



REIZEN OVER ZEE EN OVER DE BINNENWATEREN UW RECHTEN

Weet dat u bepaalde rechten heeft als u per schip in de EU reist. Wanneer u een ticket koopt, mag men u geen hogere prijs aanrekenen omwille van uw nationaliteit of van het land waar u het ticket boekt.

Bij problemen (vertraging of annulering) heeft u eveneens rechten ...

De **Europese verordening 1177/2010** voorziet ook in een aantal rechten voor passagiers die over zee of over de binnenwateren reizen:

- recht op informatie over uw reis, over reisverstoringen, over uw rechten als passagier.
- recht op compensatie voor het ongemak van een vertraging of annulering van een scheepsreis
- het recht op een vlotte behandeling van uw klacht
- het recht op de goede handhaving van uw rechten.

De **Europese verordening 392/2009** heeft op haar beurt betrekking op de aansprakelijkheid van vervoerders van passagiers over zee bij ongevallen. de scheepspassagier heeft onder meer recht op:

- financiële vergoeding, eventueel met voorschot;
- verhaal tegen de verzekeraar van de vervoerder;
- correcte informatie over zijn rechten bij ongeval.

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

Personen met beperkte mobiliteit

Passagiers met beperkte mobiliteit moeten dezelfde reis-mogelijkheden genieten als alle andere passagiers. Om dit te garanderen, werden er bijkomende rechten voorzien:

- recht voor personen met een handicap en / of met beperkte mobiliteit op toegang tot het vervoer zonder enige discriminatie;
- recht op speciale, kosteloze bijstand in havens en aan boord van schepen;
- recht op schadevergoeding bij verlies of schade aan mobiliteitshulpmiddelen.

Schadevergoeding

Indien de dienst wordt **geannuleerd of vertraagd** moet u tijdens het wachten steeds op adequate wijze en tijdig worden geïnformeerd over het incident.

Indien de reis wordt geannuleerd of het vertrek wordt met meer dan 90 minuten vertraagd, dan moet men u twee mogelijkheden voorstellen:

- ofwel u krijgt uw **ticket terugbetaald** en zo nodig een gratis reis terug naar het vertrekpunt, bijvoorbeeld als door de vertraging het doel van uw reis niet langer haalbaar is;
- ofwel u wordt bij de eerste mogelijkheid **onder gelijk-**

waardige voorwaarden naar uw eindbestemming gebracht, zonder extra kosten.

Indien het vertrek meer dan 90 minuten vertraagd is, heeft u in het merendeel der gevallen ook recht op:

- **een maaltijd en verfrissingen** (in verhouding tot de wachttijd);
- **accommodatie** indien u de nacht ter plaatse moet doorbrengen.

Indien de aankomst met meer dan een uur vertraagd is, heeft u recht op een **schadevergoeding**. Naargelang van de omvang van de vertraging, kan deze schadevergoeding 25% of 50% van de ticketprijs bedragen. Er is geen enkele schadevergoeding verschuldigd **als de vertraging te wijten is aan een natuurramp of aan uitzonderlijke weersomstandigheden.**

Een klacht indienen

Indien u van mening bent dat uw rechten niet werden gerespecteerd, kunt u een klacht neerleggen bij de vervoerder of de terminalexploitant. Indien u geen genoegen neemt met het antwoord dat u kreeg, kan u zich wenden tot de Nationale handhavingsinstantie bij de FOD Mobiliteit en Vervoer. (E-mail: waterborne.passengerrights@mobilit.fgov.be)