EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 13.5.2026
COM(2026) 228 final

# VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

## over de uitvoering en resultaten van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers

**INHOUDSOPGAVE**


1. Inleiding ..... 2

2. Uitvoering en resultaten van Verordening (EU) 2021/782 ..... 4

2.1. Vrijstellingen (artikel 2) ..... 4

2.2. Gelijke behandeling (artikel 5) ..... 7

2.3. Vervoer van fietsen (artikel 6) ..... 8

2.4. Realtime-reisinformatie (artikel 10) ..... 10

2.5. Doorgaande tickets (artikel 12) ..... 13

2.6. Het recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen (artikel 18, lid 3) ..... 18

2.7. Schadevergoeding — Overmacht (artikel 19, lid 10) ..... 20

2.8. Gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen (artikel 18, lid 7, en artikel 19, lid 6) ..... 22

2.9. Ernstige verstoringen en noodplanning (artikel 20, lid 6) ..... 23

2.10. Personen met een handicap of beperkte mobiliteit (hoofdstuk V) ..... 24

2.11. Klachtenbehandeling en handhaving (artikel 28 en hoofdstuk VII) ..... 28

3. Conclusies ..... 33

ANNEX A OVERZICHT VAN HET GEBRUIK VAN VRIJSTELLINGEN UIT HOOFDE VAN VERORDENING (EU) 2021/782 ..... 36

ANNEX B VERGELIJKING MET VRIJSTELLINGEN VAN DE LIDSTATEN OP GROND VAN VERORDENING (EG) NR. 1371/2007 ..... 37

## 1. INLEIDING

Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers[1] (hierna "de verordening" genoemd) trad op 7 juni 2021 in werking en is sinds 7 juni 2023 van toepassing. Bij deze verordening werd Verordening (EG) nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, die in 2009 in werking trad[2], ingetrokken en vervangen. De verordening wijzigde en introduceerde bepalingen over: vrijstellingen (artikel 2), gelijke behandeling (artikel 5), het vervoer van fietsen (artikel 6), reisinformatie in realtime (artikel 10), doorgaande tickets (artikel 12), het recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen (artikel 18, lid 3), overmacht (artikel 19, lid 10), het gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen (artikel 18, lid 7, en artikel 19, lid 6), ernstige verstoringen en noodplannen (artikel 20, lid 6), de rechten van personen met een handicap of beperkte mobiliteit (hoofdstuk V), en klachtenbehandeling en handhaving (artikel 28 en hoofdstuk VII).

Op grond van artikel 39 van de verordening moet de Commissie uiterlijk op 7 juni 2026 aan het Europees Parlement en de Raad verslag uitbrengen over de uitvoering en de resultaten van de verordening. Met dit verslag wordt beoogd aan deze verplichting te voldoen. Dit verslag is toegespitst op de nieuwe elementen die bij de herziening van 2021 zijn ingevoerd.

Dit verslag is gebaseerd op overeenkomstig de verordening verstrekte informatie, waaronder verslagen van spoorwegondernemingen over hun prestaties op het gebied van de kwaliteit van de dienstverlening en verslagen van de nationale handhavingsinstanties (NHI's) van de lidstaten over hun activiteiten[3]. Het verslag is ook gebaseerd op de kennisgevingen die de lidstaten aan de Commissie hebben gedaan op grond van artikel 2, lid 7, artikel 11, lid 4, artikel 31, lid 3, en artikel 35, lid 1, van de verordening.

Daarnaast bevat dit verslag de bevindingen van een ondersteunende studie[4] onder leiding van de Commissie, waarin gegevens uit alle lidstaten over de uitvoering van de verordening zijn verzameld. Aangezien de studie gericht was op de praktijken van de belangrijkste spoorwegonderneming in elke lidstaat, moeten de verwijzingen in dit verslag naar bevindingen over de toepassing van de regels in een bepaalde lidstaat worden opgevat als verwijzingen naar de praktijken van de belangrijkste spoorwegonderneming in die lidstaat, tenzij anders vermeld.

---

1 Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (herschikking), PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1.

2 Zie artikel 41 van de verordening. Alleen artikel 6, lid 4, met betrekking tot aanbestedingsprocedures voor nieuw rollend materieel of bij ingrijpende verbeteringen van bestaand rollend materieel voor het vervoer van fietsen is met ingang van 7 juni 2025 van toepassing.

3 Uit artikel 32, lid 3, van de verordening volgt dat de nationale handhavingsinstanties om de twee jaar uiterlijk op 30 juni van het volgende kalenderjaar verslagen publiceren met statistieken over hun activiteiten, met inbegrip van de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie.

4 Ondersteunende studie voor het verslag over de uitvoering en de resultaten van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers door Ramboll Management Consulting A/S, Milieu Consulting SRL en Transport & Mobility Leuven.

De bevindingen van dit verslag, met name met betrekking tot doorgaande tickets, zijn ook relevant in de context van een nieuw voorstel van de Commissie (COM(2026) 233) tot uitbreiding van de reizigersrechten in geval van gemiste treinaansluitingen die worden uitgevoerd met één vervoersbewijs dat als onderdeel van één transactie op één platform is gekocht.

## 2. UITVOERING EN RESULTATEN VAN VERORDENING (EU) 2021/782

### 2.1. Vrijstellingen (artikel 2)

In artikel 2 van de verordening wordt het toepassingsgebied ervan omschreven door uiteen te zetten welke treinreizen en -diensten onder de verordening vallen. Ook wordt gespecificeerd welke treinreizigersdiensten de lidstaten kunnen vrijstellen van specifieke regels uit hoofde van de verordening. De redenen voor vrijstellingen moeten worden vermeld in de kennisgevingen aan de Commissie. De herziening van de vrijstellingsregeling in 2021 was bedoeld om het buitensporige gebruik van vrijstellingen in het kader van de vorige regels te beperken, het toepassingsgebied van de verordening geleidelijk uit te breiden tot meer diensten en ervoor te zorgen dat de rechten van reizigers consistenter en voorspelbaarder zijn. De lidstaten moeten de Europese Commissie in kennis stellen van dergelijke vrijstellingen en de redenen voor het verlenen ervan vermelden[5].

**Bijlage A** bevat een overzicht van vrijstellingen per lidstaat op grond van de huidige verordening. **Bijlage B** bevat een vergelijking van vrijstellingen per dienst en per lidstaat tussen Verordening (EU) 2021/782 en Verordening (EG) nr. 1371/2007.

Van de 27 lidstaten hebben er twee — Cyprus en Malta — geen spoorwegnet. Zes lidstaten[6] met een spoorwegnet hebben geen gebruik gemaakt van een vrijstelling. De overige 19 lidstaten maken gebruik van de vrijstellingen: de meerderheid in beperkte mate en een kleinere groep in ruimere mate[7].

Op grond van artikel 2, lid 4, van Verordening (EU) 2021/782 is de mogelijkheid om vrijstellingen toe te passen in verband met **binnenlandse langeafstandstreinreizigersdiensten**, beperkt tot lidstaten die tot 2024 al gebruik hadden gemaakt van een vergelijkbare vrijstelling voor die diensten uit hoofde van de vorige verordening. Bovendien is met de nieuwe verordening het aantal bepalingen dat voor deze diensten kan worden vrijgesteld, verminderd[8] en kan de verlenging slechts eenmaal tot 2029 worden verlengd. In principe zou dit maximaal tien lidstaten in staat hebben gesteld om tot 2029 vrijstellingen voor deze diensten te behouden[9]. Slechts vijf lidstaten hebben echter meegedeeld dat ze de vrijstellingen tot 2029 zullen blijven toepassen[10].

Dit wijst erop dat de afhankelijkheid van nationale vrijstellingen voor binnenlandse langeafstandstreindiensten in de praktijk aanzienlijk is afgenomen op grond van Verordening (EU) 2021/782, wat weer een bredere en consistentere toepassing van reizigersrechten in alle lidstaten zou kunnen ondersteunen. Tegelijkertijd verschilt het daadwerkelijke toepassingsgebied van de vrijstellingen tussen deze vijf lidstaten[11].

---

5 Artikel 2 (Toepassingsgebied), lid 7, van de verordening.

6 BE, EE, EL, ES, IE, SI.

7 Zie bijlage A.

8 Te weten artikel 15 (Voorschotten), artikel 17 (Aansprakelijkheid voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen), artikel 19 (Schadevergoeding), artikel 20 (Bijstand), met name lid 2, punten a) en b), en artikel 30 (Informatie aan reizigers over hun rechten), lid 2, van de verordening.

9 BG, EE, HU, IE, LV, LT, PL, PT, RO, SK.

10 BG, HU, PT, RO, SK.

11 Een uitgebreid overzicht van de nationale vrijstellingen uit hoofde van Verordening (EU) 2021/782 is te vinden op de website van de Commissie: https://transport.ec.europa.eu/transport-themes/passenger-rights/rail-passenger-rights_en.

Bovendien biedt de verordening de lidstaten — net als onder de vorige verordening — ook de mogelijkheid om stads-, voorstads- en regionale treinreizigersdiensten vrij te stellen van de verordening[12], maar met uitzondering van een groter aantal verplichte kernbepalingen, waarvoor geen vrijstelling geldt en die bijgevolg altijd van toepassing moeten zijn[13]. Er zijn relatief meer verplichte bepalingen voor regionale treinreizigersdiensten dan voor stads-/voorstadsdiensten[14].

Voor **regionale treinreizigersdiensten** gelden vrijstellingen[15] in 12 van de 25 lidstaten. Dezelfde lidstaten hebben ook gebruikgemaakt van vrijstellingen voor **stads-/voorstadstreinreizigersdiensten**[16].

In dit verband maakten 18 lidstaten[17] destijds gebruik van de mogelijkheid uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1371/2007 om stads-, voorstads- en regionale treinreizigersdiensten vrij te stellen. Dit bevestigt de eerder waargenomen trend in binnenlandse langeafstandsdiensten dat minder lidstaten gebruikmaken van de mogelijkheden om diensten vrij te stellen in het kader van de nieuwe verordening.

Vier lidstaten hebben stads-/voorstadsdiensten vrijgesteld van de meeste bepalingen van de verordening, waardoor de toepassing van de belangrijkste dwingende bepalingen van de verordening wordt gewaarborgd[18]. In drie andere lidstaten wordt een soortgelijke benadering van vrijstellingen gevolgd (toepassing van de belangrijkste dwingende bepalingen), met het opmerkelijke verschil dat sommige andere niet-dwingende bepalingen ook van toepassing blijven[19]. Een andere groep van vijf lidstaten heeft gekozen voor meer gerichte, bepalingspecifieke vrijstellingen[20]. Deze trends worden in grote lijnen bevestigd voor dezelfde lidstaten wat betreft de vrijstellingen voor regionale treinreizigersdiensten[21].

---

12 Artikel 2 (Toepassingsgebied), lid 6, punt a), van de verordening.

13 Zie artikel 2 (Toepassingsgebied), lid 8, van de verordening. Dit betreft met name artikel 5 (Niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven), artikel 11 (Beschikbaarheid van vervoersbewijzen en reserveringen), artikel 13 (Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage), artikel 14 (Verzekering en aansprakelijkheidsdekking), artikel 21 (Recht op vervoer), artikel 22 (Informatie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit), artikel 27 (Persoonlijke veiligheid van de reizigers) en artikel 28 (Klachten) van de verordening.

14 Artikel 5 (Niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en niet-discriminerende tarieven), artikel 6 (Fietsen), artikel 11 (Beschikbaarheid van vervoersbewijzen en reserveringen), artikel 12 (Doorgaande tickets), artikel 13 (Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage), artikel 14 (Verzekering en aansprakelijkheidsdekking), artikel 18 (Terugbetaling of vervoer langs een andere route), lid 3, artikel 21 (Recht op vervoer), artikel 22 (Informatie voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit), artikel 23 (Bijstand op spoorwegstations en aan boord), artikel 24 (Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend), artikel 25 (Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en hulphonden), artikel 26 (Opleiding van personeel), artikel 27 (Persoonlijke veiligheid van de reizigers) en artikel 28 (Klachten). De vrijstelling van regionale treinreizigersdiensten van de toepassing van artikel 12, lid 1, en artikel 18, lid 3, kan echter van toepassing zijn tot en met 7 juni 2028 (zie artikel 2, lid 8, van de verordening).

15 AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

16 AT, BG, DE, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

17 AT, BG, DE, EE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SE, SK.

18 HU, PT, RO, SK.

19 FR, LU, PL.

20 AT, BG, DE, FI, SE.

21 AT is de enige lidstaat die onderscheid maakt tussen stads- en voorstadstreinreizigersdiensten. In Oostenrijk is de vrijstellingsregeling voor voorstadstreinreizigersdiensten over het algemeen afgestemd op de vrijstellingen voor regionale treinreizigersdiensten.

Zeven lidstaten hebben **internationale treindiensten naar derde landen** vrijgesteld van de toepassing van de huidige verordening[22], tegenover acht lidstaten in het kader van de vorige verordening. Bovendien hebben 15 lidstaten gebruikgemaakt van de vrijstelling **voor diensten die uitsluitend voor historische of toeristische doeleinden worden geëxploiteerd**[23]. In al deze landen zijn historische of toeristische diensten vrijgesteld van de toepassing van de verordening in het algemeen, met uitzondering van de artikelen 13 (Aansprakelijkheid voor reizigers en bagage) en 14 (Verzekering en aansprakelijkheidsdekking).

Zes lidstaten hebben vrijstelling van de toepassing van artikel 10 van de verordening verleend omdat het technisch voor infrastructuurbeheerders niet haalbaar is om realtime-informatie te verspreiden onder spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen, touroperators of stationsbeheerders[24]. In alle gevallen geldt de vrijstelling tot en met 7 juni 2030 (artikel 2, lid 5, van de verordening).

Acht lidstaten hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid om **een langere termijn voor voorafgaande kennisgeving, van 36 uur in plaats van 24 uur, toe te passen voor bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit**[25]. In alle gevallen is de vrijstelling van toepassing tot en met 30 juni 2026, overeenkomstig de maximale periode die voor deze vrijstelling is toegestaan op grond van artikel 24, punt a), derde alinea, van de verordening. In de meeste lidstaten is de maximale termijn van 24 uur voor voorafgaande kennisgeving al van toepassing sinds de inwerkingtreding op 7 juni 2023. In Denemarken is het toepassingsgebied van de vrijstelling beperkter, aangezien deze alleen van toepassing is op grensoverschrijdende treindiensten naar Duitsland en niet op alle treinreizigersdiensten.

Uit het bovenstaande volgt dat het gebruik van vrijstellingen uit hoofde van de verordening relatief wijdverbreid is, maar qua reikwijdte aanzienlijk verschilt. Een groot aantal lidstaten maakt gebruik van verschillende vrijstellingsopties, met name voor stads-, voorstads en regionale diensten, alsook van de optie voor treindiensten die uitsluitend voor historische of toeristische doeleinden worden geëxploiteerd. Andere vrijstellingsmogelijkheden, zoals die met betrekking tot binnenlandse langeafstandstreindiensten en internationale treindiensten naar derde landen, worden daarentegen door een kleinere groep lidstaten benut.

Indien de lidstaten besluiten bepaalde treindiensten vrij te stellen van de toepassing van sommige bepalingen van deze verordening, moeten ze de Commissie daarvan in kennis stellen. Bij het verstrekken van deze informatie moeten de lidstaten de redenen voor het verlenen van dergelijke vrijstellingen uiteenzetten. In overweging 10 van de verordening wordt verduidelijkt dat de lidstaten, wanneer ze de Commissie informatie verstrekken over verleende vrijstellingen, ook de maatregelen moeten toelichten die ze hebben genomen of beogen te nemen om aan de verplichtingen uit hoofde van deze verordening te voldoen wanneer de desbetreffende vrij-stellingen vervallen. 26 lidstaten[26] hebben de Commissie

[22] BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO. Het toepassingsgebied van de vrijstellingen en de mate waarin ze van toepassing zijn op alle of specifieke derde landen, kunnen verschillen.

[23] BG, CZ, FI, FR, DE, HU, IT, LV, LT, NL, PL, PT, RO, SK, SE.

[24] AT, HR, HU, LV, PL, RO.

[25] BG, CZ, HR, DK, DE, HU, LV, RO.

[26] Naast 25 lidstaten met een spoorwegnet heeft één lidstaat zonder spoorwegnet (MT) de Commissie in kennis gesteld van uitvoeringsmaatregelen; de andere lidstaat (CY) heeft dit nog niet gedaan. Er moet met name een nationale handhavingsinstantie worden aangewezen om te zorgen voor de monitoring en de handhaving van de verplichtingen in de verordening met betrekking tot verkopers van

in kennis gesteld van nationale uitvoeringsmaatregelen, waaronder vrijstellingen die ze overeenkomstig de verordening hebben verleend.

In vergelijking met de aanpak in het kader van de vorige verordening wijst dit op een verschuiving naar een meer gestructureerd en gedifferentieerd gebruik van vrijstellingen. In het eerdere kader werd in alle lidstaten en dienstencategorieën op grote schaal gebruikgemaakt van vrijstellingen, die vaak een breed toepassingsgebied hadden en waarvan sommige ook voor lange perioden konden worden verlengd. In het huidige kader blijven er vrijstellingen bestaan, met name voor stads-, voorstads- en regionale diensten, maar is er een duidelijker onderscheid tussen een beperkte groep lidstaten die in ruime mate gebruikmaakt van afwijkingen[27] en een groeiende groep lidstaten die weinig[28], bijna geen[29] of geen[30] gebruik maakt van afwijkingen. Bovendien worden vrijstellingen vaker omschreven als gerichte, bepalingspecifieke uitzonderingen of in de tijd beperkt uitstel, in plaats van brede, open uitsluitingen, wat wijst op een geleidelijke beperking van de rol van vrijstellingen en een overeenkomstige uitbreiding van het bereik van de verordening in de praktijk.

### 2.2. Gelijke behandeling (artikel 5)

Op grond van artikel 5 van de verordening moeten spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators voorwaarden van overeenkomsten en tarieven aanbieden zonder directe of indirecte discriminatie op grond van de nationaliteit (van een lidstaat) van de reiziger of de plaats van vestiging van de aanbieder in de EU. Deze bepaling doet geen afbreuk aan sociale tarieven en is ook van toepassing op reserveringen uit hoofde van artikel 11 van de verordening. Soortgelijke non-discriminatiebepalingen bestonden al voorafgaand aan de inwerkingtreding van de verordening voor andere vervoerswijzen, terwijl in de context van treinreizen een beroep moest worden gedaan op de algemene non-discriminatiebepaling van het Verdrag (artikel 18 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie). De invoering van artikel 5 vergroot derhalve de rechtszekerheid. Bovendien is dit artikel een van de belangrijkste dwingende bepalingen van de verordening, waarvan stads-/voorstads- en regionale treinreizigersdiensten, noch binnenlandse langeafstandsdiensten kunnen worden vrijgesteld.

Op basis van de beschikbare gegevens die in het kader van de ondersteunende studie zijn verzameld, lijkt er in geen enkele lidstaat sprake te zijn van directe discriminatie op grond van nationaliteit. De geraadpleegde spoorwegondernemingen bevestigden dat er weliswaar verschillende tarieven van toepassing kunnen zijn (bv. een sociaal tarief, groepskorting, een prijsverhoging dicht bij de reisdatum, verschillende prijzen volgens de verkoper van vervoersbewijzen), maar dat er geen discriminatie of verschillende prijzen op basis van nationaliteit worden toegepast.

Tegelijkertijd zijn er in de ondersteunende studie ook aanwijzingen dat niet-onderdanen van een lidstaat in de praktijk verschillend worden behandeld als gevolg van de vereisten om toegang tot sociale tarieven te waarborgen, bv. door nationale certificeringen verplicht te stellen. Dit kan de toegang tot dergelijke kortingen beperken voor reizigers die geen

vervoersbewijzen en touroperators die mogelijk zijn gevestigd op het grondgebied van een lidstaat zonder spoorwegnet.

27 BG, HU, RO.

28 AT, CZ, DE, FI, FR, HR, LU, LV, PL, PT, SE, SK.

29 Verschillende lidstaten hebben met name alleen diensten die strikt voor historische of toeristische doeleinden worden geëxploiteerd, vrijgesteld van de toepassing van de verordening.

30 BE, DK, EE, EL, ES, IE, IT, LT, NL, SI.

onderdaan van de betrokken lidstaat zijn, aangezien zij, hoewel zij gewoonlijk in aanmerking zouden komen voor de korting (bv. omdat zij een persoon met een handicap, een persoon met beperkte mobiliteit of een student zijn), mogelijk niet over de nationale certificering beschikken die vereist is om een vervoersbewijs met korting te kopen. Overeenkomstig de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de EU[31] moet elke zaak met betrekking tot sociale tarieven voor ingezetenen afzonderlijk worden beoordeeld en kan zij op grond van het EU-recht aanvaardbaar worden geacht indien zij wordt gerechtvaardigd door objectieve overwegingen van algemeen belang, onafhankelijk van de nationaliteit van de betrokken personen, en de maatregel evenredig is aan het nagestreefde doel.

In de NHI-verslagen op grond van artikel 32 van de verordening van drie lidstaten[32] wordt artikel 5 vermeld onder de beschrijving van hun handhavingsactiviteiten. Er zijn momenteel echter geen klachten, onderzoeken of sancties die expliciet verband houden met artikel 5 van de verordening. Slechts in één NHI-verslag[33] worden 14 klachten vermeld als "Discriminatie van reizigers op grond van nationaliteit", op een totaal van 647 incidenten in de context van de verordening in 2024, maar er zijn geen details over resultaten, onderzoeken of sancties in het kader van de verordening. In een ander NHI-verslag[34] wordt artikel 5 van de verordening genoemd in het kader van sancties, maar wordt geen melding gemaakt van strafmaatregelen. Dit sluit aan bij de interviews die in het kader van de ondersteunende studie zijn gehouden, waaruit blijkt dat discriminatie die rechtstreeks op nationaliteit is gebaseerd, zelden of helemaal niet voorkomt.

### 2.3. Vervoer van fietsen (artikel 6)

De verordening versterkt het reeds bestaande recht op fietsvervoer uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1371/2007 door te bepalen dat reizigers het recht hebben om fietsen mee te nemen aan boord (in voorkomend geval tegen een redelijk tarief). Dit omvat het recht om een reservering te maken voor het vervoer van fietsen in treinen waarvoor een reservering verplicht is, en het bieden van rechtsmiddelen voor ongerechtvaardigde weigering van gereserveerde plaatsen (vervoer langs een andere route op grond van artikel 18, schadevergoeding op grond van artikel 19, bijstand op grond van artikel 20, lid 2, van de verordening). Bij de verordening worden verder stallingsverplichtingen ingevoerd (het gebruik van aangewezen plaatsen, indien beschikbaar, dan wel stalling onder toezicht van de reiziger om schade voor anderen of belemmeringen voor spoorwegactiviteiten te voorkomen). Spoorwegondernemingen moeten ook capaciteitsbeperkingen en voorwaarden publiceren op websites en in stations, en daarbij de technische specificaties toepassen voor de interoperabiliteit van telematicatoepassingen voor reizigersdiensten. In de verordening wordt ook de vereiste ingevoerd dat vanaf 7 juni 2025 aanbestedingsprocedures voor nieuw rollend materieel of ingrijpende verbeteringen waardoor een nieuwe vergunning om een voertuig in de handel te brengen, vereist is (met uitzondering van restauratie-, slaap- of ligrijtuigen), een toereikend aantal speciale plaatsen voor geassembleerde fietsen (in plaats van alleen vouwfietsen) in treinsamenstellingen moeten omvatten. Bovendien staat artikel 6, leden 5 en 6, spoorwegondernemingen of bevoegde instanties uit hoofde van Verordening (EG) nr. 1370/2007 toe om na een openbare raadpleging plannen voor het vervoer van fietsen vast te stellen. Indien dergelijke plannen niet bestaan of wanneer in de plannen geen aantal speciale plaatsen voor geassembleerde fietsen is vastgesteld, geldt een standaard van ten minste vier speciale

[31] Zie met name het arrest van 1 oktober 2009, Gottwald, C-103/08, ECLI:EU:C:2009:597, punten 27 en 30.
[32] BE, CZ, PT.
[33] PT.
[34] BE.

plaatsen per treinsamenstelling. Voor deze vereiste kunnen objectief gerechtvaardigde vrijstellingen gelden (bv. seizoensgebonden behoefte aan plaats voor ski's op routes waar weinig vraag is naar plaats voor fietsen), terwijl de lidstaten voor bepaalde soorten diensten hogere minimale aantallen kunnen opleggen.

Stads- en voorstadstreinreizigersdiensten (artikel 2, lid 6, punt a)), internationale diensten waarvan een aanzienlijk gedeelte buiten de EU wordt geëxploiteerd (artikel 2, lid 6, punt b)) en diensten die uitsluitend voor historische of toeristische doeleinden worden geëxploiteerd (artikel 2, lid 2), kunnen worden **vrijgesteld** van de bepalingen van artikel 6. Vrijstelling van de bepalingen van artikel 6 is echter niet mogelijk en deze zijn altijd volledig van toepassing op regionale treinreizigersdiensten (artikel 2, lid 8, tweede alinea) en langeafstandstreinreizigersdiensten, die worden gedefinieerd als een treinreizigersdienst die geen stads-, voorstads- of regionale treinreizigersdienst is (artikel 3, lid 15). Dit zorgt ervoor dat de eisen voor fietsvervoer verplicht blijven voor deze kernnetwerkdiensten. Over het algemeen is in de lidstaten niet op grote schaal gebruikgemaakt van de mogelijkheid tot vrijstelling van deze bepaling: voor stads- of voorstadstreindiensten hebben zeven lidstaten[35] vrijstellingen aangemeld, terwijl zeven lidstaten[36] vrijstellingen hebben aangemeld voor internationale diensten waarvan een aanzienlijk deel, waaronder ten minste één geplande stop in een station, buiten de EU wordt geëxploiteerd.

Wat de bevindingen betreft, blijkt uit de ondersteunende studie dat vijf lidstaten spoorwegondernemingen verplichten **fietsplannen** op te stellen[37]. In twee lidstaten hebben spoorwegondernemingen dergelijke plannen ontwikkeld zonder dat dit nationaal verplicht was[38]. Het aantal fietsplaatsen wordt beschreven in de fietsplannen van spoorwegondernemingen die actief zijn in vier lidstaten[39]. Uit de ondersteunende studie blijkt dat deze plannen zijn opgesteld in overleg met het publiek en relevante representatieve organisaties.

Op basis van de beschikbare informatie lijkt het er ook op dat één lidstaat (Frankrijk) **nationale wetgeving** heeft aangenomen **waarin een hoger minimumaantal fietsplaatsen is vastgesteld**: acht plaatsen voor nieuwe en gerenoveerde treinen die bestemd zijn voor diensten met open toegang, diensten van nationaal belang en bepaalde regionale diensten[40].

Uit de ondersteunende studie bleek ook dat het **minimumaantal van vier fietsplaatsen** in acht wordt genomen door gevestigde spoorwegondernemingen die actief zijn in 17 lidstaten[41]. In 14 lidstaten[42] kunnen in specifieke omstandigheden echter minder dan vier fietsplaatsen beschikbaar zijn in diensten die door spoorwegondernemingen worden verleend. Dit kan bijvoorbeeld te wijten zijn aan beperkte capaciteit op bepaalde treinen, routes of diensten, aan beperkingen die tijdens specifieke seizoenen zijn vastgesteld of aan

---

35 AT, BG, FR, HU, PT, RO en SK. Voor FR is de aangemelde vrijstelling niet van toepassing op artikel 6, leden 3 en 4, van de verordening.

36 BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

37 DE (vanaf december 2025), ES, FR, HU, LU; artikel 6, lid 5, van de verordening biedt de lidstaten de mogelijkheid om bevoegde instanties en spoorwegondernemingen die op hun grondgebied actief zijn, te verplichten deze plannen op te stellen.

38 NL en DE (in DE waren er fietsplannen voordat de nationale wettelijke verplichting om een plan te hebben van toepassing werd).

39 DE, FR, HU, NL.

40 *Code des transports*, artikel D1272-5, zoals ingevoegd bij *Décret n 2021-41 du 19 janvier 2021 relatif à l'emport de vélos non démontés à bord des trains de voyageurs*.

41 BE, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PT, RO, SI, SK.

42 BE, BG, DE, EL, ES, FI, FR, HU, IE, IT, NL, PL, SE, SI.

te volle treinen. Het minimumaantal fietsplaatsen dat door elke spoorwegonderneming ter beschikking wordt gesteld, kan ook variëren naargelang van de trein of de dienst. Tegelijkertijd kunnen in elf lidstaten[43] in sommige situaties meer dan vier fietsplaatsen beschikbaar zijn in diensten die worden verleend door gevestigde spoorwegondernemingen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer nieuwer rollend materieel wordt ingezet.

Aangezien artikel 6, lid 4, van de verordening in juni 2025 in werking is getreden, lijken in bijna alle lidstaten met treindiensten spoorwegondernemingen die in de ondersteunende studie zijn beoordeeld, nu rekening te houden met de minimumeisen inzake fietsplaatsen bij de **aanbesteding** van nieuw rollend materieel.

Uit de ondersteunende studie blijkt ook dat spoorwegondernemingen in bijna alle lidstaten een **vergoeding** vragen voor het vervoer van een fiets aan boord van een trein. Deze vaste of variabele vergoedingen liggen doorgaans tussen 1,50 EUR en 7,95 EUR. De meeste spoorwegondernemingen vereisen ook **voorafgaande reserveringen**, met name voor diensten waarvoor reservering van zitplaatsen verplicht is.

De meeste spoorwegondernemingen waarop de ondersteunende studie betrekking heeft, lijken een of andere vorm van **operationele beperking** op te leggen (bv. tijdens piekuren, op grond van seizoensgebonden regels, bij vervangende busdiensten), onder meer met betrekking tot het gewicht en de afmetingen van vervoerde fietsen (bv. beperkingen op vrachtfietsen of “fatbikes”).

Samengevat lijkt er over het algemeen sprake te zijn van een goed uitvoeringsniveau dat ook een positieve impuls heeft gegeven aan het vervoer van fietsen in treinen.

Uit de NHI-verslagen blijkt dat het aantal fietsgerelateerde klachten in de geëvalueerde lidstaten laag is. Twee nationale handhavingsinstanties[44] registreerden elk twee klachten, terwijl een andere nationale handhavingsinstantie[45] één klacht registreerde; één nationale handhavingsinstantie[46] gaf aan dat 0,7 % van de ontvangen klachten betrekking had op fietsen. Een andere nationale handhavingsinstantie[47] monitort of informatie over fietsvervoer wordt weergegeven op de websites van vervoerders en heeft in de toekomst handhavingsactiviteiten gepland. Wat de algemene monitoring van artikel 6 van de verordening door de nationale handhavingsinstanties betreft, is permanente monitoring noodzakelijk en moeten in voorkomend geval maatregelen worden genomen met betrekking tot het minimumaantal fietsen in treinen en de informatie aan reizigers over de voorwaarden voor het vervoer van fietsen.

### 2.4. Realtime-reisinformatie (artikel 10)

Bij artikel 10 van de verordening werd de mogelijkheid geïntroduceerd om toegang te krijgen tot realtime-informatie over vertragingen, reserveringen en beschikbaarheid om de markt voor treinkaartjes dynamischer te maken en de verkoop van innovatievere vervoersbewijzen aan te moedigen. Deze mogelijkheid moet verschillende spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators in staat stellen gebundelde vervoersbewijzen van verschillende vervoerders en voor verschillende

43 BE, DE, EE, EL, FI, FR, HU, LU, LV, PL, PT.
44 BE, PT.
45 LT.
46 IT.
47 CZ.

aansluitingen te verkopen. Bovendien maakt het artikel een einde aan de vroegere discriminatie tussen reizigers, waarbij alleen degenen die het vervoersbewijs rechtstreeks van de spoorwegonderneming kochten, volledige informatie kregen over vertragingen (in realtime, indien de vervoerder dergelijke informatie aanbiedt, bijvoorbeeld in een app) en verdere aansluitingsmogelijkheden om de reis voort te zetten.

Artikel 10 van de verordening, dat voortbouwt op artikel 10 van Verordening (EG) nr. 1371/2007, bevat twee gronden voor het delen van gegevens tussen verschillende actoren in de bredere spoorwegsector. Ten eerste worden infrastructuurbeheerders verplicht realtimegegevens over aankomst en vertrek van treinen te verspreiden onder spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen, touroperators en stationsbeheerders. Ten tweede moeten spoorwegondernemingen andere spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators toegang verlenen tot minimale reisinformatie (bijlage II, delen I en II) en tot de verrichtingen met betrekking tot reserveringssystemen (bijlage II, deel III). Zoals hierboven vermeld, kunnen de lidstaten tot en met 7 juni 2030 vrijstelling van de toepassing van dit artikel verlenen wanneer het voor de infrastructuurbeheerder technisch niet haalbaar is te voldoen aan de eis om realtimeverkeersgegevens uit te wisselen overeenkomstig de regels van artikel 10.

Als het voor infrastructuurbeheerders technisch onmogelijk is om realtimeverkeersgegevens te presenteren (d.w.z. dat deze gegevens niet aan een entiteit kunnen worden verstrekt), kan een lidstaat een vrijstelling van deze verplichting toepassen tot 2030. De lidstaat moet de situatie echter opnieuw beoordelen en om de twee jaar verslag uitbrengen aan de Europese Commissie. Deze rapportageverplichting is ingevoerd om de moeilijkheden transparant te maken en het zoeken naar oplossingen voor dergelijke technische problemen te helpen versnellen.

Wat betreft de verspreiding van realtimegegevens door infrastructuurbeheerders overeenkomstig artikel 10, lid 1, van de verordening, hebben zes lidstaten[48] de Commissie in kennis gesteld van een volledige **vrijstelling van de toepassing van dit artikel tot 2030**. Sommige andere lidstaten hebben specifieke vrijstellingen van de toepassing van dit artikel aangemeld voor stads- en voorstadsdiensten[49], regionale diensten[50], internationale diensten buiten de EU[51], en diensten voor historische of toeristische doeleinden[52].

Wat de bij artikel 10, lid 1, van de verordening aan **infrastructuurbeheerders** opgelegde verplichting betreft, wijst de ondersteunende studie op een wijdverbreide verspreiding van realtimeverkeersinformatie onder spoorwegondernemingen, maar ongelijke verstrekking van realtime-informatie aan andere actoren. Volgens de studie lijken infrastructuurbeheerders realtimeverkeersinformatie te verstrekken aan spoorwegondernemingen in 22 lidstaten[53], aan stationsbeheerders in 11 lidstaten[54], aan verkopers van vervoersbewijzen in 12 lidstaten[55] en aan touroperators in 10 lidstaten[56]. Uit de studie blijkt ook dat infrastructuurbeheerders in 12 lidstaten[57] gratis gegevens

48 AT, HR, HU, LV, PL en RO.
49 FR, LU, PT, SK.
50 FR, LU, PT, SK.
51 BG, CZ, FI.
52 BG, CZ, DE, FI, FR, IT, LT, NL, PT, SE, SK.
53 BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.
54 BE, BG, DE, ES, FI, FR, HU, IE, RO, SE, SI.
55 BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, RO, SE, SI.
56 BE, CZ, DE, ES, FI, FR, HU, IE, SE, SI.
57 BE, BG, CZ, DK, ES, FI, IE, LT, PT, SE, SI, SK.

verstrekken. In sommige lidstaten[58] werd bewijs geleverd van contractuele relaties voor de verstrekking van dergelijke gegevens. In Frankrijk geeft de infrastructuurbeheerder gegevens in twee vormen weer. De eerste is via open data, die gratis zijn voor alle actoren die er toegang toe willen krijgen. Daarnaast biedt de infrastructuurbeheerder ook verschillende soorten gegevens aan die rechtstreeks in de systemen van elke actor, zoals verkopers van vervoersbewijzen en touroperators, kunnen worden geïntegreerd. Dit soort gegevens is niet verplicht voor deze distributeurs van vervoersbewijzen, hoewel de infrastructuurbeheerder het gebruik en de beschikbaarheid ervan aanmoedigt.

Met betrekking tot artikel 10, lid 2, van de verordening, op grond waarvan **spoorwegondernemingen** verplicht zijn andere spoorwegondernemingen, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators die hun diensten verkopen, toegang te verlenen tot een minimum aan reisinformatie zoals vastgesteld in de verordening, volgt uit artikel 2, lid 5, van de verordening dat een vrijstelling door een lidstaat zich uitstrekt tot alle bepalingen van artikel 10. Diensten die door lidstaten zijn vrijgesteld van de toepassing van artikel 10, lid 1, van de verordening, zijn dus ook vrijgesteld van de vereisten van artikel 10, lid 2, van de verordening.

Uit de beschikbare gegevens uit de ondersteunende studie blijkt dat spoorwegondernemingen in acht lidstaten de vereiste informatie delen met andere spoorwegondernemingen[59], in acht lidstaten met verkopers van vervoersbewijzen[60] en in vijf lidstaten met touroperators[61]. Uit de gegevens blijkt voorts dat in elf lidstaten informatie vóór de reis is gedeeld[62], reisgerelateerde informatie in zeven lidstaten[63] en toegang tot de verrichtingen met betrekking tot reserveringssystemen in tien lidstaten[64]. Wat prijzen betreft, worden ten minste enkele kosten gerekend door spoorwegondernemingen in twee lidstaten[65], terwijl de toegang gratis is in twaalf lidstaten[66]. In vier lidstaten[67] zijn formele overeenkomsten of andere regelingen met spoorwegondernemingen voor minimale reisinformatie gemeld.

Uit de NHI-verslagen blijkt dat sommige nationale handhavingsinstanties[68] klachten over informatie hebben ontvangen zonder dat ze specificeren of de klacht betrekking had op realtimeverkeersinformatie. Eén nationale handhavingsinstantie[69] legt in haar verslag de nadruk op haar handhavingsactiviteiten op dit gebied.

---

58 DE, EE, PT, RO, SK, SI. FR: hoewel hierover geen informatie kon worden verkregen, wijst het feit dat de infrastructuurbeheerder de verspreiding van bepaalde realtimegegevens in rekening brengt, erop dat er mogelijk enkele contractuele regelingen bestaan.

59 CZ, DE, LT, LU, NL, SE, SI, SK.

60 CZ, DE, LT, NL, PL, SE, SI, SK.

61 CZ, DE, NL, SE, SI.

62 BE, CZ, DE, DK, LT, LU, NL, PT, SE, SI, SK.

63 BE, DE, NL, PL, PT, SI, SK.

64 BE, DE, DK, LU, NL, PL, PT, SE, SI, SK.

65 FR, NL.

66 CZ, DK, FR, HU, LT, LU, NL, PL, RO, SE, SI, SK.

67 LU, PT, SI, SK.

68 BE, BG, EL, ES, HR, PL, RO.

69 EL.

## 2.5. Doorgaande tickets (artikel 12)

### *2.5.1. Verplichting om doorgaande tickets aan te bieden voor individuele spoorwegondernemingen*

Bij artikel 12, lid 1, van de verordening is een nieuwe verplichting ingevoerd dat voor langeafstands- of regionale treinreizigersdiensten die door "één enkele spoorwegonderneming"[70] worden geëxploiteerd, een doorgaand ticket[71] wordt aangeboden door de betreffende ondernemingen. Het doel van deze maatregel is te zorgen voor een uitgebreidere bescherming van reizigers die tijdens hun reis met gemiste aansluitingen worden geconfronteerd en de beschikbaarheid van doorgaande tickets op de markt te vergroten. Reizigers met een doorgaand ticket die een aansluiting missen tussen treindiensten waarop dat vervoersbewijs betrekking heeft, hebben met name het recht om de keuze te krijgen tussen terugbetaling van de prijs van het vervoersbewijs of voortzetting van de reis of vervoer langs een andere route naar de eindbestemming, het recht op vergoeding (behalve wanneer het vervoersbewijs is terugbetaald) en het recht op bijstand (verfrissingen, maaltijden, verblijf)[72].

Uit de bevindingen van de ondersteunende studie blijkt dat in alle lidstaten waar treindiensten beschikbaar zijn, spoorwegondernemingen die als "één enkele spoorwegonderneming" kunnen worden aangemerkt, over het algemeen reizen op hun eigen regionale en langeafstandstreinreizigersdiensten als doorgaand ticket aanbieden. Deze algemene naleving kan worden verklaard door de beperkte reikwijdte van de verplichting, die beperkt is tot diensten van "één enkele spoorwegonderneming", d.w.z. van dezelfde spoorwegonderneming of van meerdere ondernemingen die volledig in eigendom van dezelfde eigenaar zijn.

Voorts zijn in sommige lidstaten enkele bijzondere kenmerken vastgesteld. In Luxemburg, bijvoorbeeld, is treinreizen in tweede klasse op door de belangrijkste spoorwegonderneming geëxploiteerde reizigersdiensten gratis en is geen (doorgaand) ticket vereist[73]. In Nederland is er een nationaal incheck- en uitchecksysteem. De reizen van reizigers beginnen wanneer zij inchecken in het station van vertrek en eindigen wanneer zij uitchecken in het station van de eindbestemming, ongeacht eventuele overstappen, het soort spoordiensten dat wordt gebruikt of wijzigingen van spoorwegonderneming. In de praktijk lijkt dit te functioneren als systeem van doorgaande tickets.

---

70 De term "één enkele spoorwegonderneming" omvat niet alleen diensten van dezelfde spoorwegonderneming, maar ook van alle spoorwegondernemingen die volledig in eigendom van dezelfde eigenaar zijn dan wel volledige dochterondernemingen zijn van een van de betrokken spoorwegondernemingen.

71 Een doorgaand ticket wordt in artikel 3, punt 35, van Richtlijn 2012/34/EU van 21 november tot instelling van één Europese spoorwegruimte gedefinieerd als "een of meer vervoersbewijzen die een vervoersovereenkomst vormen voor opeenvolgende spoorvervoersdiensten die door een of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd". Zie ook artikel 3, lid 9, van Verordening (EU) 2021/782.

72 Artikel 12 (Doorgaande tickets), lid 3, van de verordening.

73 Luxemburg stelde binnenlandse regionale treinreizigersdiensten tot juni 2028 vrij van de toepassing van artikel 12, lid 1, van de verordening. Zie de ondersteunende studie voor het verslag over de uitvoering en resultaten van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers, punt 2.6.4.1. "Availability of through tickets" in het eindverslag.

### *2.5.2. Samenwerking voor andere treinreizigersdiensten*

Voor andere treinreizigersdiensten dan regionale of langeafstandsdiensten die door één enkele spoorwegonderneming worden geëxploiteerd, is in artikel 12, lid 1, van de verordening bepaald dat spoorwegondernemingen alle redelijke inspanningen moeten leveren om doorgaande tickets aan te bieden en daartoe met elkaar moeten samenwerken.

Wat stads- en voorstadstreinreizigersdiensten betreft, blijkt uit de bevindingen van de ondersteunende studie dat in 17 lidstaten doorgaande tickets ook worden aangeboden voor deze diensten die door spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd[74]. Ze lijken zelfs te worden aangeboden door de belangrijkste spoorwegonderneming in twee lidstaten die een vrijstelling van artikel 12, lid 1, van de verordening voor stads-/voorstadsdiensten hebben aangemeld[75]. Deze gevallen wijzen erop dat doorgaande tickets voor deze diensten in de praktijk ruimer kunnen worden aangeboden dan alleen uit het vrijstellingskader kan worden afgeleid. Daarentegen lijken doorgaande tickets voor stads-/voorstadsdiensten niet beschikbaar te zijn in drie lidstaten die geen vrijstelling van artikel 12, lid 1, van de verordening hebben aangemeld[76].

Wat binnenlandse treinreizen (d.w.z. binnen één lidstaat) betreft, werd bewijs gevonden van regelingen voor doorgaande tickets die betrekking hadden op verschillende spoorwegondernemingen in een beperkt aantal lidstaten:

- In Tsjechië wordt in het kader van het One Ticket-systeem, ongeacht het aantal spoorwegondernemingen, de volledige reis beschouwd als één vervoersovereenkomst wanneer deze wordt uitgevoerd binnen het spoorwegnet van het land. Er zijn reizigersrechten van toepassing bij verstoring van de reis[77].

- In Duitsland nemen spoorwegondernemingen deel aan een gemeenschappelijk tariefstelsel in het kader van het *Deutschlandtarif*. Vervoersbewijzen die zijn afgegeven voor een reis die bestaat uit rechtstreeks aansluitende treindiensten van ondernemingen die deelnemen aan het *Deutschlandtarif*, waaronder tijdelijke vervoersbewijzen zoals het maandelijkse *Deutschlandticket*, worden in de zin van de verordening beschouwd als een doorgaand ticket. Het *Deutschlandtarif* heeft voornamelijk betrekking op regionale en stads-/voorstadstreinreizigersdiensten die door ongeveer 50 openbare en particuliere spoorwegondernemingen worden aangeboden, en omvat geen langeafstandsdiensten van bv. DB Fernverkehr AG, Flixtrain of Eurostar[78].

- In Hongarije worden alle vervoersbewijzen voor binnenlandse reizen beschouwd als doorgaande tickets, waaronder vervoersbewijzen voor reizen van verschillende spoorwegondernemingen. De meeste binnenlandse treinreizigersdiensten worden echter geëxploiteerd door MÁV en GYSEV. Deze laatste exploiteert slechts enkele treindiensten in het noordwesten van het land. GYSEV is ook gedeeltelijk in handen van de Hongaarse staat, net als MÁV[79].

---

74 BE, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, HR, HU, IE, LV, NL, RO, SE, SI, SK.
75 HU, SK.
76 IT, LT, PL.
77 https://oneticket.cz.
78 Zie https://www.deutschlandtarifverbund.de/ueber-uns/, evenals deel A en deel C van de tariefvoorwaarden (*Tarifbedingungen*; versie van 14 december 2025).
79 https://www.mavcsoport.hu/sites/default/files/upload/page/vasuti_uzletszabalyzat_25.10.01.pdf.

- In Polen werkt PKP Intercity samen met negen regionale spoorwegondernemingen om gezamenlijke vervoersbewijzen aan te bieden waarin de tarieven zijn geïntegreerd (*Wspolny Bilet* of WB). Het WB-ticket geldt niet voor reizen met TLK-[80] of intercitytreinen in slaap- of ligrijtuigen, noch voor treindiensten die worden geëxploiteerd door spoorwegondernemingen die hebben besloten niet aan deze samenwerking deel te nemen[81]. In geval van vertragingen of andere belemmeringen die gemiste aansluitingen veroorzaken, kunnen reizigers een vertragingscertificaat verkrijgen voor voorwaardelijke voortzetting van hun reis op de volgende beschikbare trein van de deelnemende spoorwegonderneming, afhankelijk van de beschikbaarheid van zitplaatsen, met recht op terugbetaling of vergoeding van het volledige geïntegreerde tarief door de spoorwegonderneming die het vervoersbewijs heeft afgegeven[82]. De regeling heeft echter geen betrekking op enkele onafhankelijke spoorwegondernemingen die actief zijn op de Poolse markt, zoals RegioJet en Leo Express[83].

- In Zweden biedt Resplus reizigers de mogelijkheid om reizen met verschillende vervoerders (trein, bus, veerboot enz.) te combineren onder één Resplus-ticket, dankzij de samenwerking tussen Zweedse openbaarvervoersbedrijven. Elke trein die in Zweden begint of eindigt, valt onder Resplus. In het geval van een gemiste aansluiting tijdens een Resplus-reis is de *Kom-Fram-Garanti* (aankomstgarantie) van toepassing. Dit betekent dat de vervoerder die er de oorzaak van is dat de reiziger zijn aansluiting mist, ervoor aansprakelijk is te zorgen dat de reiziger zijn reis kan voortzetten, alternatieven voor omboeking te bieden, accommodatie, eten en drinken aan te bieden, en een gedeeltelijke of volledige terugbetaling of vergoeding te geven voor de vertraging (voor gecombineerde reizen met een totale afstand van meer dan 150 km), met gebruikmaking van dezelfde drempels en waarden als in de verordening[84].

Binnenlandse samenwerking tussen spoorwegondernemingen om doorgaande tickets aan te bieden, lijkt niet in andere lidstaten plaats te vinden. In sommige gevallen kan dit worden verklaard door het feit dat momenteel slechts één spoorwegonderneming diensten voor binnenlandse treinreizigers aanbiedt op hun grondgebied.

Samenwerking op het gebied van grensoverschrijdende treinreizigersdiensten vindt op vrijwillige basis plaats om doorgaande tickets aan te bieden voor sommige reizen met een of meer aansluitingen, maar deze samenwerking lijkt niet systematisch plaats te vinden binnen de EU[85].

### *2.5.3. Informatie aan reizigers over doorgaande tickets*

Uit artikel 12, lid 2, van de verordening volgt dat voor reizen die een of meer aansluitingen omvatten, de reiziger vóór de aankoop van een of meer vervoersbewijzen moet worden

---

80 TLK of *Twoje Linie Kolejowe* zijn langeafstandstreinen met meer haltes en lagere snelheden dan intercitytreinen.

81 https://kolejedolnoslaskie.pl/wp-content/uploads/2024/06/Zalacznik-nr-2-do-ZW-WB_dane-przewoznikow.pdf.

82 https://www.intercity.pl/pl/dokumenty/wspolny-bilet/tekst_ujednolicony_ZW-WB_zm_1-20_2507_2025.pdf.

83 Wspólny Bilet - Ministerstwo Infrastruktury - Portal Gov.pl.

84 https://samtrafiken.se/tjanster/resplus.

85 Zie SWD(2026) 233 final.

meegedeeld of het gaat om een doorgaand ticket[86]. Vanuit het oogpunt van de reiziger is deze eis van cruciaal belang om inzicht te krijgen in en te anticiperen op het beschermingsniveau dat verbonden is aan het vervoersbewijs of de vervoersbewijzen in geval van een verstoring van de reis die gevolgen heeft voor de aansluiting van de reiziger tussen verschillende treinreizigersdiensten.

In de ondersteunende studie voor dit verslag werden verschillende middelen gevonden waarmee belanghebbenden (voornamelijk gevestigde spoorwegondernemingen) aan deze eis inzake informatieverstrekking vóór aankoop lijken te voldoen. Voorbeelden die door belanghebbenden worden genoemd, zijn een label of bericht op verschillende tijdstippen van het online boekingsproces[87], mondelinge informatie van het personeel van de loketten, servicebalies of tijdens telefonische verkoop, en informatie in de algemene voorwaarden van de spoorwegonderneming. Tegelijkertijd blijkt uit de studie ook dat reizigers in sommige lidstaten vóór de aankoop niet worden geïnformeerd over het feit of het vervoersbewijs of de vervoersbewijzen al dan niet een doorgaand ticket vormt of vormen. Voor een paar lidstaten kan dit worden verklaard door het feit dat alle binnenlandse vervoersbewijzen die in één transactie worden gekocht, als doorgaande tickets worden beschouwd, waardoor de noodzaak om reizigers vóór de aankoop uitdrukkelijk te informeren, afneemt[88]. Uit de ondersteunende studie blijkt ook dat in ten minste één lidstaat de belangrijkste spoorwegonderneming en de organisatie die de reizigers vertegenwoordigt, het niet eens waren over de vraag of deze informatie vóór de aankoop was verstrekt[89].

Het lijkt er dus op dat reizigers vóór de aankoop mogelijk niet altijd op consistente en duidelijke wijze worden geïnformeerd over de vraag of het vervoersbewijs dat of de vervoersbewijzen die zij voor een treinreis kopen, een doorgaand ticket vormen. Het scala aan mogelijke communicatiemiddelen in de lidstaten om deze informatie op verschillende momenten in het boekingsproces aan reizigers te verstrekken — als de informatie überhaupt wordt verstrekt — maakt het voor reizigers moeilijk om het proces om de informatie te verkrijgen en hun rechten te begrijpen, te doorlopen. Dit is des te problematischer wanneer een reiziger een reis onderneemt met verschillende spoorwegondernemingen (bij gebrek aan een verplichting om doorgaande tickets aan te bieden), mogelijk in verschillende lidstaten.

In één NHI-verslag wordt melding gemaakt van een klacht met betrekking tot informatie over doorgaande tickets, zonder dat nadere details worden verstrekt[90].

#### *2.5.4. Aansprakelijkheid voor doorgaande tickets*

Overeenkomstig artikel 12, lid 3, van de verordening, en zoals hierboven reeds vermeld, is de spoorwegonderneming, wanneer een reis die een of meer aansluitingen omvat als doorgaand ticket wordt verkocht, verplicht de reiziger terug te betalen of langs een andere

86 Uit de overwegingen 24 en 25 van de verordening volgt dat deze informatie “duidelijk” moet worden verstrekt.

87 Bijvoorbeeld pas nadat de reiziger de reis heeft gekozen en soms zelfs pas vlak vóór betaling.

88 FI, SE.

89 Met name in Nederland is de situatie omstreden: de spoorwegonderneming meldt dat reizigers worden geïnformeerd voordat de aankoop wordt afgerond, terwijl de reizigersorganisatie van mening is dat zij niet systematisch worden geïnformeerd.

90 HU.

route te vervoeren[91], schadevergoeding te bieden[92] en bij te staan[93] indien deze een of meer aansluitingen mist.

Hoewel de meeste geraadpleegde belanghebbenden in de onderzochte lidstaten geen informatie over deze kwestie konden verstrekken, wijst het in de ondersteunende studie beschikbare bewijsmateriaal, dat voornamelijk afkomstig is van gevestigde spoorwegondernemingen, erop dat de overgrote meerderheid van de reizigers kiest voor vervoer langs een andere route wanneer zij aansluitingen missen op reizen die zij met doorgaande tickets hebben gekocht[94].

De verordening houdt ook rekening met een situatie waarin een spoorwegonderneming op eigen initiatief een combinatie van vervoersbewijzen verkoopt voor een reis waarbij spoorwegondernemingen betrokken zijn die geen deel uitmaken van dezelfde spoorwegonderneming, en dit in één enkele handelstransactie doet. In dat geval wordt algemeen aangenomen dat er sprake is van een doorgaand ticket — tenzij de onderneming de reiziger vóór de aankoop ervan in kennis stelt dat de vervoersbewijzen afzonderlijke vervoersovereenkomsten vormen[95].

Correcte informatie over de spoorwegdienst is ook van essentieel belang wanneer reizigers vervoersbewijzen kopen bij een verkoper van vervoersbewijzen of touroperator. Indien de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator afzonderlijke vervoersbewijzen gebundeld in één enkele handelstransactie verkoopt, moet deze de reiziger er vóór de aankoop duidelijk van in kennis stellen dat die tickets niet hetzelfde beschermingsniveau als doorgaande tickets bieden en niet als doorgaande tickets zijn afgegeven door de spoorwegonderneming(en) die de dienst verleent (verlenen). Anders is de verkoper van vervoersbewijzen of de touroperator verplicht het bij die transactie voor de vervoersbewijzen totaal betaalde bedrag terug te betalen en bovendien een vergoeding gelijk aan 75 % van dat bedrag te betalen ingeval de reiziger een of meer aansluitingen mist[96].

De bevindingen van de ondersteunende studie lijken erop te wijzen dat, overeenkomstig de conclusies in punt 2.5.3, wanneer informatie over de afzonderlijke contractuele aard van de vervoersbewijzen aan reizigers wordt verstrekt, dit op verschillende manieren gebeurt, hetzij vóór de aankoop (bv. op een website of tijdens het online boekingsproces), hetzij na de aankoop door middel van een bericht op het vervoersbewijs. In sommige lidstaten kon geen bewijs worden gevonden dat deze informatie werd verstrekt, wat in sommige gevallen kan worden verklaard door het feit dat alle binnenlandse treinreizigersdiensten in die lidstaat als doorgaande tickets worden beschouwd.

Om deze complexiteit te vergroten, is in de verordening een vrijstellingsregeling vastgesteld op grond waarvan de lidstaten, onder specifieke voorwaarden, bepaalde treindiensten[97] kunnen vrijstellen van de verplichtingen van de artikelen 18, 19 en 20 van

---

91 Artikel 18 (Terugbetaling of vervoer langs een andere route) van de verordening.

92 Artikel 19 (Schadevergoeding) van de verordening.

93 Artikel 20 (Bijstand) van de verordening.

94 Uit de ondersteunende studie bleek ook dat sommige reizigers niet om terugbetaling of vervoer langs een andere route verzoeken, maar gewoon hun reis stopzetten zonder om terugbetaling te vragen, hoewel zij daarvoor in aanmerking komen. Duitsland schatte bijvoorbeeld het volgende: 60-70 % van de reizigers kiest voor vervoer langs een andere route, 10-15 % voor terugbetaling, 20-30 % voor schadevergoeding en ongeveer 5 % vraagt om bijstand.

95 Zie artikel 12 (Doorgaande tickets), lid 4, en overweging 24 van de verordening.

96 Zie artikel 12 (Doorgaande tickets), leden 4 en 5, en overweging 25 van de verordening.

97 Zie artikel 2 (Toepassingsgebied) van de verordening en punt 2.1.

de verordening (d.w.z. terugbetaling of vervoer langs een andere route, schadevergoeding en bijstand). Deze vrijstellingen zijn van toepassing ongeacht of de reiziger al dan niet in het bezit is van een doorgaand ticket. Bijgevolg kunnen er situaties zijn waarin spoorwegondernemingen uit hoofde van artikel 12, lid 1, doorgaande tickets moeten aanbieden voor een bepaald type dienst, terwijl hetzelfde type dienst tot op zekere hoogte is vrijgesteld van de overeenkomstige aansprakelijkheidsregels voor gemiste aansluitingen uit hoofde van de artikelen 18, 19 en 20[98].

Sommige spoorwegondernemingen hebben multilaterale sectorovereenkomsten gesloten om reizigers bij te staan wanneer zij een aansluiting missen tussen treindiensten van verschillende ondernemingen die niet onder een doorgaand ticket vallen (bv. overeenkomst inzake de continuïteit van de reis (AJC)[99], Hop On The Next Available Train (HOTNAT)[100]). De algemene wettelijke regeling inzake aansprakelijkheid en informatieverstrekking aan reizigers lijkt bij te dragen tot een situatie waarin reizigers moeite hebben om hun rechten te kennen in geval van een gemiste aansluiting tijdens hun treinreis[101].

In één NHI-verslag[102] wordt verwezen naar twee klachten in verband met de aansprakelijkheid voor ononderbroken reizen en de vraag of de aansprakelijkheid voor doorgaande tickets van toepassing is. In de ene zaak werd dit geacht het geval te zijn, terwijl dit in de andere zaak niet het geval was.

### 2.6. Het recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen (artikel 18, lid 3)

Op grond van artikel 18, lid 3, van de verordening hebben passagiers een recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen, wat betekent dat reizigers niet alleen het initiatief kunnen nemen om een alternatief reisplan te vinden wanneer de spoorwegonderneming niet (onmiddellijk) een uitvoerbaar alternatief aanbiedt, maar ook, en belangrijker nog, dat reizigers door de spoorwegonderneming kunnen worden vergoed voor de kosten van het opstellen van hun eigen reisplan. Zonder een dergelijk recht zouden reizigers die zelf vervoer langs een andere route regelen, hoogstens recht hebben op terugbetaling van de prijs van het vervoersbewijs en zou het moeilijk voor hen zijn schadevergoeding te krijgen voor de kosten van regelingen op het laatste moment tegen de geldende dagtarieven (die aanzienlijk hoger kunnen zijn dan de prijs van het oorspronkelijke vervoersbewijs bij boeking).

Deze bepaling van de verordening bevat een aanpak in twee stappen voor reizigers.

---

98 Zie voor een meer gedetailleerde analyse van de vrijstellingen van de lidstaten die van toepassing zijn op doorgaande tickets, de ondersteunende studie voor het verslag over de uitvoering en resultaten van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers, punt 2.6.4.3 van het eindverslag, over aansprakelijkheidsregels in de context van doorgaande tickets.

99 Zie de meest recente informatiefolder over de AJC op de website van het Internationaal Comité van het vervoer per spoor, gepubliceerd in december 2025: https://www.cit-rail.org/media/files/civ-products-april-2025/ajc_leaflet_2025-12-14_en.pdf?cid=437997 (NB: De volledige overeenkomst is niet openbaar).

100 Zie de website van Railteam: https://www.railteam.eu/nl/services-on-your-journey/hop-on-the-next-available-train-hotnat/. Bij HOTNAT is slechts een beperkt aantal exploitanten van hogesnelheidslijnen betrokken die deel uitmaken van Railteam (Deutsche Bahn, Eurostar, ÖBB, SNCF, SBB, NMBS en NS). De overeenkomst heeft alleen betrekking op hun hogesnelheidsnet.

101 Gerichte herziening van Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers — Verzoek om input.

102 DK.

In de eerste alinea van artikel 18, lid 3, van de verordening staat dat de spoorwegonderneming de reiziger op zijn verzoek kan toestaan overeenkomsten te sluiten met andere aanbieders van vervoersdiensten die hem in staat stellen onder vergelijkbare omstandigheden zijn eindbestemming te bereiken, in welk geval de spoorwegonderneming de door de reiziger gemaakte kosten terugbetaalt. Dit veronderstelt dat de spoorwegonderneming instemt met het verzoek van de reiziger.

In de tweede alinea van artikel 18, lid 3, van de verordening werd een nieuw recht ingevoerd, zodat de reiziger, indien een spoorwegonderneming hem in geval van een verstoring van zijn reis niet binnen 100 minuten een tijdige oplossing heeft geboden, alternatief openbaar vervoer per spoor, touringcar of autobus kan organiseren en door de onderneming wordt vergoed voor de "noodzakelijke, passende en redelijke" kosten van het aanvullende vervoersbewijs. Na 100 minuten heeft de reiziger niet langer de toestemming van de vervoerder nodig om alternatief vervoer te organiseren.

In zeven lidstaten zijn **regionale treindiensten** momenteel uitdrukkelijk vrijgesteld van de toepassing van artikel 18, lid 3[103]. Deze vrijstelling zou op 7 juni 2028 moeten aflopen[104]. In tien lidstaten[105] is artikel 18, lid 3, niet van toepassing op **stads- en voorstadsdiensten**. In zes lidstaten[106] zijn **internationale treindiensten** naar derde landen vrijgesteld van de toepassing van artikel 18.

De ondersteunende studie laat een gefragmenteerd beeld zien van de toepassing in de praktijk van artikel 18, lid 3, eerste alinea (d.w.z. wanneer de instemming van de spoorwegonderneming met het verzoek van de reiziger om zelf vervoer langs een andere route te regelen, nodig is). Hoewel een meerderheid van de in de studie onderzochte spoorwegondernemingen reizigers lijkt toe te staan hun eigen alternatieve reis te regelen in geval van verstoring, kunnen de uitoefening van dit recht en de overeenkomstige vergoeding van kosten door sommige van deze ondernemingen aan bepaalde voorwaarden worden onderworpen. Daarbij gaat het bijvoorbeeld om de laatste trein van de dag, lang uitblijvende of ontbrekende informatie, of het onvermogen van de spoorwegonderneming om een geschikte optie aan te bieden; ook kan het recht op terugbetaling worden beperkt tot bepaalde vervoersmiddelen (trein of bus/touringcar) of tot goedkope alternatieven. In een aantal lidstaten wordt ook gemeld dat spoorwegondernemingen lijken te vertrouwen op hun eigen capaciteit om alternatieven te organiseren en dat ze over het algemeen zelf geregeld vervoer niet vergoeden[107]. In enkele lidstaten verschillen spoorwegondernemingen enerzijds en reizigersorganisaties of nationale handhavingsinstanties anderzijds van mening over de toepassing van dit nieuwe recht[108].

Wat artikel 18, lid 3, tweede alinea, van de verordening betreft (d.w.z. wanneer de toestemming van de spoorwegonderneming na 100 minuten niet langer nodig is), verklaren de meeste spoorwegondernemingen dat ze reizigers vergoeden die hun recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen, uitoefenen. De bevindingen van de

[103] BG, LU, PL, PT, RO, SK, SE (voor binnenlandse treindiensten over minder dan 150 km). Een vrijstelling van artikel 18, lid 3, van de verordening is slechts toegestaan tot en met 7 juni 2028, overeenkomstig artikel 2, lid 8, laatste alinea, van de verordening.

[104] Zie artikel 2 (Toepassingsgebied), lid 8, laatste alinea, van de verordening.

[105] BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SK, SE voor binnenlandse treindiensten over minder dan 150 km en AT voor stadsdiensten.

[106] BG, CZ, FI, LV, PL, RO.

[107] FI, RO.

[108] BG, NL, SI.

ondersteunende studie alleen tonen echter niet aan of dit recht in de praktijk daadwerkelijk consequent wordt geëerbiedigd.

Deze bevindingen bevestigen de observaties van het netwerk van Europese consumentencentra (ECC-net) dat er sprake is van uitdagingen in verband met de toepassing van artikel 18, lid 3, van de verordening. Reizigers zijn zich bijvoorbeeld vaak niet bewust van de termijn van 100 minuten en merken deze aan als onpraktisch in scenario's met laatste treinen, verstoringen van nachttreinen en complexe grensoverschrijdende reizen. ECC-net wees er ook op dat luchtvervoer ontbreekt als een geldige alternatieve vervoerswijze voor aanbiedingen om zelf vervoer via een andere route te regelen op grond van artikel 18, lid 3, van de verordening[109].

Eén nationale handhavingsinstantie[110] merkte in haar tweejaarlijkse verslag op dat er meer behoefte was aan uitleg voor de handhaving, met name voor artikel 18. De bepalingen van artikel 18 bieden de reiziger slechts beperkte mogelijkheden om zijn eigen reis te organiseren. Een andere nationale handhavingsinstantie[111] merkte dat tijdens één gebeurtenis, waarbij langeafstandstreinreizen verschillende keren werden geannuleerd als gevolg van een staking of een spoorfout, reizigers niet konden kiezen voor een gratis alternatief reisplan ter vervanging van de geannuleerde reis. Na tussenkomst van de nationale handhavingsinstantie nam de spoorwegonderneming maatregelen om zich aan de regels aan te passen.

Gezien het bovenstaande, lijkt het bij de verordening ingevoerde recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen, niet consequent te worden toegepast in de hele EU. De regels lijken te leiden tot een verscheidenheid aan verschillende vergoedingspraktijken — als ze überhaupt worden toegepast — die het ervaren gebrek aan duidelijkheid voor reizigers met betrekking tot dit recht versterken.

### 2.7. Schadevergoeding — Overmacht (artikel 19, lid 10)

In artikel 19, lid 1, van de verordening is het beginsel vastgelegd dat een reiziger recht heeft op een vergoeding voor een vertraging van de spoorwegonderneming indien hij of zij geconfronteerd wordt met een vertraging tussen de plaatsen van vertrek en de eindbestemming die zijn vermeld op het vervoersbewijs of het doorgaand ticket, waarvan de kostprijs niet is terugbetaald overeenkomstig artikel 18 van de verordening. In de verordening wordt ook de minimumvergoeding voor vertragingen vastgesteld, die wordt vastgesteld als een percentage van de prijs van het vervoersbewijs[112]. In artikel 19, lid 10, van de verordening worden spoorwegondernemingen vrijgesteld van de betaling van schadevergoeding bij vertraging in drie situaties: 1) indien ze kunnen bewijzen dat de vertraging, gemiste aansluiting of annulering rechtstreeks veroorzaakt werd door buitengewone omstandigheden die geen verband houden met de spoorwegexploitatie. Deze buitengewone omstandigheden kunnen extreme weersomstandigheden, grote natuurrampen of grote volksgezondheidscrises zoals pandemieën omvatten, die plaatsvinden ondanks het feit dat alle redelijke maatregelen zijn genomen om ze te voorkomen of te beperken; 2) de schuld van de reizigers; of 3) specifieke handelingen van derden (bv. sabotage, kabeldiefstal), met uitzondering van stakingen van het personeel van

[109] Strengthening Rail Passenger Rights in the EU |Netwerk van Europese consumentencentra.

[110] DE.

[111] FI, zie https://www.kkv.fi/paatokset/kuluttaja-asiat/kuluttaja-asiamiehen-ratkaisut/rautatieyrityksen-uudelleenreitityskaytannot-kaukojunamatkojen-peruuntuessa-lakon-tai-ratavian-takia/.

[112] De minimumvergoeding bedraagt met name 25 % van de prijs van het vervoersbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten en 50 % van de prijs van het vervoersbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

de spoorwegonderneming, of het handelen of nalaten van andere spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders of stationsbeheerders. Deze bepalingen verschillen van artikel 17 van Verordening (EG) nr. 1371/2007, waarin een strikte aansprakelijkheid zonder dergelijke vrijstellingen werd opgelegd (zoals bevestigd door de jurisprudentie van het Hof[113]). Het is ook belangrijk op te merken dat deze overmachtsclausule alleen van toepassing is op vergoeding en geen invloed heeft op de toepassing van andere reizigersrechten, zoals vervoer langs een andere route en bijstand.

Geen enkele lidstaat heeft specifiek vrijstelling verleend voor artikel 19, lid 10, van de verordening. Sommige lidstaten hebben de volgende diensten echter volledig vrijgesteld van de toepassing van artikel 19: langeafstandstreindiensten[114], regionale treindiensten[115], stads- en voorstadstreindiensten[116], treindiensten die uitsluitend voor historische of toeristische doeleinden worden aangeboden[117], en internationale diensten naar derde landen[118].

Uit de ondersteunende studie blijkt dat het gebruik van deze vrijstelling van lidstaat tot lidstaat verschilt. Volgens de ondersteunende studie passen in 13 lidstaten[119] de in de studie geanalyseerde spoorwegondernemingen de vrijstelling naar verluidt niet in de praktijk toe en betalen ze schadevergoeding, zelfs wanneer vertragingen, annuleringen of gemiste aansluitingen mogelijk verband houden met buitengewone omstandigheden. In tien lidstaten[120] hebben de in de studie onderzochte spoorwegondernemingen gemeld dat ze een beroep hebben gedaan op de vrijstelling en geen schadevergoeding betalen wanneer vertragingen, annuleringen of gemiste aansluitingen worden veroorzaakt door gebeurtenissen waarop ze duidelijk geen invloed hebben (zoals zwaar weer, ongevallen of veiligheidsdreigingen).

Uit de studie bleek ook dat reizigers in 19 lidstaten een vergoeding lijken te ontvangen van de onderzochte ondernemingen wanneer vertragingen, annuleringen en gemiste aansluitingen worden veroorzaakt door stakingen van het personeel van de spoorwegonderneming, handelingen van andere ondernemingen die dezelfde infrastructuur gebruiken, of van infrastructuurbeheerders en stationsbeheerders[121]. In Griekenland worden alleen houders van een kaart voor meerdere reizen uitdrukkelijk genoemd als in aanmerking komend voor vergoeding bij stakingen. Uit de studie bleek ook dat in vier lidstaten[122] de onderzochte spoorwegondernemingen dergelijke vertragingen, annuleringen en gemiste aansluitingen volledig van vergoeding lijken uit te sluiten. De onderzochte spoorwegonderneming in Roemenië biedt alleen schadevergoeding in geval van stakingen, maar niet voor andere handelingen van derden op het spoorwegnet.

Over het geheel genomen blijkt uit het beschikbare bewijsmateriaal dat in het kader van de ondersteunende studie is verzameld, dat de overmachtsclausule van artikel 19, lid 10, van de verordening niet consequent wordt toegepast in de hele EU. Het lijkt er met name op dat de belangrijkste spoorwegondernemingen in ongeveer de helft van de lidstaten afzien

---

113 Arrest van het Hof van 26 september 2013, *ÖBB Personenverkehr* AG, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613.
114 BG, HU, PT, RO, SK.
115 AT, BG, FI, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
116 AT, BG, FI, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.
117 BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.
118 BG, CZ, FI, LV, RO.
119 AT, BE, CZ, DK, EL, ES, FI, HR, IT, LU, NL, SE, SK.
120 BG, DE, EE, FR, HU, LT, PL, PT, RO, SI.
121 AT, BE, DE, DK, EE, ES, FI, FR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PT, SE, SI, SK.
122 BG, CZ, HR, PL.

van de vrijstellingsgronden voor het betalen van vergoedingen die bij de herziening van de verordening in 2021 zijn ingevoerd, en vergoedingen blijven betalen voor de in artikel 19, lid 10, van de verordening genoemde gebeurtenissen. Bovendien lijkt het erop dat in een beperkt aantal gevallen het recht van een reiziger om een vergoeding te blijven ontvangen in geval van vertragingen, annuleringen en gemiste aansluitingen als gevolg van stakingen van het personeel van de spoorwegonderneming, handelingen van andere ondernemingen die dezelfde infrastructuur gebruiken, of van infrastructuurbeheerders en stationsbeheerders, in de praktijk niet wordt toegepast.

Eén nationale handhavingsinstantie[123] verklaarde in het verslag dat de uitsluitingsgronden van artikel 19, lid 10, van de verordening ertoe hebben geleid dat reizigers vaker een klacht indienen nadat hun verzoek om schadevergoeding was afgewezen.

### 2.8. Gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen (artikel 18, lid 7, en artikel 19, lid 6)

Overeenkomstig artikel 18, lid 7, en artikel 19, lid 6, van de verordening hebben reizigers het recht om hun terugbetalings- en vergoedingsaanvragen bij spoorwegondernemingen in te dienen via een gemeenschappelijk formulier. Daartoe heeft de Commissie Uitvoeringsverordening (EU) 2024/949[124] van de Commissie vastgesteld. Op basis van de bijlage bij die uitvoeringsverordening heeft de Commissie een gemeenschappelijk formulier in alle officiële talen van de EU ontwikkeld, dat is aangepast aan de behoeften van personen met een visuele handicap. Het is beschikbaar op de website van de Commissie[125]. Het gemeenschappelijk formulier kan als fysiek document of langs elektronische weg worden ingediend[126]. Het formulier is zo ontworpen dat reizigers de aard van het verzoek kunnen specificeren en spoorwegondernemingen de nodige gegevens kunnen verstrekken.

In dit verband wijst de Commissie op een aantal specifieke kenmerken in verband met de reikwijdte van de in de artikelen 18 en 19 van Verordening (EU) 2021/782 vervatte bevoegdheid om uitvoeringsbepalingen ter zake vast te stellen.

Ten eerste kan het gemeenschappelijk formulier alleen worden gebruikt voor spoorwegondernemingen en niet voor verkopers van vervoersbewijzen en touroperators, die ook verplicht kunnen zijn tot terugbetaling of vergoeding aan reizigers onder de zeer specifieke voorwaarden die zijn beschreven in artikel 12 van Verordening (EU) 2021/782. De reden hiervoor is dat die bepaling de Commissie niet de bevoegdheid verleent om uit hoofde van die verordening uitvoeringsbepalingen ter zake vast te stellen.

Ten tweede is het mogelijk dat spoorwegondernemingen over een eigen onlineformulier of een soortgelijk systeem beschikken op hun website of over een mobiele applicatie voor de behandeling van terugbetalings- of vergoedingsaanvragen. Deze geïntegreerde formulieren of systemen moeten een efficiëntere en snellere behandeling van verzoeken mogelijk maken. Tegelijkertijd strekt de in de artikelen 18 en 19 van de verordening vervatte bevoegdheid tot vaststelling van uitvoeringsbepalingen alleen tot de invoering van

---

123 DE.

124 Uitvoeringsverordening (EU) 2024/949 van de Commissie van 27 maart 2024 tot vaststelling van een gemeenschappelijk formulier voor terugbetalings- en vergoedingsaanvragen van reizigers in het treinverkeer voor vertragingen, gemiste aansluitingen en annuleringen van spoorwegdiensten overeenkomstig Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad, PB L, 2024/949, 2.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2024/949/oj.

125 https://transport.ec.europa.eu/reimbursement-and-compensation-requests-form_nl.

126 Artikel 1 van Uitvoeringsverordening (EU) 2024/949 van de Commissie.

een afzonderlijk formulier door de Commissie[127] en biedt deze geen basis voor het reguleren van de inhoud en de presentatie van de door spoorwegondernemingen geproduceerde formulieren.

Eén nationale handhavingsinstantie[128] vermeldde in haar verslag het gemeenschappelijke formulier in het kader van de handhavingsactiviteiten.

### 2.9. Ernstige verstoringen en noodplanning (artikel 20, lid 6)

Op grond van artikel 20, lid 6, van de verordening overleggen de spoorwegondernemingen, indien er overeenkomstig artikel 13 bis, lid 3, van Richtlijn 2012/34/EU[129] noodplannen worden opgesteld, met stationsbeheerders en infrastructuurbeheerders om hen voor te bereiden op ernstige verstoringen en langdurige vertragingen die leiden tot een aanzienlijk aantal gestrande reizigers op het station. Deze noodplannen bevatten eisen voor de toegankelijkheid van waarschuwings- en informatiesystemen.

Wat vrijstellingen betreft, hoewel langeafstandstreindiensten niet kunnen worden vrijgesteld van de verplichting uit hoofde van artikel 20, lid 6, van de verordening, zijn regionale spoordiensten in 8 lidstaten vrijgesteld[130], zijn stads- en voorstadstreindiensten in 10 lidstaten vrijgesteld[131], zijn historische of toeristische diensten in 15 lidstaten vrijgesteld[132] en zijn internationale diensten naar derde landen in 7 lidstaten vrijgesteld[133].

De beschikbare gegevens die voor de ondersteunende studie zijn verzameld, lijken erop te wijzen dat spoorwegondernemingen in 18 lidstaten[134] overleggen met stations- en infrastructuurbeheerders over noodplannen voor ernstige verstoringen, waarbij ook formeel rekening wordt gehouden met de toegankelijkheid van waarschuwings- en informatiesystemen voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit. In vier lidstaten lijken spoorwegondernemingen samen te werken met stations- en infrastructuurbeheerders, maar hebben ze geen formele noodplannen of houden ze geen rekening met de kwestie van de toegankelijkheid ervan[135]. In vier andere lidstaten[136] zijn er geen noodplannen of is er geen duidelijke informatie over het onderwerp verkregen.

Dergelijke noodplannen zijn van essentieel belang om te zorgen voor een snelle, gecoördineerde en op reizigers gerichte respons op verstoringen, zoals tijdige informatie, bijstand en, indien nodig, alternatieve vervoersregelingen. De kwestie werd ook aan de orde gesteld tijdens de vergadering van december 2025 van de deskundigengroep inzake reizigersrechten (subgroep voor de nationale handhavingsinstanties inzake de rechten van treinreizigers), waar de nationale handhavingsinstanties voorstelden beste praktijken uit te wisselen over de wijze waarop noodplannen in hun respectieve lidstaat worden

---

127 In de periode van 1 juli 2024 tot en met 30 maart 2026 zijn deze verslagen 1 718 keer van de website van de Commissie gedownload; de meeste downloads vonden plaats in de laatste twaalf maanden van deze periode.

128 EL.

129 Volgens die bepaling moeten de lidstaten spoorwegondernemingen die reizigersdiensten exploiteren, ertoe verplichten om noodplannen in te voeren, en ervoor zorgen dat deze deugdelijk worden gecoördineerd teneinde bij een ernstige verstoring van de dienstverlening bijstand te verlenen aan reizigers in de zin van artikel 18 van Verordening (EG) nr. 1371/2007.

130 BG, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

131 AT, BG, FR, HU, LU, PL, PT, RO, SE, SK.

132 BG, CZ, DE, FI, FR, HU, IT, LT, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK.

133 BG, CZ, FI, HU, LV, PL, RO.

134 AT, BE, BG, CZ, DE, DK, ES, FR, HU, LI, LT, LU, LV, NL, PL, PT, SI, SK.

135 EE, HR, IT, SE.

136 EL, FI, IE, RO.

ontwikkeld[137]. Het delen van beste praktijken is belangrijk voor het verbeteren van de kwaliteit en consistentie van de noodplannen in de lidstaten en voor het vergroten van de algehele veerkracht van het spoorwegsysteem. Noodplanning is een continu proces in plaats van een eenmalige exercitie, en verschillende recente ongevallen in de spoorwegsector hebben het belang onderstreept van robuuste, geteste noodplannen, zowel om reizigers te beschermen als om de continuïteit van de diensten te waarborgen wanneer zich een ernstige verstoring voordoet.

Noodplanning wordt door verschillende nationale handhavingsinstanties in hun verslagen genoemd, onder verwijzing naar monitoringtaken in verband met noodplannen[138] en geplande handhavingsactiviteiten voor de komende verslagperiode[139]. Eén nationale handhavingsinstantie[140] verstrekte informatie over haar activiteit om de verhouding tussen de verordening en andere nationale en EU-wetgeving waarin vereisten voor noodplannen zijn vastgesteld, te vergelijken en te onderzoeken.

### 2.10. Personen met een handicap of beperkte mobiliteit (hoofdstuk V)

Een centraal beginsel van de EU-wetgeving inzake reizigersrechten, waaronder de rechten van treinreizigers, is personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit reismogelijkheden te bieden die vergelijkbaar zijn met die van andere personen door regels vast te stellen voor non-discriminatie en bijstand tijdens hun reis[141]. Verschillende nieuwe bepalingen in de verordening versterken de reeds bestaande bepalingen inzake bijstand voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit die per spoor reizen in het kader van Verordening (EG) nr. 1371/2007. Dergelijke bijstand — verleend door spoorwegondernemingen en stationsbeheerders — is onontbeerlijk, aangezien veel stations en treinen in de hele EU nog steeds ontoegankelijk zijn voor deze groep. Zolang de Europese spoorwegnetten niet volledig toegankelijk zijn, zullen deze reizigers voor hun reis afhankelijk blijven van specifieke bijstand.

Om ervoor te zorgen dat passende bijstand wordt verleend, hebben spoorwegondernemingen en stationsbeheerders vaak tijd nodig om opgeleid personeel en passende uitrusting in te zetten. Daarom kunnen ze van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit verlangen dat zij hun behoefte aan bijstand vooraf melden. Een spoorwegonderneming of stationsbeheerder is er alleen verantwoordelijk voor te waarborgen dat een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit aan boord van de trein kan gaan, kan overstappen op een aansluitende spoorwegdienst waarvoor hij of zij een vervoersbewijs heeft, of uit de trein kan stappen als deze persoon tijdig zijn behoefte aan bijstand meldt. Een van de belangrijkste resultaten van de herziening van de verordening in 2021 was dat **de termijn voor voorafgaande kennisgeving werd gehalveerd van 48 uur tot 24 uur**[142]. Om spoorwegondernemingen en stationsbeheerders in staat te stellen zich op deze wijziging voor te bereiden, geldt op grond van de verordening een overgangsperiode: de lidstaten kunnen besluiten een langere termijn voor voorafgaande kennisgeving van maximaal 36 uur toe te passen tot en met 30 juni 2026. Daartoe moesten ze de Commissie in kennis stellen van deze vrijstelling en ook

[137] Zie het register van deskundigengroepen van de Commissie en andere adviesorganen, deskundigengroep inzake reizigersrechten (E02861/5).
[138] DE, EL.
[139] CZ.
[140] FI.
[141] Zie overweging 27 van de verordening. Zie ook de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad — Een Europese visie voor passagiers: mededeling over passagiersrechten in alle vervoerswijzen (COM(2011) 898 final).
[142] Zie artikel 24, punt a), eerste alinea, van de verordening.

informatie verstrekken over de maatregelen die ze hadden genomen of voornemens waren te nemen om de termijn voor voorafgaande kennisgeving te verkorten tot 24 uur[143]. Acht lidstaten[144] hebben de Commissie meegedeeld dat ze van deze vrijstelling gebruikmaakten. Daarentegen bleek uit de ondersteunende studie dat verschillende spoorwegondernemingen een termijn van voorafgaande kennisgeving van minder dan 24 uur nodig hebben[145]. Organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen en die hebben gereageerd op de raadpleging van belanghebbenden in het kader van de ondersteunende studie, hebben echter aangegeven dat procedures voor voorafgaande kennisgeving voor veel spoorwegondernemingen vaak omslachtig en ondoeltreffend zijn.

Bij de verordening is ook de vereiste ingevoerd dat **wanneer een spoorwegonderneming eist dat een persoon met een handicap of een persoon met beperkte mobiliteit aan boord van een trein wordt begeleid**, wat alleen is toegestaan wanneer dit strikt noodzakelijk is om te voldoen aan niet-discriminerende toegangsregels van de spoorwegonderneming, zoals om veiligheidsredenen, **de begeleider het recht heeft om gratis te reizen** en, waar mogelijk, naast de persoon die hij of zij begeleidt, te zitten (artikel 23, lid 1, punt b), gelezen in samenhang met artikel 21, lid 2, van de verordening). Personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit mogen hun **hulphond** gratis vervoeren, overeenkomstig het toepasselijke nationale recht (artikel 23, lid 1, punt c), van de verordening). De belanghebbenden die op de raadpleging hebben gereageerd, waren het er in grote lijnen over eens dat deze twee bepalingen volledig waren uitgevoerd.

In de verordening is ook bepaald dat personen met een handicap het recht hebben om **zonder extra kosten vervoersbewijzen aan boord van de trein te kopen** indien er op het station van vertrek geen loket of toegankelijke automaat is en er geen ander toegankelijk middel is om vooraf een vervoersbewijs aan te kopen (artikel 11, lid 4, eerste alinea, van de verordening). Hoewel spoorwegondernemingen dit recht kunnen beperken of ontzeggen om gerechtvaardigde redenen in verband met veiligheid of verplichte treinreservering, hebben de meeste in de ondersteunende studie onderzochte spoorwegondernemingen deze verplichting zonder beperkingen uitgevoerd[146]. Alleen in lidstaten waar alle treinstations zijn uitgerust met toegankelijke kaartautomaten[147] of waar de spoorwegonderneming verschillende andere alternatieven aanbiedt (online, telefonisch

---

143 Zie artikel 24, punt a), laatste alinea, van de verordening.

144 BG, CZ, HR, DE, HU, LV en RO maakten ten volle gebruik van deze vrijstelling, terwijl DK deze alleen gebruikte voor grensoverschrijdende spoorwegdiensten naar DE. In het geval van DE heeft de vrijstelling in het algemeen betrekking op internationale reizen waarvoor mogelijk verschillende kennisgevingstermijnen tussen de lidstaten zijn vastgesteld. In de praktijk wordt deze vrijstelling in moeilijke individuele gevallen toegepast.
De gevestigde spoorwegondernemingen in BG en CZ vragen echter van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit dat zij hun behoefte aan bijstand zelfs 48 uur of (in het geval van bepaalde treinen in BG) meer voorafgaand aan hun reis melden.
EE heeft geen gebruik gemaakt van deze vrijstelling, maar zijn gevestigde spoorwegonderneming vraagt nog steeds van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit dat zij hun behoefte aan bijstand 36 uur van tevoren melden.

145 Zo vraagt de Belgische gevestigde spoorwegmaatschappij 3 uur voorafgaande kennisgeving voor diensten die vertrekken van of aankomen op de 41 belangrijkste spoorwegstations, de Oostenrijkse gevestigde spoorwegmaatschappij 12 uur voorafgaande kennisgeving voor alle binnenlandse diensten en de Luxemburgse gevestigde spoorwegmaatschappij 1 uur voorafgaande kennisgeving voor binnenlandse diensten (maar voor avond- en nachtdiensten is voorafgaande kennisgeving voor vertrek op dezelfde dag uiterlijk om 20.30 uur vereist). In Nederland heeft de gevestigde spoorwegmaatschappij 1 uur nodig voor binnenlandse diensten, maar ten minste 24 uur voor internationale diensten en 36 uur voor diensten naar Duitsland. In Spanje is voorafgaande kennisgeving van de behoefte aan bijstand 30 minuten tot 12 uur voorafgaand aan vertrek vereist, afhankelijk van het type station.

146 AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, PL, PT, RO, SI, SK.

147 De gevestigde spoorwegmaatschappij in NL.

of in gemakswinkels in of nabij treinstations)[148], staan de spoorwegondernemingen niemand (zelfs niet personen met een handicap) toe om vervoersbewijzen aan boord van de trein te kopen.

Op grond van de verordening moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders **een vergoeding betalen voor verloren of beschadigde mobiliteitsuitrusting[149]** op basis van de kosten van vervanging of herstel van de uitrusting (artikel 25, lid 1, van de verordening) en snel alle redelijke inspanningen leveren om te zorgen voor de onmiddellijk benodigde tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting (artikel 25, lid 2, van de verordening). Hoewel alle in de ondersteunende studie onderzochte spoorwegondernemingen en stationsbeheerders voldeden aan de verplichting om vergoeding te betalen, gaven de meeste gevestigde spoorwegondernemingen toe dat ze geen tijdelijke vervanging van mobiliteitsuitrusting kunnen aanbieden.

Op grond van de verordening moeten spoorwegondernemingen en stationsbeheerders aan alle personeelsleden die rechtstreeks met klanten omgaan, **bijscholing** verstrekken om hen **bewust te maken van de behoeften van personen met een handicap**. Personen die regelmatig rechtstreekse bijstand verlenen aan reizigers met een handicap of beperkte mobiliteit, moeten bovendien gerichte opleiding krijgen, waarbij zij worden toegerust met de vaardigheden die nodig zijn om aan de specifieke behoeften van deze reizigers te voldoen (artikel 26, lid 1, van de verordening). Hoewel de spoorwegondernemingen en stationsbeheerders die in het kader van de ondersteunende studie zijn onderzocht, dergelijke opleidingen hebben uitgevoerd, uiten organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, vaak hun bezorgdheid over de kwaliteit van de opleiding. Ze merken ook op dat spoorwegondernemingen of stationsbeheerders op grond van de verordening niet verplicht zijn hen te betrekken bij het ontwerpen of aanbieden van deze opleidingsprogramma's. Hoewel een dergelijke verplichting niet bestaat, meldden de meeste gevestigde spoorwegondernemingen dat ze daartoe samenwerken met gehandicaptenorganisaties of dat ze hun eigen personeel met een handicap bij dergelijke opleidingen betrekken.

De verordening verplicht spoorwegondernemingen en stationsbeheerders **"redelijke inspanningen" te leveren om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid te bieden de trein te nemen op stations waar zich geen daartoe opgeleid begeleidend personeel bevindt** om hen bijstand te verlenen, en wanneer zich ook geen dergelijk personeel bevindt aan boord van de treinen die zij willen in- of uitstappen (artikel 23, lid 1, punt g), van de verordening). Volgens organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, heeft dit in de praktijk niet tot betekenisvolle verbeteringen geleid. Deze groepen bekritiseren de verordening ook omdat deze geen continue bijstand vereist op stations met personeel dat is opgeleid om personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit bij te staan wanneer treinen rijden. In plaats daarvan is hulp alleen vereist wanneer opgeleid personeel aan het werk is. De organisaties voeren aan dat dit het recht van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit op gelijke, onafhankelijke treinreizen en hun vrijheid om een trein te kiezen, ernstig beperkt[150].

---

148 SE.

149 Ze moeten ook vergoeding betalen voor het verlies of letsel van door personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit gebruikte hulphonden (zie ook artikel 25 (Vergoeding voor mobiliteitsuitrusting, hulpmiddelen en hulphonden), lid 1, van de verordening).

150 https://www.edf-feph.org/content/uploads/2021/06/EDF-analysis-of-the-adopted-Rail-Passengers-Righs-Regulation-2021.pdf.

Een aantal nationale handhavingsinstanties heeft erop gewezen dat **sommige bepalingen** betreffende bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit **onduidelijk zijn**, waardoor de doeltreffende handhaving ervan wordt belemmerd. De genoemde dubbelzinnigheden omvatten de definitie van stationsbeheerder, de criteria om te bepalen wanneer een station of trein als bemand kan worden beschouwd (artikel 23, lid 1, punten d) tot en met g))[151], en de precieze betekenis van de bepaling die gratis vervoer garandeert voor een persoonlijke assistent die een persoon met een handicap begeleidt (artikel 21, lid 1, punt a)).

Sinds de vaststelling van de vorige verordening betreffende de rechten van treinreizigers is de vervulling van de bijstandsverplichtingen van spoorwegondernemingen en stationsbeheerders in belangrijke mate bepaald door hun **niet-discriminerende toegangsregels** (artikel 23, lid 2), die moeten worden ontwikkeld met de actieve betrokkenheid van vertegenwoordigers van personen met een handicap (artikel 21, lid 1). De publicatie van dergelijke niet-discriminerende toegangsregels zou ervoor kunnen zorgen dat personen met een handicap zich gemakkelijk vertrouwd kunnen maken met toegang en hun rechten kunnen afdwingen. In de ondersteunende studie werd op basis van deskresearch door een organisatie die personen met een handicap vertegenwoordigt, opgemerkt dat slechts een handvol spoorwegondernemingen en stationsbeheerders de niet-discriminerende toegangsregels openbaar hebben gemaakt op hun websites.

Een spoorwegonderneming, stationsbeheerder, verkoper van vervoersbewijzen of touroperator moet op verzoek **informatie** verstrekken (ook in toegankelijke formaten) over de toegankelijkheid van stations en de bijbehorende faciliteiten, zoals parkeerplaatsen, winkels en treinen. Bovendien moet op onbemande stations toegankelijke informatie worden getoond, zodat de reiziger weet hoe hij of zij bijstand kan krijgen en waar het volgende toegankelijke station kan worden gevonden (artikel 22 van de verordening). Uit het deskresearch van de ondersteunende studie naar de webpagina's en apps van verschillende spoorwegondernemingen is gebleken dat ze in verschillende mate toegankelijkheidsinformatie verstrekken, hoewel organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, zeer kritisch waren tijdens de raadpleging van belanghebbenden over de uitvoering van artikel 22. Slechts enkele (meestal nationale of regionale) organisaties die personen met een handicap vertegenwoordigen, namen deel aan de gerichte raadpleging die in het kader van de studie werd georganiseerd, waarbij de nadruk in de eerste plaats lag op de praktijken van gevestigde spoorwegondernemingen in hun lidstaat. Ze wezen op verschillende kwesties: onvolledige dekking (bv. details over de toegankelijkheid van stations, maar niet van treinen), homepages van spoorwegondernemingen zijn niet toegankelijk voor slechtzienden, informatie is moeilijk te vinden op de homepage van de spoorwegonderneming en er is veel meer inhoud in de officiële taal of talen van de lidstaat dan in andere talen. Aangezien de deelname van gehandicaptenorganisaties aan de raadpleging beperkt was, zou een bredere inbreng nodig zijn om de doeltreffendheid van de uitvoering van de regels van de verordening op dit gebied volledig te evalueren.

Een kernbeginsel van inclusie van personen met een handicap is dat zij betrokken worden bij beslissingen die van invloed zijn op hun leven en dat gebruikgemaakt wordt van hun ervaringen. Dienovereenkomstig verplichten de gewijzigde dienstkwaliteitsnormen spoorwegondernemingen om organisaties die personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit vertegenwoordigen, te raadplegen over de wijze waarop bijstand wordt

[151] Zie het register van deskundigengroepen van de Commissie en andere adviesorganen, deskundigengroep inzake reizigersrechten (E02861/5).

verleend[152]. Uit de meest recente verslagen van spoorwegondernemingen over de toepassing van hun dienstkwaliteitsnormen blijkt dat slechts negen gevestigde spoorwegondernemingen en één nieuwkomer aan deze verplichting hebben voldaan. De meeste hebben permanente samenwerkingsplatforms[153] opgezet, sommige beperken de samenwerking tot het samen onderzoeken van de toegankelijkheid van stations en treinen[154] of betrekken de organisaties bij de opleiding voor bijstand aan gehandicapten die aan spoorwegpersoneel wordt aangeboden[155].

De lidstaten kunnen verlangen dat stationsbeheerders en spoorwegondernemingen die actief zijn op hun grondgebied, samenwerken bij het opzetten en exploiteren van **centrale aanspreekpunten voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit**. Deze centrale aanspreekpunten zouden verantwoordelijk zijn voor het ontvangen van verzoeken om bijstand, het doorsturen ervan naar de betrokken stationsbeheerders en spoorwegondernemingen, en het verstrekken van informatie over toegankelijkheid. Een dergelijke regeling zou ervoor zorgen dat reizigers met een handicap of beperkte mobiliteit niet meerdere verzoeken om bijstand hoeven in te dienen, zelfs niet wanneer bij hun reis meerdere spoorwegondernemingen betrokken zijn (artikel 24, punt f), van de verordening). Tot dusver heeft slechts één lidstaat[156] de Commissie in kennis gesteld van de nationale wetgeving die stationsbeheerders en spoorwegondernemingen die op zijn grondgebied actief zijn, verplicht centrale aanspreekpunten op te zetten[157].

In hun activiteitenverslagen geeft bijna de helft van de nationale handhavingsinstanties[158] aan dat ze monitoring- of handhavingsactiviteiten hebben uitgevoerd (bv. inspectie van informatie over de toegankelijkheid van stations, het verlenen van bijstand op spoorwegstations, informatie op de websites van spoorwegondernemingen, opleiding inzake bijstand aan personen met een handicap), terwijl negen nationale handhavingsinstanties[159] meldden klachten te hebben ontvangen over vermeende inbreuken op de rechten van personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

## 2.11. Klachtenbehandeling en handhaving (artikel 28 en hoofdstuk VII)

### *2.11.1. Klachtenbehandeling door spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en verkopers van vervoersbewijzen/touroperators (artikel 28)*

Bij de verordening is een verbeterd handhavingskader ingevoerd, met inbegrip van nieuwe regels voor de **behandeling van klachten**, zoals duidelijke termijnen (artikel 28, lid 2) en een verplichting voor andere rechtspersonen dan spoorwegondernemingen om te beschikken over een procedure voor de behandeling van klachten, ook voor beheerders van stations die gemiddeld meer dan 10 000 reizigers per dag verwerken over een periode van één jaar (artikel 28, lid 1). Overeenkomstig artikel 28, lid 1, van de verordening kunnen reizigers bij elke spoorwegonderneming of stationsbeheerder een klacht indienen over de onder deze verordening vallende rechten en verplichtingen binnen hun respectieve verantwoordelijkheidsgebieden. Een dergelijke klacht moet worden ingediend binnen drie

[152] Zie het laatste punt van bijlage III bij de verordening.
[153] De gevestigde spoorwegmaatschappijen van AT, BE, DE, DK, FR, LU, NL, SK.
[154] De gevestigde spoorwegmaatschappij van LV.
[155] Een nieuwe spoorwegonderneming in Spanje, Ouigo España.
[156] DE.
[157] Artikel 10, punt a), van de Duitse spoorwegwet — *Allgemeines Eisenbahngesetz*.
[158] BE, BG, DE, DK, EL, FR, HR, HU, IT, PT, RO, SK.
[159] AT, DE, EL, ES, HR, IT, PL, PT, SE.

maanden na het incident waarop de klacht betrekking heeft. Degene tot wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand na ontvangst van de klacht een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger mee dat hij of zij binnen drie maanden na de datum van ontvangst van de klacht antwoord zal ontvangen. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders houden de voor de beoordeling van de klacht noodzakelijke gegevens bij voor de duur van de volledige procedure voor het behandelen van de klacht, waaronder de in artikel 33 en artikel 34 bedoelde klachtenbehandelingsprocedures, en stellen deze gegevens op verzoek ter beschikking van de nationale handhavingsinstanties. Nadere informatie over de procedure voor het behandelen van de klacht moet toegankelijk zijn voor het publiek, inclusief voor personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit.

Uit de ondersteunende studie bleek dat in 15 lidstaten[160] klachten binnen drie maanden na het betreffende incident moeten worden ingediend. In drie lidstaten[161] hebben de gevestigde spoorwegondernemingen een termijn van één jaar vastgesteld voor het ontvangen van een klacht. In drie lidstaten[162] hebben spoorwegondernemingen geen termijn vastgesteld voor het indienen van klachten. In één lidstaat[163] is in het nationale recht een termijn van zes maanden vastgesteld voor het indienen van vorderingen met betrekking tot binnenlands vervoer, maar een consumentenorganisatie die voor de studie werd geraadpleegd, merkte op dat in de praktijk een termijn van drie maanden wordt toegepast. In één lidstaat[164] bedraagt de termijn voor het indienen van een verzoek om terugbetaling of vergoeding in geval van vertraging 30 dagen, overeenkomstig de algemene vervoersvoorwaarden van de gevestigde spoorwegonderneming.

Vier lidstaten[165] hebben nooit gebruikgemaakt van een verlengingstermijn van maximaal 3 maanden om een klacht te beantwoorden, 15 lidstaten[166] hebben slechts zelden van deze mogelijkheid gebruikgemaakt, 3 lidstaten[167] hebben soms gebruikgemaakt van de verlenging en 1 lidstaat[168] maakt regelmatig gebruik van de verlenging.

### *2.11.2. Oprichting van nationale handhavingsinstanties (artikel 31)*

In artikel 31, lid 1, van de verordening is bepaald dat elke lidstaat **een of meer instanties** aanwijst **die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van deze verordening**. Elke instantie neemt de nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat de reizigersrechten worden gerespecteerd. Op één[169] na hebben alle lidstaten een of meer nationale handhavingsinstanties aangewezen voor de handhaving van de rechten van treinreizigers. De aangewezen nationale handhavingsinstanties moeten in hun organisatie, financieringsbeslissingen, juridische structuur en besluitvorming onafhankelijk zijn van

---

160 BE, CZ, DE, EL, ES, FR, HR, HU, IT, LT, LV, PL, RO, SE, SI. In België heeft de termijn van drie maanden voor de gevestigde spoorwegonderneming in België echter betrekking op internationale diensten en vergoeding voor vertragingen. Andere klachten met betrekking tot nationale diensten hebben geen vaste termijn. In Italië kan de termijn volgens een reizigersvereniging echter variëren naargelang van de betrokken spoorwegonderneming.

161 AT, LU, SK.

162 FI, IE, NL.

163 BG.

164 PT.

165 AT, HR, LT, LU.

166 BG, CZ, DE, DK, EE, FI, FR, IE, LV, NL, PL, RO, SE, SI, SK.

167 ES, HU, IT.

168 PT.

169 CY. Hoewel het geen spoorwegnet op zijn grondgebied heeft (net als MT), moet het niettemin de regels van de verordening inzake verkopers van vervoersbewijzen en touroperators monitoren en deze handhaven. Zie artikel 31, lid 4, van de verordening.

enige infrastructuurbeheerder, heffingsinstantie, toewijzingsinstantie of spoorwegonderneming[170]. Een lijst van de nationale handhavingsinstanties die verantwoordelijk zijn voor de toepassing van Verordening (EU) 2021/782, is beschikbaar op de website van de Commissie[171].

#### *2.11.3. Handhaving door nationale handhavingsinstanties (artikel 32)*

Overeenkomstig artikel 32, lid 2, van de verordening moeten de **nationale handhavingsinstanties** de naleving van deze verordening nauwlettend monitoren. Spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, infrastructuurbeheerders, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators verstrekken op verzoek relevante documenten en informatie aan de nationale handhavingsinstanties zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen een maand na ontvangst van het verzoek. De spoorwegondernemingen delen hun contactgegevens mee aan de nationale handhavingsinstantie(s) van de lidstaten waarin ze actief zijn (artikel 32, lid 4, van de verordening). De Commissie heeft van de nationale handhavingsinstanties geen informatie ontvangen over niet-naleving van deze vereisten.

##### *2.11.3.1. Verslaglegging*

In artikel 32, lid 3, van de verordening is bepaald dat de nationale handhavingsinstanties tweejaarlijkse verslagen moeten publiceren met statistieken over hun activiteiten, met inbegrip van de opgelegde sancties. Die verslagen worden beschikbaar gesteld op de website van het Spoorwegbureau van de Europese Unie[172]. Op dezelfde website worden ook de verslagen over de kwaliteit van de dienstverlening[173] van spoorwegondernemingen weergegeven, zoals reeds vereist op grond van Verordening (EG) nr. 1371/2007. De nationale handhavingsinstanties moeten ook monitoren of spoorwegondernemingen dienstkwaliteitsnormen vaststellen en een kwaliteitsbeheersysteem invoeren om de kwaliteit van de dienstverlening in stand te houden. Uit de ondersteunende studie is gebleken dat de meeste van de in bijlage III vermelde dienstkwaliteitsnormen in ruime mate aan bod komen in de verslagen over de dienstkwaliteit van de geanalyseerde spoorwegondernemingen. Uit de bevindingen van de studie blijkt ook dat spoorwegondernemingen die in 23 EU-lidstaten[174] actief zijn, een kwaliteitsbeheersysteem hebben ingevoerd om de kwaliteit van de dienstverlening in stand te houden.

Verslagen over dienstkwaliteitsnormen zijn een belangrijk instrument voor handhaving. Verschillende nationale handhavingsinstanties[175] meldden dat ze de verslagen over de kwaliteit van de dienstverlening raadplegen bij de monitoring van de uitvoering van de verordening en de behandeling van klachten van reizigers. Andere nationale handhavingsinstanties besteedden in hun verslagen geen aandacht aan dit aspect. Meer in het algemeen worden de nationale handhavingsinstanties aangemoedigd om deze verslagen te monitoren en moeten ze ervoor zorgen dat ondernemingen deze regelmatig en tijdig publiceren.

---

170 Zie artikel 31, lid 2, van de verordening.

171 Nationale handhavingsinstanties — Mobiliteit en vervoer.

172 Verslagen van nationale handhavingsinstanties | Spoorwegbureau van de Europese Unie.

173 Verslagen van spoorwegondernemingen over de kwaliteit van de dienstverlening | Spoorwegbureau van de Europese Unie.

174 AT, BE, BG, CZ, DE, EE, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SI en SK — d.w.z. niet in DK, EL, CY en MT.

175 HR, PL, BG, IE, HU, RO.

#### *2.11.3.2. Indiening en publicatie binnen de termijn*

De eerste reeks verslagen moest uiterlijk op 7 juni 2025 worden ingediend. Eén nationale handhavingsinstantie van één lidstaat[176] heeft het verslag binnen de termijn ingediend, de nationale handhavingsinstanties van 25 andere lidstaten[177] hebben hun verslagen vóór eind 2025 ingediend en van één lidstaat[178] is geen verslag ontvangen.

#### *2.11.3.3. Inhoud van de verslagen*

Deze regelmatige indieningen spelen een belangrijke rol bij het waarborgen van een consistent en transparant handhavingssysteem. Ze stellen zowel de Commissie als de nationale handhavingsinstanties in staat een overkoepelend, EU-breed perspectief te handhaven op de wijze waarop de rechten van treinreizigers in de praktijk worden toegepast, gemonitord en gehandhaafd. Dit bredere overzicht is van essentieel belang om trends in kaart te brengen, de coördinatie te verbeteren en de algehele doeltreffendheid van het regelgevingskader te versterken. De verslagen vormen een aanvulling op de jaarlijkse vergaderingen van de deskundigengroep inzake de reizigersrechten die door de Commissie worden georganiseerd, waar de nationale handhavingsinstanties hun ervaringen met handhavingspraktijken, opkomende kwesties en mogelijke oplossingen uitwisselen.

De eerste reeks verslagen die in 2025 werd ontvangen, laat verschillende trends zien. De nationale handhavingsinstanties evolueren steeds meer van louter reactieve klachtenbehandeling naar een proactiever handhavingsmodel op basis van inspecties, audits en thematische controles (bijvoorbeeld met betrekking tot vertragingen en annuleringen, informatieverplichtingen en bijstand aan personen met een handicap en met beperkte mobiliteit). Klachtengegevens worden systematischer gebruikt om terugkerende problemen op te sporen, waarbij vertragingen, gemiste aansluitingen, annuleringen en schadevergoeding als de meest frequente bronnen van geschillen naar voren komen, naast aanhoudende tekortkomingen in de informatieverstrekking en, in mindere mate, toegankelijkheid. Sommige nationale handhavingsinstanties maken gebruik van gestructureerde onlineformulieren en hotlines om klachten in categorieën in te delen, onderscheid te maken tussen kwesties die wel en kwesties die niet onder de verordening vallen, en onderzoeken te richten op gebieden waar patronen van niet-naleving zichtbaar zijn.

De Commissie heeft een **model voor het verslag** verstrekt dat de nationale handhavingsinstanties op vrijwillige basis kunnen gebruiken. Weinig nationale handhavingsinstanties hebben het model gebruikt bij het opstellen van hun verslag over 2025, maar verschillende nationale handhavingsinstanties hebben de informatie per onderdeel samengevat, zoals voorgesteld in het model. De suggesties over wat in het verslag zou kunnen worden opgenomen, werden waar mogelijk afgestemd op de aanbevolen rapportagemodellen voor de reizigersrechten in het vervoer per autobus en touringcar en het vervoer over water. De Commissie benadrukt dat gemeenschappelijke rapportagevereisten bijdragen tot het verstrekken van kwalitatieve en vergelijkbare informatie voor de handhaving van de rechten van treinreizigers. De regelmatige rapportagecycli in de komende jaren zullen ook helpen om de opkomende handhavingstrends nauwkeuriger te volgen, om te monitoren of sanctieregelingen in de praktijk doeltreffend, evenredig en afschrikkend blijven, en om problemen ter plaatse

[176] BE.
[177] AT, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, ES, FI, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LU, LV, MT, NL, PL, PT, RO, SE, SI.
[178] CY.

zichtbaarder te maken, waaronder gevallen waarin verdere richtsnoeren, coördinatie of aanpassing van de wetgeving nodig kunnen zijn.

#### *2.11.4. Klachtenbehandeling door nationale handhavings- en andere instanties (artikel 33)*

Uit de ondersteunende studie blijkt dat de meeste nationale handhavingsinstanties documenten elektronisch ontvangen (via e-mail, onlineplatforms of officiële correspondentie) en dat het antwoord van de nationale handhavingsinstantie op de klacht van de reiziger binnen tien werkdagen tot één maand wordt verstrekt, met de mogelijkheid tot maximaal drie maanden in complexe gevallen[179]. Een kleinere groep werkt standaard met zeer korte termijnen, zoals tien tot vijftien dagen[180], terwijl andere gevalsgewijze of overeengekomen termijnen vaststellen[181]. De praktijk is slechts in enkele systemen minder duidelijk, omdat er tot dusver geen gevallen zijn geweest[182].

Op basis van de ondersteunende studie lijkt er ook een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar te zijn voor reizigers in 21 lidstaten[183].

#### *2.11.5. Uitwisseling van informatie en grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties (artikel 34)*

Artikel 33, leden 4, 5 en 6, en artikel 34 van de verordening versterken een **verplichting tot samenwerking tussen de nationale handhavingsinstanties**: wanneer verschillende instanties zijn aangewezen uit hoofde van de artikelen 31 en 33, moet de uitwisseling van informatie tussen deze instanties worden gegarandeerd. In de lidstaten lijkt de grensoverschrijdende samenwerking tussen nationale handhavingsinstanties in de praktijk beperkt te blijven. Dit kan ermee te maken hebben dat de markt voor grensoverschrijdende spoorwegdiensten ongeveer 7 % van al het treinverkeer in de EU uitmaakt[184], iets meer dan het percentage van 6 % in 2013[185]. Volgens de ondersteunende studie meldden slechts 3 nationale handhavingsinstanties[186] concrete problemen bij het bepalen van welke lidstaat de nationale handhavingsinstantie een grensoverschrijdende klacht zou moeten behandelen, terwijl 19 nationale handhavingsinstanties aangaven dat ze dergelijke problemen niet ondervonden[187]. Er werd slechts één overdracht van een klacht naar de nationale handhavingsinstantie van een andere lidstaat gemeld[188].

---

179 AT, BG, CZ, FR, HR, IT, PT.

180 EE, HU, LT, PT, RO.

181 AT, EL, FI, LV, NL.

182 Uit onderzoek blijkt dat dit het geval is in zeven lidstaten (IE, LU, LT, LV, NL, SI, SK).

183 AT, BE, BG, CZ, DE, DK, EE, EL, FI, FR, HU, IE, IT, LU, LV, NL, PL, PT, RO, SE, SK. Er zij echter op gewezen dat de geraadpleegde belanghebbenden verschillende antwoorden hebben gegeven op de vraag of een instantie voor alternatieve geschillenbeslechting in Ierland vervoersgerelateerde klachten behandelt.

184 Negende monitoringsverslag over de ontwikkeling van de spoorwegmarkt, krachtens artikel 15, lid 4, van Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad, COM(2025) 439 final, blz. 4.

185 Verslag over de toepassing van 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, COM(2013) 587 final, blz. 3.

186 AT, BE, DE.

187 BG, CZ, DK, EE, ES, FR, HR, HU, IE, IT, LT, LV, PL, PT, RO, SE, SI, SK.

188 CZ.

## 3. CONCLUSIES

De toepassing van de verordening is nog relatief recent, aangezien zij pas op 7 juni 2023 in werking is getreden, en veel van de beoogde effecten ervan zullen in de praktijk noodzakelijkerwijs pas na enige tijd merkbaar worden. De tot dusver gedane bevindingen moeten derhalve slechts als voorlopig worden beschouwd.

Het lijkt er echter op dat het patroon van vrijstellingen gestructureerder en beperkter is geworden dan onder de vorige verordening. Hoewel er nog steeds afwijkingen bestaan, met name voor stads-, voorstads- en regionale diensten, zijn deze nu vaker gericht, in de tijd beperkt en specifiek voor bepaalde bepalingen. Dit wijst op een geleidelijke beperking van de vrijstellingen en een overeenkomstige uitbreiding van het daadwerkelijke toepassingsgebied van de verordening in de praktijk.

De effecten van de verordening lijken ook te hebben geleid tot een betere omgeving voor treinreizigers in de EU. Uit de toepassing van de uitgebreide regels voor het vervoer van fietsen aan boord van treinen blijkt dat de minimumeisen voor fietsplaatsen in treinen in de meeste lidstaten haalbaar zijn. Een betere uitwisseling van reis- en verkeersinformatie tussen verschillende actoren is ook in het belang van de reizigers, met name wanneer zij realtime-informatie over hun reis nodig hebben. De onlangs aangenomen uitvoeringsverordening van de Commissie inzake de TSI TEL, waarin verschillende mijlpalen tot 2029 zijn vastgesteld, zal actoren ook ondersteunen bij het bereiken van dit doel[189]. Bovendien beschikken reizigers dankzij het gemeenschappelijke formulier, waarvan het gebruik verder moet worden bevorderd, nu ook over een extra instrument om hun rechten op te eisen. Uit de bevindingen blijkt dat in de meeste lidstaten ook wordt gewerkt aan noodplannen voor ernstige verstoringen.

Bepaalde gebieden waarop redelijkerwijs snellere vooruitgang kon worden verwacht, zijn echter nog niet voldoende verbeterd. Met name problemen in verband met ticketverkoop en doorgaande tickets blijven aanhouden en vereisen actie op korte termijn. Daarom gaat dit verslag vergezeld van een voorstel voor een gerichte herziening van de verordening om ervoor te zorgen dat reizigers die één vervoersbewijs kopen voor een reis met een of meer aansluitingen die door verschillende spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd, een niveau van bescherming genieten dat vergelijkbaar is met dat van reizigers met een doorgaand ticket[190]. Ook de toepassing van de regels inzake niet-discriminerende voorwaarden van overeenkomsten en tarieven, het recht om zelf vervoer langs een andere route te regelen en de vrijstelling van het recht op schadevergoeding (overmacht) moeten nader worden onderzocht. Er zal ook blijvende aandacht nodig zijn om ervoor te zorgen dat personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit in staat zijn te reizen op een wijze die vergelijkbaar is met die van andere reizigers.

Meer in het algemeen blijkt uit dit verslag ook dat de monitoring van de regels op het niveau van de lidstaten moet worden verbeterd. Doeltreffende en consistente handhaving zal ook van essentieel belang zijn om ervoor te zorgen dat de verschillende actoren — spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoersbewijzen en touroperators — de regels naar behoren toepassen, zodat de doelstellingen van de

[189] Uitvoeringsverordening (EU) 2026/253 van de Commissie van 6 februari 2026 betreffende een technische specificatie inzake het subsysteem telematica van het spoorwegsysteem in de Europese Unie met het oog op de interoperabiliteit van het delen van gegevens in het spoorvervoer (TSI TEL) en tot intrekking van Verordeningen (EU) nr. 454/2011 (TSI TAP) en (EU) nr. 1305/2014 (TSI TAF), PB L, 2026/253 van 10.2.2026, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg_impl/2026/253/oj. Zie met name de mijlpalen in aanhangsel G daarvan.

[190] COM(2026) 233.

verordening daadwerkelijk in de praktijk worden verwezenlijkt. De Commissie zal toezicht blijven houden op de uitvoering van de verordening en waar nodig actie ondernemen.

# Annex A Overzicht van het gebruik van vrijstellingen uit hoofde van Verordening (EU) 2021/782[191]

| Vrijstellingscategorie | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EE | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | Totaal |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Lange afstand** | | | √ | | | | | | | | | | √ | | | | | | | | √ | √ | | √ | | **5** |
| **Stad/voorstad** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Regionaal** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Historisch of toeristisch gebruik** | | | √ | √ | √ | | | | | √ | √ | | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | √ | √ | | √ | √ | **15** |
| **Internationaal naar derde landen** | | | √ | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **7** |
| **Toegang tot verkeers- en reisinformatie** | √ | | | | | | | | | | | √ | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **6** |
| **Termijn voor voorafgaande kennisgevingen voor personen met een handicap en beperkte mobiliteit** | | | √ | √ | √ | √ | | | | | | √ | √ | | | | | √ | | | | √ | | | | **8** |
| **Totaal** | **3** | **0** | **6** | **3** | **4** | **1** | **0** | **0** | **0** | **4** | **3** | **2** | **7** | **0** | **1** | **1** | **2** | **4** | **1** | **5** | **4** | **7** | **0** | **4** | **3** | |

[191] Legenda: √ — Vrijstelling gebruikt.

# Annex B Vergelijking met vrijstellingen van de lidstaten op grond van Verordening (EG) nr. 1371/2007[192]

Verordening (EU) 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (*vrijstellingen van toepassing op het moment van publicatie van het verslag*)

| **Vrijstellingscategorie per dienst** | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EE | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Stad/voorstad** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Regionaal** | √ | | √ | | √ | | | | | √ | √ | | √ | | | | √ | | | √ | √ | √ | | √ | √ | **12** |
| **Internationaal naar derde landen** | | | √ | √ | | | | | | √ | | | √ | | | | | √ | | √ | | √ | | | | **7** |
| **Binnenlands langeafstandsvervoer** | | | √ | | | | | | | | | | √ | | | | | | | | √ | √ | | √ | | **5** |
| **Totaal** | **2** | **0** | **4** | **1** | **2** | **0** | **0** | **0** | **0** | **3** | **2** | **0** | **4** | **0** | **0** | **0** | **2** | **1** | **0** | **3** | **3** | **4** | **0** | **3** | **2** | |

Verordening (EG) nr. 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (*vrijstellingen van toepassing ten tijde van de intrekking ervan op 7 juni 2023*)

| **Vrijstellingscategorie per dienst** | AT | BE | BG | CZ | DE | DK | EE | EL | ES | FI | FR | HR | HU | IE | IT | LT | LU | LV | NL | PL | PT | RO | SI | SK | SE | **Totaal** |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Stad/voorstad** | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | **18** |
| **Regionaal** | √ | | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | √ | | √ | √ | **18** |
| **Internationaal naar derde landen** | | | | | | | √ | | | √ | | | √ | | | √ | | √ | | √ | | √ | | | | **8** |

192 De vergelijking werd gemaakt op basis van de informatie waarover de Commissie beschikte. Alleen vrijstellingen die beide verordeningen gemeen hebben, worden weergegeven.

Legenda: √ — Vrijstelling gebruikt door lidstaat.

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Lange afstand/binnenlands** | | | √ | | | | √ | | | | | | √ | √ | | √ | | √ | | √ | √ | √ | | √ | | **11** |
| **Totaal** | **2** | **0** | **3** | **0** | **2** | **0** | **4** | **0** | **2** | **3** | **2** | **0** | **4** | **3** | **0** | **4** | **2** | **4** | **0** | **4** | **3** | **4** | **0** | **3** | **2** | |