

# Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS

## Deel 1 - Algemene bepalingen

### Artikel 1 - Toepassingsgebied

De Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS zijn van toepassing op het nationale, internationale en grensoverschrijdende reizigersvervoer, uitgevoerd door NMBS.

### 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 [www.detrein.be](http://www.detrein.be)) en aanvaardt u deze zonder enig voorbehoud na te leven. NMBS kan dit document op ieder ogenblik aanpassen om gegronde redenen, zoals o.a. verplichtingen die verband houden met haar opdrachten van openbare dienst, de conformiteit met beslissingen van de overheid te eerbiedigen of wegens operationele vereisten die verband houden met de infrastructuur, het net of de resources. NMBS houdt u op de hoogte van de aanpassingen aan deze Algemene Vervoersvoorwaarden via haar informatiekkanalen (met name via haar website [www.detrein.be](http://www.detrein.be)) en via het Belgisch Staatsblad. Deze aanpassingen zijn u tegenstelbaar vanaf hun publicatie.

### Artikel 3 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

§1. NMBS draagt zorg voor de privacy van haar klanten en handelt in dat kader steeds in overeenstemming met de bepalingen van de Belgische privacywet (wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens).

§2. Door uw persoonsgegevens aan NMBS mee te delen, stemt u formeel in met de onderstaande voorwaarden op grond waarvan NMBS uw persoonsgegevens verzamelt, verwerkt en doorgeeft. Desgevallend zorgt u ervoor dat deze voorwaarden meegedeeld worden aan de personen waarvan de persoonsgegevens meegedeeld worden en u garandeert dat zij deze aanvaarden.

§3. Deze persoonsgegevens worden geregistreerd en verwerkt door de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS), Frankrijkstraat 56, 1060 Brussel (RPR Brussel: BE 0203.430.576).

§4. Vanaf het ogenblik dat u:

- een MOBIB-kaart of een moederkaart bestelt, online een vervoerbewijs, een vervoerbewijs op naam of een aanverwant product aankoopt;
- een forfaitaire vergoeding betaalt ingevolge een onregelmatigheid;
- zich in regel stelt nadat u uw abonnement vergeten bent;

*1 - Het grensoverschrijdende vervoer heeft alleen betrekking op de reizen aan boord van treinen van NMBS naar Maastricht, Roosendaal, Aachen, Rijsel en Luxemburg (en voor deze laatste twee bestemmingen alleen vanuit de Belgische grensstations die meer precies geïdentificeerd worden in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden).*

- een dienst of assistentie reserveert;
- contact opneemt met NMBS;
- zich registreert voor een MyNMBS-account;
- zich akkoord verklaard om de nieuwsbrief van NMBS te ontvangen en/of andere informatie over producten en diensten die NMBS aanbiedt;

worden persoonsgegevens gevraagd en/of verzameld, waaronder, afhankelijk van het geval: uw naam, voornaam, adres, geboortedatum, e-mailadres, leeftijd en geslacht.

§5. Dergelijke gegevens worden gebruikt om:

- uw bestelling te bevestigen, een vervoerbewijs op naam, een product of aanverwante dienst af te leveren en u desgevallend aanvullende informatie te bezorgen om de overeenkomstige producten of diensten op te volgen en de dienst na verkoop te verzorgen;
- u toe te laten forfaitaire vergoedingen te betalen in het kader van een onregelmatigheid;
- u de mogelijkheid te bieden om u in regel te stellen nadat u uw abonnement vergeten bent; (in dat geval worden uw gegevens bewaard om fraude tegen te gaan);
- u de gevraagde dienst of hulpverlening te kunnen bieden;
- uw vraag, bericht of verzoek te kunnen behandelen;
- u alle voordelen van uw MyNMBS-account te kunnen laten genieten;
- uw nieuwsbrieven en/of andere informatie over de producten en diensten van NMBS te bezorgen;
- de u aangeboden dienstverlening permanent te verbeteren en die aan te passen aan uw behoeften, met name door u gepersonaliseerde diensten voor te stellen die u op basis van de gemaakte klantenprofielen kunnen interesseren;
- u te informeren, u de mogelijkheid te bieden deel te nemen aan marktstudies en tevredenheidsonderzoeken over de producten en diensten die NMBS aanbiedt,

en kunnen voor dit doel doorgegeven worden aan derden en onderaannemers zoals hierna uitgelegd.

§6. NMBS kan bepaalde persoonsgegevens ook doorgeven aan derden voor onder meer volgende doeleinden:

- in het kader van het gebruik van een MOBIB-kaart op meerdere netten en in het kader van de aankoop of het gebruik van een vervoerbewijs dat geldig is op het net van meerdere Belgische operatoren voor openbaar vervoer, wisselen de betrokken operatoren persoonsgegevens uit. Het gaat hierbij om persoonlijke informatie van de houder van de MOBIB-kaart en informatie over de MOBIB-kaart en het vervoerbewijs. Deze uitwisseling moet de betrokken operator, die optreedt als derde, in staat stellen om de verwerkingen met het oog op het beheer van de vervoerbewijzen (met inbegrip van de dienst na verkoop), het fraudebeheer, het technisch beheer en het klantenbeheer uit te voeren. Bij deze uitwisseling worden de wettelijke verplichtingen betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer nageleefd. Voor wat betreft de uitwisseling van de hoger vermelde gegevens in hun systeem treden de betrokken operatoren op als 'verantwoordelijke voor de verwerking' overeenkomstig hun privacybeleid. Voor bijkomende informatie over die verwerkingen verwijst NMBS naar het van toepassing zijnde privacybeleid van die derden (beschikbaar op de website van de diverse Belgische operatoren voor openbaar vervoer).
- aan de bevoegde overheden in het kader van op handen zijnde of lopende juridische procedures.



§7. Zoals hierboven vermeld, handelen deze derden als 'verantwoordelijken voor de verwerking' bij de uitvoering van deze verwerking of andere verwerkingen van persoonsgegevens. Voor meer informatie over deze verwerkingen verwijst NMBS dus ook naar het privacybeleid dat bij deze derden van toepassing is.

§8. In voorkomend geval kan NMBS bepaalde persoonsgegevens doorgeven aan andere natuurlijke of aan rechtspersonen die optreden als onderaannemers voor rekening van NMBS. In dat geval krijgen zij enkel toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn om hun opdracht te vervullen.

§9. Conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens, beschikt de klant op gelijk welk ogenblik over het recht om zich kosteloos te verzetten tegen de verwerking van zijn gegevens voor directmarketingdoeleinden, om zijn gegevens in te kijken en te verbeteren en om ze, in voorkomend geval, te laten schrappen. Hiertoe volstaat het om een gewone brief aan de dienst Klantendienst van NMBS, Hallepoortlaan 40 in 1060 Brussel, of een e-mail naar [privacy@b-rail.be](mailto:privacy@b-rail.be) te sturen, samen met een bewijs van identiteit. De klant kan bij deze dienst ook terecht wanneer hij niet of niet langer geïnformeerd wenst te worden over het NMBS-aanbod.

## 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. De vaststelling van onregelmatigheid die wordt afgeleverd bij niet-naleving van uw verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs, wat aanleiding geeft tot de maatregelen bedoeld in Bijlage 1 – Onregelmatigheden en overlast, vormt in geen geval een vervoersovereenkomst en geeft u geen enkel recht op enige vergoeding of schadeloosstelling.

§4. Uw vervoerbewijs vertegenwoordigt één enkele vervoersovereenkomst indien uw reis uit één enkel traject bestaat, ook al wordt het uitgevoerd door verschillende vervoerders (bv. TGV = NMBS + SNCF), of indien uw reis uit meerdere opeenvolgende trajecten bestaat die door dezelfde vervoerder worden uitgevoerd (bv. = een overstap op het NMBS netwerk).

Eenzelfde vervoerbewijs kan echter ook meerdere vervoersovereenkomsten vertegenwoordigen. Dat is het geval wanneer uw reis bestaat uit verschillende trajecten waarbij elk traject verzekerd wordt door een aparte vervoerder, ongeacht of u verschillende keren hetzelfde vervoermiddel (trein + trein) of verschillende vervoermiddelen gebruikt (trein + bus / tram / metro / andere). In dat geval zal elk vervoersovereenkomst juridisch op een autonome manier worden behandeld en elke vervoerder zal slechts aansprakelijk zijn ten aanzien van u voor het deel van de reis dat hij op zich heeft genomen. Merk hierbij op dat de identiteit van de uitgever of de verdeler van het vervoerbewijs hierbij geen enkele invloed heeft.

Wanneer er verschillende vervoerders bij uw reis betrokken zijn, dient u hun respectieve Algemene en Bijzondere Vervoerswaarden te raadplegen.



## 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 Voorwaarden 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 traject;
- de reisklasse (1e of 2e);
- de prijs;
- de geldigheidsduur;
- in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde plaats;
- een verwijzing naar deze Algemene Vervoersvoorwaarden en naar de Bijzondere Voorwaarden.

§4. Vervoerbewijzen die niet op naam zijn of niet gelinkt zijn aan een gsm-nummer 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 Voorwaarden.

### 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 dit weigert, is artikel 7.2 §2 van toepassing.



### 5.3 Een vervoerbewijs aankopen

§1. U kunt gebruik maken van de volgende verkoopkanalen: :

- het stationsloket;
- de verkoopautomaat;
- de website van NMBS ([www.detrein.be](http://www.detrein.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' (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)

§1. Behalve in de hypothesen beoogd in punt 1 van Bijlage 1 – Onregelmatigheden en overlast – waarvoor onmiddellijk een Vaststelling van Onregelmatigheid opgesteld wordt, zal de treinbegeleider u in de volgende gevallen voorstellen om een vervoerbewijs aan te kopen van het productengamma dat in de trein tegen 'Boordtarief' wordt verkocht:

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

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

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

§4. De toeslag 'Boordtarief' wordt altijd integraal geïnd, zelfs indien u recht hebt op een korting op de normale prijs van het vervoerbewijs.

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

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



§7. In de volgende limitatieve gevallen kunt u de toeslag '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 de toeslag '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 tegen 'Boordtarief' kopen. U kunt de terugbetaling van de toeslag '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 Marketing & Sales  
Klantendienst  
10-14 B-MS.1421  
Hallepoortlaan 40  
1060 BRUSSEL*

§8. Als u uw abonnement, vrijkaart of kortingskaart die geldt als vervoerbewijs vergeet, moet u op de trein een vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' aankopen. U kunt dan binnen de 14 kalenderdagen, datum van de reis inbegrepen, de integrale terugbetaling vragen van het vervoerbewijs dat u op de trein kocht door u aan één van onze loketten aan te melden met het vervoerbewijs dat u op de trein kocht en het vergeten vervoerbewijs, voor zover het geldig was op het ogenblik van de reis.

Deze bepaling is niet van toepassing voor abonnementen die moeten worden ingevuld.

### **5.5 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief' (internationaal vervoer verzorgd door NMBS)**

De voorwaarden onder dewelke een vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' gekocht kan worden in het kader van internationaal vervoer verzorgd door NMBS, worden gepreciseerd in de specifieke Bijzondere Vervoerswaarden voor dit type rit.

## **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 ('vertrekaffiches'), op de NMBS-website ([www.detrein.be](http://www.detrein.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 van het Spoorboekje 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 in de betrokken stations bekend, 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 instellingen en de treinen van NMBS moet u zich houden aan de wetten en de reglementen die er van toepassing zijn – met name de bepalingen van het koninklijk besluit van 20 december 2007 houdende reglement van de politie op de spoorwegen – aan deze Algemene Vervoersvoorwaarden en aan de Bijzondere Voorwaarden. U dient eveneens de bevelen van het stations-, begeleidings- en veiligheidspersoneel na te leven. Wanneer het bevoegde personeelslid u dat vraagt, deelt u hem uw identiteit mee door hem uw identiteitskaart of ieder ander officieel document dat uw identiteit ontegensprekelijk bewijst, te overhandigen.

§2. De niet-naleving van de vorige paragraaf en de erin bedoelde bepalingen kan een stafrechtelijke inbreuk vormen die bestraft wordt door artikel 3 van de wet van 12 april 1835. In voorkomend geval, kunnen ook de bepalingen van Bijlage 1 – Onregelmatigheden en overlast op u van toepassing zijn en houdt NMBS zich bovendien het recht voor een vergoeding te vragen voor alle schadelijke gevolgen die ze geleden zou hebben. 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.

§3. 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 voor groepen 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 Voorwaarden die van kracht zijn. Wanneer uw persoonlijke bezittingen een zitplaats innemen, dient u die onmiddellijk vrij te maken wanneer u dat gevraagd wordt. Doet u dit niet, dan zal u geregulariseerd worden volgens de bepalingen van 'Bijlage 1 – Onregelmatigheden en overlast'

§4. 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 geen enkele verantwoordelijkheid indien u zich niet aan deze verplichtingen houdt.





## 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 Voorwaarden) dient u op voorhand een beroep te doen op de 'B for You'-assistentiedienst van NMBS. Om gebruik te kunnen maken van de assistentie, moet u zich houden aan de instructies van het assistentiepersoneel van NMBS. Aan boord van de trein dient u de instructies van het boordpersoneel te volgen.

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

§3. Enkel het 'B for You'-personeel 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 'B for You'-personeel worden in-, over- en uitgeladen moeten op voorhand worden opgeplooid en het kind moet in alle gevallen op de arm worden genomen door de begeleider.

## 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.

Als uw reis een internationaal gedeelte omvat dat verzorgd wordt door NMBS, kunnen er echter specifieke voorwaarden van kracht zijn. Voor meer informatie, vragen we u de Bijzondere Voorwaarden te raadplegen.

## 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, brandverwekkende, 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

Als uw reis een internationaal gedeelte omvat dat verzorgd wordt door NMBS, kunnen er echter specifieke voorwaarden van kracht zijn. Voor meer informatie, vragen we u de Bijzondere Voorwaarden te raadplegen.

§2. Wanneer er ernstige reden 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 voormelde verbodsbepalingen zal artikel 7.2 §2 van 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 Voorwaarden.

Als uw reis een internationaal gedeelte omvat dat verzorgd wordt door NMBS, kunnen er echter specifieke voorwaarden worden opgelegd. Voor meer informatie, vragen we u de Bijzondere Voorwaarden te raadplegen.

§2. Als u deze regels overtreedt, zal artikel 7.2 §2 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 hun inhoud onderzoeken en deze uit de trein verwijderen en vernietigen indien NMBS zelf 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 Voorwaarden te volgen.

## Artikel 11 - Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)

Als uw reis een deel omvat dat gedekt wordt door een internationale vervoersovereenkomst, zijn de hieronder beschreven regels niet van toepassing op deze overeenkomst. In de Bijzondere Voorwaarden werden hiervoor specifieke regels bepaald.

### 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 Algemeen

§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 voorziene aankomsttijd volgens de officiële dienstregeling van NMBS en de werkelijke aankomsttijd in het bestemmingsstation. Op uw vraag maakt het bevoegde NMBS-personeel in het station een vertragingstest op.

§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, 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 biljet 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 30 kalenderdagen 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. Uw aanvraag is enkel ontvankelijk wanneer uw oorspronkelijk vervoerbewijs is bijgevoegd.

§4. Als het vervoerbewijs een product is waarop verschillende lijnen met de hand moeten worden ingevuld, moet u uw aanvraag binnen de 30 kalenderdagen 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 30 kalenderdagen vanaf de dag van de vertraging een compensatieaanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement/MOBIB-kaarten 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. Bij herhaalde of stelselmatige vertragingen heeft u binnen de grenzen van artikel 11.3 recht op de volgende compensaties:

- voor minstens 20 vertragingen van 15 minuten (of meer) in een periode van 6 maanden, vergoedt NMBS 25 % per vertraging;
- 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 30 kalenderdagen 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 30 kalenderdagen 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 30 kalenderdagen na afloop van de periode van 6 maanden een compensatieaanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement /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:

[www.belgianrail.be/nl/klantendienst/compensatie-bij-vertraging.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/compensatie-bij-vertraging.aspx)

*NMBS Marketing & Sales*

*Klantendienst*

*10-14 B-MS.1431*

*Hallepoortlaan 40*

*1060 Brussel*

§2. Op de NMBS-website vindt u uitleg over de manier waarop het bedrag van uw compensatie wordt berekend:

[www.belgianrail.be/nl/klantendienst/compensatie-bij-vertraging/hoeveel-compensatie.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/compensatie-bij-vertraging/hoeveel-compensatie.aspx)

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, toeslagen enz.), maar niet de eventuele dienstkosten.



§4. 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 JUMP-biljet, een MTB-kaart of met een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer omwille van uw beroep of statuut;
- voor het vervoer van dieren, bagage en fietsen.

§5. 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.

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

§7. NMBS kent 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.

Wanneer het probleem dat wordt vastgesteld in de compensatieaanvraag het gevolg is van een bewezen geval van fraude:

- wordt u ervan op de hoogte gebracht dat u vanaf de datum van de compensatieaanvraag gedurende een jaar geen nieuwe compensatieaanvraag meer mag indienen voor herhaalde of systematische vertragingen;
- 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.

§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. Bij gecombineerde vervoerbewijzen worden er geen compensaties uitbetaald voor vertragingen die toe te schrijven zijn aan de andere vervoersoperatoren.

§10. 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.

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



## 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 Bijzondere Voorwaarden, 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 voort kunt zetten 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 de kosten terug om de personen die op u wachten te verwittigen. Het maximumbedrag is terug te vinden in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden (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 Voorwaarden. Om deze kosten terug te vorderen, dient u op onderstaande adressen 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 eventueel attesten die het bevoegde NMBS-personeel afleverde) binnen een termijn van 15 kalenderdagen (dag van het incident inbegrepen).

Voor het nationaal en grensoverschrijdend vervoer:

*NMBS Marketing & Sales  
Klantendienst  
10-14 B-MS.1431  
Hallepoortlaan 40  
1060 Brussel*

Voor het internationaal vervoer:

*NMBS Marketing & Sales  
Customer Care Europe  
10-14 B-MS.035  
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 15 kalenderdagen na gebruik van de laatste lijn van dit vervoerbewijs. Als het vervoerbewijs een gevalideerd abonnement is (behalve in te vullen abonnementen), volstaat het om binnen de 15 kalenderdagen een aanvraag in te dienen, met vermelding van het nummer van het abonnement /de MOBIB-kaart en het traject 'vertrekstation – bestemmingsstation'. Als NMBS een vertragingsattest heeft afgeleverd, moet dit eveneens bij de aanvraag worden gevoegd.

## 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 1371/2007 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 1371/2007 over de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer, het koninklijk besluit van 20 december 2007 houdende reglement van politie op 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 1371/2007 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 het onderstaande adres:

Voor het nationaal en grensoverschrijdend vervoer:

*NMBS Marketing & Sales  
Klantendienst  
10-14 B-MS.1431  
Hallepoortlaan 40  
1060 Brussel*

Voor het internationaal vervoer:

*NMBS Marketing & Sales  
Customer Care Europe  
10-14 B-MS.035  
Hallepoortlaan 40  
1060 Brussel*



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

Voor het nationaal en grensoverschrijdend vervoer:

[http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/contact.aspx?\\_id=7474B67A503E4E188F9C4146F1B874F6&webformId=030100&\\_z=z](http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/contact.aspx?_id=7474B67A503E4E188F9C4146F1B874F6&webformId=030100&_z=z)

Voor het internationaal vervoer:

<https://www.b-europe.com/Reizen/Praktisch/Contacteer%20ons/Klantendienst>

§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.





# Bijlage - onregelmatigheden en overlast (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)

Deze bijlage is niet van toepassing op de onregelmatigheden en overlast gepleegd in het kader van internationaal vervoer dat door NMBS verzorgd wordt. De regels die erop van toepassing zijn, worden beschreven in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden die op deze treinen betrekking hebben.

## 1. Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs

### §1. 1.1 Algemeenheden

De onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs worden vastgesteld in een document 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' dat opgesteld wordt door het treinbegeleidingspersoneel.

Er bestaan 2 niveaus van inbreuken waarvoor een formulier 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' opgesteld kan worden: 'Medium' en 'High' inbreuken. De forfaitaire bedragen die deze inbreuken sanctioneren, worden vermeld onder punt 4.

### §2. 1.2 Vaststelling van een onregelmatigheid 'Medium'

§1. Een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' wordt opgesteld als de reiziger zich bevindt in één van de gevallen beoogd in artikel 5.4 van de Algemene Vervoersvoorwaarden en hij weigert een vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te kopen.

§2. In de volgende gevallen wordt er steeds een vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' opgesteld, zonder dat de mogelijkheid geboden wordt om zich tegen 'Boordtarief' in regel te stellen.

- de reiziger gebruikt het vervoerbewijs van een derde;
- de reiziger gebruikt het begeleidende document van een derde;
- het nummer op het valideringsbiljet en dat op de geplastificeerde kaart van het abonnement stemmen niet overeen;
- onjuiste controlecode voor biljet in pdf en een Mobile Ticket;
- onleesbaar abonnement (met inbegrip van Campuskaart, Halftijds Abonnement en Railease) / Abonnement Next + Train/ Vrijkaart / kortingskaart die geldt als vervoerbewijs / document dat geldt als vervoerbewijs op papieren drager;
- onleesbare papieren biljetten/Passen/Kaarten (10 ritten, Key Card...);
- MOBIB-kaart zonder opgeladen vervoerovereenkomst of de overeenkomst is onvindbaar;
- geblokkeerde MOBIB-kaart;
- onleesbare MOBIB-kaart;
- onleesbaar vervoerbewijs op Elektronische chipkaart uitgegeven in de trein ;
- biljet op elektronische drager met onbegrijpelijke tekst of onvindbaar (Mobile Ticket, e-ID, biljet in pdf op tablet/smartphone/laptop);
- de reiziger verklaart een e-ID-biljet gekocht te hebben, terwijl het recht op de reis niet herkend wordt door het verkoopsysteem van de treinbegeleider;
- vervoerbewijs/kortingskaart zonder foto;
- afgeknipt vervoerbewijs;
- een groep die opgestapt is in een andere trein dan deze die op het reserveringsdocument vermeld is.

§3. De vaststelling van onregelmatigheid staat op een elektronische chipkaart die u wordt overhandigd op het ogenblik van de opmaak van het proces-verbaal. De inhoud ervan en de betalingsmodaliteiten kunnen geraadpleegd worden via de verkoopkanalen van NMBS, behalve aan boord van de trein.



§4. In de eerder vermelde gevallen dient het forfaitair bedrag voor de Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' beoogd in punt 4, betaald te worden binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen.

§5. De reiziger die het verschuldigd forfaitair bedrag 'Medium' niet betaalt binnen de voorgeschreven termijn, moet het hogere forfaitaire bedrag beoogd in punt 4 betalen.

§6. Bijzondere gevallen:

- vergeten abonnement (behalve Campuskaart, Halftijds Abonnement, Railease) / Abonnement Next + Train Charleroi of Luik / MTB-abonnement Brussel / Vrijkaart/kortingskaart die geldt als vervoerbewijs en ander persoonlijk document op naam dat geldt als vervoerbewijs:

De reiziger die tijdens de controle op de trein verklaart dat hij één van de hierboven vermelde vervoerbewijzen vergeten heeft, en niet het 'Boordtarief' betaalt, krijgt een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium'. Hij moet zich aanbieden aan het stationsloket, binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om zijn toestand te regulariseren. Hij moet zijn 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en zijn vervoerbewijs dat geldig was op de dag van de vaststelling, voorleggen. In dat geval zal de reiziger het bedrag 'Medium' niet hoeven te betalen.

- Onleesbaar abonnement (met inbegrip van Campuskaart, Halftijds Abonnement en Railease) / Vrijkaart/kortingskaart die geldt als vervoerbewijs / document op naam dat geldt als vervoerbewijs op 'papier' drager:

De reiziger die tijdens de controle op de trein één van de hierboven vermelde vervoerbewijzen voorlegt die onleesbaar is, krijgt een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium'. Hij moet zich aanbieden aan het stationsloket, binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om zijn situatie te regulariseren en een duplicaat aan te vragen. Hij moet zijn 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en zijn vervoerbewijs dat geldig was op de dag van de vaststelling, voorleggen. Het duplicaat zal uitgegeven worden in functie van het vervoerbewijs/de kortingskaart die geldt als vervoerbewijs/het document dat geldt als vervoerbewijs.

De Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' hoeft niet betaald te worden en zal afgesloten worden.

Als het vervoerbewijs dat voorgelegd wordt binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, niet geldig was op de dag van de vaststelling, dan zal de klantendienst van NMBS de reiziger uitnodigen om het bedrag te betalen dat hij aan boord van de trein had moeten betalen.

- Vervoerbewijs op elektronische drager (e-ID-biljet, 2D-barcode (Mobile Ticket), MOBIB-kaart, Elektronische chipkaart uitgegeven in de trein) onleesbaar of onvindbaar:

Tijdens de controle in de trein krijgt de reiziger wiens vervoerbewijs op de voorgelegde elektronische drager onleesbaar of onvindbaar is, een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium'.

- o e-ID-biljet, 2D-barcode (Mobile Ticket), Elektronische chipkaart uitgegeven in de trein

De controle van het bestaan van een vervoerbewijs op één van de hierboven vermelde elektronische dragers, geldig op de dag van de feiten, wordt achteraf uitgevoerd door de Klantendienst van NMBS.

Als het bestaan van een vervoerbewijs effectief door de Klantendienst vastgesteld wordt, dan wordt aan de reiziger geen kosten aangerekend en zal het onregelmatigheidsdossier gesloten worden. In het andere geval zal de Klantendienst de reiziger per brief uitnodigen om het bedrag van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' te betalen. De reiziger wordt dus beschouwd als een reiziger met een ongeldig vervoerbewijs. Als hij niet betaalt, zijn alle bepalingen die voortvloeien uit de afgifte van de Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' van toepassing.



o MOBIB-kaart

De reiziger wordt uitgenodigd om zich naar het loket te begeven met zijn 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en zijn MOBIB-kaart, om na te gaan of er op de dag van de vaststelling een geldige vervoerovereenkomst bestond. Als de loketbediende effectief vaststelt dat er een geldige vervoerovereenkomst bestaat, dan hoeft de reiziger het forfaitaire bedrag 'Medium' niet te betalen en wordt het dossier afgesloten. In voorkomend geval zal aan het loket een duplicaat van de MOBIB-kaart aangemaakt worden.

Als het bestaan van de vervoerovereenkomst niet kon worden vastgesteld, noch aan het loket, noch door de Klantendienst van NMBS, dan zal de reiziger per post een uitnodiging tot betaling van het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' ontvangen. Dit bedrag moet betaald worden binnen de termijn die in die brief vermeld wordt. Als hij niet betaalt, zijn alle bepalingen die voortvloeien uit de afgifte van de Vaststelling van Onregelmatigheid 'Medium' van toepassing.

- papieren Biljet/Pass/Kaarten (10 ritten, Key Card...) onleesbaar:

De reiziger is ervoor verantwoordelijk dat hij zijn vervoerbewijs in goede staat houdt. Wie op het ogenblik van de control op de trein één van de hierboven vermelde vervoerbewijzen voorlegt die onleesbaar is, krijgt een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium'. Om zijn situatie binnen 14 kalenderdagen te regulariseren, datum van de feiten inbegrepen, maakt de reiziger zijn originele onleesbare vervoerbewijs over aan de Klantendienst van NMBS, ofwel rechtstreeks, ofwel via het loket in het station. In voorkomend geval nodigt de Klantendienst de reiziger uit om het bedrag te betalen dat hij aan boord van de trein had moeten betalen.

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

Een Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' wordt 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 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' zonder betaling af te sluiten. In het tegenovergestelde geval moet het bedrag van de Vaststelling van onregelmatigheid 'Medium' betaald worden binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen.

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

De reiziger die het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald heeft en in het bezit is van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop' (C853) en de Vaststelling van onregelmatigheid (C170) 'Medium', moet zich aanbieden aan het loket van een station.

Het verkooppersoneel int de prijs van het vervoerbewijs dat de reiziger bij de treinbegeleider had kunnen kopen, zonder inning van de toeslag 'Boordtarief'.

De reiziger die niet in het bezit is van het document 'Onmogelijkheid tot verkoop' (C853) en het vervoerbewijs tegen 'Boordtarief' niet betaald heeft, krijgt een Vaststelling van onregelmatigheid (C170) 'Medium'. De reiziger wordt uitgenodigd om zich naar het station te begeven om een klachtenformulier (C280) in te vullen. Dit wordt vervolgens naar de Klantendienst van NMBS gestuurd om het geval te analyseren.

Als blijkt dat de vraag gegrond is, wordt de reiziger uitgenodigd om de prijs te betalen van het vervoerbewijs uit het gamma dat verkocht wordt door de treinbegeleider, maar zonder de toeslag 'Boordtarief'.

In het tegenovergestelde geval wordt de klant verzocht de prijs van het vervoerbewijs dat verkocht wordt binnen het gamma dat beschikbaar is bij de treinbegeleider, tegen 'Boordtarief' te betalen.



### §3. 1.3 Vaststelling van onregelmatigheid 'High'

§1. De treinbegeleider stelt een Vaststelling van onregelmatigheid 'High' op in de volgende gevallen:

- de reiziger gebruikt een vervalst vervoerbewijs of een vervalste kortingskaart;
- de reiziger gebruikt een nagemaakt vervoerbewijs of een nagemaakte kortingskaart.

Het vervoerbewijs wordt in alle gevallen ingetrokken. De vervalste of nagemaakte kortingskaart wordt ingetrokken wanneer die samen met een vervoerbewijs voorgelegd wordt.

§2. Het forfaitair bedrag voor de Vaststelling van onregelmatigheid 'High' beoogd in punt 4, dient betaald te worden binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen.

## 2. Onregelmatigheden verbonden met overlast en inbreuken op de veiligheid

§1. Overlast en inbreuken op de veiligheid worden vastgesteld in een document 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' dat opgesteld wordt door het treinbegeleidingspersoneel.

§2. Er bestaan 2 niveaus van inbreuken waarvoor een formulier 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' opgesteld kan worden: 'lichte' en 'ernstige' inbreuken. De forfaitaire bedragen die deze inbreuken sanctioneren, worden vermeld onder punt 4. De heffingen die in dat geval betaald moeten worden, zijn vastgelegd in punt 5.

- De 'lichte' inbreuken:
  - o o verschillende zitplaatsen innemen;
  - o de vervoersvoorwaarden voor handbagage niet naleven;
  - o plooi-fiets niet conform de reglementering vervoeren (niet opgeplooid, boven de zetels opgeborgen);
  - o het rookverbod niet naleven;
  - o voeten op de zetels, bevuilen van het materieel;
  - o voor het vervoer uitgesloten voorwerpen meenemen.
- De 'ernstige' inbreuken:
  - o o graffiti, schade aan het materieel/meubilair of andere (met inbegrip van het onrechtmatige gebruik/diefstal van de noodhamer...);
  - o misbruik van het noodsein;
  - o in- of uitstappen wanneer de trein nog niet volledig stilstaat, of nadat de treinbegeleider het vertreksignaal gegeven heeft;
  - o een treinvertraging veroorzaken.

§3. Het forfaitaire bedrag voor de 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' moet betaald worden binnen 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen. Bovendien kan NMBS bij 'ernstige' inbreuken de vergoeding eisen van de directe of indirecte schade die ze geleden heeft ten gevolge van de feiten vermeld in de 'C173 – Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid'.

§4. De reiziger die het forfaitaire bedrag dat verschuldigd was, niet betaalt binnen de voorgeschreven termijn, moet het hogere forfaitaire bedrag beoogd in punt 4 betalen.



### 3. Gemeenschappelijke bepalingen voor de formulieren 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid'.

Het administratief dossier wordt opgesteld en behandeld volgens de gegevens in de 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en de 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' en vormt in voorkomend geval de basis voor het opstellen van een proces-verbaal.

De formulieren 'C170 - Vaststelling van onregelmatigheid' en 'C173 - Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' worden door de treinbegeleider op de hiertoe voorziene drager geladen. Om de inhoud en de betalingsmodaliteiten ervan te raadplegen, kan de klant het formulier raadplegen/afdrukken aan het loket van een station, aan een verkoopautomaat of via de site [detrein.be](http://detrein.be).

### 4. Forfaitaire bedragen

<i>(6 % btw inbegrepen)</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststelling van onregelmatigheid betreffende het vervoerbewijs C 170 Medium (prijs van biljet inbegrepen)</li></ul>	
<b>Betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen):</b>	75,00
<b>Niet-betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen) :</b>	225,00
<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststelling van onregelmatigheid betreffende het vervoerbewijs C 170 High (prijs van biljet inbegrepen)</li></ul>	225,00
<i>(vrijgesteld van btw)</i>	
<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid C173 - lichte inbreuken</li></ul>	
<b>Betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen):</b>	25,00
<b>Niet-betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen):</b>	225,00
<ul style="list-style-type: none"><li>Vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid C173 - ernstige inbreuken</li></ul>	
<b>Betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen):</b>	50,00
<b>Niet-betaling binnen 14 kalenderdagen (datum van de feiten inbegrepen):</b>	225,00



## 5. Heffingen

(1) (6 % btw inbegrepen) (2) (21 % btw inbegrepen)	
<ul style="list-style-type: none"><li>• meenemen in de rijtuigen van voor het vervoer uitgesloten voorwerpen en materialen (1)</li></ul> <p style="text-align: right;"><b>per object:</b></p>	25,00
<ul style="list-style-type: none"><li>• aanwezigheid van objecten en materialen uitgesloten van het bagagedepot - max. 30 kg per object (2)</li></ul> <p style="text-align: right;"><b>per object, verhoging met:</b></p>	25,00



## Inhoudsopgave

<b>ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN VAN NMBS</b> .....	1
<b>DEEL 1 - ALGEMENE BEPALINGEN</b> .....	1
Artikel 1 - Toepassingsgebied.....	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> .....	3
Artikel 4 - Vervoersovereenkomst.....	3
Artikel 5 - Vervoerbewijzen .....	4
5.1 Algemeen.....	4
5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs .....	4
5.3 Een vervoerbewijs aankopen .....	5
5.4 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief' (nationaal en grensoverschrijdend vervoer) .....	5
5.5 Een vervoerbewijs aankopen tegen 'Boordtarief' (internationaal vervoer verzorgd door NMBS).....	6
Artikel 6 - Toegang tot de treinen en dienstregeling .....	6
Artikel 7 - Verplichtingen van NMBS en de reizigers in de instellingen en treinen van NMBS .....	7
7.1 Algemene verplichtingen van NMBS .....	7
7.2 Algemene verplichtingen van de reiziger die zich in de instellingen en de treinen van NMBS bevindt .....	7
Artikel 8 - Personen met beperkte mobiliteit (PBM) .....	8
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 – verloren voorwerpen .....	9
Artikel 11 - Afschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen (nationaal en grensoverschrijdend vervoer) .....	9
11.1 Afschaffingen en verwachte vertragingen.....	9
11.2 Compensatie wegens treinvertraging.....	10
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 Vorderingen en klachten .....	14
<b>BIJLAGE - ONREGELMATIGHEDEN EN OVERLAST (NATIONAAL EN GRENDOVERSCHRIJDEND VERVOER)</b> .....	16

