

Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS (binnenlands vervoer)

Deel 1 - Algemene bepalingen

Artikel 1 – Toepassingsgebied en structuur

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

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

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

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

Artikel 3 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

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

Meer informatie over hoe we uw persoonsgegevens verwerken vindt u op www.nmbs.be/privacy of kan u opvragen aan het loket.

Deel 2 - Algemene Vervoersvoorwaarden

Artikel 4 - Vervoersovereenkomst

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

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

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

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

§4. Eenzelfde vervoerbewijs vertegenwoordigt meerdere vervoersovereenkomsten, wanneer :

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

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

Artikel 5 - Vervoerbewijzen

5.1 Algemeen

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

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

§3. Op een vervoerbewijs worden in principe vermeld:

- de vervoerder(s) die betrokken is (zijn) bij de uitvoering van de vervoersovereenkomst;
- de identiteit van de onderneming die het vervoerbewijs heeft uitgegeven;
- het betrokken traject;
- de reisklas (1e of 2e);
- de prijs;

- de geldigheidsduur;
- in voorkomend geval, de naam van de reiziger, de reisdatum, het treinnummer en de gereserveerde plaats;
- de verwijzing naar de Vervoersvoorwaarden van NMBS.

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

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

5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs

§ 1. Vóór u opstapt aan boord van de trein wordt u verzocht een geldig en leesbaar vervoersbewijs aan te kopen via één van de verkoopkanalen vermeld in artikel 5.3, dit te kunnen tonen aan het bevoegd NMBS-personeel en het te bewaren tot u de NMBS-instellingen verlaat.

Bij gebrek aan een geldig vervoersbewijs aan boord van de trein zal de NMBS de maatregelen toepassen die voorzien zijn in de Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoersbewijs. In voorkomend geval kan de NMBS u ook van het vervoer uitsluiten.

Tenzij u een reiziger begeleidt (die over een geldig vervoersbewijs beschikt) en onverminderd de gevallen waarbij verkoopautomaten zich op het perron bevinden, bent u eveneens verplicht in het bezit te zijn van een geldig vervoersbewijs vóór u het perron betreedt.

§2. Tijdens de aankoop dient u onmiddellijk, en desgevallend in aanwezigheid van de verkoper, na te gaan of uw vervoerbewijs, andere producten of statuten gelinkt aan de reis (zoals Train+), volgens uw aanwijzingen werd opgemaakt. U bent bovendien verantwoordelijk voor het in goede staat bewaren van uw vervoerbewijs.

§3. 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.

§4. U zorgt 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.

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

5.3 Een vervoerbewijs aankopen

§ 1. U kunt gebruikmaken van de volgende verkoopkanalen:

- het stationsloket;
- de verkoopautomaat;
- de website van NMBS (nmbs.be);
- de mobiele toepassingen;
- de erkende doorverkopers – derden.

§2. 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.

§3. Overeenkomstig artikel VI.53.12° van het wetboek van economisch recht beschikt u niet over een herroepingsrecht voor de aankoop van een vervoerbewijs, behalve wat betreft Train+ en op voorwaarde dat het nog niet gebruikt is. In dat laatste geval hebt u een herroepingsrecht van 14 dagen vanaf de datum van aankoop. U kunt [dit formulier](#) gebruiken en het ons via [deze pagina](#) bezorgen.

§ 4. Verloren of gestolen vervoerbewijzen, andere producten of statuten gelinkt aan de reis (zoals Train+) worden nooit omgewisseld of terugbetaald.

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

Artikel 6 - Toegang tot de treinen en dienstregeling

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

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

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

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

7.1 Algemene verplichtingen van NMBS

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

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

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

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

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

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

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

uw vervoerbewijs.

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

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

Zo ziet u er bijvoorbeeld op toe om:

- onmiddellijk na het opstappen op de u voorbehouden plaats te gaan zitten of een vrije plaats in te nemen in de reisklasse die op uw vervoerbewijs vermeld is. We vragen u om niet te gaan zitten op plaatsen die voorbehouden zijn voor personen met beperkte mobiliteit of op plaatsen die gereserveerd werden door een groep reizigers.
- een stabiele houding aan te nemen en u vast te houden aan de vaste elementen als u geen zitplaats heeft en dit totdat de trein volledig tot stilstand is gekomen;
- uw begeleide bagage en persoonlijke voorwerpen in de daartoe voorziene ruimtes op te bergen volgens de bepalingen in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden die van kracht zijn.

§3. U kan gebruik maken van “stiltezones” in sommige treinen. Indien deze aanwezig zijn, kan u ze herkennen aan de stickers, aangebracht aan de binnen- en buitenkant van het betrokken rijtuig.

Indien u plaatsneemt in een van deze “stiltezones”, is het niet gewenst om luidop te praten, mobiel te bellen of naar luide muziek te luisteren (beperk eveneens het volume van uw hoofdtelefoon). Gebruik ook alle elektrische apparaten in de stille modus.

Als u een van de bovenstaande regels overtreedt, zal het bevoegd NMBS-personeel u herinneren aan de geldende regels, van toepassing in de “stiltezone”. In een volgende fase kan het bevoegd NMBS-personeel u verzoeken om elders plaats te nemen, in een gebied buiten de “stiltezone”.

Bij grote drukte, kan de “stiltezone” tijdelijk worden opgeheven. Er zal in voorkomend geval geen compensatie worden voorzien, aangezien een “stiltezone” niet gelinkt is aan een specifieke tarifiering.

§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 in dat opzicht geen enkele verantwoordelijkheid.

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

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

Artikel 8 - Personen met beperkte mobiliteit (PBM)

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

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

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

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

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

Artikel 9 - Kinderen

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

Artikel 10 - Voorwerpen en dieren meenemen op de trein en in de installatie van NMBS

10.1 Verboden voorwerpen en stoffen

§1. In principe zijn gevaarlijke stoffen en voorwerpen die de veiligheid van de reizigers, het personeel of de spoorwegexploitatie in gevaar kunnen brengen, verboden in de treinen en installaties van de NMBS, met name:

- vuurwapens en alle voorwerpen die in staat zijn om projectielen af te schieten;
- blanke wapens of stompe voorwerpen.
- ontplofbare of ontvlambare stoffen, oxidatieve, giftige, radioactieve en bijtende stoffen
- bromfietsen en motors

§2. Het dragen van wapens in de treinen en spoorweginstallaties is verboden, behalve voor de leden van politiediensten, het leger, of ordediensten in de uitoefening van hun functie.

§3. In afwijking van paragraaf 1, is het vervoer van vuurwapens door particulieren toegestaan, op voorwaarde dat:

- het gebeurt in overeenstemming met de toepasselijke wapenwetgeving;
- het wapen niet geladen is en op een veilige manier wordt vervoerd, zodat het niet onmiddellijk kan worden gebruikt;
- het wapen uit het zicht wordt gehouden en zodanig wordt vervoerd dat het geen gevaar of hinder vormt voor andere reizigers.

§4. De reiziger blijft als enige verantwoordelijk voor het toezicht op het vervoerde wapen en voor de naleving van de toepasselijke wetgeving.

§5. 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.

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

10.2 Voorwerpen en dieren die toegelaten zijn – verloren voorwerpen

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

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

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

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

Artikel 11 - Afgeschafte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen

11.1 Afschaffingen en verwachte vertragingen

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

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

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

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

11.2 Compensatie wegens treinvertraging

11.2.1 Algemeenheden

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

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

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

11.2.2 Effectieve vertraging van minstens 60 minuten

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

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

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

U kan uw aanvraag ook online indienen op nmbs.be via uw My NMBS-account, met vermelding van de referentie van het vervoerbewijs of een foto van het vervoerbewijs.

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

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

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

11.2.3 Herhaalde of stelselmatige vertragingen

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

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

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

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

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

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

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

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

§ 8. U moet uw compensatieaanvraag bij NMBS indienen binnen de 3 maanden na afloop van de periode van 6 maanden (zoals vermeld in §3), door deze vertragingen online in te geven via je My NMBS account.

U kan de compensatie ook via het hiertoe voorziene formulier aan het loket aanvragen, het invullen en afgeven, of per post versturen naar :

*NMBS Customer Services - Klantendienst
10 -14 B-CS.6423,
Hallepoortlaan 40,
1060 Brussel.*

Uw aanvraag is enkel ontvankelijk wanneer uw oorspronkelijk vervoerbewijs is bijgevoegd.

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

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

11.3 Verwerking van compensatieaanvragen

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

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

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

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

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

§3. De vervoersprijs die in aanmerking wordt genomen om het bedrag van de compensatie te berekenen,

omvat de bijkomende kosten (zitplaatsreservering, supplementen enz.), maar niet de eventuele dienstkosten.

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

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

§ 6. Er wordt u geen compensatie toegekend:

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

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

Vertraging van minstens 60 minuten:

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

Herhaalde of stelselmatige vertragingen:

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

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

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

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

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

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

Artikel 12 - Bijstand bij vertragingen

§ 1. Bij een voorziene treinvertraging van 60 minuten of meer, neemt NMBS, in de mate dat ze optreedt als 'vervoerder belast met de bijstand' zoals bepaald in de Bijzonder Vervoersvoorwaarden ([Lexicon](#)) alle redelijke

en gepaste maatregelen om de situatie van elke reiziger aan boord van de trein te verbeteren.

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

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

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

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

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

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

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

NMBS Customer Services

Klantendienst

10-14 B-CS.642

Hallepoortlaan 40 - 1060

Brussel

U kan de aanvraag ook online indienen via het contactformulier (met toevoeging van een foto van alle facturen en vervoerbewijzen en eventuele attesten).

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

Artikel 14 - Aansprakelijkheid

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

§ 1. NMBS is aansprakelijk voor de aan de reizigers, hun voorwerpen en dieren overkomen ongevallen onder

de voorwaarden waarin voorzien is door de Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer. Er is echter geen enkele vergoeding verschuldigd aan reizigers zonder vervoerovereenkomst.

§2. NMBS is als aansteller van haar personeel en aangestelden aansprakelijk voor de uitvoering van hun verplichtingen. Bijgevolg ziet de klant af van alle vorderingen en van alle gerechtelijke stappen tegen aangestelden of personeelsleden van NMBS voor schade die door hen veroorzaakt wordt tijdens de uitvoering van het vervoerscontract.

§3. 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 en aan enige andere persoon veroorzaakt, conform de geldende regelgeving, met name de Verordening 2021/782 over de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer, de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen en bepalingen van het gemeen recht inzake burgerlijke aansprakelijkheid.

14.3 Vorderingen en klachten

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ombudsdienst voor de treinreizigers
Koning Albert II-laan 8 bus 5
1000 Brussel
T. 0800 25 095 (binnenland)
T. +32 2 221 04 10 (buitenland)
klachten@ombudsrail.be
<http://ombudsrail.be>

Bijlage – Onregelmatigheden met betrekking tot het vervoerbewijs

1. Reizen zonder geldig vervoerbewijs, regularisatie en sancties

1.1. Beschrijving van de inbreuk

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

U overtreedt deze bepalingen als:

- u kunt, ongeacht de reden, geen vervoerbewijs tonen aan het bevoegd NMBS-personeel;
- het vervoerbewijs dat u tijdens uw reis aan het bevoegd NMBS-personeel toont, is volgens de Bijzondere Vervoersvoorwaarden niet geldig.
- het nummer op het valideringsbiljet en dat op de geplastificeerde kaart van het abonnement stemmen niet overeen;
- vergeten abonnement, vrijkaart, of kortingskaart/document die/dat geldt als vervoerbewijs;
- het abonnement (met inbegrip van Student Multi, Halftijds Abonnement en Railease) / Vrijkaarten / kortingskaart die geldt als vervoerbewijs / document op papieren drager dat geldt als vervoerbewijs, is onleesbaar;
- onleesbare tickets op papieren drager;
- MoBIB-kaart zonder opgeladen vervoerovereenkomst of de overeenkomst is onvindbaar;
- geblokkeerde MoBIB-kaart;
- onleesbare MoBIB-kaart;
- vervoerbewijs op elektronische drager met onbegrijpelijke tekst of onvindbaar (mobiele applicatie, e-ID, ticket in PDF op tablet/smartphone/laptop);
- de reiziger verklaart een e-ID-ticket gekocht te hebben, terwijl het recht op de reis niet herkend wordt door het operationeel systeem van het bevoegd NMBS-personeel;
- vervoerbewijs / kortingskaart waarvoor een foto nodig is en de foto ontbreekt;
- afgeknipt vervoerbewijs;
- een groep van minimum 15 personen waarvoor een reservering verplicht is, die op een andere trein gestapt is dan deze die op het reserveringsdocument vermeld is.

1.2. Regularisatie

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

Vanaf 24 uur na het opstellen van de Regularisatie kan u de inhoud van deze kaart afdrukken aan de automaten en via nmbs.be, of aan een van onze medewerkers aan het loket vragen om ze voor u af te drukken. Meer informatie over hoe de NMBS uw persoonsgegevens verwerkt, vindt u op nmbs.be of aan het loket.

Vanaf de ontvangst van de Regularisatie beschikt u over 14 kalenderdagen, inclusief de datum van de feiten, om uw situatie te regulariseren door betaling van een forfaitair bedrag van 90 euro.

Overeenkomstig artikel 32, §1 van de voormelde wet van 27 april 2018 stelt deze betaling een einde aan elke administratieve of strafrechtelijke vervolging met betrekking tot de vastgestelde feiten.

Bij gebrek aan regularisatie binnen de hierboven vermelde termijn wordt, naargelang het geval, een vaststelling of een proces-verbaal opgesteld en overgemaakt aan respectievelijk de sanctionerende ambtenaar of de bevoegde procureur des Konings.

1.3. Bijzondere gevallen

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

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

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

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

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

U kan ook contact opnemen met de Klantendienst via het online contactformulier of per post. Vermeld hierbij het nummer van uw Regularisatie en het nummer van het abonnement / de MoBIB-kaart en het traject 'vertrekstation – bestemmingsstation'. Indien u in regel was, moet de Regularisatie niet betaald worden en wordt ze door de Klantendienst afgesloten.

- *Onleesbaar of onvindbaar vervoerbewijs op papier of op elektronische drager:*

Als u bij een controle een onleesbaar vervoerbewijs op papier of op elektronische drager voorlegt, of wanneer dit niet kan worden teruggevonden op de elektronische drager, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. Indien u kan aantonen dat u over een geldig vervoerbewijs beschikte op de dag van de vaststelling, kan u de Klantendienst contacteren binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om uw Regularisatie te laten annuleren.

- *Een groep van minimum 15 personen die op een andere trein gestapt is dan deze die op het reserveringsdocument vermeld is:*

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

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

Als u bij een controle geen geldig vervoerbewijs hebt wegens een aan NMBS te wijten technische

onmogelijkheid om dit te kopen, dan stelt het bevoegd NMBS-personeel een Regularisatie op tegen de prijs van het vervoerbewijs waarop u recht had. Bij niet-betaling binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, wordt uw Regularisatie verhoogd tot 90 euro, overeenkomstig punt 1.2 hierboven, dat dan van toepassing is.

2. Vervalsing, namaak en identiteitsdiefstal

2.1. Beschrijving van de inbreuk

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

2.2. Regularisatie

Als u artikel 16 van de eerder vermelde wet van 27 april 2018 overtreedt, stelt het bevoegd personeel onmiddellijk een Regularisatie op.

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

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

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

Inhoud

ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN VAN NMBS	1
DEEL 1 - ALGEMENE BEPALINGEN	1
Artikel 1 – Toepassingsgebied en structuur	1
Artikel 2 - Aanvaarding van de Algemene en Bijzondere Vervoersvoorwaarden door de reiziger	1
Artikel 3 - Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	1
DEEL 2 - ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN	2
Artikel 4 - Vervoersovereenkomst	2
Artikel 5 - Vervoerbewijzen	2
5.1 Algemeen	2
5.2 Verplichtingen met betrekking tot het vervoerbewijs	3
5.3 Een vervoerbewijs aankopen	3
Artikel 6 - Toegang tot de treinen en dienstregeling	4
Artikel 7 - Verplichtingen van NMBS en de reizigers in de installaties en treinen van NMBS	4
7.1 Algemene verplichtingen van NMBS	4
7.2 Algemene verplichtingen van de reiziger die zich in de installaties en de treinen van NMBS bevindt	4
Artikel 8 - Personen met beperkte mobiliteit (PBM)	6
Artikel 9 - Kinderen	6
Artikel 10 - Voorwerpen en dieren meenemen op de trein en in de installaties van NMBS	6
10.1 Verboden voorwerpen en stoffen	6
10.2 Voorwerpen en dieren die toegelaten zijn - verloren voorwerpen	7
Artikel 11 - Afgeschatte treinen, vertragingen en gemiste aansluitingen	7
11.1 Afschaffingen en verwachte vertragingen	7
11.2 Compensatie wegens treinvertraging	8
11.3 Verwerking van compensatieaanvragen	9
Artikel 12 - Bijstand bij vertragingen	10
Artikel 13 - Onmogelijkheid om de reis dezelfde dag voort te zetten	11
Artikel 14 - Aansprakelijkheid	11
14.1 Aansprakelijkheid van NMBS voor het vervoer van de reizigers, hun voorwerpen en dieren	11
14.2 Aansprakelijkheid van de reizigers	12
14.3 Vorderingen en klachten	12
BIJLAGE – ONREGELMATIGHEDEN MET BETREKKING TOT HET VERVOERBEWIJS	14
OVERZICHT VAN DE WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN DE VORIGE VERSIE	18

**OVERZICHT VAN DE WIJZIGINGEN TEN OPZICHTE VAN HET VORIGE
SUPPLEMENT VAN 25.03.2026 AAN DE EDITIE VAN 30.08.2024**

[illegible]

1.2 Regularisatie

- *Schrappen van raadpleging van de inhoud van de 'Regularisatie' aan boord van de trein.*

- *Toevoeging van :*

Vanaf 24 uur na het opstellen van de Regularisatie kan u de inhoud van deze kaart afdrukken aan de automaten en via nmbs.be, of aan een van onze medewerkers aan het loket vragen om ze voor u af te drukken. Meer informatie over hoe de NMBS uw persoonsgegevens verwerkt, vindt u op nmbs.be of aan het loket

- *Herformulering van een § :*

Vanaf de ontvangst van de Regularisatie beschikt u over 14 kalenderdagen, inclusief de datum van de feiten, om uw situatie te regulariseren door betaling van een forfaitair bedrag van 90 euro.

Overeenkomstig artikel 32, §1 van de voormelde wet van 27 april 2018 stelt deze betaling een einde aan elke administratieve of strafrechtelijke vervolging met betrekking tot de vastgestelde feiten.

Bij gebrek aan regularisatie binnen de hierboven vermelde termijn wordt, naargelang het geval, een vaststelling of een proces-verbaal opgesteld en overgemaakt aan respectievelijk de sanctionerende ambtenaar of de bevoegde procureur des Konings..

1.3 Bijzondere gevallen

- *Schrappen van de § van de onmogelijkheid om een ticket op elektronische wijze te betalen in de trein.*
- *groeperen van onleesbare of onvindbare vervoerbewijzen op papier en op elektronische drager en schrappen van de formules Multi en Kaart 10 enkele reizen;*
- *herformulering van een § :*

Als u bij een controle een onleesbaar vervoerbewijs op papier of op elektronische drager voorlegt, of wanneer dit niet kan worden teruggevonden op de elektronische drager, dan stelt het bevoegde personeel een Regularisatie op. Indien u kan aantonen dat u over een geldig vervoerbewijs beschikte op de dag van de vaststelling, kan u de Klantendienst contacteren binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, om uw Regularisatie te laten annuleren.

- *Wijziging in het hoofdstuk "Reiziger zonder vervoerbewijs door een technische onmogelijkheid tot verkoop te wijten aan NMBS" :*

Als u bij een controle geen geldig vervoerbewijs hebt wegens een aan NMBS te wijten technische onmogelijkheid om dit te kopen, dan stelt het bevoegd NMBS-personeel een Regularisatie op tegen de prijs van het vervoerbewijs waarop u recht had. Bij niet-betaling binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen, wordt uw Regularisatie verhoogd tot 90 euro, overeenkomstig punt 1.2 hierboven, dat dan van toepassing is.

- *Schrappen van de verwijzingen naar het Boordtarief.*

2. Vervalsing, namaak en identiteitsdiefstal

2.2 Regularisatie

Schrappen van de verwijzingen naar de verkoop aan boord en het Boordtarief.

**TABEL MET DE VAN KRACHT ZIJNDE SUPPLEMENTEN / WIJZIGINGEN
AAN DE EDITIE VAN 01.07.2026**

Nr.	Toepassingsdatum	Gewijzigde artikels / pagina's	Inhoud/Opmerkingen