

**Passagiersrechten / Droits des passagers
Bus & cars**

**Yves Mannaerts
Bestuurder-Directeur FBAA
Administrateur-Directeur FBAA**

Champ d'application / Toepassingsgebied

- Services réguliers 250 kms ou plus
- Geregeld vervoer 250 km of meer

- Services réguliers moins de 250 kms
- Geregeld vervoer minder 250 km

- Services occasionnels
- Ongeregeld vervoer

Schematische inhoud / Contenu schématique

Bepaling / Disposition	Ongeregeld / Occasionnels	Geregeld / Reguliers < 250 kms	Geregeld / Réguliers > 250 kms
Verstrekken ticket Fourniture billet	X		X
Geen discriminatie nationaliteit Non discrimination nationalité	X	X	X
Vergoeding bij overlijden, letsel, verlies of schade aan bagage Indemnisation en cas de décès, blessure, perte ou dégâts aux bagages	X		X
Bijstand na ongeval Assistance en cas d'accident	X		X
Droit au transport handicapés sauf sécurité Recht op vervoer gehandicapten behoudens veiligheid		X	X
Formation chauffeurs au handicap Handicapgerelateerde opleiding chauffeurs		X	X
Assistance aux handicapés si info 36 H à l'avance Bijstand gehandicapten bij info 36 U op voorhand			X
Vergoeding rolstoelen Indemnisation fauteuils roulants	X	X	X

Bij annulatie of vertraging + 2U, voortzetting of terugbetaling Si annulation ou retard de + de 2 H, réacheminement ou remboursement			X
Si annulation ou retard de + de 90 minutes pour voyage de plus de 3 H, repas et chambre (si nuitée) gratuits Bij annulatie of vertraging + 90' bij reis + 3 U, gratis maaltijd en kamer (indien overnachting)			X
Fourniture infos adéquates sur voyage et droits passagers Verschaffen geschikte info over reis en rechten		X	X
Instelling klachtenbehandelingsmechanisme Mise en place mécanisme traitement plaintes		X	X