

Ombudsdossier:

Passagiersrechten bij Eurolines

Probleem

In 2016 klaagde Wegwijzer aan dat een aantal bedrijvend ie internationale busverbindingen verzorgen verkeerde of onvolledige informatie geven op hun website. In 2017 deden we een opvolging hiervan waaruit bleek dat Eurolines zich nog steeds niet conform de Europese richtlijn gedraagt. Ook in 2018 is het probleem nog niet opgelost.

Case

Op de website van Eurolines stond jarenlang een pagina die verkeerde en misleidende info gaf aan hun passagiers. Na lang aandringen, paste de firma in 2017 die pagina aan. Helaas staan ook op de vernieuwde pagina nog fouten.

Stakeholders

Wegwijzer nam contact op met Eurolines en met de bevoegde overheidsinstantie, de road passenger rights afdeling van de FOD Verkeer.

Dit is de mail die we toen verstuurd:

“In opvolging van onderstaand mailverkeer wil ik u ervan op de hoogte brengen dat Eurolines onlangs haar pagina met Algemene vervoersvoorwaarden heeft aangepast. Wegwijzer had daar al meer dan een jaar geleden op aangedrongen, maar zonder gevolg. Nu dus wel.
<http://www.eurolines.be/vervoersvoorwaarden/>

Alleen vrees ik dat de marketing-afdeling van Eurolines het werk heeft gedaan en niet hun etische comissie... **De passagiersrechten worden nog steeds niet volledig gerespecteerd.**

De Europese verordening EU181/2011 wordt bvb. nog altijd niet vermeld. Je kunt de link ernaartoe wel vinden op hun website, maar dat is onvoldoende. Bovendien wordt daar gesproken over ‘Eurolines Nederland’, terwijl in de Vervoersvoorwaarden gesproken wordt van ‘Eurolines France’
[\(http://www.eurolines.be/over-eurolines/passagiersrechten/\)](http://www.eurolines.be/over-eurolines/passagiersrechten/)

De nationale handhavingsinstantie wordt niet vermeld (en het is echt niet voldoende dat ze op een andere pagina een link hebben naar de verordening), die link geven ze niet mee aan passagiers!

De klachtenprocedure is tegenstrijdig: 13.2 Mat klachten kunnen Passagiers contact opnemen met de Customer Service **via e-mail of telefonisch** op de e-mailadressen en/of telefoonnummers die hierna worden vermeld.

Klachten moeten ingediend worden door middel van het online contactformulier of per aangetekende brief met ontvangstbewijs.

Dus klachten die je telefonisch of per e-mail verstuurd gelden volgens hen niet? Of toch?

Mogelijke discriminatie van mensen met een beperking: Ze hebben op slimme wijze de zin uit hun oude voorwaarden herschreven: "Eurolines [...] is te allen tijde gerechtigd de toegang tot of verblijf in de bus te ontzeggen aan personen die [...] door ziekte of lichamelijke gesteldheid redelijkerwijs niet in staat kunnen worden geacht aan de reis deel te nemen." Is nu geworden: "8.3.4 Eurolines kan weigeren een Passagier [...] te vervoeren indien [...] de fysieke of mentale toestand van de Passagier [...] een risico of gevaar oplevert voor de betreffende Passagier [...]" Dat klinkt veel aannemelijker, maar komt mijns inziens toch op hetzelfde neer: de chauffeur kan iemand met een mentale of fysieke beperking weigeren om die inschat dat er een risico kan zijn dat de busreis niet goed is voor de persoon zelf... Dit past natuurlijk in het bredere plaatje waarbij Eurolines mensen met een beperking probeert te ontraden om voor hen te kiezen door o.a. weinig info te geven. Eurolines spreekt de verordening tegen door te zeggen dat mensen met een beperking die geweigerd worden, geen recht hebben op een compensatie: Bij het onderdeel over instapweigeren zegt Eurolines 'Eurolines is in geen geval verplicht tot volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de reiziger van zijn ver-voersticket of ongeacht welke vergoeding.' Eurolines negeert en minimaliseert de verplichting om na een vertraging van 30 minuten de passagiers te informeren (art. 20.1 van de verordening); ze maken er ineens 120 minuten van: 9.1 Als een service geannuleerd wordt, als vertrek meer dan 120 minuten vertraging heeft of in geval van overreservering, zal Eurolines *er alles aan doen om* de passagier zo snel mogelijk te informeren via e-mail of sms op het e-mailadres of telefoonnummer dat verstrekt is bij aankoop van het vervoersbewijs. Eurolines *vergeet* te vermelden dat ze, bij een vertraging van 90 minuten, hapjes, maaltijden en verfrissingen moet voorzien (indien mogelijk) Ik heb wellicht nog niet alle tekorten gevonden in deze tekst. Ik wil graag weten wat u als bevoegd controle-orgaan hiermee zult doen."

Standpunten

Eurolines

"Langs deze weg bevestigen wij de ontvangst van uw schrijven bij ons ontvangen, waarin u namens een claim indient wegens gemaakte reis met Eurolines.

Naar aanleiding van uw schrijven is er inmiddels een onderzoek opgestart. In het algemeen moet u voor de afhandeling van uw dossier rekening houden met een periode van ongeveer 4 weken. Zodra wij u over nadere informatie beschikken zullen wij u zo spoedig mogelijk hierover berichten. "

Hierna hebben we niks meer ontvangen van Eurolines. We volgen het verder op.

FOD Mobiliteit en Verkeer

Heeft na onze klacht zelf contact opgenomen met Eurolines.

Dit was hun reactie:

"Eurolines heeft ons gezegd dat ze bezig zijn met het bestuderen van uw klacht. Wij zullen ook het antwoord van Eurolines bestuderen en U op de hoogte brengen"

Ook van hen hebben we niks meer ontvangen. We gaan ervan uit dat ze -net als wijzelf- niks meer hebben gehoord van Eurolines.

Advies

Wegwijzer adviseert de FOD Mobiliteit en Verkeer om dit verder op te volgen en adviseert aan Eurolines om de voorwaarden op hun website aan te passen.