



1. ... ^

[Home](#) [Pershoek](#) [Vragen en antwoorden over het passagierspakket](#)Beschikbare talen:

VRAGEN EN ANTWOORDEN | 13 mei 2026 | Brussel | Leestijd: 8 min

Vragen en antwoorden over het passagierspakket

i Deze pagina is vertaald via machinevertaling. [Terug naar de oorspronkelijke taal](#). De Europese Commissie kan de juistheid van deze vertalingen niet garanderen en kan niet aansprakelijk worden gesteld in geval van fouten.

[Meer informatie over machinevertaling](#)

Wat zijn de voordelen voor burgers, met name reizigers? Hoe zullen de voordelen worden bereikt?

Het passagierspakket zal het voor burgers gemakkelijker maken om hun reizen over de grenzen, vervoerswijzen en exploitanten heen te vinden, te vergelijken en te boeken. Het passagierspakket zal de beschikbaarheid van treinkaartjes voor alle aanbieders van vervoersbewijzen verbeteren. Dit zal passagiers helpen om tickets van verschillende exploitanten te combineren en tegelijkertijd volledige passagiersrechten te verlenen wanneer een treinreiziger een verbinding mist op een treinreis met meerdere exploitanten die als één ticket is gekocht.

Om dit te bereiken, stelt de Europese Commissie voor om alle online ticketplatforms te verplichten aanbiedingen op een neutrale en transparante manier weer te geven. Bovendien moeten platforms met een strategische positie op de markt zorgen voor een eerlijke behandeling van vervoersexploitanten.

Om de beschikbaarheid van treintickets te vergroten, verplicht het passagierspakket spoorwegmaatschappijen om hun tickets beschikbaar te stellen aan online ticketplatforms die ze willen verkopen. Tegelijkertijd zullen de online ticketingdiensten van gevestigde spoorwegondernemingen met een marktaandeel van 50 % of meer van de markt voor reizigersvervoer per spoor alle beschikbare spoorwegdiensten die in hun land worden geëxploiteerd, moeten weergeven en in hun zoekresultaten moeten opnemen. Op verzoek van andere exploitanten moeten zij tickets aanbieden voor diensten die door andere spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd. **Dit moet er ook toe bijdragen dat treinkaartjes tegen concurrerende prijzen worden aangeboden, wat alle reizigers ten goede komt.**

De Commissie stelt ook voor dat reizigers met een enkel vervoersbewijs voor een treinreis volledige bescherming van de passagiersrechten genieten als zij een verbinding missen, zelfs wanneer deze verbindingdiensten door verschillende spoorwegmaatschappijen worden geëxploiteerd. Dit betekent dat passagiers niet alleen een nieuw recht hebben om naar hun eindbestemming te worden omgeleid zonder een nieuw ticket te hoeven betalen, maar ook compensatie kunnen krijgen voor de totale vertraging.

Waarom intervenueert de EU op de markt voor treinkaartjes?

Op dit moment ontbreekt het de ticketmarkt aan transparantie. Uit mededingingszaken op EU- en nationaal niveau blijkt dat actoren met een sterke positie op de markt soms de bevoegdheid hebben om kleinere spelers oneerlijke contractvoorwaarden op te leggen. Op de markt voor treinkaartjes zijn de belangrijkste en meest zichtbare online ticketingdiensten eigendom van spoorwegexploitanten, die een stimulans hebben om de zichtbaarheid van hun directe concurrenten te beperken. Gezien de sterke positie van deze ticketingplatforms die eigendom zijn van exploitanten, kan het voor nieuwkomers erg moeilijk zijn om een goed alternatief te vinden voor de distributie van hun tickets. Bovendien hebben exploitanten die eigenaar zijn van hun eigen online ticketingdiensten weinig prikkels om hun tickets via onafhankelijke platforms te distribueren. Het resultaat is een onvolledig aanbod op zowel onafhankelijke als door de exploitant beheerde platforms. Dit maakt het onnodig moeilijk voor consumenten om de beste reisopties te vinden.

Een EU-brede aanpak van deze problemen voorkomt een versnipperde markt die leidt tot hogere kosten en lagere baten.

Wat betekent een "single ticket" in de praktijk? Hoe zal dit van invloed zijn op de passagiersrechten?

Passagiers krijgen één enkel ticket wanneer zij een treinreis met meerdere exploitanten kopen op één platform, in één commerciële transactie. Dit ene vervoersbewijs kan diensten omvatten die door verschillende spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd.

Met een enkel vervoersbewijs heeft een treinreiziger volledige bescherming van zijn rechten in geval van een gemiste verbinding tussen verschillende spoorwegdiensten, zelfs als deze door verschillende spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd. In de praktijk zullen passagiers recht hebben op bijstand, herrotering, terugbetaling en compensatie. Momenteel is de verplichting om bescherming te bieden voor gemiste spoorverbindingen alleen van toepassing op rechtstreekse vervoersbewijzen die worden aangeboden door enige spoorwegondernemingen of wanneer spoorwegexploitanten samenwerken op het gebied van rechtstreekse vervoersbewijzen.

Bovendien is in de nieuwe regels bepaald dat losse tickets niet in verschillende afzonderlijke tickets kunnen worden gesegmenteerd. Wanneer een platform bijvoorbeeld een ticket aanbiedt van station A naar station B en een ander ticket van station B naar station C, moet een passagier op datzelfde platform de mogelijkheid hebben om een enkel ticket te kopen voor een reis van station A naar station C, via station B.

Wie is verantwoordelijk als er bij een treinreis meerdere vervoerders betrokken zijn en er iets misgaat?

Indien een passagier een verbinding mist tijdens een treinreis met één enkel vervoersbewijs, is de spoorwegonderneming die de verstoring heeft veroorzaakt, aansprakelijk voor het waarborgen van de volgende rechten:

- het recht om te kiezen tussen vervoer langs een andere route naar de eindbestemming zonder extra kosten of, als alternatief, terugbetaling van het enkele ticket;
- het recht op bijstand, met inbegrip van versnaperingen, maaltijden of zelfs accommodatie waar een overnachting noodzakelijk wordt als gevolg van de gemiste aansluiting;
- Compensatie voor de vertraging die is opgelopen in het kader van het enkele ticket (tenzij de passagier om terugbetaling heeft verzocht).

Bovendien moeten de spoorwegondernemingen waarvan de aansluitingen als gevolg van deze verstoring zijn gemist, de voortzetting van de reis op hun volgende dienst aanbieden. Op deze manier kunnen passagiers de eerstvolgende beschikbare trein nemen om hun reis voort te zetten.

Wat gebeurt er als de minimale verbindingstijden niet worden gerespecteerd?

Wanneer passagiers een enkel ticket boeken voor een treinreis met verschillende trajecten, moeten de minimale verbindingstijden in acht worden genomen om een redelijke overstaptijd voor de passagier tussen verschillende spoorwegdiensten te waarborgen. Wanneer verkopers van vervoersbewijzen en touroperators deze minimumaansluittijden bij de boeking niet in acht nemen, zijn spoorwegondernemingen niet langer aansprakelijk voor passagiersrechten als de passagier tijdens de treinreis een aansluiting mist. In dat geval kan de passagier zich wenden tot de verkoper van het vervoerbewijs of de touroperator voor een volledige terugbetaling van het enkele vervoerbewijs of voor terugbetaling van de kosten die zijn gemaakt om de reis voort te zetten. Bovendien zouden zij de passagier moeten compenseren voor 75 % van de waarde van het enkele ticket.

Wat zijn de voordelen voor bedrijven?

Met dit pakket wil de Commissie een gelijk speelveld creëren op de ticketmarkt en ervoor zorgen dat kleine bedrijven eerlijk kunnen concurreren met grotere spelers. Uit mededingingszaken op zowel EU- als nationaal niveau is gebleken dat dit soms een uitdaging is geweest, met name voor treinticketdiensten.

Kleinere exploitanten zullen eerlijke deals kunnen sluiten met prominente onlineplatforms, die duidelijke regels in commerciële overeenkomsten moeten naleven. Bovendien zullen kleinere platforms betere deals kunnen sluiten met dominante spoorwegexploitanten, waardoor zij een breder scala aan treinkaartjes aan consumenten kunnen aanbieden.

Reisbureaus (zowel online als offline) zullen profiteren van het feit dat hun commerciële partners reisopties op een neutrale manier moeten weergeven. Hierdoor kunnen reisbureaus gemakkelijker de beste reisoptie voor hun klanten kiezen.

Wat zijn de voordelen voor spoorwegexploitanten?

Dit pakket maakt het reizen per spoor toegankelijker en gemakkelijker voor consumenten, waardoor het aantal mensen dat voor het spoor kiest waarschijnlijk aanzienlijk zal toenemen.

Spoorwegexploitanten krijgen ook de kans om hun tickets te laten verkopen op grote binnenlandse ticketingplatforms, wanneer zij eigendom zijn van gevestigde spoorwegondernemingen met een aanzienlijke aanwezigheid op de markt. Deze wijzigingen zullen ervoor zorgen dat de diensten van nieuwe exploitanten gemakkelijk kunnen worden gevonden en veilig kunnen worden gecombineerd met diensten van andere exploitanten. Als gevolg daarvan zullen nieuwe spoordiensten veel beter worden geïntegreerd in het totale spooraanbod. Bovendien zullen de spoorwegdiensten zichtbaarder worden naarmate consumenten de mogelijkheid krijgen om reisopties te sorteren op basis van broeikasgasemissies op ticketplatforms.

Naarmate treinkaartjes toegankelijker worden en de rechten van treinreizigers verbeteren, zal het spoor in het algemeen een aantrekkelijkere vervoerswijze worden, die extra passagiers voor het spoor zal genereren.

Verplichten deze regels bedrijven om tickets van concurrenten te verkopen?

Het passagierspakket legt slechts een hostingverplichting op aan een beperkt aantal online ticketingdiensten: die van spoorwegondernemingen die een marktaandeel van 50 % of meer hebben op een binnenlandse markt voor passagiersvervoersdiensten per spoor. Wanneer een spoorwegonderneming (zelfs een directe concurrent) vraagt dat haar vervoersbewijzen op een dergelijk platform worden verkocht, is het platform verplicht de vervoersbewijzen van deze spoorwegonderneming naast haar andere diensten aan te bieden. De spoorwegonderneming kan er ook voor kiezen om een herkoppeling naar haar eigen ticketingplatform aan te vragen.

Geldt de verplichting om treinkaartjes op onlineplatforms beschikbaar te stellen voor alle spoorwegexploitanten?

De verplichting om eigen vervoerbewijzen beschikbaar te stellen, op verzoek van een onlineplatform voor vervoerbewijzen, geldt voor alle spoorwegondernemingen en entiteiten die belast zijn met de organisatie van spoorwegvervoersdiensten. Er zijn echter drie uitzonderingen:

- door kmo's geëxploiteerde diensten;
- Diensten die worden geëxploiteerd om strikt historische redenen of voor toeristisch gebruik en die gewoonlijk niet voldoen aan de normale vervoersbehoeften;
- Diensten op op zichzelf staande netwerken die uitsluitend bestemd zijn voor de exploitatie van stads- of voorstedelijke spoorwegdiensten.

De verplichting tot gedeeld gebruik geldt zowel voor binnenlandse als voor grensoverschrijdende diensten.

De verplichting geldt niet voor multimodale vervoersbewijzen (die bijvoorbeeld gebruikelijk zijn in stedelijk vervoer), op voorwaarde dat de desbetreffende treinkaartjes afzonderlijk kunnen worden gekocht (d.w.z. alleen per spoor).

Wanneer zouden spoorwegmaatschappijen moeten beginnen met de verkoop van tickets en zouden ze later nog prijzen kunnen wijzigen of nieuwe diensten kunnen toevoegen?

Volgens de nieuwe regels moeten spoorwegexploitanten tickets ten minste vijf maanden vóór de exploitatie van een spoorwegdienst voor verkoop beschikbaar stellen, op voorwaarde dat de dienst in de dienstregeling is opgenomen. Dit geeft passagiers meer zekerheid en flexibiliteit om hun reis ruim van tevoren te plannen.

De eis belet spoorwegexploitanten niet om tarieven aan te passen of nieuwe diensten in de loop van de tijd toe te voegen. Tickets voor nieuw toegevoegde diensten moeten onmiddellijk beschikbaar worden gesteld voor verkoop nadat ze in de dienstregeling zijn opgenomen.

Veranderingen in de ticketverkoop per spoor lijken volledig afhankelijk te zijn van platforms en spoorwegondernemingen die een overeenkomst sluiten. Wat als ze dat niet doen?

De nieuwe regels verplichten online ticketingdiensten en spoorwegondernemingen om op verzoek commerciële overeenkomsten over de distributie van ticketing aan te gaan. Zij specificeren de voorwaarden voor deze overeenkomsten, die eerlijk, redelijk en niet-discriminerend moeten zijn, ook met betrekking tot vergoedingen. Indien de partijen niet binnen acht maanden tot overeenstemming kunnen komen, kan de nationale regelgevende instantie binnen zes maanden na ontvangst van een klacht de voorwaarden van een dergelijke overeenkomst vaststellen.

Bovendien moeten alle onmisbare online-ticketingdiensten voor spoorwegen, ongeacht een overeenkomst, binnen twaalf maanden na de inwerkingtreding van de verordening alle beschikbare spoorwegdiensten die in hun land worden geëxploiteerd, weergeven en in hun zoekresultaten integreren.

Hoe gaat de Commissie in de praktijk zorgen voor een “neutrale weergave” van reisopties?

Dit pakket garandeert dat alle vervoersopties neutraal worden weergegeven, door criteria (prijs, duur, vertrektijd, broeikasgasemissies enz.) vast te stellen die platforms als standaardinstellingen op het eerste scherm moeten gebruiken. Platforms blijven echter vrij om extra filteropties aan te bieden, zodat gebruikers hun zoekopdracht kunnen aanpassen op basis van persoonlijke voorkeuren.

Voor meer informatie

[Persbericht](#)

[Factsheet](#)


Verwante thema's

Vervoer

Printversie (pdf)

Vragen en antwoorden over het passagierspakket

(85.818 KB - PDF)

[Download](#)  (/commission/presscorner/api/files/document/print/nl/qanda_26_1057/QANDA_26_1057_EN.pdf)

Contactpersonen voor de media

Anna-Kaisa ITKONEN

Woordvoerder

Telefoon +32 2 29 57501

E-mail anna-kaisa.itkonen@ec.europa.eu 



Anni JUUSOLA

Persvoorlichter

Telefoon +32 2 29 60 986

E-mail anni.juusola@ec.europa.eu 



Als u niet voor de media werkt, kunt u via Europe Direct contact opnemen met de EU. U kunt ons [schrijven](#), of bellen met 00 800 6 7 8 9 10 11.

QANDA/26/1057