

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

Vertaling DEEPL van het Engels naar het Nederlands

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 vertragingen 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.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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 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 of 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 afdrukken, 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
Raoul Brancaccio: e-mail: raoul.brancaccio@pwc.com

Vul de naam van uw organisatie in.

Belgian Disability Forum vzw (BDF)

Wat is het belangrijkste land waar uw organisatie actief is?

Welke stakeholdergroep vertegenwoordigt uw organisatie het best?

- ☒ **Organisatie van de consumenten met een handicap**
- ☐ 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	8
Gegevens over vertragingen bij bus- en touringcarreizen	8
Omleiding bij verstoring busvervoer	9
Gegevens over gestolen, verloren of beschadigde bagage	10
Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit tijdens bus- en touringcarreizen en in terminals, inclusief training in het bewustzijn van gehandicapten voor bijstandspersoneel.....	11
Handhaving van passagiersrechten en klachtenbehandeling	12
Activiteiten van de nationale handhavinginstanties met betrekking tot de rechten van autobus- en touringcarpassagiers.....	13
Passagiers hebben bewijs nodig om de rechten van autobus- en touringcarpassagiers te onderbouwen.	15
Invoering van een gestandaardiseerd klachtenformulier voor passagiers	15
De rol van instanties voor alternatieve geschillenbeslechting bij de rechten van autobus- en touringcarpassagiers.....	16

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.

niet bij ons weten

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
- ☐ Nee

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.

Om de paar jaar sluiten de gewesten een openbaredienstcontract met de betrokken busmaatschappijen ([De Lijn - Flanders 2023-2027](#); [MIVB – Brussels 2019-2023](#); [TEC – Wallonia 2019-2023](#)).

+ NMBS, die een beroep doet op busvervoerders

+ privé-exploitanten die een concessie hebben gekregen van De Lijn en Tec

+ privévervoerders

+ Uber en ander privévervoer

Voor de laatste 4 categorieën geen link beschikbaar

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

- ☐ Ja
- ☒ Nee

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

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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

Momenteel bepalen alleen de openbaredienstcontracten van de exploitanten de ambities voor de toekomstige toegankelijkheid van hun diensten.

Als de organiserende instantie onvoldoende budgettaire steun biedt, kunnen projecten bijgevolg voor verschillende periodes worden uitgesteld. Bovendien is de definitie van de projecten vaak vaag en zijn de KPI's zelden zo opgesteld dat ze echt kunnen worden gecontroleerd en een echte impact hebben op het terrein. Er is een ernstig gebrek aan strategie en klantvisie als het gaat om toegankelijkheid. Het ontbreken van wetgeving op Belgisch niveau of in de drie gewesten van België betekent dat mensen met beperkte mobiliteit geen actie kunnen ondernemen wanneer hun recht op mobiliteit niet wordt gerespecteerd. Bijgevolg heeft de burger in geval van weigering van de dienst, klacht, enz. geen wettelijke garantie. De burger heeft geen wettelijke garantie dat hij een zaak kan winnen als de vervoerder niet attent is geweest op mensen met beperkte mobiliteit. Met andere woorden, alleen de uitvoerende macht is betrokken, maar er zijn geen garanties dat er verhaal mogelijk is in geval van structurele problemen in verband met toegankelijkheid. Het enige geldige instrument zou de antidiscriminatiewet zijn, maar met zijn beperkingen, vooral met betrekking tot structurele toegankelijkheidsproblemen.

Er moet worden opgemerkt dat er een enorm juridisch vacuüm is als het gaat om tram- en metrovervoer.

Om echt te kunnen profiteren van hun recht op mobiliteit (cfr UNCRPD), moeten mensen bovendien gemakkelijk informatie kunnen vinden over het bestaande netwerk, of het "toegankelijk" of "uitvoerbaar" is, en geschikte routes kunnen plannen. Dit is een groot probleem, aangezien mensen zelden geïnformeerd zijn over wat er beschikbaar is als een "100% toegankelijk" netwerk op grondniveau of een netwerk dat met een beetje hulp gebruikt kan worden.

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.

- Vlaanderen - Masterplan Toegankelijke bushalte-infrastructuur:

- Mobiel Brussel en de MIVB: er is een Strategisch Toegankelijkheidsplan (niet beschikbaar voor het grote publiek):

<https://data.mobility.brussels/home/nl/observatorium/toegankelijkheid/toegankelijkheid-van-het-openbaar-vervoer/>

Zoals hierboven vermeld, is het slecht opgesteld, zijn de KPI's niet SMART en zijn er interne bestuursproblemen. De projectmanagers zijn niet noodzakelijk allemaal betrokken bij de uitvoering

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

van het plan, wat het moeilijk maakt om op een coherente, uniforme manier vooruitgang te boeken en cross-functionele projecten verhindert.

- Wallonië - Toegankelijkheidsplan 2022-2024;

Wat de TEC betreft, bestaat er een overeenkomst tussen de cawab en de TEC (na een minnelijke schikking van een gerechtelijke procedure, die leidde tot het opstellen van het plan voor de invoering van toegankelijkheid voor PBM's).

Noch de TEC noch de MIVB delen deze plannen mee aan het grote publiek. Alles wordt beslist bij de ondertekening van de openbare dienstcontracten door de politicus, de organiserende overheid en de openbare vervoersmaatschappij.

Privé-operatoren:

Het valt nog te bezien of dit onder de vervoerders valt die onder de verordening vallen, maar het zou nodig zijn om de beschikbare pendeldiensten naar de verschillende luchthavens te analyseren. Als we het voorbeeld nemen van de pendeldiensten die rijden tussen Brussel-Zuid en de luchthaven Charleroi-Sud, dan kan je, als je met de operator Flipco wil reizen, gewoonweg geen gebruik maken van hun diensten in een rolstoel:

"Is de bus geschikt voor rolstoelen?"

De bussen van flibco.com beschikken niet over een toegangssysteem voor rolstoelen. Aangezien onze bussen niet zijn uitgerust met oprijplaten, heeft het de voorkeur dat u wordt bijgestaan door een begeleider van uw keuze. Je begeleider heeft recht op gratis vervoer, mits hij of zij ten minste 72 uur voor vertrek een plaats heeft gereserveerd bij onze klantenservice op het volgende e-mailadres: info@flibco.com ".

De EU-verordening legt een verplichting op om bijstand te verlenen, maar het zou ook nodig zijn om ambitieuze wetgeving in te voeren om echte toegang tot vervoer te garanderen. Zolang er bussen met treden zijn en er geen alternatief is, heeft de toepassing van Verordening (EU) nr. 181/2011 geen zin. Het gebruik van aangepaste bussen (lagevloerbussen of touringcars), aangepaste infrastructuur (verhoogde perrons) en/of aangepast materieel (platformliften voor langere reizen) zou verplicht moeten worden gesteld.

De teksten met betrekking tot de verplichtingen voor rollend materieel, infrastructuur en assistentievoorzieningen moeten op elkaar worden afgestemd, anders zullen er altijd ontbrekende schakels zijn in de toegankelijkheidsketen. Het doel moet zijn om binnen een duidelijk tijdschema onafhankelijke toegankelijkheid te kunnen bieden!

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?

Opleiding van bestuurders:

De MIVB en de TEC geven opleidingen voor bestuurders, maar de kwaliteit van de opleiding laat te wensen over. Beide operatoren geven bijstandsopleidingen, maar de opleiders zijn niet echt op de hoogte van de problematiek. Alles gebeurt in het depot, ver weg van de dagelijkse realiteit. De chauffeurs worden niet bewust gemaakt van de problemen door getuigen met een handicap en de simulaties worden niet uitgevoerd in omstandigheden die bevorderlijk zijn voor het bewustzijn van deze problemen.

De kwaliteit van deze opleiding moet beter geregeld worden en de inhoud moet ontwikkeld worden in samenwerking met representatieve organisaties.

Op het terrein komt dit tot uiting in machinisten die zich niet houden aan goede praktijken op het gebied van aandocken (dicht genoeg bij het perron staan om PBM te laten instappen - sommigen

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

wisselen passagiers uit buiten het perrongebied). Sommige bestuurders weten niet of zijn vergeten hoe de handmatige of automatische oprit of het liftsysteem voor bussen werkt. Dit leidt ook tot een gebrek aan proactiviteit bij de chauffeurs wanneer ze te maken hebben met slechthorende of blinde wachtende mensen op het perron, voor wie het nodig is om het lijnnummer en de richting van de bus te weten wanneer het perron door meerdere lijnen wordt bediend.

De TEC staat geen PBM-scooters toe op bussen, maar er is geen informatie hierover op de website voor het grote publiek. Bovendien hebben we veel klachten gehad over chauffeurs die scooters verwarren met elektrische rolstoelen. Helaas komt het nog te vaak voor dat chauffeurs weigeren om mensen in elektrische rolstoelen te helpen of de oprit te gebruiken. Het gebrek aan juridische duidelijkheid over scooters in bussen roept ook vragen op.

Het juridische vacuüm rond trams en metro's:

Dit roept ook vragen op over de kwestie van assistentie. Er is geen wet die trambestuurders verplicht uit hun cabine te stappen om assistentie te verlenen. Bij de Stib, bijvoorbeeld, zijn er oprijplaten beschikbaar voor iedereen op lijn 7. Maar als er geen klant is om deze in te zetten, moet de bestuurder op zijn minst kunnen reageren op dit soort behoeften om de persoon te helpen.

In Charleroi wordt geen assistentie geboden bij de toegang tot de lichte metro (waarvan het rollend materieel ontoegankelijk is en waarvoor een perronhulpmiddel nodig zou zijn om in- en uit te stappen).

Assistentie op stations en interoperabiliteit:

Er zijn grote tekortkomingen op het vlak van bijstand in de stations, die gewoonweg onbestaande is in het Waalse Gewest, in het bijzonder voor de lichte metro in Charleroi of in de busstations. Bovendien is er voor reizigers die bijvoorbeeld trein en bus willen combineren geen samenwerking tussen de exploitanten. De bijstand die de NMBS biedt, blijft dus beperkt tot de territoriale grenzen van de NMBS, terwijl bepaalde mobiliteitsknooppunten zoals deze net die interoperabiliteit mogelijk maken.

Handhaving van passagiersrechten en klachtenbehandeling

Niets uitgebreid gevonden op de website van de FOD Mobiliteit - geen klachtenformulier - geen verslag, geen statuut

Op de site van UNIA - Activiteitenverslag 2022 - Jaarverslag 2022 - Themarapport 3 (unia.be) voor TEC: online klachten, maar alleen voor het verlaten van het blad - bussen worden verondersteld terug te keren en de remise te verlaten met defecte apparatuur - dit wordt niet gedaan
Hun online klachtensysteem is niet toegankelijk voor slechthorenden of buitenlandse klanten die geen mobib-kaart hebben. Bovendien is hun website nog niet toegankelijk, waardoor het voor sommige mensen moeilijk of onmogelijk is om een klacht in te dienen.

Er is wel nog een e-mailmogelijkheid, maar die staat niet duidelijk aangegeven op de website, en er is ook een telefoonservice.

Online klachten mogelijk voor DE LIJN

Wat de MIVB betreft:

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

De website is niet 100% toegankelijk, wat ook vragen oproept over deze klachtenprocedure.
Het nummer van de klantenservice is tegen betaling (€0,30 per minuut).

Gebarentaal:

De twee operatoren in kwestie bieden geen mogelijkheid tot interactie in gebarentaal voor doven (bijvoorbeeld via video of via vertolking op afstand).

Op de websites van de operatoren wordt niet verwezen naar de procedure die moet worden gevolgd als een klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost: beroep bij Unia, SPF mobilité / AOT / Mobiel Brussel, ombudsman, enz.

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		

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?

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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

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)?

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

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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 klachtenafhandelingssysteem?

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

Invoering van een gestandaardiseerd klachtenformulier voor passagiers

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

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

- ☐ 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

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.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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
- ☐ Spaans
- ☐ Tsjechisch
- ☐ Deens
- ☐ Duits

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

- ☐ 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

Leg uit.

Targeted consultation on Passenger Rights in Bus and Coach Transport

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 of raoul.brancaccio@pwc.com.