



OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

De Europese Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer: hoog tijd voor een update.

Een vernieuwde Europese verordening

Overweging 1 - Op 15 november 2018 stemde het Europese Parlement over nieuwe regels ter bescherming van de rechten van alle treinreizigers in de EU (1). Het initiatief komt van de Europese Commissie (2). Dit proces moet uitmonden in een aanpassing van de nu geldende Europese Verordening 1371/2007. **Laat duidelijk zijn dat de rechten van treinreizigers een betere bescherming verdienen** en wat nu voorligt, oogt nog niet zo slecht: op enkele reizigersverzoeken wordt een antwoord geformuleerd, maar wij zien ook pijnpunten en gemiste kansen. Hoe dan ook, wat er uiteindelijk van in de praktijk zal komen (verordeningen zijn rechtstreeks toepasselijk in alle lidstaten), hangt af van de nog te voeren onderhandelingen in de Raad van de Europese Unie. Daarom lijkt een bespreking ons hier zinvol.

Compensaties voor vertragingen

Overweging 17 / Artikel 17, lid 1 - Bij vertragingen moeten spoorwegondernemingen een vergoeding betalen op basis van een percentage van de prijs van het vervoerbewijs. Voor de meest buitensporige vertragingen ligt nu een aanzienlijke compensatieverhoging in het verschiet, met dank aan het Europees Parlement. Met de nieuwe verordening kan dit voortaan oplopen tot een volledige **terugbetaling van het vervoerbewijs**. Vandaag hebben treinreizigers in Europa bij vertragingen vanaf 60 minuten minstens recht op een terugbetaling van 25% van de prijs van het vervoerbewijs. Vanaf 120 minuten vertraging is dit 50%. In de nieuwe verordening blijft dit 25% vanaf 60 minuten, maar vanaf 90 minuten wordt dit 75% en vanaf 120 minuten 100%.

Artikel 17, lid 2 - De Europese commissie wil dat **pendelaars** alle ondervonden vertragingen van minder dan 60 minuten kunnen optellen om een vergoeding te krijgen volgens de bovenstaande regeling. Echter, het Europees parlement schrapt dit idee. Wat rest is de vage boodschap dat de bovenstaande compensatieregeling ook geldt voor abonneementhouders. Is dit voor de pendelaars van de NMBS het einde van de compensatieregeling voor stelselmatige vertragingen? Nee, de Belgische Staat kan in het beheerscontract dat ze afsluit met de NMBS nog steeds bepalen om compensatiebedragen uit te keren die hoger zijn dan de Europese minima.

Artikel 17, leden 3, 4, 5, en 6 - Bij een heen- en terugbiljet wordt de compensatie berekend op de helft van de prijs. Bij het berekenen van een compensatie tellen de delen van de vertragingen die buiten de EU zijn opgelopen niet mee. De compensatiebedragen moeten binnen de maand na de aanvraag uitbetaald worden. Op vraag van de reiziger moet het compensatiebedrag uitbetaald worden in geld. Administratiekosten aanrekenen in compensatiedossiers mag niet. **Deze regels blijven onveranderd geldig.**

Artikel 17, lid 6 - Wat het Europees Parlement wel wil wijzigen, is het optrekken van de **minimumdrempel** waaronder spoorwegondernemingen compensaties niet hoeven uit te betalen. Vandaag ligt die grens op 4 euro per vervoerbewijs, het voorstel spreekt van 5 euro. De **minimumdrempel** op zich, laat staan het optrekken daarvan, wat dat met het beter beschermen van de rechten van de treinreizigers te maken?

Artikel 17, lid 7 - Als de reiziger op het ogenblik van de aanschaf van het vervoerbewijs wist dat de vertraging meer minstens 60 minuten zal duren of wanneer een andere dienst binnen dit tijdsbestek de bestemming bereikte, **vervalt het recht op compensatie**. Op basis onze ervaringen, raden wij aan om de spoorwegondernemingen eerst te laten bewijzen dat de treinreiziger zich in de mogelijkheid bevond om het alternatief te gebruiken, vooraleer ze deze compensaties kunnen weigeren.

Overweging 21 (geschrapt) / Artikel 17, lid 8 (geschrapt) - Tijdens de totstandkoming van de tekst verwierp het Europees Parlement een voorstel van de Europese Commissie die spoorwegmaatschappijen bij **extreme weersomstandigheden** ontslaat van hun plicht tot compensatie. De verordening heeft als doel de rechten van de treinreizigers te beschermen en dus is het volkomen terecht dat het Europees Parlement dit eruit haalde. De gestrande reiziger mag niet de dupe zijn van bijvoorbeeld bladeren die op het spoor liggen. De vervoersmaatschappijen en infrastructuurbeheerders moeten niet hun kop in het zand steken maar hun werk doen.

Artikel 16, leden 1 en 2 - Naast de compensatieregeling behouden (net zoals in de huidige verordening) alle Europese treinreizigers het recht om bij vertragingen die meer dan 60 minuten (zullen) bedragen, ofwel terstond terug te keren naar het vertrekpunt waarbij een terugbetaling van het vervoerbewijs mogelijk is voor het niet gemaakte gedeelte (of voor het gehele gedeelte indien de reis haar nut verliest), ofwel **de reis voortzetten** en indien nodig aan te passen. Deze laatste mogelijkheid wil het Europees Parlement beperken tot uiterlijk één maand nadat de dienst hervat. Daarnaast wil het Europees Parlement de gehele regeling ook laten gelden wanneer er sprake is van annulering, wat wel een welkome uitbreiding is. Aan deze regeling voegt ze verder toe dat bij het vervolgen van de reis langs een andere route, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid, het vergelijkbaar vervoer geëxploiteerd mag worden door om het even welke spoorwegonderneming. Hierbij mag gebruik gemaakt worden van vervoer in een hogere klasse en van alternatieve vervoerbewijzen, zonder dat dit extra kosten voor de passagier meebrengt. De totale reistijd moet vergelijkbaar zijn met de geplande reis. Alleen wanneer een lagere vervoersklasse het enige alternatief is, mag de passagier daarin vervoerd worden. Wij kunnen dit enkel toejuichen. Daarnaast stipuleert het Europees Parlement dat het alternatief vervoer, vervoer over land moet zijn.

Overweging 9 bis / Artikel 10, lid 6 - Eindelijk lijkt er iets te gaan gebeuren tegen de ronduit klantonvriendelijke **contractsegmentatie**. Gezamenlijk houden de Europese vervoersmaatschappijen de compensatieregeling voor vertragingen uit door het principe van gescheiden vervoerscontracten in het leven te roepen. Heeft de trein van maatschappij A een vertraging waardoor de aansluiting op de stipte trein van maatschappij B gemist wordt, dan zal de gedupeerde reiziger compensatie krijgen enkel voor de vertraging van maatschappij A en niet voor het hele traject. Dit systeem vertrekt dus vanuit geïsoleerde treinritten en houdt geen rekening met het werkelijke traject van de reiziger. Hiermee pleegden de spoorwegoperatoren de facto een aanslag op de reizigersrechten. Wat schrijft Europa nu in de nieuwe verordening? Als een passagier afzonderlijke vervoerbewijzen ontvangt voor één gecombineerde reis die bestaat uit opeenvolgende spoorwegdiensten en die door een of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd, krijgt de reiziger dezelfde rechten op informatie, bijstand, zorg en vergoeding zoals bij een rechtstreeks vervoerbewijs, van vertrek tot eindbestemming (en dus niet langer slechts tot of vanaf een overstapstation). De Europese Commissie wou nog een uitzondering doorvoeren voor wanneer de passagier schriftelijk in kennis werd gesteld van de toepassing van het principe van gescheiden vervoerscontracten, maar deze passage overleefde de doortocht langs het Europees Parlement niet. Toch gaat wat op dit ogenblik voorligt nog niet ver genoeg. Zo vinden wij het een gemiste kans dat Europa geen compensatie over de volle reis lengte voorziet voor reizigers die zelf hun reis samenstellen met vervoerbewijzen afkomstig van verschillende verkopers en uitgevoerd door verschillende exploitanten. Nu blijft het beperkt tot de verplichting voor verkopers van vervoerbewijzen om ernaar te streven rechtstreekse vervoerbewijzen en één enkele reisbeweging aan te bieden. Het zou eerlijker zijn als treinreizigers, die hun reis kunnen staven met elkaar logisch opvolgende vervoerscontracten, recht op compensatie krijgen voor vertragingen gemeten van hun vertrekpunt tot hun eindbestemming.

Artikel 3, alinea 1, punt 15 - Niet onbelangrijk in het kader van de bestrijding van het principe van gescheiden vervoerscontracten is dat de Europese Commissie een **gemiste aansluiting** voortaan

definieert als “een situatie waarin een passagier één of meer diensten mist in de loop van een reis, ten gevolge van een vertraging of annulering van een of meer voorgaande diensten”. Dit lijkt ons een correcte verwoording.

Het dichte **Belgische spoorweganet** kent vooral relatief korte vertragingen. Daarbij schieten zowel de oude als de nieuwe Europese compensatievoorschriften tekort. Dat Europa dit zelf beseft, blijkt uit de opening die ze aan de lidstaten laat om voorwaarden aan te bieden die voor de reizigers voordeliger zijn dan wat de verordening oplegt. De federale regering en de NMBS trachtten in 2008 dit Europese hiaat, terecht, te vullen door een compensatiesysteem voor stelselmatige vertragingen op te nemen in hun beheerscontract. Langdurige vertragingen vanaf 60 minuten compenseert de NMBS aan 100%, wat in de praktijk redelijk goed werkt. De uitwerking van het compensatiesysteem voor stelselmatige vertragingen, voor vertragingen vanaf 15 minuten, viel echter tegen voor zowel de pendelaars (te complex) als de NMBS (fraudegevoelig).

Voor België zit het verschil dat de nieuwe verordening qua compensaties belooft, in de **treinreizen waarbij meerdere spoorwegoperatoren betrokken zijn**, wat hoofdzakelijk internationale reizen betreft. We kunnen niet hard genoeg benadrukken hoe belangrijk het is dat het zeer onrechtvaardig aanvoelende principe van gescheiden vervoerscontracten afgeblokt wordt (zie voorgaande bespreking van Overweging 9 bis en Artikel 10, lid 6).

Informatie

Overweging 5 - Reizigers moeten **zo nauwkeurig mogelijke informatie** krijgen over hun rechten, verduidelijkt het Europees Parlement. Daarmee is de toon gezet.

Artikel 9, lid 1 / bijlage II, deel I - De verordening bepaalt wat spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen minimaal aan informatie moeten verstrekken **vóór de reis**. Het Europees Parlement wil deze lijst uitbreiden met informatie over de beschikbaarheid van wifi en toiletten aan boord van de trein. Op basis van de ombudsdossiers die wij behandelen, zouden wij deze informatie nog uitgebreid willen zien. Waar bevindt zich het multifunctioneel voertuig voor fietsen, kinderwagens en rolstoelen? Waar zijn de eersteklas voertuigen? Welk type trein bedient dit traject? Deze informatie bevordert het comfort voor de reizigers en vergemakkelijkt het in- en uitstappen waardoor vertragingen vermeden kunnen worden. Personen met een beperkte mobiliteit hebben soms aan deze informatie al voldoende om hun reis volledig zelfstandig te plannen en af te leggen. Verder wil het Europees Parlement dat alle beschikbare tarieven worden meegedeeld en niet enkel het laagste tarief, zoals nu.

Artikel 9, lid 2 / bijlage II, deel II - De verordening bepaalt ook wat spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen minimaal aan informatie moeten verstrekken **tijdens de reis**. Het Europees Parlement duidt dat spoorwegondernemingen deze informatie moeten delen met alle verkopers van hun diensten. Verder staan hier geen grote veranderingen op til.

Artikel 30, lid 2 - Informatie over hun rechten en plichten moeten de treinreizigers volgens de huidige verordening reeds in het station en in de trein krijgen. Het Europees Parlement voegt hier een derde kanaal aan toe, namelijk de **website**.

Artikel 9, lid 4 - Om discriminatie tussen reizigers te voorkomen wil Europa aan de verordening toevoegen dat spoorwegondernemingen, stationbeheerders en infrastructuurbeheerders informatie over treinen, ook deze van andere spoorwegondernemingen, **in realtime** ter beschikking moeten stellen van het publiek. Ook informatie over toegankelijke treinverbindingen moet gedeeld worden.

Artikel 10 bis - Ook het technische aspect van informatiedelen krijgt aandacht. Zo voegde het Europees Parlement een tekst toe die spoorwegondernemingen oplegt om al wie daar recht op heeft, gratis vrije toegang te verlenen tot alle reisinformatie, inclusief realtime operationele informatie over dienstregelingen en tarieven, via **applicatieprogramma-interfaces**.

Artikel 10, lid 4 - Het blijft zo dat **in stations zonder loket of automaat**, de reiziger geïnformeerd moet worden over zowel de procedure om vervoerbewijzen te kopen per telefoon, via internet of in de trein als over de plaats van de dichtstbijzijnde loketten of automaten. Deze prima regel om de rechten van treinreizigers te verdedigen, behoeft ook geen update.

Overweging 22 / Artikel 18, lid 6 - Infrastructuurbeheerders, spoorwegondernemingen en beheerders van stations moeten **samen noodplannen opstellen** om bij grote verstoringen passagiers te informeren. Deze plannen moeten ze openbaar maken. Het Europees Parlement schraptte een regel van de Europese Commissie die deze plannen beperkte tot stations met gemiddeld minstens 10.000 passagiers. Iedere reiziger hoort evenveel recht te hebben op informatie, zeker in noodsituaties. Daarnaast vinden wij het een goede zaak dat de spoorwegondernemingen meer moeten samenwerken, ook over de landsgrenzen heen, want vandaag worden de reizigers nog te veel van de ene operator naar de andere gestuurd.

Qua informeren was er nog veel ruimte voor verbetering. Vandaag moeten treinreizigers nog te vaak zelf op zoek naar wat hun rechten zijn en bekomen zo niet altijd waar ze aanspraak op maken. In de praktijk blijkt bijvoorbeeld dat de communicatie over bijstand vaak te wensen overlaat. Daardoor gaan passagiers zelf op zoek naar creatieve oplossingen. Als ze dan achteraf de extra kosten willen terugbetaald zien, worden deze geweigerd omdat ze niet strikt de verordening of de vervoersvoorwaarden volgden. Achteraf zijn de verkopers en vervoerders wel goed in het communiceren wat de reizigers niet hadden mogen doen, maar te weinig in vooraf communiceren wat ze wel mochten of moesten doen. Daarom juichen wij toe dat Europa wil dat er op een toegankelijke manier meer gecommuniceerd wordt, want een treinreiziger kan nooit te veel informatie krijgen, wel te weinig. Het is vandaag **niet altijd duidelijk welke vervoersvoorwaarden van toepassing zijn** wanneer vervoerder en verkoper verschillen.

Klachtenbehandeling

Overweging 27 / Artikel 28, lid 1 - Het blijft zo dat treinreizigers bij elke (betrokken) spoorwegonderneming een klacht kunnen **indienen** over het naleven van de verordening. Wel wil Europa de reizigers voortaan de mogelijkheid bieden om een klacht in te dienen bij de verkoper van het vervoerbewijs, de stationbeheerder en de infrastructuurbeheerder. Het Europees Parlement schraptte een beperking van de Europese Commissie die stationbeheerders van stations minder dan gemiddeld 10.000 reizigers vrijstelde van deze verplichting.

Overweging 33 bis / Artikel 28, lid 4 bis - Het Europees Parlement wil **een gestandaardiseerd EU-klachtenformulier**, waarmee reizigers vergoedingen kunnen aanvragen, mogelijk maken. Hopelijk kan dit het aanvragen van compensatie voor stelselmatige vertragingen bij de NMBS wat vereenvoudigen.

Artikel 28, lid 1 - Het Europees Parlement spreekt zich nu ook uit over **de taal van de klacht**. Het moet in het Engels of in een officiële landstaal van de lidstaat van de onderneming. Wij vinden dat het Europees Parlement hier onvoldoende redeneert vanuit de treinreiziger. Omdat Europese wetgeving voorrang geniet op nationale wetgeving, worden de rechten van bepaalde treinreizigers hier beknot. Waarom mag bijvoorbeeld een Belgische treinreiziger die met de ICE van Brussel naar Luik spoort, met

een vervoerbewijs gekocht bij DB, niet in het Frans klagen? Naast het Engels en de officiële landstalen van de lidstaat waarin de onderneming is gevestigd, zou de reiziger ook een klacht moeten kunnen indienen in de (of één van de) officiële landstalen van de lidstaat waarin gereisd wordt.

Artikel 28, lid 2 - De huidige verordening voorziet bij klachten in een **antwoordtermijn** van standaard één maand en dat blijft zo. Enerzijds moet voortaan een klacht binnen de zes maanden na het incident ingediend worden. Anderzijds schrapte het Europees Parlement een regel van de Europese Commissie die de spoorwegmaatschappijen oplegt om alle informatie over het incident twee jaar te bewaren. Een termijn voor het indienen van klachten kan nadelig zijn voor reizigers, het bewaren van gegevens over een incident kan in het voordeel zijn van de klant.

Overweging 29 / Artikels 31, 32, 33 en 34 / Bijlage IV - Alle lidstaten moesten reeds minstens één onafhankelijke **handhavingsinstantie** aanwijzen voor de handhaving van de verordening op hun grondgebied. Europa werkt dit nu dieper uit. De handhavingsinstantie kan voortaan sancties opleggen aan spoorwegondernemingen op basis van individuele klachten die de gekwalificeerde ADR-entiteit (Alternative Dispute Resolution) haar zou doorsturen.

Overweging 31 / Artikel 35 - De lidstaten moeten **sancties** vaststellen voor spoorwegmaatschappijen die de verordening overtreden. Deze sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn. Tot zover blijft alles hetzelfde. Doch, voor het Europees Parlement moeten de sancties onder meer bestaan uit een minimumboete of een percentage van de omzet, naargelang welk bedrag het hoogste is.

Multimodaal

Overweging 9 ter - “Een **doorgedreven multimodaal** personenvervoer zal bijdragen tot het behalen van de klimaatdoelstellingen”, schrijft het Europees Parlement in de nieuwe verordening. Daarbij worden spoorwegondernemingen verplicht om ook combinaties met andere transportmodi te afficheren.

Bijlage I, artikels 23 en 24 - Niettemin laat Europa de voorwaarden voor het **vervoer van voertuigen** nog steeds grotendeels door de spoorwegondernemingen bepalen. Maar voor het vervoer van fietsen beweegt er wel iets (zie vervolg).

Overweging 13 / Artikel 6 - Daar waar de Europese Commissie **fietsen aan boord** van een trein vooral benaderde als een last voor medepassagiers en spoorwegoperatoren, vindt het Europees Parlement, in de multimodale gedachte, het vervoer van fietsen belangrijk. Om verplaatsingen met fiets-plus-trein te stimuleren, moeten nieuwe treinen voortaan speciale opslagplaatsen bezitten voor ten minste acht fietsen. Deze stalling moet duidelijk aangegeven zijn. Uitzonderingen worden niet voorzien, waardoor deze regel bijvoorbeeld ook voor internationale sneltreinen geldt.

Voor fietsruimte in de nieuwe **M7-dubbeldekrijtuigen** van de NMBS komt de Europese maatregel sowieso te laat, aangezien dit voorschrift pas begint te gelden twee jaar na de inwerkingtreding van de nieuwe verordening.

Trouwens, dat de NMBS wat het vervoer van fietsen betreft een **mentaliteitswijziging** kan gebruiken, werd duidelijk op 17 oktober 2018. Schijnbaar uit het niets kondigde ze aan geen (niet-plooibare) fietsen meer op haar treinen toe te laten tijdens de spits (3). Het protest zwol aan, de NMBS bond in. De Europese verplichting om in nieuwe treinen ruimte voor fietsen te voorzien, zoals nu voorligt, kan voorkomen dat dergelijke klant- en milieuonvriendelijke ideeën terug opduiken. Dat in België sommige treinen tijdens de spits overvol rijden, is geen overtuigend motief om pendelaars integraal

milieubewuste verplaatsingskeuzes te ontnemen, maar eerder een illustratie van het feit dat de mobiliteitsvraag groter is dan het(actuele aanbod.

Reizigers met een beperkte mobiliteit

Artikel 3, alinea 1, punt 16 - De **begrippen** “persoon met een handicap” en “persoon met beperkte mobiliteit” (vanaf hier vermelden we enkel nog het laatste, maar doelen op beide) interpreteert Europa voortaan als: “personen die een permanente of tijdelijke lichamelijke, mentale, intellectuele of sensorïële stoornis hebben, die hen, samen met diverse belemmeringen, kan belemmeren op voet van gelijkheid met andere passagiers gebruik te maken van vervoer, of wier mobiliteit bij gebruik van vervoer beperkt is”. Wij vragen ons af waarom de factor leeftijd uit deze definitie verdween?

Overweging 15 / Artikel 20, lid 2 / Artikel 22, lid 1 / Artikel 23, lid 1 / Artikel 24, alinea 1 - In de nieuwe verordening blijft het zo dat alle treinreizigers met een beperkte mobiliteit recht hebben op **gratis bijstand**. Spoorwegondernemingen, stationbeheerders, verkopers en touroperators moeten daarvoor samenwerken. Het Europees Parlement neemt nu in de verordening op dat voor assistentie nooit extra kosten worden aangerekend, ongeacht het gebruikte communicatiekanaal. In het kader van de non-discriminatie is dit een goede zaak.

Artikel 24, alinea 1, letters a, c en e - Europa stipuleert dat het recht op gratis assistentie geldt in stations, gedurende de werktijden van de spoorwegdiensten. De huidige verordening legt een termijn van ten minste 48 uur op tussen het **reserveren van de bijstand** en de reis. Het Europees Parlement wil deze termijn nu terugbrengen tot 12 uur. In stations die dagelijks meer dan 2.000 reizigers ontvangen, wordt de reservatietermijn herleid naar maximum 3 uur. Aanmelden zonder reservatie kan in stations vanaf 10.000 reizigers per dag, maar de reiziger moet minstens 30 minuten voor het vertrek van de trein aanwezig zijn. Hoe dan ook, zelfs zonder reservatie moeten de spoorwegonderneming en de stationbeheerder nog steeds alle redelijke inspanningen verlenen om de persoon met beperkte mobiliteit toch te laten reizen. Ook blijft het zo dat de reiziger zich bij een bepaald punt moet aanmelden, op een tijdstip dat niet eerder dan 60 minuten voor de vertrektijd valt.

Artikel 24, alinea 1, letter a - Wanneer een vervoerbewijs of **abonnement** recht geeft op meerdere reizen kan één assistentiereservatie volstaan, zo staat reeds in de huidige verordening. De Europese Commissie vult dit nu aan met de verplichting om deze informatie te delen met alle betrokken spoorwegondernemingen en stationbeheerders.

Artikel 22, lid 4 en Artikel 23, lid 4 (beiden geschrapt) - De Europese Commissie zag het ruim: “te allen tijde wanneer spoordiensten worden geëxploiteerd, moet **bijstand beschikbaar** zijn in de stations (Art. 22) en aan boord van treinen (Art. 23)”. Helaas overleefde dit de doortocht langs het Europees Parlement niet. Nochtans beantwoordde de regel aan een belangrijke doelstelling van de verordening: de non-discriminatie van personen met een beperkte mobiliteit. Het is ons niet duidelijk waarom het Europees Parlement deze tekst schrapt?

Artikel 20, lid 2 / Artikel 21, lid 2 - Spoorwegondernemingen, verkopers en touroperators mogen niet **weigeren** om vervoerbewijzen aan personen met een beperkte mobiliteit af te leveren en mogen ook geen begeleiding opleggen, tenzij strikt noodzakelijk. Op verzoek van de betrokkene moeten ze dan wel vijf dagen na de weigering of het verplichten van begeleiding, zich schriftelijk verantwoorden. Dit alles blijft zo, maar Europa wil in dergelijke situaties voortaan de betrokken spoorwegonderneming, verkoper of touroperator ook verplichten om een alternatieve vervoersoptie voor te stellen. Dit is een stap in de goede richting.

Artikel 1, letter f / Artikel 26 - Europa vindt dat de bijstand moet verleend worden door daartoe **opgeleide personeelsleden**, die regelmatig opfriscursussen volgen. Bij deze uitbreiding van de verordening zien wij alleen maar voordelen.

Artikel 20, lid 1 - Europa voegt ook toe dat, indien zelfstandige mobiliteit niet mogelijk is, de passagier gratis vergezeld kan worden door **een assistentiedier of een begeleider**. Het lijkt ons conform de non-discriminatiegedachte.

Artikel 20 bis - Het Europees Parlement voegt aan de nieuwe verordening toe dat spoorwegondernemingen en stationbeheerders er moeten voor zorgen dat de **toegankelijkheid van stations, perrons, treinen en andere voorzieningen** voor personen met een beperkte mobiliteit gewaarborgd zijn.

Overweging 9 / Artikel 9, lid 3 / Artikel 21, lid 1 / Artikel 22, lid 3 / Artikel 28, lid 3 - Spoorwegondernemingen en verkopers hebben een informatieplicht naar de reizigers toe. De nieuwe verordening breidt dit uit met de expliciete opdracht om deze informatie te verstrekken **in een formaat dat toegankelijk is voor personen met een beperkte mobiliteit**. Ook wil de Europese Commissie dat spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers en touroperators informatie verstrekken over de toegankelijkheid van stations.

Overweging 15 bis - Waar de huidige verordening bepaalt dat personen met een beperkte mobiliteit **zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein moeten kunnen kopen** (huidige Overweging 10), voegde het Europees Parlement toe dat dit enkel van toepassing is wanneer in het station geen toegankelijke voorzieningen zijn voor de verkoop van vervoerbewijzen beschikbaar is. Wel geldt deze regel voortaan voor alle reizigers (zie verder bij Artikel 10, lid 5).

Artikel 16, lid 3 - Voor personen met een beperkte mobiliteit die geconfronteerd worden met een vertraging en daarmee in aanmerking komen voor **alternatief vervoer**, voorziet Europa ook iets. De verleners van het alternatieve vervoer moeten hen een met andere reizigers vergelijkbaar niveau van bijstand en toegang bieden. Wel laat het Europees Parlement de mogelijkheid open om, indien de vervoerder dit zo beslist, een individuele vervoerswijze te organiseren die afgestemd is op de behoeften van bepaalde personen met een beperkte mobiliteit.

Overweging 20 / Artikel 18, leden 2 (letter b) en 5 - Bij vertragingen hebben passagiers recht om hun reis voort te zetten onder vergelijkbare omstandigheden en eventueel langs een andere route. Soms hebben reizigers ook recht op een **verblijf in een hotel**, alsook op het vervoer tot daar. In deze gevallen benadrukt Europa nu dat rekening moet worden gehouden met de toegankelijkheidseisen en de behoeften van niet alleen personen met een beperkte mobiliteit, maar ook van begeleidende personen en assistentiedieren. Personen met een beperkte mobiliteit hebben ook recht op voor hen passende informatie.

Artikel 25, leden 1 en 2 - Het blijft zo dat wanneer een noodzakelijk **hulpmiddel verloren of stuk** gaat de spoorwegonderneming dit volledig dienst te compenseren. Europa wil deze regeling nu ook laten gelden bij verloren of gewonde hulpdieren. Bovendien moet de spoorwegonderneming of stationbeheerder de vergoeding zo spoedig mogelijk uitbetalen.

Artikel 25, leden 2 en 3 - Enerzijds stelt de Europese Commissie dat de spoorwegonderneming of stationbeheerder alle redelijke inspanningen moet doen om snel te zorgen voor een **tijdelijke vervanging van het verloren of beschadigde hulpmiddel**. Anderzijds voegt het Europees Parlement eraan toe dat ook de eventuele tijdelijke vervanging in geval van herstelling, gedekt moet worden.

De mogelijkheden op maximaal zelfstandig reizen die Europa wil creëren, juichen wij toe. Maar of dit zal volstaan voor de spoedige non-discriminatie van **treinreizigers met een beperkte mobiliteit op het Belgische net**, moeten we helaas betwijfelen. De huidige infrastructuur laat immers veel te wensen over. Zo kon de nu geldende verordening niet voorkomen dat het idee van de maximale toegankelijkheid bij ons ondergraaft wordt door meerdere standaarden voor perronhoogtes te hanteren. Het helpt ook niet dat de verouderde vloot slechts tegen een slakkengangetje wordt vernieuwd. Het afgelopen decennium verbeterde de toegankelijkheid van de NMBS-treinen enkel bij het in dienst nemen van de Desiro's, wat ruim onvoldoende is om alle (potentiële) passagiers met een beperkte mobiliteit zorgeloos te laten reizen. Dat de nieuwe verordening onvoldoende oog lijkt te hebben voor één Europese perronhoogte met daaraan aangepaste treinen, moeten we betreuren. We merken hierbij op dat in België de nieuw aangekochte M7-treinen met geen enkele van de 3 actuele perronhoogtes overeenkomen.

Uitzonderingen

Persbericht van het Europees Parlement (4) - Slechts vijf lidstaten passen de huidige verordening integraal toe (België, Denemarken, Italië, Nederland en Slovenië). De andere landen verkregen vrijstellingen voor binnenlands vervoer over lange afstand en voor grensoverschrijdend (voor)stedelijk en regionaal verkeer. Met de nieuwe verordening wil Europa een einde maken aan deze uitzonderingen.

Artikel 2, lid 2, letter b bis - De mogelijkheid om vrijstellingen te bekomen voor **binnenlandse langeafstandsspoorwegdiensten** werd door de Europese Commissie geschrapt (de huidige Overweging 25). Het Europees Parlement wil de lidstaten wel nog 12 maanden respijt geven, te rekenen vanaf de inwerkingtreding van de nieuwe verordening.

Artikel 2, lid 2, letter a - Echter, **stadspassagiersdiensten** kunnen nog steeds bepaalde vrijstellingen krijgen.

Artikel 2, lid 4 - Vrijstellingen kunnen nooit bekomen worden voor de regels rond non-discriminatie van vervoersovereenkomsten (artikel 5) en aansprakelijkheid (artikel 11). Het Europees Parlement voegt daar de bepalingen voor vervoer van fietsen (artikel 6) en compensatie bij vertragingen (artikel 17) aan toe. Het voorstel van de Europese Commissie om vrijstellingen onmogelijk te maken voor de regels rond schadevergoeding voor hulpmiddelen (artikel 25) werd door het Europees Parlement verworpen. Het Europees Parlement creëert ook een nieuwe mogelijke vrijstelling voor de bepalingen over het verspreiden van vervoerbewijzen (artikel 10). De Europese Commissie wou dan weer een vrijstelling mogelijk maken rond de aansprakelijkheidsdekking (artikel 12), maar werd teruggedrukt door het Europees Parlement. Europa wil ook het verbod op vrijstellingen schrappen bij de regels over het recht op vervoer (artikel 20) en persoonlijke veiligheid van de reizigers (artikel 27).

Aangezien de verordening dient ter verdediging van de rechten van de treinreizigers, juichen wij toe dat er **geen vrijstellingen** worden toegepast in België en hopen dat meer lidstaten ons daarin gaan volgen. Zo zouden treinreizigers in alle lidstaten echt dezelfde rechten genieten, waardoor ze deze ook beter zullen kennen en kunnen doen gelden.

Vervoerbewijzen

Overweging 12 / Artikel 5 - De nieuwe verordening bevat de verplichting voor de lidstaten om diverse vormen van **discriminatie** te bestrijden, vooral bij de ontwikkeling van online-platformen voor de verkoop van vervoerbewijzen.

Artikel 10, lid 2 - Spoorwegondernemingen waren reeds verplicht om vervoerbewijzen aan te bieden via één van de volgende drie kanalen: loketten of automaten, telefoon of internet, in de treinen. Dit blijft zo maar Europa stelt nu voor dat de bevoegde autoriteiten kunnen opleggen om vervoerbewijzen aan te bieden via meer dan één van deze **verkoopkanalen**.

Artikel 10, lid 3 - Spoorwegondernemingen moeten reeds vervoerbewijzen aanbieden **in de trein**, tenzij dit niet past in het beveiligings- of fraudebestrijdingsbeleid, boekingen verplicht zijn of op commerciële gronden. Het Europees Parlement wil daar nu nog een uitzondering aan toevoegen; namelijk beperkte beschikbaarheid van ruimte of plaats.

Artikel 10, lid 5 - De Europese Commissie voegde aan de verordening toe dat, in stations zonder loket of automaat, reizigers met een beperkte mobiliteit **zonder extra kosten** een vervoerbewijs kunnen kopen in de trein. Het Europees Parlement beperkte deze tekst en trok het tegelijk ook open. De beperking dat er in het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat mag zijn om vervoerbewijzen van tevoren te kopen, werd toegevoegd. Daarnaast laat ze deze regel gelden voor alle reizigers. Enerzijds betreuren we de beperking omdat het digibeten treft. Anderzijds zien we het non-discriminatieve van het laten gelden van dit recht voor alle reizigers en juichen dit deel toe.

Bijlage I, Artikel 7, lid 3 - Reizigers moeten er zich van vergewissen dat het vervoerbewijs dat zij ontvangen overeenstemt met hun aanwijzingen, ook na de passage langs de Europese Commissie en het Europees Parlement blijft dit zo in de verordening staan. Wij vinden het jammer dat de verantwoordelijkheid voor een **foute aankoop** nog steeds al te gemakkelijk bij de treinreizigers wordt gezocht.

Divers

Artikel 7, lid 1 - Dat er geen afstand mag worden gedaan van de Europese verplichtingen jegens reizigers, blijft uiteraard zo. Het Europees Parlement stipuleert nu ook dat alle **contractuele voorwaarden die ingaan tegen de verordening**, niet bindend zijn voor de passagier. Het is een extra bescherming van de treinreizigers.

Artikel 7, lid 2 - Spoorwegondernemingen mochten al contractuele voorwaarden aanbieden die **voor de reiziger gunstiger** zijn dan wat de verordening opleg. Van het Europees Parlement mogen voortaan ook touroperators en verkopers van vervoerbewijzen dit doen.

Artikel 18 - Wat de regels over **bijstand bij vertragingen** betreft, staan er enkel veranderingen gepland voor personen met een beperkte mobiliteit (zie voorgaande bespreking). Voor de andere treinreizigers blijft alles bij het oude.

Overweging 18 / Hoofdstuk III / Artikel 36 / Bijlage I, titels IV, VI en VII - Op het perspectief dat de vergoedingen kunnen verhogen na, zijn de wijzigingen aan de regels over **aansprakelijkheid** voor reizigers en hun bagage nihil.

Overweging 28 / Artikel 29 / Bijlage III - Europa liet reeds de spoorwegondernemingen zichzelf **kwaliteitsnormen** opleggen, waar ze bovendien zelf toezicht op moeten houden. Dit blijft zo, maar de Europese Commissie specificeert nu wat die kwaliteitsnormen zijn. Een publicatie van het verslag op de website van de onderneming zou verplicht worden. Ook wil het Europees Parlement verduidelijken dat normen inzake personen met een beperkte mobiliteit ook deel van de kwaliteitsnormen uitmaken en legt daarbij op dat spoorwegondernemingen en stationbeheerders actief samenwerken met organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen.

- (1) <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+TA+P8-TA-2018-0462+0+DOC+PDF+V0//NL>
- (2) <http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/NL/COM-2017-548-F1-NL-MAIN-PART-1.PDF> ;
<http://ec.europa.eu/transparency/regdoc/rep/1/2017/NL/COM-2017-548-F1-NL-ANNEX-1-PART-1.PDF>
- (3) <https://www.belgiantrain.be/nl/about-sncb/news/press-releases/2018/17-10-2018>
- (4) <http://www.europarl.europa.eu/news/nl/headlines/society/20181005STO15109/rechten-van-treinreizigers-nieuwe-regels-voor-betere-bescherming>