

NL

NL

NL



COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN

Brussel, 4.12.2008
COM(2008) 817 definitief

2008/0237 (COD)

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

(door de Commissie ingediend)

{SEC(2008) 2953}

{SEC(2008) 2954}

TOELICHTING

1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

1.1. Motivering en doel van het voorstel

De markt voor het internationaal vervoer van personen per autobus- en touringcar is reeds geliberaliseerd. Deze markt is opengesteld bij Verordening (EEG) nr. 684/92 als gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 11/98. Samen met Verordening (EG) nr. 12/98 betreffende de toegang van buitenlandse autobus- en touringcarvervoerders tot de binnenlandse vervoersmarkt, vormt deze verordening de hoeksteen van de interne markt voor het internationaal personenvervoer over de weg¹. De interne vervoersmarkt biedt de Europese burger aanzienlijke voordelen, zoals een grotere keuze aan bestemmingen en aantrekkelijke reisaanbiedingen. De opheffing van de grenzen en de groei van het reizigersvervoer gingen evenwel niet altijd gepaard met voldoende maatregelen om de passagiersrechten te beschermen. Aangezien autobus- en touringcarvervoer van vitaal belang is om naar het werk te gaan, familie en vrienden te bezoeken en voor toerisme en vrije tijd en een slechte toegang tot dat vervoer de integratie van talrijke burgers in de maatschappij ernstig kan bemoeilijken, een situatie die nadelig is voor de hele samenleving, is het erg belangrijk dat de rechten inzake de toegang tot en de regels met betrekking tot de prestaties van autobus- en touringcarvervoer stevig worden verankerd. In het Witboek "Het Europese vervoersbeleid tot het jaar 2010: tijd om te kiezen"² had de Commissie zich voorgenomen voor alle vervoerswijzen passagiersrechten vast te stellen teneinde de gebruiker centraal te stellen in het Europese vervoersbeleid. De behoefte aan maatregelen op dit gebied werd in 2005 nogmaals benadrukt in de mededeling over de versterking van de passagiersrechten in de Europese Unie³, waarin de Commissie een beleid voorstelde om de maatregelen ter bescherming van passagiers uit te breiden tot alle vervoersmodaliteiten, behalve de luchtvaart. De Commissie heeft bepaald welke rechten op communautair niveau moeten worden versterkt, ongeacht de gebruikte vervoerswijze⁴.

Wat het busvervoer betreft, zijn er volgens de Commissie drie knelpunten: 1) de rechten van personen met beperkte mobiliteit, 2) aansprakelijkheidskwesties en 3) compensatie en bijstand bij onderbreking van de reis.

In haar mededeling van 22 juni 2006 "Europa duurzaam in beweging - Duurzame mobiliteit voor ons continent - Tussentijdse evaluatie van het Witboek Vervoer van 2001 van de Commissie"⁵ heeft de Commissie zich ertoe verbonden te onderzoeken hoe bij alle vervoerswijzen de kwaliteit van de dienstverlening kan worden verbeterd en de essentiële passagiersrechten kunnen worden gewaarborgd.

¹ Zie ook: Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad houdende gemeenschappelijke regels voor het internationaal vervoer van personen met touringcars en autobussen (herschikking) - COM(2007) 264.

² COM(2001) 370.

³ COM(2005) 46.

⁴ Rechten van personen met beperkte mobiliteit, automatische en onmiddellijke bijstand wanneer de reis wordt onderbroken, verantwoordelijkheid bij overlijden of letsel van passagiers, behandeling van klachten en compensaties, passagiersinformatie en overige maatregelen.

⁵ COM(2006) 314.

1.2. Autobus- en touringcarvervoer

Het autobus- en touringcarvervoer bezit een aantal specifieke kenmerken, die belangrijk zijn voor zowel de vervoerders als de passagiers.

Uitgedrukt in passagierskilometer vertegenwoordigt het autobus- en touringcarvervoer 9,3% van alle vervoer over land binnen de Europese Unie en is busvervoer na de personenwagen (82,8%) nog steeds de belangrijkste vorm van vervoer voor het publiek (een aandeel van 8,3% van alle vervoerswijzen)⁶. De sector kende een gestage groei van 5,8%, van 474 miljoen passagierskilometer in 1995 tot 502 miljoen in 2004⁷. Het aantal internationale autobus- en touringcarpassagiers wordt geraamd op 72,8 miljoen per jaar.

Bij andere vervoerswijzen, met name in de luchtvaart, genieten passagiers reeds een degelijke bescherming op grond van een aantal door de Gemeenschap vastgestelde rechten.

In tegenstelling tot andere vervoerswijzen bestaan er voor het autobus- en touringcarvervoer geen internationale overeenkomsten (met uitzondering van het Verdrag inzake de overeenkomst voor het internationaal vervoer van reizigers en bagage over de weg (CVR)⁸, dat slechts door drie lidstaten is geratificeerd), noch communautaire regelgeving ter bescherming van de passagiersrechten.

De bescherming die autobus- en touringcarpassagiers genieten, verschilt van lidstaat tot lidstaat. Passagiers kunnen zich beroepen op nationale aansprakelijkheidsregels, de wetgeving inzake eerlijke handelspraktijken en vrijwillige verbintenissen van exploitanten inzake dienstverlening aan hun klanten. In een aantal landen hebben exploitanten uitvoerige vrijwillige verbintenissen gesloten, die voorzien in procedures voor de behandeling van klachten en de beslechting van geschillen, maar in de meeste lidstaten is dat niet het geval. Op dit moment bestaan er geen gemeenschappelijke regels voor de behandeling van klachten en de beslechting van geschillen tussen passagiers en vervoersondernemingen. Dit staat een eerlijke concurrentie tussen exploitanten uit verschillende lidstaten in de weg.

De regels inzake de aansprakelijkheid van de exploitanten lopen sterk uiteen en niet overall wordt bij onderbreking van de reis bijstand gewaarborgd. In tegenstelling tot andere vervoerswijzen, zijn voor het autobus- en touringcarvervoer op internationaal of communautair niveau⁹ nog geen aansprakelijkheidsregels vastgesteld. Bij internationale reizen is het voor de passagiers moeilijk om te achterhalen welke aansprakelijkheidsregeling van toepassing is bij ongevallen¹⁰.

⁶ Bron: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

⁷ Bron: EU Energy and Transport in Figures, Statistical Pocketbook 2006.

⁸ Economische Commissie van de Verenigde Naties voor Europa - Verdrag inzake de overeenkomst voor het internationaal vervoer van reizigers en bagage over de weg (CVR) van 1 maart 1973.

⁹ Verordening (EG) nr. 2027/97 van de Raad van 9 oktober 1997 betreffende de aansprakelijkheid van luchtvervoerders bij ongevallen (PB L 285 van 17.10.1997, blz. 1), als gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 889/2002 van 13 mei 2002 (PB L 140 van 30.5.2002, blz. 2). Verordening (EG) nr. 785/2004 van 21 april 2004 betreffende de verzekeringseisen voor luchtvervoerders en exploitanten van luchtvaartuigen (PB L 138 van 30.4.2004, blz. 1); Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14).

¹⁰ De complexiteit van het probleem wordt geïllustreerd door het volgende voorbeeld: een Belgische bus met een Marokkaanse bestuurder heeft een ongeval heeft in Frankrijk.

Met betrekking tot informatie aan de reizigers bestaan er algemene verplichtingen¹¹ op grond waarvan de exploitant de gevolgde route, de haltes, de dienstregeling, de tarieven en de reisvoorwaarden bekend dient te maken. In kritieke situaties, wanneer de reis wordt onderbroken, worden reizigers niet altijd voldoende geïnformeerd.

In het algemeen zijn autobus- en touringcarpassagiers eerder "kwetsbaar" in termen van inkomen. Het beperkte autobus- en touringcaraanbod voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit kan een belemmering vormen voor de integratie van deze mensen in de samenleving.

1.3. Belangrijkste aspecten

Doel van het voorstel is de rechten van autobus- en touringcarpassagiers vast te stellen om de aantrekkelijkheid van en het vertrouwen in autobus- en touringcarvervoer te verbeteren en gelijke concurrentievoorwaarden tot stand te brengen tussen vervoerders uit verschillende lidstaten en tussen de verschillende vervoerswijzen.

Het voorstel bevat bepalingen over de volgende aspecten:

- aansprakelijkheid bij overlijden of letsel van passagiers of bij verlies of beschadiging van hun bagage;
- non-discriminatie op basis van nationaliteit of woonplaats in de door autobus- of touringcarexploitanten aan passagiers aangeboden voorwaarden;
- bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit;
- verplichtingen voor autobus- en touringcarexploitanten bij annulering of vertraging van een reis;
- informatieplicht;
- klachtenbehandeling;
- algemene voorschriften inzake handhaving.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Dit voorstel heeft betrekking op autobus- en touringcardiensten. Het aspect toegang tot de markt is op communautair niveau reeds geregeld bij Verordening (EEG) nr. 684/92 van de Raad van 16 maart 1992 houdende gemeenschappelijke regels voor het internationaal vervoer van personen met touringcars en met autobussen, als gewijzigd bij Verordening (EG) nr. 11/98.

Binnenlands stedelijk, voorstedelijk en regionaal vervoer over korte afstand valt meestal onder openbaredienstcontracten, waarin veel aandacht wordt besteed aan de rechten van passagiers en de kwaliteit van de dienstverlening. De verplichtingen van busexploitanten en

¹¹ Verordening (EEG) nr. 684/92 van 16 maart 1992 houdende gemeenschappelijke regels voor het internationaal vervoer van personen met touringcars en met autobussen.

de passagiersrechten die daar tegenover staan, zijn in die gevallen vastgesteld in de nationale wetgeving. De lidstaten kunnen ervoor opteren deze diensten buiten de werkingssfeer van deze verordening te houden wanneer de door die contracten gewaarborgde bescherming van de passagiersrechten vergelijkbaar is met de bescherming waarin deze verordening voorziet.

De lidstaten voorzien in uiteenlopende oplossingen voor passagiers en in een verschillend beschermingsniveau wat betreft de aansprakelijkheid van de exploitant en de bijstand voor personen met een handicap. Dit voorstel moet een antwoord bieden op situaties die kritiek zijn door een gebrek aan passende bijstand en hulp. Buiten hun woonplaats bevinden passagiers van langeafstandsbussen zich in een zeer kwetsbare positie wanneer de reis wordt onderbroken of er een ongeval gebeurt.

In eerste instantie stelt de Commissie voor een aantal problemen aan te pakken die, gelet op de complexiteit en/of internationale dimensie ervan, niet kunnen worden opgelost zonder een verregaande harmonisatie tussen de lidstaten (grensoverschrijdende reizen, internationale exploitanten).

3. SAMENHANG MET ANDERE EU-BELEIDSGBIEDEN EN -DOELSTELLINGEN

Dit voorstel voor een verordening draagt bij tot de verwezenlijking van de doelstellingen van het Verdrag door een betere bescherming van de consument te waarborgen, discriminatie en sociale uitsluiting van personen met een handicap tegen te gaan en de Europese burgers de kans te bieden ten volle profijt te trekken van de kansen die ontstaan dankzij de interne markt.

3.1. Consumentenbescherming

De vaststelling en versterking van passagiersrechten strookt met de hoge prioriteit die in het Verdrag van Amsterdam wordt toegekend aan de bescherming van de consument. In haar mededeling "EU-strategie voor het consumentenbeleid 2007-2013 - Consumenten mondig maken, hun welzijn verbeteren en hun effectief bescherming bieden"¹² verklaart de Commissie de consument ook in andere EU-beleidsonderdelen centraal te willen stellen. In de mededeling wordt opgemerkt dat tegenwoordig reeds meer aandacht wordt besteed aan consumentenbelangen, onder meer in de luchtvaart. In de toekomst moet op deze resultaten worden voortgebouwd zodat nog consequenter aandacht wordt besteed aan consumentenbelangen. De Commissie zal de in de luchtvaartsector ingevoerde passagiersrechten, met name voor passagiers met een beperkte mobiliteit, derhalve uitbreiden tot andere vervoerswijzen.

3.2. Maatschappelijke integratie en grondrechten

Dit voorstel betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers, dat voorziet in het beginsel van non-discriminatie en bijstand voor personen met een handicap, sluit aan bij de doelstellingen om sociale uitsluiting tegen te gaan. Krachtens artikel 12 van het EG-Verdrag is elke discriminatie op grond van nationaliteit verboden. Onverminderd openbaredienstverplichtingen inzake sociale tarieven, mogen autobus- en/of touringcarondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen in hun aan het grote publiek aangeboden vervoersvoorwaarden en tarieven geen onderscheid maken op grond van nationaliteit of woonplaats van de eindgebruikers, noch op grond van de vestigingsplaats

¹² COM(2007) 99.

binnen de Gemeenschap van de autobus- en/of touringcaronderneming of de verkoper van vervoerbewijzen. Het voorstel is tevens in overeenstemming met artikel 21 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, dat elke discriminatie met name op grond van geslacht, ras, kleur, etnische of sociale afkomst, genetische kenmerken, taal, godsdienst of overtuigingen, politieke of andere denkbeelden, het behoren tot een nationale minderheid, vermogen, geboorte, een handicap, leeftijd of seksuele geaardheid verbiedt. Het voorstel sluit eveneens aan bij artikel 13 van het EG-Verdrag, op grond waarvan de Gemeenschap, binnen de grenzen van de aan haar verleende bevoegdheden, maatregelen kan nemen om discriminatie te bestrijden. Ten slotte spoort het voorstel met het door alle EU-lidstaten ondertekende VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

3.3. Interne markt

Ten slotte waarborgt het voorstel passagiers een betere bescherming zodat zij ten volle kunnen profiteren van de interne markt. Dit voorstel biedt burgers, ook personen met beperkte mobiliteit, de kans de voordelen van de interne markt optimaal te benutten en het vertrouwen om daar gebruik van te maken. In de volgende fase van de interne markt staat het consumentenbeleid van de EU centraal, aldus de Commissie in haar mededeling aan de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad over de evaluatie van de interne markt¹³. De consument heeft baat bij de interne markt, die hem een ruimere keuze, lagere prijzen en een passende bescherming biedt. In dit kader bouwt de vaststelling van de rechten van autobus- en touringcarpassagiers voort op de in het kader van de interne markt reeds geboekte vooruitgang in de vervoerssector.

4. RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDE PARTIJEN EN EFFECTBEOORDELING

4.1. Raadpleging van belanghebbende partijen

In juli 2005 hield de Commissie een openbare raadpleging op basis van haar werkdocument over de passagiersrechten in het internationale autobus- en touringcarvervoer, waarin een overzicht werd geboden van diverse aspecten en problemen met betrekking tot de vaststelling van de passagiersrechten voor deze vervoerswijze en waarin de betrokken partijen werden opgeroepen een aantal vragen te beantwoorden. De raadpleging werd afgerond met de publicatie van de resultaten ervan¹⁴ en een vergadering met de belanghebbenden op 29 maart 2006¹⁵ in Brussel.

De binnengekomen reacties vertonen een duidelijke tegenstelling tussen de autobus- en touringcarondernemingen en hun verenigingen enerzijds en de consumentenorganisaties anderzijds. In het algemeen zijn de eerste van oordeel dat er geen of slechts een zeer beperkte behoefte is aan EU-regelgeving, terwijl de laatste aandringen op een uitgebreid pakket passagiersrechten. Ook over de economische en organisatorische structuur van de sector was er grote bezorgdheid en er bestond geen eensgezindheid over het toepassingsgebied van de verordening, noch over het al dan niet uitsluiten van bepaalde diensten, zoals lokale en

¹³ Een interne markt voor de burgers – Tussentijds verslag aan de voorjaarsbijeenkomst van de Europese Raad in Brussel - COM(2007) 60 van 21.2.2007.

¹⁴ Het verslag betreffende de resultaten van de openbare raadpleging staat in het Engels, Frans en Duits op de volgende website: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

¹⁵ De notulen van die vergadering staan op de volgende website: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

regionale vervoersdiensten. De exploitanten voeren meestal aan dat er, gelet op de huidige economische situatie, geen extra lasten mogen worden opgelegd en dat er geen echte behoefte is aan regelgeving omdat veel aspecten reeds zijn geregeld, hetzij door nationale wetgeving, hetzij door vrijwillige verbintenissen van de sector. De consumentenorganisaties drongen daarentegen aan op brede communautaire maatregelen, aangezien de bescherming van passagiersrechten sterk varieert van land tot land.

Tussen de respondenten bestond geen eensgezindheid over de manier waarop de toegankelijkheid van vervoersdiensten en de bijstand aan autobus- en touringcarpassagiers met beperkte mobiliteit moet worden geregeld. Terwijl bepaalde exploitanten wijzen op de extra kosten en de moeilijke uitvoerbaarheid voor het hele wagenpark en stellen dat personen met beperkte mobiliteit over valabele alternatieven beschikken (gespecialiseerde autobus- en/of touringcarbedrijven), vrezen andere actoren voor de sociale uitsluiting van deze groep.

Voorts werd de bezorgdheid uitgedrukt dat bepalingen inzake compensatie bij vertragingen de verkeersveiligheid in het gedrang zouden kunnen brengen.

Een overzicht van de reacties op de openbare raadpleging, de verschillende bijdragen en het verslag van de hoorzitting van 29 maart 2006 zijn beschikbaar op: http://ec.europa.eu/transport/road/consultations/passengers_rights_en.htm

4.2. Bijeenbrengen en benutten van deskundigheid

In juni 2006 ontving de Commissie het advies van het Europees forum voor energie en vervoer, waarin werd aangedrongen op communautaire maatregelen om de rechten van autobus- en touringcarpassagiers te versterken. De Commissie baseerde zich op de volgende studies: "COST Action 349 - Accessibility of coaches and long-distance buses for people with reduced mobility", oktober 2005 en "Evaluation and monitoring of trends with regard to passenger needs on the level of service and treatment of passengers" (SHORT "EU SERVICE GUARANTEES - EUSG")¹⁶.

4.3. Effectbeoordeling

In de effectbeoordeling, die overeenkomstig de richtsnoeren is uitgevoerd, kwamen vooral de volgende aspecten aan bod: een met andere vervoerswijzen vergelijkbare aansprakelijkheid van exploitanten bij overlijden of letsel van passagiers; compensatie en bijstand bij annulering of vertraging; regels inzake de toegankelijkheid, non-discriminatie en bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; kwaliteitsnormen en informatieplicht; regels inzake klachtenbehandeling en toezicht op de naleving daarvan.

Er werden vier beleidsopties onderzocht:

De "status quo"-optie: geen nieuwe EU-maatregelen.

De optie "minimumbescherming" betekent dat een algemeen kader wordt gecreëerd met slechts minimumnormen inzake bescherming, aangevuld met een eventuele consolidering, wijziging en/of vereenvoudiging van de bestaande communautaire of nationale wetgeving (motorvoertuigenverzekering, de richtlijn inzake pakketreizen, de consumentenwetgeving).

¹⁶ Beschikbaar op http://ec.europa.eu/consumers/topics/facts_en.htm

De optie "maximale bescherming" voorziet in communautaire wetgeving betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers in het internationaal vervoer (optie I) en zowel binnenlands (lange afstand, regionaal) en internationaal vervoer (optie II) voor reguliere en occasionele diensten. Deze optie waarborgt in alle lidstaten een uniforme en passende bescherming van passagiers.

De optie "vrijwillige verbintenissen en zelfregulering": Deze optie veronderstelt dat autobus- en touringcarondernemingen vrijwillige zelfregulerende maatregelen ontwikkelen en invoeren voor vervoer binnen de EU/binnenlands vervoer om de rechten van autobus- en touringcarpassagiers beter te beschermen.

Samenvatting van de effectbeoordeling: "Werkdocument van de diensten van de Commissie, effectbeoordeling bij het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten van passagiers in het internationaal autobus- en touringcarvervoer":

Gelet op de uiteenlopende aspecten die in het kader van de effectbeoordeling zijn onderzocht, werden verschillende opties aangemerkt als meest doelmatige om tot een goede kosten-batenverhouding te komen.

Wat het non-discriminatiebeginsel en de bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit betreft is een combinatie van optie 2: minimumbescherming (uitsluitend voor ongeregeld vervoer) en optie 3.I: maximale bescherming (uitsluitend voor geregeld vervoer) als de beste optie geselecteerd. Om de toepassing van het non-discriminatiebeginsel te handhaven en te waarborgen dat bijstand wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, moet de voorgestelde beleids optie een optimale toegankelijkheid garanderen, waarbij exploitanten en terminalbeheerders verplicht worden in passende toegangsmiddelen te voorzien en tegelijk wordt vermeden dat de tarieven worden verhoogd.

Wat de aansprakelijkheid betreft, is uit de effectbeoordeling gebleken dat de grootste baten voor de passagiers, zonder significante stijging van de kosten, worden bereikt door de instelling van een "volwaardige aansprakelijkheidsregeling". Passagiers zullen een betere juridische en economische bescherming genieten en de verschillen door de nationale wetgevingen worden opgeheven.

De instelling van een brede regeling lijkt de beste waarborgen te bieden inzake bijstand en informatieplicht bij een onderbreking van de reis. Een betere bescherming van de passagiers zal tot een betere dienstverlening leiden. Anderzijds zal een betere dienstverlening de concurrentiepositie van de autobus- en touringcarondernemingen op het gebied van prijs en kwaliteit wellicht verstevigen. Derhalve opteert de Commissie voor een "maximale bescherming" op het gebied van bijstand en informatieverstrekking.

De effectbeoordelingsrapporten en de bijlagen daarvan zijn bij dit voorstel gevoegd.

5. JURIDISCHE ASPECTEN

5.1. Rechtsgrondslag

De rechtsgrond voor dit voorstel is artikel 71 van het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, waarop de medebeslissingsprocedure van toepassing is.

5.2. Keuze van instrumenten

De belangrijkste doelstelling van het voorstel is een degelijke bescherming te waarborgen aan autobus- en touringcarpassagiers, ook aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. De in dit voorstel vastgestelde regels dienen in de hele EU op uniforme en consequente wijze te worden toegepast. Een rechtstreeks toepasbare verordening is het meest geschikte instrument om een coherente toepassing van de regels in alle lidstaten te waarborgen. In het verleden heeft de Gemeenschap reeds geopteerd voor het instrument verordening om de rechten van vliegtuig- en treinpassagiers te beschermen. Om ook aan bus- en touringcarpassagiers vergelijkbare en afdwingbare rechten toe te kennen, wordt een verordening het meest geschikte instrument geacht.

5.3. Subsidiariteitsbeginsel

De bescherming van de passagiersrechten is, als onderdeel van de interne markt en het gemeenschappelijk vervoersbeleid, een Europese doelstelling waarvoor op communautair niveau een oplossing moet worden gevonden. De liberalisering van de markt en rekening houden met consumentenbelangen, met name van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, zijn twee complementaire aspecten van de interne markt. Gelet op het toenemende aantal consumenten die voor hun vrije tijd of werk binnen de Europese Unie reizen, wordt het steeds belangrijker te waarborgen dat zij, ongeacht de plaats waar ze zich bevinden, eenzelfde bescherming genieten. Doel van het voorstel is derhalve te waarborgen dat autobus- en touringcarpassagiers in de hele Unie dezelfde rechten en bescherming genieten.

Gelet op de internationale dimensie van deze vervoerswijze (reizen en/of touringcar- en busexploitanten) kan deze doelstelling niet voldoende door de lidstaten alleen worden gewaarborgd. De bestaande internationale overeenkomst (CVR-Verdrag van de VN-ECE) kan niet als een doeltreffend instrument worden beschouwd; ze is slechts door een kleine groep lidstaten geratificeerd. Derhalve is er behoefte aan communautaire maatregelen.

5.4. Evenredigheidsbeginsel

Het voorstel is in overeenstemming met het evenredigheidsbeginsel. De Commissie heeft haar voorstel beperkt tot de terreinen waarop behoefte is aan duidelijke communautaire regels en vermijdt de behandeling van aspecten die beter via zelfregulering kunnen worden geregeld. Het voorstel beperkt zich tot de gebieden waarvan duidelijk is en algemeen wordt erkend dat er behoefte is aan een communautair optreden. Het is derhalve evenredig met de beoogde doelstelling en passend in de omstandigheden waarin het wordt ingediend. Zonder harmonisering genieten passagiers in het beste geval verschillende rechten en in het slechtste geval helemaal geen juridische bescherming. Bovendien zou het voor passagiers moeilijk zijn te weten welke rechten ze in de verschillende landen genieten en derhalve om de naleving van die rechten af te dwingen.

5.5. Handhaving

Passagiers, met name gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, bevinden zich in een zwakke positie wanneer bus- en/of touringcarondernemingen hun verplichtingen niet nakomen. Het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap biedt personen die beweren het slachtoffer te zijn van een overtreding van het VN-Verdrag door een staat die partij is bij dat verdrag, de mogelijkheid daarvan aangifte te doen. De ontwikkeling van EU-regelgeving zal binnen de EU tot een meer uniforme wettelijke bescherming leiden. Een

strikte handhaving van de voorgestelde verordening zal noodzakelijk zijn. Het voorstel van de Commissie bevat derhalve een bepaling op grond waarvan de lidstaten sancties dienen vast te stellen voor niet-naleving en een instantie dienen aan te wijzen die belast wordt met de handhaving van de verordening en de behandeling van klachten van passagiers. De filosofie van deze bepalingen ligt in de lijn van de verordening van het Europees Parlement en de Raad inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en de verordening inzake de rechten van gehandicapten en personen met verminderde mobiliteit die per vliegtuig reizen.

5.6. Europese economische ruimte en Zwitserland

De voorgestelde verordening is relevant voor de Europese economische ruimte en dient derhalve ook voor de EER te gelden. Het voorstel is eveneens relevant voor Zwitserland.

5.7. Zelfregulering

De Commissie is zich ervan bewust dat autobus- en touringcarondernemingen een aantal vrijwillige verbintenissen hebben gesloten en zelfregulerende maatregelen hebben genomen om een degelijke dienstverlening te waarborgen. De Commissie beschouwt dergelijke regelingen nog steeds als een zinvolle aanvulling op de voorgestelde communautaire maatregelen.

6. BEPALINGEN VAN HET VOORSTEL

Hoofdstuk I

Dit hoofdstuk bevat algemene bepalingen betreffende het onderwerp, de definities en de werkingssfeer van de verordening. Het voorstel heeft betrekking op de aansprakelijkheid van autobus- en/of touringcarondernemingen, regels inzake non-discriminatie en verplichte bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Het voorstel voorziet tevens in verplichtingen voor autobus- en/of touringcarondernemingen bij onderbreking van de reis, alsmede regels inzake klachtenbehandeling en handhaving.

Artikel 1

Dit artikel omschrijft het onderwerp van de verordening.

Artikel 2

Dit artikel omschrijft het toepassingsgebied van de verordening.

Artikel 3

In dit artikel zijn de definities opgenomen.

Artikel 4

Dit artikel gaat over het bewijs van het sluiten van een vervoersovereenkomst en verbiedt het hanteren van discriminerende contractvoorwaarden op basis van nationaliteit of woonplaats van de passagiers.

Artikel 5

Dit artikel betreft de uitsluiting van ontheffing met betrekking tot de bij deze verordening vastgestelde rechten.

Hoofdstuk II

Dit hoofdstuk bevat de regels inzake de aansprakelijkheid van autobus- en/of touringcarondernemingen ten aanzien van passagiers en hun bagage. Passagiers hebben recht op een uniforme compensatie en de regels inzake de aansprakelijkheid van bus- en/of touringcarondernemingen worden geharmoniseerd. De aansprakelijkheid van de ondernemingen is niet begrensd. Bovendien kan de schade bij een ongeval onder bepaalde voorwaarden en tot een bepaald bedrag niet worden betwist. Passagiers die het slachtoffer worden van een ongeval hebben recht op voorschotten om het hoofd te bieden aan de economische moeilijkheden waarmee zij of hun familie door het overlijden of het letsel worden geconfronteerd. In dit hoofdstuk worden tevens regels vastgesteld voor compensatie bij verlies of beschadiging van bagage.

Artikel 6

Dit artikel heeft betrekking op de aansprakelijkheid bij overlijden of letsel van passagiers.

Artikel 7

Dit artikel bevat algemene regels inzake schade.

Artikel 8

Op grond van dit artikel zijn bus- en/of touringcarondernemingen verplicht voorschotten te betalen bij een ongeval

Artikel 9

In dit artikel zijn de regels vastgesteld voor compensatie bij verlies of beschadiging van bagage.

Hoofdstuk III

Dit hoofdstuk heeft voornamelijk betrekking op gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die per bus of touringcar reizen. Deze categorie van passagiers kan vaak geen gebruik maken van autobussen of touringcars omdat deze diensten niet toegankelijk zijn en de autobus- en/of touringcarondernemingen niet de nodige bijstand verlenen. Dit hoofdstuk biedt een antwoord op dat probleem door elke discriminatie op grond van handicap of mobiliteitsbeperking bij de boeking van een reis of het instappen van het voertuig te verbieden. Dit doet geen afbreuk aan bepaalde bij wet vastgestelde uitzonderingen en afwijkingen, met name om veiligheidsredenen.

De reikwijdte van de verplichte bijstand in terminals en aanboord van het voertuig is bepaald in bijlage I. De bijstand wordt gratis verleend op voorwaarde dat de passagier vooraf heeft meegedeeld bijstand nodig te hebben en zich op een vastgesteld tijdstip voor het geplande vertrek in de terminal aanmeldt. Personeel van bus- en/of touringcaronderneming en

terminalpersoneel moet op de hoogte zijn van de relevante bepalingen inzake bijstand aan gehandicapten.

Artikel 10

In dit artikel zijn bepalingen opgenomen om instapweigering op grond van een handicap of mobiliteitsbeperking te voorkomen.

Artikel 11

Dit artikel heeft betrekking op de afwijkingen, bijzondere voorwaarden en informatie over de in dit hoofdstuk vastgestelde regels.

Artikel 12

Dit artikel bevat algemene toegankelijkheidsregels voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 13

Dit artikel regelt het recht op bijstand voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 14

Dit artikel bevat de regels inzake bijstand in terminals.

Artikel 15

Dit artikel heeft betrekking op bijstand aan boord van het voertuig.

Artikel 16

In dit artikel worden de voorwaarden vastgesteld waaronder bijstand wordt verleend.

Artikel 17

Dit artikel betreft de melding van een verzoek om bijstand van gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit aan derde partijen door bus- en/of touringcarondernemingen of verkopers van vervoerbewijzen.

Artikel 18

Dit artikel bepaalt dat aan het personeel een passende opleiding moet worden gegeven over vervoer van gehandicapten.

Artikel 19

In dit artikel zijn de regels vastgesteld voor compensatie bij verlies of beschadiging van mobiliteitshulpmiddelen.

Hoofdstuk IV

In dit hoofdstuk worden de verplichtingen van autobus- en touringcarondernemingen vastgesteld bij onderbreking van de reis door annulering of vertraging. Met name bij annulering en, voor geregelde diensten vertragingen van minstens 3 uur, vertragingen bij vertrek van meer dan twee uur, zijn de ondernemingen verplicht een redelijk alternatief te bieden binnen een vergelijkbare tijdspanne of, wanneer zulks niet mogelijk is, passagiers informatie te bieden over alternatieve reismogelijkheden. Indien zij niet aan deze verplichtingen voldoen, dienen de ondernemingen een compensatie te betalen van 50% van de prijs van het vervoerbewijs. Passagiers hebben steeds recht op reisinformatie.

Artikel 20

Dit artikel bevat algemene regels inzake de aansprakelijkheid voor uitval en grote vertragingen. De werkingssfeer van het recht op informatie, rerouting en/of terugbetaling en compensatie bij uitval of grote vertraging wordt afgebakend.

Artikel 21

Dit artikel regelt het recht op reisinformatie.

Artikel 22

Dit artikel regelt het aanvragen van extra compensatie.

Artikel 23

Dit artikel verplicht autobus- en/of touringcarondernemingen om samen te werken teneinde regelingen uit te werken om de passagiersrechten en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

Hoofdstuk V

Dit artikel verplicht autobus- en/of touringcarondernemingen interne procedures voor klachtenbehandeling in te stellen. Het onderzoek van reizigersklachten dient binnen strikte termijnen te gebeuren. Vervoersondernemingen en terminalbeheerders zijn verplicht de passagiers op de hoogte te brengen van hun rechten.

Artikel 24

Dit artikel heeft betrekking op de reisinformatie die moet worden verstrekt door autobus- en/of touringcarondernemingen en door terminalbeheerders.

Artikel 25

Dit artikel verplicht autobus- en/of touringcarondernemingen en terminalbeheerders passagiers in kennis te stellen van hun rechten op grond van deze verordening.

Artikel 26

Dit artikel bevat de regels inzake de klachtenbehandelingsprocedure.

Hoofdstuk VI

Dit hoofdstuk voorziet in handhavingsregels en een passend institutioneel kader. De lidstaten dienen een nationale handhavingsinstantie in te stellen waar reizigers terecht kunnen met klachten over de vermeende schending van hun rechten uit hoofde van deze verordening. Deze nationale instanties dienen onderling samen te werken. Bovendien dienen de lidstaten te voorzien in afschrikkende boetes in geval de passagiersrechten niet worden geëerbiedigd.

Artikel 27

Dit artikel regelt de handhaving van deze verordening, met inbegrip van de instelling van een nationale handhavingsinstantie.

Artikel 28

Op grond van dit artikel dienen handhavingsinstanties een jaarverslag over hun activiteiten te publiceren.

Artikel 29

Dit artikel regelt het beginsel van de onderlinge samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties.

Artikel 30

Dit artikel heeft betrekking op de door de lidstaten op te leggen boetes.

Hoofdstuk VII

Op grond van dit hoofdstuk dient de Commissie drie jaar na de inwerkingtreding van deze verordening verslag uit te brengen aan het Europees Parlement en de Raad over de werking van de verordening. De verordening wordt 20 dagen na publicatie in het Publicatieblad van de Europese Unie van kracht en treedt één jaar na die datum in werking.

Artikel 31

Dit artikel omschrijft de verslagleggingsplicht van de Commissie.

Artikel 32

Dit artikel betreft de wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

Artikel 33

In dit artikel wordt vastgelegd wanneer de verordening in werking treedt.

Bijlage I

Deze bijlage regelt de mate waarin bijstand moet worden verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit a) in terminals en b) aan boord van autobussen en touringcars.

Bijlage II

Deze bijlage betreft de inhoud van de opleiding over het vervoer van personen met een handicap.

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 71, lid 1,

Gezien het voorstel van de Commissie¹⁷,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité¹⁸,

Gezien het advies van het Comité van de Regio's¹⁹,

Handelend volgens de procedure van artikel 251 van het Verdrag,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Communautaire maatregelen inzake de rechten van autobus- en touringcarpassagiers moeten er onder meer voor zorgen dat reizende autobus- en touringcarpassagiers eenzelfde bescherming genieten als passagiers van andere vervoerswijzen. Bovendien moet ten volle rekening worden gehouden met de vereisten van consumentenbescherming in het algemeen.
- (2) Aangezien de autobus- of touringcarpassagier in de vervoersovereenkomst de zwakste partij is, moeten zijn rechten worden gewaarborgd, ongeacht de nationaliteit of de plaats in de Gemeenschap waar de passagier woont.
- (3) Bij een ongeval met de dood of letsel van passagiers tot gevolg moeten aansprakelijkheidsregels gelden die vergelijkbaar zijn met de in andere vervoerswijzen geldende regels.
- (4) Passagiers moeten recht hebben op een voorschot om hun onmiddellijke economische behoeften na een ongeval te dekken.

¹⁷

¹⁸

¹⁹ PB C [...] van [...], blz. [...].

- (5) Bij verlies of beschadiging van bagage van passagiers moet voor autobus- en touringcarondernemingen eenzelfde aansprakelijkheid gelden als in andere vervoerswijzen.
- (6) Alle burgers moeten gebruik kunnen maken van de aangeboden autobus- en touringcardiensten. Bijgevolg moeten gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit, ongeacht of deze veroorzaakt wordt door een functiebeperking, leeftijd of enige andere factor, mogelijkheden krijgen om gebruik te maken van autobus- en touringcarvervoer die vergelijkbaar zijn met die van andere burgers. Gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit hebben evenveel recht als alle andere burgers op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie.
- (7) In het licht van artikel 9 van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap en teneinde gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit vergelijkbare kansen als andere gebruikers te bieden om gebruik te maken van autobus- en touringcardiensten, moeten regels worden vastgesteld inzake non-discriminatie en bijstand tijdens de reis. Deze personen moet derhalve toegang krijgen tot het vervoer en mogen niet worden geweigerd op grond van hun handicap of gebrek aan mobiliteit, behalve om wettelijk vastgelegde veiligheidsredenen. Zij dienen recht op bijstand te krijgen in autobus- en touringcarterminals en aan boord van het voertuig, met inbegrip van het in- en uitstappen. Om sociale uitsluiting te vermijden, moet deze bijstand zonder bijkomende kosten worden verleend. Bus- en/of touringcarondernemingen moeten toegankelijkheidsregels vaststellen, bij voorkeur op basis van het Europees normalisatiesysteem.
- (8) Bij beslissingen over het ontwerp van nieuwe terminals, en als onderdeel van grootschalige verbouwingen, moeten beheersorganen van terminals, waar mogelijk rekening houden met de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. Beheersinstanties van autobus- en touringcarterminals dienen plaatsen te voorzien waar deze personen zich kunnen aanmelden en bijstand kunnen vragen.
- (9) De gebruikersrechten van autobus- en touringcarpassagiers voorzien onder meer in het recht op informatie over de dienstverlening voor en gedurende de reis. Alle essentiële informatie die aan autobus- en touringcarpassagiers wordt meegedeeld, moet ook in alternatieve voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit toegankelijke vormen worden aangeboden.
- (10) Deze verordening mag geen beperking inhouden van het recht van de autobus- en touringcarondernemingen om volgens het toepasselijk recht compensatie te verlangen van enig persoon, inclusief derden.
- (11) De hinder die reizigers ondervinden door uitval of grote vertraging van hun bus of touringcar moet worden beperkt. Hiertoe moeten de passagiers goed worden geïnformeerd en opgevangen. Passagiers moeten de mogelijkheid krijgen hun reis te annuleren en hun vervoerbewijzen terugbetaald krijgen, in bevredigende omstandigheden via een andere route te reizen of informatie te krijgen over alternatieve vervoersmogelijkheden. Indien autobus- en touringcarondernemingen aan passagiers niet de nodige bijstand verlenen, moeten passagiers recht krijgen op een financiële compensatie.

- (12) Autobus- en/of touringcarondernemingen moeten samenwerken om op nationaal of Europees niveau regelingen te treffen om de bijstand aan en opvang van passagiers te verbeteren wanneer hun reis wordt onderbroken, met name bij grote vertragingen.
- (13) Deze verordening doet geen afbreuk aan de rechten van passagiers uit hoofde van Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen, vakantiepakketten en rondreis pakketten²⁰. Deze verordening is niet van toepassing in gevallen waarin een pakketreis geannuleerd wordt om andere redenen dan de annulering van de autobus- of touringcardienst.
- (14) Passagiers moeten volledige informatie ontvangen over hun rechten uit hoofde van deze verordening, zodat ze die rechten ook daadwerkelijk kunnen uitoefenen.
- (15) Passagiers moeten hun rechten kunnen uitoefenen via daartoe door autobus- en/of touringcarondernemingen opgezette passende klachtenprocedures of, desgevallend, door een klacht in te dienen bij de daartoe door de lidstaat aangewezen instantie(s).
- (16) De lidstaten moeten ervoor zorgen en erop toezien dat hun autobus- en/of touringcarondernemingen deze verordening naleven en zij dienen een passende instantie voor de uitvoering van die handhavingstaken aan te wijzen. Dit toezicht mag geen afbreuk doen aan de rechten van passagiers om overeenkomstig het nationale procesrecht langs juridische weg schadevergoeding te eisen via een rechtbank.
- (17) De lidstaten dienen sancties vast te stellen voor overtredingen van deze verordening, en ervoor te zorgen dat deze sancties worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (18) Aangezien de doelstellingen van deze beschikking, namelijk in alle lidstaten een degelijke bescherming en bijstand waarborgen aan autobus- en touringcarpassagiers, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve wegens de belangrijke internationale dimensie beter op communautair niveau worden verwezenlijkt, kan de Gemeenschap overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen nemen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel, gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om deze doelstellingen te verwezenlijken.
- (19) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan 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 gegevens²¹.
- (20) 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

²⁰ PB L 158 van 23.6.1990, blz. 59.

²¹ PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming")²². Die verordening moet dienovereenkomstig worden gewijzigd.

- (21) Deze verordening eerbiedigt de fundamentele rechten en neemt de beginselen in acht die zijn erkend in, met name, het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD :

Hoofdstuk I

Algemene bepalingen

Artikel 1 *Onderwerp*

Bij deze verordening worden voorschriften ingesteld met betrekking tot het volgende:

- (1) non-discriminatie door autobus- en/of touringcarondernemingen in hun aan passagiers aangeboden vervoersvoorwaarden;
- (2) de aansprakelijkheid van autobus- en/of touringcarondernemingen bij ongevallen met de dood of letsel van passagiers en/of verlies of beschadiging van hun bagage tot gevolg;
- (3) non-discriminatie en verplichte bijstand aan per autobus en touringcar reizende gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit;
- (4) de verplichtingen van autobus- en/of touringcarondernemingen ten aanzien van passagiers bij annulering of vertraging;
- (5) de minimaal aan passagiers mee te delen informatie;
- (6) klachtenbehandeling;
- (7) de handhaving van de passagiersrechten.

Artikel 2 *Toepassingsgebied*

1. Deze verordening is van toepassing op geregelde personenvervoersdiensten van autobus- en/of touringcarondernemingen.
2. De lidstaten kunnen stedelijke, voorstedelijke en regionale vervoersdiensten die het voorwerp uitmaken van openbaardienstcontracten, vrijstellen van deze verordening wanneer die contracten een met deze verordening vergelijkbare bescherming van de passagiersrechten waarborgen.

²² PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

3. Op ongeregelde vervoersdiensten is uitsluitend hoofdstuk II van toepassing.

Artikel 3
Definities

Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

- (1) "autobus- en/of touringcaronderneming": een vervoersonderneming die in haar staat van vestiging gemachtigd is tot het verrichten van vervoerdiensten met touringcars en autobussen overeenkomstig de door de nationale wetgeving vastgestelde voorwaarden voor toegang tot de markt en een vervoersonderneming die over een overeenkomstig Verordening (EEG) nr. 684/92 van de Raad afgegeven geldige communautaire vergunning beschikt voor internationaal vervoer van personen met touringcars en autobussen.
- (2) "ongeregeld vervoer": vervoersdiensten als bedoeld in artikel 2, lid 3, van Verordening (EEG) nr. 684/92;
- (3) "geregeld vervoer": vervoersdiensten als bedoeld in artikel 2, lid 1, van Verordening (EEG) nr. 684/92;
- (4) "vervoersovereenkomst": een overeenkomst tussen een autobus- en/of touringcaronderneming of een door haar erkende verkoper van vervoerbewijzen en de passagier voor de levering van een of meer vervoerdiensten;
- (5) "vervoerbewijs": een geldig document dat recht geeft op vervoer of een gelijkwaardig document in immateriële, inclusief elektronische, vorm dat door de autobus- en/of touringcaronderneming of door een door haar erkende verkoper van vervoerbewijzen is uitgegeven of toegestaan;
- (6) "verkoper van vervoerbewijzen": wederverkoper van autobus- en touringcardiensten die namens de autobus- en/of touringcaronderneming of voor eigen rekening vervoersovereenkomsten sluit en vervoerbewijzen verkoopt;
- (7) "touroperator": een organisator of doorverkoper in de zin van artikel 2, leden 2 en 3, van Richtlijn 90/314/EEG;
- (8) "gehandicapte" of "persoon met beperkte mobiliteit": persoon wier mobiliteit bij het gebruik van vervoer beperkt is ten gevolge van een lichamelijke (zintuiglijke of motorische, permanente of tijdelijke) handicap, een verstandelijke handicap, of enige andere oorzaak van handicap, of ten gevolge van ouderdom, en wiens situatie vereist dat hij of zij passende aandacht krijgt en dat de aan alle passagiers verstrekte diensten aan zijn of haar behoeften worden aangepast;
- (9) "boeking": een papieren of elektronisch toelatingsbewijs dat recht geeft op vervoer onder voorafgaandelijk bevestigde, op naam gestelde vervoersvoorwaarden;
- (10) "terminalbeheerder": een organisatorische entiteit in een lidstaat die verantwoordelijk is gemaakt voor het beheer van een autobus- en/of touringcarterminal;

- (11) "annulering": het niet uitvoeren van een geregelde dienst waarop ten minste één plaats was geboekt.
- (12) "vertraging": het tijdsverschil tussen het tijdstip waarop de reiziger volgens de openbaar gemaakte dienstregeling had moeten vertrekken of aankomen en het tijdstip van zijn reële of verwachte vertrek of aankomst;

Artikel 4

Vervoersovereenkomst en niet-discriminerende vervoersvoorwaarden

1. De vervoersovereenkomst moet worden vastgelegd in een of meer vervoerbewijzen die door de autobus- en touringcaronderneming aan de passagier worden overhandigd. Het vervoerbewijs levert volledig bewijs van het sluiten van de vervoersovereenkomst en verleent derhalve rechten uit hoofde van deze verordening.
2. Onverminderd openbaredienstverplichtingen inzake sociale tarieven, mogen autobus- en/of touringcarondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen in hun aan het grote publiek aangeboden vervoersvoorwaarden en tarieven geen onderscheid maken op grond van nationaliteit, woonplaats van de eindgebruikers of de plaats in de Gemeenschap waar de autobus- en/of touringcaronderneming of de verkoper van vervoerbewijzen is gevestigd.

Artikel 5

Uitsluiting van verklaring van afstand

1. Verplichtingen uit hoofde van deze verordening mogen niet worden beperkt of er mag geen afstand van worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst.
2. Autobus- en/of touringcarondernemingen mogen contractuele voorwaarden aanbieden die voor de passagier gunstiger zijn dan de in deze verordening neergelegde voorwaarden.

Hoofdstuk II

Aansprakelijkheid van autobus- en/of touringcarondernemingen ten aanzien van passagiers en hun bagage

Artikel 6

Aansprakelijkheid bij overlijden of letsel van passagiers

1. Overeenkomstig dit hoofdstuk zijn autobus- en/of touringcarondernemingen aansprakelijk voor de schade ten gevolge van het overlijden, dan wel lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger, veroorzaakt door een ongeval dat de reiziger is overkomen terwijl hij zich in de bus of de touringcar bevond of bij het in- en uitstappen van het voertuig en dat voortvloeit uit de exploitatie van het autobus- en touringcarvervoer.

2. De aansprakelijkheid van autobus- en/of touringcarondernemingen is financieel niet begrensd door de wet, een overeenkomst of een contract.
3. Voor schadevergoedingen tot 220 000 euro kan een autobus- en/of touringcaronderneming haar aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken door te bewijzen dat het de in lid 4, onder a), vereiste zorgvuldigheid aan de dag heeft gelegd.
4. Een autobus- en/of touringcaronderneming is niet aansprakelijk overeenkomstig lid 1:
 - (a) indien het ongeval is veroorzaakt door omstandigheden die geen verband houden met de exploitatie van de autobus- en touringcardiensten en die de autobus- en/of touringcaronderneming, ondanks het feit dat zij de in de specifieke omstandigheden vereiste zorgvuldigheid in acht heeft genomen, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;
 - (b) indien het ongeval de schuld is van de passagier of door zijn nalatigheid is veroorzaakt;
5. In geen geval:
 - (a) mag uit deze verordening worden afgeleid dat de autobus- en/of touringcaronderneming de enige partij is die aansprakelijk kan worden gesteld voor schade, of
 - (b) mogen de rechten van de autobus- en/of touringcaronderneming om de schade te verhalen op andere partijen overeenkomstig het in een lidstaat toepasselijke recht worden beperkt.

Artikel 7
Schadevergoeding

1. In geval van overlijden van een passagier, omvat de schadevergoeding uit hoofde van artikel 6 het volgende:
 - (a) de ten gevolge van het overlijden noodzakelijke kosten, met name die van het vervoer van het stoffelijk overschot en de lijkbezorging;
 - (b) indien de dood niet onmiddellijk is ingetreden, de in lid 2 van dit artikel bedoelde schadevergoeding.
2. In geval van verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de reiziger omvat de schadevergoeding:
 - (a) de noodzakelijke kosten, met name die van behandeling en vervoer;
 - (b) het vermogensnadeel dat de reiziger lijdt door een gehele of gedeeltelijke arbeidsongeschiktheid of door een toename van zijn behoeften.

3. Indien door de dood van de passagier andere personen jegens wie hij een wettelijke onderhoudsplicht had of in de toekomst gehad zou hebben, hun onderhoud verliezen, moeten ook zij voor dit verlies schadeloos worden gesteld.

Artikel 8 Voorschotten

1. In geval van overlijden, verwonding of elk ander lichamelijk of geestelijk letsel van de passagiers, dat is veroorzaakt door een ongeval in verband met de exploitatie van de autobus- en touringcardiensten, betaalt de autobus- en/of touringcaronderneming onverwijld, en ieder geval uiterlijk vijftien dagen nadat de identiteit van de schadevergoedingsgerechtigde natuurlijke persoon is vastgesteld, een voorschot dat toereikend moet zijn om de onmiddellijke economische noden te lenigen en dat evenredig is aan het geleden nadeel.
2. Onverminderd lid 1 wordt bij overlijden een voorschot van ten minste 21 000 euro per passagier betaald.
3. Een voorschot impliceert niet dat de aansprakelijkheid wordt erkend en mag worden verrekend met elk bedrag dat later op basis van deze verordening wordt uitgekeerd, maar hoeft niet te worden terugbetaald, tenzij de schade werd veroorzaakt door nalatigheid of schuld van de passagier, of wanneer degene die het voorschot ontvangen heeft, niet schadevergoedingsgerechtigd was.

Artikel 9 Aansprakelijkheid voor verlies of beschadiging van bagage

1. Autobus- en/of touringcarondernemingen zijn aansprakelijk voor verlies of beschadiging van alle aan hen toevertrouwde bagage. De maximumcompensatie bedraagt 1 800 euro per passagier.
2. Bij ongevallen in verband met de exploitatie van autobus- en touringcardiensten zijn autobus- en of touringcarondernemingen aansprakelijk voor het verlies of de beschadiging van de persoonlijke bezittingen die passagiers droegen of als handbagage bij zich hadden. De maximumcompensatie bedraagt 1 300 euro per passagier.
3. Indien een autobus- en/of touringcaronderneming kan bewijzen dat de schade (mede) is veroorzaakt door de schuld of nalatigheid van de passagier, wordt zij volledig of gedeeltelijk ontheven van haar aansprakelijkheid ten aanzien van de klager voor zover die fout of nalatigheid de schade heeft veroorzaakt of daartoe heeft bijgedragen.

Hoofdstuk III

Rechten van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

Artikel 10

Voorkomen van vervoersweigering

1. Een autobus- en/of touringcaronderneming, haar verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator om redenen van een handicap of beperkte mobiliteit mag niet weigeren:
 - (a) een boeking te doen voor een vervoersdienst of een vervoerbewijs af te geven voor een vervoersdienst waarop deze verordening van toepassing is;
 - (b) een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit te laten instappen, mits deze persoon over een geldig vervoerbewijs of een geldige boeking beschikt.
2. Boeking en vervoerbewijzen worden gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten.

Artikel 11

Afwijkingen en bijzondere voorwaarden

1. Niettegenstaande de bepalingen van artikel 10 mag een autobus- en/of touringcaronderneming, haar verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator om reden van handicap of beperkte mobiliteit weigeren de boeking van een gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit te aanvaarden, weigeren een vervoerbewijs af te geven of een dergelijke persoon te laten instappen of eisen dat een dergelijke persoon tijdens zijn reis wordt begeleid door een andere persoon:
 - (a) wanneer dit noodzakelijk is om te voldoen aan de veiligheidseisen die in internationaal, communautair of nationaal verband zijn vastgesteld of om te voldoen aan de veiligheidseisen die zijn vastgesteld door de autoriteit die de exploitatievergunning aan de betrokken autobus- en/of touringcaronderneming heeft afgegeven;
 - (b) wanneer de afmetingen van het voertuig het instappen of vervoeren van de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit fysiek onmogelijk maken.

Indien een boeking wordt geweigerd op grond van de punten a) of b) van het eerste lid, doet de vervoerder, zijn verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator redelijke inspanningen om de persoon in kwestie een aanvaardbaar alternatief aan te bieden.

2. Een gehandicapte of een persoon met beperkte mobiliteit aan wie de toegang tot het voertuig op grond van zijn handicap of mobiliteitsbeperking is geweigerd, heeft recht op terugbetaling en op een redelijk vervoersalternatief naar zijn bestemming binnen een vergelijkbare tijdsspanne.

3. Onder dezelfde omstandigheden als die waarnaar in lid 1, onder a), wordt verwezen en wanneer dat strikt noodzakelijk is, kan een autobus- en/of touringcaronderneming, haar verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator verlangen dat een gehandicapte persoon of een persoon met beperkte mobiliteit wordt begeleid door een andere persoon die hem of haar de nodige bijstand kan verlenen.
4. Wanneer een autobus- en/of touringcaronderneming, haar verkoper van vervoerbewijzen of een touroperator de in lid 1 bedoelde afwijking inroept, stelt hij of zij de gehandicapte of de persoon met beperkte mobiliteit onverwijld in kennis van de redenen daarvoor, of stelt deze hem of haar op verzoek binnen vijf dagen schriftelijk in kennis van de weigering een boeking te maken.

Artikel 12

Toegankelijkheid en informatie

1. Autobus- en touringcarondernemingen stellen, met de actieve betrokkenheid van de in artikel 27 bedoelde representatieve organisaties van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, niet-discriminerende toegangsregels vast voor het vervoer van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit teneinde aan de toepasselijke wettelijke veiligheidseisen te voldoen. Deze regels omvatten alle voorwaarden voor de toegang tot de betrokken autobus- en touringcardiensten, met inbegrip van de toegang tot de gebruikte voertuigen en de faciliteiten aan boord van het voertuig.
2. De in lid 1 bedoelde regels worden door autobus- en/of touringcarondernemingen of hun verkopers van vervoerbewijzen minstens op het moment waarop de boeking wordt gemaakt op passende wijze en in dezelfde talen als die waarin de informatie voor alle passagiers in het algemeen wordt meegedeeld, bekendgemaakt. Bij de bekendmaking van die informatie wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.
3. Op verzoek maken autobus- en/of touringcarondernemingen de internationale, communautaire of nationale wetgeving waarin de veiligheidsvoorschriften zijn vastgesteld en waarop de niet-discriminerende toegangsregels zijn gebaseerd, openbaar.
4. Touroperators maken de in lid 1 bedoelde regels die van toepassing zijn op reizen die deel uitmaken van pakketreizen, vakantiepakketten en rondreis pakketten, die door hen worden georganiseerd, verkocht of te koop worden aangeboden, openbaar.
5. Autobus- en/of touringcarondernemingen, hun verkopers van vervoerbewijzen of touroperators zorgen ervoor dat alle relevante informatie betreffende de reisvoorwaarden, het traject en de toegankelijkheid van de diensten in passende en toegankelijke vorm beschikbaar is voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, met inbegrip van online boekingen en informatie.

Artikel 13
Recht op bijstand

1. Terminalbeheerders en autobus- en of touringcarondernemingen leveren voor, tijdens en na de reis gratis passende bijstand aan gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit als bedoeld in bijlage I.
2. Terminalbeheerders en autobus- en of touringcarondernemingen kunnen ervoor opteren zelf bijstand te verlenen of daarvoor een contract sluiten met een of meerdere derde partijen. Zij kunnen op eigen initiatief of op verzoek een dergelijk contract sluiten.

Ook wanneer terminalbeheerders en autobus- en of touringcarondernemingen voor het verlenen van bijstand een contract sluiten met een of meer derde partijen, blijven zij verantwoordelijk voor het verlenen van die bijstand.

3. De bepalingen van dit hoofdstuk beletten terminalbeheerders en autobus- en of touringcarondernemingen geenszins een ruimere bijstand te bieden dan de in bijlage I beschreven bijstand of aanvullende diensten aan te bieden bovenop de in die bijlage gespecificeerde diensten.

Artikel 14
Recht op bijstand in terminals

1. Uiterlijk zes maanden na de inwerkingtreding van deze verordening, bepalen de lidstaten in welke autobus- en touringcarterminals aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit bijstand moet worden verleend, rekening houdend met de behoefte aan een geografisch gespreide toegankelijkheid van het autobus- en touringcarvervoer. De lidstaten stellen de Commissie daarvan in kennis.
2. De terminalbeheerder van een overeenkomstig lid 1 door de lidstaten aangewezen terminal dient ervoor te zorgen dat de in deel a) van bijlage I bedoelde bijstand zonder extra kosten wordt aangeboden aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit wanneer die personen voldoen aan de in artikel 16 vastgestelde voorwaarden

Artikel 15
Recht op bijstand aan boord

Aan boord van het voertuig of bij het in- en uitstappen van de autobus of touringcar bieden autobus- en/of touringcarondernemingen aan gehandicapte personen of personen met beperkte mobiliteit kosteloos minstens de in deel b) van bijlage I bedoelde bijstand wanneer de betrokken persoon voldoet aan de in artikel 16 vastgestelde voorwaarden.

Artikel 16
Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

1. Autobus- en/of touringcarondernemingen, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators werken samen om ervoor te zorgen dat bijstand

wordt verleend aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, op voorwaarde dat de autobus- en/of touringcaronderneming, de terminalbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator minstens 48 uur voor het ogenblik waarop de bijstand moet worden verleend, in kennis wordt gesteld van de behoefte aan bijstand van de betrokkene.

2. Autobus- en/of touringcarondernemingen, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators nemen alle nodige maatregelen om de indiening van aanvragen om bijstand door gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te faciliteren. Deze verplichting geldt voor al hun verkoopkanalen, met inbegrip van verkoop via telefoon en het internet.
3. Indien geen kennisgeving is gedaan overeenkomstig lid 1, doen autobus- en/of touringcarondernemingen, terminalbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators alle redelijke inspanningen om ervoor te zorgen dat bijstand wordt verleend zodat de gehandicapte of persoon met beperkte mobiliteit in de vertrekkende autobus of touringcar kan stappen, kan overstappen op een aansluitende dienst of bij aankomst kan uitstappen uit de autobus of touringcar waarvoor hij een vervoerbewijs heeft gekocht.
4. Bijstand wordt verleend wanneer de betrokken zich aanmeldt op het daartoe aangewezen punt:
 - op een vooraf door de autobus- en/of touringcaronderneming vastgesteld tijdstip, doch maximaal 60 minuten voor de aangekondigde vertrektijd, of
 - uiterlijk 30 minuten voor de aangekondigde vertrektijd, indien geen tijdstip is meegedeeld.
5. De terminalbeheerder van een terminal die door een lidstaat is aangewezen overeenkomstig artikel 14, lid 1, wijst, rekening houdend met de plaatselijke omstandigheden en onverminderd de bevoegdheden van andere instanties met betrekking tot de omgeving van de terminal, aankomst- en vertrekplaatsen aan binnen de terminal of op plaatsen, zowel binnen als buiten het terminalgebouw, waarvoor hij rechtstreeks bevoegd is, waar gehandicapten of personen met beperkte mobiliteit zich kunnen aanmelden en bijstand kunnen aanvragen.
6. De in lid 5 bedoelde punten moeten duidelijk zijn aangeduid en op die plaatsen dient de belangrijkste informatie over de terminal en de geboden bijstand op een toegankelijke manier beschikbaar te zijn.

Artikel 17

Mededeling van informatie aan een derde partij

1. Wanneer de verlening van bijstand is uitbesteed en een autobus- en/of touringcaronderneming, terminalbeheerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator minstens 48 uur voor de aangekondigde vertrektijd een aanvraag om bijstand ontvangt, deelt hij of zij de relevante informatie uiterlijk 36 uur voor het aangekondigde tijdstip van vertrek van de autobus of touringcar mee aan de betrokken onderaannemer.

2. Wanneer de verlening van bijstand is uitbesteed en bij een autobus- en/of touringcaronderneming, terminalbeheerder, verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator minder dan 48 uur voor de aangekondigde vertrektijd van de autobus of touringcar een aanvraag om bijstand wordt ingediend, deelt deze de relevante informatie zo snel mogelijk mee aan de betrokken onderaannemer

*Artikel 18
Opleiding*

Autobus- en/of touringcarondernemingen zorgen ervoor dat:

- (a) al hun personeelsleden en die van hun onderaannemers die rechtstreekse bijstand verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit, weten hoe zij aan de behoeften van mensen met uiteenlopende handicaps of mobiliteitsproblemen kunnen voldoen;
- (b) al hun personeelsleden die rechtstreeks contact hebben met passagiers, een opleiding krijgen over bijstand aan gehandicapten en over het bewustzijn van de gehandicaptenproblematiek als omschreven in bijlage II;
- (c) alle nieuwe personeelsleden bij hun indiensttreding een cursus over de gehandicaptenproblematiek volgen en dat personeelsleden, waar nodig, bijscholing krijgen.

*Artikel 19
Compensatie voor rolstoelen of mobiliteitshulpmiddelen*

1. Wanneer rolstoelen of andere mobiliteitshulpmiddelen, of onderdelen daarvan, tijdens de afhandeling in de terminal of tijdens het vervoer verloren gaan of worden beschadigd, ontvangt de passagier aan wie deze hulpmiddelen toebehoren een schadevergoeding van de partij die bij het verlies of de beschadiging aansprakelijk was voor de uitrusting, namelijk de autobus- en/of touringcaronderneming of de terminalbeheerder

Zo nodig wordt al het mogelijke gedaan om zo snel mogelijk vervanguitrusting aan te bieden.

2. Het bedrag van de op grond van dit artikel te betalen compensatie is niet begrensd.

Hoofdstuk IV

Verplichtingen van autobus- en/of touringcarondernemingen bij onderbreking van de reis

Artikel 20

Aansprakelijkheid bij annulering of grote vertragingen

Autobus- en/of touringcarondernemingen zijn aansprakelijk voor annuleringen en, voor reizen met een geplande duur van meer dan drie uur, vertragingen van meer dan twee uur bij vertrek. In die gevallen wordt aan de passagier ten minste:

- (a) alternatief vervoer geboden in redelijke omstandigheden of, wanneer zulks niet haalbaar is, informatie geboden over passende alternatieven van andere vervoersondernemingen;
- (b) de prijs van het vervoerbewijs terugbetaald tenzij de passagier het in punt a) bedoelde alternatief vervoer aanvaardt;
- (c) het recht toegekend op een compensatie van 100 % van de prijs van het vervoerbewijs indien de autobus- en/of touringcaronderneming geen alternatief vervoer of informatie biedt als bedoeld in punt a). De vergoeding wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding.

Artikel 21

Informatieverstrekking

1. Bij vertraging brengen autobus- en/of touringcarondernemingen of, desgevallend, de terminalbeheerders, zodra die informatie beschikbaar is, de passagiers op de hoogte van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd, doch uiterlijk 30 minuten na de geplande vertrektijd of één uur voor de voorziene aankomsttijd.
2. Indien passagiers door de vertraging een aansluiting missen, doen de autobus- en/of autocarondernemingen redelijke inspanningen om de betrokken passagiers te informeren over alternatieve reismogelijkheden.

Artikel 22

Verdere eisen tot schadevergoeding

Deze verordening mag passagiers er geenszins van weerhouden via de nationale gerechtelijke instanties een eis tot schadevergoeding in te dienen voor verliezen die het gevolg zijn van de annulering of de vertraging van een vervoersdienst.

Artikel 23
Extra maatregelen ten behoeve van passagiers

Autobus- en/of touringcarondernemingen ontwikkelen samen en in samenspraak met de belanghebbenden, brancheorganisaties, consumentenverenigingen en verenigingen van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit nationale en Europese regelingen. Deze maatregelen hebben tot doel de dienstverlening aan de passagiers te verbeteren, met name bij grote vertragingen en onderbreking of annulering van de reis.

Hoofdstuk V
Informatie voor passagiers en klachtenbehandeling

Artikel 24
Recht op reisinformatie

Terminalbeheerders en autobus- en/of touringcarondernemingen verstrekken hun passagiers gedurende de volledige reis de nodige informatie in de meest geschikt vorm. Daarbij wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit.

Artikel 25
Informatie over passagiersrechten

1. Autobus- en/of touringcarondernemingen en terminalbeheerders moeten ervoor zorgen dat aan de passagiers uiterlijk bij het vertrek en tijdens de reis passende en begrijpelijke informatie wordt verstrekt over hun rechten uit hoofde van deze verordening. Deze informatie wordt megedeeld in de meest geschikte vorm. Bij de bekendmaking van die informatie wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit. In deze informatie worden de contactgegevens vermeld van de door de lidstaten overeenkomstig artikel 27, lid 1, aangewezen handhavingsinstantie.

Artikel 26
Klachten

1. Autobus- en/of touringcarondernemingen zetten een mechanisme op voor de behandeling van klachten met betrekking tot de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen.
2. Passagiers kunnen uiterlijk binnen een maand na de dag waarop de dienst is verricht of had moeten worden verricht een klacht indienen bij een autobus- en/of touringcaronderneming. Binnen 20 werkdagen geeft de onderneming waartoe de klacht is gericht een gemotiveerd antwoord of deelt zij, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger mee tegen welke datum een antwoord kan worden verwacht. Een klacht moet binnen twee maanden na de datum van ontvangst worden beantwoord.

3. Indien de passagier binnen de in lid 2 vastgestelde termijn geen antwoord ontvangt, wordt de klacht geacht te zijn aanvaard.

Hoofdstuk VI

Handhaving en nationale handhavingsinstanties

Artikel 27

Nationale handhavingsinstanties

1. Elke lidstaat wijst een of meer instanties aan die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de rechten van de reizigers worden gerespecteerd, met inbegrip van de in artikel 12 bedoelde regels inzake toegankelijkheid. Elke instantie is in haar organisatie, financieringsbeslissingen, rechtsstructuur en besluitvorming onafhankelijk van enige autobus- en/of touringcaronderneming.
2. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van de in overeenstemming met dit artikel aangewezen instantie(s) alsook van haar/hun respectieve verantwoordelijkheden.
3. Elke passagier kan bij de relevante krachtens lid 1 aangewezen instantie een klacht indienen over een vermeende schending van deze verordening.
4. Lidstaten die ervoor opteren bepaalde diensten op grond van artikel 2, lid 2, vrij te stellen van de toepassing van deze verordening, dienen te voorzien in een vergelijkbaar mechanisme voor de handhaving van de passagiersrechten.

Artikel 28

Verslag inzake handhaving

1. Jaarlijks publiceren de overeenkomstig artikel 27, lid 1, aangewezen handhavingsinstanties op 1 juni een jaarverslag over hun activiteiten tijdens het voorbije jaar, waarin onder meer de volgende elementen zijn opgenomen:
 - (a) een beschrijving van de acties die zijn ondernomen om de bepalingen van de verordening ten uitvoer te leggen;
 - (b) een vermelding van de procedure voor de behandeling van individuele klachten;
 - (c) een samenvatting van de in de betrokken lidstaat geldende regels inzake de toegankelijkheid voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit;
 - (d) geaggregeerde gegevens betreffende klachten;
 - (e) details over opgelegde sancties;

- (f) andere aspecten die belangrijk zijn voor een betere handhaving van deze verordening.
2. Met het oog op de opstelling van dat verslag houden de handhavinginstanties statistieken bij van individuele klachten, ingedeeld per onderwerp en per onderneming. Die gegevens kunnen tot drie jaar na de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden, worden opgevraagd door de Commissie of de nationale onderzoeksinstanties.

Artikel 29
Samenwerking tussen handhavingsinstanties

De overeenkomstig artikel 27, lid 1, aangewezen nationale handhavingsinstanties wisselen informatie uit over hun werkzaamheden alsmede over hun besluitvormingsbeginselen en -praktijken met het oog op een consequente bescherming van de passagiers in de Gemeenschap. De Commissie ondersteunt hen hierbij.

Artikel 30
Sancties

De lidstaten stellen de regels vast voor de sancties die van toepassing zijn op overtredingen van deze verordening, en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat die regels worden toegepast. De vastgestelde sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. De lidstaten stellen de Commissie in kennis van deze bepalingen en delen eventuele latere wijzigingen zo spoedig mogelijk mee.

Hoofdstuk VII **Slotbepalingen**

Artikel 31
Verslaggeving

Uiterlijk drie jaar na de inwerkingtreding van deze verordening brengt de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad verslag uit over de toepassing en de effecten van deze verordening. Het verslag moet waar nodig vergezeld gaan van wetgevingsvoorstellen om de uitvoeringsbepalingen van de verordening verder aan te vullen of te herzien.

Artikel 32
Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004

In de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 wordt de volgende alinea toegevoegd:

"18. Verordening van het Europees Parlement en de Raad van ... betreffende de rechten van bus- en autocarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad"²³.

Artikel 33
Inwerkingtreding

1. Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag volgende op die van haar bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Unie.
2. Zij wordt van toepassing [één jaar na haar inwerkingtreding].

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

Gedaan te Brussel,...

Voor het Europees Parlement
De voorzitter

Voor de Raad
De voorzitter

²³ PB L [...] van [...], blz. [...].

BIJLAGE I

Bijstand aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit

a) Bijstand in terminals

Bijstand en regelingen die nodig zijn om gehandicapten 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 een aangewezen locatie;
- zich te verplaatsen van dat punt naar de loketten, de wachtruimte en de instapzone.

b) Bijstand aan boord van het voertuig

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

- in de autobus of touringcar te stappen met behulp van een lift, rolstoel of andere passende uitrusting;
- hun bagage in te laden;
- hun bagage uit te laden,
- uit de autobus of touringcar te stappen;
- indien nodig, naar het toilet te gaan;
- een erkend geleidedier mee te nemen aan boord van de autobus of touringcar;
- zich naar de zitplaatsen te begeven;
- belangrijke informatie over de reis in een toegankelijke vorm te ontvangen;
- indien mogelijk, bij tussenstops op het traject in en uit te stappen.

BIJLAGE II

Opleiding over het vervoer van personen met een handicap

a) Bewustmaking van de problematiek van gehandicapte personen

In de opleiding voor personeel dat rechtstreeks contact heeft met passagiers komen de volgende onderwerpen aan bod:

- bewustzijn van en passend reageren op personen met een fysieke, zintuiglijke (auditieve of visuele), of verborgen handicap of leermoeilijkheden, met inbegrip van de manier om de mogelijkheden van personen met beperkte mobiliteit, oriëntatie of communicatievaardigheden in te schatten;
- belemmeringen voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit; met inbegrip van attitudeproblemen, omgevings-/fysieke obstakels en organisatorische belemmeringen;
- erkende hulpdieren; met inbegrip van de rol en de behoefte van een geleidedier;
- omgaan met onverwachte gebeurtenissen;
- sociale vaardigheden en technieken om te communiceren met doven en slechthorenden, visueel gehandicapten, mensen met een spraakprobleem en mensen met leermoeilijkheden;
- hoe omgaan met rolstoelen en andere mobiliteitsuitrusting om schade te vermijden (voor personeel dat verantwoordelijk is voor de bagageafhandeling).

b) Opleiding inzake bijstand aan gehandicapte personen

In de opleiding voor personeel dat bijstand verleent aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit komen de volgende onderwerpen aan bod:

- hoe een rolstoelgebruiker helpen in- en uit zijn rolstoel te stappen;
- vaardigheden om bijstand te verlenen aan gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit die reizen met een erkend geleidedier, met aandacht voor de rol en de behoefte van die dieren;
- technieken voor de begeleiding van blinde en slechtzijnde passagiers en voor de omgang met en het vervoer van erkende hulpdieren;
- kennis van de soorten uitrusting om gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit te helpen en van de manier waarop die uitrusting moet worden gebruikt;
- het gebruik van in- en uitstaphulpmiddelen en van de correcte procedures voor bijstand bij het in- en uitstappen, waarbij de veiligheid en de waardigheid van gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit wordt gewaarborgd;
- voldoende begrip van de behoefte aan betrouwbare en professionele bijstand; tevens bewustzijn van de mogelijke gevoelens van kwetsbaarheid die personen door hun afhankelijkheid van de geboden bijstand tijdens de reis kunnen ervaren;

- kennis van eerste hulp.