**Activiteitenverslag van de Belgische federale NHI inzake buspassagiersrechten 2023**

**Verordening (EU) nr. 181/2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers**

**Verslagjaren 2021 en 2022**

# **Informatie over het nationale systeem**

De Federale nationale handhavingsinstantie (NHI) is georganiseerd binnen de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer en meer bepaald binnen het Directoraat-generaal Wegvervoer en Verkeersveiligheid.

De federale NHI is bevoegd voor het internationaal geregeld vervoer en het internationaal bijzonder geregeld vervoer. Ander busverkeer is een bevoegdheid van de gewestelijke overheden.

Omwille van het kleine grondgebied van België en de beperkte omvang op federaal niveau is deze NHI een nevenactiviteit voor 1 juridisch expert die ook belast is met andere verantwoordelijkheden betreffende de wetgeving inzake wegvervoer. In geval van onbeschikbaarheid is er een back-up voorzien.

# **Markt voor wegvervoer (autobus en touringcar)**

De markt voor het internationaal geregeld vervoer en het internationaal bijzonder geregeld vervoer is een kleine sector met een zeer beperkt aantal ondernemingen. We ontvangen jaarlijks slechts klachten over 2 tot 3 ondernemingen, waarbij het om internationale spelers gaat.

|  |
| --- |
| **Lijst van belangrijkste vervoerders** die momenteel geregeld langeafstandsvervoer aanbieden (dus vervoer waarbij de geplande reisafstand 250 km of meer bedraagt) |
| 1. Flixbus | 4. |
| 2. Flibco | 5. |
| 3. BlablaCar | 6. |

# **Klachtenafhandelingsproces**

Passagiers zijn verplicht om hun klachten eerst in te dienen bij de vervoerder/terminalbeheerder enz., en vervolgens kunnen ze enkel een klacht indienen bij een NHI indien ze niet tevreden zijn over de oplossing die hen wordt aangeboden door de vervoerder/terminalbeheerder of als de gecontacteerde partij geen enkele oplossing aanbiedt.

Indien de vervoersonderneming geen overeenkomst aanbiedt of het aanbod niet aanvaard wordt kan de passagier de NHI contacteren via een e-mailadres dat op de website gepubliceerd wordt.

Er wordt momenteel een klachtenformulier voor de website ontwikkeld maar dat formulier werd nog niet gepubliceerd.

We maken niet gebruik van een alternatieve geschillenbeslechting, maar als de NHI een klacht ontvangt die ontvankelijk/gegrond lijkt en de vervoersonderneming is nog in de mogelijkheid om de zaak te regelen via een terugbetaling, dan zendt de NHI een proactieve waarschuwing naar de vervoersonderneming, wat meestal leidt tot een overeenkomst en compensatie voor de passagier. Dat is voor ons het gunstigste scenario omdat de passagier een compensatie ontvangt die hij niet zou ontvangen wanneer we een formele procedure zouden inleiden en de onderneming een administratieve boete zouden opleggen. Het is een zeer doeltreffende manier gebleken om de meeste zaken te regelen waarbij de klacht ontvankelijk en gegrond zou zijn, met een optimaal resultaat voor de beide partijen.

Theoretisch gezien kan de NHI administratieve sancties opleggen op grond van de nationale wetgeving, maar dat was tot nu toe niet nodig.

# **Klachtencijfers**

**2021:**er werden 20 klachten ontvangen waarvan er 7 ontvankelijk maar ongegrond waren (er kon geen inbreuk vastgesteld worden). De meeste van die klachten bleven buiten beschouwing:

* Passagiers die op de verkeerde bus probeerden te stappen en aan wie toegang geweigerd werd;
* Klachten over stopcontacten in de bus die niet naar behoren werken;
* Klachten over COVID-19-voorschriften;
* Vertragingen van minder dan 120 minuten;
* In een geval beweert de passagier dat de bus niet kwam opdagen maar de vervoersonderneming legde gps-screenshots voor die bewijzen dat de bus op het juiste tijdstip halte maakte op de locatie

Van de 13 niet-ontvankelijke klachten konden er 7 als ontvankelijk en gegrond beoordeeld worden, maar ze werden via compensatie opgelost door de vervoersmaatschappij. Omdat de passagiers de voorgestelde compensatie aanvaardden, moest de NHI geen formele procedure inleiden voor een administratieve sanctie. In 4 van de 7 gevallen was de compensatie voor de passagier hoger dan de wettelijk verplichte compensatie. Bovenop de terugbetaling van 100 of 150% van de prijs van het busbiljet, werden ook treinbiljetten, taxi- en hotelkosten gecompenseerd als passagiers moesten improviseren door toedoen van de vervoersmaatschappij.

Van de 13 niet-ontvankelijke klachten waren er 2 zonder voorwerp of informatieverzoek.

Van de 13 niet-ontvankelijke klachten werden er 4 klachten doorgestuurd naar de NHI voor luchtvaart.

Er werden geen klachten doorgestuurd of ontvangen van NHI's van andere lidstaten.

In 2021 waren er 5 klachten die betrekking hadden op de COVID-19-crisis. In 2 gevallen ging het om informatieverzoeken en 1 klacht werd doorgestuurd naar de NHI voor luchtvaart. 1 klacht ging over het feit dat de passagier had betaald voor specifieke zitplaatsen, die hij niet kon gebruiken omwille van de COVID-voorschriften. In het andere geval verplichtte een buschauffeur een gevaccineerde passagier om een PCR-test te kopen en uit te voeren, waarna hij met de bus vertrok vooraleer de persoon terug was. In beide gevallen werden de passagiers gecompenseerd door de vervoersmaatschappij en aanvaardden ze de voorgestelde oplossing. Het contract van de chauffeur die de gevaccineerde passagiers verplichtte om een PCR-test uit te voeren, werd ook beëindigd.

**2022:**er werden 21 klachten ontvangen waarvan er 2 ontvankelijk maar ongegrond waren (er kon geen inbreuk vastgesteld worden).

Een van die klachten bleef buiten beschouwing: geen verwarming in de bus. De andere klacht was ongegrond omdat de vertraging slechts 85 minuten bedroeg.

Van de 19 niet-ontvankelijke klachten konden er 5 als ontvankelijk en gegrond beoordeeld worden, maar ze werden via compensatie opgelost door de vervoersmaatschappij. Omdat de passagiers de voorgestelde compensatie aanvaardden, moest de NHI geen formele procedure inleiden voor een administratieve sanctie. In 4 van de 5 gevallen was de compensatie voor de passagier hoger dan de wettelijk verplichte compensatie. Bovenop de terugbetaling van 100 of 150% van de prijs van het busbiljet, werden ook treinbiljetten, taxi- en hotelkosten gecompenseerd als passagiers moesten improviseren door toedoen van de vervoersmaatschappij.

Van de 19 niet-ontvankelijke klachten werden er 3 klachten doorgestuurd naar de NHI voor luchtvaart.

De overige 11 niet-ontvankelijke klachten waren informatieverzoeken, klachten over andere vervoerswijzen (metro, ...) of klachten over inbreuken die meer dan 2 jaar voor het indienen van de klacht plaatsvonden.

|  |
| --- |
| Tabel IV.1 - Statistische gegevens over klachten die ingediend werden bij de nationale handhavingsinstantie |
| Jaar | **Aantal klachten** | **Reden voor klacht** | **Opmerkingen** |
| **Reisinformatie (artikel 24)** | **Recht op bijstand in de aangewezen terminals en in autobussen en touringcars (artikel 13)** | **Compensatie voor rolstoelen en andere mobiliteitshulpmiddelen (artikel 17)** | **Bijstand in geval van annulering of vertrek met vertraging (artikel 21)** | **Voortzetting van de reis, vervoer langs een andere route, terugbetaling (artikel 19)** | **Compensatie bij ongevallen (artikel 7)** | **Overige** |
| Van 1 januari tot 31 december 2021 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 10 | Zie hiervoor. |
| Van 1 januari tot 31 december 2022 | 21 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 16 | Zie hiervoor. |

|  |
| --- |
| Tabel IV.2 – Eventueel beschikbare statistische gegevens over klachten die ingediend werden bij vervoerders of terminalbeheerders |
| Jaar | **Aantal klachten** | **Reden voor klacht** | **Opmerkingen** |
| **Reisinformatie (artikel 24)** | **Recht op bijstand in de aangewezen terminals en in autobussen en touringcars (artikel 13)** | **Compensatie voor rolstoelen en andere mobiliteitshulpmiddelen (artikel 17)** | **Bijstand in geval van annulering of vertrek met vertraging (artikel 21)** | **Voortzetting van de reis, vervoer langs een andere route, terugbetaling (artikel 19)** | **Compensatie bij ongevallen (artikel 7)** | **Overige** |
| Van 1 januari tot 31 december 2021 | 14 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 4 | Zie hiervoor.Dit zijn enkel de gekende klachten die ook ingediend werden bij de NHI. |
| Van 1 januari tot 31 december 2022 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 0 | Zie hiervoor.Dit zijn enkel de klachten die ook ingediend werden bij de NHI. |

# **Sancties en boetes**

**Informatie over de procedure voor het opleggen van sancties en boetes**

Sancties zijn mogelijk op grond van de nationale wetgeving van 10 juni 2014. Omdat alle klachten die ontvankelijk en gegrond konden zijn, steeds behandeld werden door de vervoersonderneming, was het tot nu toe niet nodig om administratieve boetes op te leggen.

* **Informatie en cijfers met betrekking tot sancties en boetes**

|  |
| --- |
| Tabel 6 – Cijfers met betrekking tot nationaal opgelegde sancties en boetes |
| Jaar | **Aantal opgelegde sancties):** | **Soort opgelegde sanctie (in geval van een boete, het bedrag van de sanctie):** | **Bedrag van de sanctie of boete**  |
| Van 1 januari tot 31 december 2021 | 0 | / | / |
| Van 1 januari tot 31 december 2022 | 0 | / | / |

# **Maatregelen die getroffen werden met het oog op de uitvoering van en het toezicht op de Verordening**

**Toepassing van en toezicht op artikel 11 met betrekking tot toegankelijkheid en informatie, alsook van artikels 13 en 14 met betrekking tot het recht op bijstand en de voorwaarden voor bijstand**

De naleving van de verordening wordt gecontroleerd op basis van ontvangen klachten. Er worden geen andere controles uitgevoerd. Gezien de beperkte omvang op federaal niveau en de grootte van de NHI is het niet haalbaar om meer te doen dan een goede opvolging van de klachten en dat lijkt ook niet nodig.

**Toepassing van en toezicht op Artikel 16 met betrekking tot de opleiding van personen met een handicap**

De naleving van de verordening wordt gecontroleerd op basis van ontvangen klachten. Er worden geen andere controles uitgevoerd. Gezien de beperkte omvang op federaal niveau en de grootte van de NHI is het niet haalbaar om meer te doen dan een goede opvolging van de klachten en dat lijkt ook niet nodig.

**Toepassing van en toezicht op Artikels 20 en 21 met betrekking tot informatie en bijstand in geval van annulering of vertrek met vertraging**

De naleving van de verordening wordt gecontroleerd op basis van ontvangen klachten. Er worden geen andere controles uitgevoerd. Gezien de beperkte omvang op federaal niveau en de grootte van de NHI is het niet haalbaar om meer te doen dan een goede opvolging van de klachten en dat lijkt ook niet nodig.

**Toepassing van en toezicht op Artikel 25 met betrekking tot informatie over de rechten van de passagiers**

De naleving van de verordening wordt gecontroleerd op basis van ontvangen klachten. Er worden geen andere controles uitgevoerd. Gezien de beperkte omvang op federaal niveau en de grootte van de NHI is het niet haalbaar om meer te doen dan een goede opvolging van de klachten en dat lijkt ook niet nodig.

**Toepassing van en toezicht op Artikel 26 met betrekking tot klachten**

De naleving van de verordening wordt gecontroleerd op basis van ontvangen klachten. Er worden geen andere controles uitgevoerd. Gezien de beperkte omvang op federaal niveau en de grootte van de NHI is het niet haalbaar om meer te doen dan een goede opvolging van de klachten en dat lijkt ook niet nodig.

# **Conclusie en vastgestelde evoluties in vergelijking met het vorige verslag**

Het aantal informatieverzoeken en niet-ontvankelijke klachten blijft belangrijk, maar werd aanzienlijk gereduceerd in vergelijking met het vorige verslag.

De beste prakijk waarbij vervoersmaatschappijen een proactieve waarschuwing krijgen om hen aan te sporen om de zaak te regelen met de passagier via compensatie werd met veel succes verder toegepast. In de meeste gevallen werden de passagiers meer gecompenseerd dan de wettelijk verplichte minimumcompensatie. Dat is een goede zaak voor zowel de passagiers als de vervoersmaatschappijen die hun reputatie als een betrouwbare en klantvriendelijke vervoerder op die manier weten te behouden.