

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2010-2011

23 NOVEMBRE 2010

Proposition de résolution relative aux droits des voyageurs ferroviaires et des passagers aériens

(Déposée par Mme Dominique Tilmans)

DÉVELOPPEMENTS

1. Le transport ferroviaire

Un voyage, qu'il soit ferroviaire ou aérien, peut toujours comporter une part d'évènements impondérables. Lorsqu'ils surviennent, les retards et incidents sont imputables soit à des évènements extérieurs, soit à des problèmes inhérents au système ferroviaire. Il n'est cependant pas acceptable que dans ces situations, les voyageurs restent livrés à eux-mêmes, sans informations sur le problème rencontré et sans estimation des délais pour que celui-ci soit résolu.

Des incidents de ce type se sont répétés ces dernières années. En janvier 2007, sept cent cinquante passagers ont été bloqués durant trois jours à Zaventem, en République Dominicaine, au Mexique et à Cuba après qu'un oiseau se soit coincé dans le moteur d'un avion. En décembre 2009, deux mille passagers Eurostar ont passé la nuit dans le tunnel sous la Manche suite aux pannes de cinq trains, liées aux intempéries. Certains de ces passagers sont restés pendant plus de quinze heures totalement livrés à eux-mêmes, sans eau ni nourriture et dans le froid, mais aussi sans réelle information. Selon un rapport d'une commission d'enquête indépendante, la procédure d'urgence et l'information des passagers ont fait défaut. Plus récemment encore, une grève sauvage a été déclenchée par les contrôleurs aériens de Belgocontrol, laissant de nombreux passagers dans l'ignorance complète des raisons motivant le retard de leur voyage.

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2010-2011

23 NOVEMBER 2010

Voorstel van resolutie betreffende de rechten van trein- en luchtvaartpassagiers

(Ingediend door mevrouw Dominique Tilmans)

TOELICHTING

1. Het spoorwegvervoer

Op een reis, per trein of per vliegtuig, kan er altijd iets onvoorspelbaars gebeuren. Vertragingen en incidenten zijn te wijten aan externe gebeurtenissen of aan problemen die eigen zijn aan het spoorwegsysteem. Het is evenwel niet aanvaardbaar dat in dergelijke gevallen de reizigers aan hun lot worden overgelaten, zonder informatie over het probleem en zonder raming van de tijd die nodig is om het op te lossen.

De jongste jaren waren er herhaaldelijk incidenten van die aard. In januari 2007 zaten zevenhonderdvijftig passagiers drie dagen lang vast op Zaventem, in de Dominicaanse Republiek, in Mexico en in Cuba, nadat een vogel in een vliegtuigmotor belandde. In december 2009 brachten tweeduizend Eurostar-passagiers de nacht door in de tunnel onder het Kanaal als gevolg van defecten aan vijf treinen door het slechte weer. Sommige van die passagiers werden langer dan vijftien uur volledig aan hun lot overgelaten, zonder water of voedsel en in de kou, maar ook zonder echte informatie. Uit een rapport van een onafhankelijke onderzoekscommissie blijkt dat de noodprocedure en de informatie aan de passagiers in gebreke zijn gebleven. Recenter nog begonnen de luchtverkeersleiders van Belgocontrol een wilde staking, terwijl talloze passagiers volledig in het ongewisse werden gelaten over de redenen van de vertraging van hun reis.

Les situations précitées ne sont que des exemples parmi d'autres, souvent moins spectaculaires, mais à tout le moins extrêmement fréquents.

En matière de transport ferroviaire, la Convention internationale concernant le transport des voyageurs et des bagages par chemins de fer (CIV) établit un certain nombre de droits pour le voyageur et d'obligations pour le transporteur. Elle prévoit notamment que le transporteur est responsable envers le voyageur du dommage résultant du fait qu'en raison de la suppression, du retard ou du manquement d'une correspondance, le voyage ne peut se poursuivre le même jour, ou que sa poursuite n'est pas raisonnablement exigible le même jour à cause des circonstances données.

Ces droits du voyageur sont complétés par le règlement (CE) n° 1371/2007 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires (*JO* L 315 du 3 décembre 2007, pp. 14-41) qui :

1. Donne le droit au voyageur de choisir entre le remboursement et la poursuite du voyage en cas de retard de plus de soixante minutes :

— le remboursement intégral de son billet pour la partie non effectuée ainsi que pour la partie effectuée devenue inutile par rapport au plan de voyage initial;

— la poursuite du voyage ou un réacheminement vers la destination finale, dans les mêmes conditions de transport, dans les meilleurs délais ou à une date ultérieure selon sa convenance.

2. Donne droit à une indemnisation pour le voyageur. S'il opte pour la poursuite du voyage, il peut également exiger une indemnisation pour cause de retard :

— 25 % du prix du billet entre soixante et cent dix-neuf minutes de retard;

— 50 % du prix du billet en cas de retard de cent vingt minutes ou plus.

Si le voyageur a une carte de transport ou un abonnement et qu'il est confronté à des retards ou à des annulations récurrentes pendant sa durée de validité, il peut également demander une indemnisation adéquate sur base des conditions de transport de l'entreprise ferroviaire.

Aucune indemnisation ne sera due si le retard est communiqué avant l'achat du billet.

Bovenstaande gevallen zijn slechts enkele voorbeelden van voorvallen die vaak minder spectaculair zijn, maar toch zeer vaak voorkomen.

Wat het spoorwegvervoer betreft, legt het internationaal verdrag betreffende het spoorwegvervoer van reizigers en goederen (CIV) een aantal rechten vast voor de reiziger en verplichtingen voor de vervoerder. Het bepaalt onder andere dat de vervoerder jegens de reiziger aansprakelijk is voor schade die het gevolg is van het feit dat door het uitvallen, door de vertraging van een trein of door het missen van een aansluiting de reis niet op dezelfde dag kan worden voortgezet, of dat de voortzetting hiervan als gevolg van de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd.

Die rechten van de reiziger worden aangevuld door verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en van de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (*Publicatieblad* L 315 van 3 december 2007, blz. 14-41) die :

1. de reiziger het recht geeft te kiezen tussen terugbetaling en het voortzetten van de reis bij een vertraging van meer dan zestig minuten :

— volledige terugbetaling van zijn vervoerbewijs voor het niet gemaakte gedeelte van de reis alsook van het gemaakte gedeelte dat niet langer aan enige bedoeling beantwoordt in verband met het oorspronkelijke reisplan;

— het voortzetten van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder dezelfde vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid of wanneer het de reiziger schikt.

2. De reiziger het recht geeft op een vergoeding. Indien hij kiest voor het voortzetten van de reis, kan hij ook een vergoeding wegens vertraging eisen :

— 25 % van de prijs van een vervoerbewijs bij een vertraging van zestig tot honderdnegentien minuten;

— 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van honderdtwintig minuten of meer.

Indien de reiziger in het bezit is van een reispasje of een abonnement en herhaaldelijk geconfronteerd wordt met vertragingen of uitval gedurende de looptijd ervan, dan kan hij eveneens om passende schadevergoeding verzoeken overeenkomstig de vervoersvoorwaarden van de spoorwegonderneming.

Er is geen schadevergoeding verschuldigd wanneer de vertraging wordt aangekondigd alvorens het vervoerbewijs gekocht wordt.

3. Octroie aux voyageurs ferroviaires le droit d'être informés de manière exhaustive, notamment sur les retards, avant et pendant le voyage.

4. Oblige les entreprises ferroviaires à fournir une assistance aux passagers. En cas de retard de plus de soixante minutes, le voyageur se voit offrir gratuitement :

— des repas et des rafraîchissements;

— un hébergement à l'hôtel ainsi que le transport entre la gare et le lieu d'hébergement si nécessaire;

— si le train est bloqué sur la voie : le transport du train vers la gare, ou vers un nouveau point de départ ou vers la destination finale du service lorsque c'est matériellement possible.

Si le service ferroviaire ne peut plus se poursuivre, l'entreprise doit mettre en place des navettes dès que possible.

Cependant, le transporteur n'est pas tenu de prendre en charge les frais d'hébergement si l'annulation, le retard ou le manquement d'une correspondance est dû à des circonstances extérieures, à la faute du voyageur ou au comportement d'un tiers que le transporteur ne pouvait pas éviter.

Le règlement n° 1371/2007 est directement applicable aux transports internationaux dans les États membres de l'Union européenne et il s'applique également aux transports intérieurs de chaque État membre pour autant que celui-ci n'ait pas édicté de dérogations au règlement sur les droits des passagers. Ces règles sont également appliquées en cas de retards et de suppressions de service par les chemins de fer en Norvège et en Suisse (en Suisse uniquement pour le trafic transfrontalier).

Le règlement n° 1371/2007 s'applique au groupe SNCB depuis le 3 décembre 2009 et s'est étendu le 1^{er} janvier 2010 aux autres entreprises ferroviaires qui se livrent à une activité de transport international en Belgique. Il n'exige en principe aucune mesure particulière d'exécution en droit belge. Il se suffit à lui-même.

Ce règlement oblige cependant les États membres à prendre toute mesure nécessaire pour en assurer la mise en œuvre, notamment en ce qui concerne les obligations qu'il impose :

— la désignation de l'autorité chargée d'appliquer la réglementation visée dans le règlement 1371;

— la fixation des règles de procédure requises pour l'application de l'article 30, § 2, du règlement 1371;

3. De treinreizigers het recht geeft uitvoerig te worden geïnformeerd, onder andere over de vertragingen voor en tijdens de reis.

4. De spoorwegondernemingen verplicht de reizigers bijstand te verlenen. Bij een vertraging van meer dan zestig minuten worden de reiziger gratis aangeboden :

— maaltijden en verfrissingen;

— verblijf in een hotel en indien nodig vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf;

— indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor : vervoer van de trein naar het spoorwegstation, of naar een alternatief vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst indien zulks fysiek mogelijk is.

Indien de spoorwegdienst niet meer kan worden voortgezet, moet de onderneming zo snel mogelijk voor pendeldiensten zorgen.

De vervoerder is echter niet verplicht de verblijfkosten te dragen indien de annulering, de vertraging of het missen van een verbinding aan externe omstandigheden te wijten is, aan de schuld van de reiziger of aan het gedrag van een derde dat de vervoerder niet kon voorkomen.

Verordening nr. 1371/2007 is rechtstreeks toepasselijk op het internationaal vervoer in de lidstaten van de Europese Unie en geldt tevens voor het binnenlands vervoer van elke lidstaat, op voorwaarde dat de lidstaat geen afwijkingen heeft aangekondigd van de regeling van de reizigersrechten. Die regels gelden tevens bij vertragingen en uitvallen van de dienstverlening bij de spoorwegen in Noorwegen en Zwitserland (in Zwitserland uitsluitend voor het grensoverschrijdend verkeer).

Verordening nr. 1371/2007 is sinds 3 december 2009 op de NMBS-groep van toepassing en is op 1 januari 2010 uitgebreid tot de andere spoorwegondernemingen die in België een internationale transportactiviteit uitoefenen. Ze vereist in principe geen bijzondere maatregel van tenuitvoerlegging in Belgisch recht. Ze staat op zichzelf.

De verordening verplicht de lidstaten wel de nodige uitvoeringsmaatregelen te nemen, meer bepaald in verband met de verplichtingen die ze oplegt :

— het aanwijzen van de overheid die belast wordt met het toepassen van de reglementering bedoeld in verordening 1371;

— het bepalen van de vereiste procedureregels om artikel 30, § 2 van verordening 1371 toe te passen;

— le régime de sanctions visé à l'article 32 du règlement 1371 qui est applicable en cas de violation des dispositions du règlement 1371.

La loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses autorise le Roi à désigner l'organisme chargé de l'application du règlement et ce dernier a choisi le directeur général de la direction générale Transport terrestre du Service public fédéral (SPF) Mobilité et Transports pour accomplir cette tâche.

2. Le transport aérien

Par ailleurs, en ce qui concerne le transport aérien, le règlement (CE) n° 261/2004 sur les droits des passagers aériens a établi de nouvelles règles en matière d'indemnisation des passagers aériens et d'assistance en cas de refus d'embarquement, d'annulation, de retard important d'un vol ou de déclassement involontaire. En fonction des circonstances, le règlement impose aux compagnies aériennes :

— de fournir aux passagers une assistance, qui peut notamment consister en un hébergement, des rafraîchissements, des repas et des moyens de communication;

— de proposer un réacheminement ou un remboursement;

— d'offrir une indemnisation d'un maximum de 600 euros par passager;

— d'informer les passagers de manière proactive de leurs droits dans le cadre du règlement.

Ce règlement s'applique à tous les vols au départ et à l'intérieur de l'Union européenne, ainsi qu'aux vols depuis l'extérieur de l'Union européenne à destination d'un aéroport situé dans l'Union européenne et qui sont assurés par des transporteurs enregistrés auprès de l'Union européenne.

Il impose aussi aux États membres de mettre en place des organismes d'application du règlement, ayant le pouvoir d'infliger des sanctions dissuasives. La direction générale Transport aérien du SPF Mobilité et Transports a été désignée pour remplir cette tâche.

Toutefois, une inadéquation notable existe entre le règlement (CE) n° 1371/2007 sur les droits et obligations des voyageurs ferroviaires et le règlement (CE) n° 261/2004 sur les transports aériens. En effet, ce dernier ne prévoit pas de disposition octroyant aux voyageurs aériens le droit d'être informés de manière exhaustive, notamment sur les retards, avant et pendant le voyage.

— de in artikel 32 van verordening 1371 bedoelde sanctieregeling die van toepassing is in geval van schending van de bepalingen van verordening 1371.

De wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen machtigt de Koning om de instelling aan te wijzen die belast wordt met de toepassing van de verordening en de Koning heeft de directeur-generaal van het directoraat-generaal Vervoer te land van de Federale Overheidsdienst (FOD) Mobiliteit en Vervoer aangewezen om die taak te vervullen.

2. De luchtvaart

Wat de luchtvaart betreft, heeft verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende de rechten van luchtreizigers nieuwe regels vastgelegd inzake compensatie aan luchtreizigers en bijstand bij instapweigering, annulering, langdurige vertraging van een vlucht of onvrijwillige plaatsing in een lagere klasse. Naargelang van de omstandigheden, verplicht de verordening de luchtvaartmaatschappijen :

— de passagiers bijstand te verlenen, die onder andere kan bestaan uit verblijf, verfrissingen, maaltijden en communicatiemiddelen;

— een andere vlucht of terugbetaling voor te stellen;

— een compensatie te bieden van maximum 600 euro per passagier;

— de passagiers op proactieve wijze te informeren over hun rechten in het raam van de verordening.

De verordening is van toepassing op alle vluchten die vertrekken vanuit de Europese Unie en plaatsvinden binnen de Europese Unie, alsook op de vluchten die buiten de Europese Unie vertrekken met als bestemming een luchthaven die zich in de Europese Unie bevindt en die verzekerd worden door vervoerders die bij de Europese Unie geregistreerd zijn.

Ze verplicht de lidstaten ertoe instellingen op te richten die de verordening moeten toepassen en die de bevoegdheid hebben ontradende straffen op te leggen. Het directoraat-generaal Luchtvaart van de FOD Mobiliteit en Vervoer werd aangewezen om die taak te vervullen.

Er is echter een duidelijke scheeftekening tussen verordening (EG) nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer en verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende de luchtvaart. Die laatste voorziet immers niet in een bepaling die luchtreizigers het recht geeft uitvoerig te worden geïnformeerd over de vertragingen voor en tijdens de reis.

Ainsi, l'absence d'informations sur les motifs exacts justifiant le retard ne permet pas aux voyageurs d'évaluer le temps d'attente, et, si besoin est, d'envisager l'utilisation d'un autre moyen de transport.

Dominique TILMANS.

*
* *

PROPOSITION DE RÉOLUTION

Le Sénat,

A. considérant qu'il faut assurer l'application des règlements;

B. considérant que les voyageurs aériens ont tout autant le droit d'être informés des raisons de leur retard que les voyageurs ferroviaires;

C. considérant qu'il y a lieu d'arriver à une adéquation entre le règlement n° 261/2004 et le règlement n° 1371/2007,

Demande au gouvernement :

1. d'assurer la bonne mise en application de la disposition du règlement (CE) n° 1371/2007 prévoyant aux voyageurs ferroviaires d'être informés de manière exhaustive, notamment sur les retards, avant et pendant le voyage;

2. de mettre en œuvre pour les voyageurs aériens une disposition similaire à la disposition du règlement (CE) n° 1371/2007 prévoyant que les voyageurs ferroviaires soient informés de manière exhaustive, notamment sur les retards, avant et pendant le voyage.

19 octobre 2010.

Dominique TILMANS.

Op die manier is het door het uitblijven van informatie over de juiste reden van de vertraging voor de reizigers onmogelijk de wachttijd in te schatten en, indien nodig, het gebruik te overwegen van een ander vervoermiddel.

*
* *

VOORSTEL VAN RESOLUTIE

De Senaat,

A. wijst erop dat de toepassing van de verordeningen moet worden verzekerd;

B. wijst erop dat luchtreizigers evenzeer het recht hebben geïnformeerd te worden over de redenen van hun vertraging als reizigers in het treinverkeer;

C. meent dat er reden is om verordening nr. 261/2004 en verordening nr. 1371/2007 gelijk te trekken,

Vraagt de regering :

1. ervoor te zorgen dat de bepaling van verordening (EG) nr. 1371/2007, dat reizigers in het treinverkeer uitvoerig moeten worden geïnformeerd over de vertraging voor en tijdens de reis, goed wordt toegepast;

2. voor luchtreizigers, te voorzien in een bepaling die gelijksoortig is met die van verordening (EG) nr. 1371/2007, volgens welke reizigers in het treinverkeer uitvoerig moeten worden geïnformeerd over de vertragingen voor en tijdens de reis.

19 oktober 2010.