



Dit is een automatische vertaling. [Raadpleeg de oorspronkelijke taal](#). De Europese Commissie is niet aansprakelijk voor de kwaliteit en nauwkeurigheid van deze automatische vertaling.

[Belangrijke informatie over machinevertaling](#)

Betere rechten en betere informatie voor reizigers

Brussels, 29 november 2023

De Commissie heeft vandaag een reeks voorstellen aangenomen om de ervaring van passagiers en reizigers te verbeteren door hun rechten te versterken. De nieuwe regels zullen voortbouwen op de geleerde lessen, waaronder de recente ervaringen met de COVID-19-crisis en het faillissement van reisgroep Thomas Cook in 2019, die grote gevolgen hebben gehad voor zowel reizigers als de reismarkt. Zij zullen met name de regels voor terugbetaling verduidelijken wanneer vluchten of multimodale reizen via een tussenpersoon worden geboekt, zodat passagiers beter worden beschermd tegen annuleringen. Zij zullen ook zorgen voor soepelere reizen, met name reizen met verschillende reisdiensten of vervoerswijzen, waardoor passagiers toegang hebben tot rechtstreekse steun en betere realtime-informatie, bijvoorbeeld over vertragingen en annuleringen. Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van passagiers met een handicap of beperkte mobiliteit om de overstap tussen vervoerswijzen aan te pakken en te vergemakkelijken en waar nodig de kwaliteit van de bijstand te verbeteren.

De vandaag goedgekeurde voorstellen hebben betrekking op 3 aspecten:

1. Versterking van rechten voor reizigers

Passagiers die per vliegtuig, trein, schip of bus reizen, genieten reeds wereldwijd bekende bescherming door de passagiersrechten van de EU. Zij hebben bijvoorbeeld recht op een andere route, terugbetaling, compensatie en/of bijstand (afhankelijk van de omstandigheden) als de reis wordt onderbroken. Toch blijven er enkele lacunes in de huidige regels bestaan, terwijl tekortkomingen bij de uitvoering en handhaving de passagiers ervan weerhouden ten volle van deze rechten te profiteren. Het voorstel voor een [herziening van de verordeningen inzake passagiersrechten pakt deze](#) probleemgebieden aan door de handhavingssystemen te versterken en regels in te voeren voor luchtreizigers die hun vluchten via een tussenpersoon hebben geboekt, onder meer inzake terugbetaling. Het [voorstel inzake passagiersrechten in het kader van multimodale reizen](#) bevat ook voor het eerst nieuwe regels ter bescherming van passagiers die gebruikmaken van verschillende soorten vervoer, zoals bussen, treinen en vliegtuigen, voor één reis. Passagiers krijgen betere rechten op informatie voor en tijdens dergelijke reizen, onder meer over minimumaansluittijden tussen verschillende vervoerdiensten. Wanneer zij de multimodale reis in het kader van één vervoersovereenkomst hebben gekocht, hebben zij bovendien recht op bijstand van de vervoerder in geval van gemiste aansluitingen. **Er wordt bijzondere aandacht besteed aan de behoeften van passagiers met een handicap of beperkte mobiliteit.** Personen met beperkte mobiliteit die tijdens hun reis van de ene naar de andere vervoerswijze overstappen, zullen door vervoerders en terminalexploitanten op verbindingpunten worden bijgestaan wanneer zij op grond van één vervoerscontract reizen of wanneer zij via multimodale passagiersknooppunten reizen. Als een luchtvaartmaatschappij een passagier met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit verplicht om samen met iemand te reizen omdat de passagier bijstand nodig heeft om te voldoen aan de eisen inzake luchtvaartveiligheid (bv. om de veiligheidsgordel te dragen), zal de luchtvaartmaatschappij verplicht zijn de begeleider kosteloos te vervoeren en deze persoon, wanneer dit praktisch mogelijk is, te plaatsen naast de passagier die hij assisteert. Dit recht bestaat al wanneer u per trein, schip of bus/touringcar reist.

2. Bescherming van pakketreizigers

Met de [herziening van de richtlijn pakketreizen van 2015](#) zal de bescherming van pakketreizigers in de toekomst doeltreffender zijn, met name in crisissituaties, waarbij lering wordt getrokken uit de COVID-19-pandemie. De voorgestelde wijzigingen zullen reizigers sterkere en duidelijkere rechten bieden en de verplichtingen en verantwoordelijkheden van organisatoren van

pakketreizen verduidelijken.

Sommige van de nieuwe regels hebben betrekking op:

- Wat terugbetalingen betreft, is er een keten van dienstverleners, organisatoren van pakketreizen en reizigers. Reizigers hebben binnen 14 dagen recht op terugbetaling. Dit zal worden vergemakkelijkt omdat organisatoren van pakketreizen, meestal kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's), binnen 7 dagen recht zullen hebben op terugbetaling door dienstverleners. Het feit dat zij hun terugbetaling binnen een week krijgen, stelt hen in staat hun klanten in totaal binnen twee weken terug te betalen.
- De aanbetalingen van reizigers voor pakketreizen mogen niet hoger zijn dan 25 % van de prijs van de pakketreis, behalve wanneer de organisatoren geconfronteerd worden met kosten die een hogere aanbetaling rechtvaardigen, bijvoorbeeld omdat zij de volledige ticketprijs vooraf aan de luchtvaartmaatschappij moeten betalen. De organisatoren mogen niet eerder dan 28 dagen voor het begin van de pakketreis om betaling vragen.
- Reizigers aan wie een voucher wordt aangeboden, krijgen duidelijke informatie dat zij kunnen aandringen op terugbetaling en zullen op de hoogte worden gebracht van de kenmerken van de voucher voordat zij de voucher aanvaarden. Deze bonnen worden automatisch terugbetaald indien zij niet vóór het einde van de geldigheidstermijn worden gebruikt. Bovendien vallen vouchers en restitutierechtten onder de bescherming bij insolventie.
- Duidelijkere informatie: Vakantiegangers krijgen duidelijke informatie over de vraag of een combinatie van reisdiensten een pakketreis vormt, wie aansprakelijk is in geval van problemen, en over hun rechten als pakketreizigers.

3. Betere multimodale reisinformatiediensten en de totstandbrenging van een gemeenschappelijke Europese ruimte voor mobiliteitsgegevens

Multimodaliteit, of de combinatie van vervoerswijzen, kan de totale vervoersemissies verminderen door reizigers in staat te stellen de meest efficiënte en duurzame vervoerswijze te kiezen. [De herziening van de gedelegeerde verordening betreffende EU-brede multimodale reisinformatiedienst \(MMTIS\)](#) zal het voor passagiers gemakkelijker maken om via reisinformatiediensten realtime informatie te vinden over verschillende vervoerswijzen en toegang te krijgen tot realtime-updates tijdens hun reis, bijvoorbeeld over vertragingen en annuleringen. Er zullen ook nieuwe soorten informatie beschikbaar zijn, zoals de vraag of fietsen in een trein kunnen worden gebracht en de toegankelijkheid, ook voor passagiers met een handicap of beperkte mobiliteit.

In overeenstemming met de [Europese datastrategie en ondersteund door het programma Digitaal Europa](#), zal het initiatief voor een [gemeenschappelijke Europese ruimte voor mobiliteitsgegevens](#) (EMDS), dat vandaag is goedgekeurd, de toegang tot, het bundelen en het delen van gegevens uit bestaande en toekomstige gegevensbronnen over vervoer en mobiliteit vergemakkelijken. Het zal toegang tot en uitwisseling van realtimegegevens mogelijk maken, zodat reizigers op de hoogte blijven van de vervoerssituatie en de verkeersomstandigheden, zodat zij hun reizen beter kunnen plannen. Het zal ook publieke en private actoren in staat stellen innovatieve vervoersdiensten en datagestuurde beleidsvorming op het gebied van vervoer te ontwikkelen.

Achtergrond

Ongeveer 13 miljard passagiers die elk jaar per vliegtuig, trein, touringcar, bus of veerboot in de EU reizen, vallen onder de EU-passagiersrechten, en veel meer passagiers maken gebruik van lokaal vervoer. Dit cijfer zal naar verwachting uitkomen op 15 miljard in 2030 en bijna 20 miljard in 2050.

[De EU-strategie voor duurzame en slimme mobiliteit](#) is de routekaart van de Commissie voor de verwezenlijking van de groene en de digitale transitie. Beide gaan hand in hand, aangezien digitalisering de efficiëntie en flexibiliteit vergroot, waardoor de vervoersemissies worden verminderd. In de strategie wordt uiteengezet hoe de vervoersemissies tegen 2050 met 90 % kunnen worden verminderd, en worden belangrijke mijlpalen vastgesteld, zoals de grootschalige uitrol van geautomatiseerde mobiliteit tegen 2030.

Voor meer informatie

[Voorstel van 2023 tot wijziging van de richtlijn pakketreizen](#)

[Webpagina — Richtlijn pakketreizen](#)

[Vraag & A over de herziening van het kader voor passagiersrechten](#)

[Q & A over de herziening van de gedelegeerde verordening betreffende EU-brede multimodale reisinformatiedienst \(MMTIS\) en een gemeenschappelijke Europese ruimte voor mobiliteitsgegevens](#)

Quotes:

Ik ben ingenomen met het vandaag goedgekeurde pakket passagiersrechten, dat tot doel heeft passagiers beter te beschermen tegen verstoringen tijdens een reis. Het nieuwe kader zal met name voorzien in vlottere reizen, met name reizen met verschillende reisdiensten of vervoerswijzen, waardoor passagiers toegang hebben tot de diensten en bijstand die zij nodig hebben en betere realtime-informatie krijgen, bijvoorbeeld over vertragingen en annuleringen. Het stimuleren van multimodale reizen is des te belangrijker omdat dit soort reizen duurzamer en efficiënter is en leidt tot lagere vervoersemisies en zo bijdraagt tot onze doelstellingen van de Green Deal.

Maroš Šefčovič, uitvoerend vicevoorzitter voor de Europese Green Deal, Interinstitutionele Betrekkingen en Prognoses - 29/11/2023

De uitbraak van de COVID-19-pandemie heeft de reissector aangewakkerd en iedereen eraan herinnerd dat het belangrijk is te allen tijde sterke consumentenrechten te waarborgen. Tijdens de pandemie werden consumenten geconfronteerd met massale annuleringen of problemen bij de terugbetaling van geannuleerde pakketreizen door touroperators en reisbureaus. In deze herziening van de richtlijn pakketreizen hebben wij de conclusies van deze tekortkomingen getrokken en besloten we reizigers beter te beschermen. De nieuwe regels zullen reizigers meer rechten en duidelijkere informatie bieden wanneer zij een pakketreis boeken. Er komen duidelijke regels voor vouchers. Wij zullen ook het recht op een restitutiekogel bestendig maken. Met dit voorstel zien we concrete oplossingen voor concrete problemen.

Didier Reynders, commissaris voor Justitie - 29/11/2023

De EU beschikt over de sterkste kaders ter wereld op het gebied van passagiersrechten, maar dat betekent niet dat we niet eens beter mogen gaan, en lering trekken uit meer dan tien jaar ervaring op dit gebied. Naast het verbeteren van de wijze waarop de bestaande regels worden toegepast en gehandhaafd, willen we met deze voorstellen drie belangrijke lacunes opvullen: Ten eerste, ervoor te zorgen dat passagiers even goed worden beschermd en worden begeleid bij het boeken van hun tickets bij tussenpersonen; ten tweede, de bescherming uit te breiden tot passagiers die verschillende vervoerswijzen combineren in één reis; en ten derde om de speciale bijstand voor passagiers met een handicap op te voeren en ervoor te zorgen dat hun recht om in waardigheid te reizen wordt geëerbiedigd.

Adina Vălean, commissaris voor Vervoer - 29/11/2023

Contactpersoon voor de pers:

[Adalbert JAHNZ](#) (+ 32 2 295 31 56)

[Christian WIGAND](#) (+32 2 296 22 53)

[Deborah ALMERGE RUCKERT](#) (+32 2 298 79 86)

[Jördis FERROLI](#) (+32 2 299 27 29)

Voor het publiek: [Europe Direct](#) per telefoon [00 800 67 89 10 11](#) of [e-mail](#)

Related media

 [Train passengers at the train station in Leipzig](#)