



REIZEN MET DE TREIN: UW RECHTEN

Laatste wijziging: 15/06/2021

Wanneer u een treinticket koopt, mag men u geen hogere prijs aanrekenen omwille van uw nationaliteit of van het land waar u het ticket boekt. Uw rechten als treinreiziger gelden normaliter voor alle reizen en spoordiensten in de EU. Deze basisrechten werden samengebracht in de Europese verordening 1371/2007, waarin onder meer de onderstaande rechten vermeld zijn:

- het recht om probleemloos uw ticket aan te kopen
- het recht om in alle veiligheid te reizen
- het recht op een schadevergoeding in geval van kwetsuren of overlijden en de burgerlijke aansprakelijkheid voor de bagage
- of nog, de verzekering van de spoorwegmaatschappijen in geval deze tekortschieten in hun verplichtingen en aansprakelijkheden.

Wil u er meer over weten, klik hier:



Minder mobiele personen

In Europa vindt meer dan één persoon op vijf dat het moeilijk is om te reizen omwille van ouderdom, een handicap of een verminderde mobiliteit. De Europese verordening 1371/2007 voorziet voor deze passagiers niet enkel in dezelfde mogelijkheden om te reizen als alle andere burgers, maar voorziet ook bijkomende rechten:

- het recht op vervoer voor minder mobiele personen;
- het recht op informatie over de toegankelijkheid;
- de gratis hulp aan boord van een trein en bij het inen uitstappen.

Wil u er meer over weten, [klik hier](#).

Compensatie

Onder impuls van de beheersovereenkomst gesloten tussen de Staat en de NMBS, werd er een compensatiesysteem ontwikkeld om de reizigers die met een treinvertraging te maken kregen, te vergoeden. De NMBS kent daarom een compensatie toe:

- van 100% aan reizigers die te maken kregen met een vertraging van een uur of meer,
- of bij herhaalde of stelselmatige vertragingen: - van 25% per vertraging, als er zich minstens 20 vertragingen van meer dan 15 minuten hebben voorgedaan in een periode van 6 maanden, en
- van 50% per vertraging, als er minstens 10 vertragingen van meer dan 30 minuten werden opgetekend in een periode van 6 maanden.

Wil u er meer over weten, [klik hier](#).

Een klacht indienen

Sinds december 2009 is de Europese verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer van kracht. Als u vindt dat uw rechten werden geschonden, kan u klacht neerleggen bij de instantie bevoegd is voor de toepassing van de verordening, namelijk de FOD Mobiliteit en Vervoer voor het spoorvervoer in België. Deze dienst zal uw klacht echter enkel behandelen voor zover u tevoren al een klacht heeft ingediend bij de betrokken spoorwegmaatschappij.

De instantie verantwoordelijk voor de toepassing van de verordening (NEB) heeft een termijn van dertig dagen vanaf de ontvangst van de klacht om de klager te informeren over de ontvankelijkheid of de niet-ontvankelijkheid van zijn klacht.

Wanneer de klacht ontvankelijk is, bedraagt de termijn voor de behandeling van de klacht door de instantie belast met de toepassing van de verordening (NEB) drie maanden vanaf de ontvangst van de klacht.

Om het formulier te openen, [klik hier](#).

De ombudsdienst voor de treinreizigers

Als onafhankelijke instantie treedt de ombudsdienst op bij geschillen tussen spoorwegonderneming en reizigers.

Voor meer informatie: <https://www.ombudsrail.be/nl>