

Referentiedocument 2026

Toegang tot de reizigersstations



RAIL RELATED SERVICES - Geldig van 14/12/2025 tot en met 12/12/2026

Onderweg.
Naar beter.





INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL	1
AFKORTINGEN / WOORDENLIJST	2
1. INLEIDING	4
1.1 Vooraf.....	4
1.2 Contacten.....	5
2. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIES	6
2.1 Algemeen.....	6
2.2 Specifiek geval van de Channel en Intra-Schengen Terminal.....	6
2.3 Specifiek geval van het station Brussels Airport - Zaventem.....	7
3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANGEN EN GEREGLAARDE DIENSTEN	8
3.1 Toegang tot de stations en veiligheidsdiensten.....	8
3.2 Informatie aan de reizigers.....	11
3.3 De terbeschikkingstelling van ticketingruimtes en ticketingdiensten in het station ...	17
4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN VERWERKINGSSTERMIJNEN	18
4.1 Algemene principes.....	18
4.2 De Aanvraagtypes.....	18
4.3 De Aanvraagprocedure.....	18
4.4 Coördinatieprocedure.....	20
5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES	21
5.1 Toegang tot de stations en Veiligheidsdiensten zoals bedoeld in punt 3.1.....	21
5.2 Informatie aan de reizigers, zoals bedoeld in punt 3.2.....	21
5.3 Andere retributies.....	23
6. BIJLAGEN	23



AFKORTINGEN / WOORDENLIJST

Aanvraag	De uitdrukking van de behoeften van de SO die aan NMBS moet worden meegedeeld via het speciaal daartoe bestemde formulier (zie bijlage 4).
Algemene Voorwaarden	De Algemene voorwaarden die samen met het SPSA van toepassing zijn op het Contract
Contract Ticketingdiensten	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO voor Gereguleerde Diensten (met betrekking tot ticketingdiensten) geregeld door het STSL en de Algemene Voorwaarden. Het wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor een in dit document nader te bepalen duur.
Contract Ticketingruimtes	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO voor Gereguleerde Toegangen (met betrekking tot het gebruik van bepaalde ruimten in stations voor ticketverkoop (loket) of de exploitatie van een ticketautomaat of valideertoestel) geregeld door het STSL en de Algemene Voorwaarden. Het wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor een in dit document nader te bepalen duur.
EMMA	Electronic Management of Messages and Announcements
Halte in een station	Elke halte die een trein maakt in een station waar de trein langs komt. Als het een eindstation betreft, dan komt de halte in het station overeen met een aankomst. Als het om een vertrekstation gaat, dan komt de halte in het station overeen met een vertrek.
Infrastructuurbeheerder (IB)	De beheerder van de spoorinfrastructuur – De vennootschap van publiek recht “Infrabel”
Partij	Een van de Partijen van het Stationscontract
PBM	Persoon met Beperkte Mobiliteit. Persoon met een beperking of persoon met beperkte mobiliteit, i.e. persoon met een permanente of tijdelijke fysieke, mentale, intellectuele of zintuiglijke beperking van wie de omgang met diverse obstakels een volledig en effectief gebruik van vervoersdiensten op basis van gelijkheid met de andere gebruikers kan verhinderen of van wie de mobiliteit bij het gebruik van vervoersdiensten wegens de leeftijd beperkt is.
RRS	Rail Related Services
SCT	Specific Conditions for Terminal Access of in het Nederlands ‘Specifieke Voorwaarden voor Toegang tot de Terminals’
SO	Spoorwegonderneming (de klant in het kader van het Contract) - Elke onderneming met een privaat of publiek statuut die beschikt over een vergunning in overeenstemming met de van toepassing zijnde Europese wetgeving en waarvan de hoofdactiviteit bestaat uit het leveren van goederen- en/of reizigersvervoersdiensten per spoor, waarbij de tractie door deze onderneming wordt geleverd; deze term omvat ook ondernemingen die alleen tractie leveren
SOC	Security Operations Center
Spoorcodex	De wet houdende de Spoorcodex van 30 augustus 2013 (en haar latere amendementen)
SPSA	Referentiedocument - Statement for Passenger Stations Access of in het Nederlands Referentiedocument Toegang tot de Reizigersstations



Stationscontract	Formaliseert en preciseert de modaliteiten van de Aanvraag van de SO m.b.t. de Toegangen en Gereguleerde Diensten die door het SPSA en de Algemene Voorwaarden en zijn bijlagen geregeld worden. Het wordt door beide Partijen ondertekend en geldt voor de duur in dit document bepaald..
STSL	Referentiedocument - Statement for Ticketing Services and Locations of in het Nederlands Referentiedocument Toegang tot de Ticketingdiensten en -ruimtes
Toegang/Gereguleerde Diensten	De toegang tot de dienstvoorzieningen en de diensten die er worden geleverd bedoeld in punt 2, a) van bijlage 1 van de Spoorcodex (basisdiensten)
Toezichthouder	De autoriteit vermeld in artikel 61 van de Spoorcodex



1. INLEIDING

1.1 VOORAF

NMBS is een Belgische naamloze vennootschap van publiek recht belast met verschillende wettelijke opdrachten, waaronder het ontwerpen, bouwen, vernieuwen, onderhouden en beheren van de spoorwegstations. NMBS beheert niet alleen meer dan 550 stations in België, maar staat ook in voor verschillende diensten in die installaties. Bovendien beschikt NMBS over spoorwegwerkplaatsen en installaties voor het tanken van gasolie voor tractiedoeleinden.

De Toegangen en de Gereguleerde Diensten waarvan sprake is in dit document, worden geleverd conform het artikel 9 van de Spoorcodex dat in dat kader Richtlijn 2012/34/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 november 2012 tot instelling van één Europese spoorwegruimte omzet (met inbegrip van haar latere amendementen) alsook de Uitvoeringsverordening 2017/2177 van de Commissie van 22 november 2017 betreffende de toegang tot dienstvoorzieningen en spoorgebonden diensten. Als gevolg van Beslissing D-2021-01-C van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal van 31/3/2021, zijn de Toegangen en de Gereguleerde Diensten beschreven in hoofdstuk 3 facultatief.

De principes inzake tarifiering en de bedragen van de retributies worden vastgesteld conform de artikelen 49 en 51 van de Spoorcodex.

Als **stationsbeheerder** publiceert NMBS elk jaar drie referentiedocumenten:

- Het **SPSA** (Referentiedocument Toegang tot de Reizigersstations);
- Het **STSL** (Referentiedocument Toegang tot de Ticketingdiensten en -ruimtes);
- De Specifieke Voorwaarden voor toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal van het station van Brussel-Zuid en tot de diensten die er geleverd worden (SCT).

Deze documentatie wordt op voorhand gepubliceerd zodat de SO desgevallend hun aanvragen kunnen indienen voordat het nieuwe dienstregelingsjaar in werking treedt.

Om Toegang tot de stations en de Gereguleerde Diensten te verkrijgen, moeten de SO een Aanvraag indienen bij de afdeling Rail Related Services van NMBS (zie 1.2. Contacten), volgens de procedure beschreven in deze referentiedocumenten.

Zodra de Aanvraag gevalideerd en aanvaard is, zal NMBS de betrokken SO uitnodigen om een Stationscontract en/of een Contract Ticketingruimtes en/of een Contract Ticketingdiensten met haar te sluiten, al naargelang het betrokken onderwerp.



1.2 CONTACTEN

Contactpunt voor de Rail Related Services	NMBS Rail Related Services Hans Cieters 10-01 B-IA.02 - RRS Frankrijkstraat 56 1060 Brussel E-mail: Servicing@nmbs.be
Betwisting van een factuur	NMBS Rail Related Services E-mail: Servicing@nmbs.be <u>Kopie aan:</u> NMBS Directie Finance - Credit Management E-mail: 21.creditmngt@nmbs

NMBS beschrijft haar installaties en de Toegangen/Diensten die ze levert met de grootste zorg in dit SPSA, maar kan evenwel niet garanderen dat deze beschrijving compleet en volledig actueel is.

De SO worden verzocht contact op te nemen met de afdeling Rail Related Services voor iedere verduidelijking, met name in verband met de patrimoniale of technische evoluties die zich zouden voordoen tussen de publicatie van dit document en zijn geldigheidsperiode.

De afdeling Rail Related Services nodigt de lezers ook uit om iedere fout in dit document te melden door een e-mail te sturen naar servicing@nmbs.be en verbindt zich ertoe deze zo snel mogelijk recht te zetten.

Dit document werd door NMBS opgesteld in het Nederlands en het Frans, en is beschikbaar op de website van NMBS: <https://www.belgiantrain.be/nl/3rd-party-services/rrs-services/rrs-services/> .

2. BESCHRIJVING VAN DE INSTALLATIES

2.1 ALGEMEEN

NMBS is eigenaar of beheerder van alle reizigersstations op het Belgische grondgebied, met uitzondering van het gebouw van Louvain-La-Neuve.

Die stations kunnen de volgende installaties en uitrusting omvatten:

- ✓ het stationsgebouw: dit kan ofwel een apart gebouw, ofwel een ruimte/volume onder of boven de sporen/het perroncomplex zijn;
- ✓ de uitrusting voor de verkeersstromen: trappen, liften, roltrappen;
- ✓ de ruimtes voor het algemeen onthaal en het beheer van de verkeersstromen, met inbegrip van de terbeschikkingstelling van bepaald meubilair (stoelen, banken enz.).

Conform de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is de NMBS houder van een eeuwigdurende erfdienstbaarheid ten kosteloze titel op de perrons, op de doorgangen onder de sporen en op alle toegangswegen tot de perrons, elementen van de spoorweginfrastructuur die deel uitmaken van de eigendom van de Beheerder van de spoorweginfrastructuur en die zich bevinden binnen het domein van de stations die door de NMBS beheerd worden. Zonder afbreuk te doen aan de bevoegdheden van de Beheerder van de spoorweginfrastructuur en zonder de hoedanigheid van beheerder van de spoorweginfrastructuur te verwerven, beschikt de NMBS – in haar hoedanigheid van stationsbeheerder en exploitant van de dienstvoorzieningen die zich daarin bevinden – over verankeringen in de structuur van deze infrastruktuurelementen, die haar toestaan er installaties uit te baten ten behoeve van de reizigers van spoorwegondernemingen, zoals assistentiezoulen, vuilnisbakken, zitbanken en stoelen, verlichting, klokken, telebewakingsapparatuur, camera's, signaletica, verwarming, ventilatie, bagagekluisen, uitrusting voor het geven van collectieve informatie aan de reizigers, wifi, uitrusting voor assistentie aan PBM's, enz. Wat haar erfdienstbaarheid betreft, is de NMBS eveneens belast met de inrichting, de verbetering, de renovatie, het onderhoud en de kleine en grote herstellingen op de oppervlaktes en installaties van de perrons, de doorgangen onder de sporen en de toegangswegen tot de perrons.

2.2 SPECIFIEK GEVAL VAN DE CHANNEL EN INTRA-SCHENGEN TERMINAL

Om door de Kanaaltunnel te rijden, gelden specifieke vereisten voor de spoorwegondernemingen die reizigers per spoor willen vervoeren tussen België en Groot-Brittannië. Die vereisten hebben enerzijds te maken met het binnen- en buitenrijden van de Schengenzone en anderzijds met de beveiligings- en veiligheidsnormen die gelden in de Tunnel.

Om aan die vereisten te voldoen, werden er in het station van Brussel-Zuid specifieke ruimtes voorzien voor het verkeer door de Kanaaltunnel: de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal. In die ruimtes voert NMBS de vertrekcontrole uit (of laat ze die uitvoeren), die vereist is voor de exploitatie van internationale spoorvervoerdiensten waarbij gebruik gemaakt wordt van de Kanaaltunnel.

2.3 SPECIFIEK GEVAL VAN HET STATION BRUSSELS AIRPORT - ZAVENTEM

Overeenkomstig artikelen 12 tot 14 van de wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen moet elke SO die gebruikmaakt van de spoorinfrastructuur voor reizigersvervoer met vertrek of bestemming Brussels Airport - Zaventem (Diabolo-infrastructuur) een toeslag aanrekenen en ontvangen bovenop de prijs van de reis, de zogenaamde "passagiersvergoeding", die door de reiziger betaald wordt (met uitzondering van de specifieke gevallen vermeld in artikel 12§1 van dezelfde wet).

Het oorspronkelijke bedrag van de passagiersvergoeding en alle latere aanpassingen van dat bedrag worden door de Koning vastgesteld bij een in Ministerraad overlegd Besluit, op voorstel van de Spoorweginfrastructuurbeheerder. Dat bedrag wordt jaarlijks geïndexeerd overeenkomstig het indexeringsmechanisme uitgelegd in artikel 12§4 van de wet van 30 april 2007.

Elke SO stort de passagiersvergoedingen die toegepast en ontvangen moeten worden, aan de uitbater van deze infrastructuur (nv Northern Diabolo). De uitbater en de SO moeten een overeenkomst sluiten waarin de bepalingen en voorwaarden worden vastgelegd waaronder de periodiciteit voor de wederafstand, de methodes waarop het aantal vervoerde reizigers geteld worden, de zekerheden die de SO zal inbouwen om de wederafstand te waarborgen en de ontvangst van de passagiersvergoedingen die niet inbegrepen zijn in de prijs van het vervoerbewijs.

3. BESCHRIJVING VAN DE TOEGANGEN EN GEREGULEERDE DIENSTEN

VOORAF

NMBS beheert meer dan 550 stations op het Belgisch grondgebied en verzekert de instandhouding, de ontwikkeling en de modernisering, waarbij prioriteit wordt gegeven aan intermodaliteit, veiligheid, netheid en toegankelijkheid om de treinreizigers een steeds beter onthaal en comfort te bieden.

NMBS als stationsbeheerder:

- ✓ is belast met de bouw, het onderhoud en het beheer van de stations;
- ✓ levert Facility Management-diensten, waaronder de schoonmaak, de afvalafvoer, de instandhouding en het lopend onderhoud van de stations en de installaties op de perroncomplexen;
- ✓ staat in voor het 'space management' van de stations en de installaties op de perroncomplexen;
- ✓ beheert de technische installaties (liften en roltrappen, verwarming, verlichting enz.);
- ✓ coördineert de onderhouds- en dienstenverrichtingen.

De in dit hoofdstuk beschreven diensten zijn facultatief voor de SO.

Het gebruik van de stations voor andere doeleinden dan de Toegangen en Diensten die in dit document worden beschreven, is uitdrukkelijk uitgesloten van de gereguleerde diensten en moet worden toegestaan en gedekt door een specifiek niet-RRS contract (bv. organisatie van evenementen, ontvangst van VIP reizigers en derden).

3.1 TOEGANG TOT DE STATIONS EN VEILIGHEIDSDIENSTEN

De dienst 'Toegang tot de stations' omvat eveneens de veiligheidsdiensten in de stations.

3.1.1 TOEGANG TOT DE STATIONS

BESCHRIJVING VAN DE AANGEBODEN TOEGANGEN

- Toegang tot alle openbare ruimtes in de stations voor de SO, die er gebruik kunnen maken van de diensten en bijbehorende faciliteiten voor reizigers;
- Toegang voor de SO tot alle openbare ruimtes in de stations voor de halte van treinen bestemd voor het personeel van de SO (bv. in de richting van een werkplaats enz.);
- Toegang tot alle openbare ruimtes in de stations voor het personeel van de SO betrokken bij de exploitatie van de treinen die in het station ontvangen worden (bestuurder, treinbegeleider, perronpersoneel, technisch personeel).

Uitzonderingen en beperkingen

- ✓ De toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal is onderworpen aan specifieke voorwaarden. Voor alle verzoeken voor toegang gelieve het SCT (Specifieke Voorwaarden voor toegang tot de Channel Terminal en de Intra-Schengen Terminal van het station van Brussel-Zuid en tot de diensten die er geleverd worden) te raadplegen.
- ✓ De bovenvermelde toegangen tot bepaalde stations zijn slechts mogelijk tijdens de openingsuren van het station: de details zijn opgenomen in bijlage 2. Deze bijlage vermeldt

eveneens de karakteristieken van elk station op het vlak van de toegankelijkheid, in het bijzonder voor PBM.

- ✓ De reizigers van de SO hebben de toelating om de stations te betreden met verschillende soorten bagage: valiezen, tassen, plooi-fietsen en stadsfietsen enz., behalve in Brussel-Centraal, waar stadsfietsen om veiligheidsredenen niet toegelaten worden op de perrons van het station. De plaatselijke stationsreglementen regelen de lokale situatie, en zijn van toepassing op alle stationsbezoekers.
- ✓ Het is niet toegelaten dat het personeel van de SO de treinen in het station betreedt voor onderhoudsverrichtingen (met uitzondering van de noodverrichtingen of verrichtingen waarvoor het stel niet langer dan de normaal voorziene tijd geïmmobiliseerd wordt in het station).
- ✓ Wanneer een SO een regelmatige en terugkerende toegang vraagt tot infrastructuur die niet toegankelijk is voor het publiek of tot een nationale kritieke infrastructuur, moeten haar personeelsleden en onderaannemers die geacht worden hiertoe toegang te krijgen voorzien worden van een badge op naam. De motieven voor de toegang worden schriftelijk meegedeeld bij aanvraag van de badges. SECURAIL behoudt zich het recht voor geen toegang te verlenen indien de redenen daarvoor onvoldoende zijn (bv. toegang tot privétoiletten in de steriele zone van de Channel Terminal). Elk specifiek verzoek om toegang tot deze infrastructuren moet worden ingediend volgens de geldende "bezoekers"-procedure. Deze procedure kan door de SO vooraf worden aangevraagd bij de afdeling Rail Related Services van de NMBS.

Specifiek geval van het station Brussels Airport - Zaventem

Voor toegang tot het station Brussels Airport - Zaventem moet een SO gebruikmaken van de zogenaamde Diabolo-infrastructuur waarvoor er voorafgaandelijk een overeenkomst ondertekend moet worden met de uitbater (Northern Diabolo – zie 2.3). Het is voor de SO aangewezen om ruim voor de effectieve Aanvraag tot toegang contact op te nemen met de afdeling Rail Related Services voor het uitwerken van de praktische aspecten.

Daarnaast heeft NMBS installaties voorzien die bestaan uit poortjes voor toegangscontrole. Die poortjes gaan open als:

- ✓ de reizigers een heffing hebben betaald;
- ✓ het personeel van de SO in het bezit is van een toelating.

Om toegang te krijgen tot het station van Brussels Airport - Zaventem en gebruik te maken van de toegangspoortjes, is het noodzakelijk dat de barcodes van de vervoerbewijzen die de SO gebruikt, opgemaakt zijn in een van de volgende formaten:

- ✓ PDF417
- ✓ Code128
- ✓ Aztec 918.2-v3
- ✓ Aztec 918.3

In de barcode moet de volgende informatie vervat zitten: een productcode – een geldigheidscode (of begin en einde geldigheid) – herkomst en bestemming.

Het formaat van de gegevens moet overeenstemmen met de standaardformaten van NMBS en indien de informatie versleuteld is, dan moet de SO de encryptiesleutels meedelen aan NMBS.

3.1.2 DE VEILIGHEIDSDIENSTEN IN DE STATIONS

VOORAF

NMBS werkt permanent aan de veiligheid van personen en goederen in de stationsgebouwen. Daartoe beschikt NMBS over specifieke veiligheidsuitrusting en over een specifieke veiligheidsdienst: SECURAIL.

BESCHRIJVING VAN DE DIENST

Wat de veiligheidsuitrusting betreft, beschikt NMBS over veiligheidspoortjes, metaaldetectoren en röntgentoestellen voor de grote internationale stations (Brussel-Zuid, Antwerpen-Centraal, Luik-Guillemins, Brussels Airport - Zaventem). Zij beschikt over een grootschalig netwerk van meer dan 7000 bewakingscamera's in alle stations in dienst. Zij beheert eveneens alle systemen voor inbraakdetectie, toegangscontrole en branddetectie in de stations.

Wat de specifieke human resources betreft, beschikt NMBS over een veiligheidsdienst: SECURAIL. Deze dienst voert zowel preventieve als repressieve acties uit in de stations en in de treinen, krachtens haar wettelijke bevoegdheden. Daarnaast bieden SECURAIL en de politiediensten instrumenten voor niet-systematische controle, die willekeurig en in functie van de risico's worden ingezet.

Deze dienstverlening omvat:

- ✓ Controle op de naleving van de wetgeving op de spoorwegpolitie op het volledige Belgische spoorwegdomein;
- ✓ Algemene stationsbewaking, met inbegrip van de perrons (ontradende patrouilles);
- ✓ Interventie van Securail op treinen aan het perron op vraag van de SO (via het SOC of ter plaatse) in het geval van betrapting op heterdaad of een andere situatie die de interventie en de bevoegdheid van veiligheidsagenten vereist (identificatie, detentie, verwijdering onder dwang, gebruik van handboeien en sprays);
- ✓ Centrale meldkamer voor alle problemen in verband met de veiligheid: het SOC kan op het hele Belgische grondgebied gecontacteerd worden (via een vast nummer en een groen noodnummer); het contacteert vervolgens de juiste dienst en staat in voor de coördinatie met alle buitenlandse commandoposten;
- ✓ Opdrachten van openbare dienst ten opzichte van derden-SO die de wet aan NMBS oplegt (bv. maatregelen die moeten worden getroffen bij een verhoogde terroristische dreiging);
- ✓ Bijstand in het geval van een crisissituatie op het volledige spoorwegnet (kanalisatie van reizigers en coördinatie samen met de hulp- en nooddiensten).

DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST

Om de diverse bovenvermelde prestaties goed te kunnen uitvoeren, moet de SO:

- ✓ in periodiek overleg met NMBS voorzien; de frequentie wordt bepaald tijdens het sluiten van het Stationscontract;
- ✓ alle informatie meedelen die een impact zou kunnen hebben op de veiligheid op het volledige spoorwegnet;

- ✓ de contactgegevens meedelen van de verantwoordelijke van de SO in geval van incidenten of problemen;
- ✓ de procedure communiceren zodat Securail in realtime (direct of via een centraal punt) contact kan opnemen met het boordpersoneel van de SO.

3.2 INFORMATIE AAN DE REIZIGERS

De dienst "Informatie aan de reizigers" is een facultatieve, ondeelbare dienst. Het omvat de gele dienstregelingsaffiches, het ter beschikking stellen van ruimte voor het afficheren van werfinfo, de geluidsaankondigingen in de stations en informatie via elektronische schermen in de stations en op de perrons.

3.2.1 DE GELE DIENSTREGELINGSAFFICHES

VOORAF

De dienstregelingsaffiches op papier, "gele affiches" genoemd, zijn het klassieke medium om de reiziger te informeren over het treinverkeer in een station.

BESCHRIJVING VAN DE DIENST

Bij elke geplande wijziging van de dienstregeling of indienststelling van een nieuwe verbinding, drukt NMBS geïntegreerde dienstregelingsaffiches. Die affiches worden opgehangen in elk station van het Belgische net. De affiches geven de geplande dienstregeling weer, die één keer per jaar in december wordt aangepast.

De affiches bevatten de volgende informatie:

- ✓ De geldigheid van de dienstregeling (maandag tot vrijdag, of tijdens het weekend en op feestdagen);
- ✓ Het vertrek uur van de trein in het betrokken station;
- ✓ Het type trein;
- ✓ Het treinnummer;
- ✓ De eindbestemming van de trein, met zijn aankomstuur;
- ✓ De tussenbestemmingen met hun aankomstuur;
- ✓ Eventuele informatie over de rijperiodes;
- ✓ Er kunnen kleurcodes gebruikt worden om het onderscheid te maken tussen bepaalde treinen.

De inhoud en de lay-out van de gele affiches worden door de NMBS bepaald in haar communicatiestrategie voor de stations. De NMBS behoudt zich het recht voor om haar communicatiestrategie aan te passen.

DE VOORWAARDEN VOOR LEVERING VAN DE DIENST

Om van deze dienst gebruik te maken moet de SO de dienstregeling van haar treinen volledig doorgeven, met voor elke trein ten minste de volgende informatie:

- ✓ Het station van herkomst
- ✓ Het bestemmingsstation

- ✓ De treinhalttes
- ✓ De gebruikte sporen/perrons (+ zone A of B) van de halttes
- ✓ De dienstregeling
- ✓ Het commerciële type van de trein
- ✓ De eventuele beperkingen bij het instappen
- ✓ De treinsamenstelling
- ✓ De rijtuigen die niet toegankelijk zijn in bepaalde stations
- ✓ De herbenutting van het materieel en de eventuele koppelingen
- ✓ Het logo (in een formaat en verhoudingen die passen bij de lay-out)

Deze dienst is inbegrepen in de retributie beschreven in punt 5.2, op voorwaarde dat NMBS ten laatste twee maanden voor de officiële aanpassing van de dienstregeling (tweede zondag van december) over de nodige informatie beschikt.

Voor alle afzonderlijke aanpassingen die buiten dit kader worden gevraagd, moet een specifieke retributie worden betaald, zoals bedoeld in punt 5.3.a.

De SO moet alle of een deel van de informatie verstrekken in een formaat bepaald door de NMBS of via een uitwisselingsplatform bepaald door de NMBS. Dit formaat wordt uiterlijk 1 maand voor de uiterste datum voor indiening van de informatie bij de NMBS meegedeeld.

De NMBS beschikt over een vooraf ingesteld informatiekanaal met Infrabel voor de treinen die in België rijden, waardoor zij dienstregelingsinformatie kan opvragen. Op uitdrukkelijk verzoek van de SO kan de NMBS dit informatiekanaal gebruiken om dienstregelingsgegevens van de SO te ontvangen. Het is de verantwoordelijkheid van de SO om ervoor te zorgen dat de informatie die via het aangewezen kanaal wordt doorgegeven, commercieel juist en volledig is.

3.2.2 DE TERBESCHIKKINGSTELLING VAN RUIMTE VOOR HET AFFICHEREN VAN WERFINFO

VOORWOORD

De infrastructuurwerken op het spoorwegnet hebben vaak gevolgen voor de reizigers. Om de SO de kans te geven haar reizigers te informeren, stelt NMBS informatiekaders ter beschikking in het station.

BESCHRIJVING VAN DE DIENST

NMBS stelt de SO een of meer informatiekaders ter beschikking om hun reizigers te informeren over geplande werken van Infrabel of andere spoorinfrastructuurbeheerders buiten België en de gevolgen daarvan op hun reizigers. Doet zich dit voor, dan verdeelt NMBS op eerlijke wijze de beschikbare afficheringsruimte tussen de verschillende ondernemingen. De SO is verantwoordelijk voor het ontwerp en de inhoud van de werfinfo ten behoeve van haar reizigers. NMBS drukt de affiches en hangt ze in de informatiekaders.

VOORWAARDE VOOR DE LEVERING VAN DE DIENSTEN

De toelating van stationsbeheerder NMBS is nodig om info te afficheren. De SO moet de informatie meedelen aan NMBS ten laatste 8 werkdagen voor de gewenste datum van afficheren.

3.2.3 DE GELUIDSAANKONDIGINGEN IN HET STATION

VOORAF

De NMBS maakt gebruik van een geautomatiseerd passagiersinformatiesysteem in de stations, EMMA genaamd. Dit systeem verspreidt via luidsprekers en schermen op geautomatiseerde of manuele wijze geluidsmededelingen en visuele informatie.

Op basis van informatie uit de planning of de real-time situatie en volgens (vooraf) door de NMBS opgestelde formuleringen en kaders, genereert EMMA de informatie en verspreidt deze vervolgens naar de reizigers.

De NMBS beschikt ook over verschillende professionele teams van medewerkers die zich 24uur/24 en 7dagen/7 bezighouden met reizigersinformatie. Deze personen kunnen het EMMA-systeem gebruiken om een deel van de automatisch gegenereerde informatie aan te passen, te wijzigen of aan te vullen. Ze doen dit uitsluitend op basis van onvoorziene gebeurtenissen die zich in realtime voordoen.

BESCHRIJVING VAN DE STANDAARDDIENST

Alle NMBS-stations zijn uitgerust met luidsprekers, aangesloten op het EMMA-systeem. De standaarddienst omvat een reeks automatische stationsaankondigingen voor de reizigerstreinen:

- ✓ Vertrek van de trein, met inbegrip van: treinbestemming, commerciële type, geplande vertrektijd en treinhalt
- ✓ Treinvertraging
- ✓ Extra informatie: treinannulering, vertrek te bevestigen, vervanging door een busdienst of trein
- ✓ Vertrekspoor/perron
- ✓ Spoorverandering

De NMBS-medewerkers kunnen, op basis van de informatie die hen ter beschikking wordt gesteld:

- ✓ Automatische aankondigingen aanpassen of corrigeren
- ✓ Opschorten of annuleren van een treinaankondiging

De mededelingen zijn in overeenstemming met de geldende regionale taalwetgeving voor elk station en zijn dus in het Nederlands, Frans, Duits of in twee talen. In bijzondere gevallen, naar keuze van de NMBS, kunnen aankondigingen ook in vier talen worden gedaan: Nederlands, Frans, Duits en Engels.

Het activeren, de inhoud en de formulering van de aankondigingen worden bepaald door de NMBS in haar communicatiestrategie voor stations. Deze strategie maakt een onderscheid tussen nationale en internationale treinen en stations in functie van de verkeersdichtheid. De NMBS behoudt zich het recht voor om haar communicatiestrategie aan te passen.

Het geluidsniveau van de omroepberichten wordt bepaald door de NMBS in samenwerking met Infrabel. Het is aangepast aan de configuratie van het station en identiek voor alle treinen; het verandert in de tijd: overdag, 's nachts en in het weekend. De NMBS behoudt zich het recht voor om het geluidsniveau aan te passen.

Tenzij de SO uitdrukkelijk daarom verzoekt, wordt alleen de standaarddienst verleend.

BESCHRIJVING VAN OPTIONELE DIENSTEN

Op specifiek verzoek van de spoorwegonderneming is het mogelijk de volgende gegevens aan de automatische mededelingen toe te voegen:

- ✓ Informatie over treinsamenstelling
- ✓ Informatie over groepsreizen
- ✓ Informatie over beperkte toegang tot de trein (bv. reservering vereist)

VOORWAARDEN VOOR HET VERLENEN VAN DE DIENSTEN

Om van deze diensten te kunnen gebruikmaken, moet de spoorwegonderneming voor elk van haar treinen de NMBS de volgende plan-informatie (dienstregeling) en real time-informatie ter beschikking stellen:

- ✓ Voor standaarddiensten:
 - Het station van herkomst
 - Het station van bestemming
 - Treinnummer
 - Het commerciële type van de trein (bv. IC, S1, ...)
 - De haltes van de trein
 - De sporen, perrons en perronzones (A of B) van de haltes
 - Aankomst- en vertrektijden
 - Herbenutting van materieel en mogelijke koppelingen
- ✓ Voor optionele dienst(en):
 - Mogelijke instapbeperkingen
 - De samenstelling van de trein
 - Niet toegankelijke rijtuigen in sommige stations

Ook de dienstregelingen en informatie over de treindiensten in het buitenland zijn vereist.

Bij storing moet de SO volgende informatie verstrekken ten behoeve van de communicatie naar de reizigers:

- de reden van de vertraging
- de plaats van het probleem
- de gevolgen van het incident
- het geschatte aantal minuten vertraging
- de modaliteiten voor het herstel van de exploitatie en, in voorkomend geval, de opvang van de reizigers.

De NMBS controleert en valideert niet de door de spoorwegonderneming verstrekte informatie, die bijgevolg *mutatis mutandis* aan de reizigers zal worden meegedeeld.

De SO moet alle of een deel van de informatie verstrekken in formaten en informaticatechnologieën gespecificeerd door de NMBS of via een uitwisselingsplatform bepaald door de NMBS. De NMBS behoudt zich het recht voor om deze ten hoogste eenmaal per jaar te doen evolueren na een voorafgaande kennisgeving aan de SO ten minste 3 maanden op voorhand.

De NMBS heeft met Infrabel een vooraf vastgelegd informatiekanaal voor treinen die rijden in België en gaat ervan uit dat - tenzij de spoorwegonderneming uitdrukkelijk anders aangeeft - de informatie over de treinen van de SO die dit kanaal passeren, geldig is en kan worden gebruikt om de reizigers via geluidsberichten te informeren.

3.2.4 INFORMATIE VIA ELEKTRONISCHE SCHERMEN IN HET STATION/OP DE PERRONS

VOORAF

De NMBS maakt gebruik van een geautomatiseerd passagiersinformatiesysteem in de stations, EMMA genaamd. Dit systeem verspreidt via luidsprekers en schermen op geautomatiseerde of manuele wijze geluidsmededelingen en visuele informatie.

Op basis van informatie uit de planning of de real-time situatie en volgens (vooraf) door de NMBS opgestelde formuleringen en kaders, genereert EMMA de informatie en verspreidt deze vervolgens naar de reizigers.

De NMBS beschikt ook over verschillende professionele teams van medewerkers die zich 24uur/24 en 7dagen/7 bezighouden met reizigersinformatie. Deze personen kunnen het EMMA-systeem gebruiken om een deel van de automatisch gegenereerde informatie aan te passen, te wijzigen of aan te vullen. Ze doen dit uitsluitend op basis van onvoorziene gebeurtenissen die zich in realtime voordoen.

BESCHRIJVING VAN DE STANDAARDDIENST

Een groot aantal stations zijn uitgerust met een of meer elektronische beeldschermen. Door middel van sjablonen, die worden gebruikt om informatie op deze schermen weer te geven, maakt de NMBS onderscheid tussen drie soorten schermen: deze welke informatie geven over de volgende treinen die in een station rijden ("list"), over een bepaalde trein ("train") of over gebeurtenissen ("event").

De standaarddienst omvat de automatische weergave van de treininformatie van de SO op de verschillende soorten schermen volgens de kaders en modaliteiten die door de NMBS zijn bepaald:

- ✓ Op de "list"-schermen wordt de volgende automatische informatie weergegeven:
 - De tijd
 - De lijst van vertrekkende treinen
 - De geplande vertrektijd van de trein
 - Vertraging: het aantal minuten vertraging en de geschatte tijd van vertrek
 - De nadering van de trein of als de trein zich al aan het perron bevindt
 - Het commerciële type van de trein
 - Het vertrekspoor, eventueel de verandering van spoor
 - De bestemming van de trein, eventueel met vermelding van het (de) belangrijkste tussenliggende station(s)

- Eventueel bijkomende essentiële informatie voor de reizigers, bv. "trein geannuleerd", "vertrek moet nog worden bevestigd", ...
- ✓ Op de "train"-schermen wordt de volgende automatische informatie weergegeven:
 - Geplande vertrektijd van de trein, vertraging en werkelijke vertrektijd
 - De nadering van de trein of als de trein zich al aan het perron bevindt
 - De bestemming van de trein, eventueel met vermelding van het (de) belangrijkste tussenliggende station(s)
 - Het commerciële type van de trein
 - Stations die door de trein worden aangedaan

Op basis van de informatie die hen ter beschikking wordt gesteld, kan het NMBS-personeel:

- ✓ Op de "list" en "train" schermen:
 - Automatische informatie aanpassen of corrigeren
 - Het tonen van een trein onderbreken of annuleren
- ✓ Op de "event"-schermen: op dezelfde dag informatieberichten tonen over een verstoring op het Belgische spoorwagennet die aanzienlijke vertragingen of belangrijke wijzigingen in het vervoersaanbod veroorzaakt.

De mededelingen worden weergegeven overeenkomstig de geldende regionale taalwetgeving voor elk station en zijn dus in het Nederlands, Frans, Duits of in twee talen gesteld. In bijzondere gevallen, naar keuze van de NMBS, kan de weergave ook gebeuren in vier talen: Nederlands, Frans, Duits en Engels.

De schermen worden door de NMBS geplaatst en geconfigureerd op basis van criteria die ze vastlegt na overleg met Infrabel.

Het voor het display gebruikte canvas wordt bepaald door de NMBS en is identiek voor alle treinen. De NMBS behoudt zich het recht voor deze sjablonen aan te passen.

Tenzij de SO uitdrukkelijk daarom verzoekt, wordt alleen de standaarddienst verleend.

BESCHRIJVING VAN DE OPTIONELE DIENSTEN

Op specifiek verzoek van de SO is het mogelijk de weergave op een of meer types schermen te wijzigen:

- ✓ Aanpassing van de layout van het beeldscherm (overeenkomstig de door de NMBS vastgelegde richtlijnen)
- ✓ Weergave van treinsamenstellingsinformatie
- ✓ Weergave van informatie over groepsreizen
- ✓ Weergave van informatie over beperkte toegang tot de trein (bv. reservering vereist)
- ✓ Voorafgaande bekendmaking van informatie over storingen/gebeurtenissen met een impact op het transportaanbod

VOORWAARDEN VOOR HET VERLENEN VAN DIENSTEN

Om over deze diensten te kunnen beschikken, moet de SO voor elk van haar treinen de NMBS de volgende plan-informatie (dienstregeling) en real time-informatie ter beschikking stellen:

- ✓ Voor standaarddiensten:
 - Het station van herkomst
 - Het station van bestemming
 - Treinnummer
 - Het commerciële type van de trein (bv. IC, S1, ...)
 - De haltes van de trein
 - De sporen, perrons en perronzones (A of B) van de haltes
 - Aankomst- en vertrektijden
 - Herbenutting van materieel en mogelijke koppelingen
- ✓ Voor optionele dienst(en):
 - Mogelijke instapbeperkingen
 - De samenstelling van de trein
 - Rijtuigen niet toegankelijk in sommige stations
 - ...

Ook de dienstregelingen en informatie over de treindiensten in het buitenland zijn vereist.

Bij storing moet de SO volgende informatie verstrekken ten behoeve van de communicatie naar de reizigers:

- de reden van de vertraging
- de plaats van het probleem
- de gevolgen van het incident
- het geschatte aantal minuten vertraging
- de modaliteiten voor het herstel van de exploitatie en, in voorkomend geval, de opvang van de reizigers.

NMBS controleert en valideert de door de spoorwegonderneming verstrekte informatie niet, die bijgevolg *mutatis mutandis* aan de reizigers zal worden meegedeeld.

De SO moet alle of een deel van de informatie verstrekken in formaten en informaticatechnologieën gespecificeerd door de NMBS of via een uitwisselingsplatform bepaald door de NMBS. De NMBS behoudt zich het recht voor om deze ten hoogste eenmaal per jaar te doen evolueren na een voorafgaande kennisgeving aan de SO ten minste 3 maanden op voorhand.

NMBS heeft met Infrabel een vooraf vastgelegd informatiekanaal voor treinen die rijden in België en gaat ervan uit dat – tenzij de spoorwegonderneming uitdrukkelijk anders aangeeft – de informatie over de treinen van de SO die dit kanaal passeren, geldig is en kan worden gebruikt om de reizigers via beeldschermen te informeren.

3.3 DE TERBESCHIKKINGSTELLING VAN TICKETINGRUIMTES EN TICKETINGDIENSTEN IN HET STATION

Elke aanvraag voor de bezetting van bepaalde ruimtes in de stations om er tickets te verkopen of een ticketautomaat of valideertoestellen uit te baten, alsook elke aanvraag met betrekking tot ticketingdiensten in een station, wordt geregeld door het STSL en maakt het onderwerp uit van een Contract ticketingruimtes en/of een Contract voor ticketingdiensten.

4. INDIENEN VAN EEN AANVRAAG EN VERWERKINGSSTERMIJNEN

4.1 ALGEMENE PRINCIPES

Elke SO die gebruik wenst te maken van gereguleerde Toegangen en Diensten met betrekking tot reizigersstations, moet contact opnemen met de afdeling RRS en het voorziene aanvraagformulier per mail versturen naar het volgende adres: **servicing@nmbs.be**. De communicatie vindt plaats in het Nederlands of het Frans.

De Aanvragen voor ingebruikname van een ruimte in een station dat als loket of ticketautomaat wordt gebruikt, worden ingediend op basis van het STSL en maken het voorwerp uit van een Contract Ticketingruimtes.

4.2 DE AANVRAAGTYPES

4.2.1 DE AANVRAGEN VOOR BASISDIENSTEN

Dit type aanvraag betreft verzoeken van de spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in de reizigersstations, zoals bedoeld in punt 2, a) van bijlage 1 van de Spoorcodex.

4.2.2 DE AANVRAGEN VOOR AANVULLENDE DIENSTEN

Dit type aanvraag betreft verzoeken van de spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in de reizigersstations, zoals bedoeld in punt 3 van bijlage 1 van de Spoorcodex.

4.2.3 DE AD-HOC AANVRAGEN

Dit type aanvraag betreft een verzoek om toegang tot een dienstvoorziening of een spoorgebonden dienst dat gekoppeld is aan een ad-hoc aanvraag van een afzonderlijk treinpad.

4.3 DE AANVRAAGPROCEDURE

4.3.1 ALGEMENE MODALITEITEN VOOR HET INDIENEN VAN EEN AANVRAAG

Elke SO die gebruik wenst te maken van Toegangen en Gereguleerde Diensten moet de procedure volgens de algemene principes (zie punt 4.1) en de onderstaande voorwaarden volgen.

4.3.2 VOORWAARDEN VOOR ONTVANKELIJKHEID VAN DE AANVRAAG

Om ontvankelijk te zijn, moet de Aanvraag van de SO ingediend worden via het voorgeschreven formulier (bijlage 4) en moet ze aan de volgende voorwaarden beantwoorden:

- opgesteld zijn in het Nederlands of het Frans;
- vergezeld zijn van een kopie van de vergunning van spoorwegonderneming.

NMBS behoudt zich evenwel het recht voor om te allen tijde, zelfs na bevestiging van de Aanvraag, na te gaan of de SO nog steeds over een geldige spoorweglicentie beschikt. Wanneer dat niet het geval is, kan NMBS de aan de SO toegekende toegangsrechten opschorten of intrekken (zie hoofdstuk 7 Ontbinding / Schorsing van de Algemene Voorwaarden).

4.3.3 GELDIGHEIDSVORWAARDEN VAN DE AANVRAAG

Om de Aanvraag te laten valideren, moet de SO onderstaande inlichtingen overmaken aan NMBS. Deze inlichtingen maken het voor NMBS mogelijk de Aanvraag te onderzoeken en om haar eigen verplichtingen te vervullen, namelijk in het kader van de veiligheidsvereisten, en omtrent de informatie en het beheer van de reizigersstromen:

- Voor de Toegang tot stations en veiligheidsdiensten: vervoersplan met dienstregelingen van de treinen (inclusief geplande commerciële stops op buitenlandse netten voor internationale treinen), te bedienen stations, geschatte passagiersstromen per station (geschat maximaal aantal passagiers tijdens een piek uur);
- Voor informatie aan de reizigers: lijst van gevraagde diensten en informatie die aan de reizigers moet worden verstrekt (capaciteit van de trein, samenstelling, toegankelijkheid, oriëntatie van de trein, enz.);
- Voor diensten in de Channel Terminal: precisering van de Aanvraag voor toegang tot beveiligde niet-openbare stationszones.

4.3.4 GEBRUIKSVORWAARDEN

Alvorens toegang te krijgen tot de faciliteiten of gebruik te kunnen maken van de Diensten, moet de SO volgende algemene informatie verstrekken:

- de vermelding van entiteiten en personen gemachtigd om beslissingen te nemen in naam van de SO, en het bewijs van deze machtigingen;
- de gegevens van de contactpersoon van de SO die iedere vraag om verduidelijking kan beantwoorden;
- het bewijs van de verzekeringsdekking (zie artikel 6 van de Algemene Voorwaarden);
- de vermelding van alle elementen vereist voor de aanvaarding van een factuur door de SO, in het bijzonder de naam, het adres en de dienst die instaat voor de betaling van de factuur, het bestelnummer, het BTW-nummer en het toe te passen BTW-tarief, enz.

Voor de specifieke gebruiksvoorwaarden per Toegang/Dienst verwijzen we naar hoofdstuk 3.

4.3.5 VERWERKINGSTERMIJNEN VOOR DE AANVRAGEN

Niettegenstaande onderstaande maximum termijnen raadt NMBS de SO aan om – met het oog op een optimale behandeling van de Aanvraag – haar aanvraagdossier zo vroeg mogelijk in te dienen.

a) Voor Aanvragen voor basisdiensten en aanvullende diensten

De NMBS stuurt binnen de vijf werkdagen een ontvangstbevestiging aan de aanvrager, waarbij wordt meegedeeld of het toegangsverzoek al dan niet volledig is. Indien de Aanvraag onvolledig is, vraagt de NMBS binnen deze termijn om de ontbrekende informatie.

De aanvrager dient de ontbrekende informatie aan te leveren binnen een termijn van vijf werkdagen, die ingaat vanaf de eerste werkdag volgend op de vraag van NMBS. Wordt deze informatie niet binnen deze termijn verstrekt, dan kan het verzoek worden afgewezen.

De termijn voor de beantwoording van deze Aanvragen bedraagt dertig kalenderdagen, die lopen vanaf de eerste werkdag na de ontvangstbevestiging dat de Aanvraag volledig is.

b) Voor ad-hoc Aanvragen

De NMBS beantwoordt ad-hoc toegangsverzoeken binnen de vijf werkdagen. Indien de toegangsaanvraag volledig is, hoeft geen ontvangstbevestiging verstuurd te worden. Indien de Aanvraag onvolledig is, vraagt zij in haar ontvangstbevestiging om de ontbrekende informatie ten einde binnen de vijf werkdagen na het vervolledigen van de Aanvraag het ad-hoc verzoek te kunnen beantwoorden.

Na behandeling van het Aanvraagdossier binnen de gestelde termijnen zal de Aanvraag – voor zover deze geaccepteerd werd – uitmonden in een Stationscontract (zie Algemene Voorwaarden en het vereenvoudigd standaardmodel in bijlagen 1 en 5).

4.4 COÖRDINATIEPROCEDURE

Wanneer de NMBS, in haar hoedanigheid van exploitant van een dienstvoorziening als vermeld in punt 2 van bijlage 1 van de Belgische Spoorcodex, een verzoek om toegang tot het station of de levering van een dienst in deze dienstvoorziening ontvangt, dat niet verenigbaar is met een ander verzoek of met een reeds toegewezen capaciteit van de dienstvoorziening, dan tracht zij door overleg en coördinatie met de betrokken aanvragers alle verzoeken zo goed mogelijk met elkaar te verzoenen.

De NMBS zal, naar gelang van het geval, de verschillende opties onderzoeken met het oog op het inwilligen van alle onverenigbare verzoeken. Voor zover zij geen extra investeringen in middelen of installaties vergen, kunnen die opties, indien nodig, maatregelen omvatten om de beschikbare capaciteit in de dienstvoorzieningen van de NMBS te maximaliseren. Bovendien zal elke wijziging van reeds toegekende toegangsrechten ter instemming aan de betrokken aanvrager worden voorgelegd.

Indien een concreet geval dit noodzaakt, kunnen de NMBS en de aanvragers gezamenlijk de toezichthoudende instantie verzoeken om als waarnemer aan de coördinatieprocedure deel te nemen.

Wanneer capaciteit beschikbaar is die aan de behoeften van alle aanvragers voldoet of wanneer die naar verwachting tijdens of na de coördinatieprocedure beschikbaar zal zijn, gaat de NMBS niet op zoek naar een haalbaar alternatief en wijst de aanvraag in kwestie niet af.

Als daarentegen het onverenigbaar verzoek om toegang niet kan worden ingewilligd na de coördinatieprocedure, dan zal de NMBS de betrokken aanvrager daarvan onverwijld informeren. In dat geval, tenzij de betrokken aanvrager hiervoor geen interesse heeft, zullen de NMBS en deze aanvrager samen beoordelen of er levensvatbare alternatieven bestaan, in overeenstemming met Artikel 12 van de Uitvoeringsverordening 2017/2177.

5. TARIFERINGSMETHODE VAN DE RETRIBUTIES

5.1 TOEGANG TOT DE STATIONS EN VEILIGHEIDSDIENSTEN ZOALS BEDOELD IN PUNT 3.1

Onverminderd de in punt 3.1.1 vermelde uitzonderingen en bijzondere gevallen wordt voor de toegang tot de stations en de veiligheidsdiensten een forfaitair bedrag van 1 EUR per Aanvraag en per dienstregelingsperiode aangerekend.

5.2 INFORMATIE AAN DE REIZIGERS, ZOALS BEDOELD IN PUNT 3.2

De kosten voor de dienst 'Informatie aan de reizigers' worden berekend per stationscategorie en per halte.

5.2.1 DE INDELING VAN DE STATIONS

De 554 stations worden ingedeeld in 3 categorieën op basis van de geraamde reizigersstromen in 2030:

- 1) **L**: de stations met meer dan 65.000 reizigers per week.
- 2) **M**: de stations met een aantal reizigers dat varieert tussen 10.000 en 65.000 per week.
- 3) **S**: de stations met minder dan 10.000 reizigers per week.

5.2.2 DE KOSTEN OP BASIS WAARVAN DE RETRIBUTIE WORDT BEREKEND

De kosten worden bepaald op basis van de analytische boekhouding van NMBS. De analytische boekhouding wijst alle kosten rechtstreeks of onrechtstreeks toe aan de diverse activiteiten van NMBS. De berekening van de retributies houdt enkel rekening met de kosten voor de activiteiten hernomen in dit document en met de kosten die betrekking hebben op de reizigersstations.

De kosten worden toegewezen volgens verschillende boekingsmethodes:

- rechtstreekse boeking van de facturen van leveranciers;
- rechtstreekse boeking van de prestaties van het NMBS-personeel of
- onrechtstreekse boeking op basis van verdeelsleutels.

De kosten die in aanmerking worden genomen, zijn:

- de kosten voor materiaal of voor diensten die gefactureerd worden aan NMBS;
- de kosten van prestaties uitgevoerd door het NMBS-personeel. Dat wil zeggen: de loonkosten, de andere kosten die rechtstreeks toe te schrijven zijn aan het betrokken personeel en ook de onrechtstreekse (overhead)kosten met betrekking tot die medewerkers (full costing).

Volgende activiteiten zijn inbegrepen in de kosten 'Informatie aan de Reizigers':

1. De verspreiding van informatie via het EMMA-systeem, met inbegrip van alle kosten met betrekking tot de verkeersinfobedienden belast met het verwerken en verspreiden van informatie over het treinverkeer.
2. Alle andere activiteiten van informatieverstrekking door het stationspersoneel, met inbegrip van het uithangen van de dienstregelingen, enz.

3. Het centraal beheer van de informatieverstrekking aan de reizigers.

De kosten worden verdeeld over de drie stationscategorieën aan de hand van het aantal reizigers per categorie.

5.2.3 EEN REALISTISCHE PROGNOSE VOOR DE RETRIBUTIES VAN JAAR J

Gezien de opgelegde termijnen, met name voor de publicatie van de retributies voor dienstregelingsjaar J, baseert NMBS zich op de officieel goedgekeurde kosten voor die periode (jaarrekeningen van NMBS), dit wil zeggen die van het financieel boekjaar J-3.

Om rekening te houden met de evolutie van de consumptieprijzen, wordt het totaal van de kosten van het financieel boekjaar J-3 bijgewerkt op basis van de nationale index van de consumptieprijzen (NICP) van het Federaal Planbureau voor de jaren J-2 en J-1.

Men voorziet niet in een latere regularisatie van de kosten bij de SO. NMBS neemt wat dat betreft het ondernemersrisico op zich.

5.2.4 BEPALEN VAN HET AANTAL HALTES IN EEN STATION

De tarieven voor het dienstregelingsjaar J worden berekend op basis van het aantal geplande haltes per SO voor het dienstregelingsjaar J-1.

- Het geplande aantal haltes van de SO per station voor het nationale reizigersvervoer.
- Het geplande aantal haltes van de SO per station voor de internationale reizigerstreinen.

5.2.5 BEPALING VAN DE RETRIBUTIE PER HALTE VOOR EEN STATIONSCATEGORIE

De retributie per halte voor een stationscategorie voor het dienstregelingsjaar 2026 wordt berekend door de geactualiseerde werkelijke kosten van 2023 voor een bepaalde stationscategorie (rekening houdend met een redelijke marge) te delen door het aantal voorziene haltes in 2025 voor diezelfde categorie.

Retributie voor een stationscategorie =

$$\text{Tarief Halte station} = \frac{\text{Werkelijke kosten van J-3 per stationscategorie geactualiseerd naar J-1}}{\text{Gepland aantal haltes in J-1}}$$

5.2.6 DE RETRIBUTIE VOOR 2026

De eindafrekening per spoorwegonderneming voor het dienstregelingsjaar 2026 wordt berekend door het tarief per stationscategorie te vermenigvuldigen met het aantal effectieve haltes van de spoorwegonderneming in de stations die tot deze categorie behoren. Het tarief per stationshalte is vermeld in bijlage 2.

5.3 ANDERE RETRIBUTIES

- a) Voor de in punt **3.2.1** bedoelde dienst (gele affiches) wordt voor elk specifiek verzoek tot wijziging van de gele affiches dat buiten het voorgeschreven schema wordt ingediend (informatie die moet worden verstrekt ten minste twee maanden voor de officiële dienstregelingswijziging op de tweede zondag in december) een specifieke vergoeding gevraagd die per geval wordt vastgesteld, afhankelijk van de omvang van het verzoek (maar altijd in overeenstemming met de beginselen van de Spoorcodex).
- b) Voor de in **3.2.3** en **3.2.4** bedoelde facultatieve diensten (reizigersinformatie via omroepberichten / elektronische schermen) wordt een specifieke vergoeding gevraagd die per geval wordt vastgesteld, afhankelijk van de omvang van de vraag (maar altijd in overeenstemming met de beginselen van de Spoorcodex)

6. BIJLAGEN

Bijlage 1 – Algemene Voorwaarden

Bijlage 2 – Gedetailleerde stationslijst

Bijlage 3 – Kaart reizigersnet

Bijlage 4a – Aanvraagformulier

Bijlage 4b – Geplande treinhalttes

Bijlage 5 – Modelcontract stations