

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

29 janvier 2007

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

**relative au renforcement des droits des
voyageurs empruntant l'autocar**

(déposée par Mme Talbia Belhouari)

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

29 januari 2007

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

**betreffende de versterking van de rechten
van de touringcarreizigers**

(ingediend door mevrouw Talbia Belhouari)

<i>cdH</i>	: Centre démocrate Humaniste
<i>CD&V</i>	: Christen-Democratisch en Vlaams
<i>ECOLO</i>	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales
<i>FN</i>	: Front National
<i>MR</i>	: Mouvement Réformateur
<i>N-VA</i>	: Nieuw - Vlaamse Alliantie
<i>PS</i>	: Parti socialiste
<i>sp.a - spirit</i>	: Socialistische Partij Anders - Sociaal progressief internationaal, regionalistisch integraal democratisch toekomstgericht.
<i>Vlaams Belang</i>	: Vlaams Belang
<i>VLD</i>	: Vlaamse Liberalen en Democraten

Abréviations dans la numérotation des publications :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Document parlementaire de la 51e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Questions et Réponses écrites</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Version Provisoire du Compte Rendu intégral (couverture verte)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Compte Rendu Analytique (couverture bleue)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes) (PLEN: couverture blanche; COM: couverture saumon)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Séance plénière</i>
<i>COM :</i>	<i>Réunion de commission</i>
<i>MOT :</i>	<i>Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)</i>

Afkortingen bij de nummering van de publicaties :

<i>DOC 51 0000/000 :</i>	<i>Parlementair document van de 51e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer</i>
<i>QRVA :</i>	<i>Schriftelijke Vragen en Antwoorden</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Voorlopige versie van het Integraal Verslag (groene kaft)</i>
<i>CRABV :</i>	<i>Beknopt Verslag (blauwe kaft)</i>
<i>CRIV :</i>	<i>Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen) (PLEN: witte kaft; COM: zalmkleurige kaft)</i>
<i>PLEN :</i>	<i>Plenum</i>
<i>COM :</i>	<i>Commissievergadering</i>
<i>MOT :</i>	<i>Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)</i>

Publications officielles éditées par la Chambre des représentants

*Commandes :
Place de la Nation 2
1008 Bruxelles
Tél. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.laChambre.be*

Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers

*Bestellingen :
Natieplein 2
1008 Brussel
Tel. : 02/ 549 81 60
Fax : 02/549 82 74
www.deKamer.be
e-mail : publicaties@deKamer.be*

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La Belgique a connu plusieurs accidents d'autocars mortels lors de ces dernières années. Ceux-ci se sont généralement produits sur les autoroutes européennes, en dehors de la Belgique, et ont été causés par une série d'infractions qui mettent en danger la sécurité des passagers, de l'équipage et des autres usagers de la voie publique.

Les autocars impliqués dans ces accidents appartiennent, la plupart du temps, à des sociétés établies en Belgique. Généralement, il s'agit de petites et moyennes entreprises (PME) dont les moyens sont limités.

De nombreux autocars non autorisés effectuent une fois par semaine des relations internationales à partir de Bruxelles, et franchissent une à quatre frontières par aller simple, parcourant ainsi 200.000 km par an et par véhicule, tractant parfois des remorques de 3 à 7 tonnes. Les trajets sont effectués avec un double (parfois un triple) équipage à bord, sans relais, pour couvrir des amplitudes pouvant atteindre 40 heures. Ces «opérateurs» abusent la clientèle en pratiquant un *dumping* sur les prix de vente, démarchent dans l'arrière-boutique des épiceries et se font payer en espèces. Ils acceptent sans limitation les excédents de bagages ou de personnes et s'adonnent ainsi à un véritable «transport mixte».

Dans son livre blanc «La politique européenne des transports à l'horizon 2010»¹, la Commission européenne a envisagé l'établissement de droits des voyageurs dans tous les modes de transports.

Dans sa communication du 16 février 2005 sur le renforcement des droits des voyageurs dans l'Union², la Commission s'est engagée à étudier la manière d'améliorer et de garantir au mieux les droits des voyageurs relatifs aux services internationaux d'autobus et d'autocars. À cette fin, la Commission a lancé en juillet 2005 une consultation publique des États membres et d'autres parties intéressées.

Sans exclure toute intervention de l'Union européenne en la matière et, notamment, en matière d'autorisation de transport, les services d'autobus et d'autocars

¹ COM (2001) 370 final.

² COM (2005) 46 final.

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Ons land werd de jongste jaren getekend door verscheidene dodelijke touringcarongevallen, doorgaans op de Europese autosnelwegen en buiten de Belgische grenzen. Die ongevallen waren meestal het gevolg van een reeks van overtredingen, met gevaar voor de veiligheid van de passagiers, de bestuurder van die cars en de andere weggebruikers.

Doorgaans zijn de bij die ongevallen betrokken touringcars eigendom van in België gevestigde ondernemingen. Vaak gaat het daarbij om kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) met beperkte middelen.

Tal van touringcars die dat eigenlijk niet mogen, leggen een keer per week internationale trajecten vanuit Brussel af. Ze overschrijden daarbij per enkele reis een à vier grenzen, leggen zodoende wel 200.000 kilometer per jaar en per voertuig af en slepen soms aanhangwagens die tussen 3 en 7 ton wegen. De reis wordt door twee (soms drie) chauffeurs afgelegd in één ruk en kan tot 40 uren duren. Die «reisoperatoren» misleiden de klanten door de tickets tegen heel lage prijzen te verkopen, doen hun zaakjes in de achterkamers van kruidenierszaken en eisen contant te worden betaald. Ze aanvaarden zonder beperking te veel bagage of personen, en doen op die manier echt aan «gemengd vervoer».

De Europese Commissie heeft in haar witboek *Het Europese vervoersbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen*¹ overwogen voor alle vervoersmiddelen reizigersrechten vast te stellen.

Diezelfde Europese Commissie heeft er zich in haar mededeling van 16 februari 2005 over de versterking van de passagiersrechten in de Europese Unie² toe verbonden te onderzoeken hoe de rechten van de reizigers met betrekking tot de internationale bus- en touringcardiensten kunnen worden verbeterd en zo goed mogelijk kunnen worden gewaarborgd. De Europese Commissie heeft daartoe in juli 2005 een openbare raadpleging van de lidstaten en van andere betrokken partijen opgezet.

Dat de Europese Unie terzake optreedt en meer in het bijzonder met een regeling komt voor de transportvergunningen is niet uitgesloten, maar de bus- en

¹ COM (2001) 370 definitief.

² COM (2005) 46 definitief.

n'entrent généralement pas dans le champ de la législation communautaire. La protection du voyageur varie ainsi d'un pays à l'autre en fonction du niveau des droits fixés par la législation nationale, des actions en vue d'instaurer de meilleures pratiques, ainsi que des engagements volontaires de la part des opérateurs.

Lors de cette consultation, bon nombre d'États membres ont soutenu la nécessité de renforcer la protection et la sécurité des passagers dans ce secteur. Les associations de consommateurs consultées ont également mis en avant le fait qu'en ce domaine l'autorégulation semble insuffisante.

A également été mise en avant, par diverses parties à la consultation publique, la nécessité d'instaurer des normes minimales de qualité tenant compte du progrès technique, un système de contrôle approprié, ainsi que la publication régulière et systématique des performances, tout en évitant d'imposer des procédures exagérément lourdes. La définition de règles minimales relatives aux conditions de transport devrait faire l'objet d'une information appropriée des voyageurs.

Dans le cadre de notre réglementation nationale du transport de personnes par autocars, plusieurs instances sont compétentes à différents niveaux de pouvoir, sans pour autant qu'une concertation ad hoc en vue d'assurer une application cohérente des diverses réglementations soit organisée. Ainsi, les compétences concurrentes en cette matière influencent d'une manière négative le contrôle et le suivi des acteurs du secteur.

La législation en matière de protection des voyageurs, spécialement les voyageurs empruntant l'autocar, doit être davantage orientée vers la prévention. Les voyageurs qui optent pour ce mode de transport doivent pouvoir bénéficier, à tout le moins, du même niveau de protection que les voyageurs des autres modes de transports, ce qui n'est pas le cas actuellement.

Le transport de personnes par route, pour compte d'autrui, répond en Belgique à une classification de cinq ordres:

- les services réguliers non spécialisés (services publics d'autobus)
- les services réguliers spécialisés (services spéciaux d'autobus)

touringcardiensten vallen doorgaans niet onder het geldingsgebied van de communautaire wetgeving. Daardoor verschilt de bescherming van de reiziger van land tot land, naargelang het niveau van de rechten die door de nationale wetgeving worden bepaald, de acties die betere praktijken beogen en de vrijwillige verbintenissen vanwege de operatoren.

Heel wat Staten hebben bij die raadpleging gewezen op de noodzaak de bescherming en de veiligheid van de passagiers in die sector te versterken. Ook de geraadpleegde consumentenverenigingen hebben erop geattendeerd dat zelfregulering in dat domein ontoereikend blijkt.

Diverse bij de openbare raadpleging betrokken partijen hebben beklemtoond dat het noodzakelijk is minimale kwaliteitsnormen in te stellen die rekening houden met de technische vooruitgang en te voorzien in een aangepast controlesysteem. Ze hebben ook aangegeven dat de prestaties geregeld en systematisch bekend moeten worden gemaakt, waarbij wel moet worden voorkomen dat al te omslachtige procedures worden opgelegd. De reizigers zouden op passende wijze in kennis moeten worden gesteld van de vaststelling van minimale regels inzake de vervoersvoorwaarden.

In het kader van de Belgische reglementering inzake het vervoer van personen per autocar zijn verschillende instanties op diverse bestuursniveaus bevoegd, zonder dat echter ad-hocoverleg wordt georganiseerd om voor een samenhangende toepassing van de uiteenlopende reglementeringen te zorgen. Zodoende hebben de gelijklopende bevoegdheden terzake een negatieve invloed op het toezicht op en de follow-up van de actoren in die sector.

De wetgeving met betrekking op de bescherming van de reizigers en meer bepaald van de touringcarreizigers moet meer op preventie gericht zijn. Voor de reizigers die voor dat vervoermiddel kiezen, moet op zijn minst hetzelfde niveau van bescherming gelden als voor de gebruikers van de andere vervoersmiddelen. Dat is vandaag niet het geval.

Voor het personenvervoer over de weg geldt in België een indeling in vijf klassen:

- de niet-bijzondere vormen van geregeld vervoer (openbare busdiensten)
- de bijzondere vormen van geregeld vervoer (speciale busdiensten)

- les services occasionnels (services d'autocars)
- les services de taxis
- les services de location de voitures avec chauffeur.

Pour les deux services réguliers, dans le cadre national, les autorisations de transport sont accordées par les ministères régionaux compétents. Pour ces mêmes services internationaux, les autorisations sont accordées, selon certains critères fixés par l'Union européenne, en respectant les compétences de l'autorité fédérale.

Pour les services occasionnels, l'autorisation est accordée par le Service public fédéral (SPF) Mobilité et Transports.

Les exigences pour transporter légalement les personnes en autocars sont nombreuses et balaient un large éventail de conditions (financières, compétences du gérant, sécurité du matériel...). Le SPF Mobilité et Transports a la mission d'accorder les licences d'exploitation et également celle de les retirer; les Régions et Communautés possédant quant à elles certaines compétences dans cette matière.

Certains dysfonctionnements ont également été constatés quant à la coordination entre le SPF Mobilité et Transports et le SPF Justice. Les procès verbaux rédigés lors de la constatation d'une infraction ne sont pas toujours traités avec la vitesse souhaitée par le parquet.

Le délai entre la constatation de l'infraction et la sanction étant trop long, les agents de terrain du SPF Mobilité et Transports ont pu constater que certaines compagnies de voyages par autocars commettent des infractions d'une manière successive.

Relativement à ces infractions, il est généralement constaté que les opérateurs ne sont pas propriétaires des infrastructures et que les services dispensés sont le plus souvent assurés par de petites PME dont les moyens sont limités.

Les règles relatives à la profession sont parfois détournées et il n'est pas rare de constater la création de diverses personnes morales afin de contourner l'application de la réglementation.

Enfin, lors de la survenance d'un accident, il a souvent été établi un défaut de contrôle technique, voire un contrôle insuffisant par les acteurs concernés. Ces contrôles sont souvent «routiniers» et aucun renforcement de ceux-ci ne semble prévu lors de grands

- het ongeregeld vervoer (autocardiensten)
- de taxidiensten
- de diensten voor het verhuren van voertuigen met chauffeur.

Voor de beide vormen van geregeld vervoer in België worden de vervoervergunningen door de bevoegde gewestministeries uitgereikt. Voor datzelfde vervoer naar het buitenland worden de vergunningen, op grond van bepaalde door de Europese Unie vastgestelde criteria, afgegeven met inachtneming van de bevoegdheden van de federale overheid.

Voor het ongeregeld vervoer wordt de vergunning toegekend door de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer.

Om wettelijk personen te vervoeren met een touringcar worden tal van eisen gesteld die een zeer ruime waaier van voorwaarden omvatten (voorwaarden van financiële aard, betreffende de bekwaamheden van de zaakvoerder, de veiligheid van het materieel enzovoort). De FOD Mobiliteit en Vervoer heeft als taak de exploitatievergunningen te verlenen en indien nodig in te trekken. De gemeenschappen en de gewesten hebben opdat gebied wel bepaalde bevoegdheden.

Voorts werd een aantal gebreken vastgesteld in de coördinatie tussen de FOD Mobiliteit en Vervoer en de FOD Justitie. De processen-verbaal die bij de vaststelling van een overtreding worden opgesteld, worden niet altijd met de nodige spoed door het parket behandeld.

De buitendienstambtenaren van de FOD Mobiliteit en Vervoer hebben geconstateerd dat sommige touringcarbedrijven opeenvolgend overtredingen begaan, precies omdat er teveel tijd verloopt tussen de vaststelling van een overtreding en de bestraffing ervan.

In verband met die strafbare feiten wordt algemeen geconstateerd dat de operatoren geen eigenaar zijn van de infrastructuur en dat de verleende diensten meestal worden verstrekt door kleine kmo's met beperkte middelen.

De beroepsregels worden vaak omzeild en het komt wel meer voor dat allerlei rechtspersonen worden gecreëerd om zich aan de toepassing van de reglementering te onttrekken.

Als zich een ongeval voordoet, wordt ten slotte vaak vastgesteld dat het voertuig niet technisch is gekeurd of onvoldoende is gecontroleerd door de betrokken actoren. In menig geval zijn die controles routinewerk en kennelijk worden ze niet opgevoerd als het om een

départs, plus spécialement lors des périodes de «grandes vacances».

Au vu de ces constatations, il s'avère dès lors urgent que le gouvernement fédéral et les instances compétentes appliquent, de manière plus stricte, les dispositions en vigueur, voire les adaptent aux nouvelles nécessités inhérentes au secteur, et qu'une concertation plus étroite entre les différents niveaux de pouvoirs compétents soit mise en œuvre. Une information plus large du voyageur quant aux conditions de transport doit également être fournie.

Talbia BELHOUARI (PS)

langere reis gaat, meer bepaald tijdens de «grote vakantie».

In het licht van die vaststellingen blijkt het derhalve dringend dat de federale regering en de bevoegde instanties de geldende bepalingen strikter toepassen, of ze zelfs aanpassen aan de nieuwe specifieke behoeften van de sector, en dat nauwer overleg wordt gepleegd tussen de verschillende bevoegde bestuursniveaus. De reiziger moet ook uitgebreider informatie in verband met de vervoersvoorwaarden krijgen.

PROPOSITION DE RÉSOLUTION

LA CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS,

A. considérant la multiplication des accidents d'autocars en Belgique et à l'étranger, ainsi que les conséquences dommageables y afférentes;

B. considérant la complexité de la réglementation en la matière, du fait des compétences concurrentes des diverses autorités, et souvent le manque de concertation nécessaire à une prise de décision cohérente et efficace;

C. considérant le mode de fonctionnement et les procédures existantes entre le SPF Justice et le SPF Mobilité et Transports lors du traitement des procès verbaux après constatation des infractions;

D. considérant l'augmentation du nombre des compagnies d'autocars transportant des passagers à partir de la Belgique;

E. considérant le manque de transparence de la part de certaines compagnies de voyages par autocars quant aux droits de leurs passagers et le respect de leur sécurité;

F. considérant le droit à la sécurité des voyageurs empruntant l'autocar d'avoir un niveau minimum adéquat d'assurance en cas d'accidents causant blessures ou décès, et une indemnisation pour les bagages en cas de perte ou de dommage;

G. considérant l'augmentation des infractions de la part des compagnies de transports par autocars, le fait que ces opérateurs ne sont généralement pas propriétaires des infrastructures et que les services dispensés sont le plus souvent assurés par des petites et moyennes entreprises (PME) dont les moyens sont limités;

H. considérant l'insuffisance, ou le manque de vigilance, quant aux contrôles techniques effectués, dès lors que divers accidents témoignent de déficiences dans ce domaine;

I. considérant les violations des règles relatives à la profession dans le chef de certaines compagnies, ou de personnes au sein de compagnies, et le fait que celles-ci ne soient pas suffisamment contrôlées et

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

DE KAMER VAN VOLKSVERGENWOORDIGERS,

A. stelt vast dat het aantal ongevallen met touringcars in België en in het buitenland almaar toeneemt, alsook dat zulks gevolgen heeft voor de schadeloosstelling ervan;

B. stelt vast dat de desbetreffende reglementering ingewikkeld is als gevolg van de gelijklopende bevoegdheden van de verschillende bestuursniveaus, en dat er vaak geen overleg is, wat nochtans noodzakelijk is voor een samenhangende en doelmatige besluitvorming;

C. neemt nota van de bij de FOD Justitie en de FOD Mobiliteit en Vervoer gevolgde werkwijze en bestaande procedures voor de behandeling van de processen-verbaal na de vaststelling van de overtredingen;

D. constateert een toename van het aantal touringcarbedrijven die reizigers vanuit België vervoeren;

E. stelt bij sommige touringcarbedrijven een gebrek aan transparantie vast met betrekking tot de rechten van de reizigers en de eerbiediging van hun veiligheid;

F. gaat ervan uit dat de touringcarreizigers de zekerheid moeten hebben dat er bij ongevallen die verwondingen of overlijden tot gevolg hebben, een minimumniveau aan adequate verzekering is, alsook schadeloosstelling zo de bagage verloren raakt of beschadigd wordt;

G. stelt vast dat het aantal overtredingen bij touringcarbedrijven toeneemt, dat de operatoren in het algemeen geen eigenaar zijn van de infrastructuur en dat de verleende diensten meestal worden verstrekt door kleine kmo's met beperkte middelen;

H. stelt vast dat er een tekort of een gebrek aan waakzaamheid is in verband met de verrichte technische controles, nu uit verschillende ongevallen tekortkomingen op dat vlak zijn gebleken;

I. constateert dat sommige bedrijven of personen in die bedrijven de beroepsregels schenden, en dat die bedrijven of personen onvoldoende worden gecontroleerd en bestraft, zodanig dat zij de begane

sanctionnées, au point de réitérer les infractions commises au sein d'une autre structure sociétaire;

J. considérant qu'il convient de respecter l'égalité de traitement entre les voyageurs empruntant les autocars et les voyageurs des autres modes de transports, en assurant le même degré de sécurité pour tous les utilisateurs en ce qui concerne la protection des droits des voyageurs;

DEMANDE AU GOUVERNEMENT,

1. de veiller à ce que le ministre de la Mobilité se concerta obligatoirement avec ses collègues régionaux afin d'indiquer clairement aux voyageurs choisissant l'autocar les organismes compétents en cas de litiges et/ou de dépôts de plaintes; les informations devant être diffusées auprès des voyageurs par une large campagne d'information et via le site Internet du Service public fédéral (SPF) Mobilité et Transports et du SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie;

2. de mettre en place une coordination indispensable entre les différents SPF et administrations compétents, relativement à la bonne application des règles et procédures, notamment en cas de constatation d'une infraction et concernant le suivi à assurer dans ce cas;

3. de demander aux ministres compétents, dans l'attente de l'élaboration d'une réglementation européenne en la matière, de mettre en œuvre, avec les instances compétentes, une politique de protection visant l'amélioration de la réglementation actuelle en matière d'assurance lors de voyages en autocars, en prévoyant, notamment, les dispositions suivantes:

(a) la fixation d'un niveau minimum d'indemnisation en cas d'accidents corporels, de perte ou de dommage aux bagages;

(b) la fixation d'un délai maximum pour le versement des indemnités aux voyageurs, ne dépassant pas les 90 jours;

(c) la création d'un régime d'assistance approprié lors des interruptions de voyages;

(d) l'obligation pour les opérateurs d'offrir un service et une assistance appropriées aux personnes à mobilité réduite;

(e) l'obligation d'informer le voyageur en cas de retard ou d'annulation du voyage;

(f) le renforcement de la lisibilité des clauses du contrat d'assurance voyages, ainsi que des mentions devant y figurer;

overtredingen in een andere vennootschappelijke structuur opnieuw begaan;

J. vindt dat de gelijke behandeling van de touring-carreizigers en de reizigers die een ander vervoermiddel gebruiken, moet worden geëerbiedigd, door alle gebruikers dezelfde veiligheidsgraad inzake de inachtneming van de reizigersrechten te bieden;

VRAAGT DE REGERING,

1. erop toe te zien dat de minister van Mobiliteit wordt verplicht overleg te plegen met zijn gewestelijke collega's, opdat de touringcarreizigers duidelijk worden geïnformeerd over de bevoegde instanties waartoe zij zich kunnen wenden bij betwistingen en/of klachten; de informatie daarover moet aan de reizigers worden gecommuniceerd via een grootscheepse informatiecampagne en via de websites van de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie;

2. te zorgen voor de onontbeerlijke coördinatie tussen de verschillende FOD's en de besturen die bevoegd zijn voor de behoorlijke toepassing van de regels en de goede werking van de procedures, met name wat de vaststelling van overtredingen en de opvolging ervan betreft;

3. de bevoegde ministers te vragen om, in afwachting van Europese regelgeving, samen met de bevoegde instanties een beschermingsbeleid uit te werken ter verbetering van de huidige regelgeving inzake verzekeringen voor touringcarreizen; die regelgeving moet onder andere de volgende bepalingen bevatten:

(a) vaststelling van een minimumniveau inzake de schadeloosstelling bij ongevallen met lichamelijke schade, dan wel bij verlies of beschadiging van de bagage;

(b) vaststelling van een maximumtermijn (niet langer dan 90 dagen) voor de storting van de schadevergoedingen aan de reizigers;

(c) uitwerking van een aangepaste bijstandsregeling voor het geval de reis wordt onderbroken;

(d) verplichting, voor de reisorganisatoren, om mensen met beperkte mobiliteit een aangepaste dienstverlening en bijstand te bieden;

(e) verplichting de reizigers te informeren in geval van vertraging of annulatie van de reis;

(f) gebruik van meer verstaanbare clausules in de reisverzekeringsovereenkomst en van méér verplicht op te nemen vermeldingen;

(g) la création d'un service public de médiation pour le traitement de plaintes en cas de litiges ou d'accidents.

4. de demander au SPF Mobilité et Transports et au SPF Économie, PME, Classes moyennes et Énergie la publication d'une liste noire, similaire à la liste noire existante pour les compagnies aériennes, des compagnies de voyages par autocars qui ont commis des infractions graves dans le passé;

5. de donner la compétence aux fonctionnaires des SPF concernés de pouvoir infliger des amendes administratives qui soient suffisamment dissuasives pour garantir le droit des voyageurs à la sécurité et à une qualité de transport à laquelle ils peuvent légitimement s'attendre;

6. si nécessaire, de veiller à l'application stricte de la loi concernant la capacité professionnelle des personnes qui gèrent les entreprises de transports par autocars et de renforcer les exigences et les sanctions en la matière;

7. de veiller à un contrôle strict quant au respect des normes de qualité imposées ou adoptées par le secteur, ainsi qu'aux contrôles techniques (effectués principalement lors des périodes de vacances) et à mettre en place des moyens d'information au profit des utilisateurs de transports par autocars, quant aux indicateurs de performance retenus. Le moyen d'information retenu doit permettre aux utilisateurs de choisir une compagnie en connaissance de cause;

8. de renforcer le système d'évaluation actuel quant au respect de normes minimales de qualité à respecter, de revoir périodiquement et efficacement ces règles, de prévoir des modes de contrôles renforcés et d'assurer une publication régulière et plus systématique des performances mais aussi des plaintes reçues;

9. d'améliorer l'accès aux informations relatives aux conditions de transport, ainsi qu'aux tarifs et d'adapter la disponibilité de ces informations aux besoins des personnes à mobilité réduite.

Le 10 janvier 2007

Talbja BELHOUARI (PS)

(g) oprichting van een openbare bemiddelingsdienst voor de klachtenbehandeling in geval van betwistingen of ongelukken;

4. de FOD Mobiliteit en Vervoer en de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie te verzoeken een zwarte lijst op te stellen van de touringcarbedrijven die in het verleden ernstige fouten hebben gemaakt, naar analogie van de lijst die nu al bestaat voor de luchtvaartmaatschappijen;

5. de ambtenaren van de betrokken FOD's te machtigen administratieve boetes op te leggen die voldoende ontradend werken, om het recht van de reizigers op veiligheid en kwaliteitsvol vervoer waarop zij legitiem aanspraak maken, te waarborgen;

6. zo nodig toe te zien op de strikte toepassing van de wet in verband met de beroepsbekwaamheid van de personen die de touringcarbedrijven leiden, alsook de vereisten en sancties terzake te verstrengen;

7. te zorgen voor de strikte naleving van de kwaliteitsnormen die aan de sector werden opgelegd of die de sector zelf heeft aangenomen, alsook voor gedegen technische controles (die voornamelijk tijdens de vakantieperiodes worden uitgevoerd) en voor middelen om de touringcarreizigers te informeren over de gehanteerde performantie-indicatoren; het in aanmerking genomen informatiemiddel moet de gebruikers in staat stellen met kennis van zaken een touringcarbedrijf te kiezen;

8. het bestaande evaluatiesysteem aan te scherpen, inzonderheid wat de na te leven minimumkwaliteitsnormen betreft, die normen op gezette tijden en op doeltreffende wijze te herzien, strengere controleprocedures uit te werken en te zorgen voor een geregelde en meer systematische bekendmaking van zowel de terzake geleverde inspanningen als de ingediende klachten;

9. te voorzien in een betere toegang tot de informatie over de omstandigheden waarin het vervoer geschiedt en over de tarieven, alsook de beschikbaarheid van die informatie aan te passen aan de behoeften van mensen met beperkte mobiliteit.

10 januari 2007