

# Compensatie bij treinvertraging

in binnenlands verkeer en de grensoverschrijdende bedieningen verzorgd door de NMBS

## Hoe vraagt u compensatie aan?

U kunt uw aanvraag voor compensatie enkel indienen met het gepaste formulier, beschikbaar in het station en op onze website [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be). Kies het juiste formulier, er bestaan er immers twee: één voor langdurige en één voor herhaaldelijke vertragingen. **Vul alle rubrieken zorgvuldig in en voeg uw originele vervoerbewijzen bij.**

Indien u reisde met een Treinkaart (uitgezonderd Campuskaart en Railflex®), volstaat het om het nummer van uw moederkaart te vermelden op het formulier. In onze databank vinden wij zo alle noodzakelijke gegevens terug. Het ingevuld formulier dient, met de originele vervoerbewijzen, aan onze Centrale Klantendienst bezorgd: **NMBS - Directie Reizigers Nationaal, Centrale Klantendienst, B-RN 061 Sectie 13/7, Hallepoortlaan 40 te 1060 Brussel.**

Stuur ons uw aanvraag via (voldoende gefrankeerde) brief of gratis via het loket. Hoeft u geen originele vervoerbewijzen bij te voegen omdat u met een Treinkaart reisde, dan kunt u uw aanvraag ook mailen naar [compensaties@nmbs.be](mailto:compensaties@nmbs.be)

## Wanneer dient u uw aanvraag in?

### Occasionele langdurige vertraging.

Dien uw aanvraag in binnen de 15 kalenderdagen na uw reis met vertraging. Houders van een in te vullen Pass, Kaart, Campuskaart of Railflex® doen hun aanvraag binnen de 15 kalenderdagen na gebruik van de laatste lijn van hun vervoerbewijs.

### Herhaaldelijke vertragingen.

Ter herinnering: u moet een minimum aantal vertragingen opgelopen hebben om aanspraak te kunnen maken op compensatie.

Dien uw aanvraag in bij onze Centrale Klantendienst, binnen de 15 kalenderdagen die volgen op de periode van 6 maanden die start vanaf de eerste opgelopen vertraging.

Vul het formulier volledig en zorgvuldig in. Een goede raad: doe dit steeds meteen na iedere vertraging. Haal het dus op voorhand af (in het station of op onze website [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)). Voeg uw originele vervoerbewijzen bij (behalve voor Treinkaarten). Houders van een in te vullen Pass, Kaart, Campuskaart of Railflex® doen hun aanvraag binnen de 15 dagen na gebruik van de laatste lijn van hun vervoerbewijs.

## Hoe ziet uw compensatie eruit?

U ontvangt uw compensatie onder de vorm van één of meerdere waardebons, die één jaar geldig zijn. Ze dienen geruild in het station tegen een NMBS-product voor binnenlands verkeer van minstens dezelfde waarde. Hoewel uw bons op naam zijn, kunt u ze ook aan iemand schenken. Houders van een Treinkaart (inbegrepen Campuskaart en Railflex®) krijgen geen waardebon(s), maar ontvangen hun compensatie in hun persoonlijke Elektronische Portefeuille(\*\*). Raadpleeg dus zeker het saldo van uw Elektronische Portefeuille na uw aanvraag om compensatie.

## (\*\*) Elektronische Portefeuille:

De Elektronische Portefeuille kan worden vergeleken met een spaarrekening. U kunt hem gebruiken voor de aankoop van producten in binnenlands verkeer. Wanneer u zich aanbiedt aan het loket volstaat het om:

- te melden dat u uw elektronische portefeuille wil gebruiken;
- uw Treinkaart voor te leggen (die is de echte sleutel van uw Elektronische Portefeuille).

Om het juiste saldo van uw Elektronische Portefeuille te kennen, hebt u verschillende mogelijkheden:

- via Internet ([www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) of <http://portefeuille.nmbs.be>);
- aan het loket in het station;
- via de biljettenverdelers (VERA) in de stations.

Zoals voor de waardebon is de geldigheidsduur van het krediet beperkt tot één jaar.



De "Algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer" (Bundel 1) blijven steeds van toepassing. U kunt deze ook raadplegen aan het stationsloket of gratis downloaden via [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) / rubriek "Reizen in België" / Praktische info / Algemene Voorwaarden".

**NMBS**  
Directie Reizigers Nationaal  
Centrale Klantendienst  
B-RN 061 Sectie 13/7  
Hallepoortlaan 40  
1060 BRUSSEL  
[compensaties@nmbs.be](mailto:compensaties@nmbs.be)

V.U.: S. Sheeren, Directeur-Generaal Reizigers Nationaal - Hallepoortlaan 40 - 1060 BRUSSEL





De veiligheid, het comfort, de netheid én de stiptheid behoren tot de prioriteiten van de NMBS. Ondanks de aandacht die wij dagelijks besteden aan de regelmaat van het treinverkeer en het naleven van de dienstregeling, kunnen vertragingen zich voordoen. Sommige vertragingen kunnen frequent zijn waardoor ze, terecht, een bron van ergernis zijn. Vandaar dat u sinds 2006, onder bepaalde voorwaarden, ingeval van vertragingen op een compensatie kunt rekenen.

Sinds 01/09/08 is een nieuw compensatiesysteem van toepassing dat meer voordelen biedt.

Deze folder biedt u een overzicht van de nieuwe maatregelen die werden getroffen.

### Wanneer kunt u aanspraak maken op compensatie en hoeveel bedraagt de compensatie?

U hebt recht op compensatie als u aankomt in uw bestemmingsstation met een **minimumvertraging**, ook indien u opeenvolgende treinen nam.

De **compensatie** bedraagt een **deel van de prijs van uw treintraject met vertraging**, met een minimum van €2,50.

#### Occasionele langdurige vertraging.

Uw vertraging moet minstens **60 minuten** bedragen. De compensatie bedraagt 100% en wordt geval per geval toegestaan.

#### Herhaaldelijke vertragingen.

In een periode van **6 maanden** vanaf uw eerste vertraging (\*), moet u, op uw gebruikelijk traject:

- ▶ Ofwel **minimum 20 vertragingen** van minstens **15 minuten** oplopen.  
De compensatie bedraagt:
  - **25%** voor elke vertraging van minstens **15 min.**
  - **50%** voor elke vertraging van minstens **30 min.**
- ▶ Ofwel **minimum 10 vertragingen** van minstens **30 minuten** oplopen.  
De compensatie bedraagt **50%**.

(\*) Bijvoorbeeld: tot en met 4 maart 2009, als u een eerste vertraging opliep op 5 september 2008.

Uw compensatie wordt uitsluitend berekend op de prijs van uw vervoerbewijs voor het treintraject, dus zonder eventuele metro, tram of bus voor gecombineerde vervoerbewijzen, met een totaalbedrag van minimum €2,50.

De werkgeversbijdrage in het “treingedeelte” van een Treinkaart komt wel in aanmerking voor de berekening. U geniet dus van de compensatie, zelfs indien uw werkgever uw woon-werktrajecten (geheel of gedeeltelijk) betaalt.

Andere kosten of prestaties worden niet vergoed.

### Wanneer hebt u geen recht op compensatie?

- Indien u niet in het bezit was van een geldig vervoerbewijs op het ogenblik van de treinvertraging.
- Indien de vertraging veroorzaakt werd door een andere vervoersmaatschappij (De Lijn, TEC, MIVB), die het voor- of natransport van uw treintraject verzekert.
- In geval van een staking die tenminste 8 dagen vooraf publiekelijk werd aangekondigd door de erkende vakbondsorganisaties.
- In geval van overmacht, bijvoorbeeld natuur-rampen of extreme weersomstandigheden.
- Indien u reisde met een Jumpbiljet, een MTB-kaart of een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer omwille van uw beroep (politie, journalisten, zeelui, NMBS...).

### Hoe berekent u uw vertraging?

Uw precieze vertraging is het verschil tussen het voorziene aankomstuur volgens de officiële dienstregeling van de NMBS, en de werkelijke aankomsttijd. In geval van werken op uw traject, geldt de vooraf aangekondigde, aangepaste dienstregeling. De vertraging wordt steeds geregistreerd bij aankomst van uw trein in het Belgisch eindstation van uw reis of in een station na de grens, in het kader van de grensoverschrijdende bedieningen verzorgd door de NMBS\*.

U hebt recht op een tegemoetkoming indien u, ingevolge de vertraging van een eerste trein, uw aansluiting op een volgende trein heeft gemist. Desgevallend hebt u, om u naar uw eindbestemming te begeven, de daaropvolgende trein genomen in het station van aansluiting.

Om te bepalen welke treinen aansluiting geven, dient u rekening te houden met een voldoende overstaptijd tussen twee treinen zoals voorzien in de dienstregelingsmodule op [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be)

\*Stations van de buurlanden tot Aken, Rijsel, Luxemburg, Troisvierges, Rodange, Maastricht en Roosendaal.

### Hoe wordt uw compensatie precies berekend?

De berekening ervan is gebaseerd op de prijs van een traject. Een enkele reis beschouwen we als één traject, een heen-en-terugreis als twee. Bij een Treinkaart (uitgezonderd Campuskaart en Railflex®) is het

aantal trajecten gebaseerd op het gemiddeld aantal werkdagen in één maand (zijnde 20), en niet op het aantal valideringsdagen. Zo telt bijvoorbeeld een Jaartreinkaart 480 trajecten: 20 werkdagen x 24 trajecten x 12 maanden. Deze berekeningswijze is dus beslist in uw voordeel. Volgende tabel geeft u het aantal trajecten per type vervoerbewijs.

Vervoerbewijs	Aantal trajecten
Enkel biljet	1
Heen-en-terugbiljet	2
Weektreinkaart	10
Maandtreinkaart	40
Treinkaart voor 3 maanden	120
Jaartreinkaart	480
Passes, Kaarten, Campuskaart en Railflex®	Aantal trajecten = aantal lijnen

Om de prijs per traject te bepalen, delen we de prijs van uw vervoerbewijs door het aantal trajecten.

Vervolgens berekenen we de totaalprijs van het aantal trajecten met vertraging.

Tenslotte passen we het correcte compensatiepercentage toe (25%, 50% of 100%).

Bedraagt het eindresultaat van deze berekening minder dan € 2,50, dan ontvangt u toch een compensatie van € 2,50 (eurocenten worden steeds afgerond naar het volgende tiental, vb. € 9,35 wordt € 9,40).