



REIZEN MET BUS EN TOURINGCAR: UW RECHTEN

Wanneer u een bus- of touringcarticket koopt, mag men u geen hogere prijs aanrekenen omwille van uw nationaliteit of van het land waar u het ticket boekt.

De **Europese verordening 181/2011** betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers streeft ernaar uw rechten aan boord te verbeteren en u een betrouwbaar en kwaliteitsvol beschermingsniveau en betrouwbare en kwaliteitsvolle dienstverlening te garanderen.

Wil u er meer over weten, [klik hier](#).

Personen met beperkte mobiliteit

Vervoerders mogen de toegang van een persoon met een handicap of met een beperkte mobiliteit tot een voertuig niet ontzeggen, **behalve** in de onderstaande gevallen:

- om de veiligheidsvereisten na te leven;
- wanneer de bouw of de infrastructuur van het voertuig het op- of afstappen of het vervoer van deze personen onmogelijk maakt.

Passagiers met een beperkte mobiliteit hebben bovendien recht op **gratis hulp** in de bepaalde stations alsook aan boord van de autobussen en autocars. De verordening voorziet ook in een opleiding inzake de omgang met mensen met een handicap voor personen die een dergelijke hulp kunnen moeten verstrekken.

Schadevergoeding

Als u gewond raakt bij een busongeluk tijdens een langeafstandsrit (van meer dan 250 km), heeft u recht op schadevergoeding. Bij overlijden kunnen de nabestaanden een schadevergoeding eisen.

U heeft ook recht op schadevergoeding van de busmaatschappij als uw **bagage** of andere persoonlijke bezittingen bij het ongeval verloren of beschadigd raken.

Zo nodig moet de vervoersmaatschappij ook meteen hulp verlenen: eerste hulp, kleding, vervoer en accommodatie.

Een klacht indienen

Indien u van mening bent dat uw rechten niet werden gerespecteerd, kunt u binnen drie maanden volgend op het incident **een klacht indienen bij de vervoerder**. De vervoerder beschikt over een termijn van een maand om te reageren en een termijn van 3 maanden te rekenen vanaf de ontvangst van de klacht om een definitief antwoord te geven. Indien u geen genoegen neemt met zijn antwoord, kunt u contact opnemen met de bevoegde instantie van de FOD Mobiliteit en Vervoer. (E-mail: road.passengerrights@mobilit.fgov.be)