

## II

(Mededelingen)

MEDEDELINGEN VAN DE INSTELLINGEN, ORGANEN EN INSTANTIES VAN  
DE EUROPESE UNIE

## EUROPESE COMMISSIE

## MEDEDELING VAN DE COMMISSIE

**Interpretatieve richtsnoeren betreffende Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees  
Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer**

(2015/C 220/01)

## INLEIDING

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<sup>(1)</sup> (hierna „de verordening” genoemd) is op 3 december 2009 in werking getreden. De verordening heeft als doel de rechten van treinreizigers in de Unie te beschermen, met name bij storingen, en de kwaliteit en efficiency van het passagiersvervoer per spoor te verbeteren. Dit moet het spoor op zijn beurt in staat stellen marktaandeel te winnen ten opzichte van andere vervoerswijzen.

De Commissie heeft in haar verslag van 14 augustus 2013 aan het Europees Parlement en de Raad over de toepassing van de verordening<sup>(2)</sup> aangekondigd dat zij op korte termijn zou nagaan of interpretatierichtsnoeren moesten worden vastgesteld om de toepassing van de verordening te vergemakkelijken en te verbeteren en beste praktijken te promoten<sup>(3)</sup>.

Deze richtsnoeren moeten een antwoord bieden op de problemen die het vaakst worden gemeld door nationale handhavingsinstanties, passagiers en passagiersverenigingen (waaronder personen met een handicap en/of beperkte mobiliteit), het Europees Parlement en vertegenwoordigers van de sector.

In deze mededeling geeft de Commissie aanvullende toelichting bij een aantal bepalingen van de verordening, aangevuld met richtsnoeren inzake beste praktijken. Het is niet de bedoeling alle artikelen in extenso te behandelen, noch nieuwe regelgeving in te voeren. De Commissie brengt in herinnering dat het Hof van Justitie van de Europese Unie uiteindelijk verantwoordelijk is voor de uitlegging van de Uniewetgeving.

## 1. TOEPASSINGSGBIED VAN DE VERORDENING

## 1.1. Toepassing van de verordening op vervoerders uit derde landen

Krachtens artikel 2, lid 1, is de verordening van toepassing op „alle treinreizen en -diensten in de hele Gemeenschap die worden verstrekt door een of meer spoorwegondernemingen waaraan overeenkomstig Richtlijn 95/18/EG van de Raad van 19 juni 1995 betreffende de verlening van vergunningen aan spoorwegondernemingen een vergunning is verleend”<sup>(4)</sup>. De verordening is niet van toepassing op reizen en diensten op het grondgebied van derde landen. In artikel 17, lid 4, van Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>(5)</sup> (die Richtlijn 95/18/EG heeft vervangen) is bepaald dat het „aan een onderneming niet [is] toegestaan om [...] spoorvervoersdiensten te verrichten, tenzij zij over de gepaste vergunning [...] beschikt”. Overeenkomstig artikel 17, lid 1, van die richtlijn heeft een onderneming het recht een vergunning aan te vragen in de lidstaat waar zij gevestigd is.

Hierdoor kan een vervoerder uit een derde land zonder vestiging in een lidstaat in de Unie geen spoorvervoersdiensten voor passagiers exploiteren. Wanneer een grensoverschrijdende trein in een derde land vertrekt of aankomt, moet de tractie op op het grondgebied van de Unie worden verzekerd door een onderneming waaraan een lidstaat een vergunning heeft verleend. Ondernemingen met een vergunning van een lidstaat dienen deze verordening na te leven en kunnen op grond daarvan aansprakelijk worden gesteld, ook wanneer de gebruikte rytuigen eigendom zijn van een onderneming uit een derde land.

<sup>(1)</sup> PB L 315 van 3.12.2007, blz. 14.

<sup>(2)</sup> COM(2013) 587 final van 14.8.2013.

<sup>(3)</sup> Punt 5.1 van het verslag van 14 augustus 2013.

<sup>(4)</sup> PB L 143 van 27.6.1995, blz. 70. Herschikt bij Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte (PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32).

<sup>(5)</sup> Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte (PB L 343 van 14.12.2012, blz. 32).

## 1.2. Ontheffingen

### 1.2.1. *Op grond van artikel 2, lid 4, verleende vrijstellingen voor binnenlandse treinen*

Op grond van artikel 2, lid 4, van de verordening kan een lidstaat voor de toepassing van de meeste bepalingen van de verordening een vrijstelling toestaan voor binnenlandse treinen, met inbegrip van langeafstandstreinen (voor een maximale periode van vijf jaar die tweemaal kan worden verlengd voor telkens ten hoogste vijf jaar, d.w.z. voor een periode van maximaal 15 jaar). In de verordening is echter niet bepaald binnen welke termijn na haar inwerkingtreding vrijstellingen mogen worden verleend.

Artikel 2, lid 4, moet echter worden geïnterpreteerd in het licht van overweging 25 van de verordening waarin is uitgelegd dat als overgangsmaatregel tijdelijke vrijstellingen voor langeafstandstreinen mogen worden ingevoerd om tegemoet te komen aan spoorwegondernemingen die moeilijkheden ondervinden om alle bepalingen vanaf de inwerkingtreding van de verordening toe te passen. Derhalve zouden meerdere jaren na de inwerkingtreding van de verordening geen nieuwe vrijstellingen meer mogen worden toegestaan.

Bovendien zijn de vrijstellingen bij artikel 2, lid 4, in de tijd beperkt en mag die maximumtermijn niet worden overschreden, d.w.z. dat alle vrijstellingen uiterlijk op 3 december 2024 vervallen (15 jaar na de inwerkingtreding van de verordening).

### 1.2.2. *Op grond van artikel 2, lid 5, verleende vrijstellingen voor grensoverschrijdende stads-, voorstads- en regionale diensten*

In artikel 2, lid 5, wordt voor de definiëring van stads-, voorstads- en regionale spoorwegdiensten verwezen naar Richtlijn 91/440/EEG van de Raad van 29 juli 1991 betreffende de ontwikkeling van de spoorwegen in de Gemeenschap<sup>(1)</sup>. Richtlijn 91/440/EEG is ingetrokken en vervangen door Richtlijn 2012/34/EU. In de definities van stads-, voorstads- en regionale vervoersdiensten in artikel 3, leden 6 en 7, van Richtlijn 2012/34/EU is expliciet vermeld dat deze ook van toepassing zijn op grensoverschrijdende diensten.

Op grond hiervan kunnen lidstaten ook vrijstellingen verlenen voor stads-, voorstads- en regionale diensten in grensoverschrijdende agglomeraties of regio's. De exacte definiëring van deze diensten overeenkomstig de in artikel 2, lid 5, genoemde criteria (d.w.z. besluiten welke diensten als stads-, voorstads- of regionale vervoersdiensten worden beschouwd) is een bevoegdheid van de lidstaten. Niettemin worden de lidstaten aangemoedigd alle op grond van deze verordening gewaarborgde rechten ook aan passagiers van stads-, voorstads- of regionale treinen toe te kennen en dus geen vrijstellingen toe te staan voor dergelijke diensten. Dit spoort met de doelstelling om een hoog niveau van consumentenbescherming op het gebied van vervoer te waarborgen, zoals gesteld in de tweede overweging van de verordening en zou een gelijke behandeling waarborgen van alle diensten met een internationaal karakter.

### 1.2.3. *Op grond van artikel 2, lid 6, verleende vrijstellingen voor diensten of reizen die gedeeltelijk buiten de Unie worden uitgevoerd*

Op grond van artikel 2, lid 6, kunnen lidstaten voor maximaal vijf jaar een tijdelijke vrijstelling toekennen voor de toepassing van de bepalingen van de verordening voor bepaalde diensten of reizen waarvan een aanzienlijk deel buiten de Unie plaatsvindt. In artikel 2, lid 6, is bepaald dat de lidstaten de oorspronkelijke maximale vrijstelling kunnen vernieuwen, maar is niet gespecificeerd hoe vaak zij dat mogen doen.

De Commissie is van oordeel dat het doel van artikel 2, lid 6, erin bestaat lidstaten voldoende tijd te geven hun betrekkingen met derde landen (bv. aanpassing van bilaterale overeenkomsten) in overeenstemming te brengen met de eisen van Verordening (EG) nr. 1371/2007 op het grondgebied van de lidstaat. Teneinde in de Unie een hoog niveau van consumentenbescherming (overweging 24) te bereiken, mogen vrijstellingen op grond van artikel 2, lid 6, niet als onbeperkt verlengbaar worden geïnterpreteerd. Reizigers moeten stapsgewijs een beroep kunnen doen op hun rechten uit hoofde van de verordening voor die delen van de reis die op het grondgebied van de lidstaat plaatsvinden, zelfs indien een aanzienlijk deel van de dienst of reis buiten de Unie plaatsvindt.

### 1.2.4. *Toepassing van de verordening op treinreizen die vrijgestelde diensten omvatten (artikel 2, leden 4, 5 en 6)*

In haar verslag over de toepassing van de verordening concludeert de Commissie dat „het grote gebruik van vrijstellingen een ernstig beletsel voor de verwezenlijking van de doelstellingen van de verordening [vormt]”<sup>(2)</sup>. Het veelvuldige gebruik van vrijstellingen druist in tegen het streven naar gelijke mededingingsvoorwaarden voor spoorwegondernemingen in de Unie, ondermijnt de rechtszekerheid en belet treinpassagiers hun rechten volledig uit te oefenen.

In artikel 2, lid 1, is bepaald dat de verordening van toepassing is „op alle treinreizen en -diensten in de hele Unie die worden verstrekt door een of meer spoorwegondernemingen”. Het begrip treinreis moet worden geïnterpreteerd vanuit reizigersperspectief als het vervoer van de reiziger tussen een plaats van vertrek naar een bestemming op grond van een vervoersovereenkomst met minstens één spoorwegonderneming. Een spoorvervoersdienst is een dienst die door een spoorwegonderneming tussen twee of meer punten wordt geëxploiteerd. Het kan gaan om stedelijke, voorstedelijke, regionale, binnenlandse of internationale (grensoverschrijdende) treinen.

<sup>(1)</sup> PB L 237 van 24.8.1991, blz. 25.

<sup>(2)</sup> Punt 4 van het verslag van 14 augustus 2013.

De vraag rijst of een passagier die een internationale reis aflegt (d.w.z. waarbij hij minstens één lidstaatgrens overschrijdt) met een combinatie van vrijgestelde en niet-vrijgestelde diensten, tijdens de hele reis dezelfde rechten geniet, dan wel uitsluitend tijdens de niet-vrijgestelde delen van zijn reis.

Een passagier die een contract heeft gesloten voor een internationale reis binnen de Unie verwacht op grond van de EU-regelgeving inzake reizigersrechten dezelfde bescherming gedurende zijn of haar volledige reis. Verschillende beschermingsniveaus hanteren voor de vrijgestelde en niet-vrijgestelde delen van de reis zou verwarring creëren, de rechtszekerheid ondermijnen en nadelig zijn voor de rechten van passagiers. Dit zou indruisen tegen de doelstellingen van de verordening en met name de doelstelling om alle passagiers die in de Unie internationale reizen afleggen, een hoog beschermingsniveau te bieden waarvan op grond van deze verordening niet kan worden afgeweken. Een dergelijk onderscheid zou op internationale reizen ook leiden tot een ongelijke behandeling van passagiers, die anders zouden worden behandeld indien hun reis ook vrijgestelde binnenlandse diensten omvat.

Spoorwegondernemingen moeten derhalve worden aangemoedigd alle passagiers waarmee zij een vervoersovereenkomst voor een grensoverschrijdende reis binnen de Unie hebben gesloten de bescherming op grond van deze verordening te bieden, ook voor de delen van de reis die worden afgelegd met treinen die op grond van artikel 2, leden 4 en 5, zijn vrijgesteld.

## 2. DEFINITIES

### 2.1. Het begrip „vervoerder” (artikel 3, lid 2) en intermodale reizen

Het begrip vervoerder is zowel gedefinieerd in de verordening als in artikel 3 van de „Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage (CIV)”, aanhangsel A bij het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (Cotif) van 9 juni 1999.

De meeste bepalingen van bijlage I zijn overgenomen in bijlage CIV bij de verordening, maar niet artikel 3<sup>(1)</sup>. Dit betekent dat de EU-wetgever heeft geopteerd voor een eigen definitie die aangepast is aan het EU-recht.

In artikel 3, lid 2, van de verordening slaat het begrip „vervoerder” alleen op spoorwegondernemingen. Indien door een ernstige verstoring van het spoorvervoer het vervoer alleen met een ander vervoermiddel kan worden voortgezet, blijft de spoorwegonderneming waarmee het contract is gesloten aansprakelijk en het belangrijkste aanspreekpunt voor de passagier<sup>(2)</sup>.

### 2.2. Het begrip „vertraging” (artikel 3, lid 12)

In artikel 3, lid 12, van de verordening is „vertraging” gedefinieerd als „het tijdsverschil tussen het tijdstip waarop de reiziger volgens de openbaar gemaakte dienstregeling had moeten aankomen en het tijdstip van zijn werkelijke of verwachte aankomst”. Het gaat dus om de vertraging die de passagier tijdens zijn reis heeft opgelopen en niet om die van de trein. In de praktijk wordt de vertraging berekend op basis van de aankomsttijd van de trein op de eindbestemming die op het ticket is vermeld.

Het wordt evenwel complexer wanneer een reis wordt afgelegd met verschillende diensten en/of vervoerders en de reiziger door een probleem zijn aansluiting mist. In dat geval moet hij de volgende trein nemen om zijn of haar eindbestemming te bereiken. Zelfs indien die trein volgens het boekje rijdt, zal de passagier bij aankomst op zijn of haar eindbestemming misschien een grote vertraging oplopen ten opzichte van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd. Indien de passagier voor zijn reis één vervoersovereenkomst heeft gesloten, wordt de vertraging bij aankomst bepaald op basis van het werkelijke tijdstip waarop hij zijn eindbestemming bereikt. Deze interpretatie geldt ook voor gevallen waarin de passagier een alternatieve route moet volgen.

## 3. VERVOERSOVEREENKOMST, INFORMATIE EN VERVOERBEWIJZEN

### 3.1. Reisinformatie

#### 3.1.1. Informatie in realtime (artikel 8, lid 2)

Op grond van artikel 8, lid 2, van de verordening dienen spoorwegondernemingen de reiziger „tijdens de reis ten minste de informatie bedoeld in bijlage II, deel II” te verstrekken. Die informatie omvat informatie in realtime over vertragingen en de belangrijkste aansluitende diensten, ook van andere spoorwegondernemingen. In zaak C-136/11<sup>(3)</sup> heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie verduidelijkt dat de infrastructuurbeheerder „verplicht is spoorwegondernemingen zonder discriminatie realtimegegevens over de treinen van andere spoorwegondernemingen ter beschikking te stellen, voor zover het bij deze treinen gaat om de belangrijkste aansluitende diensten in de zin van bijlage II, deel II, bij Verordening (EG) nr. 1371/2007”. Terwijl de verantwoordelijkheid voor de informatieverstrekking aan passagiers over vertragingen, uitval en aansluitende diensten bij de spoorwegondernemingen berust, zijn infrastructuurbeheerders verplicht alle relevante informatie in realtime te verstrekken aan spoorwegondernemingen.

<sup>(1)</sup> Bijlage I begint met artikel 6 van het CIV.

<sup>(2)</sup> Zie ook artikel 31, lid 3, van bijlage I, waarin bepaald is dat de spoorwegonderneming aansprakelijk blijft voor het overlijden of ernstige letsels van passagiers die vanwege buitengewone omstandigheden met een ander vervoermiddel worden vervoerd.

<sup>(3)</sup> Arrest van het Hof (Eerste kamer) van 22 november 2012 in zaak C-136/11: Westbahn Management GmbH/ÖBB-Infrastruktur AG.

### 3.1.2. Middelen om informatie te verstrekken aan passagiers

Overeenkomstig artikel 10 van de verordening, in verband met reisinformatie en boekingsystemen, dienen spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen gebruik te maken van een geautomatiseerd informatie- en boekingsstelsel voor spoorwegvervoer (CIRSRT), dat is opgezet volgens de in dat artikel bedoelde procedures. Op grond van artikel 8, lid 1, van de verordening zijn spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen verplicht de reiziger, op diens verzoek, ten minste de in bijlage II, deel I, vermelde informatie te verstrekken, onverminderd artikel 10. De verplichting om informatie te verstrekken is derhalve niet afhankelijk van de invoering van een computersysteem en staat los van het verkoopkanaal.

Informatie die niet via een computersysteem kan worden verstrekt, moet in een alternatieve vorm worden verstrekt en toegankelijk zijn voor personen met een handicap (artikel 8, lid 3).

## 3.2. Vervoerbewijzen en vervoer van fietsen

### 3.2.1. Vorm en inhoud van (elektronische) vervoerbewijzen (artikel 4 en bijlage I, artikel 7)

Overeenkomstig artikel 4 van de verordening zijn de Uniforme CIV-Regelen van toepassing op de verstrekking van vervoerbewijzen. Deze regels zijn opgenomen in bijlage I (titels II en III) van de verordening, Artikel 7 van de Uniforme Regelen laat ruimte voor flexibiliteit inzake de vorm en inhoud van vervoerbewijzen. In het artikel is vermeld welke informatie ten minste op het vervoerbewijs moet worden vermeld, maar voorts mag voor een willekeurige vorm en inhoud worden gekozen die conform is met het CIV. Een elektronisch vervoerbewijs moet derhalve als een vervoerbewijs worden beschouwd indien de volgende voorwaarden zijn vervuld:

1. aan de hand van het elektronisch vervoerbewijs kan worden bepaald met welke spoorwegonderneming een overeenkomst is gesloten of welke spoorwegondernemingen op basis van die overeenkomst aansprakelijk zijn (artikel 3, lid 2). Op algemeen beschikbare of open tickets (bv. Interrail) is het niet altijd mogelijk de naam van individuele spoorwegondernemingen te vermelden. In dergelijke gevallen mag de naam worden vervangen door een verklaring zoals „alle aan Interrail deelnemende spoorwegondernemingen” of een gemeenschappelijk logo.

Het ontbreken van de gegevens van een vervoerder voor een specifiek traject mag echter niet ten koste gaan van de transparantie. Passagiers moeten correct worden geïnformeerd over hun rechten en hoe en waar zij een klacht kunnen indienen in geval van storingen, alsmede

2. op het vervoerbewijs wordt verwezen naar de Uniforme Regelen en wordt bevestigd dat er een vervoerscontract is gesloten, met vermelding van de inhoud van dat contract.

In artikel 7, lid 5, van bijlage I is expliciet vermeld dat het vervoerbewijs ook kan worden opgesteld in de vorm van elektronische registratie van gegevens die in leesbare lettertekens kunnen worden omgezet. Het moment waarop een vervoerscontract is gesloten, kan variëren. Sommige elektronische kaarten worden geactiveerd bij de aankoop van het vervoerbewijs, terwijl in andere gevallen individuele ritten of trajecten worden geactiveerd bij het begin van de reis of door het vervoerbewijs in de trein of voor het instappen te valideren.

### 3.2.2. Beschikbaarheid van tickets

In artikel 9, lid 2, van de verordening is bepaald dat spoorwegondernemingen de reizigers via ten minste één in dat artikel vermelde verkooppunt vervoerbewijzen moeten verstrekken. De meeste ondernemingen verkopen tickets via meer dan één verkoopkanaal. Sommige goedkope tarieven worden via slechts één kanaal aangeboden (bv. internet), waardoor bepaalde groepen gebruikers kunnen worden uitgesloten. Om zo veel mogelijk passagiers de kans te geven vervoerbewijzen te kopen, beveelt de Commissie spoorwegondernemingen aan minstens de belangrijkste vervoerbewijzen aan te bieden via alle kanalen waarin zij voorzien en met name de loketten, automaten en aan boord van de trein. Bovendien dienen zij de reizigers op grond van artikel 8, lid 1, en bijlage II, deel I, te informeren over de vervoerbewijzen en tarieven die via de verschillende kanalen beschikbaar zijn. Op grond van artikel 9, lid 1, dienen zij, indien zij over de nodige gegevens beschikken en de door hen gesloten commerciële overeenkomsten dat toelaten, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen aan te bieden.

Vervoerbewijzen moeten op niet-discriminerende wijze worden aangeboden. Directe of indirecte discriminatie op grond van nationaliteit is in strijd met artikel 18 VWEU.

### 3.2.3. Vervoer van fietsen (artikel 5)

Op grond van artikel 5 van de verordening moeten spoorwegondernemingen passagiers de mogelijkheid bieden fietsen mee te nemen in de trein, zij het onder bepaalde voorwaarden (bv. beperkt aantal plaatsen, dienstvoorschriften, hanteerbaarheid en eventueel tegen betaling). In bijlage II bij de verordening is voorts bepaald dat spoorwegondernemingen vooraf informatie moeten verstrekken over de mogelijkheid om fietsen mee te nemen. De Europese Fietsersbond heeft een lijst opgesteld met voorbeelden van goede praktijken voor het vervoer van fietsen (<sup>1</sup>).

(<sup>1</sup>) [http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418\\_Bike-carriage-on-long-distance-trains\\_Good-practice\\_Final-ECF-paper.pdf](http://www.ecf.com/wp-content/uploads/130418_Bike-carriage-on-long-distance-trains_Good-practice_Final-ECF-paper.pdf)

#### 4. AANSPRAKELIJKHEID, VERTRAGINGEN, GEMISTE AANSLUITINGEN EN UITVAL

##### 4.1. Verzekeringen en dekking van de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen (artikelen 11 en 12)

Overeenkomstig de artikelen 11 en 12 van de verordening moeten spoorwegondernemingen hun aansprakelijkheid kunnen dekken, met name voor ongevallen met doden of gewonden. In artikel 22 van Richtlijn 2012/34/EU is voorts bepaald dat een spoorwegonderneming om een vergunning te kunnen krijgen, „voldoende moet zijn verzekerd of over passende, marktconforme waarborgen moet beschikken om, overeenkomstig het nationale en internationale recht, haar aansprakelijkheid bij ongevallen te dekken [...]”. Om te bepalen of zij „voldoende” is gedekt, moet een spoorwegonderneming haar risico's beoordelen, bv. door het aantal vervoerde passagiers of het aantal potentiële ongevallen te bepalen. Zoals reeds vermeld in het verslag over de toepassing van de verordening <sup>(1)</sup>, lijken de onderzochte spoorwegondernemingen voldoende te zijn gedekt.

Overeenkomstig artikel 30 van bijlage I bij de verordening wordt de hoogte van een schadevergoeding voor overlijden of letsels door spoorwegongevallen bepaald door de lidstaten. Het maximumbedrag per passagier mag echter niet lager liggen dan 175 000 rekeeneenheden <sup>(2)</sup>. In de nationale wetgeving moet overeenkomstig de artikelen 11 en 12 van de verordening voor alle binnenlandse en internationale diensten derhalve een dekking worden vereist die aan deze eis voldoet. De lidstaten kunnen ook een hogere maximumcompensatie vaststellen. De aansprakelijkheid voor gewonden, de schade die kan worden vergoed en de omvang van claims worden in de nationale wetgeving vastgesteld.

##### 4.2. Terugbetaling, vervoer via een andere route en compensatie

###### 4.2.1. Terugbetaling en vervoer via een ander route of vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs voor reizen die meerdere deeltrajecten omvatten (artikelen 16 en 17)

In artikel 9, lid 1, van de verordening is bepaald dat „spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen, voor zover beschikbaar, vervoerbewijzen, rechtstreekse vervoerbewijzen en boekingen aanbieden”.

Passagiers hebben slechts recht op terugbetaling, vervoer via een andere route (artikel 16) of een vergoeding in de vorm van een percentage van de ticketprijs met inbegrip van alle toeslagen (artikel 17) vanaf een vertraging „op de eindbestemming krachtens de vervoersovereenkomst” van meer dan 60 minuten. Dat kan problemen opleveren bij reizen met overstappen, al dan niet tussen verschillende vervoerders, met name wanneer passagiers, ondanks hun wens om één doorgaand vervoerbewijs te kopen, voor verschillende deeltrajecten afzonderlijke tickets krijgen in plaats van doorgaande tickets voor hun hele reis. Overeenkomstig artikel 4 juncto artikel 6, lid 2, van bijlage I kan één vervoersovereenkomst uit verschillende afzonderlijke tickets bestaan. In de contractuele bepalingen tussen de passagier en de spoorwegonderneming moet duidelijk worden vermeld of de passagier al dan niet op grond van één vervoersovereenkomst reist.

Krachtens artikel 3, punt 10, van de verordening vormen afzonderlijke tickets samen één „rechtstreeks vervoerbewijs” wanneer zij een „vervoersovereenkomst vormen die is gesloten met het oog op het verrichten van opeenvolgende spoorwegdiensten die door één of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd”. Passagiers die reizen op grond van een vervoersovereenkomst die verschillende tickets omvat, genieten de door de artikelen 16 en 17 gewaarborgde rechten indien hun vertraging bij aankomst op de eindbestemming meer dan 60 minuten bedraagt, zelfs indien de vertraging van alle afzonderlijke trajecten telkens minder dan 60 minuten bedraagt. (zie ook het punt inzake verträgen in deel 2.2) Zoals vermeld in artikel 27 kunnen reizigers in geval van problemen „een klacht indienen bij elke van de betrokken spoorwegondernemingen” en moeten zij dat niet bij elke onderneming afzonderlijk doen. De betrokken spoorwegondernemingen moeten samenwerken om dergelijke klachten te behandelen.

###### 4.2.2. Recht op compensatie in geval van overmacht

In zijn arrest van 26 september 2013 in zaak C-509/11 heeft het Hof van Justitie van de Europese Unie verduidelijkt dat het principe van „overmacht” niet van toepassing is op de compensatie voor verträgen, gemiste aansluitingen en uitval waarin artikel 17 van de verordening voorziet.

Het Hof heeft er met name op gewezen dat in de verordening nergens is bepaald dat spoorwegondernemingen in geval van „overmacht” zijn vrijgesteld van de vergoedingsverplichting op grond van artikel 17. Volgens het Arrest van het Hof voorziet artikel 17 op basis van de vervoersovereenkomst in een **vaste vergoeding** voor het niet verrichten van een dienst. In dat artikel is nergens bepaald dat een spoorwegonderneming hiervan is vrijgesteld in geval van overmacht. Artikel 32, lid 2, van de Uniforme Regelen in bijlage I heeft daarentegen betrekking op individuele schade of verlies door vertraging of uitval van een trein, die afzonderlijk moeten worden geclaimd.

<sup>(1)</sup> Zie punt 2.8.2 van het verslag.

<sup>(2)</sup> Overeenkomstig artikel 9 van het Verdrag betreffende het internationale spoorwegvervoer (Cotif) zijn de in de aanhangselen bedoelde rekeeneenheden de door het Internationaal Monetair Fonds gedefinieerde bijzondere trekkingsrechten.

Spoorwegondernemingen mogen in hun algemene reisvoorwaarden derhalve geen clause opnemen waarbij zij op grond van artikel 17 geen vergoeding dienen te betalen voor een vertraging die het gevolg is van „overmacht” of een van de in artikel 32, lid 2, van de Uniforme Regelen genoemde oorzaken. Bijgevolg hebben passagiers zelfs in geval van overmacht recht op een vergoeding door de spoorwegonderneming. In dit opzicht wijkt het spoorvervoer af van andere vervoerswijzen (zie met name paragraaf 47 van het Arrest). Zoals echter vermeld in haar verslag van 2013 <sup>(1)</sup>, zal de Commissie onderzoeken of het spoor op dezelfde manier kan worden behandeld als de andere vervoerswijzen, waarbij passagiers geen vergoeding krijgen voor onvoorziene of onvermijdbare gebeurtenissen.

#### 4.2.3. *Vergelijkbare vervoersomstandigheden bij voortzetting van de reis, eventueel langs een andere route (artikel 16, onder b) en c)*

De „vervoersomstandigheden” zijn de kenmerkende eigenschappen van de vervoersdienst die door de vervoerder wordt aangeboden op grond van een vervoersovereenkomst tussen een spoorwegonderneming of verkoper van vervoerbewijzen en een passagier. Op grond van artikel 16, onder b) en c), van de verordening moeten passagiers bij een vertraging van meer dan 60 minuten de mogelijkheid krijgen hun reis „onder vergelijkbare vervoersomstandigheden” voort te zetten of voor een andere route te kiezen. Of de vervoersomstandigheden al dan niet vergelijkbaar zijn, wordt bepaald door diverse factoren en moet geval per geval worden beoordeeld. Afhankelijk van de omstandigheden verdienen de volgende goede praktijken aanbeveling:

- indien mogelijk worden passagiers niet naar een lagere klasse omgeboekt (indien dat toch gebeurt, wordt het verschil tussen de prijs in eerste en tweede klasse terugbetaald);
- indien passagiers alleen naar een andere spoorwegonderneming of vervoerswijze van een hogere klasse of met een hoger tarief dan de oorspronkelijke dienst kunnen worden omgeboekt, dienen zij daarvoor geen extra kosten te betalen;
- extra overstappen worden zoveel mogelijk vermeden;
- wanneer voor het nog niet volgens de planning afgelegde deel van de reis een beroep wordt gedaan op een andere spoorwegonderneming of vervoerswijze, wordt gezocht naar een alternatief waarbij de totale reistijd de geplande reistijd van de oorspronkelijke reis zo dicht mogelijk benadert;
- indien voor de oorspronkelijke reis bijstand voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit was geboekt, wordt die bijstand ook op de alternatieve route geboden;
- indien beschikbaar, moet een andere vlucht die toegankelijk is voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit, worden aangeboden.

#### 4.2.4. *Multimodale reizen*

Multimodale reizen waarbij één vervoersovereenkomst is gesloten voor een reis met verschillende vervoerswijzen (bv. verkoop van een gecombineerd traject met trein en vliegtuig), vallen niet onder de verordening, noch onder andere EU-regelgeving inzake de rechten van passagiers van andere vervoerswijzen. Indien een passagier door een vertraagde trein zijn vlucht mist, heeft hij op grond van de verordening alleen recht op compensatie en bijstand voor de treinreis, op voorwaarde dat hij meer dan 60 minuten vertraging had op de eindbestemming van de treinreis die onder de vervoersovereenkomst valt (tenzij anders bepaald in de nationale wetgeving, zoals voorzien in artikel 32, lid 3, van bijlage I bij de verordening).

### 4.3. **Annuleringen**

Uitval van een trein kan voor een passagier evenveel tijdverlies of hinder veroorzaken als een vertraging <sup>(2)</sup>. Passagiers die de volgende beschikbare trein moeten nemen in plaats van de geschrapte trein, zullen hun eindbestemming misschien ook bereiken met meer dan 60 minuten vertraging (ten opzichte van de oorspronkelijk geplande aankomsttijd van de geschrapte dienst). In dat geval hebben zij dezelfde rechten op terugbetaling van de ticketprijs, alternatief vervoer of vergoeding als bedoeld in de artikelen 16 en 17, tenzij zij voldoende vooraf en op passende wijze op de hoogte waren gebracht van de annulering.

Wat het recht op bijstand op grond van artikel 18 betreft, geeft de annulering van een trein passagiers dezelfde rechten als een vertraging bij vertrek, namelijk het recht op informatie overeenkomstig artikel 18, lid 1. Zij hebben bovendien recht op bijstand overeenkomstig artikel 18, lid 2, indien de volgende trein of de andere vervoerswijze meer dan 60 minuten later vertrekt.

<sup>(1)</sup> Zie punt 5.1 van het verslag.

<sup>(2)</sup> Zie de definitie van „vertraging” in punt 2.2, die betrekking heeft op de vertraging van de passagier en niet op die van de trein.

#### 4.4. Ondersteuning

##### 4.4.1. Aanbieden van maaltijden, verfrissingen en accommodatie (artikel 18, lid 2)

Wanneer de vertraging meer dan 60 minuten bedraagt, dienen spoorwegondernemingen maaltijden en verfrissingen aan te bieden die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd en indien er in de trein of het station (voldoende) beschikbaar zijn. Indien er aan boord of in het station geen of onvoldoende maaltijden of verfrissingen beschikbaar zijn, wordt de verplichting van de spoorwegonderneming bepaald door wat redelijkerwijs haalbaar is. Op basis van criteria zoals de afstand tot de plaats van levering, de nodige tijd, praktische uitvoerbaarheid en de kostprijs moet de spoorwegmaatschappij beoordelen of het „redelijkerwijs” haalbaar is om maaltijden en verfrissingen aan te bieden. Er kan echter niet worden afgeweken van de verplichting om elke individuele situatie afzonderlijk te beoordelen.

In artikel 18, lid 2, van de verordening zijn geen minimumnormen vastgesteld inzake de kwaliteit van de geboden bijstand. De kwaliteit van de maaltijden en verfrissingen, hotels of andere accommodatie en andere bijstand moet redelijk zijn en in verhouding staan tot de veroorzaakte hinder, eveneens rekening houdend met de behoeften van personen met een handicap of beperkte mobiliteit. Wanneer geen hotelaccommodatie kan worden aangeboden, moet de kwaliteit van de alternatieve accommodatie de kwaliteit van een hotel zo dicht mogelijk benaderen. De Commissie verstaat onder „in een redelijke verhouding tot de wachttijd” dat spoorwegondernemingen passagiers passende bijstand moeten bieden, rekening houdend met de duur van de vertraging en het tijdstip van de dag (of nacht) waarin ze optreedt. Op grond van artikel 18, lid 2, moet de bijstand op een duidelijke en toegankelijke manier worden aangeboden, indien nodig door een beroep te doen op alternatieve accommodatie. Dit betekent dat niet mag worden verlangd dat passagiers zelf een oplossing zoeken, bv. zelf accommodatie zoeken en betalen. Voor zover mogelijk, zijn spoorwegondernemingen verplicht actief bijstand te verlenen. Zij dienen er tevens voor te zorgen dat de beschikbare accommodatie toegankelijk is voor personen met een handicap en hun geleidehonden.

Artikel 32 van bijlage I bij de verordening regelt de aansprakelijkheid van spoorwegondernemingen voor verlies en schade door grote vertraging overeenkomstig de Uniforme CIV-Regelen. Op grond van de CIV-regels (artikel 32, lid 2) kunnen vervoerders worden ontheven van hun verplichting om de accommodatie- en communicatiekosten te dekken wanneer een vertraging bv. het gevolg is van „overmacht”. Er moet een onderscheid worden gemaakt tussen deze aansprakelijkheid voor schade en de verplichting om bijstand te bieden op grond van artikel 18, waarvan niet kan worden afgeweken <sup>(1)</sup>. Ondernemingen die diensten aanbieden waarop de verordening van toepassing is, kunnen derhalve geen vrijstelling genieten.

In de algemene vervoersvoorwaarden mogen goede praktijken of gunstiger voorwaarden worden opgenomen voor zover deze niet strijdig zijn met de verordening, ruimte laten voor de afzonderlijke beoordeling van individuele situaties en geen afbreuk doen aan de rechten van passagiers op grond van de verordening <sup>(2)</sup>.

##### 4.4.2. Bewijs van vertraging (artikel 18, lid 4)

Op grond van artikel 18, lid 4, dienen spoorwegondernemingen, op verzoek van de reiziger, op diens vervoerbewijs te vermelden hoeveel vertraging hij heeft opgelopen. Indien de passagier op grond van artikel 17 een compensatie vraagt voor de vertraging, moet het door de spoorwegonderneming of zijn personeel opgestelde vertragingsattest (bv. in de vorm van een stempel of een handtekening van een controleur of iemand met een gelijkwaardige bevoegdheid) zonder betwisting of onderhandeling door de spoorwegonderneming worden aanvaard.

## 5. RECHTEN VAN PERSONEN MET EEN HANDICAP EN/OF BEPERKTE MOBILITEIT

### 5.1. Recht op vervoer

Personen met een handicap of beperkte mobiliteit genieten dezelfde rechten als andere passagiers om gebruik te maken van spoorvervoer. Overeenkomstig artikel 19 van de verordening mogen personen met een handicap of beperkte mobiliteit bij het boeken en aankopen van vervoerbewijzen en het gebruik van spoorvervoerdiensten niet worden gediscrimineerd. Afwijkingen van dit beginsel op grond van artikel 19, lid 2, en weigeringen om een boeking te aanvaarden, tickets te verkopen of personen met een handicap of beperkte mobiliteit te vervoeren, moeten gerechtvaardigd zijn in het licht van de niet-discriminerende toegang op grond van artikel 19, lid 1.

Wanneer rolstoelplaatsen zijn aangewezen, met inbegrip van gemeenschappelijke ruimten, moeten deze in het kader van de goede praktijken altijd beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn <sup>(3)</sup>.

<sup>(1)</sup> Zie ook punt 4.2.2.

<sup>(2)</sup> Zie artikel 6, lid 2, van de verordening.

<sup>(3)</sup> Zie ook de specifieke voorschriften voor rolstoelplaatsen die zijn vastgesteld bij Verordening (EU) nr. 1300/2014 van 18 november 2014 van de Commissie betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit betreffende de toegankelijkheid van het spoorwegsysteem in de Unie voor gehandicapten en personen met beperkte mobiliteit (PB L 356 van 12.12.2014, blz. 110).

## 5.2. Bewijs van handicap

Op grond van de verordening hebben gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, als gedefinieerd in artikel 3, lid 15, recht op bijstand. Om recht te hebben op bijstand moet geen bewijs van handicap worden overgelegd. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders mogen derhalve niet eisen dat passagiers een certificaat of ander bewijs van handicap voorleggen om in stations en op de trein een beroep te kunnen doen op bijstand.

## 5.3. Informatie voor passagiers met een handicap en/of beperkte mobiliteit (artikel 20)

Overeenkomstig artikel 20 van de verordening dienen spoorwegondernemingen, verkopers van vervoerbewijzen of touroperators passagiers te informeren over de toegankelijkheid van spoorwegdiensten en stations. In het licht van de doelstellingen van het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD) <sup>(1)</sup> beveelt de Commissie stationsbeheerders, ongeacht een contractuele verbintenis met de passagiers, aan ook informatie over de toegankelijkheid aan te bieden (via toegankelijke websites en in aangepaste formaten).

## 5.4. Voorafgaande kennisgeving van de behoefte aan bijstand, ook voor meerdere reizen (artikel 24, onder a)).

Artikel 24, onder a), beschrijft de verplichtingen van de passagiers inzake voorafgaande kennisgeving om aanspraak te kunnen maken op bijstand. Aangezien de bijstand gratis moet worden aangeboden, moet deze ook gratis kunnen worden geboekt, bv. via een gratis telefoonnummer. Er moet bijstand worden aangeboden op alle tijdstippen waarop er treinen rijden (ook 's nachts en in het weekend) en niet alleen tijdens de traditionele werktijden.

Voor meerdere reizen (bv. een reis die verschillende deeltrajecten omvat of trajecten die regelmatig worden afgelegd) moet één aanmelding door de passagier volstaan, voor zover de passagier de nodige informatie verstrekt over het tijdstip van de verschillende ritten. De partij die de kennisgeving ontvangt (een spoorwegonderneming, stationsbeheerder, verkoper van vervoerbewijzen of touroperator) deelt de informatie mee aan alle betrokken spoorwegondernemingen en stationsbeheerders. Indien geen kennisgeving is gedaan, dienen spoorwegondernemingen en stationsbeheerders al het mogelijke te doen om bijstand te verlenen en ervoor te zorgen dat de persoon met een handicap en/of beperkte mobiliteit toch kan reizen. Het is derhalve strijdig met de verordening om alleen bijstand te verlenen na voorafgaande kennisgeving of een dergelijke eis op te nemen in de vervoersvoorwaarden.

## 5.5. Opleiding van personeel dat bijstand verleent aan personen met een handicap en/of beperkte mobiliteit

Hoewel de verordening geen specifieke voorschriften bevat inzake opleiding en bewustmaking om de effectiviteit van de op grond van de verordening verleende bijstand te waarborgen, verdient het aanbeveling personeel regelmatig op te leiden en bewust te maken van de verschillende behoeften van passagiers met verschillende typen handicaps en mobiliteitsbeperkingen.

## 6. KLACHTEN BIJ SPOORWEGONDERNEMINGEN

Op grond van artikel 27, lid 2, van de verordening kunnen reizigers een klacht indienen bij elke spoorwegonderneming die bij hun reis is betrokken. Zij moeten worden geïnformeerd over de in artikel 60 van de Uniforme Regelen vastgestelde termijnen waarbinnen een klacht moet worden ingediend, welke zijn vermeld in bijlage I bij de Verordening (zie ook deel 7 hierna).

## 7. INFORMATIE AAN DE REIZIGERS OVER HUN RECHTEN

Op grond van artikel 29 hebben passagiers recht op informatie over hun rechten en plichten. De verstrekte informatie moet passend zijn en tijdig worden verstrekt zodat passagiers bij de sluiting van de vervoersovereenkomst op de hoogte zijn van hun rechten en plichten op grond van die overeenkomst. De informatie kan in aangepaste formaten worden verstrekt, maar moet ook toegankelijk zijn voor personen met een handicap en rechtstreeks toegankelijk zijn voor passagiers (passagiers mogen bv. niet alleen worden doorverwezen naar informatie op het internet als zij in het station vervoerbewijzen kunnen boeken en betalen).

Dit doet geen afbreuk aan de in het Unierecht vastgestelde informatieverplichtingen, en met name aan artikel 8, lid 2, van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad <sup>(2)</sup> betreffende consumentenrechten en artikel 7, lid 4, van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad <sup>(3)</sup> betreffende oneerlijke handelspraktijken.

<sup>(1)</sup> Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (<http://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-e.pdf>). Het Verdrag is in de Unie in werking getreden op 22 januari 2011. Alle 28 lidstaten hebben het ondertekend en de meeste hebben het ook geratificeerd. Zie ook het verslag over de tenuitvoerlegging van het Verdrag door de EU; SWD(2014) 182 final van 5.6.2014.

<sup>(2)</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64).

<sup>(3)</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22).



## 8. HANDHAVING, SAMENWERKING TUSSEN NATIONALE HANDHAVINGSINSTANTIES EN BOETEN

### 8.1. Behandeling van klachten door nationale handhavingsinstanties

Nationale handhavingsinstanties kunnen klachten hetzij in eerste aanleg behandelen (d.w.z. wanneer er nog geen klacht of verzoek is ingediend bij de vervoerder, stationsbeheerder of verkoper van vervoerbewijzen), hetzij in tweede aanleg, wanneer de passagier bezwaar maakt tegen de door de vervoerder, stationsbeheerder of verkoper van vervoerbewijzen voorgestelde oplossing of geen antwoord heeft gekregen. Het verdient aanbeveling klachten rechtstreeks in te dienen bij de spoorwegonderneming, aangezien zij deze het efficiëntst kan behandelen.

Hoewel in de verordening geen procedure voor de behandeling van klachten is voorgeschreven (dit is een bevoegdheid van de lidstaten), vereist een goed administratief beheer dat klachten snel en efficiënt worden behandeld. Buitensporig lange termijnen brengen niet alleen de naleving van de verordening in het gedrang, maar leiden ook tot een ongelijke behandeling van passagiers in de verschillende lidstaten. Klachtenbehandelingsinstanties moeten dan ook over een deeglijke uitrusting en voldoende personeel beschikken om hun taken te vervullen.

Met het oog op een maximale efficiency en toegankelijkheid voor passagiers, pleit de Commissie ervoor termijnen vast te stellen waarbinnen passagiers een antwoord moeten krijgen. Zo zou bijvoorbeeld uiterlijk binnen twee weken een ontvangstbevestiging kunnen worden gestuurd en een definitief antwoord binnen drie maanden. In complexe dossiers kan de nationale handhavingsinstantie zelf de termijn voor de behandeling van de klacht verlengen tot maximum zes maanden. In dergelijke gevallen moeten passagiers op de hoogte gebracht worden van redenen voor die verlenging en van de termijn waarbinnen men verwacht de procedure te kunnen afronden. Wanneer de nationale handhavingsinstantie op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad <sup>(1)</sup> ook optreedt als orgaan voor alternatieve geschillenbeslechting, doen de hier voorgestelde termijnen geen afbreuk aan de in die richtlijn vastgestelde termijnen.

In de verordening is geen termijn vastgesteld waarbinnen passagiers hun klacht bij de nationale handhavingsinstantie moeten indienen. De in de nationale wetgeving vastgestelde termijnen moeten derhalve worden toegepast, ook indien dat betekent dat de termijnen van lidstaat tot lidstaat verschillen. Om de efficiënte handhaving van de klachtenbehandelingsprocedures en de rechtszekerheid voor spoorwegondernemingen en eventuele andere betrokken sectoren te waarborgen, beveelt de Commissie aan de consumenten aan te sporen klachten binnen een redelijke termijn in te dienen. Het is eveneens een goede praktijk om passagiers op de hoogte te brengen van de beroeps- of andere mogelijkheden indien zij bezwaar wensen te maken tegen de beoordeling van hun zaak.

### 8.2. Samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties voor de behandeling van grensoverschrijdende klachten (artikel 31) en bepaling van de bevoegde nationale handhavingsinstantie

Behalve de verplichting tot samenwerking bevat de verordening geen specifieke bepalingen over de behandeling van grensoverschrijdende klachten tussen lidstaten. Om de behandeling van dergelijke klachten te versnellen en te faciliteren, schuift de Commissie de volgende goede praktijk naar voren.

De verordening legt verplichtingen op aan de traditionele spoorwegondernemingen. Passagiers kunnen steeds een klacht indienen bij een willekeurige handhavingsinstantie of aangemelde instantie (artikel 30, lid 2). Wanneer er een klacht wordt ingediend tegen een vermeende inbreuk op de verordening door een spoorwegonderneming, bestaat de efficiëntste oplossing erin deze klacht te laten behandelen door de nationale handhavingsinstantie van de lidstaat die aan die onderneming een vergunning heeft afgegeven.

Wanneer bijvoorbeeld een klacht wordt ingediend naar aanleiding van een overlijden of letsel als gevolg van een treinongeval, geldt de instantie van de lidstaat die de vergunning heeft verleend aan de spoorwegonderneming die de passagier op het ogenblik van het ongeval vervoerde, als de bevoegde handhavingsinstantie. Indien een klacht wordt ingediend vanwege het ontbreken van informatie voor de reis, is de bevoegde handhavingsinstantie van de lidstaat die de instantie die de vergunning heeft verleend aan de spoorwegonderneming waarmee de passagier een vervoersovereenkomst heeft gesloten, zelfs indien dat via een tussenpersoon is gebeurd (bv. verkoper van vervoerbewijzen, reisagent). Indien een klacht wordt ingediend in verband met bijstand (verfrissingen, maaltijden of accommodatie), is de bevoegde handhavingsinstantie de instantie van de lidstaat die een vergunning heeft verleend aan de spoorwegonderneming die verantwoordelijk is voor de verlening van de bijstand op grond van artikel 18.

In bepaalde gevallen (bv. complexe dossiers, gevallen met meerdere klachten en grensoverschrijdende trajecten of ongevallen op het grondgebied van een andere lidstaat dan die welke de vergunning aan de spoorwegonderneming heeft afgegeven) kunnen nationale handhavingsinstanties in onderling overleg besluiten af te wijken van de hierboven geschetste principes en zelf een leidende handhavingsinstantie aanwijzen, met name wanneer het onduidelijk is welke instantie bevoegd is, of wanneer dat de afhandeling van de klacht zou faciliteren of versnellen. Overeenkomstig hun verplichtingen op grond van artikel 31 van de verordening dienen alle betrokken handhavingsinstanties samen te werken met de leidende handhavingsinstantie en relevante informatie te verstrekken om de afhandeling van de klacht te faciliteren (bv. door de uitwisseling van informatie, hulp bij de vertaling van documenten en het verstrekken van informatie over de omstandigheden van ongevallen). Aan de passagier moet worden meegedeeld welke instantie als „leider” is aangewezen en die instantie treedt daarna op als zijn of haar enige aanspreekpunt.

<sup>(1)</sup> Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 14).

Voor klachten over vermeende inbreuken door stationsbeheerders, is de bevoegde nationale handhavingsinstantie de instantie van de lidstaat waar het incident heeft plaatsgevonden.

Om de effectiviteit van de samenwerking tussen de handhavingsinstanties van de lidstaten te bevorderen, moeten overeenkomsten tussen die instanties over de afhandeling van klachten waarborgen dat de autoriteiten van minstens één lidstaat boeten kunnen opleggen voor inbreuken op verordening.

---