

11 déc 2021 -12:56

Appartient à [Conseil des ministres du 10 décembre 2021](#)

## Droits et obligations des voyageurs ferroviaires

Sur proposition du ministre de la Mobilité Georges Gilkinet, le Conseil des ministres a approuvé un avant-projet de loi apportant des modifications à la législation relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires.

L'avant-projet vise à modifier la loi du 15 mai 2014 relative aux droits et obligations des voyageurs ferroviaires, pour la mettre en conformité avec le règlement européen (UE) 2021/782, qui introduit des nouveaux délais dans le cadre du système des plaintes, étend le mécanisme de traitement des plaintes aux gestionnaires des gares et crée de nouveaux comportements constitutifs d'infractions à l'égard des entreprises ferroviaires, des gestionnaires des gares, des gestionnaires de l'infrastructure, des vendeurs de billets et des voyageurs.

Sur cette base, l'avant-projet met en œuvre les avancées suivantes :

- une plus grande sécurité juridique dans la procédure de traitement des plaintes
- l'obligation d'offrir des conditions contractuelles et des tarifs non discriminatoires
- l'obligation par une entreprise ferroviaire lorsqu'elle lance des procédures de passation de marchés pour du nouveau matériel roulant de veiller à ce que les compositions de trains dans lesquelles ce matériel roulant est utilisé soient équipés de huit emplacements pour les bicyclettes (quatre emplacements en cas de réaménagement majeur du matériel roulant existant)
- l'obligation pour les gestionnaires de l'infrastructure et les entreprises ferroviaires de donner de l'information aux entreprises ferroviaires, vendeurs de billets et voyageurs
- l'obligation de fournir des billets directs pour des services ferroviaires exploités par une entreprise ferroviaire unique
- l'obligation pour les entreprises ferroviaire et les gestionnaires de gares de former le personnel au handicap
- l'obligation pour les gestionnaires des gares d'établir un mécanisme de traitement des plaintes et de définir des normes de qualité du service

L'avant-projet est transmis pour avis à l'Autorité de protection des données. il sera ensuite soumis au Conseil d'Etat.

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

Publié par SPF Chancellerie du Premier Ministre - Direction générale Communication externe

Georges Gilkinet, Vice-Premier ministre et ministre de la  
Mobilité  
Tour des Finances  
Boulevard du Jardin botanique, 50  
1000 Bruxelles  
Belgique  
+32 2 220 20 11  
<https://gilkinet.belgium.be>  
[info@gilkinet.fed.be](mailto:info@gilkinet.fed.be)

Benoit Ramacker  
Porte-parole (FR)  
+32 475 94 06 55  
[benoit.ramacker@gilkinet.fed.be](mailto:benoit.ramacker@gilkinet.fed.be)

Litte Frooninckx  
Porte-parole (NL)  
+32 499 59 17 74  
[litte.frooninckx@gilkinet.fed.be](mailto:litte.frooninckx@gilkinet.fed.be)