

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

14 octobre 2022

PROJET DE LOI

**modifiant la loi du 15 mai 2014
relative aux droits et obligations des
voyageurs ferroviaires**

TEXTE ADOPTÉ
EN DEUXIÈME LECTURE

PAR LA COMMISSION
DE LA MOBILITÉ, DES ENTREPRISES PUBLIQUES ET
DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

Voir:

Doc 55 **2728/ (2021/2022)**:

- 001: Projet de loi.
- 002: Corrigendum.
- 003: Rapport de la première lecture.
- 004: Articles adoptés en première lecture.
- 005: Amendements.
- 006: Rapport de la deuxième lecture.

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

14 oktober 2022

WETSONTWERP

**tot wijziging van de wet
van 15 mei 2014 betreffende de rechten en
verplichtingen van reizigers in het treinverkeer**

TEKST AANGENOMEN
IN TWEEDE LEZING

DOOR DE COMMISSIE
VOOR MOBILITEIT, OVERHEIDSBEDRIJVEN EN
FEDERALE INSTELLINGEN

Zie:

Doc 55 **2728/ (2021/2022)**:

- 001: Wetsontwerp.
- 002: Corrigendum.
- 003: Verslag van de eerste lezing.
- 004: Artikelen aangenomen in eerste lezing.
- 005: Amendementen.
- 006: Verslag van de tweede lezing.

07885

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
PS	: Parti Socialiste
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Open Vld	: Open Vlaamse liberalen en democraten
Vooruit	: Vooruit
Les Engagés	: Les Engagés
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
INDEP-ONAFH	: Indépendant - Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkorting bij de nummering van de publicaties:	
DOC 55 0000/000	Document de la 55 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi	DOC 55 0000/000	Parlementair document van de 55 ^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 vertaalde 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 (beigegekleurig papier)

CHAPITRE 1^{ER}

Disposition générale

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 74 de la Constitution.

CHAPITRE 2

**Modifications de la loi du 15 mai 2014
relative aux droits et obligations
des voyageurs ferroviaires**

Art. 2

Dans l'article 2 de la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires le 1^o est remplacé par ce qui suit:

"1^o "règlement": le règlement (UE) 2021/782 du Parlement européen et du Conseil du 29 avril 2021 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (refonte)."

Art. 3

À l'article 6 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

1^o dans le paragraphe 1^{er}, deux alinéas rédigés comme suit sont insérés entre les alinéa 1^{er} et 2:

"La plainte est introduite dans un délai de trois mois soit à compter de la réception des informations fournies par l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare sur le rejet de la plainte, introduite conformément à l'article 28 du règlement, soit à compter de l'expiration du délai de trois mois suivant l'introduction de la plainte auprès de l'entreprise ferroviaire ou du gestionnaire de la gare en l'absence de réponse dans ce délai.

2^o dans le paragraphe 2, les mots "l'entreprise qui fait l'objet de la plainte" sont remplacés par les mots "l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare qui fait l'objet de la plainte".

3^o dans le paragraphe 3, 2^o, les mots "le 3 décembre 2009, date à laquelle le règlement est entré en vigueur" sont remplacés par les mots "le 7 juin 2023, date à partir de laquelle le règlement est applicable".

HOOFDSTUK 1

Algemene bepaling

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 74 van de Grondwet.

HOOFDSTUK 2

**Wijzigingen van de wet van 15 mei 2014
betreffende de rechten en verplichtingen
van reizigers in het treinverkeer**

Art. 2

In artikel 2 van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, wordt de bepaling onder 1^o vervangen als volgt:

"1^o "verordening": Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking)."

Art. 3

In artikel 6 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1^o in paragraaf 1 worden tussen het eerste en het tweede lid twee leden ingevoegd, luidende:

"De klacht wordt ingediend binnen drie maanden hetzij te rekenen vanaf de ontvangst van informatie van de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder over de afwijzing van de klacht ingediend overeenkomstig artikel 28 van de verordening, hetzij te rekenen vanaf de afloop van de termijn van drie maanden na de indiening van de klacht bij de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder bij gebrek aan antwoord binnen deze termijn.

2^o in paragraaf 2 worden de woorden "de onderneming die het voorwerp uitmaakt" vervangen door de woorden "de spoorwegonderneming of de stationsbeheerder die het voorwerp uitmaakt".

3^o in paragraaf 3, 2^o worden de woorden "3 december 2009, datum waarop de verordening in werking is getreden" vervangen door de woorden "7 juni 2023, datum vanaf wanneer de verordening van toepassing is".

Art. 4

À l'article 7 de la même loi, les modifications suivantes sont apportées:

1° l'alinéa 3 est remplacé par ce qui suit:

“Le délai de traitement de la plainte prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après trois mois. Si le dossier est complexe, le délai de traitement prend cours à partir de la réception de la plainte et arrive à échéance après six mois. Dans ce cas, le membre du personnel désigné informe le voyageur des motifs de cette prolongation et de la durée probable de la procédure.”;

2° l'alinéa 7 est remplacé par ce qui suit:

“Elle informe également l'entreprise ferroviaire ou le gestionnaire de la gare concernés dans le cas où elle ne conclut pas à une violation du règlement.”.

Art. 5

L'article 8 de la même loi est remplacé par ce qui suit:

“L'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, les vendeurs de billets et les voyageurs répondent aux demandes d'informations de l'autorité dans les trente jours.”.

Art. 6

L'article 9 de la même loi est remplacé par ce qui suit:

“Art. 9. Sont constitutifs d'une infraction les comportements suivants:

1° le non-respect par une entreprise ferroviaire, un vendeur de billets ou un voyageur de l'obligation de proposer des conditions contractuelles et des tarifs non discriminatoires conformément à l'article 5 du règlement;

2° le refus par une entreprise ferroviaire d'autoriser un voyageur à emporter sa bicyclette dans le train dans les conditions fixées par l'article 6, paragraphes 1^{er} et 2, du règlement;

3° l'absence de publication par une entreprise ferroviaire de ses conditions de transport de bicyclettes, y compris des informations actualisées sur la disponibilité des capacités, sur son site web officiel conformément à l'article 6, paragraphe 3, du règlement;

Art. 4

In artikel 7 van dezelfde wet worden de volgende wijzigingen aangebracht:

1° het derde lid wordt vervangen als volgt:

“De behandelingstermijn van de klacht begint te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt af na drie maanden. Indien het om een complexe zaak gaat, begint de behandelingstermijn te lopen vanaf de ontvangst van de klacht en loopt deze af na zes maanden. In dat geval stelt het aangewezen personeelslid de reiziger in kennis van de redenen voor de verlenging en de vermoedelijke duur van de procedure.”;

2° het zevende lid wordt vervangen als volgt:

“Zij informeert eveneens de betrokken spoorwegonderneming of de betrokken stationsbeheerder in het geval zij niet besluit tot een schending van de verordening.”.

Art. 5

Artikel 8 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

“De spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators beantwoorden de informatieaanvragen van de instantie binnen dertig dagen.”.

Art. 6

Artikel 9 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

“Art. 9. De volgende gedragingen maken een inbreuk uit:

1° de niet-naleving door een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator van de verplichting om niet-discriminerende contractuele voorwaarden en tarieven aan te bieden overeenkomstig artikel 5 van de verordening;

2° de weigering van een spoorwegonderneming om een reiziger toe te laten zijn fiets in de trein mee te nemen onder de voorwaarden vastgesteld door artikel 6, leden 1 en 2, van de verordening;

3° het verzuim van een spoorwegonderneming om haar voorwaarden voor het vervoer van fietsen, met inbegrip van bijgewerkte informatie over de beschikbare capaciteit, op haar officiële website bekend te maken overeenkomstig artikel 6, lid 3, van de verordening;

4° le non-respect par une entreprise ferroviaire lorsqu'elle lance des procédures de passation de marché pour du nouveau matériel roulant de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées de huit emplacements pour les bicyclettes ou lorsqu'elle procède à un réaménagement majeur du matériel roulant existant qui nécessite une nouvelle autorisation de mise sur le marché du véhicule conformément à l'article 21, paragraphe 12, de la directive (UE) 2016/797 du Parlement européen et du Conseil du 11 mai 2016 relative à l'interopérabilité du système ferroviaire au sein de l'Union européenne, de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipées d'au moins quatre emplacements pour les bicyclettes et ce conformément à l'article 6, paragraphe 4, du règlement;

5° la limitation ou l'exonération des obligations envers les voyageurs résultant du règlement par les entreprises ferroviaires conformément à l'article 7 du règlement;

6° l'absence d'information préalable à la mise en œuvre des décisions d'interrompre le service conformément à l'article 8 du règlement;

7° l'absence de fourniture d'information sur les voyages avant et pendant ceux-ci conformément à l'article 9 du règlement;

8° l'absence de l'accès aux informations sur le trafic et les voyages conformément à l'article 10 du règlement;

9° le non-respect des obligations relatives à la disponibilité des billets et des réservations conformément à l'article 11 du règlement;

10° le non-respect des obligations relatives aux billets directs conformément à l'article 12 du règlement;

11° le non-respect des obligations en matière de responsabilité en cas de décès et de blessures des voyageurs conformément à l'article 13 du règlement;

12° le non-respect des obligations en matière de responsabilité pour les colis à main, les animaux, les bagages et les véhicules conformément à l'article 13 du règlement;

13° le non-respect de l'obligation en qui concerne l'assurance et la couverture de la responsabilité conformément à l'article 14 du règlement;

14° le non-respect de l'obligation de versement d'avances à la personne physique ayant droit à une

4° het verzuim van een spoorwegonderneming om bij het starten van aanbestedingsprocedures voor nieuw rollend materieel ervoor te zorgen dat de treinsamenstellingen waarin dit rollend materieel wordt gebruikt over acht plaatsen voor fietsen beschikken of om bij het uitvoeren van ingrijpende verbeteringen van bestaand rollend materieel waarvoor overeenkomstig artikel 21, lid 12, van de Richtlijn (EU) 2016/797 van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2016 betreffende de interoperabiliteit van het spoorwegsysteem in de Europese Unie een nieuwe vergunning voor het in de handel brengen van een voertuig vereist is, ervoor te zorgen dat de treinsamenstellingen waarin dit rollend materieel wordt gebruikt over ten minste vier plaatsen voor fietsen beschikken en dit overeenkomstig artikel 6, lid 4, van de verordening;

5° de beperking of de vrijstelling van de verplichtingen ten aanzien van de reizigers die voortvloeien uit de verordening door de spoorwegondernemingen overeenkomstig artikel 7 van de verordening;

6° het ontbreken van voorafgaande informatie over de uitvoering van beslissingen tot onderbreking van de dienst overeenkomstig artikel 8 van de verordening;

7° het niet verstrekken van informatie over de reizen vóór en tijdens de reis overeenkomstig artikel 9 van de verordening;

8° het gebrek aan toegang tot verkeers- en reisinformatie overeenkomstig artikel 10 van de verordening;

9° de niet-naleving van de verplichtingen inzake de beschikbaarheid van vervoerbewijzen en reserveringen overeenkomstig artikel 11 van de verordening;

10° de niet-naleving van de verplichtingen inzake doorgaande tickets overeenkomstig artikel 12 van de verordening;

11° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid in geval van overlijden en letsels van de reizigers overeenkomstig artikel 13 van de verordening;

12° de niet-naleving van de verplichtingen inzake aansprakelijkheid voor handbagage, dieren, bagage en voertuigen overeenkomstig artikel 13 van de verordening;

13° de niet-naleving van de verplichting inzake verzekering en aansprakelijkheidsdekking overeenkomstig artikel 14 van de verordening;

14° de niet-naleving van de verplichting tot het betalen van voorschotten aan de schadevergoedingsgerechtigde

indemnisation si un voyageur est tué ou blessé, conformément à l'article 15 du règlement;

15° 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 16 du règlement;

16° le non-respect des obligations relatives à la responsabilité en matière de retards, de correspondances manquées et d'annulations, déterminée par le titre IV, chapitre II, de l'annexe I^{re} du règlement, conformément à l'article 17 du règlement;

17° le non-respect de l'obligation de proposer le remboursement ou le réacheminement en cas de retard de soixante minutes ou plus conformément et dans les conditions fixées à l'article 18 du règlement;

18° 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 19 du règlement;

19° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs de la situation en cas de retard ou d'annulation du service et de leur prêter assistance en cas d'annulation du service ou de retard de soixante minutes ou plus conformément à l'article 20 du règlement;

20° 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 21, paragraphe 1^{er}, du règlement;

21° le non-respect de l'interdiction de traitement discriminatoire des personnes handicapées et des personnes à mobilité réduite lors de la réservation ou de l'achat de billets conformément à l'article 21, paragraphe 2, du règlement;

22° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles sur l'accessibilité de la gare et des installations associées et des services ferroviaires ainsi que sur les conditions d'accès au matériel roulant et de communiquer, sur demande, les raisons par écrit de l'exercice de la dérogation prévue à l'article 21, paragraphe 2, du règlement, dans un délai de cinq jours ouvrables conformément à l'article 22, paragraphes 1^{er} et 2, du règlement;

natuurlijke persoon in geval van dood of letsel van een reiziger, overeenkomstig artikel 15 van de verordening;

15° de niet-naleving van de verplichting om bijstand te verlenen aan een reiziger die schadevergoeding vordert van derden in geval van lichamelijke schade, overeenkomstig artikel 16 van de verordening;

16° de niet-naleving van de verplichtingen met betrekking tot de aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen, bepaald in titel IV, hoofdstuk II, van bijlage I bij de verordening, overeenkomstig artikel 17 van de verordening;

17° de niet-naleving van de verplichting om de terugbetaling of vervoer via een alternatieve route voor te stellen in geval van vertraging van zestig minuten of meer, overeenkomstig en onder de voorwaarden bepaald in artikel 18 van de verordening;

18° 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 19 van de verordening;

19° de niet-naleving van de verplichting om de reizigers te informeren over de situatie in geval van vertraging of annulering van de dienst, en om hen bij te staan in geval van annulering van de dienst of vertraging van zestig minuten of meer, overeenkomstig artikel 20 van de verordening;

20° de niet-naleving van de verplichting om te voorzien in niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig artikel 21, lid 1, van de verordening;

21° de niet-naleving van het verbod op discriminerende behandeling van personen met een handicap en van personen met beperkte mobiliteit bij de reserveringen of de aankoop van vervoerbewijzen, overeenkomstig artikel 21, lid 2, van de verordening;

22° de niet-naleving van de verplichting om aan de met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie in toegankelijke vorm te verstrekken over de toegankelijkheid van het station en de bijbehorende faciliteiten en over de spoordiensten alsook over de voorwaarden voor toegang tot het rollend materieel, en om op verzoek binnen vijf werkdagen schriftelijk de redenen mee te delen waarom gebruik wordt gemaakt van de afwijking waarin artikel 21, lid 2, van de verordening voorziet, overeenkomstig artikel 22, leden 1 en 2, van de verordening;

23° le non-respect de l'obligation de fournir aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite des informations dans des formats accessibles dans les gares non dotées de personnel conformément à l'article 22, paragraphe 3, du règlement;

24° le non-respect de l'obligation de fournir assistance aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite dans les gares et à bord des trains conformément à l'article 23 du règlement;

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

26° le non-respect de l'obligation d'indemnisation en cas de perte ou d'endommagement d'équipements de mobilité tels que des fauteuils roulants, ou de dispositifs d'assistance ou de perte ou de blessure de chiens d'assistance utilisés 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 former le personnel sur le handicap conformément à l'article 26 du règlement;

28° le non-respect de l'obligation de prendre les mesures appropriées pour assurer la sûreté personnelle des voyageurs conformément à l'article 27 du règlement;

29° le non-respect de l'obligation, pour les entreprises ferroviaires et les gestionnaires des gares, d'établir un mécanisme de traitement des plaintes, d'informer les voyageurs de leurs coordonnées et de leurs langues de travail, de traiter les plaintes reçues dans certains délais, de conserver les données pour évaluer la plainte pendant la durée de la procédure, de rendre accessible les détails de la procédure à toutes personnes ainsi qu'aux personnes handicapées et aux personnes à mobilité réduite, conformément à l'article 28, paragraphes 1^{er} à 3, du règlement;

30° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de publier, dans le rapport visé à l'article 29, § 2 du règlement le nombre et les types de plaintes reçues, de plaintes traitées, les délais de réponse et les éventuelles mesures prises pour améliorer la situation conformément à l'article 28, paragraphe 4, du règlement;

31° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires de définir des normes de qualité du service

23° de niet-naleving van de verplichting om in onbemande stations aan met een handicap en personen met beperkte mobiliteit informatie te verstrekken in toegankelijke vorm, overeenkomstig artikel 22, lid 3, van de verordening;

24° de niet-naleving van de verplichting om bijstand te verlenen aan met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in stations en aan boord van treinen, overeenkomstig artikel 23 van de verordening;

25° de niet-naleving van de verplichtingen betreffende de voorwaarden waarin bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit wordt verleend, overeenkomstig artikel 24 van de verordening;

26° de niet-naleving van de verplichting om het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen zoals rolstoelen of hulpmiddelen of het verlies van of ietsels aan geleidehonden gebruikt door met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te vergoeden overeenkomstig artikel 25 van de verordening;

27° de niet-naleving van de verplichting tot het opleiden van het personeel rond handicaps overeenkomstig overeenkomstig artikel 26 van de verordening;

28° de niet-naleving van de verplichting tot het nemen van de gepaste maatregelen om de persoonlijke veiligheid van reizigers te verzekeren overeenkomstig artikel 27 van de verordening;

29° de niet-naleving van de verplichting voor de spoorwegondernemingen en de stationsbeheerders om een klachtenbehandelingsmechanisme op te zetten, de reizigers op de hoogte te brengen van hun contactgegevens en werktalen, de ontvangen klachten binnen bepaalde termijnen te behandelen, de gegevens voor de beoordeling van de klacht gedurende de procedure te bewaren, de details van de procedure toegankelijk te maken voor alle personen alsmede voor met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, overeenkomstig artikel 28, leden 1 tot 3, van de verordening;

30° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om in het in artikel 29, § 2, van de verordening bedoelde verslag het aantal en de aard van de ontvangen klachten, de behandelde klachten, de antwoordtermijn en de eventuele maatregelen ter verbetering van de situatie bekend te maken overeenkomstig artikel 28, lid 4, van de verordening;

31° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om overeenkomstig artikel 29, lid 1,

et de mettre en oeuvre un système de gestion de la qualité conformément à l'article 29, paragraphe 1^{er}, du règlement;

32° le non-respect de l'obligation pour les entreprises ferroviaires d'évaluer leurs activités d'après les normes de qualité du service qu'elles ont définies et de publier un rapport sur la qualité du service sur leur site internet conformément à l'article 29, paragraphe 2, du règlement;

33° le non-respect de l'obligation pour les gestionnaires de gares de définir des normes de qualité du service, de contrôler leurs activités conformément à ces normes de qualité et de permettre aux autorités publiques nationales d'avoir accès aux informations relatives à leurs activités, conformément à l'article 29, paragraphe 3, du règlement;

34° le non-respect de l'obligation d'informer les voyageurs sur les droits que leur confère le règlement, conformément à l'article 30 du règlement;

35° le fait, pour l'entreprise ferroviaire, le gestionnaire de la gare, le gestionnaire de l'infrastructure, le vendeur de billets ou le voyageur, de ne pas répondre à la demande d'information formulée par l'autorité conformément à l'article 8.”

Art. 7

L'article 10 de la même loi est remplacé par ce qui suit:

“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.

Constituent des infractions du premier degré, les infractions définies à l'article 9, 2°, 7°, 9°, 10°, 15° à 19°, 21° à 27° et 35°;

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.

van de verordening dienstkwaliteitsnormen vast te stellen en een kwaliteitsbeheerssysteem in te voeren;

32° de niet-naleving van de verplichting voor spoorwegondernemingen om hun activiteiten te evalueren op basis van de door hen gedefinieerde dienstkwaliteitsnormen en om een verslag over de kwaliteit van de dienstverlening op hun website te publiceren overeenkomstig artikel 29, lid 2, van de verordening;

33° de niet-naleving van de verplichting voor de stationsbeheerders om kwaliteitsnormen voor hun dienstverlening vast te stellen, hun activiteiten te controleren in overeenstemming met deze kwaliteitsnormen en de nationale overheidsinstanties toegang te verlenen tot informatie over hun activiteiten, overeenkomstig artikel 29, lid 3, van de verordening;

34° de niet-naleving van de verplichting om reizigers te informeren over de rechten die de verordening hen verleent, overeenkomstig artikel 30 van de verordening;

35° het feit dat de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de infrastructuurbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator geen gevolg geeft aan het verzoek om informatie dat door de instantie wordt geformuleerd overeenkomstig artikel 8.”

Art. 7

Artikel 10 van dezelfde wet wordt vervangen als volgt:

“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.

Maken inbreuken van de eerste graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 2°, 7°, 9°, 10°, 15° tot 19°, 21° tot 27° en 35°;

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 begrepen van 2 000 tot 4 000 euro.

Constituent des infractions du second degré, les infractions définies à l'article 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14° et 20°;

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, 1°, 5°, 13°, et 28° à 34°."

Art. 8

L'article 22 de la même loi est complété par un alinéa rédigé comme suit: "L'article 9, 4° modifié par la loi du... modifiant la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires entre en vigueur le 7 juin 2025".

CHAPITRE 3

Disposition transitoire

Art. 9

Les procédures en cours au moment de l'entrée en vigueur de la présente loi demeurent régies par les dispositions légales et réglementaires qui étaient en vigueur au moment de l'introduction de la procédure.

La présente loi ne s'applique qu'aux infractions commises après son entrée en vigueur.

CHAPITRE 4

Entrée en vigueur

Art. 10

La présente loi entre en vigueur le 7 juin 2023.

Maken inbreuken van de tweede graad uit, de inbreuken omschreven in artikel 9, 3°, 4°, 6°, 8°, 11°, 12°, 14° en 20°;

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, 1°, 5°, 13°, en 28° tot 34°."

Art. 8

Artikel 22 van dezelfde wet wordt aangevuld met een lid, luidende: "Artikel 9, 4° gewijzigd door de wet van... tot wijziging van de wet van 15 mei 2014 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer treedt in werking op 7 juni 2025".

HOOFDSTUK 3

Overgangsbepaling

Art. 9

De procedures die lopende zijn op het tijdstip van de inwerkingtreding van deze wet blijven onderworpen aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van kracht waren op het tijdstip van de inleiding van de procedure.

Deze wet is enkel van toepassing op de inbreuken die gepleegd werden na de inwerkingtreding ervan.

HOOFDSTUK 4

Inwerkingtreding

Art. 10

Deze wet treedt in werking op 7 juni 2023.