

# Algemene vervoersvoorwaarden van NMBS (binnenlands vervoer)

## Deel 1 - Algemene bepalingen

### Artikel 1 - Toepassingsgebied en structuur

De vervoersvoorwaarden van NMBS die van toepassing zijn op het binnenlands vervoer bestaan uit deze Algemene Vervoersvoorwaarden en de Bijzondere Vervoersvoorwaarden (bestaande uit product- / thematische fiches, de Tarieven en het Lexicon). Al deze documenten zijn raadpleegbaar op onze website <https://www.belgiantrain.be/nl/support/terms-and-conditions-for-transport>

Voor de vervoersvoorwaarden van NMBS die van toepassing zijn op het internationaal vervoer, verwijzen wij u naar onze website <https://www.b-europe.com/NL/Juridisch/Vervoersvoorwaarden>.

### Artikel 2 - Aanvaarding van de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden door de reiziger

Door gebruik te maken van de vervoersdiensten van NMBS erkent u kennis te hebben genomen van dit document en van de Bijzondere Voorwaarden (die beschikbaar zijn op onze website nmbs.be) en aanvaardt u deze zonder enig voorbehoud na te leven. NMBS kan dit document op ieder ogenblik aanpassen om gegronde redenen, zoals verplichtingen die verband houden met haar opdrachten van openbare dienst, om het in overeenstemming te brengen met beslissingen van de overheid of wegens operationele vereisten die verband houden met de infrastructuur, het net of de resources. NMBS houdt u op de hoogte van alle aanpassingen aan deze Algemene Vervoersvoorwaarden via haar informatiekkanalen (met name via haar website nmbs.be) en via het Belgisch Staatsblad. Deze aanpassingen zijn u tegenstelbaar vanaf hun publicatie.

### Artikel 3 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Uw privacy is belangrijk voor ons en we doen dan ook al het nodige om deze te respecteren. Uw persoonsgegevens zullen enkel gebruikt worden door NMBS, nv van publiek recht (Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel) en haar onderaannemers. Zonder uw akkoord zullen we nooit gegevens overmaken aan derden die ze zouden gebruiken om u hun eigen producten of diensten voor te stellen.

Meer informatie over hoe we uw persoonsgegevens verwerken vindt u op [www.nmbs.be/privacy](http://www.nmbs.be/privacy) of kan u opvragen aan het loket.

## Deel 2 - Algemene Vervoersvoorwaarden

### Artikel 4 - Vervoersovereenkomst

§1. De vervoersovereenkomst bestaat erin u per trein te vervoeren tussen twee punten en wordt gevormd door:

- deze Algemene Vervoersvoorwaarden;
- de Bijzondere Vervoersvoorwaarden;
- de gegevens op het vervoerbewijs.

§2. Uw vervoersovereenkomst wordt vastgelegd in een traditioneel papieren vervoerbewijs of een elektronisch vervoerbewijs. Uw vervoerbewijs levert volledig bewijs, behoudens tegenbewijs, van het sluiten en van de inhoud van de vervoersovereenkomst.

§3. Een vervoerbewijs vertegenwoordigt één enkele vervoersovereenkomst, uitgezonderd in de gevallen voorzien in paragraaf 4.

§4. Eenzelfde vervoerbewijs vertegenwoordigt meerdere vervoersovereenkomsten, wanneer :

- 1) er op uw ticket, op uw bewijs van aankoop, of in uw bevestigingsmail vermeld wordt dat uw vervoerbewijs verschillende vervoersovereenkomsten vertegenwoordigt.
- 2) uw reis uit verschillende opeenvolgende diensten bestaat, verzekerd door verschillende vervoersmiddelen (bijvoorbeeld een reis die bestaat uit een NMBS-vervoersdienst en een vervoersdienst per bus, tram, metro, vliegtuig, verzekerd door een andere vervoerder);

In beide gevallen is elke vervoersdienst gedekt door een aparte vervoersovereenkomst die juridisch autonoom is van de andere. Elke vervoerder zal slechts aansprakelijk zijn ten aanzien van u voor het deel van de vervoersdienst die hij op zich heeft genomen, op basis van zijn eigen vervoersvoorwaarden. De identiteit van de uitgever of de verdeler van het vervoerbewijs heeft hierbij geen enkele invloed.

## Artikel 5 - Vervoerbewijzen

### 5.1 Algemeen

§1. NMBS en haar contractspartners bepalen de vorm en de inhoud van de vervoerbewijzen, de talen waarin en de lettertekens waarmee ze moeten worden gedrukt en ingevuld. In voorkomend geval moet u uw vervoerbewijs in een van de drie landstalen invullen.

§2. Het verhandelen van vervoerbewijzen door personen die hiervoor geen uitdrukkelijke toestemming verkregen hebben, is verboden. De Bijzondere Vervoersvoorwaarden bepalen de aankoop-, gebruiks-, terugname-, omruilings-, terugbetalings- en vervangingsvoorwaarden bij verlies of diefstal, voor de verschillende vervoerbewijzen van NMBS.

§3. Op een vervoerbewijs worden in principe vermeld:

- de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoerovereenkomst;
- de identiteit van de onderneming die het vervoerbewijs heeft uitgegeven;
- het betrokken traject;
- de reisklas (1e of 2e);
- de prijs;
- de geldigheidsduur;
- in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde plaats;
- de verwijzing naar de Vervoersvoorwaarden van NMBS.

§4. Vervoerbewijzen die niet op naam zijn, zijn overdraagbaar voor zover de reis nog niet is aangevat.

§5. Kortingen zijn nooit cumuleerbaar.

§ 6. De geldigheidsvoorwaarden van de vervoerbewijzen worden gedefinieerd in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

### 5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs

§ 1. U wordt verzocht een geldig en leesbaar vervoerbewijs aan te kopen via één van de verkoopkanalen uit artikel 5.3, voordat u opstapt, en het bij te houden totdat u de instellingen van NMBS verlaat. U dient onmiddellijk, en desgevallend in aanwezigheid van de verkoper, na te gaan of uw vervoerbewijs volgens uw aanwijzingen werd opgemaakt.

§2. Als u een vervoerbewijs wenst aan te kopen in een station met ticketverkoop (loket en/of verkoopautomaat) wordt u verzocht u tijdig naar het verkooppunt te geven. U wordt eveneens verzocht op tijd op het perron te zijn om de trein te nemen.

§3. Aan boord van de trein zorgt u ervoor dat u gedurende heel de reis de gebruiksvoorwaarden van uw vervoerbewijs naleeft. Als u reist met een speciaal vervoerbewijs (bv. elektronisch, op naam, met korting, op een speciale manier betaald) moet u zich steeds kunnen legitimeren en kunnen aantonen dat u het recht hebt om van dit vervoerbewijs gebruik te maken.

§4. Op vraag van het bevoegde NMBS-personeel overhandigt u uw vervoerbewijs om het te laten controleren.

Als uw vervoerbewijs om een of andere reden niet geldig of niet leesbaar is, of indien u de gebruiksvoorwaarden niet naleeft, dan zal u gevraagd worden om op de trein een vervoerbewijs te kopen tegen 'Boordtarief', volgens de voorwaarden die voorzien zijn in artikel 5.4. Als u weigert of indien u in de onmogelijkheid verkeerde om een vervoerbewijs aan "Boordtarief" aan te kopen, zal NMBS de maatregelen toepassen die opgenomen zijn in de Bijlage - Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs.

### 5.3 Een vervoerbewijs aankopen

§ 1. U kunt gebruikmaken van de volgende verkoopkanalen:

- het stationsloket;
- de verkoopautomaat;
- de website van NMBS ([nmbs.be](https://www.nmbs.be));
- de mobiele toepassingen;
- de erkende doorverkopers – derden.

§2. U kunt ook een vervoerbewijs kopen aan boord van de trein, volgens de voorwaarden bedoeld in artikel 5.4 hieronder.

§3. Door een vervoerbewijs aan te kopen, verklaart u handelingsbekwaam te zijn in de zin van het burgerlijk wetboek en draagt u alle gevolgen van de bijhorende financiële transactie, met inbegrip van deze die voor rekening van een derde gebeuren.

§4. Overeenkomstig artikel VI.53.12° van het wetboek van economisch recht beschikt u niet over een herroepingsrecht voor de aankoop van een vervoerbewijs.

§ 5. Verloren of gestolen vervoerbewijzen worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

§ 6. Na de aankoop van een vervoerbewijs kunt u geen korting meer laten gelden.

### 5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief'

§ 1. Behalve in de hypothesen beoogd in punt 1 van de Bijlage - Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs, waarvoor u een kaart wordt overhandigd, die u uitnodigt om uw situatie te regulariseren (hieronder "Regularisatie"), zal het treinbegeleidingspersoneel u in de volgende gevallen voorstellen om een vervoerbewijs te kopen uit het productengamma dat verkocht wordt in de trein, tegen 'Boordtarief':

- a) U kunt, ongeacht de reden, geen vervoerbewijs tonen aan het treinbegeleidingspersoneel;
- b) Het vervoerbewijs dat u tijdens uw reis aan het treinbegeleidingspersoneel toont, is volgens de Bijzondere Vervoersvoorwaarden niet geldig.

§ 2. Als u in de bovenstaande gevallen weigert om een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' aan te kopen, past NMBS de maatregelen toe uit de Bijlage – Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs. NMBS kan u desgevallend ook van het vervoer uitsluiten.

§ 3. Als u in de bovenstaande gevallen vermeld in §1 een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' wenst aan te kopen, maar niet in de mogelijkheid bent om elektronisch te betalen in de trein, maakt het treinbegeleidingspersoneel een Regularisering op (zie punt 1.3. van de Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs).

§ 4. Het 'Boordtarief' bestaat uit de vervoersprijs, die verhoogd wordt met een supplement waarvan het bedrag bepaald wordt door de Bijzondere Vervoersvoorwaarden. Het maakt deel uit van de prijs van het vervoerbewijs.

§ 5. Het supplement 'Boordtarief' wordt altijd integraal geïnd, zelfs indien u recht hebt op een korting op de normale prijs van het vervoerbewijs.

§ 6. Het 'Boordtarief' wordt geïnd per reiziger, voor een enkele reis of voor een heen- en terugreis.

§ 7. Als er in uw station geen loket open was en de automaten buiten werking waren, is het supplement 'Boordtarief' niet verschuldigd.

§ 8. In de volgende limitatieve gevallen kunt u het supplement 'Boordtarief' laten terugbetalen:

- indien de verkoop van vervoerbewijzen technisch gezien zowel aan de loketten als aan de verkoopautomaten niet mogelijk is, ontvangt u een document 'Onmogelijkheid tot verkoop' aan het loket. Op de trein koopt u een vervoerbewijs tegen 'Boordtarief'. Binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, kunt u aan een van onze loketten de terugbetaling van het supplement 'Boordtarief' vragen op vertoon van het vervoerbewijs dat u in trein kocht en het document 'Onmogelijkheid tot verkoop'.
- Indien de verkoop van vervoerbewijzen aan de verkoopautomaten, in een station zonder loketten, technisch gezien niet mogelijk is, en u dus geen document 'Onmogelijkheid tot verkoop' kunt bekomen, moet u op de trein een vervoerbewijs aan 'Boordtarief' kopen. U kunt de terugbetaling van het supplement 'Boordtarief' binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, vragen:
  - aan een van onze loketten, op vertoon van het vervoerbewijs dat u aankocht in de trein;
  - door ons op onderstaand adres een brief te sturen met uw vraag tot terugbetaling en het originele vervoerbewijs dat u op de trein kocht toe te voegen, samen met uw rekeningnummer:

*NMBS Customer Services  
Klantendienst  
10-14 B-CS.642  
Hallepoortlaan 40, 1060  
BRUSSEL*

## Artikel 6 - Toegang tot de treinen en dienstregeling

§ 1. Het vervoerbewijs geeft recht op vervoer in de vermelde klasse en – in voorkomend geval – op de gereserveerde plaats. NMBS kan de toegang tot sommige treinen, rijtuigen of afdelingen voorbehouden aan bepaalde categorieën reizigers of houders van sommige vervoerbewijzen.

§2. U kunt de dienstregeling van NMBS raadplegen in elk station (affiches 'Vertrek'), op de NMBS-website ([nmbs.be](https://www.nmbs.be)) of via de NMBS-apps.

§3. Voor reizen met een overstap worden de treinen die aansluiting geven specifiek vermeld in de zoekmotor op de website van NMBS. U bent niet gemachtigd om andere mogelijke aansluitingen te bepalen.

## Artikel 7 - Verplichtingen van NMBS en de reizigers in de instellingen en treinen van NMBS

### 7.1 Algemene verplichtingen van NMBS

§ 1. NMBS moet elke reiziger en zijn bagage vervoeren voor zover het vervoer mogelijk is met treinen die in de dienstregeling zijn aangegeven en voor zover dit vervoer niet door overmacht wordt belemmerd.

§2. Wegens dwingende exploitatieredenen kan NMBS tijdelijk een dienst geheel of gedeeltelijk schorsen. NMBS maakt deze maatregelen zonder uitstel bekend in de betrokken stations, op de website en op de mobiele NMBS-app en, in voorkomend geval, via de media.

### 7.2 Algemene verplichtingen van de reiziger die zich in de instellingen en de treinen van NMBS bevindt

§ 1. In de installaties en de treinen van NMBS moet u zich houden aan de wetten en de reglementen die er van toepassing zijn, in het bijzonder de bepalingen in de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, aan deze Algemene Vervoersvoorwaarden en aan de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

De eerder vermelde wet vermeldt een reeks inbreuken die afhankelijk van het geval kunnen leiden tot strafrechtelijke vervolging, of tot administratieve vervolging.

Naast de repressieve sancties die u na deze procedures opgelegd kunnen worden, behoudt NMBS zich bovendien het recht voor een vergoeding te vragen voor alle schadelijke gevolgen die ze geleden zou hebben door deze inbreuken.

Wanneer de omstandigheden dat rechtvaardigen, kunt u tot slot ook worden uitgesloten van het spoorwegvoertuig of van het station, zonder enig recht op schadeloosstelling of terugbetaling van de prijs van uw vervoerbewijs.

We willen u er ook op wijzen dat naast de gedragingen die specifiek als inbreuk opgenomen zijn in de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, u ook geacht wordt de bevelen van het stationspersoneel, het treinbegeleidings- of veiligheidspersoneel na te leven, en hen in het bijzonder uw identiteit mee te delen door hen uw identiteitskaart of elk ander officieel document voor te leggen dat uw identiteit ondubbelzinnig bewijst, bij controles op de naleving van de eerder vermelde wet of van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

In de specifieke context van de COVID-19 gezondheids crisis, overeenkomstig de regeringsmaatregelen en in toepassing van artikel 3 van de wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018, behoudt NMBS zich het recht voor om - tot nader order - de toegang tot de trein te verbieden aan groepen van meer dan 10 personen. In overeenstemming met de overheidsmaatregelen kunnen aanpassingen aan dit principe worden voorzien, die op de betrokken webpagina zullen worden meegedeeld: <https://www.belgiantrain.be/nl/tickets-and-railcards/groups/book-group-travel>.

§2. In de instellingen en treinen van NMBS moet u toezien op uw eigen veiligheid. Dit houdt onder andere in dat u zich gedraagt als een normaal voorzichtig en zorgvuldig persoon.

Zo ziet u er bijvoorbeeld op toe om:

- onmiddellijk na het opstappen op de u voorbehouden plaats te gaan zitten of een vrije plaats in te nemen in de reisklasse die op uw vervoerbewijs vermeld is. We vragen u om niet te gaan zitten op plaatsen die voorbehouden zijn voor personen met beperkte mobiliteit of op plaatsen die gereserveerd

werden door een groep reizigers.

- een stabiele houding aan te nemen en u vast te houden aan de vaste elementen als u geen zitplaats heeft en dit totdat de trein volledig tot stilstand is gekomen;
- uw begeleide bagage en persoonlijke voorwerpen in de daartoe voorziene ruimtes op te bergen volgens de bepalingen in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden die van kracht zijn.

§3. U moet zich schikken naar de douane-, politie- en andere ambtelijke voorschriften, zowel wat uw persoon als de controle van uw bagage en handbagage betreft. NMBS draagt in dat opzicht geen enkele verantwoordelijkheid.

§4. Overeenkomstig artikel 27 van de wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018, kan uw vervoerbewijs en/of een begeleidend document in de volgende gevallen worden ingetrokken:

- Vervalsing (wijziging van voorgedrukte gegevens) of namaak (= vervalsing/frauduleuze kopie) van een vervoerbewijs of een document dat samen met een vervoerbewijs wordt gebruikt;
- Misbruik van identiteit door het gebruik van een nominatief vervoerbewijs van een derde of van een nominatief document van een derde dat samen gebruikt wordt met een vervoerbewijs;
- Gebruik van de commerciële producten Interrail of Eurail Pass in het land van de woonplaats of buiten de geldigheidsperiode.

## Artikel 8 - Personen met beperkte mobiliteit (PBM)

§ 1. Als u beperkt mobiel bent en assistentie wenst in een van de stations die deze dienstverlening aanbieden (zie de Bijzondere Vervoersvoorwaarden) dient u op voorhand een beroep te doen op de assistentiedienst van NMBS. Om gebruik te kunnen maken van de assistentie, moet u zich houden aan de instructies van het bevoegde betreffende assistentiepersoneel van NMBS. Aan boord van de trein dient u de instructies van het boordpersoneel te volgen.

§2. De Bijzondere Vervoersvoorwaarden beschrijven de procedure voor het reserveren en ter beschikking stellen van assistentie.

§3. Enkel het assistentiepersoneel van NMBS is bevoegd om u deze assistentie te verlenen. NMBS ziet af van iedere aansprakelijkheid als verrichtingen zoals het laden, overladen, lossen en vastzetten van de rolstoel door uzelf, niet-bevoegd personeel van NMBS of een derde, worden uitgevoerd.

§4. Personen met beperkte mobiliteit in een elektrische rolstoel bedienen hun rolstoel zelf en dragen hiervoor zelf de volledige verantwoordelijkheid.

§ 5. Kinderwagens die door bevoegd assistentiepersoneel worden in-, over- en uitgeladen, moeten op voorhand worden opgeplooid en het kind moet in alle gevallen op de arm worden genomen door de persoon die het kind begeleidt.

## Artikel 9 - Kinderen

Minderjarigen reizen onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of elke persoon die voor hen instaat en, om veiligheidsredenen, mogen kinderen jonger dan 6 jaar niet alleen reizen.

## Artikel 10 - Voorwerpen en dieren meenemen op de trein

### 10.1 Voorwerpen en stoffen die niet vervoerd mogen worden

§ 1. Mogen niet worden vervoerd: gevaarlijke stoffen en voorwerpen, onder meer wapens, ontplofbare of ontvlambare stoffen en voorwerpen, oxidatieve, giftige, radioactieve en bijtende stoffen.

Het is ook verboden om bromfietsen en motors te vervoeren.

Behalve voor ordediensten in dienst zijn de volgende voorwerpen eveneens verboden:

- vuurwapens en alle voorwerpen die projectielen kunnen afvuren;
- puntige, scherpe of stompe blanke wapens.

§2. Wanneer er ernstige redenen zijn om te vermoeden dat de bovenstaande bepalingen overtreden werden, heeft het bevoegde personeel van NMBS het recht om zich, met uw akkoord, te overtuigen van de aard van de voorwerpen die in de rijtuigen worden meegenomen.

Als u afwezig bent of weigert, zal het bevoegde NMBS-personeel de tussenkomst van een officier van gerechtelijke politie vragen.

§3. Bij overtreding van een van de voormelde verbodsbepalingen zal artikel 7.2 §1 toepassing zijn.

### 10.2 Voorwerpen en dieren die toegelaten zijn tot het vervoer – verloren voorwerpen

§ 1. De voorwerpen en dieren die toegelaten zijn tot het vervoer en de regels voor hun vervoer worden geregeld in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden.

§2. Als u deze regels overtreedt, zal artikel 7.2 §1 van toepassing zijn.

§3. Voorwerpen die op de trein worden gevonden, moeten onmiddellijk aan het NMBS-personeel worden gemeld. NMBS mag voorwerpen die onbeheerd worden achtergelaten, en de inhoud ervan, onderzoeken. NMBS mag deze uit de trein verwijderen en vernietigen indien zijzelf of de autoriteiten dit nodig zouden achten voor de exploitatieveiligheid of de veiligheid van de reizigers.

§4. Indien u een van uw persoonlijke bezittingen verloren bent op een van de treinen van NMBS, vragen we u om de procedure uit de Bijzondere Vervoersvoorwaarden te volgen.

## Artikel 11 - Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen

### 11.1 Afschaffingen en verwachte vertragingen

§ 1. Wanneer uw trein afgeschaft wordt of aangekondigd wordt met een vertraging van minstens 60 minuten en er geen alternatief is om uw vertraging te beperken, kunt u, mits naleving van de voorwaarden uit §2 hieronder:



- een gratis terugreis eisen naar het station van vertrek en de terugbetaling vragen van de vervoersprijs voor de reis die (of het gedeelte van de reis dat) niet is uitgevoerd of wel is uitgevoerd, maar niet langer een doel dient, of
- uw reis via een andere route voortzetten, de dag zelf zodra dat mogelijk is, of op een latere datum, mits omruiling van uw oorspronkelijke vervoerbewijs.

§2. Als het vervoerbewijs geldig was voor een heen- en terugreis zal enkel het gedeelte van het vervoerbewijs dat overeenstemt met de treinreis die niet kon worden afgelegd worden terugbetaald.

§3. Gratis terugkeren naar het vertrekstation of de reis voortzetten kan alleen met de aan de uitvoering van de vervoersovereenkomst deelnemende vervoerders die vermeld zijn op het vervoerbewijs. De terugreis of de voortzetting van de reis vinden plaats onder dezelfde voorwaarden als de oorspronkelijke reis.

## **11.2 Compensatie wegens treinvertraging**

### **11.2.1 Algemeenheden**

§ 1. De geldende compensatiemodaliteiten zijn deze die van kracht waren op de datum van de aankoop van het vervoerbewijs dat recht op compensatie geeft.

§2. De duur van de vertraging is het verschil tussen de geplande aankomsttijd volgens de officiële dienstregeling van NMBS en de werkelijke aankomsttijd in het bestemmingsstation. U kan zelf het vertragingssattest genereren op onze website [nmbs.be](https://nmbs.be) via volgende link : [vertragingssattest](#).

§3. Wanneer de trein die u wilde nemen vertraging heeft, dient u de eerstvolgende trein te nemen die u het snelst naar uw bestemmingsstation brengt, eventueel via een alternatieve reisweg om uw vertraging te beperken. Doet u dit niet, dan behoudt NMBS zich het recht voor om uw vertraging op deze basis te berekenen.

### **11.2.2 Effectieve vertraging van minstens 60 minuten**

§ 1. Wanneer de vertraging geen aanleiding heeft gegeven tot de terugbetaling volgens artikel 11.1 kunt u een compensatie voor deze vertraging vragen. De compensatie zal 100% van de prijs van het ticket bedragen.

§2. Als het vervoerbewijs geldig was voor een heen- en terugreis zal enkel het deel van de prijs van het vervoerbewijs dat overeenstemt met dat deel van de reis waarvoor de trein vertraging had, heen of terug, in aanmerking worden genomen om de compensatie te berekenen.

§3. U moet uw compensatieaanvraag bij NMBS indienen binnen de 3 maanden na afloop van de treinreis, via het hiertoe voorziene aanvraagformulier dat verkrijgbaar is aan de stationsloketten en terug te vinden is op de NMBS-website. Om ontvankelijk te zijn, moet uw aanvraag verplicht uw originele vervoerbewijs bevatten, of in het geval van een digitaal vervoerbewijs, het aankoopbewijs dat u bij die gelegenheid hebt ontvangen.

§4. Als het vervoerbewijs een product is waarop verschillende lijnen met de hand moeten worden ingevuld, moet u uw aanvraag binnen de 3 maanden na gebruik van de laatste lijn van dit vervoerbewijs opsturen.

§ 5. Als het vervoerbewijs een gevalideerd abonnement is (behalve in te vullen abonnementen), volstaat het om binnen de 3 maanden vanaf de dag van de vertraging een compensatieaanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement / MOBIB-kaart en het traject 'vertrekstation – bestemmingsstation'.

§ 6. Het indienen van een compensatieaanvraag bij de Klantendienst schorst de verjaringstermijn van een eventuele rechtsvordering niet en doet evenmin afbreuk aan uw vorderingsrecht zoals bepaald in artikel 14.3 van deze Algemene Vervoersvoorwaarden.

### **11.2.3 Herhaalde of stelselmatige vertragingen**

§ 1. De duur van de vertraging wordt berekend op basis van dezelfde regels als die vermeld in artikel 11.2.1 § 2-3.

§2. Indien u in het bezit bent van een NMBS-abonnement, heeft u bij herhaalde of stelselmatige vertragingen binnen de grenzen van artikel 11.3 recht op de volgende compensatie :

- voor minstens 10 vertragingen van 30 minuten (of meer) in een periode van 6 maanden, vergoedt NMBS 50% per vertraging;

§3. De hierboven vermelde periode van 6 maanden wordt berekend vanaf de eerste vertraging waarvoor de reiziger een aanvraag voor compensatie indient.

§4. Bij opeenvolgende aanvragen voor herhaalde of stelselmatige vertragingen is het niet toegelaten om een aanvraag in te dienen voor een periode die gedeeltelijk of geheel overlapt met die van een vorige aanvraag.

§ 5. Het aantal vertragingen per compensatieaanvraag voor herhaalde of stelselmatige vertragingen waarvoor een compensatie toegekend kan worden, is beperkt tot twee vertragingen per dag (op basis van een heen- en terugreis) en tot 120 dagen van werkelijk gebruik per periode van 6 maanden.

§ 6. NMBS kent geen compensatie toe voor vertraging tijdens een heen- en terugreis op dezelfde dag als er minder dan 2 uur verstreek tussen het tijdstip van aankomst van de heenreis en het tijdstip van vertrek van de terugreis.

§ 7. Als het vervoerbewijs geldig was voor een heen- en terugreis zal enkel het deel van de prijs van het vervoerbewijs dat overeenstemt met dat deel van de reis waarvoor de trein vertraging had, heen of terug, in aanmerking worden genomen om de compensatie te berekenen.

§ 8. U moet uw compensatieaanvraag bij NMBS indienen binnen de 3 maanden na afloop van de periode van 6 maanden (zoals vermeld in §3), via het hiertoe voorziene aanvraagformulier dat verkrijgbaar is aan de stationsloketten en terug te vinden is op de NMBS-website. Uw aanvraag is enkel ontvankelijk wanneer uw oorspronkelijk vervoerbewijs is bijgevoegd.

§ 9. Als het vervoerbewijs een product is waarop verschillende lijnen met de hand moeten worden ingevuld, moet u uw aanvraag binnen de 3 maanden na gebruik van de laatste lijn van dit vervoerbewijs opsturen.

§ 10. Als het vervoerbewijs een gevalideerd abonnement is (behalve in te vullen abonnementen), volstaat het om binnen de 3 maanden na afloop van de periode van 6 maanden een compensatieaanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement / de MOBIB-kaart en het traject 'vertrekstation – bestemmingsstation'.

### **11.3 Verwerking van compensatieaanvragen**

§ 1. U moet uw compensatieaanvragen binnen de voormelde termijnen indienen op het volgende adres:

<https://www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/compensation>

NMBS Customer Services  
10-14 B-CS.642  
Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel

§2. Op de NMBS-website vindt u uitleg over de manier waarop het bedrag van uw compensatie wordt berekend: <https://www.belgiantrain.be/nl/support/customer-service/compensation/calculte-your-compensation>

Het compensatiebedrag wordt uitsluitend berekend op basis van het gedeelte van de prijs dat betrekking heeft op de vervoersprestatie per trein, ongeacht de gecombineerde producten.

§3. De vervoersprijs die in aanmerking wordt genomen om het bedrag van de compensatie te berekenen, omvat de bijkomende kosten (zitplaatsreservering, supplementen enz.), maar niet de eventuele dienstkosten.

§4. Een treinvertraging kan slechts eenmaal gecompenseerd worden. Als u een compensatie ontvangen heeft voor een langdurige vertraging, mag u deze vertraging niet meer opnemen op een compensatieformulier voor herhaalde of stelselmatige vertragingen, of omgekeerd.

§ 5. NMBS behoudt zich het recht voor om bijkomende informatie of bewijsstukken te vragen die ze nodig acht om uw aanvraag te kunnen verwerken.

§ 6. Er wordt u geen compensatie toegekend:

- voor vertragingen van minder dan 60 minuten wegens overmacht;
- indien u niet in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs voor de treinreis;
- indien u reist met een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer omwille van uw beroep of statuut;
- voor vertragingen die toe te schrijven zijn aan de andere vervoersoperatoren, in geval van gecombineerde of geïntegreerde vervoerbewijzen.

§ 7. Verder kent NMBS geen compensatie toe voor niet-conforme aanvragen:

Vertraging van minstens 60 minuten:

Wanneer uw compensatieaanvraag niet conform is, zal NMBS geen compensatie toekennen voor de aanvraag in kwestie.

Herhaalde of stelselmatige vertragingen:

Wanneer een of meer lijnen van de compensatieaanvraag niet conform zijn, zal NMBS geen compensatie toekennen voor de globale aanvraag voor de referentieperiode.

§ 8. De compensatie wordt toegekend in de vorm van een bedrag dat in uw elektronische portefeuille wordt gestort, of in de vorm van waardebonnen. Het compensatiebedrag blijft een jaar geldig en kan worden gebruikt voor de aankoop van een NMBS-product voor het binnenlands verkeer. Dit bedrag kan geenszins worden uitbetaald in cash.

Enkel voor vertragingen van minstens 60 minuten schrijft NMBS, als u hierom uitdrukkelijk verzoekt in uw compensatieaanvraag, het bedrag over op uw rekening.

§ 9. NMBS is bij treinvertraging geen enkele andere vergoeding verschuldigd dan de vergoedingen die opgenomen zijn in artikel 11.2. NMBS draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor indirecte schade (zoals, maar niet beperkt tot: financiële verliezen, winstderving, een gelegenheid missen, schade aan derden, imagoschade, missen van een vlucht of een afspraak) die u geleden zou hebben doordat uw trein vertraging had.

§ 10. De beperking van onze aansprakelijkheid is niet van toepassing wanneer dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde het verbieden.

§ 11. Elk frauduleus gebruik van het compensatiesysteem voor treinvertragingen zal worden bestraft. U wordt ervan op de hoogte gebracht dat u vanaf de datum van de compensatieaanvraag gedurende een jaar geen nieuwe compensatieaanvraag meer mag indienen. Verder behoudt NMBS zich het recht voor om de schade die ze hierbij ondervonden heeft terug te vorderen en desgevallend klacht tegen u in te dienen.

## Artikel 12 - Bijstand bij vertragingen

§ 1. Bij een voorziene treinvertraging van 60 minuten of meer, neemt NMBS, in de mate dat ze optreedt als 'vervoerder belast met de bijstand' zoals bepaald in de Bijzonder Vervoersvoorwaarden [Lexicon](#) alle redelijke en gepaste maatregelen om de situatie van elke reiziger aan boord van de trein te verbeteren.

§2. Deze maatregelen omvatten, wanneer dat materieel mogelijk is, de verdeling van drank en/of versnaperingen onder alle reizigers wanneer deze beschikbaar zijn of het redelijkerwijze mogelijk is om deze aan te voeren.

## Artikel 13 - Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten

§ 1. Als u uw reis niet op dezelfde dag kunt voortzetten conform de vervoersovereenkomst die u met NMBS als vervoerder gesloten heeft, ten gevolge van een afgeschafte of vertraagde trein, of wanneer er door de omstandigheden redelijkerwijze niet verlangd kan worden om de reis op dezelfde dag voort te zetten, zal NMBS als vervoerder die belast is met de bijstand, al naargelang van de omstandigheden :

- alternatief vervoer aanbieden tot het bestemmingsstation of;
- een gepast verblijf aanbieden, inclusief transfer of;
- de redelijke kosten voor uw verblijf, inclusief de transfer, terugbetalen.

U dient de richtlijnen van NMBS op dit vlak te volgen.

Bovendien betaalt NMBS ook het bedrag terug van de kosten die u maakt om de personen die op u wachten te verwittigen. Het maximumbedrag is terug te vinden in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden ([Tarieven](#)) op basis van de gepaste rechtvaardigende documenten).

§2. Wanneer het materieel gezien onmogelijk was om bijstand te bieden, worden de kosten die u eventueel maakte slechts terugbetaald tot de maximumbedragen die vastgelegd zijn in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden ([Tarieven](#)) . Om deze kosten terug te vorderen, dient u op onderstaand adres per post een dossier bij de Klantendienst van NMBS in te dienen (met alle facturen en vervoerbewijzen waarvoor u terugbetaling vraagt, de originele vervoerbewijzen en de eventuele attesten) binnen een termijn van 3 maanden (dag van het incident inbegrepen).

*NMBS Customer Services  
Klantendienst  
10-14 B-CS.642  
Hallepoortlaan 40 - 1060  
Brussel*

§3. Als het vervoerbewijs een product is waarop verschillende lijnen met de hand moeten worden ingevuld, moet u uw terugbetalingsaanvraag opsturen binnen de 3 maanden na gebruik van de laatste lijn van dit vervoerbewijs. Als het vervoerbewijs een gevalideerd abonnement is (behalve manueel in te vullen abonnementen), volstaat het om binnen de 3 maanden een aanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement / de MOBIB-kaart en het traject 'vertrekstation – bestemmingsstation'.

## Artikel 14 - Aansprakelijkheid

### 14.1 Aansprakelijkheid van NMBS voor het vervoer van de reizigers, hun voorwerpen en dieren

§ 1. NMBS is aansprakelijk voor de aan de reizigers, hun voorwerpen en dieren overkomen ongevallen onder de voorwaarden waarin voorzien is door de Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Er is echter geen enkele vergoeding verschuldigd aan reizigers zonder vervoerovereenkomst.

§2. NMBS is als aansteller van haar personeel en aangestelden aansprakelijk voor de uitvoering van hun verplichtingen. Wanneer het personeel en aangestelden van NMBS u echter op uw vraag diensten verstrekken die niet ten laste zijn van NMBS, worden ze beschouwd voor uw rekening te handelen.

### 14.2 Aansprakelijkheid van de reizigers

U bent aansprakelijk voor de schade die u aan NMBS veroorzaakt, conform de geldende regelgeving, met name de Verordening 2021/782 over de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer, de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen en bepalingen van het gemeen recht inzake burgerlijke aansprakelijkheid.

### 14.3 Vorderingen en klachten

§ 1. Geschillen tussen NMBS en haar klant vallen uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel en worden beslecht volgens het Belgisch recht.

§2. Onverminderd de specifieke regels met betrekking tot de afschaffing van treinen en treinvertragingen bedoeld in artikel 11, moet de rechthebbende, in naleving van de verjaringstermijnen uit de Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer hun vorderingen in verband met de aansprakelijkheid van NMBS, voor het gedeelte van het vervoer dat door haar uitgevoerd werd, schriftelijk tot NMBS richten op de onderstaande adressen:

*NMBS Customer Services*

*Klantendienst*

*10-14 B-CS.642*

*Hallepoortlaan 40 - 1060*

*Brussel*

of door het formulier op de website van NMBS in te vullen:

<https://www.belgiantrain.be/nl/support/forms>

§3. De vordering is enkel ontvankelijk indien u of uw rechthebbende een geldig vervoerbewijs bijvoegt of voor het geval van een elektronisch vervoerbewijs, het aankoopbewijs.

§4. De vervoerbewijzen en andere documenten, waarvoor u of uw rechthebbende het nuttig vindt om ze bij uw vordering te voegen, moeten de originele exemplaren zijn.

In ieder geval kan NMBS eisen om de oorspronkelijke vervoerbewijzen te bezorgen.

§ 5. Wanneer NMBS de claim ontvangt, maar niet de verantwoordelijke vervoerder is, bezorgt ze deze aan de verantwoordelijk geachte vervoerder en brengt ze u of uw rechthebbende binnen een termijn van een maand op de hoogte.

§6. Indien u niet tevreden bent met het resultaat van uw klacht, behandeld door onze diensten, dan kan u een beroep doen op Ombudsrail, een onafhankelijke bemiddelingsinstantie. Contactgegevens :

Ombudsdienst voor de treinreizigers

Koning Albert II-laan 8 bus 5

1000 Brussel

T. 0800 25 095 (binnenland)

T. +32 2 221 04 10 (buitenland)

[klachten@ombudsrail.be](mailto:klachten@ombudsrail.be)

<http://ombudsrail.be>

# Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs

## 1. Reizen zonder geldig vervoerbewijs, regularisatie en sancties

### 1.1. Beschrijving van de inbreuk

De inbreuken beoogd in artikelen 15, 1° en 18 van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, sanctioneren het reizen zonder geldig vervoerbewijs.

U overtreedt deze bepalingen als:

- a) u zich bevindt in één van de volgende gevallen en u weigert een vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te kopen, in overeenstemming met artikel 5.4 §1 van de Algemene Vervoersvoorwaarden:
- u kunt, ongeacht de reden, geen vervoerbewijs tonen aan het treinbegeleidingspersoneel;
  - het vervoerbewijs dat u tijdens uw reis aan het treinbegeleidingspersoneel toont, is volgens de Bijzondere Vervoersvoorwaarden niet geldig.
- b) u bevindt zich in één van de volgende gevallen waarbij u zich niet in de mogelijkheid bevindt om een geldig vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te kopen:
- het nummer op het valideringsbiljet en dat op de geplastificeerde kaart van het abonnement stemmen niet overeen;
  - vergeten abonnement, vrijkaart, of kortingskaart/document die/dat geldt als vervoerbewijs;
  - het abonnement (met inbegrip van Student Multi, Halftijds Abonnement en Railease) / Vrijkaarten / kortingskaart die geldt als vervoerbewijs / document op papieren drager dat geldt als vervoerbewijs, is onleesbaar;
  - onleesbare papieren tickets / Multi / Kaarten (10 enkele reizen, 10 klasverhogingen);
  - MOBIB-kaart zonder opgeladen vervoervereenkomst of de overeenkomst is onvindbaar;
  - geblokkeerde MOBIB-kaart;
  - onleesbare MOBIB-kaart;
  - onleesbaar vervoerbewijs op Elektronische chipkaart uitgegeven in de trein;
  - vervoerbewijs op elektronische drager met onbegrijpelijke tekst of onvindbaar (mobiele applicatie, e-ID, ticket in PDF op tablet/smartphone/laptop);
  - de reiziger verklaart een e-ID-ticket gekocht te hebben, terwijl het recht op de reis niet herkend wordt door het verkoopsysteem van het treinbegeleidingspersoneel;
  - vervoerbewijs / kortingskaart zonder foto;
  - afgeknipt vervoerbewijs;
  - een groep die op een andere trein gestapt is dan deze die op het reserveringsdocument vermeld is.

## 1.2. Regularisatie

Als u zich in een van de hierboven vermelde gevallen bevindt en u dus artikel 15, 1° of 18 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018 overtreedt, overhandigt het bevoegde personeel een kaart die u uitnodigt uw situatie te regulariseren na uw reis (zie verder “de Regularisatie”).

De inhoud ervan kan geraadpleegd worden via de verkoopkanalen van NMBS, behalve aan boord van de trein.

Vanaf het ogenblik waarop u de Regularisatie ontvangen hebt, hebt u 14 kalenderdagen, met inbegrip van de datum van de feiten, om uw vervoerbewijs te betalen aan een **forfaitair bedrag van 90 euro** om op die manier te vermijden dat u een administratieve boete zou opgelegd worden.

Conform artikel 32 §1 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018, doet deze betaling de administratieve of strafrechtelijke vordering tegen u vervallen. Bij uitblijven van een regularisatie binnen de beoogde termijn, wordt tegen u een vaststelling of een proces-verbaal opgesteld, afhankelijk van het geval, en wordt deze/dit respectievelijk aan het sanctionerende personeelslid of aan de bevoegde procureur des Konings overgemaakt.

## 1.3. Bijzondere gevallen

- *U bent niet in de mogelijkheid om het ticket op elektronische wijze te betalen in de trein :*

Het treinbegeleidingspersoneel stelt een Regularisatie op. Vanaf de volgende dag wordt het tarief van de Regularisatie automatisch aangepast naar het tarief van het vervoerbewijs waarop u recht had binnen het gamma van producten verkocht in de trein, aan 'Boordtarief' (zie punt 5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief'). Dit bedrag dient u te betalen aan de loketten, de automaten of online binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen. Nadien wordt het bedrag van de Regularisatie automatisch teruggebracht naar 90 euro.

- *U bent jonger dan 14 jaar op het ogenblik van de inbreuk:*

Wanneer u in de hypothese beoogd in punt 1.2, niet betaalt binnen de 14 kalenderdagen, voorzien in punt 1.2, stuurt de klantendienst u een herinnering waarin u uitgenodigd wordt om u in orde te stellen.

Wanneer u na deze herinnering uw situatie niet regulariseert, behoudt NMBS zich het recht voor om de inning van dit vaste bedrag af te dwingen via de bevoegde rechtbanken.

- *Vergeten abonnement (behalve Student Multi, Halftijds Abonnement, Railease) / City Pass Antwerpen/Gent/Charleroi/Luik / Abonnement Brupass (XL) / kortingskaart die geldt als vervoerbewijs en ander persoonlijk document op naam dat geldt als vervoerbewijs:*

Als u bij de controle op de trein verklaart dat u één van de hierboven vermelde vervoerbewijzen vergeten hebt, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. U moet zich dan aanbieden aan een stationsloket, binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om uw toestand te regulariseren. Bij deze gelegenheid moet u uw Regularisatie en uw op de dag van de vaststelling geldige vervoerbewijs bij zich hebben.

In dat geval moet de Regularisatie niet betaald worden en wordt ze afgesloten.

Als daarentegen het vervoerbewijs dat u bij deze gelegenheid voorlegt, niet geldig was op de dag van de vaststelling, dan zal de klantendienst van NMBS u uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen.



- Onleesbaar abonnement (met inbegrip van Student Multi, Halftijds Abonnement en Railease) / Vrijkaart / kortingskaart en ander persoonlijk document op naam dat geldt als vervoerbewijs op 'papieren' drager:

Als u bij de controle op de trein een van de hierboven vermelde vervoerbewijzen op naam voorlegt en dit onleesbaar is, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. U moet zich dan aanbieden aan een stationsloket, binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om uw toestand te regulariseren en een duplicaat aan te vragen. Bij deze gelegenheid moet u uw Regularisatie en uw op de dag van de vaststelling geldige vervoerbewijs bij zich hebben.

In dat geval wordt u een duplicaat overhandigd, moet de Regularisatie niet betaald worden en wordt ze afgesloten.

Als daarentegen het vervoerbewijs dat u bij deze gelegenheid voorlegt, niet geldig was op de dag van de vaststelling, dan zal de klantendienst van NMBS u uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen.

- Vervoerbewijs op elektronische drager (e-ID-ticket, QR-code in een mobiele applicatie, MOBIB-kaart, kaart uitgegeven in de trein) onleesbaar of onvindbaar

Als u bij de controle op de trein een onleesbaar vervoerbewijs op elektronische drager voorlegt, of wanneer dit niet kan worden teruggevonden op die elektronische drager, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op.

- o e-ID-ticket, QR-code in een mobiele applicatie, kaart uitgegeven in de trein

De controle op het bestaan van een vervoersovereenkomst op één van de hierboven vermelde elektronische dragers, dat geldig was op de dag van de vaststelling, wordt achteraf uitgevoerd door de Klantendienst van NMBS.

Als het bestaan van een vervoerbewijs, geldig op de dag van de vaststelling, effectief door de Klantendienst vastgesteld wordt, dan worden u geen kosten aangerekend en zal het dossier gesloten worden.

In het andere geval zal de Klantendienst u per brief uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen. U wordt dan beschouwd als een reiziger die niet over een geldig vervoerbewijs beschikt. Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, zal punt 1.2 hierboven van toepassing zijn.

- o MOBIB-kaart

U wordt uitgenodigd om zich naar het loket te begeven met uw Regularisatie en uw MOBIB-kaart, om na te gaan of er op de dag van de vaststelling een geldige vervoersovereenkomst bestond.

Als de loketbediende vaststelt dat er op de dag van de vaststelling effectief een geldige vervoersovereenkomst bestond, wordt het dossier afgesloten. In voorkomend geval zal aan het

loket een duplicaat van de MOBIB-kaart opgemaakt en overhandigd worden, tegen betaling van de daarmee verwante kosten.

In het andere geval zal de Klantendienst u per brief uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen. U wordt dan beschouwd als een reiziger die niet over een geldig vervoerbewijs beschikt. Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, zal punt 1.2 hierboven van toepassing zijn.

- Papieren ticket / Multi / Kaart (10 enkele reizen), onleesbaar:

U bent ervoor verantwoordelijk uw vervoerbewijs in goede staat te houden.

Als u bij de controle op de trein een van de hierboven vermelde vervoerbewijzen voorlegt en dit onleesbaar is, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. U moet uw onleesbare, originele vervoerbewijs dan naar de Klantendienst van NMBS sturen, binnen 14 dagen, datum van de feiten inbegrepen. U kunt dat zelf doen, of via het loket in het station.

Na onderzoek van het dossier zal de Klantendienst u in voorkomend geval uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen. Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, zal het punt 1.2 hierboven van toepassing zijn.

- Een groep die op een andere trein gestapt is dan deze die op het reserveringsdocument vermeld is:

Er wordt een Regularisatie uitgegeven op naam van de verantwoordelijke van de groep die op de niet-gereserveerde trein gestapt is. Als de reden voor het niet nemen van de gereserveerde trein toe te schrijven is aan NMBS alleen, dan wordt de groepsverantwoordelijke uitgenodigd om contact op te nemen met de Klantendienst van NMBS om de Regularisatie zonder betaling af te sluiten. In het tegenovergestelde geval moet het vaste bedrag van 90 euro betaald worden binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen.

- Reiziger zonder vervoerbewijs door een technische onmogelijkheid tot verkoop te wijten aan NMBS:

- Als u bij de controle in de trein geen geldig vervoerbewijs hebt wegens een aan NMBS te wijten technische onmogelijkheid om dit te kopen, en u niet het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' betaalt en u in het bezit bent van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop' (C853), dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op en wordt u uitgenodigd om zich aan het loket van een station aan te bieden om uw situatie te regulariseren.

Het verkooppersoneel nodigt u dan uit om de prijs van het vervoerbewijs te betalen zonder de supplement 'Boordtarief'.

- Als u bij de controle in de trein geen geldig vervoerbewijs hebt wegens een aan NMBS te wijten technische onmogelijkheid om dit te kopen, u het vervoerbewijs niet tegen 'Boordtarief' betaalt en u niet in het bezit bent van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop' (C853), dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op en wordt u uitgenodigd om zich aan het loket van een station aan te bieden om een klachtenformulier (C280) in te vullen dat naar de

Klantendienst van NMBS gestuurd zal worden voor diepgaander onderzoek.

Als blijkt dat uw vraag gegrond is, dan wordt u uitgenodigd om de prijs van het vervoerbewijs te betalen zonder supplement 'Boordtarief'.

In het andere geval zal de Klantendienst u per brief uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen.

## **2. Vervalsing, namaak en identiteitsdiefstal**

### **2.1. Beschrijving van de inbreuk**

De inbreuk beoogd in artikel 16 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018 sanctioneert de vervalsing van uw vervoerbewijs, het gebruik van een nagemaakt vervoerbewijs of het misbruik van de identiteit van een derde (gebruik van het vervoerbewijs of het begeleidingsdocument van een derde).

### **2.2. Regularisatie**

Als u artikel 16 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018 overtreedt, dan krijgt u niet de mogelijkheid om een geldig vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te kopen en stelt het bevoegde personeel onmiddellijk een Regularisatie op.

Dit document staat op een kaart die u wordt overhandigd op het ogenblik van de verbalisering. De inhoud ervan kan geraadpleegd worden via de verkoopkanalen van NMBS, behalve aan boord van de trein.

Vanaf het ogenblik waarop u de Regularisatie ontvangen hebt, hebt u 14 kalenderdagen, met inbegrip van de datum van de feiten, om uw situatie te regulariseren in het kader van deze 'minnelijke' fase, door een **bedrag van 150 euro** te betalen.

Conform artikel 32 §1 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018, doet deze betaling de administratieve of strafrechtelijke vordering tegen u vervallen. Wanneer u uw situatie niet regulariseert binnen de hierboven vermelde termijn, wordt tegen u een proces-verbaal opgesteld en aan de bevoegde procureur des Konings overgemaakt.

## Inhoud

<b>ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN VAN NMBS</b> .....	1
<b>DEEL 1 - ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	1
Artikel 1 – Toepassingsgebied en structuur .....	1
Artikel 2 - Aanvaarding van de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden door de reiziger .....	1
Artikel 3 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer .....	1
<b>DEEL 2 - ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN</b> .....	2
Artikel 4 - Vervoersovereenkomst .....	2
Artikel 5 - Vervoerbewijzen .....	3
5.1 Algemeen .....	3
5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs .....	3
5.3 Een vervoerbewijs aankopen .....	4
5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief' .....	4
Artikel 6 - Toegang tot de treinen en dienstregeling .....	6
Artikel 7 - Verplichtingen van NMBS en de reizigers in de installaties en treinen van NMBS .....	6
7.1 Algemene verplichtingen van NMBS .....	6
7.2 Algemene verplichtingen van de reiziger die zich in de installaties en de treinen van NMBS bevindt .....	6
Artikel 8 - Personen met beperkte mobiliteit (PBM) .....	7
Artikel 9 - Kinderen .....	8
Artikel 10 - Voorwerpen en dieren meenemen op de trein .....	8
10.1 Voorwerpen en stoffen die niet vervoerd mogen worden .....	8
10.2 Voorwerpen en dieren die toegelaten zijn tot het vervoer .....	9
Artikel 11 - Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen .....	9
11.1 Afschaffingen en verwachte vertragingen .....	9
11.2 Compensatie wegens treinvertraging .....	9
11.3 Verwerking van compensatieaanvragen .....	11
Artikel 12 - Bijstand bij vertragingen .....	13
Artikel 13 - Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten .....	13
Artikel 14 - Aansprakelijkheid .....	14
14.1 Aansprakelijkheid van NMBS voor het vervoer van de reizigers, hun voorwerpen en dieren ...	14
14.2 Aansprakelijkheid van de reizigers .....	14
14.3 Klachten en claims .....	14
<b>BIJLAGE – ONREGELMATIGHEDEN MET BETREKKING TOT HET VERVOERBEWIJS</b> .....	16
<b>OVERZICHT VAN DE WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VORIGE VERSIE</b> .....	22

**OVERZICHT VAN DE WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN HET VORIGE  
SUPPLEMENT VAN 22.12.2023**

Toepassingsdatum	Gewijzigde artikels/ pagina's	Inhoud/Opmerkingen
01.07.2024	Artikel 5 p. 5  Artikel 11 p.11  Artikel 13 Artikel 14 p.13	<u>Nieuw adres Klantendienst NMBS</u>  NMBS Customer Services Klantendienst 10-14 B-CS 642 Hallepoortlaan 40 1060 Brussel

## TABEL MET DE VAN KRACHT ZIJNDE SUPPLEMENTEN AAN DE EDITIE VAN 15.01.2022

Nr.	Toepassingsdatum	Gewijzigde artikels / pagina's	Inhoud/Opmerkingen
1	01.09.2022	Art.11	<p><u>11.2 Compensatie wegens treinvertraging</u></p> <p><u>11.2.1 Algemeenheden</u></p> <p><i>Toevoeging aan §2</i> : U kan ook zelf het vertragingstest genereren op onze website <a href="http://nmbs.be">nmbs.be</a> via volgende link : <a href="#">vertragingstest</a>.</p> <p><u>11.3 Verwerking van compensatieaanvragen</u></p> <p><i>Schrappen van volgende alinea in §6</i> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Voor het vervoer van dieren, bagage en fietsen</li> </ul>
2	01.01.2023	Art.14	<p><u>14.3 Klachten en claims</u></p> <p>Toevoegen van §6 : bemiddelingsmogelijkheid bij Ombudsrail indien niet tevreden met resultaat klacht, behandeld bij NMBS.</p>
3	01.02.2023	Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs	<p>1.2 Regularisatie</p> <p>1.3 Bijzondere gevallen</p> <p>Verhoging van het in geval van regularisatie verschuldigde vast bedrag van € 75,00 naar € 90,00.</p>
4	01.05.2023	Art. 5.4.  Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs	<p>Indien elektronische betaling in de trein niet mogelijk is, uitgifte van een Regularisatie.</p> <p>1.3. Bijzondere gevallen</p> <p>Indien elektronische betaling in de trein niet mogelijk is, uitgifte van een Regularisatie.</p>
5	07.06.2023	Deel 2 Art.4	<p><u>Art. 4 Vervoersovereenkomst</u></p> <p><i>Schrappen van volgende alinea in § 4</i> :</p> <p>Verschillende vervoerbewijzen vormen verschillende vervoersovereenkomsten, tenzij uitdrukkelijk anders vermeld in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden of op het ticket.</p> <p><i>§ 5 : Eenzelfde vervoerbewijs vertegenwoordigt meerdere vervoersovereenkomsten, wanneer :</i></p> <p><i>Toevoeging van volgende alinea :</i></p> <p>er op uw ticket, op uw bewijs van aankoop, of in uw bevestigingsmail vermeld wordt dat uw vervoerbewijs verschillende vervoersovereenkomsten vertegenwoordigt.</p> <p><i>Wijziging van volgende alinea:</i></p>

		<p>uw reis uit verschillende opeenvolgende diensten bestaat, verzekerd door meerdere aparte vervoerders en met verschillende vervoersmiddelen (bijvoorbeeld een reis die bestaat uit een NMBS-vervoersdienst en een vervoersdienst per bus, tram, metro, vliegtuig, verzekerd door een andere vervoerder).</p> <p><i>Schrappen van volgende alinea :</i> uw reis uit verschillende opeenvolgende diensten bestaat, verzekerd door meerdere aparte vervoerders en u voor een van die diensten verplicht een zitplaats moet reserveren (bv. een reis bestaande uit een NMBS-vervoersdienst en een andere vervoersdienst met Thalys of Eurostar).</p> <p>Artikel 11</p> <p><u>11.2 Compensatie wegens treinvertraging</u> <u>11.2.1 Algemeenheden</u> <i>Schrappen van volgende tekst uit §2 ;</i> Op uw vraag maakt het bevoegde NMBS-personeel in het station een vertragingsattest op.</p> <p>Artikel 13</p> <p><u>13 Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten</u></p> <p><i>Wijziging van volgende zin, in §2 :</i> Om deze kosten terug te vorderen, dient u op onderstaand adres per post een dossier bij de Klantendienst van NMBS in te dienen (met alle facturen en vervoerbewijzen waarvoor u terugbetaling vraagt, de originele vervoerbewijzen en de eventuele attesten) binnen een termijn van 15 kalenderdagen (dag van het incident inbegrepen).</p> <p><i>Schrappen van volgende alinea in §3 :</i> Als NMBS een vertragingsattest heeft afgeleverd, moet dit eveneens bij de aanvraag worden gevoegd.</p>
6	29.09.2023	<p><i>Schrappen van § 3:</i> De Regularisatie die afgeleverd wordt wanneer u uw verplichtingen in verband met het vervoerbewijs niet naleeft, wat in voorkomend geval aanleiding geeft tot de maatregelen in de Bijlage - Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs, vormt in geen geval een vervoersovereenkomst. Bijgevolg geeft deze u geen enkel recht op enige vergoeding of schadeloosstelling.</p> <p>Artikel 5</p> <p>5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs : <i>Wijziging van § 4 :</i> Als u weigert of indien u in de onmogelijkheid verkeerde om een vervoerbewijs aan "Boordtarief" aan te kopen, zal NMBS de maatregelen toepassen die opgenomen zijn in de Bijlage - Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs.</p> <p>5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief' : <i>wijziging van § 1 :</i> Behalve in de hypothesen beoogd in punt 1 van de Bijlage - Onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs, waarvoor u een kaart wordt overhandigd, die u toelaat u te regulariseren (hieronder "Regularisering), zal het treinbegeleidingspersoneel u in de volgende gevallen voorstellen om een vervoerbewijs te kopen uit het productengamma dat verkocht wordt in de trein, tegen 'Boordtarief' in volgende gevallen.</p>

		<p>Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs</p>	<p>1.2. Regularisatie</p> <p><i>Wijziging van volgende alinea's :</i></p> <p>Als u zich in een van de hierboven vermelde gevallen bevindt en u dus artikel 15, 1° of 18 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018 overtreedt, stelt overhandigt het bevoegde personeel een kaart die u toelaat u te regulariseren na uw reis (zie verder “de Regularisatie”).</p> <p>De inhoud ervan kan geraadpleegd worden via de verkoopkanalen van NMBS, behalve aan boord van de trein.</p> <p>Vanaf het ogenblik waarop u de Regularisatie ontvangen hebt, hebt u 14 kalenderdagen, met inbegrip van de datum van de feiten om uw vervoerbewijs te betalen aan een forfaitair bedrag van 90 euro om op die manier te vermijden dat u een administratieve boete zou opgelegd worden.</p> <p>Bij uitblijven van een regularisatie binnen de beoogde termijn, wordt tegen u een vaststelling of een proces-verbaal opgesteld, afhankelijk van het geval, en wordt deze/dit respectievelijk aan het sanctionerende personeelslid of aan de bevoegde procureur des Konings overgemaakt.</p> <p>1.3. Bijzondere gevallen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- U bent jonger dan 14 jaar op het ogenblik van de inbreuk: <i>Wijziging van volgende alinea :</i> Wanneer u in de hypothese beoogd in punt 1.2, het verschuldigde bedrag niet betaalt binnen de 14 kalenderdagen, voorzien in punt 1.2, stuurt de klantendienst u een herinnering waarin u uitgenodigd wordt om u in orde te stellen.</li> <li>- e-ID-ticket, QR-code in een mobiele applicatie, kaart uitgegeven in de trein : <i>wijziging van volgende alinea :</i> Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, zal punt 1.2 hierboven van toepassing zijn.</li> <li>- MOBIB-kaart : <i>Wijziging van volgende alinea :</i> Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, zal punt 1.2 hierboven van toepassing zijn.</li> <li>- Papieren ticket / Multi / Kaart (10 enkele reizen), onleesbaar: Wanneer het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald is binnen de voorgeschreven termijn, het punt 1.2 hierboven zal van toepassing zijn.</li> </ul>
7	16.10.2023	Deel 2 Artikel 11	<p>11.2.3 Herhaalde of stelselmatige vertragingen. <i>Wijziging aan §2 :</i></p> <p>Indien u in het bezit bent van een NMBS-abonnement, heeft u bij herhaalde of stelselmatige vertragingen binnen de grenzen van artikel 11.3 recht op de volgende compensatie:</p>



8	25.10.2023	<p>Artikel 14</p> <p>Artikel 11</p> <p>Artikel 13</p>	<p><i>Schrappen van volgende alinea :</i></p> <p>voor minstens 20 vertragingen van 15 minuten (of meer) in een periode van 6 maanden, vergoedt NMBS 25% per vertraging;</p> <p>14.1 Aansprakelijkheid van NMBS voor het vervoer van de reizigers, hun voorwerpen en dieren</p> <p>14.2 Aansprakelijkheid van de reizigers</p> <p>14.3 Vorderingen en klachten</p> <p>“Verordening 1371/2007” wordt “Verordening 2021/782”.</p> <hr/> <p><u>Artikel 11 – Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen</u></p> <p>11.2 Compensatie wegens treinvertraging</p> <p>11.2.2 Effectieve vertraging van minstens 60 minuten</p> <p><i>Wijziging aan §3, §4 en §5 :</i></p> <p>Wijziging van de termijn voor het indienen van een compensatie aanvraag : “30 kalenderdagen wordt 3 maanden”.</p> <p>11.2.3 Herhaaldelijke of stelselmatige vertragingen</p> <p><i>Wijziging aan §8, §9 en §10 :</i></p> <p>Wijziging van de termijn voor het indienen van een compensatie aanvraag: “30 kalenderdagen wordt 3 maanden”.</p> <p><u>Artikel 13 - Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten</u></p> <p><i>Wijziging aan §2 en §3 :</i></p> <p>Wijziging van de termijn voor het indienen van een terugbetalingsaanvraag: “15 kalenderdagen wordt 3 maanden”.</p>
9	22.12.2023	<p>Art. 5.4.</p> <p>Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs</p>	<p><u>Artikel 5 – Vervoerbewijzen</u></p> <p>5.4 – Een vervoerbewijs aankopen tegen Boordtarief</p> <p><i>Schrappen van §9.</i></p> <p><u>1.1 Beschrijving van de inbreuk</u></p> <p><i>Onder punt b., toevoeging van :</i></p> <p>Vergeeten abonnement, vrijkaart, of kortingskaart/document die/dat geldt als vervoerbewijs;</p> <p><u>1.3 Bijzonder gevallen</u></p> <p><i>Wijziging aan volgende paragraaf :</i></p> <p><u>Vergeeten abonnement (behalve Student Multi, Halftijds Abonnement, Railease) / City Pass Antwerpen/Gent/Charleroi/Luik / Abonnement Brupass (XL) / kortingskaart die geldt als vervoerbewijs en ander persoonlijk document op naam dat geldt als vervoerbewijs:</u></p> <p>Als u bij de controle op de trein verklaart dat u één van de hierboven vermelde vervoerbewijzen vergeten hebt, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. U moet zich dan aanbieden aan een stationsloket, binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om uw toestand te regulariseren. Bij deze gelegenheid moet u uw Regularisatie en uw op de dag van de vaststelling geldige</p>

			vervoerbewijs bij zich hebben.
10	01.07.2024	<p>Artikel 5</p> <p>Artikel 11</p> <p>Artikel 13</p> <p>Artikel 14</p>	<p><u>Artikel 5 – Vervoerbewijzen</u> 5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief'. <i>In § 8 : wijziging van bureaunummer</i></p> <p>NMBS Customer Services Klantendienst 10-14 B-CS.642 Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel</p> <p><u>Artikel 11 – Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen</u> 11.3 Verwerking van compensatieaanvragen <i>In § 1 : wijziging van bureaunummer</i></p> <p>NMBS Customer Services Klantendienst 10-14 B-CS.642 Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel</p> <p><u>Artikel 13 – Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten</u> <i>In § 2 : wijziging van bureaunummer</i></p> <p>NMBS Customer Services Klantendienst 10-14 B-CS.642 Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel</p> <p><u>Artikel 14 – Aansprakelijkheid</u> 14.3 Vorderingen en klachten <i>In § 2 : wijziging van bureaunummer</i></p> <p>NMBS Customer Services Klantendienst 10-14 B-CS.642 Hallepoortlaan 40 - 1060 Brussel</p>