



Dit is een automatische vertaling. [Raadpleeg de oorspronkelijke taal](#). De Europese Commissie is niet aansprakelijk voor de kwaliteit en nauwkeurigheid van deze automatische vertaling.

[Belangrijke informatie over machinevertaling](#)

## Vragen en antwoorden over de herziening van de verordeningen inzake passagiersrechten

Brussels, 29 november 2023

### Wat zijn de passagiersrechtenverordeningen? Waarom hebben we ze nodig?

Passagiersrechten staan centraal in het vervoers- en consumentenbeleid van de EU. De EU is het enige gebied ter wereld waar burgers worden beschermd door een volledige reeks passagiersrechten – of zij nu per vliegtuig, trein, schip, bus of touringcar reizen. Sinds 2004 bestaat er een solide EU-kader voor alle vervoerswijzen, met de vaststelling van vier verordeningen voor lucht-, water-, bus- en touringcarvervoer en een vijfde verordening inzake luchtvervoer voor passagiers met een handicap en beperkte mobiliteit.

Vóór de vaststelling van de verordeningen werd weinig aandacht besteed aan de passagiersrechten in de voorwaarden van de overeenkomst tussen de passagier en de vervoerder. Dit betekende dat het vaak duur, omslachtig en frustrerend was voor passagiers om hun rechten te verdedigen. De invoering van verordeningen inzake passagiersrechten voor alle vervoerswijzen heeft deze belemmeringen weggenomen en een gelijk speelveld gecreëerd door ervoor te zorgen dat in alle lidstaten dezelfde regels gelden. Deze regels hebben betrekking op de rechten van passagiers wanneer zich een verstoring voordoet, het verstrekken van informatie aan passagiers zowel voor als tijdens de reis, het recht op non-discriminatie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, en klachtenopties indien de regels niet worden nageleefd.

De website „[Uw Europa](#)” en de app voor passagiersrechten ([Google Android](#), [Apple iOS](#)) bieden passagiers gedetailleerde informatie en advies over hun rechten en hoe zij deze kunnen uitoefenen.

### Waarom worden de passagiersrechtenverordeningen herzien?

In de [evaluaties](#) van de huidige verordeningen (2021), de [Eurobarometer van 2020 over passagiersrechten](#) en de in 2021 en [2018](#) gepubliceerde verslagen van de Europese Rekenkamer zijn bepaalde lacunes vastgesteld die de doeltreffendheid van de verordeningen inzake passagiersrechten ondermijnen. Zij constateerden dat tekortkomingen bij de uitvoering en handhaving passagiers ervan weerhouden ten volle van deze rechten gebruik te maken. Voor vluchten die via een tussenpersoon worden geboekt, ontvangen luchtvaartmaatschappijen de contactgegevens van de passagiers (met inachtneming van de AVG) om rechtstreeks contact met hen op te nemen voor belangrijke kwesties zoals vervoer langs een andere route, terugbetalingen, compensatiebetalingen, verzorging en informatie over verstoringen. Het voorstel tot herziening van de verordeningen pakt deze probleemgebieden aan door de handhavingsmechanismen te versterken en regels in te voeren voor luchtreizigers die hun vluchten via een tussenpersoon hebben geboekt.

### Waarom hebben we een nieuwe passagiersrechtenverordening nodig voor multimodale reizen?

De [strategie voor duurzame en slimme mobiliteit](#) is een routekaart voor de verwezenlijking van de ambitie van de [Europese Green Deal](#) om de vervoersemissies tegen 2050 met 90 % te verminderen. Een belangrijk element om het vervoer duurzamer te maken is het bereiken van doeltreffende multimodaliteit, waarbij passagiers tijdens een reis verschillende vervoerswijzen combineren, waarbij voor elk deeltraject de meest duurzame en efficiënte vervoerswijze wordt gebruikt.

Hoewel passagiers die met één vervoerswijze reizen (d.w.z. alleen per vliegtuig, trein, bus of schip)

momenteel rechten genieten in geval van reisverstoringen, hebben zij geen recht op soortgelijke rechten als zij overstappen naar een andere vervoerswijze. Bijgevolg beschikken passagiers die multimodale reizen ondernemen niet over informatie over mogelijke verstoringen van de reis en over de omvang van hun rechten. Er is ook een gebrek aan bijstand (bv. terugbetaling, vervoer langs een andere route, accommodatie, maaltijden en verfrissingen) in het geval van een verstoring van de reis die zich voordoet bij het overstappen naar een andere vervoerswijze tijdens één reis; het is moeilijk om bij vervoerders en andere relevante actoren (bv. genfor, terminalexploitanten, verkopers van vervoersbewijzen) een klacht in te dienen over het gebrek aan informatie of bijstand en over het gebrek aan duidelijkheid over welke nationale autoriteit contact moet opnemen met betrekking tot verstoringen van multimodale reizen.

Ontoereikende regels inzake passagiersrechten voor multimodale reizen betekenen ook dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit geen recht hebben op specifieke bijstand uit hoofde van het EU-recht wanneer zij overstappen tussen vervoerswijzen, ook op multimodale verbindingpunten zoals lucht-spoorwegknooppunten. Zonder dergelijke bijstand kunnen deze passagiers niet profiteren van de naadloze reiservaring die voor andere passagiers beschikbaar is.

Het voorstel voor een nieuwe verordening betreffende passagiersrechten in het kader van multimodale reizen heeft tot doel deze lacunes in de huidige EU-wetgeving inzake passagiersrechten aan te pakken.

### **Hoe zal de herziening van de passagiersrechtenverordeningen ten goede komen aan passagiers?**

De uiteindelijke begunstigen van dit initiatief zijn passagiers: de voorgestelde herzieningen zullen ervoor zorgen dat zij zich meer bewust zijn van hun rechten, die beter zullen worden toegepast en gehandhaafd als gevolg van maatregelen van vervoerders, terminalbeheerders, tussenpersonen en handhavingsautoriteiten. Met name:

- Passagiers die individueel verhaal zoeken, zullen minder belemmeringen ondervinden wanneer zij hun rechten opeisen. Passagiers zullen in de hele EU standaardformulieren voor terugbetaling en compensatie kunnen gebruiken die door de Commissie worden verstrekt: deze zullen gemakkelijk te begrijpen zijn, toegankelijk zijn voor personen met een handicap en beschikbaar zijn in alle officiële talen van de EU. Passagiers zullen niet verplicht zijn dergelijke formulieren te gebruiken, maar als een vervoerder een verzoek via een dergelijk formulier ontvangt, zal hij het niet mogen weigeren.
- Passagiers zullen beter geïnformeerde beslissingen kunnen nemen over de vraag met welke luchtvaartmaatschappij zij reizen, aangezien vervoerders regelmatig verslag moeten uitbrengen over de toepassing van de passagiersrechten (bv. informatieverstrekking, behandeling van klachten, stiptheid van diensten, bijstand voor personen met een handicap).
- Passagiers zullen baat hebben bij doeltreffender werkzaamheden van de nationale handhavingsinstanties om mogelijke gevallen van niet-naleving door vervoerders en terminalbeheerders bij de uitvoering van passagiersrechten op te sporen.
- Voor vliegvlagen,
  - Passagiers kunnen alle relevante informatie over hun reis (met inbegrip van vertragingen, annuleringen, zorgverlening, vervoer langs een andere route, terugbetaling, compensatieverzoeken) rechtstreeks van de luchtvaartmaatschappij ontvangen, zelfs als zij via een tussenpersoon zijn geboekt: tussenpersonen moeten de contactgegevens van de passagiers doorgeven aan de luchtvaartmaatschappij, maar alleen voor dit doel. Luchtvaartmaatschappijen zullen worden geconfronteerd met sancties als zij deze gegevens voor andere doeleinden gebruiken, en moeten strikte bewaartermijnen in acht nemen, in overeenstemming met de algemene verordening gegevensbescherming (AVG).
  - Passagiers zullen ook baat hebben bij volledige duidelijkheid over wie contact moet opnemen met het oog op de terugbetaling van hun tickets wanneer zij via tussenpersonen boeken, en moeten vooraf kosteloos informatie krijgen van zowel de luchtvaartmaatschappij als elke tussenpersoon over de wijze waarop de terugbetalingsprocedure zal worden uitgevoerd.
  - Als de terugbetaling wordt verwerkt via een tussenpersoon die het ticket op zijn eigen bankrekening heeft betaald, moet zowel de luchtvaartmaatschappij als de tussenpersoon ervoor zorgen dat de passagier de terugbetaling binnen 14 dagen ontvangt. De luchtvaartmaatschappij moet de tussenpersoon binnen 7 dagen terugbetalen en de tussenpersoon de passagier binnen nog eens 7 dagen.

- Als passagiers hun telefoonnummer of e-mailadres meedelen, ontvangen zij alle belangrijke informatie in digitaal formaat.

## **Hoe zal de nieuwe verordening inzake passagiersrechten voor multimodale reizen de passagiers ten goede komen?**

Voor het eerst hebben passagiers rechten wanneer zij met verschillende soorten vervoer reizen, zoals bussen, treinen en vliegtuigen, allemaal in één reis. Deze nieuwe rechten voegen de rechten toe die passagiers al hebben wanneer zij met slechts één soort vervoer reizen.

Passagiers krijgen betere informatie en worden beter beschermd wanneer zij met één ticket reizen dat hun hele reis dekt. Als er een probleem is met hun reis, kunnen ze hun geld terugkrijgen of worden omgeleid en krijgen ze hulp als ze dat nodig hebben. Dit zou hen veel geld kunnen besparen.

Als passagiers in één betaling een combinatie van afzonderlijke tickets voor verschillende vervoerswijzen kopen en een verbinding missen, kunnen zij hun geld terugkrijgen van de verkoper of exploitant bij wie zij deze gecombineerde tickets hebben gekocht, als zij niet hebben gezegd dat de tickets gescheiden waren. In dat geval moeten zij ook 75 % van de ticketprijs bovenop krijgen.

Mensen met beperkte mobiliteit krijgen hulp wanneer zij op grote vervoersknooppunten overstappen van het ene naar het andere type vervoer. Ze hoeven slechts één keer om hulp te vragen, en ze hoeven niet zo lang te wachten om die hulp te krijgen.

Ten slotte kunnen passagiers, zoals voorgesteld voor de specifieke regels voor het verkeer, gebruik maken van standaardformulieren voor terugbetaling en compensatie die door de Commissie worden verstrekt.

## **Hoe komt dit voorstel ten goede aan reizigers met een handicap of beperkte mobiliteit?**

Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van passagiers met een handicap of beperkte mobiliteit. Personen met beperkte mobiliteit die tijdens hun reis van de ene naar de andere vervoerswijze overstappen, zullen door vervoerders en terminalexploitanten op verbindingpunten worden bijgestaan wanneer zij op grond van één vervoerscontract reizen of wanneer zij via multimodale passagiersknooppunten reizen. Als een luchtvaartmaatschappij een passagier met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit verplicht om samen met iemand te reizen omdat de passagier bijstand nodig heeft om te voldoen aan de eisen inzake luchtvaartveiligheid (bv. om de veiligheidsgordel te dragen), zal de luchtvaartmaatschappij verplicht zijn de begeleider kosteloos te vervoeren en deze persoon, wanneer dit praktisch mogelijk is, te plaatsen naast de passagier die hij assisteert. Dit recht bestaat al wanneer u per trein, schip of bus/touringcar reist.

Vervoerders zullen verplicht zijn kwaliteitsnormen voor de dienstverlening vast te stellen en verslagen te publiceren over de toepassing van deze normen. Deze verslagen zullen zorgen voor **meer transparantie** over verschillende kwesties, waaronder **de naleving door een luchtvaartmaatschappij van de regels inzake de rechten van personen met een handicap**: zij zullen verplicht zijn verslag uit te brengen over het aantal personen met een handicap aan wie zij vervoer weigeren, de hoeveelheid verloren of beschadigde mobiliteitshulpmiddelen, het aantal ontvangen klachten en de uitkomst van de klachten.

## **Voor meer informatie**

[Nieuwsflash](#)

[Factsheet](#)

[Voorstel](#)

QANDA/23/6111

Contactpersoon voor de pers:

[Adalbert JAHNZ](#) (+ 32 2 295 31 56)

[Deborah ALMERGE RUCKERT](#) (+32 2 298 79 86)

Voor het publiek: [Europe Direct](#) per telefoon [00 800 67 89 10 11](#) of [e-mail](#)