

# Ombudsdienst Wegwijzer

Flixbus daagt niet op. Wat nu?



**FLIXBUS**



WEGWIJZER VZW  
ONAFHANKELIJKE  
REISINFORMATIE

# Probleem

M. kocht online een busticket bij Flixbus voor het traject Amsterdam Schiphol – Brugge. M. is 20 minuten vóór het voorziene vertrekuur aanwezig. De bus komt niet opdagen. Volgens de voorwaarden van Flixbus moet de passagier 15 minuten voordien aanwezig zijn. M. is dus niet te laat.

M. neemt telefonisch contact op met het contactnummer van Flixbus. Volgens Flixbus is de bus te laat en zal hij er binnen het kwartier zijn.

De bus is er na een kwartier nog steeds niet. M. neemt opnieuw contact op en krijgt dezelfde boodschap: de bus zal er binnen het kwartier zijn.

Een uur na de voorziene vertrektijd is de bus er nog steeds niet. M. geeft het op en neemt de trein naar Brugge.

**Heeft M. recht op een vergoeding?**

# Oplossing

Op alle busritten is de [Europese Verordening 181/2011](#) betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers van toepassing. Ongeacht de afstand van de reis hebben alle bus- en touringcarpassagiers **recht op reisinformatie voor en tijdens de reis** en hebben ze **passagiersrechten**.

Voor **busritten van 250 km** of meer zijn er **vergoedingen** voorzien in geval van:

- annulatie, vertraging en overboeking
- ongevallen

In geval van vertraging heb je als passagier de keuze tussen:

- de voortzetting van je reis langs een andere route of
- de terugbetaling van je ticket en gratis terugreis naar je vertrekpunt

Als je die keuze niet krijgt, dan moet de vervoerder 50% van de ticketprijs terugbetalen als schadevergoeding.

Verder moet de vervoerder de passagier informeren over de verwachte vertrektijd en eventuele alternatieve aansluitingen.

Als je busreis van minstens drie uur is geannuleerd of vertraagd met **minstens 90 minuten** dan heb je **recht op bijstand**: snacks, maaltijden en verfrissingen in verhouding tot de wachttijd.

Deze passagiersrechten vervallen bij overmacht ten gevolge van weersomstandigheden die de veiligheid in het gedrang brengen. De hotelkosten mogen beperkt worden tot 80 euro per nacht en tot twee nachten.

# Besluit

**M. dient een klacht in bij Flixbus maar komt niet in aanmerking voor een compensatie.**

Dit zijn de redenen:

## 1. Algemene voorwaarden van Flixbus

Volgens de algemene voorwaarden van Flixbus moeten passagiers die een busreis maken van minstens 3 uur adequate assistentie krijgen in het geval van annulatie of als de trip minstens 90 minuten vertraging heeft. Deze assistentie bestaat uit maaltijden, drank en indien nodig accommodatie. Flixbus mag de totale kostprijs beperken tot € 80 per nacht en per person, tot maximaal 2 nachten. Dit is niet het geval als de annulatie of vertraging te wijten is aan slechte weersomstandigheden of andere calamiteiten.

M. had aanspraak kunnen maken hierop indien hij **minstens 90 minuten** had gewacht.

M. heeft echter slechts 60 minuten gewacht.

## 2. Europese Verordening

Volgens de Europese Verordening 181/2011 moet Flixbus wel informatie verstrekken, maar komt M. niet in aanmerking voor een vergoeding omdat de **afstand onder de 250 km** ligt.

Informatie over de rechten van passagiers bij vertraging in geval van busreizen vind je bij het [Europees Centrum voor de Consument](#) en op de [website van Flixbus](#) zelf.

Wegwijzer behandelt reizigersklachten. Zit je zelf met een probleem? Laat het ons weten via [info@wegwijzer.be](mailto:info@wegwijzer.be) of 050 33 75 88.

Naast ombudsdossiers biedt Wegwijzer ook praktische dossiers aan.

>>> [Ontdek de praktische dossiers hier](#)

