

A TO 150?

Verantwoordelijke uitgever: Dhr. Jadot, directeur-generaal NMBS Europe, Hallepoortlaan 40, 1060 Brussel

Schiphol • Luxembourg • Marseille • Den Haag  
Aéroport Charles-de-Gaulle • KØbenhavn • Firenze  
**Amsterdam** • Aachen • **Lyon** • Frankfurt • **Par**  
Bremen • Düsseldorf • Montpellier • **London**  
Aix-en-Provence • Strasbourg • **Wien** • Avignon  
Rotterdam • **Praha** • Metz • Berlin • Marseille • Züri  
**Roma** • Lille • Basel • **Madrid** • Metz • **Köln** • Ni  
München • Milano • Hannover • Marne-La-Vallée  
Gelona • Schiphol • Luxembourg • **Marseille**  
Haag • Aéroport Charles-de-Gaulle • KØbenha  
Firenze • **Amsterdam** • Aachen • **Lyon** • Frankfu  
Paris • Bremen • Düsseldorf • Montpellier • **Lond**  
Aix-en-Provence • Strasbourg • **Wien** • Avign  
Rotterdam • **Praha** • Metz • Berlin • **Marseill**  
**Roma** • Lille • Basel • **Madrid** • M

# Charter van de reiziger

Uw rechten. Onze verbintenissen.  
Internationale treinen.

Gedrukt op papier FSC



[www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com)



Geldig vanaf september 2013.





Sinds 3 december 2009 is er een Europese verordening van kracht die op een formele en uniforme manier voor de volledige Europese gemeenschap uw minimumrechten als treinreiziger definieert. De verordening vervolledigt de wetgeving en onze algemene voorwaarden die voordien al van toepassing waren.

De rechten die in deze folder uiteengezet worden, zijn van toepassing op de dienstverlening van het internationaal reizigersverkeer per spoor.

Deze brochure is louter informatief en bedoeld om u op de hoogte te brengen van de belangrijkste elementen uit deze verordening en uit onze algemene en bijzondere vervoersvoorwaarden.

Deze teksten zijn niet integraal in deze brochure opgenomen omdat ze te omvangrijk en te gedetailleerd zijn. U kunt de volledige versie echter bekijken door:

- naar onze website [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com) te surfen. Klik onderaan de homepage op de rubriek "Passagiersrechten".
- een brief te sturen naar: **NMBS Europe  
Customer Relations  
B-EU 024 - Sectie 13/6  
Halleepoortlaan 40  
B-1060 Brussel**

Enkele tips om uw reis probleemloos te laten verlopen:

- controleer bij de aankoop meteen of de vervoerbewijzen conform uw vraag werden opgemaakt
- vraag naar de voordelen en de voorwaarden van de meest flexibele reisformules
- zorg ervoor dat u tijdens de reis uw vervoerbewijzen steeds bij u hebt zodat u ze kan tonen in geval van controle
- controleer of u beschikt over alle nodige reisdocumenten (identiteitskaart, paspoort, visum, kortingskaart ... )
- voorzie voldoende overstaptijd
- label uw bagage
- laat uw bagage en persoonlijke bezittingen niet onbewaakt achter

## Recht op informatie en recht op keuze verkoopkanaal

### Een vervoerbewijs aankopen

We stellen alles in het werk om u te informeren over onze tarieven en dienstregelingen en om u alle andere nuttige informatie te bezorgen, zowel vóór als tijdens uw reis.

Om uw reis zo goed mogelijk voor te bereiden en uw vervoerbewijzen aan te kopen kunt u terecht:

- in de stations waar internationale tickets kunnen worden gekocht of afgehaald
- bij ons Contact Center op het nummer 070 79 79 79 (€ 0,30/min.)
- op [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com)
- in uw reisagentschap
- op [m.nmbs-europe.com](http://m.nmbs-europe.com)



U kunt ook een vervoerbewijs kopen aan boord van de trein. We raden dit echter sterk af aangezien u in dat geval bijna altijd meer betaalt dan wanneer u het via een ander verkoopkanaal aankoopt.

Het is van het grootste belang dat u meteen na aankoop van uw vervoerbewijzen de tijd neemt om na te kijken of ze volledig volgens uw instructies werden opgemaakt.

### Informatie over de dienstregeling ontvangen per sms

Naast de informatiekkanalen die hierboven vermeld worden, biedt de alliantie Railteam de dienst Railteam-Mobile aan. Dankzij deze dienst kunt u de dienstregeling raadplegen van alle hogesnelheidstreinen die lid zijn van de alliantie. Surf voor meer informatie naar [www.railteam.eu](http://www.railteam.eu)

### Dienstregeling in real time

Met uw smartphone kunt u in real time de dienstregeling raadplegen van uw internationale trein met aankomst en vertrek in België. Voor meer informatie surf naar [m.nmbs-europe.com](http://m.nmbs-europe.com)

## Informatie vóór de reis

Vóór de reis bezorgt NMBS u op aanvraag de volgende informatie voor de reizen waarvoor ze een vervoersovereenkomst aanbiedt:

- de algemene voorwaarden die van toepassing zijn op de overeenkomst
- de dienstregeling en de voorwaarden om zo snel mogelijk op uw bestemming te geraken tegen de laagste prijs
- aanwezigheid van voorzieningen voor personen met een handicap, met beperkte mobiliteit of voor reizigers met fietsen en dit zowel aan boord van de trein als om toegang te krijgen tot de trein
- de beschikbaarheid van zitplaatsen in eerste en tweede klas en van ligplaatsen en zitplaatsen in de slaaprijtuigen
- alle gebeurtenissen die de reis kunnen vertragen of onderbreken
- het type diensten dat wordt aangeboden aan boord
- waar en hoe verloren bagage kan worden opgehaald en klacht kan worden ingediend

## Informatie tijdens de reis

Tijdens de reis ontvangt u informatie over:

- de diensten die aan boord worden aangeboden
- het volgende station waar uw trein stopt
- eventuele vertragingen
- alle nuttige info over uw veiligheid

## Recht op een veilige reis

Uw persoonlijke veiligheid in de stations en aan boord van de treinen is één van de prioriteiten van NMBS.

We doen al het mogelijke om te voorkomen dat uw veiligheid in het gedrang komt. Hebt u iets verdachts gezien? Bel dan meteen ons gratis nummer **0800 30230<sup>1</sup>** (in België) of signaleer het aan de treinbegeleiders.

## Recht op assistentie bij beperkte mobiliteit

### 1. Waarop hebt u recht?

Als persoon met beperkte mobiliteit hebt u recht op een niet-discriminerende toegang tot het transportmiddel. Er zal u dus geen toeslag worden aangerekend boven op de prijs van uw vervoerbewijs.

<sup>1</sup> Informatie over dienstregelingen of producten is niet beschikbaar op dit nummer.

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen, vragen we u wel om een aantal richtlijnen na te leven wanneer u reserveert en assistentie aanvraagt.

U hebt recht op assistentie om het perron te betreden en/of te verlaten en bij het in- of uitstappen.

Aan boord van de trein doen we al het mogelijke om u toegang te geven tot alle diensten die worden aangeboden.

Indien uw mobiliteitsuitrusting tijdens de reis beschadigd raakt, kunt u bij de vervoerder die verantwoordelijk is voor de schade een vergoedingsaanvraag indienen.

## 2. Hoe vraagt u assistentie aan bij vertrek of bij aankomst?

### → Wanneer reserveren?

U kunt al vanaf 3 maanden vóór uw internationale reis assistentie reserveren. U moet wel eerst uw vervoerbewijzen hebben aangekocht. Wij raden aan om uw aanvraag zo snel mogelijk in te dienen en ten laatste 48 uur voordat uw trein vertrekt. Vervolgens gaan we na of er effectief assistentie is in uw vertrekstation, aansluitingsstation en station van bestemming. Indien we niet helemaal kunnen tegemoetkomen aan uw vraag, stellen we alles in het werk om u een alternatief te bieden.

Er is assistentie in meer dan 80 Belgische stations. Bovendien maken we alle informatie over uw assistentieaanvraag over aan de buitenlandse stations.

### → Hoe reserveren?

U hebt twee mogelijkheden:

- ga naar [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com) (rubriek > «Praktisch» > «Beperkte mobiliteit» > «Vraag om assistentie bij een internationale reis») en vul het online aanvraagformulier in

- contacteer het Call Center op het nummer 070 79 79 79 (€ 0,30/min.)

Indien we u omwille van logistieke redenen (onaangepast materieel, geen personeel beschikbaar ...) niet de gewenste assistentie kunnen bieden, hebt u het recht om uw reis te annuleren en de aangekochte tickets voor terugbetaling terug te sturen naar Customer Relations (zie adres blz. 8). U kunt ook schriftelijk navragen waarom uw aanvraag werd geweigerd. We bezorgen u dan binnen de 5 werkdagen een antwoord.



## → Waar vindt u meer informatie?

U vindt alle informatie die u nodig hebt om uw reis voor te bereiden:

- op [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com) (rubriek > «Praktisch» > «Beperkte mobiliteit»)
- in de speciale brochure «Dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit» die u vindt op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be). U kunt deze brochure ook downloaden in een aangepast formaat. Mail naar [assistentie@nmbs.be](mailto:assistentie@nmbs.be) om de brochure in brailleversie te ontvangen.

## Rechten bij problemen tijdens uw reis

### 1. Waarop hebt u recht?

#### → Als uw trein afgeschaft is of als redelijkerwijze kan worden verwacht dat hij met meer dan 60 minuten vertraging zal aankomen op de eindbestemming zoals vermeld op de vervoersovereenkomst

In dat geval hebt u twee mogelijkheden:

- u kunt afzien van uw reis:
  - ga dan onmiddellijk terug naar uw vertrekstation
  - en vraag de terugbetaling van uw reis.
- u kunt uw reis voortzetten:
  - met een trein van dezelfde spoorwegonderneming
  - via de geplande of via een andere reisweg
  - onder vergelijkbare reisomstandigheden per spoor
  - onmiddellijk, wanneer het u het best past

#### **Opmerking:**

- U hebt geen recht op een terugbetaling als u vóór de aankoop van uw vervoerbewijs werd ingelicht over de vertraging of als de vertraging onder de 60 minuten daalt wanneer u uw reis voortzet met een andere trein.
- Verschillende spoorwegondernemingen hebben zich verenigd om de alliantie Railteam te vormen. Hiermee willen we uw treinreis met hogesnelheidstreinen zoals Eurostar, Thalys enz. door Europa vergemakkelijken. Dit houdt in dat, wanneer een hogesnelheidstrein van één van deze spoorwegondernemingen een aanzienlijke vertraging heeft, u uw reis kunt voortzetten met een hogesnelheidstrein van een andere spoorwegonderneming die eveneens lid is van deze alliantie. Doe in dat geval een beroep op het loketpersoneel of het personeel van het Travel Center in het station. Hogesnelheidstreinen werken immers met verplichte plaatsreservering. Het Railteam-logo in het station wijst u de weg naar het dichtstbijzijnde informatiepunt.

Wenst u meer informatie over de alliantie Railteam? Surf dan naar [www.railteam.eu](http://www.railteam.eu)

#### → Als u met vertraging op uw bestemming aankomt

In dat geval hebt u recht op een schadevergoeding:

- 25 % van de prijs van uw vervoerbewijs (enkele reis) als de vertraging tussen de 60 en 119 minuten bedraagt
- 50 % van de prijs van uw vervoerbewijs (enkele reis) als de vertraging 120 minuten of meer bedraagt

#### **Opmerking:**

- U hebt geen recht op een schadevergoeding als deze minder dan € 4 zou bedragen.
- Specifieke voorwaarden zijn geldig voor producten van het type Pass (InterRail, Eurail ...). Voor meer informatie over deze voorwaarden kunt u contact opnemen met de verkoper of de volledige tekst van onze voorwaarden nalezen op [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com)
- U hebt geen recht op een schadevergoeding als u vóór de aankoop van uw vervoerbewijs werd ingelicht over de vertraging of als de vertraging onder de 60 minuten daalt wanneer u uw reis voortzet met een andere trein.
- Een vervoerder kan beslissen om een hogere schadevergoeding toe te kennen. Dit is veelal het geval bij hogesnelheidstreinen (Thalys, Eurostar, TGV ...). Raadpleeg de informatie van de vervoerder voor meer uitleg hierover.



### → Als u uw bestemming dezelfde dag niet meer kan bereiken door een gemiste aansluiting

Als u uw aansluiting mist door een vertraging van een voorgaande trein en u hierdoor uw bestemming niet meer kunt bereiken op dezelfde dag, hebt u recht op een schadevergoeding van de redelijke kostprijs van een hotelovernachting en van de kosten om uw familie of de persoon die u bij aankomst opwacht, te contacteren. Om u hierbij van dienst te zijn, heeft NMBS contracten afgesloten met verscheidene hotels die door het loketpersoneel of het personeel van het Travel Center in het station kunnen worden gecontacteerd. Dit geldt ook voor de taxi die we u aanbieden als de kost hiervan lager is dan de prijs van een hotelovernachting.

We bieden u deze dienstverlening echter niet aan als de vertraging het gevolg is van omstandigheden extern aan het spoorvervoer, van uw eigen fout, of van een fout van derden.

### → Als u niet tevreden bent over de kwaliteit van de dienstverlening

Wij trachten de kwaliteit van onze dienstverlening voortdurend te verbeteren: uw tevredenheid is ons doel! Hebt u een bijzonder reisverzoek? Laat het ons dan weten. Alle vragen en suggesties worden in overweging genomen, grondig onderzocht en beantwoord.

## 2. Hoe dient u een aanvraag in?

### → U beschikt over drie mogelijkheden:

- vul het contactformulier in. U vindt dit formulier aan de loketten van de 81 Belgische stations die internationale tickets verkopen of die de mogelijkheid bieden om tickets af te halen.

- stuur ons een brief met wat uitleg.

- vul het webformulier in op onze site [www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com) (rubriek > «Praktisch» > «Contacteer ons»).

**Voeg indien nodig ook uw oorspronkelijke vervoerbewijzen toe en bewaar een kopie totdat uw dossier is afgesloten.**

Dien uw aanvraag binnen de 90 dagen na de reis in.

### → Naar wie stuurt u uw aanvraag?

- geef het formulier af aan het loket van een station,  
OF

- stuur uw verzoek per post naar:

**NMBS Europe  
Customer Relations  
B-EU 024 - Sectie 13/6  
Hallepoortlaan 40  
B-1060 Brussel**



### Opmerking:

- U kunt uw klacht opstellen in één van de volgende talen: Nederlands, Frans, Duits of Engels.
- Indien u een reis maakte met verschillende spoorwegondernemingen, bv. met opeenvolgende treinen die van verschillende spoorwegondernemingen afhangen, kunt u kiezen naar welke van deze ondernemingen u uw klacht stuurt. Om onnodig tijdverlies te vermijden, willen we u echter aanraden om contact op te nemen met de spoorwegonderneming bij wie u de vervoerbewijzen kocht.

## 3. Wanneer mag u een antwoord verwachten?

- U ontvangt een gemotiveerd antwoord binnen één maand na het indienen van uw klacht.
- Voor een complexe vraag over de kwaliteit van de dienstverlening kan de antwoordtermijn drie maanden bedragen vanaf het moment dat u uw klacht indiende. U ontvangt dan in elk geval binnen de maand een ontvangstmelding.

De eventuele schadevergoeding kan uitbetaald worden in waardebonnen of, als u dit wenst, d.m.v. een storting op uw bankrekening of creditering van uw kredietkaart.

## 4. Hoe wordt uw vertraging bepaald?

### → U neemt slechts één trein

De vertraging wordt bepaald door het tijdsverschil tussen het uur waarop u had moeten aankomen volgens de dienstregeling en het werkelijke of het verwachte uur van aankomst.

Wanneer er werken uitgevoerd worden geldt de vervangende dienstregeling die op voorhand aangekondigd werd als referentie.

### → U neemt twee of meer aansluitende treinen

In dat geval is het principe van gescheiden vervoersovereenkomsten van toepassing. Concreet houdt dit in dat, indien verschillende spoorwegondernemingen betrokken zijn, elke spoorwegonderneming slechts verantwoordelijk is voor het traject dat haar betreft, ongeacht of u over één of meer vervoerbewijzen beschikt.

Deze regel geldt ook voor vervoerbewijzen 'Elk Belgisch Station' waarbij een traject met een nationale en een traject met een internationale trein samen worden verkocht. In dit geval is de prestatie van het vervoer met de binnenlandse trein(en) losgekoppeld van de prestatie van het vervoer met de internationale trein, voor wat betreft de berekening van de vertraging.

De leden van de alliantie Railteam hebben echter contracten afgesloten die u de mogelijkheid bieden om de eerstvolgende hogesnelheidstrein te nemen, zonder extra kosten en met een minimum aan formaliteiten.

## 5. Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht?

Indien u vindt dat Customer Relations uw klacht niet naar behoren afhandelde, kunt u zich tot de Ombudsman richten.

### De Ombudsman voor de treinreizigers

Kantersteen 4  
B - 1000 Brussel

tel.: +32 (0) 2 525 40 00

fax: +32 (0) 2 525 40 10

e-mail: [ombudsman@nmbs.be](mailto:ombudsman@nmbs.be)

website: [www.ombudsmanrail.be](http://www.ombudsmanrail.be)

## 6. Toezichhoudende instantie

In elk land van de Europese Unie wordt een toezichhoudende instantie aangeduid. In België is dat de FOD Mobiliteit en Vervoer. Deze instantie moet erop toezien dat de spoorwegondernemingen de bepalingen van de Europese Verordening nr. 1371/2007 correct toepassen.

U kunt zich in de volgende 2 gevallen tot deze instantie richten:

- wanneer u van oordeel bent dat, nadat uw dossier eerst is behandeld door Customer Relations, de bepalingen van deze Verordening slecht werden toegepast
- indien u niet binnen de maand een antwoord hebt ontvangen van NMBS

### FOD Mobiliteit en Vervoer

#### Passagiersrechten Spoor

Vooruitgangstraat 56

B-1210 Brussel

E-mail: [PRS.DPF@mobilit.fgov.be](mailto:PRS.DPF@mobilit.fgov.be)

fax: +32 (0) 2 277 40 74

## Aansprakelijkheid

Uw veiligheid is één van onze constante prioriteiten. Dag in dag uit stellen we alles in het werk om u een optimale veiligheid te bieden tijdens uw verplaatsingen.

Voor ongevallen tijdens uw reis waarbij u een lichamelijk letsel oploopt zijn specifieke maatregelen van toepassing.

### → Aansprakelijkheid bij lichamelijk letsel

In geval van overlijden of als u gewond raakt, is er een schadevergoeding verschuldigd indien de spoorwegonderneming aansprakelijk is.

### → Uitbetaling van een voorschot

Bij overlijden of verwonding op een trein die verzekerd wordt door NMBS, stort NMBS een voorschot om de onmiddellijke economische noden te dekken. NMBS doet dit binnen de vijftien dagen nadat de identiteit van de persoon, die recht heeft op een schadevergoeding, is vastgesteld.

Bij overlijden bedraagt het voorschot minstens € 21.000.

De storting van een voorschot is geen erkenning van aansprakelijkheid en mag worden afgetrokken van elk bedrag dat later als schadevergoeding verschuldigd is. Terugbetaling ervan zal worden geëist als zou blijken dat de letsels of het overlijden te wijten is aan een fout of nalatigheid van de reiziger.

## Hebt u nog vragen?

Laat het ons weten:

### NMBS Europe

#### Customer Relations

B-EU 024 - Sectie 13/6

Hallepoortlaan 40

B - 1060 Brussel

[www.nmbs-europe.com](http://www.nmbs-europe.com)