



Persbericht

Luxemburg, 8 november 2018

In de EU bestaan weliswaar uitgebreide passagiersrechten, maar het kost reizigers nog steeds moeite te krijgen waar ze recht op hebben, aldus controleurs

Volgens een nieuw verslag van de Europese Rekenkamer is het EU-stelsel van passagiersrechten goed ontwikkeld, maar passagiers moeten veel moeite doen om er profijt van te hebben. Volgens de controleurs zijn passagiers niet altijd op de hoogte van hun rechten en beschikken ze niet over praktische informatie om te krijgen waar ze recht op hebben. De controleurs doen een aantal aanbevelingen voor verbeteringen, waaronder automatische compensatie voor vertragingen in bepaalde situaties, zodat passagiers er niet zelf aanspraak op hoeven te maken. Daarnaast geven ze nog tien tips om de reiservaring van alle passagiers te verbeteren.

De Europese Commissie heeft een pakket van EU-basisrechten voor passagiers opgesteld die van toepassing zijn op de vier vormen van openbaar vervoer: vervoer door de lucht, per spoor, over het water en per bus. De rechten worden gegarandeerd voor elke vorm van openbaar vervoer, maar de reikwijdte van de bescherming en de specifieke regels verschillen per verordening.

Om te onderzoeken of de passagiersrechten doeltreffend worden beschermd, bezochten de controleurs de Tsjechische Republiek, Duitsland, Ierland, Griekenland, Spanje, Frankrijk, Italië, Nederland, Polen en Finland en voerden ze twee enquêtes uit onder passagiers. Zij constateerden dat de reikwijdte van de verordeningen het EU-wetgevingskader wereldwijd uniek maakt. Veel passagiers zijn echter onvoldoende op de hoogte van hun rechten en krijgen vaak niet waar ze recht op hebben vanwege problemen met de handhaving ervan. Bovendien is het weliswaar het doel van de basisrechten om alle passagiers te beschermen, maar hangt de mate van bescherming af van de gebruikte vervoerswijze.

“Het lijkt geen twijfel dat de EU veel waarde hecht aan passagiersrechten”, aldus George Pufan, het lid van de Europese Rekenkamer dat verantwoordelijk is voor het verslag. “Maar om de

Dit persbericht wil slechts de kernboodschap weergeven van het door de Europese Rekenkamer vastgestelde speciaal verslag. Het volledige verslag is terug te vinden op www.eca.europa.eu.

ECA Press

Mark Rogerson – Woordvoerder T: (+352) 4398 47063

Damijan Fišer – Persvoorlichter T: (+352) 4398 45410

12, rue Alcide De Gasperi - L-1615 Luxemburg

E: press@eca.europa.eu @EUAuditors eca.europa.eu

M: (+352) 691 55 30 63

M: (+352) 621 55 22 24

belangen van de passagiers het best te behartigen, moet het stelsel coherenter, gebruiksvriendelijker en doeltreffender zijn.”

Een groot aantal bepalingen in de verordeningen kan verschillend worden geïnterpreteerd en de vastgestelde compensatie heeft aan koopkracht ingeboet omdat er geen bepalingen zijn voor de aanpassing ervan aan inflatie. Beperkingen ten aanzien van de bevoegdheden van de nationale handhavingsautoriteiten en verschillende uitzonderingen zorgen ervoor dat het toepassingsgebied van de passagiersrechten aanzienlijk wordt beperkt, aldus de controleurs.

De mate van bekendheid met de rechten blijft relatief laag onder passagiers en de bewustmakingscampagnes hadden meer praktische informatie kunnen bieden over wat te doen in het geval van een verstoring van de reis. Het huidige compensatiestelsel brengt aanzienlijke administratieve lasten voor zowel vervoersbedrijven als passagiers met zich mee en de procedures zijn niet transparant. Passagiers op dezelfde reis worden soms verschillend behandeld en de aanpak om de rechten te handhaven, verschilt per vervoerswijze en per lidstaat.

Karol, een passagier die de enquête van de controleurs heeft beantwoord, deelde zijn ervaringen: *“Alle vluchten vanuit Gdańsk waren vertraagd vanwege slecht weer. Toen het luchtverkeer eenmaal was hervat, werd het vliegtuig waarin ik zou reizen, ingezet op een andere vlucht. Ik heb toen een klacht ingediend, net als een aantal andere passagiers op mijn vlucht. Sommigen onder ons hebben compensatie gekregen, anderen niet, hoewel de omstandigheden van de vertraging voor ons allemaal gelijk waren”*.

Greta nam ook deel aan de enquête: *“Tijdens een treinreis van Düsseldorf naar Krakau had ik mijn aansluiting in Praag gemist. Het rechtstreekse vervoersbewijs had ik bij een Duits vervoersbedrijf gekocht, maar een deel van de reis werd door een Tsjechisch vervoersbedrijf verzorgd. Als gevolg van de vertraging kon ik mijn reis pas de volgende dag hervatten. Beide spoorwegondernemingen wilden geen hotelaccommodatie vergoeden, zodat ik op eigen kosten een hotelkamer in Praag moest boeken. Geen van beide bedrijven voelde zich er verantwoordelijk voor om deze kosten terug te betalen of om de vertraging te compenseren”*.

De monitoring door de Commissie heeft geleid tot verduidelijking van de verordeningen, aldus de controleurs. Aangezien de Commissie geen mandaat heeft om de handhaving te waarborgen, bestaan er echter discrepanties in de toepassing van passagiersrechten.

De controleurs doen een aantal aanbevelingen ter verbetering:

- verbeter de samenhang, inzichtelijkheid en doeltreffendheid van de passagiersrechten in de EU; hierbij moeten vervoersbedrijven worden verplicht om binnen 48 uur de redenen voor de verstoring te geven en automatisch compensatie te betalen;
- vergroot de bekendheid met passagiersrechten;
- versterk de bevoegdheden van de nationale handhavingsautoriteiten en breid het mandaat van de Commissie uit.

Noot voor de redactie

De controleurs hebben contact opgenomen met vervoersbedrijven, overheidsinstanties en gewone passagiers. Op basis van deze contacten kunnen ze tien tips geven om de reiservaring van iedereen te verbeteren in het geval van een verstoring van de reis.

1. Personaliseer uw reis zoveel mogelijk – maak bij aankoop van uw ticket uw identiteit kenbaar aan het vervoersbedrijf, bijvoorbeeld door uw contactgegevens door te geven. U kunt alleen op de hoogte worden gehouden van verstoringen wanneer het vervoersbedrijf uw contactgegevens heeft. Daarnaast is een gepersonaliseerd ticket de beste manier om bij een verstoring van uw reis aan te tonen dat u daadwerkelijk aan boord was en bent getroffen door de verstoring.
2. Neem een foto van uw bagage – wanneer u voor uw reis bagage moet inchecken, is het een goed idee om een foto te maken van uw koffer en de inhoud ervan. Hierdoor bespaart u tijd bij het indienen van een claim en hebt u meteen bewijs in handen van de waarde van de verloren artikelen.
3. Kom nooit te laat aan bij de incheckbalie – het is belangrijk te onthouden dat passagiersrechten alleen van toepassing zijn wanneer u op tijd incheckt. Als u te laat bent voor vertrek omdat de incheckbalie al gesloten was tegen de tijd dat u aankwam, komt u niet in aanmerking voor bijstand.
4. Vraag bij het vertrekpunt om informatie – u hebt het recht op de hoogte te worden gehouden als uw reis vertraging oploopt of als er iets anders misgaat met uw reis. Als er geen vertegenwoordiger van het vervoersbedrijf aanwezig is of deze geen nuttige informatie verschaft, moet u hier een aantekening van maken en deze opmerking in de claim aan het vervoersbedrijf opnemen.
5. Vraag altijd om bijstand – ongeacht de vervoerswijze hebt u bij iedere langdurige vertraging of annulering recht op bijstand. Dit houdt in dat u recht hebt op water, een snack of maaltijd. Als de vertegenwoordiger van het vervoersbedrijf deze voorzieningen niet op eigen initiatief aanbiedt, dient u hierom te vragen. Als dit wordt geweigerd, moet u hier een aantekening van maken en hierover een opmerking maken in de claim aan het vervoersbedrijf.
6. Bewaar al uw bonnetjes – als u geen bijstand ontvangt op het vertrekpunt (luchthaven, bus- of treinstation, haven) of als u vanaf een afgelegen locatie vertrekt (een bushalte), kunt u het vervoersbedrijf vragen om vergoeding van de extra kosten. Vervoersbedrijven vragen meestal om een bewijs van betaling voor verfrissingen en snacks, en kunnen weigeren tot betaling over te gaan als het aantal consumpties niet overeenkomt met de duur van de vertraging, of als de kosten onredelijk hoog zijn. Vergelijkbare beginselen zijn van toepassing wanneer u zelf accommodatie moet regelen in afwachting van een vertrek de volgende dag.
7. Vraag om bewijs van vertraging of annulering – in alle vier de vervoerswijzen hebben passagiers recht op compensatie in het geval van vertraging of annulering. Hoewel het compensatietarief en de minimumwachtijden per vervoerswijze variëren, geldt voor alle vervoerswijzen dat u moet kunnen aantonen dat u hinder hebt ondervonden door een verstoring. Als uw naam niet op uw ticket staat, moet u op het station of aan boord om bewijs vragen dat u bent getroffen door de desbetreffende vertraging of annulering.

8. Ga niet zelf iets regelen zonder eerst een voorstel van het vervoersbedrijf af te wachten – bij een verstoring van de reis wilt u meestal meteen doorreizen met een ander vervoersbedrijf of via een andere vervoerswijze. We raden u aan niet overhaast te handelen: als u een nieuw ticket koopt zonder een alternatieve optie van het vervoersbedrijf af te wachten, komt dit erop neer dat u eenzijdig de vervoersovereenkomst opzegt. Als gevolg hiervan heeft het oorspronkelijke vervoersbedrijf niet langer de verplichting u bijstand of compensatie aan te bieden.

9. Vraag om compensatie – als u kunt aantonen dat u bent getroffen door een vertraging of annulering en dat de duur van de vertraging boven de in de verordening genoemde drempel ligt, dien dan een verzoek om compensatie in bij het vervoersbedrijf. Vermeld hierbij altijd het specifieke vertrekpunt en de toepasselijke verordening. Als u geen of een onbevredigende reactie van het vervoersbedrijf ontvangt, kunt u uw klacht escaleren naar de nationale handhavingsautoriteit in het land van vertrek. Andere organisaties die u bij kunnen staan, zijn instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en claimbureaus. Let wel dat deze u mogelijk kosten in rekening brengen voor hun diensten.

10. Vraag om compensatie voor extra gemaakte kosten – in sommige gevallen is uw schade als gevolg van een vertraging of annulering veel hoger dan de compensatie die u kunt krijgen krachtens de EU-compensatieregels in het kader van passagiersrechten. In dat geval kunt u een claim bij het vervoersbedrijf indienen op grond van internationale verdragen. U moet het exacte bedrag van de schade kunnen aantonen, alsook de extra gemaakte kosten als gevolg van de verstoring van de reis.

De ERK presenteert haar speciale verslagen aan het Europees Parlement en de Raad van de EU, alsmede aan andere geïnteresseerde partijen zoals nationale parlementen, belanghebbenden uit het bedrijfsleven en vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld. De overgrote meerderheid van de aanbevelingen die we doen in onze verslagen wordt in de praktijk omgezet. Dit hoge niveau van acceptatie onderstreept het nut van ons werk voor burgers van de EU.

Speciaal verslag nr. 30/2018 “In de EU bestaan weliswaar uitgebreide passagiersrechten, maar het kost reizigers nog steeds moeite deze te laten gelden” is in 23 EU-talen beschikbaar op de website van de ERK (eca.europa.eu).