

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

23 avril 2014

PROJET DE LOI
relatif aux droits et obligations
des voyageurs ferroviaires

TEXTE CORRIGÉ PAR LA
COMMISSION DE L'INFRASTRUCTURE, DES
COMMUNICATIONS ET DES ENTREPRISES
PUBLIQUES

Documents précédents:

Doc 53 **3491/ (2013/2014):**

001: Projet de loi.

002: Rapport.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

23 april 2014

WETSONTWERP
betreffende de rechten en verplichtingen
van reizigers in het treinverkeer

TEKST VERBETERD DOOR DE
COMMISSIE VOOR DE INFRASTRUCTUUR, HET
VERKEER EN DE OVERHEIDSBEDRIJVEN

Voorgaande documenten:

Doc 53 **3491/ (2013/2014):**

001: Wetsontwerp.

002: Verslag.

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 toespraken (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}**Disposition générale**Article 1^{er}

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

CHAPITRE 2

Définitions

Art. 2

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

1° "règlement": le Règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;

2° "autorité": l'autorité désignée conformément à l'article 3;

3° "plainte": toute dénonciation d'une violation supposée au règlement;

4° "administration": l'administration chargée du transport ferroviaire.

CHAPITRE 3

L'autorité chargée de l'application du règlement

Art. 3

Le Roi désigne l'autorité chargée de l'application du règlement.

CHAPITRE 4

Surveillance et contrôle

Art. 4

§ 1^{er}. Le Roi désigne les membres du personnel de l'administration qui sont chargés de rechercher et constater les infractions au règlement qui peuvent donner lieu à des amendes administratives.

HOOFDSTUK 1

Algemene bepaling

Artikel 1

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

HOOFDSTUK 2

Definities

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder:

1° "verordening": verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;

2° "instantie" : de instantie aangewezen overeenkomstig artikel 3;

3° "klacht": iedere aangifte van een vermeende schending van de verordening;

4° "bestuur": het bestuur belast met het spoorwegvervoer.

HOOFDSTUK 3

De instantie verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening

Art. 3

De Koning wijst de instantie aan verantwoordelijk voor de toepassing van de verordening.

HOOFDSTUK 4

Toezicht en controle

Art. 4

§ 1. De Koning wijst de personeelsleden van het bestuur aan die belast zijn met de opsporing en de vaststelling van inbreuken op de verordening die tot administratieve boetes kunnen leiden.

Le Roi détermine le modèle des cartes de légitimation des membres du personnel de l'autorité visée à l'article 3.

§ 2. Afin de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat des infractions, les membres du personnel désignés à cette fin par le Roi sont habilités à procéder à toutes les constatations, rassembler des informations, prendre des déclarations, se faire présenter des documents, pièces, livres et objets qui sont nécessaires à l'accomplissement de leur mission.

§ 3. Les membres du personnel visés au § 1^{er} sont tenus au devoir de discrétion quant aux informations obtenues dans l'exercice de leurs missions de contrôle.

Art. 5

§ 1^{er}. Les membres du personnel désignés constatent les infractions par des rapports faisant foi jusqu'à preuve du contraire, suite à une plainte, suite à un contrôle spontané ou sur la base des pièces du dossier administratif.

Le rapport est daté et signé par son rédacteur.

Il mentionne au minimum:

1° le nom du contrevenant présumé;

2° l'infraction et sa base juridique, le cas échéant;

3° le lieu, la date et l'heure de la constatation de l'infraction, le cas échéant.

CHAPITRE 5

Plaintes

Art. 6

§ 1^{er}. Chaque voyageur peut introduire sans frais une plainte auprès de l'autorité. La plainte est introduite par lettre, par télécopie ou par formulaire électronique de l'autorité ou oralement et en personne.

La plainte comporte les éléments suivants:

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

De Koning bepaalt het model van de legitimatiekaarten van de personeelsleden bedoeld bedoeld in het artikel 3.

§ 2. Om alle noodzakelijke informatie te verzamelen voor de opsporing en de vaststelling van inbreuken zijn de personeelsleden die hiertoe aangewezen zijn door de Koning gemachtigd om alle vaststellingen te doen, informatie te verzamelen, verklaringen af te nemen en zich documenten, stukken, boeken en voorwerpen te doen vertonen die noodzakelijk zijn voor de vervulling van hun opdracht.

§ 3. De in § 1 bedoelde personeelsleden zijn gebonden door de plicht tot geheimhouding wat betreft de verkregen informatie bij de uitoefening van hun controleopdrachten.

Art. 5

§ 1. De aangewezen personeelsleden stellen de inbreuken vast door rapporten die bewijskracht hebben tot bewijs van het tegendeel, naar aanleiding van een klacht, een spontane controle of op basis van stukken uit het administratieve dossier.

Het rapport wordt gedagtekend en ondertekend door de opsteller.

Het vermeldt minstens:

1° de naam van de vermoedelijke overtreder;

2° in voorkomend geval, de inbreuk en de juridische grondslag;

3° in voorkomend geval, de plaats, de datum en het uur van de vaststelling van de inbreuk.

HOOFDSTUK 5

Klachten

Art. 6

§ 1. Elke reiziger kan kosteloos een klacht indienen bij de instantie. De klacht wordt per brief, per fax of met elektronisch formulier van de instantie of mondeling en persoonlijk ingediend.

De klacht bevat de volgende elementen:

1° de identiteit en het adres van de klager;

2° un exposé des faits;

3° toutes les pièces que le plaignant estime nécessaires.

§ 2. Si l'autorité considère la plainte recevable, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception et en informe simultanément l'entreprise qui fait l'objet de la plainte.

§ 3. L'autorité refuse le traitement d'une plainte et déclare la plainte irrecevable:

1° si celle-ci est manifestement non fondée;

2° si le contenu a un rapport avec des faits qui se sont produits avant le 3 décembre 2009, date à laquelle le règlement est entré en vigueur;

3° si le contenu de la plainte se fonde sur un article du règlement au sujet duquel l'État belge a octroyé une dérogation, conformément à la procédure de l'article 2 du règlement et ce pendant la durée de validité de cette dérogation;

4° si celle-ci est identique à une précédente plainte traitée par l'autorité et ne contient aucun élément nouveau par rapport à la précédente plainte;

5° si les faits sont prescrits conformément au délai visé à l'article 14.

§ 4. Si l'autorité ne traite pas une plainte ou n'en poursuit pas le traitement, elle le notifie par écrit au plaignant dans un délai de trente jours à dater de la réception en mentionnant les motifs.

§ 5. Une plainte en rapport avec un voyage en train ou service qui n'a pas eu lieu sur le territoire belge est envoyée par écrit par l'autorité à l'organisme désigné comme compétent pour le traitement par l'État membre sur le territoire duquel le voyage en train ou service a eu lieu.

Le plaignant en est averti par écrit dans un délai de trente jours suivant l'envoi à l'organisme mentionné dans l'alinéa précédent.

Art. 7

Lorsque la plainte est recevable, l'autorité désigne immédiatement un des membres du personnel visés à

2° een uiteenzetting van de feiten;

3° alle stukken die de klager noodzakelijk acht.

§ 2. Indien de instantie een klacht als ontvankelijk beschouwt, geeft zij de klager daarvan schriftelijk kennis binnen een termijn van dertig dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht en brengt zij de onderneming die het voorwerp uitmaakt van de klacht daarvan gelijktijdig op de hoogte.

§ 3. De instantie weigert de behandeling van een klacht en verklaart de klacht onontvankelijk:

1° wanneer deze kennelijk ongegrond is;

2° wanneer de inhoud betrekking heeft op feiten die zich voordeden vóór 3 december 2009, datum waarop de verordening in werking is getreden;

3° wanneer de inhoud van de klacht betrekking heeft op een artikel van de verordening waarvoor de Belgische Staat een vrijstelling heeft gegeven, overeenkomstig de procedure van artikel 2 van de verordening, en dit gedurende de geldigheidstermijn van deze vrijstelling;

4° wanneer deze identiek is als een eerder door de instantie behandelde klacht en geen nieuwe gegevens bevat in vergelijking met deze eerdere klacht;

5° wanneer de feiten zijn verjaard overeenkomstig de termijn bedoeld in artikel 14.

§ 4. Indien de instantie 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.

§ 5. Een klacht met betrekking tot een treinreis of -dienst die niet op Belgisch grondgebied heeft plaats gevonden, wordt door de instantie schriftelijk verstuurd naar het organisme dat aangeduid is door de lidstaat op wiens grondgebied de treinreis of -dienst zich heeft voorgedaan.

De klager wordt hiervan schriftelijk in kennis gesteld binnen een termijn van dertig dagen na verzending naar het organisme bedoeld in het vorige lid.

Art. 7

Wanneer de klacht ontvankelijk is, wijst de instantie onmiddellijk één van de in artikel 4 bedoelde personeels-

l'article 4, afin de réunir toutes les informations nécessaires à la recherche et au constat de cette infraction.

Le membre du personnel établit un rapport conformément à l'article 5.

Le délai de traitement de la plainte par le membre du personnel désigné est de trois mois à partir de la réception de la plainte.

Le rapport ainsi que le dossier administratif sont immédiatement transmis à l'autorité.

Si l'autorité conclut à une violation du règlement, la procédure prévue aux articles 11 et suivants s'applique.

L'autorité informe le plaignant de la suite réservée à sa plainte au terme de l'examen de celle-ci.

Elle informe également l'entreprise concernée dans le cas où elle ne conclut pas à une violation du règlement.

Art. 8

L'entreprise ferroviaire répond aux demandes d'informations de l'autorité dans les trente jours.

CHAPITRE 6

Amendes administratives

Section 1^{re}

Comportements constitutifs d'une infraction

Art. 9

Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants:

1° le refus fait par une entreprise ferroviaire d'autoriser un voyageur d'emporter sa bicyclette dans le train dans les conditions fixées par l'article 5 du règlement;

2° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les entreprises ferroviaires conformément à l'article 6 du règlement;

leden aan om alle informatie te verzamelen die nodig is voor de opsporing en de vaststelling van deze inbreuk.

Het personeelslid stelt een rapport op overeenkomstig artikel 5.

De behandelingstermijn van de klacht door het aangewezen personeelslid is drie maanden, te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht.

Het rapport en het administratieve dossier worden onmiddellijk verzonden aan de instantie.

Indien de instantie besluit tot een schending van de verordening, wordt de in de artikelen 11 en volgende bedoelde procedure toegepast.

Na afloop van het onderzoek van de klacht, informeert de instantie de klager van het gevolg dat er aan wordt gegeven.

In het geval zij niet besluit tot een schending van de verordening, informeert zij eveneens de betrokken onderneming.

Art. 8

De spoorwegonderneming beantwoordt de informatieaanvragen van de instantie binnen dertig dagen.

HOOFDSTUK 6

Administratieve boetes

Afdeling 1

Gedragingen die een inbreuk uitmaken

Art. 9

De volgende gedragingen maken een inbreuk uit:

1° de weigering door een spoorwegonderneming om een reiziger toe te laten zijn fiets in de trein mee te nemen onder de voorwaarden die worden vastgesteld door artikel 5 van de verordening;

2° de beperking of de vrijstelling van de verplichtingen ten aanzien van de reizigers die voortvloeien uit de verordening door de spoorwegondernemingen overeenkomstig artikel 6 van de verordening;

3° l'absence d'information préalable à la mise en œuvre des décisions d'interrompre le service conformément à l'article 7 du règlement;

4° l'absence de l'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci conformément à l'article 8 du règlement;

5° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets, des billets directs et des réservations conformément à l'article 9 du règlement;

6° le non-respect des procédures requises par l'article 10, § 1^{er}, 2 et 4, du règlement pour l'information et la réservation des billets par voie automatisée;

7° la divulgation d'informations à caractère personnel au sens de l'article 10, § 5, du règlement;

8° le non-respect des obligations en matière de responsabilité en cas de décès et de blessures des voyageurs conformément à l'article 11 du règlement;

9° le non-respect des obligations en matière de responsabilité pour les bagages à main, les animaux, les bagages et les véhicules conformément à l'article 11 du règlement;

10° le non-respect de l'obligation en qui concerne la couverture d'assurance relative à la responsabilité envers les voyageurs conformément à l'article 12 du règlement;

11° le fait, pour l'entreprise ferroviaire, de ne pas répondre à la demande d'information formulée par l'autorité conformément à l'article 8;

12° le non-respect de l'obligation de versement d'avances à la personne physique ayant droit à une indemnisation si un voyageur est tué ou blessé, conformément à l'article 13 du règlement;

13° le non-respect de l'obligation d'assister le voyageur réclamant une indemnisation à des tiers en cas de préjudice corporel, conformément à l'article 14 du règlement;

14° le non-respect des obligations relatives à la responsabilité en matière de retard, de correspondance manquée et d'annulation, déterminée par le titre IV, chapitre II, de l'annexe Ière du règlement, conformément à l'article 15 du règlement;

3° het niet verstrekken van informatie voorafgaandelijk aan de uitvoering van de beslissingen om de dienst te onderbreken overeenkomstig artikel 7 van de verordening;

4° het niet verstrekken van informatie over de reizen vóór en tijdens de reis overeenkomstig artikel 8 van de verordening;

5° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de beschikbaarheid van de vervoerbewijzen, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen overeenkomstig artikel 9 van de verordening;

6° de niet-naleving van de procedures vereist door artikel 10, § 1, 2 en 4, van de verordening voor de informatieverstrekking en boekingen van vervoerbewijzen op geautomatiseerde wijze;

7° de bekendmaking van persoonsgegevens in de zin van artikel 10, § 5, van de verordening;

8° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid in geval van overlijden en letsels van de reizigers overeenkomstig artikel 11 van de verordening;

9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, bagage en voertuigen overeenkomstig artikel 11 van de verordening;

10° de niet-naleving van de verplichting wat betreft de verzekeringsdekking betreffende de aansprakelijkheid ten aanzien van de reizigers overeenkomstig artikel 12 van de verordening;

11° het feit dat de spoorwegonderneming geen gevolg geeft aan het verzoek om informatie dat door de instantie wordt geformuleerd overeenkomstig artikel 8;

12° de niet-naleving van de verplichting tot betaling van voorschotten aan de tot schadevergoeding gerechtigde natuurlijke persoon indien een reiziger wordt gedood of gewond raakt, overeenkomstig artikel 13 van de verordening;

13° de niet-naleving van de verplichting tot bijstand aan de reiziger die een schadevergoeding eist van derden in geval van lichamelijke schade, overeenkomstig artikel 14 van de verordening;

14° de niet-naleving van de verplichtingen met betrekking tot de aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen, bepaald door titel IV, hoofdstuk II, van bijlage I van de verordening, overeenkomstig artikel 15 van de verordening;

15° le non-respect de l'obligation de proposer le remboursement ou le réacheminement en cas de retard de plus de soixante minutes conformément à l'article 16 du règlement;

16° le non-respect de l'obligation d'indemniser les voyageurs lorsque le retard n'a pas donné lieu au remboursement du billet conformément à l'article 17 du règlement;

17° le non-respect de l'obligation d'assistance aux voyageurs en cas de retard de plus de soixante minutes conformément à l'article 18 du règlement;

18° le non-respect de l'obligation d'assurer des règles d'accès non discriminatoires applicables au transport de personnes handicapées et de personnes à mobilité réduite conformément à l'article 19, § 1^{er}, du règlement;

19° le non-respect de l'interdiction de traitement discriminatoire des personnes à mobilité réduite lors de la réservation ou de l'achat de billets conformément à l'article 19, § 2, du règlement;

20° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations sur l'accessibilité des services ferroviaires et des conditions d'accès au matériel roulant conformément à l'article 20 du règlement;

21° le non-respect de l'obligation d'assurer l'accès des gares, des quais, du matériel roulant et des autres équipements aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite conformément à l'article 21, § 1^{er}, du règlement;

22° le non-respect de l'obligation de permettre aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite l'accès au transport ferroviaire en l'absence de personnel d'accompagnement conformément à l'article 21, § 2, du règlement;

23° le non-respect de fournir gratuitement aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, dans les gares dotées de personnel, l'assistance nécessaire pour embarquer dans le train et pour en débarquer, et de l'obligation de leur fournir des informations aisément accessibles dans les gares non dotées de personnel conformément à l'article 22 du règlement;

24° le non-respect de l'obligation de fournir gratuitement aux personnes handicapées et aux personnes à

15° de niet-naleving van de verplichting om de terugbetaling of vervoer via een alternatieve route voor te stellen in geval van vertraging van meer dan zestig minuten overeenkomstig artikel 16 van de verordening;

16° de niet-naleving van de verplichting om de reizigers te vergoeden wanneer de vertraging geen aanleiding heeft gegeven tot de terugbetaling van het vervoerbewijs overeenkomstig artikel 17 van de verordening;

17° de niet-naleving van de verplichting tot bijstand aan de reizigers in geval van vertraging van meer dan zestig minuten overeenkomstig artikel 18 van de verordening;

18° de niet-naleving van de verplichting om te voorzien in niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig artikel 19, § 1, van de verordening;

19° de niet-naleving van het verbod op discriminerende behandeling van personen met beperkte mobiliteit bij de boeking of de aankoop van vervoerbewijzen overeenkomstig artikel 19, § 2, van de verordening;

20° de niet-naleving van de verplichting om aan de gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit informatie te verstrekken over de toegankelijkheid van de spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig artikel 20 van de verordening;

21° de niet-naleving van de verplichting om de toegankelijkheid van stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen te verzekeren voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig artikel 21, § 1, van de verordening;

22° de niet-naleving van de verplichting om de toegang tot reizen per trein mogelijk te maken voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit in afwezigheid van begeleidend personeel overeenkomstig artikel 21, § 2, van de verordening;

23° de niet-naleving van de verplichting om aan de gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, in de bemande stations, gratis de noodzakelijke bijstand te bieden om in te stappen en uit te stappen en van de verplichting om hen gemakkelijk toegankelijke informatie te verstrekken in de onbemande stations overeenkomstig artikel 22 van de verordening;

24° de niet-naleving van de verplichting om aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit gratis bijstand te verlenen aan boord van een

mobilité réduite une assistance à bord du train et lors de l'embarquement et du débarquement conformément à l'article 23 du règlement;

25° le non-respect des obligations relatives aux conditions dans lesquelles est fournie l'assistance conformément à l'article 24 du règlement;

26° le non-respect de l'obligation d'indemnisation totale, sans limite financière en cas de perte ou d'endommagement, total ou partiel, d'un équipement de mobilité ou d'un autre équipement spécifique utilisé par des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite conformément à l'article 25 du règlement;

27° le non-respect de l'obligation de prendre les mesures appropriées pour assurer la sécurité personnelle des voyageurs conformément à l'article 26 du règlement;

28° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, de traiter les plaintes reçues dans certains délais et de publier un rapport individuel relatif aux plaintes reçues, conformément à l'article 27 du règlement;

29° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires, de définir des normes de qualité du service, de mettre en œuvre un système de gestion de la qualité et d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies, conformément à l'article 28 du règlement;

30° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement, conformément à l'article 29 du règlement.

Section 2

Montant des amendes administratives

Art. 10

Les infractions au règlement sont réparties en trois degrés:

1° les infractions du premier degré sont d'ordre individuel et provoquent un inconfort ou un préjudice moyen au voyageur.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 750 et 1 500 euros.

trein en tijdens het in- en uitstappen overeenkomstig artikel 23 van de verordening;

25° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de voorwaarden waarin de bijstand wordt gegeven overeenkomstig artikel 24 van de verordening;

26° de niet-naleving van de verplichting tot volledige vergoeding, zonder financiële limiet in geval van verlies of beschadiging, geheel of gedeeltelijk, van mobiliteits-hulpmiddelen of andere speciale hulpmiddelen gebruikt door gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig artikel 25 van de verordening;

27° de niet-naleving van de verplichting tot het nemen van de gepaste maatregelen om de persoonlijke veiligheid van de reizigers te verzekeren overeenkomstig artikel 26 van de verordening;

28° de niet-naleving van de verplichting, voor de spoorwegondernemingen, om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, om de ontvangen klachten te behandelen binnen bepaalde termijnen en om een individueel verslag op te maken betreffende de ontvangen klachten overeenkomstig artikel 27 van de verordening;

29° de niet-naleving van de verplichting, voor de spoorwegondernemingen, om dienstkwaliteitsnormen op te stellen, een kwaliteitsbeheerssysteem in te voeren en om hun activiteiten te toetsen aan de door hen omschreven dienstkwaliteitsnormen, overeenkomstig artikel 28 van de verordening;

30° de niet-naleving van de verplichting om de reizigers te informeren over de rechten die de verordening hen verleent, overeenkomstig artikel 29 van de verordening;

Afdeling 2

Bedrag van de administratieve boetes

Art. 10

De inbreuken op de verordening zijn onderverdeeld in drie graden:

1° de inbreuken van de eerste graad zijn van individuele aard en veroorzaken een ongemak of een gemiddeld nadeel aan de reiziger.

Zij worden bestraft met boetes van 750 tot 1 500 euro.

Constituent des infractions du premier degré, les infractions définies à l'article 9, 1°, 4°, 5°, 7°, 11°, 13° à 17°, 19°, 20°, 22° à 26°;

2° les infractions du second degré sont d'ordre structurel et provoquent un inconfort ou sont d'ordre individuel et provoquent un préjudice grave.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 2 000 et 4 000 euros.

Constituent des infractions du second degré, les infractions définies à l'article 9, 3°, 6°, 8°, 9°, 12° et 18°;

3° les infractions du troisième degré sont structurelles et provoquent un préjudice moyen à grave.

Elles sont punies d'amendes comprises entre 6 000 et 12 000 euros.

Constituent des infractions du troisième degré, les infractions définies à l'article 9, 2°, 10°, 21°, 27°, 28° à 30°.

Section 3

Règles de procédure

Art. 11

§ 1^{er}. Si, sur la base du rapport visé à l'article 5 et de son examen du dossier administratif, l'autorité visée à l'article 3 estime qu'une des infractions visées à l'article 9 a été commise, elle notifie à l'intéressé, dans un délai de dix jours après réception du rapport visé à l'article 5, son intention de lui infliger une amende administrative par un envoi recommandé avec accusé de réception.

§ 2. Ce courrier est accompagné d'une copie du rapport visé à l'article 5 et expose:

1° les faits à propos desquels la procédure d'amende administrative est entamée;

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

3° que l'intéressé a le droit de se faire assister d'un conseil;

4° que l'intéressé dispose d'un délai de trente jours, qui commence à courir trois jours ouvrables suivant la réception de l'envoi recommandé, pour lui envoyer un

Maken inbreuken van de eerste graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 1°, 4°, 5°, 7°, 11°, 13° tot 17°, 19°, 20°, 22° tot 26°;

2° de inbreuken van de tweede graad zijn van structurele aard en veroorzaken een ongemak of zijn van individuele aard en veroorzaken een ernstig nadeel.

Zij worden bestraft met boetes van 2 000 tot 4 000 euro.

Maken inbreuken van de tweede graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 3°, 6°, 8°, 9°, 12° en 18°;

3° de inbreuken van de derde graad zijn structureel en veroorzaken een gemiddeld tot ernstig nadeel.

Zij worden bestraft met boetes van 6 000 tot 12 000 euro.

Maken inbreuken uit van de derde graad, de inbreuken omschreven in artikel 9, 2°, 10°, 21°, 27°, 28° tot 30°.

Afdeling 3

Procedureregels

Art. 11

§ 1. Indien de in artikel 3 bedoelde instantie, op grond van het in artikel 5 bedoelde rapport en van haar onderzoek van het administratieve dossier, van oordeel is dat een van de in artikel 9 bedoelde inbreuken werd begaan, stelt zij de belanghebbende per aangetekende zending met ontvangstbewijs in kennis van haar intentie om hem een administratieve boete op te leggen binnen een termijn van tien dagen na de ontvangst van het rapport bedoeld in artikel 5.

§ 2. De brief wordt vergezeld van een afschrift van het in artikel 5 bedoelde rapport en vermeldt:

1° de feiten waarvoor de procedure van administratieve boete opgestart is;

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

3° dat de belanghebbende het recht heeft om zich te laten bijstaan door een raadsman;

4° dat de belanghebbende beschikt over een termijn van dertig dagen, die begint te lopen vanaf de derde werkdag volgend op de ontvangst van de aangetekende

envoi recommandé contenant ses moyens de défense et, le cas échéant, demandant d'être entendu.

§ 3. Lorsque, conformément au § 2, 4°, l'intéressé demande à être entendu, l'autorité dispose de quinze jours, à dater de la réception de cette demande, pour notifier à l'intéressé, par envoi recommandé, la date de l'audition. Cette date est fixée dans les trente jours qui suivent la réception de cet envoi recommandé.

Ces délais sont prévus à peine de nullité de l'ensemble de la procédure d'amende administrative.

§ 4. En l'absence de réponse de l'intéressé dans le délai de trente jours mentionné au § 2, 4°, l'autorité poursuit le traitement du dossier.

§ 5. Lorsqu'une audition de l'intéressé a lieu, un rapport de cette audition est rédigé et versé au dossier administratif.

Art. 12

L'autorité visée à l'article 3 peut solliciter de toute personne concernée, par demande motivée, tout élément de nature à étayer son dossier et à lui permettre de prendre sa décision en pleine connaissance de cause.

Art. 13

Au plus tôt après le délai de trente jours visé à l'article 11, § 2, 4°, et en tout cas, maximum trente jours après l'audition de l'intéressé s'il l'a sollicitée et qu'il s'est présenté à la convocation de l'autorité effectuée conformément à l'article 11, § 3, l'autorité prend une décision relative aux faits qui font l'objet de la procédure. Elle notifie cette décision à l'intéressé par envoi recommandé.

La décision qui impose une amende administrative indique, à peine de nullité, son montant ainsi que les voies de recours ouvertes contre cette décision.

zending, om hem een aangetekende zending te sturen, met zijn verweermiddelen en, in voorkomend geval, het verzoek om te worden gehoord.

§ 3. Indien, in overeenstemming met § 2, 4°, de belanghebbende verzoekt om gehoord te worden, beschikt de instantie over vijftien dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van dit verzoek, om bij aangetekende zending de datum van de hoorzitting aan de belanghebbende te betekenen. Deze datum ligt binnen de dertig dagen na de ontvangst van deze aangetekende zending.

Deze termijnen zijn voorgeschreven op straffe van nietigheid van het geheel van de procedure van administratieve boete.

§ 4. Bij gebrek aan antwoord van de belanghebbende binnen de in § 2, 4°, vermelde termijn van dertig dagen, vervolgt de instantie de behandeling van het dossier.

§ 5. Wanneer de belanghebbende wordt verhoord, wordt een verslag van dit verhoor opgesteld en toegevoegd aan het administratieve dossier.

Art. 12

De in artikel 3 bedoelde instantie kan aan iedere betrokken persoon, via een met redenen omkleed verzoek, elk gegeven opvragen dat zijn dossier kan staven en dat hem kan toelaten om haar beslissing te nemen met volledige kennis van zaken.

Art. 13

Niet eerder dan na afloop van de termijn van dertig dagen bedoeld in artikel 11, § 2, 4°, en, in ieder geval, maximaal dertig dagen na de hoorzitting van de belanghebbende indien hij hierom heeft verzocht en hij zich heeft aangeboden bij de oproeping van de instantie verricht overeenkomstig artikel 11, § 3, neemt de instantie een beslissing betreffende de feiten die het voorwerp uitmaken van de procedure. Zij geeft kennis van deze beslissing aan de belanghebbende bij aangetekende zending.

De beslissing die een administratieve boete oplegt, bevat, op straffe van nietigheid, het bedrag ervan, als ook de rechtsmiddelen die tegen de beslissing kunnen worden aangewend.

Art. 14

Le délai de prescription pour l'infliction d'une amende administrative est fixé à trois ans à partir de la date de commission des faits.

Le droit de percevoir l'amende administrative se prescrit par deux ans à dater du dernier jour où le contrevenant aurait dû payer.

Art. 15

En cas de concours de plusieurs infractions, toutes les amendes administratives sont cumulées, sans qu'elles puissent toutefois excéder le double du maximum de l'amende administrative du troisième degré la plus élevée.

Art. 16

Si le contrevenant se voit infliger, pour la même infraction, une amende administrative dans l'année qui suit la date à laquelle la décision de l'autorité d'infliger une amende administrative est devenue définitive, ou un an après que l'arrêt sur le recours contre cette décision soit passé en force de chose jugée, les montants minimaux définis à l'article 10 peuvent être doublés.

Art. 17

Pour définir le montant de l'amende, l'autorité veille à ce qu'elle soit proportionnée à la gravité des faits qui la motivent, aux éléments propres au dossier ainsi qu'à l'éventuelle récidive.

Section 4

Imposition d'une amende administrative

Art. 18

Chaque année au 1^{er} janvier, les montants visés à l'article 10 sont adaptés à l'indice santé selon la formule suivante: le montant de base, multiplié par le nouvel indice et divisé par l'indice de départ.

Art. 14

De verjaringstermijn voor het opleggen van een administratieve boete wordt vastgesteld op drie jaar vanaf de datum waarop de feiten zijn gepleegd.

Het recht op inning van de administratieve boete verjaart na twee jaar vanaf de laatste dag waarop de overtreder had moeten betalen.

Art. 15

In geval van samenloop van meerdere inbreuken worden alle administratieve boetes samen geteld, zonder dat ze evenwel het dubbele van het maximum van de zwaarste administratieve boete van de derde graad te boven mogen gaan.

Art. 16

Indien de overtreder, voor dezelfde inbreuk, een administratieve boete wordt opgelegd binnen het jaar dat volgt op de datum waarop de beslissing van de instantie tot het opleggen van een administratieve boete definitief is geworden, of een jaar nadat het arrest inzake het beroep tegen deze beslissing in kracht van gewijsde is getreden, kunnen de in artikel 10 omschreven minimumbedragen worden verdubbeld.

Art. 17

Bij het bepalen van het bedrag van de boete waakt de instantie erover dat deze evenredig is met de ernst van de feiten waardoor zij ingegeven is, met de specifieke gegevens van het dossier en met de eventuele herhaling.

Afdeling 4

Oplegging van een administratieve boete

Art. 18

Elk jaar op 1 januari, worden de bedragen bedoeld in de artikel 10 aangepast aan de gezondheidsindex volgens de volgende formule: het basisbedrag, vermenigvuldigd met de nieuwe index en gedeeld door de oorspronkelijke index.

Le nouvel indice est l'indice santé du mois de novembre de l'année précédant l'année dans laquelle les montants seront adaptés.

L'indice de départ est l'indice santé de novembre 2012.

Le résultat obtenu est arrondi à l'euro supérieur si la partie décimale est supérieure ou égale à cinquante cents. Il l'est à l'euro inférieur si cette partie est inférieure à cinquante cents.

Art. 19

§ 1^{er}. Le contrevenant s'acquitte de l'amende administrative dans le mois qui suit la date à laquelle la décision d'infliger une amende administrative est devenue définitive ou à laquelle l'arrêt de rejet sur le recours contre cette décision est passé en force de chose jugée.

À partir de ce moment, les amendes ont force exécutoire.

§ 2. Le montant des amendes est versé au SPF Mobilité et Transports.

Art. 20

Si le contrevenant paie l'amende administrative avec retard, le montant sera majoré de plein droit du taux d'intérêt légal, avec un minimum de cinq pour cent du montant de l'amende administrative.

CHAPITRE 7

Dispositions abrogatoires

Art. 21

Sont abrogés:

1° les articles 2 à 8 de la loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses;

2° l'article 32 de la loi du 2 décembre 2011 portant des dispositions diverses;

3° l'arrêté royal du 14 février 2011 déterminant le régime des sanctions applicables en cas de violation des dispositions du Règlement (CE) n° 1371/2007 du

De nieuwe index is de gezondheidsindex van de maand november van het jaar voorafgaand aan het jaar waarin de bedragen zullen worden aangepast.

De oorspronkelijke index is de gezondheidsindex van november 2012.

Het bekomen resultaat wordt afgerond naar de hogere euro indien het deel in decimalen groter of gelijk is aan vijftig cent. De afronding gebeurt naar de lagere euro indien dit deel kleiner is dan vijftig cent.

Art. 19

§ 1. De overtreder betaalt de administratieve boete in de maand die volgt op de datum waarop de beslissing tot het opleggen van een administratieve boete definitief is geworden of deze waarop het verwerpingsarrest inzake het beroep tegen deze beslissing in kracht van gewijsde is getreden.

Vanaf dat moment hebben de boetes uitvoerbare kracht.

§ 2. Het bedrag van de boetes wordt gestort aan de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Art. 20

Indien de overtreder de administratieve boete te laat betaalt, wordt het bedrag van rechtswege verhoogd met de wettelijke rentevoet, met een minimum van vijf procent van het bedrag van de administratieve boete.

HOOFDSTUK 7

Opheffingsbepalingen

Art. 21

Worden opgeheven:

1° de artikelen 2 tot 8 van de wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen;

2° het artikel 32 van de wet van 2 december 2011 houdende diverse bepalingen;

3° het koninklijk besluit van 14 februari 2011 houdende vaststelling van het stelsel van sancties die van toepassing zijn op schending van bepalingen van Verordening

Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires;

4° l'arrêté royal du 7 mars 2013 déterminant les règles de procédure pour l'application de l'article 30, § 2, du règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

CHAPITRE 8

Disposition transitoire

Art. 22

L'application de la présente loi est limitée dans le temps à des faits administrativement sanctionnables commis après l'entrée en vigueur de celle-ci.

(EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer;

4° het koninklijk besluit van 7 maart 2013 houdende vaststelling van de procedureregels voor de toepassing van artikel 30, § 2, van verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

HOOFDSTUK 8

Overgangsbepaling

Art. 22

De toepassing van deze wet is beperkt in de tijd tot feiten die administratief gesanctioneerd kunnen worden en begaan zijn na de inwerkingtreding van deze wet.