

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

# Onderzoek naar passagiersrechten in het autobus- en touringcarvervoer

### OVERZICHT VAN RAADPLEGING

Het Directoraat-Generaal Mobiliteit en Vervoer (DG MOVE) van de Europese Commissie heeft een consortium onder leiding van PwC, met TIS en Steer aangesteld om een **onderzoek uit te voeren naar passagiersrechten in het bus- en touringcarvervoer**.

Het algemene doel van de studie is: de **ontwikkeling van de autobus- en touringcarmarkt** beoordelen; gegevens **verzamelen** over het **huidige beschermingsniveau van passagiers in het autobus- en touringcarvervoer** voor geregelde diensten van minder dan 250 km; de **bezorgdheid van de relevante belanghebbenden** over de rechten van passagiers in het autobus- en touringcarvervoer vaststellen; **oplossingen zoeken voor vastgestelde problemen of juridische leemten van Verordening (EU) nr. 181/2011**.

Het uiteindelijke doel is **nieuwe regels op te stellen voor passagiersrechten in het autobus- en touringcarvervoer** en/of na te gaan of **het kader voor passagiersrechten moet worden gewijzigd** om het beter af te stemmen op de recente marktevolutie.

In het kader van dit initiatief verzamelt de Commissie informatie over de volgende punten:

- [De evolutie van de busmarkt in de afgelopen vijf jaar;](#)
- [Nationale wetten met betrekking tot de bescherming van passagiersrechten;](#)
- [Gegevens over verträgen bij autobus- en touringcarreizen, nationale wetgeving inzake het vervoer van bagage, het beleid van de vervoerder inzake het vervoer van bagage en de aansprakelijkheid voor bagage, gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage;](#)
- [Bijstand aan personen met beperkte mobiliteit tijdens bus- en touringcarreizen en in terminals, inclusief training in het bewustzijn van gehandicapten voor bijstandspersoneel;](#)
- [Handhaving van passagiersrechten en klachtenbehandeling.](#)

### DOEL VAN DE RAADPLEGING

Deze vragenlijst maakt deel uit van de gerichte raadplegingsactiviteiten voor het feitenonderzoek dat het aangewezen Consortium uitvoert namens de Europese Commissie, DG MOVE. Het doel van de vragenlijst is het verzamelen van de mening van belanghebbenden over bovengenoemde kwesties en de vragenlijst wordt gebruikt om zoveel mogelijk kwantitatieve informatie te verzamelen. U wordt uitgenodigd namens uw organisatie te antwoorden; één antwoord per organisatie is vereist.

Houd er rekening mee dat de input die via de online vragenlijst wordt verzameld mogelijk zal leiden tot de herziening van het kader voor de rechten van autobus- en touringcarpassagiers, daarom is uw deelname cruciaal voor het succes van het project. Als dank voor de tijd die je hebt besteed aan het invullen van de online vragenlijst, zullen we op verzoek een uittreksel van de belangrijkste resultaten van de gerichte raadpleging delen met geïnteresseerde partijen.

De antwoorden worden alleen gebruikt voor dit onderzoek en de interne werkzaamheden van de Europese Commissie. Toegang tot uw persoonsgegevens wordt verleend aan het personeel van de Europese Commissie dat verantwoordelijk is voor de uitvoering van deze verwerking en aan bevoegd personeel volgens

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

het "need to know"-principe. Dit personeel is gebonden aan statutaire en, indien nodig, aanvullende geheimhoudingsovereenkomsten. Als u informatie wilt verstrekken die u als vertrouwelijk beschouwt, neem dan gerust contact op met de contractanten om dergelijke zorgen te bespreken ([it\\_eu\\_busandcoach@pwc.com](mailto:it_eu_busandcoach@pwc.com) of [raoul.brancaccio@pwc.com](mailto:raoul.brancaccio@pwc.com)).

Merk op dat deze enquête zo gestructureerd is dat u alleen de vragen krijgt die relevant zijn voor uw stakeholdergroep. Geen enkele vraag is verplicht. Aan het einde van elke pagina krijgt u de mogelijkheid om documenten te uploaden waarvan u denkt dat ze nuttig kunnen zijn voor dit onderzoek.

### PERSOONLIJKE GEGEVENS EN PRIVACYVERKLARING

[Privacyverklaring](#)

[Wereldwijde privacyverklaring van PwC](#)

### INSTRUCTIES VOOR HET INVULLEN VAN DE ONLINE VRAGENLIJST

1. Gebruik deze [link](#) om toegang te krijgen tot de enquête.

**Selecteer** aan het begin van de enquête **de groep belanghebbenden waartoe u behoort** en de enquête leidt u door naar de relevante vragen. Vul de relevante onderdelen zo goed mogelijk in.

2. U hoeft de enquête niet in **één sessie in te** vullen en u kunt de enquête op de volgende manieren ophalen waar u bent gestopt:

- (Aanbevolen) Nadat je de enquête gedeeltelijk hebt ingevuld, **ga je naar de laatste pagina en klik je op "opslaan en verzenden"**, waarna je wordt gevraagd om **je e-mailadres in te voeren**. Vervolgens wordt er **een koppeling naar het ingevoerde e-mailadres gestuurd**, waarmee je altijd opnieuw toegang tot de enquête kunt krijgen. Het is heel belangrijk dat u uw juiste e-mailadres opgeeft, anders worden de antwoorden anoniem ingediend en verliest u de mogelijkheid om de antwoorden te bewerken.
- U kunt uw onvolledige enquête ook opnieuw openen zonder deze in te dienen, zolang u dit doet met dezelfde browser en uw apparaat cookies opslaat. **De vorige methode wordt echter aanbevolen om gegevensverlies te voorkomen** in het geval cookies worden verwijderd of in het geval u de enquête opnieuw opent vanaf een ander apparaat/browser.
- Houd er rekening mee dat u **niet terug kunt gaan in de vragenlijst** en uw gegeven antwoorden kunt **bewerken, tenzij u ze opslaat en indient** (uitgelegd in het eerste punt hierboven). Met de tweede manier kunt u alleen antwoorden op de vragen die onbeantwoord zijn gebleven.

3. Hoewel de vragenlijst in het Engels is, kunt u deze ook in andere EU-talen invullen. Het zal onze taak echter vergemakkelijken als u de vragenlijst in het Engels invult.

Als u de **woordversie van de vragenlijst** wilt downloaden, volg dan de onderstaande instructies:

- **Vul je persoonlijke gegevens in**, in ieder geval de verplichte gegevens: naam van de organisatie, land en stakeholdergroep;
- Ga door tot je op een pagina komt met de volgende zin: **"Als u de vragenlijst wilt downloaden en afdrucken, vindt u hier de woordversie"**. Op het woord "hier" is een link ingevoegd om de **woordversie te downloaden**.

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

De reden waarom we je vragen om eerst je persoonlijke gegevens in te vullen, is omdat zowel de online als de offline versie van de vragenlijst worden **aangepast op basis van de groepen belanghebbenden**. Daarom heeft elke stakeholdergroep toegang tot een andere set vragen.

### Technische ondersteuning

Als je technische problemen of bugs tegenkomt bij het invullen van de enquête in Qualtrics, neem dan contact op met:

1. [it\\_eu\\_busandcoach@pwc.com](mailto:it_eu_busandcoach@pwc.com)  
Raoul Brancaccio: e-mail: [raoul.brancaccio@pwc.com](mailto:raoul.brancaccio@pwc.com)

Vul de naam van uw organisatie in.

Wat is het belangrijkste land waar uw organisatie actief is?

Welke stakeholdergroep vertegenwoordigt uw organisatie het best?

- ☐ Consumentenorganisatie
- ☐ Representatieve PRM-organisatie
- ☐ Overkoepelende organisatie van autobus- en touringcarvervoerders
- ☐ Busvervoerder
- ☐ Nationaal handhavingsorgaan
- ☐ Autoriteit van de lidstaat
- ☐ Instantie voor alternatieve geschillenbeslechting
- ☐ Overkoepelende organisatie van terminalexploitanten
- ☐ Terminalbeheerder
- ☐ Overkoepelende organisatie van ticketverkopers
- ☐ Intermediaire ticketverkoper

Voor sommige vragen met veel gegevens moet je **een excelformulier invullen**, dat hier beschikbaar is. U kunt dit bestand aan het einde van de online vragenlijst uploaden.

# Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

## Inhoudsopgave

Nationale wetgeving inzake de rechten van autobus- en touringcarpassagiers .....	5
Gegevens over vertragingen bij autobus- en touringcarreizen, nationale wetgeving inzake bagagevervoer, beleid van vervoerders inzake bagagevervoer en aansprakelijkheid voor bagage, gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage .....	6
Gegevens over vertragingen bij bus- en touringcarreizen .....	6
Omleiding bij verstoring busvervoer .....	7
Gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage .....	8
Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit tijdens bus- en touringcarreizen en in terminals, inclusief training in het bewustzijn van gehandicapten voor bijstandspersoneel.....	9
Handhaving van passagiersrechten en klachtenbehandeling .....	9
Activiteiten van de nationale handhavingsinstanties met betrekking tot de rechten van autobus- en touringcarpassagiers.....	9
Passagiers hebben bewijs nodig om de rechten van autobus- en touringcarpassagiers te onderbouwen.	11
Invoering van een gestandaardiseerd klachtenformulier voor passagiers .....	11
De rol van instanties voor alternatieve geschillenbeslechting bij de rechten van autobus- en touringcarpassagiers.....	12

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

### Nationale wetgeving inzake de rechten van autobus- en touringcarpassagiers

Welke nationale wetgeving bestaat er in uw lidstaten, naast het beschermingsniveau dat is vastgesteld in Verordening (EU) nr. 181/2011, voor passagiersrechten die per bus of touringcar reizen? Geef ons een link indien mogelijk.

---

Bestaat er, naast het beschermingsniveau van Verordening (EU) nr. 181/2011, wetgeving inzake de rechten van autobus- en touringcarpassagiers die afhankelijk is van de afstand die passagiers afleggen? Leg uit waarom.

---

Zijn er specifieke richtlijnen of wettelijke vereisten voor de rechten van autobus- en touringcarpassagiers in het kader van ODV-diensten in uw lidstaat/regio of lokaal gebied?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Als u "Ja" hebt geselecteerd bij de vorige vraag, beschrijf dan deze richtlijnen of wettelijke vereisten voor de rechten van autobus- en touringcarpassagiers in het kader van ODV-diensten of geef een link waarnaar we kunnen verwijzen.

---

Bestaat er een register van openbaredienstcontracten voor autobussen en touringcars in uw lidstaat/regio of lokaal gebied?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Als je "Ja" hebt geselecteerd bij de vorige vraag, geef ons dan een link.

---

Welke juridische leemten heeft u vastgesteld met betrekking tot de bescherming van de rechten van autobus- en touringcarpassagiers in uw lidstaat?

---

Als je andere informatie hebt over nationale/regionale/lokale wetgeving of richtlijnen (inclusief over ODV) die relevant zijn voor de rechten van autobus- en touringcarpassagiers, geef die dan door.

---

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

### **Gegevens over vertragingen bij autobus- en touringcarreizen, nationale wetgeving inzake bagagevervoer, beleid van vervoerders inzake bagagevervoer en aansprakelijkheid voor bagage, gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage**

#### Gegevens over vertragingen bij bus- en touringcarreizen

Geef eventuele statistieken over vertragingen van bussen bij vertrek in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021). Als u het nog niet hebt gedownload, vindt u [hier](#) het blanco sjabloon voor gegevensverzameling. U kunt dit bestand aan het einde van de online vragenlijst uploaden.

Geef alle statistieken die u hebt over vertragingen van bussen bij aankomst in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021) jaar. Als u het nog niet hebt gedownload, vindt u [hier](#) het blanco sjabloon voor gegevensverzameling. U kunt dit bestand aan het einde van de online vragenlijst uploaden.

Verklaar de belangrijkste oorzaken van vertragingen bij vertrek.

---

Verklaar de belangrijkste oorzaken van vertragingen bij aankomst.

---

Leg uit hoe toerekeningsvatbaar de vervoerder is met betrekking tot vertragingen.

---

Geef eventuele statistieken die u hebt over klachten over vertragingen van bussen in 2022 (indien niet beschikbaar, geef dan statistieken voor het jaar 2021). Als u het nog niet hebt gedownload, vindt u [hier](#) het blanco sjabloon voor gegevensverzameling. U krijgt de mogelijkheid om dit bestand te uploaden aan het einde van de online vragenlijst.

Geef een link naar databases met gegevens over busvertragingen.

---

Leg uit wat de mogelijke gevolgen voor uw organisatie/uitbaters zijn van de invoering van compensatie bij vertragingen bij aankomst.

---

Gelieve uit te leggen onder welke omstandigheden een vergoeding kan worden voorzien voor vertragingen bij aankomst en wat u als een billijke vergoeding beschouwt.

---

Kunt u met betrekking tot de vorige vraag uitleggen onder welke omstandigheden van deze compensatie zou worden afgezien?

---

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Leg uit wat de evenredigheid is tussen de procedure om terugbetaling en compensatie te krijgen en het gemak waarmee je die krijgt.

### Omleiding bij verstoring van busreizen

Selecteer de optie die het beste weergeeft hoe u passagiers omleidt die reisonderbrekingen ondervinden.

- ☐ Je eigen services gebruiken
- ☐ De diensten van je concurrenten gebruiken

Leg uit hoe u "zo spoedig mogelijk" van Verordening (EU) nr. 181/2011 interpreteert.

Hoeveel diensten heb je omgeleid in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021)?

	2021	2022
Aantal diensten omgeleid		

Kunt u uitleggen wat de kosten zijn voor het omleiden en voortzetten van de reis van passagiers?

Leg uit hoe de tijdsdrempel van de [Verordening EU 181/2011](#), die terugbetaling of herroutering garandeert na een overboeking, annulering of vertraging van meer dan 120 minuten vanaf de geschatte vertrektijd, van invloed is op uw beleid en beslissingen met betrekking tot herroutering.

Geef voorbeelden van goede praktijken, als die er zijn, over hoe effectief en efficiënt kan worden voldaan aan de verplichting tot herroutering en herboeking.

Hoe raadt u aan om een andere route te kiezen of de reis voort te zetten tijdens een busreis?

Hoe kan herroutering door andere busvervoerders worden geïmplementeerd?

In Verordening 181/2011 hebben passagiers alleen rechten voor vertraagde vertrekkende busdiensten, maar niet voor vertraagde diensten bij aankomst. Zouden autobus- en touringcarpassagiers bepaalde rechten kunnen hebben met betrekking tot vertragingen bij aankomst, gezien de context van verkeersveiligheid? Graag toelichten.

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

Wat moet volgens u worden beschouwd als "vergelijkbare voorwaarde" voor een omleiding "bij de eerste gelegenheid"?

---

### Gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage

Licht de eventuele nationale wetgeving in uw lidstaat toe inzake het vervoer van bagage van autobus- en touringcarpassagiers (niet bij ongevallen).

---

Gelieve toe te lichten welke nationale wetgeving in uw lidstaat van toepassing is op de aansprakelijkheid van vervoerders of terminalbeheerders bij verlies, beschadiging of diefstal van bagage in autobus- en touringcardiensten (niet bij ongevallen).

---

Gelieve uit te leggen welke praktische mechanismen er in uw terminal/bus of bus zijn om beschadiging, verlies of diefstal van bagage te voorkomen.

---

Kunt u uitleggen wat het beleid is in uw lidstaat met betrekking tot compensatie voor beschadigde bagage (niet in het geval van ongevallen)?

---

Licht het nationale beleid in uw lidstaat toe met betrekking tot compensatie voor zoekgeraakte bagage (niet in het geval van ongevallen).

---

Verklaar de betaalde bedragen (min en max) voor verloren/gestolen en beschadigde bagage. Als het om gewicht gaat, leg dan uit hoe u het gewicht van de bagage vaststelt. Als het gaat om de waarde van wat er in de bagage zat, leg dan uit welke bonnetjes je van de passagiers nodig hebt om een claim in te dienen.

---

Geef aan hoe passagiers schade aan bagage bewijzen of het verlies ervan bewijzen (niet in het geval van ongevallen). Noem het soort bewijs dat u in overweging neemt.

---

Geven jullie passagiers een bagageontvangstbewijs voor elk stuk bagage dat ze inladen?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Kunnen passagiers de chauffeur op de hoogte stellen van waardevolle/breekbare voorwerpen die ze bij zich hebben?

- ☐ Ja
- ☐ Geen



## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Zo ja, hoe worden chauffeurs hiervan op de hoogte gesteld door passagiers (mondeling, schriftelijk, enz.) en welk bewijs moeten passagiers laten zien? Waar worden waardevolle/breekbare voorwerpen bewaard en veilig bewaard in de bus/bus?

Als passagiers de chauffeur op de hoogte kunnen stellen van waardevolle/breekbare voorwerpen die ze bij zich hebben, waar worden waardevolle/breekbare voorwerpen dan opgeslagen en veilig bewaard in de bus/bus?

Geef alle statistieken die je hebt over beschadigde bagage (niet bij ongevallen) in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021). Als je het nog niet hebt gedownload, vind je [hier](#) het blanco sjabloon voor gegevensverzameling. U krijgt de mogelijkheid om dit bestand te uploaden aan het einde van de online vragenlijst.

Geef alle statistieken die je hebt over verloren en gestolen bagage (niet bij ongevallen) in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021). Als je het nog niet hebt gedownload, vind je [hier](#) het blanco sjabloon voor gegevensverzameling. Je hebt de mogelijkheid om dit bestand te uploaden aan het einde van de online vragenlijst.

Hebt u voorbeelden van goede praktijken op het gebied van aansprakelijkheid voor bagage van passagiers die gestolen, verloren of beschadigd is (niet bij ongevallen)?

### **Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit tijdens bus- en touringcarreizen en in terminals, inclusief training over het bewustzijn van gehandicapten voor bijstandspersoneel**

Wat zijn de beste praktijken om te zorgen voor de beste niveaus van bijstand en toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit van/naar terminals en binnen de terminal?

### **Handhaving van passagiersrechten en klachtenbehandeling**

#### Activiteiten van de nationale handhavingsinstanties met betrekking tot de rechten van autobus- en touringcarpassagiers

Hoeveel klachten van passagiers heeft u de afgelopen twee jaar ontvangen?

	Klachten die je volledig aanpakt	Klachten die je gedeeltelijk aanpakt
Aantal klachten dat u behandelt		

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Als u slechts een deel van de klachten die u ontvangt behandelt, welke criteria gebruikt u dan om de klachten te selecteren die u behandelt?

Geef het aantal klachten dat u hebt ontvangen per onderwerp (zoals vertraagde bus, vroegtijdig vertrek, klacht over bagage, etc.) in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021).

	2021	2022
<b>Toegankelijkheid</b>		
<b>Personen met beperkte mobiliteit geweigerd</b>		
<b>Problemen met busstations</b>		
<b>Vertragingen van de busdienst bij vertrek</b>		
<b>Vertragingen van bus/busdienst bij aankomst (buiten het toepassingsgebied van Verordening 181/2011)</b>		
<b>Annuleringen van bus- en touringcardiensten</b>		
<b>Problemen met vergoedingen</b>		
<b>Compensatiekwesties</b>		
<b>Keuze tussen herrotering of terugbetaling niet gegeven</b>		
<b>Afhandeling van klachten</b>		
<b>Problemen met tickets</b>		
<b>Naleving van de dienstregeling van bussen en touringcars</b>		
<b>Verlies/diefstal van bagage (buiten het toepassingsgebied van Verordening 181/2011)</b>		
<b>Schade aan bagage (buiten het toepassingsgebied van Verordening 181/2011)</b>		
<b>Andere bagage</b>		
<b>Geen gebruik van het voertuig</b>		
<b>Andere kwesties buiten Verordening 181/2011</b>		
<b>Andere</b>		

Als je een nummer hebt ingevuld voor "andere" klachten, leg dan uit waar deze klachten betrekking op hebben.

Geef statistieken en kwalitatieve informatie over de uitkomst van klachten in 2022 (en indien niet beschikbaar in 2021), inclusief de tijd die nodig is om ze op te lossen.

Welke obstakels kunnen er bestaan voor passagiers om klachten in te dienen (indien van toepassing)?

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

Voeren de nationale handhavingsinstanties in uw lidstaat de controleactiviteit uit: "Verzamelen en verifiëren van bewijsmateriaal met betrekking tot een consumentenklacht". Leg uit waarom.

---

Voeren de nationale handhavingsinstanties in uw lidstaat de controleactiviteit uit? "Beoordelen of de procedures van vervoerders conform zijn, inclusief hun vervoersvoorwaarden en informatie op hun websites". Leg uit waarom.

---

Voeren de nationale handhavingsautoriteiten in uw lidstaat het toezicht uit? "Open en verborgen toezicht op naleving, bijvoorbeeld door middel van inspecties". Leg uit waarom.

---

Voeren de nationale handhavingsinstanties in uw lidstaat de controleactiviteit uit? "Bewustmaking van de verordening". Leg uit waarom.

---

Voeren de nationale handhavingsinstanties in uw lidstaat de monitoringactiviteit uit: "Specifieke monitoring van PRM-kwesties". Leg uit waarom.

---

Voeren de nationale handhavingsautoriteiten in uw lidstaat nog andere controleactiviteiten uit? Leg uit waarom.

---

### Bewijs dat passagiers nodig hebben om de rechten van autobus- en touringcarpassagiers te onderbouwen

Welk bewijs moet PBM verzamelen bij gebrek aan informatie over de toegankelijkheid van een terminal?

---

Welk bewijs moet PBM verzamelen in geval van instapweigering?

---

Wat is het effect van de complexiteit van de bewijslast op de efficiëntie van het handhavings- en klachtenafhandelingsysteem?

---

Wat kan er gedaan worden om de complexiteit van de bewijslast te verminderen?

---

### Invoering van een gestandaardiseerd klachtenformulier voor passagiers

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

Denkt u dat een EU-breed formulier voor klachten van passagiers aan vervoerders en nationale handhavingsinstanties met betrekking tot bus- en touringcarvervoer een goed idee is?

- ☐ Ja
- ☐ Geen
- ☐ Ik weet het niet

In de bijlage vindt u het conceptmodel van een dergelijk [formulier](#). Welke verbeterpunten stelt u voor?

---

### De rol van instanties voor alternatieve geschillenbeslechting bij de rechten van autobus- en touringcarpassagiers

Welke instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) bestaan er in uw lidstaat voor geschillen tussen autobussen en touringcars?

---

Kunt u uitleggen wat de bevoegdheden van deze ADR-organen zijn?

---

Is deelname aan een ADR voor busvervoerders verplicht/vrijwillig voor de vervoerder? Leg uit waarom.

---

Moeten vervoerders kosten betalen om deel te nemen aan de ADR?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Kunt u deze vergoedingen kwantificeren?

---

Moeten passagiers kosten betalen om deel te nemen aan de ADR?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Kunt u deze vergoedingen kwantificeren?

---

Zijn er minimum- en maximumwaarden voor klachten om een ADR te gebruiken?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

Hebben passagiers juridische vertegenwoordiging nodig?

- ☐ Ja
- ☐ Geen

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

Met welke wetteksten (alleen Verordening 181/2011, jurisprudentie, nationaal recht, overige) kan de ADR rekening houden bij geschillen over de rechten van autobus- en touringcarpassagiers? Leg uit waarom.

---

Is de uitkomst van geschillen bindend en voor wie? Graag toelichten.

---

Zijn de beslissingen van de ADR openbaar/restrictief voor de partijen?

- ☐ Openbaar
- ☐ Beperkt tot de partijen

Hebt u feedback te melden over het gebruik/ de kwaliteit van ADR-besluiten over autobus- en touringcarvervoer in uw lidstaat?

---

In welke talen kan ik contact opnemen met de ADR?

- ☐ Bulgaars
- ☐ Spaans
- ☐ Tsjechisch
- ☐ Deens
- ☐ Duits
- ☐ Ests
- ☐ Grieks
- ☐ Engels
- ☐ Frans
- ☐ Iers
- ☐ Kroatisch
- ☐ Italiaans
- ☐ Lets
- ☐ Litouws
- ☐ Hongaars
- ☐ Maltezer
- ☐ Nederlands
- ☐ Pools
- ☐ Portugees
- ☐ Roemeens
- ☐ Slowaaks
- ☐ Sloveens
- ☐ Fins
- ☐ Zweeds
- ☐ Other \_\_\_\_\_

In welke talen kan de ADR contact onderhouden met de partijen?

- ☐ Bulgaars

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

- ☐ Spaans
- ☐ Tsjechisch
- ☐ Deens
- ☐ Duits
- ☐ Ests
- ☐ Grieks
- ☐ Engels
- ☐ Frans
- ☐ Iers
- ☐ Kroatisch
- ☐ Italiaans
- ☐ Lets
- ☐ Litouws
- ☐ Hongaars
- ☐ Maltezer
- ☐ Nederlands
- ☐ Pools
- ☐ Portugees
- ☐ Roemeens
- ☐ Slowaaks
- ☐ Sloveens
- ☐ Fins
- ☐ Zweeds
- ☐ Andere \_\_\_\_\_

Hoe moet informatie over ADR's aan passagiers worden meegedeeld?

- ☐ Elektronisch (bijv. per e-mail of via een website)
- ☐ Op papier
- ☐ Persoonlijk bij het ADR-kantoor
- ☐ Andere, gelieve te specificeren: \_\_\_\_\_

Vind je dat de algemene voorwaarden van de operator een verwijzing naar ADR's zouden moeten bevatten?

- ☐ Ja
- ☐ Geen
- ☐ Ik weet het niet

Leg uit.

---

Vind je dat luchtvaartmaatschappijen passagiers moeten informeren over ADR's?

- ☐ Ja
- ☐ Geen
- ☐ Ik weet het niet

## Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

---

Leg uit.

---

Moeten vervoerders verplicht worden om deel te nemen aan een ADR of andere procedures voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting?

- ☐ Ja
- ☐ Geen
- ☐ Ik weet het niet

Waarom?

---

Hoe gemakkelijk is het om langs digitale weg toegang te krijgen tot de diensten van een ADR?

- ☐ Extreem moeilijk
  - ☐ Enigszins moeilijk
  - ☐ Gemakkelijk noch moeilijk
  - ☐ Enigszins gemakkelijk
  - ☐ Uiterst gemakkelijk
  - ☐ Ik weet het niet
- 

### Bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Als je vragen of opmerkingen hebt over deze vragenlijst, of problemen ondervindt bij het openen van de site of het invullen van de vragenlijst, reageer dan niet rechtstreeks naar de afzender (noreply@qualtrics-survey.com), maar neem contact op met [it\\_eu\\_busandcoach@pwc.com](mailto:it_eu_busandcoach@pwc.com) of [raoul.brancaccio@pwc.com](mailto:raoul.brancaccio@pwc.com).