

# Samenvatting van de rechten van autobus- en touringcarpassagiers<sup>1</sup>

Verordening (EU) nr. 181/2011 (hierna "de verordening" genoemd) is van toepassing vanaf 1 maart 2013.

Ze voorziet in een reeks minimumrechten voor autobus- en touringcarpassagiers in de Europese Unie.

In beginsel is de verordening van toepassing op "geregelde diensten" (diensten die met specifieke intervallen op vaste routes worden aangeboden, waarbij passagiers in- en uitstappen op vooraf bepaalde stopplaatsen) voor niet-gespecificeerde categorieën passagiers, waarbij het punt waarop de passagier in- of uitstapt zich op het grondgebied van een lidstaat bevindt<sup>2</sup>.

De volgende kernrechten gelden voor alle geregelde diensten, ongeacht de geplande afstand van de dienst:

- niet-discriminerende vervoersvoorwaarden;
- toegang tot vervoer voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit zonder extra kosten en een financiële vergoeding voor het verlies of de beschadiging van hun mobiliteitshulpmiddelen;
- minimumregels inzake reisinformatie voor alle passagiers, vóór en tijdens de reis, en algemene informatie over hun rechten;
- een mechanisme voor de behandeling van klachten door vervoerders, dat beschikbaar is voor alle passagiers;
- onafhankelijke nationale instanties in elke lidstaat met het mandaat om toe te zien op de naleving van de verordening en waar nodig boetes op te leggen.

Bovendien zijn de volgende rechten van toepassing op geregelde diensten als de geplande afstand minstens 250 km bedraagt (hierna "geregelde langeafstandsdiensten" genoemd):

---

<sup>1</sup> Deze samenvatting is opgesteld overeenkomstig artikel 25, lid 2, van Verordening (EU) nr. 181/2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 [PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1]. Deze samenvatting is juridisch niet bindend.

<sup>2</sup> De volgende rechten gelden ook voor zogenaamd "ongeregeld vervoer", waarbij de groep passagiers wordt samengesteld op initiatief van de klant of vervoerder zelf, voor zover de eerste instapplaats of de laatste uitstapplaats van de passagiers zich op het grondgebied van een lidstaat bevindt:

- a) niet-discriminerende vervoersvoorwaarden;
- b) de afgifte van (elektronische) tickets of andere vervoersbewijzen;
- c) vergoedingen en bijstand bij overlijden, letsel, verlies of beschadiging ten gevolge van ongevallen;
- d) een financiële vergoeding voor het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

- de afgifte van (elektronische) tickets of andere vervoersbewijzen;
- vergoedingen en bijstand bij overlijden, letsel, verlies of beschadiging ten gevolge van ongevallen;
- informatie als de dienst is geannuleerd of bij vertrek is vertraagd;
- recht op terugbetaling van de prijs van het ticket of vervangend vervoer in geval van annulering of langdurige vertraging;
- passende bijstand in geval van annulering of langdurige vertraging (dit is alleen van toepassing als de geplande duur van de reis meer dan 3 uur bedraagt);
- vergoeding tot 50 % van de prijs van het ticket als de vervoerder heeft nagelaten de passagier de keuze te bieden tussen terugbetaling van de prijs van het ticket of vervangend vervoer in geval van annulering of langdurige vertraging;
- specifieke bijstand zonder extra kosten voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, zowel in de busterminals als aan boord.

De lidstaten mogen echter op transparante en niet-discriminerende basis een afwijking van deze aanvullende rechten toestaan voor louter binnenlandse geregelde diensten, voor een periode van hoogstens vier jaar, die één keer kan worden verlengd (dus in totaal voor hoogstens acht jaar).

Ten slotte mogen de lidstaten op transparante en niet-discriminerende basis een afwijking van de toepassing van de volledige verordening toestaan voor een periode van hoogstens vier jaar, die één keer kan worden verlengd (dus in totaal voor hoogstens acht jaar), in geval van geregelde diensten waarbij een aanzienlijk gedeelte van de dienst (met inbegrip van minstens één geplande stop) buiten de Europese Unie plaatsvindt.

## **Overzicht van de rechten van autobus- en touringcarpassagiers**

### **1) Recht op niet-discriminerende vervoersvoorwaarden**

Bij het kopen van tickets voor autobus- en touringcardiensten mogen passagiers niet rechtstreeks of onrechtstreeks worden gediscrimineerd op grond van hun nationaliteit of de plaats van vestiging van de vervoerder of de verkoper van de tickets in de Unie.

In geval van geregelde langeafstandsdiensten geeft de ticketverkoper een ticket af aan de passagier (eventueel in elektronisch formaat), tenzij andere documenten recht geven op het vervoer.

## **2) Recht op informatie**

Alle passagiers die met geregelde autobus- en touringcardiensten reizen, hebben tijdens de gehele reis recht op passende informatie, zoals informatie over passagiersrechten en de contactgegevens van de nationale handhavingsorganen.

Alle relevante algemene informatie en de vervoersvoorwaarden moeten beschikbaar zijn in formaten die toegankelijk zijn voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit (bijvoorbeeld in grote druk, eenvoudige taal, braille, geluidsopnames).

In het geval van geregelde langeafstandsdiensten die vanuit terminals vertrekken, stelt de vervoerder of, indien van toepassing, de terminalbeheerder, de vertrekkende passagiers zo spoedig mogelijk, en in geen geval later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd, in kennis van annuleringen of vertragingen, alsmede, zodra deze informatie beschikbaar is, van de verwachte vertrektijd. In het geval passagiers een aansluiting missen ten gevolge van een vertraging of annulering moet de vervoerder of, indien van toepassing, de terminalbeheerder redelijke inspanningen leveren om de passagiers in kennis te stellen van alternatieve aansluitingen. Als dit haalbaar is, moet de vervoerder deze informatie ook elektronisch aan de passagiers verstrekken, voor zover de passagiers daarom hebben verzocht en de nodige contactgegevens aan de vervoerder hebben doorgegeven.

## **3) Recht op vergoeding en bijstand bij ongevallen**

In het geval van geregelde langeafstandsdiensten hebben passagiers recht op vergoeding wegens overlijden, letsel en verlies of beschadiging van bagage ten gevolge van ongevallen die zich voordoen bij het gebruik van autobus- of touringcardiensten. De voorwaarden en het bedrag van de vergoeding zijn bepaald in de toepasselijke nationale wetgeving; de verordening voorziet alleen in bepaalde minimumbedragen. Deze financiële vergoeding wordt niet automatisch toegekend; ze moet worden afgedwongen in de nationale rechtbanken.

Bovendien moet de vervoerder redelijke en evenredige bijstand verlenen om tegemoet te komen aan de onmiddellijke praktische behoeften waarmee passagiers op geregelde langeafstandsdiensten worden geconfronteerd ten gevolge van het ongeval. Deze bijstand omvat, indien nodig, onderdak, voedsel, kleding, vervoer en eerste hulp.

## **4) Recht op voortzetting van de reis, vervangend vervoer en terugbetaling in geval van annulering of langdurige vertraging**

Wanneer geregelde langeafstandsdiensten overboekt zijn of wanneer de vervoerder redelijkerwijs verwacht dat de vertraging meer dan 120 minuten zal bedragen ten opzichte van de geplande vertrektijd of wanneer de dienst wordt geannuleerd, hebben de passagiers de keuze tussen<sup>3</sup>:

---

<sup>3</sup> Zolang het tijdstip van vertrek niet is aangegeven, geldt deze bepaling niet voor passagiers met een open ticket, met uitzondering van passagiers met een reispassje of een abonnement.

- vervangend vervoer naar de eindbestemming bij de eerste gelegenheid, zonder extra kosten en onder vergelijkbare voorwaarden; en
- terugbetaling van de volledige ticketprijs, eventueel in combinatie met een gratis terugreis bij de eerste gelegenheid naar het eerste vertrekpunt, zoals vermeld in de vervoersovereenkomst.

Zij hebben deze keuze ook als de dienst aan een bushalte wordt geannuleerd of meer dan 120 minuten vertraging oploopt.

De passagiers hebben recht op terugbetaling van 50 % van de ticketprijs als de vervoerder de passagier in de bovenvermelde situatie geen terugbetaling of vervangend vervoer aanbiedt.

Het recht op terugbetaling en de uiteindelijke terugbetaling zelf verhinderen niet dat de passagiers op grond van het nationale recht voor de nationale rechter vergoeding mogen eisen van de schade die zij door een annulering of vertraging van een geregelde vervoersdienst hebben geleden.

Als de bus of touringcar tijdens de reis defect raakt, moet de vervoerder een andere bus of touringcar sturen naar de plaats waar de oorspronkelijke bus of touringcar defect is geraakt, ofwel om de dienst voort te zetten en de passagiers naar hun bestemming te brengen, ofwel om hen naar een geschikte wachtplaats of terminal te brengen van waaruit de reis kan worden voortgezet.

### **5) Bijstand in geval van annulering of vertrek met vertraging**

In het geval van annulering of vertraging van meer dan 90 minuten, hebben passagiers van geregelde langeafstandsdiensten die meer dan drie uur duren recht op passende bijstand, inclusief snacks, maaltijden en drankjes en, indien noodzakelijk, onderdak (de vervoerders mogen de totale kosten van het onderdak beperken tot 80 euro per nacht voor hoogstens twee nachten en zijn niet verplicht de kosten voor onderdak te dragen als de annulering of vertraging wordt veroorzaakt door slechte weersomstandigheden of ernstige natuurrampen).

### **6) Rechten van passagiers met een handicap en passagiers met beperkte mobiliteit<sup>4</sup>**

Naast de algemene passagiersrechten hebben gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit de volgende rechten als zij geregelde bus- en touringcardiensten gebruiken, zodat zij dezelfde reismogelijkheden kunnen genieten als andere burgers:

#### **a) Recht op toegang tot vervoer voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit zonder extra kosten**

---

<sup>4</sup> De lidstaten kunnen het binnenlands geregeld vervoer vrijstellen van de voorschriften die van toepassing zijn op gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, mits zij garanderen dat deze personen volgens de nationale regels ten minste de bij deze verordening geboden bescherming genieten.

Vervoerders, reisagenten en touroperators mogen geen extra kosten voor boekingen of tickets in rekening brengen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Ze mogen ook niet weigeren een boeking te aanvaarden, een ticket af te geven of passagiers aan boord te nemen op grond van hun handicap of beperkte mobiliteit. Hierop zijn alleen afwijkingen toegestaan wanneer het niet mogelijk is de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit te vervoeren overeenkomstig de toepasselijke wetgeving inzake passagiersveiligheid en de gezondheids- en veiligheidsvoorschriften van de bevoegde autoriteiten, of wanneer het ontwerp van de bus, touringcar of vervoersinfrastructuur het onmogelijk maakt de persoon in kwestie op veilige en operationeel haalbare wijze te vervoeren.

In het geval van geregelde langeafstandsdiensten moet de vervoerder, reisagent of touroperator, als hij weigert een boeking te aanvaarden, een ticket af te geven of een passagier aan boord te nemen op grond van de bovenvermelde redenen, de passagier in kwestie onmiddellijk in kennis stellen van de redenen van de weigering en, als de passagier daarom verzoekt, deze informatie schriftelijk verstrekken. Als hij weigert een boeking te aanvaarden of een ticket af te geven, moet hij de passagier in kwestie bovendien meedelen of de vervoerder aanvaardbaar alternatief vervoer aanbiedt. Als de redenen waarom de boeking van de passagier werd geweigerd of waarom hij/zij niet mocht instappen, wegvallen als er een persoon aanwezig is die de nodige bijstand kan verlenen, mag de passagier in kwestie vragen gratis te worden vergezeld door een persoon van zijn/haar keuze.

Als een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit een ticket of een boeking heeft voor een geregelde langeafstandsdienst en de vervoerder op de hoogte heeft gebracht van zijn/haar specifieke behoeften, maar desondanks niet mag instappen op grond van zijn/haar handicap/mobiliteitsbeperking, heeft hij/zij de keuze tussen terugbetaling en vervangend vervoer, waarbij de tweede mogelijkheid alleen wordt aangeboden indien er passende vervoersdiensten beschikbaar zijn.

De vervoerders en terminalexploitanten stellen niet-discriminerende toegangsvoorwaarden vast voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Deze voorwaarden worden bekendgemaakt en op verzoek van de passagier in materiële vorm verspreid.

## **b) Recht op speciale bijstand**

In het geval van geregelde langeafstandsdiensten moeten vervoerders en terminalbeheerders binnen hun respectieve bevoegdheidsgebieden gratis bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit moeten hun vervoerder minstens 36 uur vóór zij behoefte hebben aan specifieke bijstand, in kennis stellen van deze behoeften en zich op het overeengekomen tijdstip vóór de vertrektijd (hoogstens 60 minuten) aanmelden op de aangewezen plaats in de busterminal.

### **c) Recht op schadevergoeding bij verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen**

Als een vervoerder of terminalexploitant verantwoordelijk is voor het verlies of de beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen (rolstoelen en andere hulpmiddelen) moet hij een schadevergoeding betalen die overeenstemt met de vervangingskosten of herstellingskosten (als de hulpmiddelen kunnen worden hersteld) van de desbetreffende hulpmiddelen.

Indien nodig stelt hij alles in het werk om de verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen tijdelijk te vervangen.

### **7) Recht op het indienen van klachten bij de vervoerders en de nationale handhavingsinstanties**

Passagiers kunnen een klacht indienen tot drie maanden na de datum waarop de geregelde dienst is uitgevoerd of had moeten worden uitgevoerd. Binnen één maand na ontvangst van de klacht deelt de vervoerder de passagier mee of de klacht gegrond is verklaard, is verworpen of nog in behandeling is. Binnen drie maanden na ontvangst van de klacht moet de vervoerder definitief antwoord geven.

De bovenvermelde uiterste termijnen gelden niet voor vergoedingen wegens overlijden, letsel en verlies of beschadiging van bagage ten gevolge van ongevallen.

### **8) Handhaving van de passagiersrechten.**

Elke lidstaat moet een of meer nationale handhavingsinstanties aanduiden om de in de verordening vermelde rechten te handhaven.

De nationale handhavingsinstanties zijn verantwoordelijk voor de handhaving van de verordening met betrekking tot geregelde diensten vanaf punten op het grondgebied van de lidstaat en geregelde diensten vanuit een derde land naar dergelijke punten.

Passagiers kunnen bij de passende nationale handhavingsinstantie klachten indienen over inbreuken op de verordening. Een lidstaat kan besluiten dat passagiers in eerste instantie een klacht moeten indienen bij de vervoerder. In dat geval worden klachten waarvoor geen oplossing is gevonden in hoger beroep door de nationale handhavingsinstantie behandeld.