I

(Wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

VERORDENING (EU) Nr. 181/2011 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 16 februari 2011

betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 91, lid 1,

Gezien het voorstel van de Commissie,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité [1],

Na raadpleging van het Comité van de Regio's,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure, in het licht van de gemeenschappelijke ontwerptekst goedgekeurd door het bemiddelingscomité op 24 januari 2011 [2],

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Maatregelen van de Unie inzake vervoer per autobus- en touringcar moeten er onder meer voor zorgen dat passagiers een hoogwaardige bescherming genieten die vergelijkbaar is met die van andere vervoerswijzen, waar zij ook reizen. Voorts moet ten volle rekening worden gehouden met de eisen op het gebied van consumentenbescherming in het algemeen.

(2) Omdat autobus- en touringcarpassagiers de zwakste partij zijn bij de vervoersovereenkomst, dient hun allen een minimum aan bescherming te worden geboden.

(3) Bij maatregelen van de Unie ter verbetering van de passagiersrechten in het autobus- en touringcarvervoer moet rekening worden gehouden met de specifieke kenmerken van deze sector, die vooral uit kleine en middelgrote ondernemingen bestaat.

(4) De passagier en, op zijn minst, personen jegens wie hij een wettelijke onderhoudsplicht had of gehad zou hebben, moeten bij een ongeval met een autobus of touringcar adequaat zijn beschermd, rekening houdend met Richtlijn 2009/103/EG van het Europees Parlement en de Raad van 16 september 2009 betreffende de verzekering tegen de wettelijke aansprakelijkheid waartoe de deelneming aan het verkeer van motorrijtuigen aanleiding kan geven en de controle op de verzekering tegen deze aansprakelijkheid [3].

(5) Bij de keuze van het nationale recht dat van toepassing is op vergoeding wegens overlijden, inclusief een vergoeding van redelijke begrafeniskosten, wegens letsel en wegens verlies of beschadiging van bagage ten gevolge van ongevallen die zich voordoen bij het gebruik van een autobus of touringcar, moeten Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II) [4] en Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I) [5] in aanmerking worden genomen.

(6) De passagier moet, bij een ongeval met een autobus of touringcar, behalve op vergoeding bij overlijden of letsel of bij verlies of beschadiging van bagage, overeenkomstig het toepasselijke nationale recht, recht hebben op bijstand met betrekking tot zijn onmiddellijke praktische behoeften na een ongeval. Deze bijstand moet, indien nodig, eerste hulp, onderdak, voedsel, kleding en vervoer omvatten.

---

[1] PB C 317 van 23.12.2009, blz. 99.

[2] Standpunt van het Europees Parlement van 23 april 2009 (PB C 184 E van 8.7.2010, blz. 312), standpunt van de Raad in eerste lezing van 11 maart 2010 (PB C 122 E van 11.5.2010, blz. 1), standpunt van het Europees Parlement van 6 juli 2010 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad), besluit van de Raad van 31 januari 2011 en wetgevingsresolutie van het Europees Parlement van 15 februari 2011 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad).

[3] PB L 263 van 7.10.2009, blz. 11.

[4] PB L 199 van 31.7.2007, blz. 40.

[5] PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

(7) Elke burger moet gebruik kunnen maken van de aangeboden autobus- en touringcardiensten. Bijgevolg moeten personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit, ongeacht of deze veroorzaakt wordt door een functiebeperking, leeftijd of een andere factor, mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van autobus- en touringcarvervoersdiensten welke vergelijkbaar zijn met die van andere burgers. Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit hebben dezelfde rechten als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie.

(8) In het licht van artikel 9 van het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap en teneinde personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit mogelijkheden te geven tot het gebruik van autobus- en touringcardiensten welke vergelijkbaar zijn met die van andere burgers, moeten regels worden vastgesteld die voorzien in een verbod op discriminatie en in bijstand tijdens de reis. Deze personen moeten derhalve toegang krijgen tot het vervoer en mogen niet op grond van hun handicap of beperkte mobiliteit worden geweigerd, behoudens overwegingen die verband houden met de veiligheid, de voertuigconstructie of de infrastructuur. Binnen het kader van de desbetreffende wetgeving inzake bescherming van werknemers moeten personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit aanspraak kunnen maken op bijstand in de terminals en in het voertuig. Om sociale uitsluiting te vermijden, moet deze bijstand zonder bijkomende kosten worden verleend. De vervoerder moet toegangsvoorwaarden opstellen, bij voorkeur op basis van het Europese normalisatiesysteem.

(9) Bij beslissingen over de constructie van een nieuwe terminal en bij ingrijpende verbouwingen moet de terminalbeheerder rekening trachten te houden met de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, in overeenstemming met de eisen van een universeel ontwerp („design for all"). De terminalbeheerder dient in ieder geval locaties aan te wijzen waar deze personen zich kunnen aanmelden en bijstand kunnen vragen.

(10) Zo ook moeten vervoerders, onverminderd de bestaande en de toekomstige wetgeving houdende technische voorschriften voor autobussen of touringcars, voor zover mogelijk met deze behoeften rekening houden wanneer zij beslissen over de uitrusting van nieuwe en gemoderniseerde voertuigen.

(11) De lidstaten moeten de bestaande infrastructuur trachten te verbeteren wanneer dat noodzakelijk is om vervoerders in staat te stellen de toegankelijkheid voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit te garanderen en hun de nodige bijstand te verlenen.

(12) Het personeel moet voldoende zijn opgeleid om de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te kunnen beantwoorden. Met het oog op een vlottere onderlinge erkenning van de nationale kwalificaties van bestuurders door de lidstaten, zou kunnen worden voorzien in een bewustmakingsopleiding inzake de omgang met personen met een handicap, als onderdeel van de basisopleiding of de nascholing in de zin van Richtlijn 2003/59/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 juli 2003 betreffende de vakbekwaamheid en de opleiding en nascholing van bestuurders van bepaalde voor goederen- en personenvervoer over de weg bestemde voertuigen [1]. Ten behoeve van de samenhang tussen het invoeren van de opleidingseisen en de bij die richtlijn vastgestelde termijnen zou een mogelijkheid tot vrijstelling gedurende een beperkte periode moeten worden toegestaan.

(13) Organisaties die personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, moeten worden geraadpleegd of worden betrokken bij het opstellen van de inhoud van de handicapgerelateerde opleiding.

(14) De gebruikersrechten van autobus- en touringcarpassagiers moeten onder meer het recht op informatie over de dienstverlening vóór en gedurende de reis inhouden. Alle essentiële informatie die aan autobus- en touringcarpassagiers wordt meegedeeld, moet op verzoek tevens worden aangeboden in alternatieve, voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit toegankelijke vormen, zoals grootletterdruk, duidelijke taal, braille, elektronische communicatie die toegankelijk is met adaptieve technologie, en audiocassettes.

(15) Deze verordening mag geen beperking inhouden van het recht van de vervoerder om volgens het toepasselijke nationale recht schadevergoeding te eisen, ook van derden.

(16) De hinder die mensen ondervinden doordat hun reis wordt geannuleerd of bij vertrek aanzienlijke vertraging oploopt, moet worden beperkt. Hiertoe moeten vertrekkende reizigers in de terminals adequaat worden opgevangen en op een voor alle reizigers toegankelijke wijze worden geïnformeerd. Zij moeten hun reis kunnen annuleren met terugbetaling van het vervoerbewijs, of kunnen voortzetten, of in bevredigende omstandigheden via een andere route kunnen reizen. Indien de vervoerder de passagier niet de nodige bijstand verleent, moet de passagier aanspraak kunnen maken op een financiële vergoeding.

(17) Samen met de belanghebbenden, beroepsorganisaties en organisaties van consumenten, passagiers, gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moeten vervoerders samenwerken om op nationaal of Europees niveau een regeling vast te stellen. Met deze regeling moet worden beoogd de informatie, zorg en bijstand te verbeteren die aan passagiers wordt verstrekt wanneer hun reis wordt onderbroken, met name in geval van langdurige vertraging of annulering van een reis, en daarbij speciaal aandacht te schenken aan passagiers met specifieke behoeften als gevolg van een handicap, beperkte mobiliteit, ziekte, hoge leeftijd en zwangerschap, alsook voor begeleidende passagiers en passagiers die met jonge kinderen reizen. De nationale handhavingsorganen dienen van deze regeling op de hoogte te worden gesteld.

[1] PB L 226 van 10.9.2003, blz. 4.

(18) Deze verordening moet onverlet laten de rechten die de reiziger ontleent aan Richtlijn 90/314/EEG van de Raad van 13 juni 1990 betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten ([1]). Deze verordening mag niet van toepassing zijn in gevallen waarin een pakketreis wordt geannuleerd om een andere reden dan de annulering van de autobus- of touringcardienst.

(19) De passagier moet volledig worden geïnformeerd over de hem bij deze verordening toegekende rechten, zodat hij deze ook daadwerkelijk kan uitoefenen.

(20) De passagier moet zijn rechten kunnen uitoefenen middels een passende, door de vervoerder ingestelde klachtenprocedure of, in voorkomend geval, door het indienen van een klacht bij de daartoe door de betrokken lidstaat aangewezen instantie of instanties.

(21) De lidstaten moeten de naleving van deze verordening verzekeren en een of meer bevoegde instanties met het toezicht en de handhaving belasten. Dit laat onverlet het recht van de reiziger om overeenkomstig het nationale recht in rechte schadevergoeding te eisen.

(22) Rekening houdend met de door de lidstaten vastgestelde procedures voor het indienen van klachten, moet een klacht met betrekking tot bijstand bij voorkeur worden gericht aan de instanties die voor de handhaving van deze verordening zijn aangewezen in de lidstaat waar de instap- of uitstapplaats ligt.

(23) De lidstaten dienen het gebruik van het openbaar vervoer en het gebruik van geïntegreerde informatie en geïntegreerde vervoerbewijzen te bevorderen, teneinde het gebruik en de interoperabiliteit van de verschillende vervoerswijzen en -exploitanten te optimaliseren.

(24) De lidstaten dienen sancties te verbinden aan overtredingen van deze verordening, en er voor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

(25) Aangezien de doelstelling van deze verordening, namelijk in alle lidstaten een gelijkwaardige bescherming en bijstand waarborgen aan autobus- en touringcarpassagiers, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve vanwege de omvang en de gevolgen van het optreden beter op Unieniveau kan worden verwezenlijkt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken.

(26) Deze verordening moet Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ([2]) onverlet laten.

(27) De handhaving van deze verordening dient te worden gebaseerd op Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming („verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming") ([3]). Die verordening moet dienovereenkomstig worden gewijzigd.

(28) In deze verordening worden de grondrechten geëerbiedigd en de beginselen in acht genomen die zijn erkend in, met name, het in artikel 6 van het Verdrag betreffende de Europese Unie vermelde Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, indachtig voorts Richtlijn 2000/43/EG van de Raad van 29 juni 2000 houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van personen ongeacht ras of etnische afstamming ([4]) en Richtlijn 2004/113/EG van de Raad van 13 december 2004 houdende toepassing van het beginsel van gelijke behandeling van mannen en vrouwen bij de toegang tot en het aanbod van goederen en diensten ([5]),

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Onderwerp

In deze verordening worden met betrekking tot autobus- en touringcarvervoer voorschriften vastgesteld ter zake van:

a) het verbod op discriminatie tussen passagiers inzake de door de vervoerder aangeboden voorwaarden;

b) de rechten van de passagier bij een ongeval dat zich voordoet bij het gebruik van de autobus of touringcar, en dat overlijden of letsel, dan wel verlies of beschadiging van de bagage tot gevolg heeft;

c) het verbod op discriminatie van, en de verplichting tot het verlenen van bijstand aan, personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;

d) de rechten van de passagier bij annulering of vertraging;

e) het minimum aan informatie dat de passagier moet krijgen;

f) de klachtenbehandeling;

g) de algemene voorschriften inzake handhaving.

([1]) PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

([2]) PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.
([3]) PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.
([4]) PB L 180 van 19.7.2000, blz. 22.
([5]) PB L 373 van 21.12.2004, blz. 37.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze verordening is van toepassing op passagiers die gebruikmaken van geregelde vervoersdiensten voor niet-specifieke categorieën passagiers waarvan de instapplaats of uitstapplaats zich op het grondgebied van een lidstaat bevindt en waarvan de dienst een geplande reisafstand van 250 km of meer beslaat.

2. Op diensten in de zin van lid 1, waarbij de geplande reisafstand minder dan 250 km beslaat, zijn artikel 4, lid 2, artikel 9, artikel 10, lid 1, artikel 16, lid 1, onder b), artikel 16, lid 2, artikel 17, leden 1 en 2, en de artikelen 24 tot en met 28 van toepassing.

3. Deze verordening is voorts, met uitzondering van de artikelen 9 tot en met 16, artikel 17, lid 3, en de hoofdstukken IV, V en VI, van toepassing op passagiers die gebruikmaken van ongeregelde vervoersdiensten waarvan de eerste instapplaats of laatste uitstapplaats zich op het grondgebied van een lidstaat bevindt.

4. De lidstaten kunnen, op een transparante en niet-discriminerende wijze, het binnenlands geregeld vervoer vrijstellen van toepassing van deze verordening, met uitzondering van artikel 4, lid 2, artikel 9, artikel 10, lid 1, artikel 16, lid 1, onder b), artikel 16, lid 2, artikel 17, leden 1 en 2, en de artikelen 24 tot en met 28. Deze vrijstelling kan vanaf de datum van toepassing van deze verordening worden verleend voor een maximumtermijn van vier jaar, die eenmaal kan worden verlengd.

5. De lidstaten kunnen, op een transparante en niet-discriminerende wijze, bepaalde geregelde vervoersdiensten waarvan een belangrijk gedeelte, omvattende ten minste één geplande stop, buiten de Unie wordt geëxploiteerd, vrijstellen van toepassing van deze verordening, gedurende ten hoogste vier jaar na de datum van toepassing. De vrijstelling kan eenmaal worden verlengd.

6. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de vrijstellingen die zij op grond van de leden 4 en 5 voor de verschillende soorten diensten hebben verleend. In het geval van een vrijstelling die zij onverenigbaar met de bepalingen van dit artikel acht, neemt de Commissie passende maatregelen. Uiterlijk op 2 maart 2018 brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de ingevolge de leden 4 en 5 verleende vrijstellingen.

7. De bepalingen van deze verordening kunnen niet worden uitgelegd als onverenigbaar met, of als aanvulling van, bestaande wetgeving houdende technische voorschriften voor autobussen of touringcars, dan wel voor de infrastructuur of de uitrusting van haltes en terminals.

8. Deze verordening laat onverlet de rechten die passagiers ontlenen aan Richtlijn 90/314/EEG; zij is niet van toepassing in geval van annulering van een pakketreis in de zin van die richtlijn om een andere reden dan de annulering van een geregelde dienst.

Artikel 3

Definities

In deze verordening wordt verstaan onder:

a) „geregeld vervoer": vervoer van personen per autobus of touringcar, met een bepaalde regelmaat en langs een vastgestelde reisweg, waarbij op vooraf vastgestelde stopplaatsen passagiers worden opgenomen of afgezet;

b) „ongeregeld vervoer": vervoer dat niet aan de definitie van geregeld vervoer beantwoordt en dat hoofdzakelijk wordt gekenmerkt door het vervoer per autobus of touringcar van op initiatief van de klant of de vervoerder zelf vooraf samengestelde groepen passagiers;

c) „vervoersovereenkomst": een overeenkomst tussen een vervoerder en een passagier voor het verstrekken van een of meer geregelde of ongeregelde diensten;

d) „vervoerbewijs": een geldig document of een ander bewijs van een vervoersovereenkomst;

e) „vervoerder": een natuurlijke of rechtspersoon, niet zijnde een touroperator, reisagent of verkoper van vervoerbewijzen, die het publiek geregeld of ongeregeld vervoer aanbiedt;

f) „uitvoerende vervoerder": een andere natuurlijke of rechtspersoon dan de vervoerder, die geheel of gedeeltelijk het vervoer feitelijk verricht;

g) „verkoper van vervoerbewijzen": een tussenpersoon die namens een vervoerder een vervoersovereenkomst sluit;

h) „reisagent": een tussenpersoon die namens een passagier een vervoersovereenkomst sluit;

i) „touroperator": een organisator of doorverkoper, niet zijnde de vervoerder, in de zin van artikel 2, leden 2 en 3, van Richtlijn 90/314/EEG;

j) „persoon met een handicap" of „persoon met beperkte mobiliteit": een persoon wiens mobiliteit bij het gebruik van vervoer is beperkt ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of motorische, permanente of tijdelijke), verstandelijke, of andere handicap, of ten gevolge van ouderdom, en wiens situatie vereist dat hij passende aandacht krijgt en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan zijn behoeften worden aangepast;

k) „toegangsvoorwaarden": toepasselijke normen, richtsnoeren en informatie inzake de toegankelijkheid van bussen en/of aangewezen terminals met inbegrip van de faciliteiten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit;

l) „reservering": de boeking van een zitplaats in een autobus of touringcar voor een bepaalde reis met een bepaalde vertrektijd van een geregelde vervoersdienst;

m) „terminal": een bemande terminal waar zich volgens de vastgestelde reisweg van een geregelde vervoersdienst een in- en uitstapplaats voor passagiers, evenals voorzieningen zoals incheckbalie, wachtruimte, of balie voor kaartverkoop bevinden;

n) „bushalte": elke andere plaats dan een terminal, waar zich volgens de vastgestelde reisweg van een geregelde vervoersdienst een in- en uitstapplaats voor passagiers bevindt;

o) „terminalbeheerder": een instantie die in een lidstaat is belast met het beheer van een aangewezen terminal;

p) „annulering": het niet verrichten van een geplande geregelde vervoersdienst;

q) „vertraging": het tijdsverschil, in het geregeld vervoer, tussen de vertrektijd volgens de gepubliceerde dienstregeling en de feitelijke vertrektijd.

Artikel 4

Vervoerbewijzen en niet-discriminerende contractvoorwaarden

1. Tenzij andere documenten recht geven op vervoer, voorziet de vervoerder de passagier van een of meer vervoerbewijzen. Het vervoerbewijs kan in elektronische vorm worden uitgereikt.

2. De door de vervoerder toegepaste contractvoorwaarden en tarieven worden, onverminderd sociale tarieven, aan het publiek aangeboden zonder enige directe of indirecte discriminatie op grond van de nationaliteit van de eindgebruiker of de plaats van vestiging van de vervoerder of de verkoper van vervoerbewijzen in de Unie.

Artikel 5

Andere uitvoerende partijen

1. De vervoerder, reisagent, touroperator of terminalbeheerder die de nakoming van de bij deze verordening vastgestelde verplichtingen heeft toevertrouwd aan een uitvoerende vervoerder, verkoper van vervoerbewijzen of andere persoon, blijft aansprakelijk voor het handelen of nalaten van de uitvoerende partij.

2. Degene aan wie de vervoerder, de reisagent, de touroperator of de terminalbeheerder de nakoming van een verplichting heeft toevertrouwd, is eveneens, ten aanzien van deze verplichting, aan de bepalingen van deze verordening onderworpen.

Artikel 6

Uitsluiting van verklaring van afstand

1. Beperking of afstand van de bij deze verordening vastgestelde verplichtingen, met name door middel van een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst, is verboden.

2. De vervoerder kan de passagier gunstiger contractvoorwaarden dan de bij deze verordening vastgestelde voorwaarden aanbieden.

HOOFDSTUK II

VERGOEDING EN BIJSTAND BIJ ONGEVALLEN

Artikel 7

Overlijden of letsel van de passagier en verlies of beschadiging van bagage

1. De passagier heeft, overeenkomstig het toepasselijke nationale recht, recht op vergoeding wegens overlijden, inclusief een vergoeding van redelijke begrafeniskosten, of letsel en wegens verlies of beschadiging van de bagage ten gevolge van ongevallen die zich voordoen bij het gebruik van de autobus of touringcar. In geval van overlijden van de passagier komt dit recht minstens toe aan de personen jegens wie hij een wettelijke onderhoudsplicht had of gehad zou hebben.

2. Het bedrag van de vergoeding wordt volgens het toepasselijke nationale recht bepaald. Het bij het nationale recht eventueel bepaalde maximumbedrag ter vergoeding van het overlijden of letsel, en van het verlies of de beschadiging van de bagage bepaalt, bedraagt in elk afzonderlijk geval ten minste:

a) 220 000 EUR per passagier;

b) 1 200 EUR per collo. Bij schade aan rolstoelen of andere mobiliteits- of hulpmiddelen stemt het bedrag van de vergoeding steeds overeen met de kosten van vervanging of reparatie van hetgeen verloren gegaan of beschadigd is.

Artikel 8

Onmiddellijke praktische behoeften van de passagier

Wanneer zich bij het gebruik van een autobus of touringcar een ongeval voordoet, verleent de vervoerder de passagier redelijke en evenredige bijstand met betrekking tot zijn onmiddellijke praktische behoeften naar aanleiding van het ongeval. Deze bijstand omvat, indien nodig, onderdak, voedsel, kleding, vervoer en facilitering van eerste hulp. Geboden bijstand staat niet gelijk met erkenning van aansprakelijkheid.

De vervoerder mag de totale kosten voor onderdak per passagier beperken tot 80 EUR per nacht gedurende maximaal twee nachten.

HOOFDSTUK III

RECHTEN VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Artikel 9

Recht op vervoer

1. De vervoerder, de reisagent en de touroperator mogen niet weigeren een reservering te aanvaarden, een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken, of iemand te laten instappen, op grond van diens handicap of beperkte mobiliteit.

2. De reservering en het vervoerbewijs worden de persoon met een handicap en de persoon met beperkte mobiliteit zonder extra kosten aangeboden.

Artikel 10

Uitzonderingen en bijzondere voorwaarden

1. Onverminderd artikel 9, lid 1, mag de vervoerder, de reisagent of de touroperator weigeren een reservering te aanvaarden, een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken, of een persoon te laten instappen, op grond van diens handicap of beperkte mobiliteit:

a) indien dit noodzakelijk is om te voldoen aan de in de internationale, Unie of nationale wetgeving vastgestelde veiligheidseisen, of aan de door de bevoegde autoriteiten vastgestelde gezondheids- en veiligheidseisen;

b) indien het voertuig of de infrastructuur, met inbegrip van de bushalten en terminals, zo zijn ontworpen dat het materieel onmogelijk is de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit op een veilige of praktisch haalbare manier te laten in- of uitstappen of te vervoeren.

2. Indien op grond van lid 1 wordt geweigerd een reservering te aanvaarden of een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken, informeren de vervoerder, de reisagent en de touroperator de betrokkene over elk aanvaardbaar alternatief vervoer met een door de vervoerder verzorgde dienst.

3. Aan de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit die een reservering of vervoerbewijs heeft en voldoet aan de in artikel 14, lid 1, onder a), gestelde voorwaarden, maar wie niettemin op grond van zijn handicap of beperkte mobiliteit de toegang tot het voertuig is geweigerd, alsmede aan zijn begeleider in de zin van lid 4 van dit artikel, wordt de keus gelaten tussen:

a) het recht op terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs en, indien relevant, een gratis terugreis naar het eerste vertrekpunt volgens de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid, en

b) tenzij dit onmogelijk is, voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de in de overeenkomst bepaalde bestemming, volgens een redelijk vervoersalternatief.

Verzuim van de in artikel 14, lid 1, onder a), voorgeschreven kennisgeving laat het recht op terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs onverlet.

4. Indien een vervoerder, reisagent of touroperator om de in lid 1 bepaalde redenen weigert een reservering te aanvaarden van een persoon met een handicap of beperkte mobiliteit, hem een vervoerbewijs af te geven of anderszins te verstrekken, of hem te laten instappen, mag die persoon verzoeken om begeleiding door een andere door hem gekozen persoon, met wiens bijstand hij aan toepassing van de in lid 1 bepaalde redenen kan ontkomen.

Deze begeleider wordt kosteloos vervoerd en krijgt zo mogelijk een plaats naast de persoon met een handicap of met beperkte mobiliteit.

5. De vervoerder, reisagent of touroperator die gebruik maakt van het in lid 1 bepaalde, stelt de persoon met een handicap of de persoon met beperkte mobiliteit onverwijld in kennis van de redenen hiervoor, en deelt hem deze redenen, op diens verzoek, binnen vijf dagen na dit verzoek langs schriftelijke weg mede.

Artikel 11

Toegankelijkheid en informatie

1. De vervoerders en terminalbeheerders — in voorkomend geval via hun brancheorganisaties — voorzien in of hanteren, in samenwerking met representatieve organisaties van personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit, niet-discriminerende toegangsvoorwaarden voor het vervoer van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

2. De in lid 1 bedoelde toegangsvoorwaarden, met inbegrip van de tekst van de internationale, Unie of nationale wetgeving waarin veiligheidseisen worden vastgesteld en waarop deze niet-discriminerende toegangsvoorwaarden gebaseerd zijn, worden, op verzoek, door de vervoerder en de terminalbeheerder via een materieel medium of op internet bekendgemaakt, in een toegankelijke vorm en in de talen waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen beschikbaar wordt gesteld. Bij de bekendmaking van die informatie wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van personen met een handicap of beperkte mobiliteit.

3. De in lid 1 bedoelde toegangsvoorwaarden betreffende reizen die deel uitmaken van de door de touroperators georganiseerde, verkochte of aangeboden pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten, worden door hen beschikbaar gesteld.

4. De informatie over de in de leden 2 en 3 bedoelde toegangsvoorwaarden wordt op verzoek van de passagier in materiële vorm verspreid.

5. De vervoerder, de reisagent en de touroperator zorgen ervoor dat alle nodige algemene informatie betreffende de reis en de vervoersvoorwaarden in een passende en toegankelijke vorm beschikbaar is voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, ook in geval van onlinereservering en raadpleging van informatie op het internet. De informatie wordt op verzoek van de passagier in materiële vorm verspreid.

Artikel 12

Aanwijzing van terminals

De lidstaten bepalen in welke autobus- en touringcarterminals bijstand wordt verleend aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. De lidstaten stellen de Commissie daarvan in kennis. De lijst van de aangewezen autobus- en touringcarterminals wordt door de Commissie op het internet beschikbaar gesteld.

Artikel 13

Recht op bijstand in aangewezen terminals en in autobussen en touringcars

1. Onverminderd de in artikel 11, lid 1, bedoelde toegangsvoorwaarden, wordt in de door de lidstaten aangewezen terminals door de vervoerder en de terminalbeheerder, ieder binnen zijn bevoegdheidsgebied, kosteloos en in ten minste de in deel a) van bijlage I bepaalde mate bijstand verleend aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

2. Onverminderd de in artikel 11, lid 1, bedoelde toegangsvoorwaarden, wordt in de autobus of touringcar door de vervoerder, kosteloos en ten minste in de in deel b) van bijlage I bepaalde mate bijstand verleend aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 14

Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

1. De vervoerder en de terminalbeheerder werken samen om ervoor te zorgen dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bijstand wordt verleend, met dien verstande dat:

a) de vervoerder, terminalbeheerder, reisagent of touroperator ten minste 36 uur voordat de betrokkene bijstand behoeft, hiervan in kennis wordt gesteld, en

b) de betrokkene zich op de aangewezen plaats aanmeldt:

i) op een vooraf door de vervoerder meegedeeld tijdstip, uiterlijk 60 minuten voor de aangekondigde vertrektijd, tenzij de vervoerder en de passagier een kortere termijn zijn overeengekomen, of

ii) uiterlijk 30 minuten voor de aangekondigde vertrektijd, indien geen tijdstip is meegedeeld.

2. In aanvulling op lid 1, stelt de persoon met een handicap of persoon met beperkte mobiliteit de vervoerder, reisagent of touroperator bij de reservering of de voorafgaande aankoop van het vervoerbewijs in kennis van zijn specifieke behoeften aan zitgelegenheid, mits deze behoeften op dat tijdstip bekend zijn.

3. De vervoerder, de terminalbeheerder, de reisagent en de touroperator nemen alle noodzakelijke maatregelen om de indiening van aanvragen om bijstand van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te faciliteren. Deze verplichting geldt alle aangewezen terminals en hun verkoopskanalen, met inbegrip van verkoop per telefoon en via het internet.

4. Bij gebreke van kennisgeving overeenkomstig lid 1, onder a), en lid 2, doen de vervoerder, de terminalbeheerder, de reisagent en de touroperator alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te laten verlenen dat de persoon met een handicap of persoon met beperkte mobiliteit die een vervoerbewijs heeft gekocht, bij vertrek kan instappen, op een aansluitende dienst kan overstappen, en bij aankomst kan uitstappen.

5. De terminalbeheerder wijst in of buiten de terminal een punt aan waar personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit hun aankomst kunnen melden en om bijstand kunnen vragen. Op dit duidelijk aangeduide punt is in een toegankelijke vorm de belangrijkste informatie over de terminal en de geboden bijstand te vinden.

Artikel 15

Informatieoverdracht aan derden

De reisagent of touroperator die een kennisgeving in de zin van artikel 14, lid 1, onder a), ontvangt, zendt de informatie zo spoedig mogelijk tijdens zijn normale kantooruren aan de vervoerder of terminalbeheerder door.

Artikel 16

Opleiding

1. De vervoerder en, in voorkomend geval, de terminalbeheerder voorziet met betrekking tot personen met een handicap in een opleidingsprocedure met instructies, en zorgt ervoor dat:

a) al zijn personeelsleden, met uitzondering van de bestuurders, en al de personeelsleden van andere uitvoerende partijen, die rechtstreekse bijstand verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, worden opgeleid of geïnstrueerd als omschreven in bijlage II, delen a) en b), en

b) al zijn personeelsleden, met inbegrip van de bestuurders, die rechtstreeks in aanraking komen met de reizigers of met hen betreffende aangelegenheden, worden opgeleid of geïnstrueerd als omschreven in bijlage II, deel a).

2. De lidstaten kunnen gedurende een maximumtermijn van vijf jaar met ingang van 1 maart 2013 een vrijstelling van de toepassing van lid 1, onder b), op het opleiden van bestuurders verlenen.

Artikel 17

Compensatie voor rolstoelen en andere mobiliteitshulpmiddelen

1. De vervoerder en de terminalbeheerder zijn aansprakelijk wanneer zij verlies of beschadiging van rolstoelen, mobiliteits- en andere hulpmiddelen veroorzaken. Het verlies en de schade worden door de daarvoor aansprakelijke vervoerder of terminalbeheerder vergoed.

2. De in lid 1 bedoelde vergoeding stemt overeen met de kosten van vervanging of reparatie van hetgeen verloren gegaan of beschadigd is.

3. Indien nodig wordt al het mogelijke gedaan om met spoed tijdelijk in vervanging te voorzien. De rolstoelen, mobiliteits- en andere hulpmiddelen beschikken indien mogelijk over dezelfde technische en functionele kenmerken als die welke verloren gegaan of beschadigd zijn.

Artikel 18

Vrijstellingen

1. Onverminderd artikel 2, lid 2, kunnen de lidstaten het binnenlands geregeld vervoer vrijstellen van alle of bepaalde voorschriften van dit hoofdstuk, mits zij garanderen dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit volgens het nationale recht ten minste de bij deze verordening geboden bescherming genieten.

2. De lidstaten stellen de Commissie van de volgens lid 1 verleende vrijstellingen in kennis. In het geval van een vrijstelling die zij onverenigbaar met de bepalingen van dit artikel acht, neemt de Commissie passende maatregelen. Uiterlijk op 2 maart 2018 brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de overeenkomstig lid 1 verleende vrijstellingen.

HOOFDSTUK IV

RECHTEN VAN DE PASSAGIER IN GEVAL VAN ANNULERING OF VERTRAGING

Artikel 19

Voortzetting van de reis, vervoer langs een andere route, terugbetaling

1. Indien de vervoerder redelijkerwijs verwacht dat een geregelde vervoersdienst zal worden geannuleerd of het vertrek meer dan 120 minuten vertraging zal oplopen of indien er sprake is van overboeking, wordt de passagier onmiddellijk de keuze geboden tussen:

a) voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, zonder bijkomende kosten en onder voorwaarden die te vergelijken zijn met die in de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid;

b) terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs en, indien relevant, een gratis terugreis per autobus of touringcar naar het eerste vertrekpunt volgens de vervoersovereenkomst, bij de eerste gelegenheid.

2. Indien de vervoerder de passagier niet de in lid 1 bedoelde keuze laat, heeft de passagier, behalve op de in lid 1, onder b), bedoelde terugbetaling, recht op een schadevergoeding ten belope van 50 % van de prijs van het vervoerbewijs. Dit bedrag wordt door de vervoerder betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding.

3. Indien de autobus of touringcar onderweg buiten gebruik raakt, zet de vervoerder de dienst met een ander voertuig voort vanaf de plaats waar het onbruikbare voertuig zich bevindt, of biedt hij vervoer aan vanaf de plaats waar het onbruikbare voertuig zich bevindt naar een geschikte wachtplaats of terminal vanwaar de reis kan worden voortgezet.

4. Indien een geregelde vervoersdienst wordt geannuleerd of het vertrek vanaf een bushalte meer dan 120 minuten vertraging oploopt, heeft de passagier het recht de reis voort te zetten, zich langs een andere route te laten vervoeren, of het bedrag van het vervoerbewijs terugbetaald te krijgen, als bedoeld in lid 1.

5. De in lid 1, onder b), en lid 4, bedoelde terugbetaling vindt plaats binnen 14 dagen nadat het aanbod daartoe is gedaan of het verzoek daartoe is ontvangen. De terugbetaling dekt het volledige bedrag van de prijs waarvoor het vervoerbewijs is gekocht, voor het gedeelte of de gedeelten van de reis die niet zijn afgelegd, en voor het gedeelte of de gedeelten die reeds zijn afgelegd indien verder reizen in het licht van het oorspronkelijke reisplan van de passagier geen zin meer heeft. In het geval van een reispasje of abonnement stemt het bedrag van de terugbetaling overeen met het evenredige deel van het volledige bedrag van het reispasje of abonnement. Tenzij de passagier een andere formule aanvaardt, geschiedt de terugbetaling in geld.

Artikel 20

Informatie

1. In geval van annulering of vertrek met vertraging van een geregelde vervoersdienst, stelt de vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalbeheerder de vertrekkende passagiers in de terminal zo spoedig mogelijk, en in geen geval later dan 30 minuten na de geplande vertrektijd, op de hoogte van de situatie, alsook, zodra deze hem bekend is, van de verwachte vertrektijd.

2. De vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalbeheerder, moet redelijke inspanningen leveren om passagiers die door annulering of vertraging een aansluiting volgens de dienstregeling missen, op de hoogte te stellen van alternatieve aansluitingen.

3. De vervoerder of, in voorkomend geval, de terminalbeheerder, zorgt ervoor dat personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit de in de leden 1 en 2 voorgeschreven informatie in een toegankelijke vorm ontvangen.

4. Indien mogelijk wordt de in de leden 1 en 2 bedoelde informatie langs elektronische weg aan alle passagiers verstrekt, ook aan degenen die vanaf een halte vertrekken, en wel binnen de in lid 1 genoemde termijn, als de passagier hierom heeft verzocht en de daartoe benodigde contactinformatie aan de vervoerder heeft verstrekt.

Artikel 21

Bijstand in geval van annulering of vertrek met vertraging

In het geval van een reis met een geplande duur van meer dan drie uur, die wordt geannuleerd of waarvan het vertrek vanaf een terminal meer dan 90 minuten vertraging oploopt, krijgt de passagier van de vervoerder kosteloos aangeboden:

a) hapjes, maaltijden en verfrissingen, in een redelijke verhouding tot de wachttijd, mits deze in de bus of in de terminal beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd;

b) een hotelkamer of ander logies, en hulp bij het zorgen voor vervoer tussen de terminal en het logies, in het geval dat een of meer malen zal moeten worden overnacht. De vervoerder mag de totale kosten voor onderdak per passagier beperken tot 80 EUR per nacht gedurende maximaal twee nachten, exclusief het vervoer tussen de terminal en de plaats van het verblijf.

Bij de toepassing van dit artikel besteedt de vervoerder bijzondere aandacht aan de behoeften van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit en van hun begeleiders.

Artikel 22

Andere vorderingen

Geen enkele bepaling in dit hoofdstuk belet de passagier op grond van het nationale recht voor de nationale rechter vergoeding te eisen van de schade die hij door een annulering of vertraging van een geregelde vervoersdienst heeft geleden.

Artikel 23

Vrijstellingen

1. Zolang het tijdstip van vertrek niet is aangegeven, gelden de artikelen 19 en 21 niet voor passagiers met een open vervoerbewijs, met uitzondering van passagiers met een reispasje of een abonnement.

2. Artikel 21, onder b), is niet van toepassing indien de vervoerder bewijst dat de annulering of vertraging het gevolg is van zware weersomstandigheden of grote natuurrampen waardoor de veilige bedrijfsvoering van de autobus- of touringcardiensten in het gedrang komt.

HOOFDSTUK V

ALGEMENE REGELS BETREFFENDE INFORMATIE EN KLACHTEN

Artikel 24

Recht op reisinformatie

De vervoerder en de terminalbeheerder voorzien, elk binnen zijn bevoegdheid, de passagiers tijdens de reis van de nodige informatie. Voor zover mogelijk, wordt deze informatie desgevraagd in een toegankelijke vorm verstrekt.

Artikel 25

Informatie over de rechten van de passagiers

1. De vervoerder en de terminalbeheerder voorzien, elk binnen zijn bevoegdheid, de passagiers uiterlijk bij het vertrek van de nodige, begrijpelijke informatie omtrent de hun bij deze verordening toegekende rechten. Deze informatie wordt in de terminals en, indien van toepassing, via internet verstrekt. Op verzoek van een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit wordt de informatie indien mogelijk in een toegankelijke vorm verstrekt. Deze informatie omvat tevens de contactgegevens van de door de lidstaten ingevolge artikel 28, lid 1, aangewezen handhavingsinstanties.

2. De vervoerder en de terminalbeheerder kunnen aan de in lid 1 bedoelde informatieplicht voldoen met behulp van een door de Commissie in alle officiële talen van de instellingen van de Europese Unie opgestelde samenvatting van de bepalingen van deze verordening, die hun ter beschikking wordt gesteld.

Artikel 26

Klachten

De vervoerder voorziet in of beschikt over een klachtenbehandelingsmechanisme met betrekking tot de in deze verordening neergelegde rechten en verplichtingen.

Artikel 27

Indiening van klachten

Onverminderd de in artikel 7 bedoelde vordering tot schadevergoeding, wordt de klacht van de passagier ingediend binnen drie maanden na de datum waarop het geregeld vervoer heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden. Binnen een 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. De klacht wordt binnen drie maanden na ontvangst definitief beantwoord.

HOOFDSTUK VI

HANDHAVING EN NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES

Artikel 28

Nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer nieuwe of bestaande instanties aan, die worden belast met de handhaving van deze verordening met betrekking tot het geregeld vervoer vanuit op zijn grondgebied gelegen plaatsen, en het geregeld vervoer vanuit een derde land naar deze plaatsen. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om deze verordening te doen naleven.

Elke instantie is naar organisatie, financieringsbeslissingen, juridische structuur en besluitvorming, onafhankelijk van de vervoerders, de touroperators en de terminalbeheerders.

2. De lidstaten delen de Commissie mee welke instanties op grond van dit artikel zijn aangewezen.

3. Elke passagier kan, op grond van de nationale wetgeving, bij de krachtens lid 1 aangewezen bevoegde instantie of bij een andere bevoegde, door een lidstaat aangewezen instantie, een klacht wegens een vermeende inbreuk op deze verordening indienen.

Een lidstaat kan besluiten dat de passagier in eerste instantie een klacht indient bij de vervoerder, in welk geval de nationale handhavingsinstantie of een andere door de lidstaat aangewezen bevoegde instantie in hoger beroep de in artikel 27 bedoelde klachten behandelt.

Artikel 29

Verslag inzake handhaving

Uiterlijk 1 juni 2015 en vervolgens om de twee jaar publiceren de overeenkomstig artikel 28, lid 1, aangewezen handhavingsinstanties een werkverslag over de voorbije twee kalenderjaren, dat met name bestaat uit een beschrijving van de maatregelen die ter uitvoering van deze verordening zijn genomen, en cijfers over de klachten en toegepaste sancties.

Artikel 30

Samenwerking tussen handhavingsinstanties

De in artikel 28, lid 1, bedoelde nationale handhavingsinstanties wisselen, in voorkomende gevallen, de nodige informatie uit over hun werkzaamheden en besluitvormingsprincipes en -praktijk. Zij worden daarin door de Commissie bijgestaan.

Artikel 31

Sancties

De lidstaten stellen regels vast inzake sancties die worden opgelegd in geval van schending van de bepalingen van deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De vastgestelde sancties zijn doeltreffend, evenredig en afschrikkend. De lidstaten brengen deze regels en maatregelen uiterlijk 1 maart 2013 ter kennis van de Commissie, en delen haar onverwijld alle latere wijzigingen dienaangaande mee.

HOOFDSTUK VII

SLOTBEPALINGEN

Artikel 32

Verslag

Uiterlijk 2 maart 2016 brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de werking en het effect van deze verordening. Het verslag gaat indien nodig vergezeld van wetgevingsvoorstellen tot nadere uitvoering van de bepalingen van de verordening dan wel tot wijziging ervan.

Artikel 33

Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

Aan de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 wordt het volgende punt toegevoegd:

„19. Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers (*).

(*) PB L 55 van 28.2.2011, blz. 1."

Artikel 34

Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van haar bekendmaking in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Zij is van toepassing met ingang van 1 maart 2013.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Straatsburg, 16 februari 2011.

Voor het Europees Parlement
De voorzitter
J. BUZEK

Voor de Raad
De voorzitter
MARTONYI J.

BIJLAGE I

BIJSTAND AAN PERSONEN MET EEN HANDICAP EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

a) **Bijstand in aangewezen terminals**

Bijstand en regelingen die nodig zijn om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:

— zich in de terminal aan te melden en een aanvraag om bijstand in te dienen op aangewezen locaties;

— zich te verplaatsen van die locatie naar de incheckbalie, de wachtruimte en de instapzone;

— in te stappen; hiervoor moeten in voorkomend geval liften, rolstoelen of andere voorzieningen ter beschikking worden gesteld;

— hun bagage in te laden;

— hun bagage uit te laden;

— uit te stappen;

— een erkende hulphond mee te nemen in de autobus of touringcar;

— zich naar de zitplaats te begeven.

b) **Bijstand in het voertuig**

Bijstand en regelingen die nodig zijn om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in staat te stellen om:

— belangrijke informatie over de reis in een toegankelijke vorm te ontvangen indien de passagier daarom verzoekt;

— in- en uit te stappen bij tussenstops, indien in het voertuig ander personeel behalve de bestuurder aanwezig is.

BIJLAGE II

HANDICAPGERELATEERDE OPLEIDING

a) **Opleiding in omgang met personen met een handicap**

De opleiding van personeel dat rechtstreeks in aanraking komt met passagiers omvat de volgende thema's:

— bewustmaking van fysieke, zintuiglijke (auditieve en visuele), en verborgen handicaps en leermoeilijkheden, alsmede het adequaat reageren daarop, inclusief de wijze waarop de mogelijkheden van personen met beperkte mobiliteit, oriëntatie of communicatievaardigheden kunnen worden ingeschat;

— belemmeringen voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit, met inbegrip van attitude-problemen, omgevings-/fysieke obstakels en organisatorische belemmeringen;

— erkende hulphonden; met inbegrip van de rol en de behoeften van de hulphond;

— optreden in onverwachte situaties;

— sociale vaardigheden en technieken om te communiceren met doven en slechthorenden, personen met een visuele handicap, mensen met een spraakprobleem en mensen met leermoeilijkheden;

— zorgvuldige omgang met rolstoelen en andere mobiliteitshulpmiddelen, om schade te vermijden (voor personeel dat in voorkomend geval verantwoordelijk is voor de bagageafhandeling).

b) **Opleiding in bijstand aan personen met een handicap**

De opleiding van personeel dat rechtstreeks bijstand verleent aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit omvat de volgende thema's:

— hoe een rolstoelgebruiker helpen in- en uit zijn rolstoel te komen;

— vaardigheden om bijstand te verlenen aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit die reizen met een erkende hulphond, die ook betrekking hebben op de rol en de behoeften van de hulphond;

— technieken voor de begeleiding van passagiers met een visuele handicap en voor de omgang met en het vervoer van erkende hulphonden;

— kennis van de soorten uitrusting om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit te helpen, en van de gebruikswijze daarvan;

— het gebruik van in- en uitstaphulpmiddelen en kennis van de gepaste procedures voor bijstand bij het in- en uitstappen, waarbij de veiligheid en de waardigheid van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit wordt gewaarborgd;

— begrip van de behoefte aan betrouwbare en professionele bijstand. Tevens bekendheid met de mogelijke gevoelens van kwetsbaarheid die gehandicapte passagiers door hun afhankelijkheid van de geboden bijstand tijdens de reis kunnen ervaren;

— kennis van eerste hulp.