

N passagiersrechten A2
MH/ND/AS
893-2022

Brussel, 15 december 2022

ADVIES

over

**EEN EUROPESE RAADPLEGING OVER DE BETERE BESCHERMING VAN
PASSAGIERS EN HUN RECHTEN**

(goedgekeurd door het bureau op 22 november 2022,
bekrachtigd door de algemene vergadering van de Hoge Raad op 15 december 2022)

Situering van de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO

De Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO is een Belgische federale adviesraad opgericht bij de wet van 24 april 2014 betreffende de organisatie van de vertegenwoordiging van de zelfstandigen en de kmo's. Hij groepeerd 190 door de Belgische overheid erkende beroeps- en interprofessionele organisaties die de belangen van de zelfstandigen en de kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) verdedigen. De Hoge Raad bestaat in zijn huidige vorm reeds meer dan 50 jaar. Hij heeft drie opdrachten.

De Hoge Raad treedt op als spreekbuis van de Belgische zelfstandigen, vrije beroepen en kmo's. Volgens de Belgische definitie zijn kmo's die ondernemingen die in het kader van de Europese KMO-definitie worden aangeduid als micro- en kleine ondernemingen. De Hoge Raad vervult die rol onder meer door het geven van formele adviezen en dit in de eerste plaats aan de betrokken Ministers van de Belgische federale regering maar ook aan het Belgische Parlement en aan de Europese instanties. De adviezen van de Hoge Raad bestrijken alle mogelijke facetten van het beroepsleven van zelfstandigen en kmo's: het algemeen KMO-beleid, de beroepsreglementeringen, de handelspraktijken, de problematiek van de betalingsachterstand, administratieve vereenvoudiging, enz.

De Hoge Raad heeft ook een vertegenwoordigende bevoegdheid in die zin dat hij vertegenwoordigers afvaardigt naar beheers- of raadgevende organen van diverse socio-economische instanties. Aldus duidt de Hoge Raad in een dertigtal officiële instanties de vertegenwoordigers van de zelfstandigen en de kmo's aan.

Tot slot vormt de Hoge Raad ook een overlegplatform voor de zelfstandigen en de kmo's.

De Hoge Raad is opgenomen in het gemeenschappelijk transparantieregister van het Europees Parlement en de Europese Commissie onder het registratienummer 59919253482-83.

Inleiding

Passagiersrechten vormen de hoeksteen van het vervoers- en consumentenbeleid van de EU. Passagiers van alle collectieve vervoerswijzen worden vóór, tijdens en na hun reis beschermd door een alomvattend regelgevingskader. In alle vervoerswijzen (vliegtuig, trein, bus en schip) waarborgt de regelgeving inzake passagiersrechten dat passagiers worden geholpen bij verstoringen van hun reis. Ondanks de aanzienlijke vooruitgang die de afgelopen 18 jaar is geboekt, moeten er nog diverse grote uitdagingen worden aangepakt. Dat is opnieuw gebleken tijdens de COVID-19-pandemie en tijdens de zomer van 2022.

Met deze openbare raadpleging wil de Commissie het grote publiek en belanghebbenden de kans bieden hun mening te geven over de huidige stand van zaken en over de behoefte aan extra maatregelen op Europees niveau. De Commissie denkt daarbij aan maatregelen op het gebied van:

1. betere bescherming van vliegtuigpassagiers wiens ticket moet worden terugbetaald of die moeten worden gerepatrieerd tegen het risico van een liquiditeitscrisis of insolventie;
2. terugbetaling van vliegtuigtickets die via een tussenpersoon zijn gekocht;
3. terugbetaling als passagiers hun reis zelf annuleren vanwege een ernstige crisis, zoals een pandemie of een natuurramp;
4. passagiersrechten voor multimodale reizen;
5. betere handhaving van de passagiersrechten in alle vervoerswijzen.

De eerste drie aspecten hebben uitsluitend betrekking op de [rechten van luchtvaartpassagiers](#). Het vierde thema, “passagiersrechten voor multimodale reizen”, gaat over reizen met een combinatie van verschillende vervoerswijzen: per [autobus en touringcar](#), [trein](#), [boot](#) en/of het vliegtuig. Het vijfde onderwerp, betere handhaving, bestrijkt alle vervoerswijzen.

Andere kwesties in verband met vliegtickets komen reeds aan bod in voorstel COM(2013)130 final van de Europese Commissie, dat volgens een akkoord tussen de Commissie, het Europees Parlement en de Raad van 2022 een prioritair dossier is (zie de gezamenlijke [verklaring](#)). Diverse aspecten in verband met autobus-, touringcar- en boottickets zullen in het kader van andere acties worden meegenomen. De nieuwe [Verordening \(EU\) 2021/782 betreffende treinreizigers](#) wordt vanaf 7 juni 2023 van toepassing. Lees [de toelichting](#) over wat er concreet verandert).

De Commissie zal bij dit initiatief ook rekening houden met het speciaal verslag van de Europese Rekenkamer van 2021 over de rechten van luchtreizigers tijdens de COVID-19-pandemie.

Velden met een * zijn verplicht.

Wie bent u?

* Taal van mijn bijdrage

* Ik neem deel namens/als

* Naam van organisatie

* Land Additional help available

Kies uw land van herkomst of het land waar uw organisatie gevestigd is.

Deze lijst geeft niet het officiële standpunt van de Europese instellingen met betrekking tot de juridische status of het beleid van de genoemde entiteiten weer. De lijst is een harmonisatie van vaak uiteenlopende lijsten en praktijken.

De Commissie zal alle bijdragen aan deze openbare raadpleging publiceren. U kunt aangeven wat u wenst: dat uw gegevens worden gepubliceerd of dat uw bijdrage anoniem wordt gepubliceerd. Met het oog op transparantie worden altijd de volgende gegevens gepubliceerd: type respondent (bv. ondernemersvereniging, consumentenvereniging, EU-burger), land van herkomst, naam en omvang van de organisatie en inschrijvingsnummer van de organisatie in het transparantieregister. Uw e-mailadres wordt in geen geval gepubliceerd. Kies de privacyoptie die het beste bij u past. Standaardprivacyopties op basis van het type respondent

*

Ik ga akkoord met de [privacyverklaring](#)

Standpunten in verband met de problematiek

Met dit initiatief wil de Commissie de vijf volgende probleemgebieden aanpakken. Zij zal beoordelen in hoeverre verschillende maatregelen daar een passend antwoord op bieden.

Probleem 1:

[Verordening \(EG\) nr. 261/2004](#) betreffende de rechten van luchtreizigers voorziet onder meer in de terugbetaling van de ticketprijs als de vlucht door de luchtvaartmaatschappij wordt geannuleerd. Als een luchtvaartmaatschappij insolvent wordt of met een liquiditeitscrisis kampt, kan zij geen tickets terugbetalen en bestaat bovendien het risico dat passagiers in het buitenland stranden en problemen ondervinden om te worden gerepatriëerd.

Probleem 2:

De [verordening](#) inzake de rechten van luchtreizigers voorziet in de terugbetaling van de ticketprijs binnen zeven dagen als de vlucht door de luchtvaartmaatschappij wordt geannuleerd.

De verordening bevat geen specifieke regeling voor de terugbetaling van tickets die zijn geboekt via een ticketverkoper die optreedt als tussenpersoon tussen de passagier en de luchtvaartmaatschappij, bijvoorbeeld bij een reisagent of online boekingsplatform.

Probleem 3:

Op grond van de [verordening](#) inzake de rechten van luchtreizigers hebben passagiers geen recht op terugbetaling van de ticketprijs als zij de reis zelf annuleren vanwege een ernstige crisis op de plaats van vertrek of bestemming.

Probleem 4:

Een multimodale reis is een reis waarbij ten minste twee verschillende vervoerswijzen worden gecombineerd, bijvoorbeeld een trein gecombineerd met een vlucht of een aansluitende busrit. Er bestaan momenteel geen EU-regels voor de bescherming van passagiers die tijdens een multimodale reis in de problemen komen bij een overstap tussen verschillende vervoerswijzen (bijvoorbeeld over het verstrekken van passende informatie of een alternatief in geval van een gemiste aansluiting).

Probleem 5:

De handhaving in de hele EU is onvoldoende doeltreffend en uniform.

1. Bent u het ermee eens dat de volgende situaties zeer problematisch zijn?

Vliegtuigpassagiers wiens ticket moet worden terugbetaald of die moeten worden gerepatriëerd, moeten beter worden beschermd tegen het risico van een liquiditeitscrisis of insolventie:

Terugbetaling van vliegtuigtickets die via een tussenpersoon zijn gekocht:

	Volledig mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
Luchtreizigers worden op dit moment niet goed beschermd wanneer de luchtvaartmaatschappij failliet gaat of met een liquiditeitscrisis kampt. Daardoor krijgen zij geen terugbetaling van de luchtvaartmaatschappij waarbij zij hun vlucht hebben geboekt.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passagiers die in het buitenland stranden omdat hun luchtvaartmaatschappij failliet is of met een liquiditeitscrisis kampt, ondervinden problemen om te worden gerepatriëerd.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terugbetaling als de passagier zijn reis annuleert vanwege een ernstige crisis, zoals een pandemie of een natuurramp:

	Volledig mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
Passagiers die een vlucht boeken via een tussenpersoon (reisbureau, online boekingsplatform,...) moeten in geval van annulering van de vlucht meer dan zeven dagen wachten op terugbetaling.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luchtvaartmaatschappijen kunnen vluchten die via een tussenpersoon werden geboekt niet altijd terugbetalen binnen de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

verplichte termijn van zeven dagen na annulering (bijvoorbeeld als zij niet over de betalingsgegevens beschikken om rechtstreeks aan de passagier te betalen).						
Tussenpersonen zijn niet verplicht passagiers die bij hen een ticket hebben geboekt terug te betalen als hun vlucht door de luchtvaartmaatschappij werd geannuleerd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wanneer tussenpersonen passagiers terugbetalen, maar het geld nog niet van de luchtvaartmaatschappij hebben ontvangen, beschikken zij niet over een effectief rechtsmiddel om dat geld van luchtvaartmaatschappijen te claimen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terugbetaling als de passagier zijn reis annuleert vanwege een ernstige crisis, zoals een pandemie of een natuurramp:

	Volledig mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
Passagiers hebben geen recht op terugbetaling als zij de reis zelf annuleren vanwege een ernstige crisis.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Passagiersrechten bij multimodale reizen:

	Volledig mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
Passagiers die verschillende vervoerswijzen combineren, worden niet beschermd door de bestaande regels inzake passagiersrechten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit krijgen geen hulp bij overstappen tussen verschillende vervoerswijzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
--	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------

Betere handhaving van de passagiersrechten in alle vervoerswijzen:

	Volledig mee eens	Enigszins mee eens	Neutraal	Enigszins mee oneens	Helemaal niet mee eens	Geen mening
De handhaving van passagiersrechten verschilt sterk van lidstaat tot lidstaat.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De passagiersrechten worden niet doeltreffend genoeg gehandhaafd.	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Licht uw antwoorden op de vragen in dit onderdeel toe (facultatief)

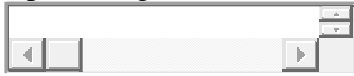
Open vraag

Luchtvaartmaatschappijen zouden ook verplicht moeten zijn zich te verzekeren tegen insolventie. De huidige kloof tussen de verplichtingen van de luchtvaartmaatschappijen en de verplichtingen van de reisorganisatoren/doorverkopers houdt in dat de laatstgenoemden in het geval van een pakketreis bij insolventie van de luchtvaartmaatschappij de volledige last moeten dragen. Aangezien veel luchtvaartmaatschappijen vandaag belangrijke overheidssteun genieten (in de vorm van aandeelhouderschap of steunmaatregelen), is dit niet aanvaardbaar. Het vereisen van deze insolventieverzekering, die zowel de B2C- als de B2B-relaties dekt, is een essentiële stap om de consument zo goed mogelijk te beschermen. Idealiter gebeurt dit op mondiaal niveau. Gezien de complexiteit van deze materie lijkt een Europese aanpak die wordt toegepast op alle luchtvaartmaatschappijen die van en naar Europese lidstaten vliegen echter een redelijke eerste stap. Ook de IATA heeft in dit verband een belangrijke rol te spelen, aangezien zij een belangrijk deel van de transacties tussen luchtvaartmaatschappijen en de andere professionals van de reissector beheert via haar "Billing and Settlement Plan" (BSP).

Met betrekking tot de stelling “*luchtvaartmaatschappijen kunnen vluchten die via een tussenpersoon werden geboekt niet altijd terugbetalen binnen de verplichte termijn van zeven dagen na annulering (bijvoorbeeld als zij niet over de betalingsgegevens beschikken om rechtstreeks aan de passagier te betalen)*” meent de Hoge Raad dat het de luchtvaartmaatschappijen niet zou mogen worden toegestaan de terugbetaling uit te stellen die aan de reizigers verschuldigd is in geval van annulering van de vlucht. In de praktijk komt dit soort problematische situatie vaak voor bij vluchten die via een tussenpersoon werden gereserveerd.

3. Welke andere problemen moeten naar uw mening nog worden aangepakt? (facultatief)

Open vraag



Elke stakeholder in het hele proces heeft rechten en plichten. Dit moet ook gelden voor de reiziger. Wanneer het een reiziger vrij staat te annuleren in geval van "overmacht", zouden er duidelijke parameters moeten zijn die toelaten om de gegrondheid van deze beslissing te verifiëren. De reisadviezen die door de Ministeries van Buitenlandse Zaken worden uitgebracht, kunnen hiervoor een parameter vormen. Zij dienen dus exact en up-to-date te zijn.

Vanuit een economisch standpunt is het belangrijk dat het administratieve werk dat wordt verricht door elke leverancier/tussenpersoon ook wordt vergoed. Het aanrekenen van een administratieve kost is dus wenselijk.

De definitie van "overmacht" ("onvermijdbare en buitengewone omstandigheden", in Richtlijn 2015/2302) zou ook in alle regelgeving moeten worden opgenomen. Men moet duidelijk weten waaraan men zich moet houden in situaties zoals pandemieën, natuurrampen maar ook, zoals we recent in België hebben gezien, nationale stakingen. De consument moet worden beschermd, maar dat mag niet ten koste gaan van de leveranciers en/of tussenpersonen, want deze zijn zelf slachtoffer van de situatie. Een noodfonds op Europees niveau zou op dit vlak een oplossing kunnen vormen.

Standpunten over de doelstellingen en mogelijke maatregelen

De algemene doelstelling van dit initiatief is passagiers en hun rechten beter te beschermen, de rechten beter bestand te maken tegen crises en die rechten in alle vervoerswijzen beter te handhaven, in overeenstemming met de [strategie voor duurzame en slimme mobiliteit](#).

4. In hoeverre bent u het eens of oneens met deze algemene doelstelling:

- Volledig mee eens
- Enigszins mee eens
- Niet eens, niet oneens
- Enigszins mee oneens
- Helemaal niet mee eens
- Geen mening

De specifieke doelstellingen van het initiatief zijn bedoeld om meer in detail in te spelen op de hierboven beschreven problemen en zullen als leidraad dienen voor de keuze van beleidsmaatregelen. Er zijn vijf mogelijke specifieke doelstellingen geformuleerd.

5. Beoordeel de relevantie van de onderstaande doelstellingen met een cijfer van 1 (niet erg relevant) tot 5 (zeer relevant). U mag aan meer dan één doelstelling dezelfde score toekennen. U hoeft niet aan alle maatregelen een cijfer te geven

Doelstellingen	1	2	3	4	5	Geen mening
Betere bescherming van vliegtuigpassagiers wiens ticket moet worden terugbetaald of die moeten worden gerepatriëerd tegen het risico van een liquiditeitscrisis of insolventie	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terugbetaling van vliegtuigtickets die via een tussenpersoon zijn gekocht	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Terugbetaling als de luchtvaartpassagier zijn reis annuleert vanwege een ernstige crisis, zoals een pandemie of natuurramp	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passagiersrechten voor multimodale reizen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Betere handhaving van de passagiersrechten in alle vervoerswijzen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Licht uw keuze toe (facultatief)

Open vraag

7. Moeten er in het licht van de hierboven geschetste problemen nog andere specifieke doelstellingen worden bekeken? (facultatief)

Open vraag

Veel meer dan nieuwe verplichtingen op te leggen aan de verschillende stakeholders dient de Europese Unie ervoor te zorgen dat het kader voor een duurzaam geheel wordt gecreëerd. Dit zou moeten gebeuren door de wetgeving en de infrastructuur aan te passen.

Zo zouden de nationale luchthavens moeten worden aangesloten op een netwerk van hogesnelheidstreinen. Brussel is een frappant voorbeeld waar dit nog niet het geval is. Een degelijk kader voor een sneller gebruik en een snellere productie van duurzame luchtvaartbrandstof (SAF) zou ook een grote meerwaarde vormen op vlak van duurzaamheid.

8. De onderstaande tabel bevat een aantal mogelijke maatregelen om de vijf probleemgebieden aan te pakken. Geef de maatregelen in de tabel een cijfer van 1 (minst relevant) tot 5 (meest relevant). U hoeft niet aan alle maatregelen een cijfer te geven. Bij de hieronder beschreven beleidsmaatregelen wordt geen specifiek instrument naar voren geschoven. Het kan gaan om een mix van wetgevende en zachte wetgevingsmaatregelen (zoals richtsnoeren). Gezien de complexiteit en veelzijdigheid van de problemen, sluiten deze benaderingen elkaar niet noodzakelijkerwijs uit.

Betere bescherming van vliegtuigpassagiers wiens ticket moet worden terugbetaald of die moeten worden gerepatriëerd tegen het risico van een liquiditeitscrisis of insolventie:

	1	2	3	4	5	Geen mening
Passagiers moeten beter worden geïnformeerd over de beschikbare verzekering tegen insolventie van luchtvaartmaatschappijen en over de bescherming die zij daartegen genieten bij betaling met een creditcard (in sommige lidstaten kunnen consumenten bij aankopen met een creditcard van de creditcardmaatschappij terugbetaling eisen wanneer zij met die kaart hebben betaald voor een dienst die niet werd geleverd vanwege de insolventie van de dienstverlener).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Passagiers moeten op ruime schaal verzekerd zijn tegen insolventie van luchtvaartmaatschappijen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passagiers moeten beter worden beschermd wanneer zij een voucher in plaats van terugbetaling in geld hebben aanvaard.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
In elke lidstaat moet een overheidsinstantie belast worden met de coördinatie van de repatriëring van passagiers die door het	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

faillissement van een luchtvaartmaatschappij in het buitenland stranden.						
--	--	--	--	--	--	--

Terugbetaling van vliegtuigtickets die via een tussenpersoon zijn gekocht:

	1	2	3	4	5	Geen mening
Passagiers die via een tussenpersoon een vliegticket hebben geboekt, mogen in geval van annulering alleen via die tussenpersoon terugbetaling vragen en niet bij de luchtvaartmaatschappij.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tussenpersonen moeten passagiers terugbetalen in geval van annulering, ook wanneer zij het terug te betalen bedrag nog niet van de luchtvaartmaatschappij hebben ontvangen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Terugbetaling als de passagier de reis annuleert vanwege een ernstige crisis, zoals een pandemie of een natuurramp:

	1	2	3	4	5	Geen mening
Passagiers moeten recht hebben op terugbetaling als zij hun reis zelf annuleren vanwege een ernstige crisis, zonder daarvoor een vergoeding te moeten betalen.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passagiers moeten recht hebben op terugbetaling wanneer zij hun reis zelf annuleren vanwege een ernstige crisis (zoals een pandemie of een natuurramp), maar er mag een annuleringsvergoeding worden aangerekend.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Passagiersrechten bij multimodale reizen:

	1	2	3	4	5	Geen mening
Passagiers die tijdens een multimodale reis vertraging oplopen of met uitval van een rit, vlucht of vaart worden geconfronteerd, moeten in real time worden geïnformeerd over de verstoring en de mogelijke volgende verbindingen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Passagiers moeten de mogelijkheid hebben om bij vervoerders, verkopers van vervoerbewijzen en terminalbeheerders klacht in te dienen over problemen die zich tijdens hun multimodale reis voordoen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personen met een handicap of personen met beperkte mobiliteit moeten hulp krijgen bij overstappen tussen verschillende vervoerswijzen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alle passagiers die door vertraging of uitval van één vervoerswijze een aansluiting missen, moeten hulp krijgen om hun reis voort te kunnen zetten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Betere handhaving van de passagiersrechten in alle vervoerswijzen:

	1	2	3	4	5	Geen mening
Vervoerders en terminalexploitanten moeten regelmatig gegevens publiceren over de manier waarop zij de EU-passagiersrechten hebben nageleefd (bv. gegevens over vertragingen en uitval, bijstand aan personen met een handicap en beperkte mobiliteit, enz.).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

De Commissie moet, in samenwerking met de nationale autoriteiten, zorgen voor een meer uniforme toepassing van de passagiersrechten in de EU.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De Commissie moet de nationale handhavingsinstanties kunnen verzoeken specifieke gevallen van inbreuken op passagiersrechten te onderzoeken.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Moeten er nog andere wijzigingen van de passagiersrechten worden overwogen?

Licht toe.

Open vraag

In het belang van de reiziger, zowel in de B2C- als in de B2B-relaties, is het van essentieel belang dat alle reglementeringen inzake de bescherming van de consument en de hele toeristische keten op elkaar zijn afgestemd. De definities, de nomenclatuur en de termijnen die worden gebruikt voor de eventuele terugbetalingen dienen perfect op één lijn te zitten.

10. U kunt ook documenten uploaden om uw antwoorden te staven.

...

De maximale bestandsgrootte is 1 MB.

Alleen de bestandstypes pdf, txt, doc, docx, odt, rtf zijn toegestaan.

[bestanden uploaden]

VraagGelieve uw bestand(en) te uploaden

Alleen bestanden van formaat pdf,txt,doc,docx,odt,rtf zijn toegestaan

Selecteer bestand(en) om te uploaden