

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 avril 2014

PROJET DE LOI

**portant exécution du règlement (UE)
n° 181/2011 du Parlement européen et
du Conseil du 16 février 2011 concernant
les droits des passagers dans le transport
par autobus et autocar et modifiant
le règlement (CE) n° 2006/2004**

TEXTE ADOPTÉ EN SÉANCE PLÉNIÈRE
ET TRANSMIS AU SÉNAT

Documents précédents:

Doc 53 3484/ (2013/2014):

- 001: Projet de loi.
- 002: Texte corrigé par la commission.

Voir aussi:

Compte rendu intégral:
22 et 23 avril 2014.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 april 2014

WETSONTWERP

**houdende uitvoering van verordening (EU)
nr. 181/2011 van het Europees Parlement en
de Raad van 16 februari 2011 betreffende de
rechten van autobus- en touringcarpassagiers
en tot wijziging van verordening (EG)
nr. 2006/2004**

TEKST AANGENOMEN IN PLENAIRE VERGADERING
EN OVERGEZONDEN AAN DE SENAAT

Voorgaande documenten:

Doc 53 3484/ (2013/2014):

- 001: Wetsontwerp.
- 002: Tekst verbeterd door de commissie.

Zie ook:

Integraal verslag:
22 en 23 april 2014.

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 ^e législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Compte Rendu Analytique	CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

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
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

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

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

CHAPITRE 1^{ER}**Dispositions préliminaires et définitions**Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

La présente loi s'applique aux services de transport réguliers internationaux dont le lieu de montée ou de descente se trouve sur le territoire belge à l'exception du transport visé à l'article 6, § 1^{er}, X, alinéa 1^{er}, 8°, de la loi spéciale du 8 août 1980 de réformes institutionnelles.

Les dispositions du chapitre 4 ne s'appliquent pas au transport dont la distance à parcourir prévue est inférieure à deux cent cinquante kilomètres.

Art. 3

Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par:

1° "règlement": le règlement (CE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004;

2° "autorité publique compétente": l'autorité publique compétente désignée par l'arrêté royal du 11 février 2013 désignant une autorité chargée de l'application du Règlement (UE) n° 181/2011 du Parlement européen et du Conseil du 16 février 2011 concernant les droits des passagers dans le transport par autobus et autocar et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004;

3° "jours ouvrables": tous les jours de la semaine à l'exception des samedis, dimanches et jours fériés légaux;

4° "plainte": toute dénonciation d'une infraction supposée au règlement.

Art. 4

Pour le calcul des délais indiqués dans la présente loi, le jour de l'échéance est compris dans le délai.

HOOFDSTUK 1

Inleidende bepalingen en definities

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

Deze wet is van toepassing op de internationale geregelde vervoersdiensten waarvan de instapplaats of uitstapplaats zich op Belgisch grondgebied bevindt met uitzondering van het vervoer bedoeld in artikel 6, § 1, X, eerste lid, 8°, van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen.

De bepalingen van hoofdstuk 4 zijn niet van toepassing op vervoer waarvan de geplande reisafstand minder dan tweehonderdvijftig kilometer bedraagt.

Art. 3

Voor de toepassing van deze wet, wordt verstaan onder:

1° "verordening": verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van verordening (EG) nr. 2006/2004;

2° "bevoegde overheidsinstantie": de bevoegde overheidsinstantie aangewezen bij het koninklijk besluit van 11 februari 2013 tot aanwijzing van een overheidsinstantie belast met de handhaving van Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004;

3° "werkdagen": alle dagen van de week, met uitzondering van zaterdagen, zondagen en wettelijke feestdagen;

4° "klacht": iedere aangifte van een vermeende schending van de verordening.

Art. 4

Voor de berekening van de termijnen in deze wet is de vervaldag in de termijn begrepen.

Toutefois, si ce jour est un samedi, un dimanche ou un jour férié légal, le jour de l'échéance est reporté au premier jour ouvrable suivant.

CHAPITRE 2

Plaintes

Art. 5

Un passager peut déposer une plainte sans frais auprès de l'autorité publique compétente.

La plainte est déposée par lettre, par télécopie ou par un formulaire électronique mis à disposition par l'autorité publique compétente.

La plainte comporte les éléments suivants:

1° l'identité et l'adresse du plaignant;

2° un exposé des faits;

3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires.

Art. 6

Sans préjudice des alinéas 2 et 3, une plainte déposée à l'autorité publique compétente n'est recevable que si elle est déposée dans un délai d'un an après que l'infraction supposée au règlement a eu lieu.

Une plainte contre une entreprise de transport n'est recevable que si le passager a d'abord déposé une plainte par le biais du mécanisme de traitement des plaintes du transporteur et que, conformément à l'article 27 du règlement, aucune solution n'a été trouvée pour cette plainte.

Une plainte contre une entreprise de transport n'est recevable que si elle est déposée dans un délai de six mois après que le passager a reçu ou aurait dû recevoir une réponse définitive du transporteur, conformément à l'article 27 du règlement.

Sans préjudice des alinéas 1^{er}, 2 et 3, l'autorité publique compétente refuse le traitement d'une plainte:

1° si celle-ci est manifestement non fondée;

Is die dag echter een zaterdag, een zondag of een wettelijke feestdag, dan wordt de vervaldag verplaatst naar de eerstvolgende werkdag.

HOOFDSTUK 2

Klachten

Art. 5

Een passagier kan kosteloos een klacht indienen bij de bevoegde overheidsinstantie.

De klacht wordt per brief, per fax of via een elektronisch formulier van de bevoegde overheidsinstantie ingediend.

De klacht bevat de volgende elementen:

1° de identiteit en het adres van de klager;

2° een uiteenzetting van de feiten;

3° alle stukken die de indiener noodzakelijk acht.

Art. 6

Onverminderd het tweede en derde lid, is een bij de bevoegde overheidsinstantie ingediende klacht slechts ontvankelijk wanneer zij wordt ingediend binnen een jaar nadat de vermeende inbreuk op de verordening heeft plaatsgevonden.

Een klacht tegen een vervoersonderneming is slechts ontvankelijk indien de passagier in eerste instantie een klacht heeft ingediend via het klachtenbehandelingsmechanisme van de vervoerder en overeenkomstig artikel 27 van de verordening geen oplossing werd gevonden voor de klacht.

Een klacht tegen een vervoersonderneming is slechts ontvankelijk indien zij wordt ingediend binnen de zes maanden nadat de passagier overeenkomstig artikel 27 van de verordening een definitief antwoord van de vervoerder heeft ontvangen of had moeten ontvangen.

Onverminderd het eerste, tweede en derde lid weigert de bevoegde overheidsinstantie de behandeling van een klacht:

1° wanneer deze kennelijk ongegrond is;

2° si celle-ci n'apporte pas de nouveaux éléments à une plainte déposée antérieurement par la même personne et qui a déjà été traitée par l'autorité publique compétente.

Art. 7

§ 1. Lorsque l'autorité publique compétente traite une plainte, elle examine si une infraction au règlement a effectivement été commise. Le plaignant est informé du résultat final de cet examen par lettre, télécopie ou courriel.

§ 2. Si l'autorité publique compétente ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, conformément aux articles 5 et 6, elle en informe par écrit le plaignant en indiquant les raisons dans un délai de trente jours à compter de la réception de la plainte.

§ 3. Une plainte relative à un transport en autobus ou autocar ou un service qui y est associé, qui ne relève pas de la compétence de l'autorité publique compétente conformément à l'article 28 du règlement, est renvoyée au service compétent de l'autorité régionale ou étrangère dans un délai de trente jours à compter de la réception de la plainte.

Le plaignant en est informé par lettre, télécopie ou courriel dans un délai de quinze jours après l'envoi visé à l'alinéa 1^{er}.

CHAPITRE 3

Recherche et constatation des infractions

Art. 8

Le Roi désigne les fonctionnaires et les agents de l'autorité chargés de rechercher et de constater les infractions au règlement.

Ces personnes constatent ces infractions par l'établissement de procès-verbaux faisant foi jusqu'à preuve du contraire, adressés à l'autorité publique compétente.

2° wanneer deze geen nieuwe feiten toevoegt aan een eerdere klacht die door dezelfde persoon werd ingediend en die door de bevoegde overheidsinstantie reeds behandeld werd.

Art. 7

§ 1. Wanneer de bevoegde overheidsinstantie een klacht behandelt, onderzoekt zij of daadwerkelijk een inbreuk op de verordening heeft plaatsgevonden. De klager wordt per brief, fax of elektronisch bericht in kennis gesteld van het uiteindelijke resultaat van dit onderzoek.

§ 2. Indien de bevoegde overheidsinstantie overeenkomstig de artikelen 5 en 6 een klacht niet behandelt of de behandeling ervan niet voortzet, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis, met vermelding van de redenen, binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.

§ 3. Een klacht met betrekking tot een vervoer met een autobus of autocar of een daarmee verband houdende dienst die overeenkomstig artikel 28 van de verordening niet tot de bevoegdheid van de bevoegde overheidsinstantie behoort, wordt doorgestuurd naar de bevoegde dienst van de gewestelijke of buitenlandse overheid binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.

De klager wordt hiervan per brief, fax of elektronisch bericht in kennis gesteld binnen een termijn van vijftien dagen na de verzending bedoeld in het eerste lid.

HOOFDSTUK 3

Opsporing en vaststelling van de inbreuken

Art. 8

De Koning wijst de ambtenaren en overheidspersonen aan die belast zijn met de opsporing en de vaststelling van inbreuken op de verordening.

Deze personen stellen die inbreuken vast door processen-verbaal gericht aan de bevoegde overheidsinstantie die bewijskracht hebben zolang het tegendeel niet is bewezen.

CHAPITRE 4

Sanctions**Section 1^{re}***Principes*

Art. 9

Les infractions au règlement sont sanctionnées par une amende administrative dont les montants par infraction sont définis dans l'annexe à la présente loi.

Art. 10

En cas de récidive dans les trois ans, l'autorité publique compétente peut infliger une amende administrative d'un montant supérieur au montant visé à l'article 9, sans toutefois dépasser le double de ce montant.

Art. 11

En cas de comportements punissables concomitants, une amende administrative unique proportionnelle à la gravité de l'ensemble des faits est prononcée. Celle-ci ne peut être supérieure à 10 000 euros ou au total des amendes maximales susceptibles d'être prononcées pour des faits similaires non concomitants.

Art. 12

Si des circonstances atténuantes ont été retenues dans la décision d'infliger une amende, le montant de celle-ci peut être diminué en dessous du montant mentionné pour cette infraction dans l'annexe, sans toutefois être inférieur à 60 euros.

Art. 13

§ 1^{er}. Dans le cas où il existe des motifs fondés de croire qu'une amende effective dans le cas concret est trop élevée ou n'est pas souhaitable, l'autorité publique compétente peut accorder, en tout ou en partie, le sursis à l'exécution du paiement de l'amende administrative pour autant qu'elle n'ait pas infligé une autre amende administrative au contrevenant dans un délai d'un an précédant l'infraction.

HOOFDSTUK 4

Sancties**Afdeling 1***Principes*

Art. 9

Inbreuken op de verordening worden gestraft met administratieve geldboetes waarvan de bedragen per inbreuk worden bepaald in de bijlage bij deze wet.

Art. 10

Bij herhaling binnen de drie jaar kan de bevoegde overheidsinstantie een administratieve geldboete opleggen die het bedrag bedoeld in artikel 9 overschrijdt, zonder evenwel het dubbele van dit bedrag te overschrijden.

Art. 11

Bij samenloop van strafbare gedragingen wordt één enkele administratieve geldboete opgelegd in verhouding tot de ernst van het geheel van de feiten. Deze kan niet hoger zijn dan 10 000 euro of het totaal van de maximale geldboetes die opgelegd kunnen worden voor soortgelijke niet samenlopende feiten.

Art. 12

Indien bij de beslissing een administratieve geldboete op te leggen, met verzachtende omstandigheden werd rekening gehouden, kan het bedrag van de administratieve geldboete worden verlaagd beneden het bedrag dat voor die inbreuk vermeld is in de bijlage, zonder minder te bedragen dan 60 euro.

Art. 13

§ 1. Indien er gegronde redenen zijn om aan te nemen dat een effectieve geldboete in het concrete geval te hoog is of niet wenselijk is, kan de bevoegde overheidsinstantie geheel of gedeeltelijk uitstel van de tenuitvoerlegging van de betaling van de administratieve geldboete toekennen voor zover zij geen andere administratieve geldboete heeft opgelegd aan de persoon die de inbreuk begaan heeft gedurende een periode van een jaar voorafgaand aan het begaan van de inbreuk.

§ 2. Le sursis vaut pendant une période probatoire d'un an. La période probatoire commence à courir à partir de la date de notification de la décision d'infliger une amende administrative.

§ 3. Le sursis est révoqué de plein droit lorsqu'une nouvelle infraction donne lieu à une décision infligeant une nouvelle amende administrative.

La révocation du sursis est notifiée par la même décision que celle qui inflige l'amende administrative pour cette nouvelle infraction.

§ 4. L'amende administrative dont le paiement devient exécutoire suite à la révocation du sursis est cumulée sans limite avec celle infligée du chef de la nouvelle infraction.

Art. 14

Aucune amende administrative ne peut être infligée plus de deux ans à compter du jour où l'infraction a été commise.

Section 2

Procédure

Art. 15

§ 1^{er}. Lorsqu'une infraction est constatée conformément à l'article 8, alinéa 2, l'autorité publique compétente notifie à l'intéressé dans un délai de trente jours à compter à partir du jour où l'infraction est constatée, une copie du procès-verbal visé à l'article 8, alinéa 2.

Lorsqu'une infraction supposée est constatée sur la base d'une plainte, l'autorité publique compétente notifie dans les trente jours après réception de la plainte, une copie de cette plainte à l'intéressé, sauf dans les cas définis aux articles 6 et 7, §§ 2 et 3.

§ 2. Les copies visées au paragraphe 1^{er}, alinéas 1^{er} et 2, sont accompagnées d'un écrit mentionnant:

1° les faits pour lesquels une procédure d'amende administrative est entamée;

2° les jours et les heures pendant lesquels il a le droit de consulter son dossier;

§ 2. Het uitstel geldt voor een proefperiode van een jaar. De proefperiode gaat in vanaf de datum van kennisgeving van de beslissing tot oplegging van een administratieve geldboete.

§ 3. Het uitstel wordt van rechtswege herroepen wanneer een nieuwe inbreuk leidt tot een beslissing die een nieuwe administratieve geldboete oplegt.

De herroeping van het uitstel wordt betekend door dezelfde beslissing als die welke de administratieve geldboete voor deze nieuwe inbreuk oplegt.

§ 4. De administratieve geldboete waarvan de betaling uitvoerbaar wordt door de herroeping van het uitstel, wordt zonder beperking samengevoegd met die welke wordt opgelegd voor de nieuwe inbreuk.

Art. 14

Er kan geen administratieve geldboete worden opgelegd meer dan twee jaar na de dag waarop de inbreuk werd gepleegd.

Afdeling 2

Procedure

Art. 15

§ 1. Wanneer een inbreuk wordt vastgesteld overeenkomstig artikel 8, tweede lid, zendt de bevoegde overheidsinstantie aan de betrokkene, binnen een termijn van dertig dagen te rekenen van de dag waarop de inbreuk werd vastgesteld, een afschrift van het in artikel 8, tweede lid, bedoelde proces-verbaal.

Wanneer een vermeende inbreuk wordt vastgesteld op basis van een klacht zendt de bevoegde overheidsinstantie, behoudens in de gevallen bepaald in artikelen 6 en 7, §§ 2 en 3, binnen de dertig dagen na de ontvangst van de klacht een afschrift van deze klacht aan de betrokkene.

§ 2. De in paragraaf 1, eerste en tweede lid, bedoelde afschriften worden vergezeld van een geschrift met vermelding van:

1° de feiten waarvoor de procedure van administratieve geldboete gestart is;

2° de dagen en uren waarop hij het recht heeft om zijn dossier te consulteren;

3° le droit de se faire assister par un conseil;

4° la possibilité d'envoyer par lettre, télécopie ou courriel à l'autorité publique compétente, dans un délai de trente jours à compter de la date de la notification ses moyens de défense et, éventuellement, une demande d'audition.

Si l'autorité publique compétente reçoit une demande conformément à l'alinéa 1^{er}, 4°, elle dispose de quinze jours à compter de la réception de cette demande pour notifier à l'intéressé par lettre, télécopie ou courriel la date de la séance d'audition. La séance d'audition doit avoir lieu entre le quinzième et au plus tard, le trentième jour suivant l'envoi de cette notification.

Art. 16

Ce n'est qu'après le délai de trente jours visé à l'article 15, § 2, 4°, ou le cas échéant, après l'audition de l'intéressé, que l'autorité publique compétente prend une décision relative aux faits qui font l'objet de la procédure. Elle notifie cette décision à l'intéressé par lettre recommandée.

La décision infligeant une amende administrative indique, sous peine de nullité, son montant ainsi que les voies de recours possibles contre la décision.

CHAPITRE 5

Dispositions transitoires

Art. 17

Jusqu' au 1^{er} mars 2018, les entreprises de transport sont dispensées de l'obligation de prévoir pour leurs chauffeurs, une formation de sensibilisation au handicap, telle que visée à l'annexe II, partie A du règlement.

3° het recht om zich te laten bijstaan door een raadsman;

4° de mogelijkheid om binnen de dertig dagen na de verzenddatum van de kennisgeving zijn verweermiddelen per brief, per fax of per elektronisch bericht aan de bevoegde overheidsinstantie te laten worden en eventueel het verzoek om te worden gehoord.

Indien de bevoegde overheidsinstantie een verzoek ontvangt, in overeenstemming met het eerste lid, 4°, beschikt zij over vijftien dagen, volgend op de ontvangst van dit verzoek, om de datum van de hoorzitting aan de betrokkene per brief, per fax of per elektronisch bericht te melden. De hoorzitting moet plaatsvinden na de vijftiende en uiterlijk op de dertigste dag na de verzending van deze kennisgeving.

Art. 16

Niet eerder dan na afloop van de in artikel 15, § 2, 4° bedoelde termijn van dertig dagen of, in voorkomend geval, na het horen van de betrokkene, neemt de bevoegde overheidsinstantie een beslissing betreffende de feiten die het voorwerp uitmaken van de procedure. Zij betekent deze beslissing aan de betrokkene bij aangetekende brief.

De beslissing die een administratieve geldboete oplegt, vermeldt, op straffe van nietigheid, het bedrag ervan, alsook de mogelijke rechtsmiddelen tegen de beslissing.

HOOFDSTUK 5

Overgangsbepalingen

Art. 17

Tot 1 maart 2018 worden de vervoersondernemingen vrijgesteld van de verplichting om voor hun bestuurders te voorzien in een opleiding inzake de omgang met personen met een handicap als bedoeld in bijlage II, deel A van de verordening.

Bruxelles, le 23 avril 2014

*Le président de la Chambre
des représentants,*

*La greffière de la Chambre
des représentants,*

Brussel, 23 april 2014

*De voorzitter van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

*De griffier van de Kamer
van volksvertegenwoordigers,*

André FLAHAUT

Emma DE PRINS

ANNEXE

BIJLAGE

	Infraction	Règlement (UE) n° 181/2011	Montant en EUROS
1a.	Non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets.	Article 4, paragraphe 1 ^{er}	500
1b.	Non-respect de l'interdiction de proposer des conditions contractuelles et des tarifs discriminatoires fondés sur la nationalité.	Article 4, paragraphe 2	10 000
2.	Non-respect de l'interdiction de limiter ou lever les obligations à l'égard des passagers énoncées par le règlement, notamment par une dérogation ou une clause restrictive figurant dans le contrat de transport.	Article 6, alinéa 1 ^{er}	1 250
3a.	Non-respect des obligations en cas de décès ou de blessures de passagers.	Article 7	2 500
3b.	Non-respect des obligations en cas de perte ou de détérioration de bagages.	Article 7	1 250
4.	Non-respect de l'obligation de fournir une assistance raisonnable et proportionnée portant sur les besoins concrets immédiats des passagers à la suite d'un accident	Article 8	2 500
5a.	Non-respect de l'interdiction de refuser un passager sur la base de son handicap ou de sa mobilité réduite, sauf dans les cas prévus à l'art. 10.1 du règlement.	Article 9, paragraphe 1 ^{er}	2 500
5b.	Non-respect de l'interdiction de demander un supplément aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite pour leurs réservations et leurs billets.	Article 9, paragraphe 2	10 000
6a.	Non-respect de l'obligation de communiquer au passager les raisons pour lesquels il est refusé conformément l'article 10, paragraphe 1 ^{er} du règlement, de communiquer, par écrit, au passager ces raisons dans un délai de cinq jours ouvrables à compter de sa demande et d'informer le passager de tout service de substitution acceptable exploité par le transporteur en cas de refus d'une réservation ou de délivrance du billet.	Article 10, paragraphes 2 et 5	1 250
6b.	Non-respect des obligations d'offrir au passager qui dispose d'une réservation ou d'un billet mais qui en raison de son handicap ou de sa mobilité réduite se voit refuser la permission de monter à bord, le choix entre le remboursement ou la poursuite du voyage par autre transport raisonnable.	Article 10, paragraphe 3	1 250

	Inbreuk	Verordening (EU) nr. 181/2011	Bedrag in EURO
1a.	Niet naleven van de verplichting tot de ter beschikkingstelling van vervoerbewijzen.	Artikel 4, lid 1	500
1b.	Niet naleven van het verbod discriminerende contractvoorwaarden en tarieven aan te bieden op grond van nationaliteit.	Artikel 4, lid 2	10 000
2.	Niet naleven van het verbod op beperking of afstand van de verplichtingen van de verordening, met name door middel van een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst.	Artikel 6, lid 1	1 250
3a.	Niet naleven van de verplichtingen in geval van overlijden of letsel van de passagier.	Artikel 7	2 500
3b.	Niet naleven van de verplichtingen in geval van verlies of beschadiging van bagage.	Artikel 7	1 250
4.	Niet naleven van de verplichting redelijke en evenredige bijstand te verlenen met betrekking tot de onmiddellijke praktische behoeften van de passagier in geval van een ongeval.	Artikel 8	2 500
5a.	Niet naleven van het verbod een passagier te weigeren op grond van diens handicap of beperkte mobiliteit, behalve in de toegestane gevallen bepaald in art. 10.1 van de verordening.	Artikel 9, lid 1	2 500
5b.	Niet naleven van het verbod op het aanrekenen van extra kosten aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit bij reservering of aankoop van vervoerbewijzen.	Artikel 9, lid 2	10 000
6a.	Niet naleven van de verplichting de passagier onverwijld in kennis te stellen van de redenen van weigering op grond van artikel 10, lid 1 van de Verordening, de passagier schriftelijk deze redenen mee te delen binnen de 5 werkdagen na diens verzoek of de passagier te informeren over elk aanvaardbaar alternatief vervoer met een door de vervoerder verzorgde dienst ingeval van weigering van een reservering of afgifte van het vervoerbewijs.	Artikel 10, leden 2 en 5	1 250
6b.	Niet naleving van de verplichting de passagier die een reservering of vervoerbewijs heeft en desondanks toch geweigerd wordt op grond van zijn handicap of beperkte mobiliteit, de keuze aan te bieden tussen het recht op terugbetaling of de voortzetting van de reis volgens een redelijk vervoersalternatief.	Artikel 10, lid 3	1 250

6c.	Non-respect de l'obligation de permettre à un passager de demander à être accompagné, gratuitement, par une autre personne de son choix capable de lui fournir l'assistance qu'il requiert pour échapper aux motifs de refus.	Article 10, paragraphe 4	1 250
7.	Non-respect de l'obligation de fournir des informations en rapport avec les conditions d'accès au transport pour les personnes avec un handicap ou une mobilité réduite.	Article 11, paragraphes 2,3,4 et 5	5 000
8a.	Non-respect de l'obligation de fournir gratuitement l'assistance définie dans l'annexe I, a), aux personnes avec un handicap ou une mobilité réduite dans les terminaux désignés.	Article 13, paragraphe 1 ^{er}	5 000
8b.	Non-respect de l'obligation de fournir gratuitement l'assistance définie dans l'annexe I, b), aux personnes avec un handicap ou une mobilité réduite à bord des autobus et des autocars.	Article 13, paragraphe 2	5 000
9.	Non-respect des obligations relatives aux conditions auxquelles l'assistance doit être fournie.	Article 14, paragraphes 3,4 et 5	5 000
10.	Non-respect de l'obligation de notifier de l'information dans les meilleurs délais pendant les heures normales de bureau, au transporteur ou à l'entité gestionnaire de station.	Article 15	500
11.	Non-respect de l'obligation de prévoir des procédures de formation au handicap, y compris des consignes.	Article 16	10 000
12a.	Non-respect de l'obligation d'indemniser en cas de perte ou de détérioration de fauteuils roulants, d'équipement de mobilité ou d'autres dispositifs d'assistance.	Article 17, paragraphes 1 et 2	1 250
12b.	Non-respect de l'obligation de faire tout son possible pour mettre, si besoin, rapidement à disposition un équipement ou des dispositifs de remplacement en cas de perte ou de détérioration de fauteuils roulants, d'équipements de mobilité ou dispositifs d'assistance.	Article 17, paragraphe 3	1 250
13.	Non-respect de l'obligation d'offrir à terme le remboursement suffisant ou le réacheminement (par route ou en véhicule alternative) en cas d'annulation ou de retard supérieur à 120 minutes.	Article 19	1 250
14.	Non-respect de l'obligation d'informer en cas d'annulation ou de départ retardé d'un service régulier.	Article 20	1 250

6c.	Niet naleving van de verplichting de mogelijkheid te laten aan de passagier om kosteloos begeleiding door een andere persoon te verzoe- ken met wiens bijstand deze kan ontkomen aan de redenen van weigering.	Artikel 10, lid 4	1 250
7.	Niet naleven van de verplichting informatie te verstrekken in verband met de toegangsvoor- waarden voor het vervoer van personen met een handicap of met beperkte mobiliteit.	Artikel 11, leden 2, 3, 4 en 5	5 000
8a.	Niet naleven van de verplichting de in bijlage I, a) bepaalde bijstand kosteloos te verlenen aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit in aangewezen terminals.	Artikel 13, lid 1	5 000
8b.	Niet naleven van de verplichting de in bijlage I, b) bepaalde bijstand kosteloos te verlenen aan personen met een handicap of met beperkte mobiliteit in autobus of touringcar.	Artikel 13, lid 2	5 000
9.	Niet naleven van de verplichtingen met betrek- king tot de voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend.	Artikel 14, leden 3, 4 en 5	5 000
10.	Niet naleven van de verplichting de kennisge- ving zo spoedig mogelijk tijdens de normale kantooruren door te zenden aan de vervoerder of terminalbeheerder.	Artikel 15	500
11.	Niet naleven van de verplichting te voorzien in een opleidingsprocedure met instructies met betrekking tot personen met een handicap.	Artikel 16	10 000
12a.	Niet naleven van de verplichting tot het scha- deloos stellen bij verlies of beschadiging van rolstoelen, mobiliteits- en andere hulpmiddelen.	Artikel 17, lid 1 en 2	1 250
12b.	Niet naleven van de verplichting om, indien nodig bij verlies of beschadiging van rolstoelen, mobiliteits- en andere hulpmiddelen, al het mo- gelijke te doen om met spoed tijdelijk in vervan- ging te voorzien.	Artikel 17, lid 3	1 250
13.	Niet naleving van de verplichting tot het voorstel- len van een tijdige en afdoende terugbetaling of tot het vervoeren langs een andere route of met een ander voertuig bij een annulering of een vertraging van meer dan 120 minuten.	Artikel 19	1 250
14.	Niet naleving van de verplichting tot het verle- nen van informatie in geval van een annulering of vertrek met vertraging van een geregelde vervoersdienst.	Artikel 20	1 250

15.	Non-respect de l'obligation de fournir de l'assistance en cas d'annulation ou de départ d'une station retardé de plus de nonante minutes pour un voyage dont la durée prévue est supérieure à trois heures.	Article 21	1 250
16.	Non-respect de l'obligation de fournir des informations sur le voyage pendant le voyage.	Article 24	2 000
17.	Non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement.	Article 25	5 000
18.	Non-respect de l'obligation de mettre en place un mécanisme de traitement des plaintes et de traiter les plaintes reçues dans les délais fixés.	Articles 26 et 27	10 000

15.	Niet naleven van de verplichting tot het verlenen van bijstand in geval van een reis met een geplande duur van meer dan 3 uur, die wordt geannuleerd of waarvan het vertrek vanaf een terminal meer dan 90 minuten vertraging verloopt.	Artikel 21	1 250
16.	Niet naleven van de verplichting tot het verstrekken van reisinformatie tijdens de reis.	Artikel 24	2 000
17.	Niet naleven van de verplichting tot het inlichten van de reizigers over hun rechten die de verordening hen toekent.	Artikel 25	5 000
18.	Niet naleven van de verplichting om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten en de ontvangen klachten binnen de bepaalde termijn af te handelen.	Artikel 26 en 27	10 000