

Compensatie bij treinvertraging in binnenlands verkeer

Berekening van de compensatie:

Trajectwaarde: € 1440,00/480 = € 3,00

Waarde van 28 trajecten met vertraging:

€ 3,00 x 28 = € 84,00

Compensatie = € 84,00 x 10 % = € 8,40

Een student gebruikt een Go Pass voor de trajecten woonplaats - kot. Hij ondervindt in één semester 25 vertragingen op hetzelfde traject.

Berekening van de compensatie:

Trajectwaarde: € 45,00/10 = € 4,50

Waarde van 25 trajecten met vertraging:

€ 4,50 x 25 = € 112,50.

Compensatie = € 112,50 x 10 % = € 11,25

afgerond naar € 11,30

Een reiziger met een Seniorenbiljet heeft een vertraging van 2 uur.

Berekening van de compensatie:

Trajectwaarde: € 4,00/2 = € 2,00

Compensatie = € 2,00 x 50 % = € 1,00 verhoogd

tot het minimum van € 2,50.

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.

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 Campus 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, Centrale Klantendienst, B-RZ 047 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

Wanneer dient u uw aanvraag in ?

Vertraging van minstens 120 minuten.

Dien uw aanvraag in binnen de 15 kalenderdagen na uw reis met vertraging.

Houders van een in te vullen Pass, Kaart, Campus of Railflex® doen hun aanvraag binnen de 15 kalenderdagen na gebruik van de laatste lijn van hun vervoerbewijs.

Herhaaldelijke vertragingen van minstens 15 minuten.

Ter herinnering: u moet binnen een periode van 6 maanden minstens 25 vertragingen hebben opgelopen op hetzelfde traject (heen of terug), om aanspraak te kunnen maken op compensatie.

Dien uw aanvraag in bij onze Centrale Klantendienst:

- Tot en met 15 maart, voor vertragingen van 1 september tot en met 28 (of 29) februari.

- Tot en met 15 september, voor vertragingen van 1 maart tot en met 31 augustus.

Een eerste aanvraag kunt u dus indienen in maart 2007 voor de vertragingen tussen 1 september 2006 en 28 februari 2007.

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).

Voeg uw originele vervoerbewijzen bij (behalve voor Treinkaarten).

Houders van een in te vullen Pass, Kaart, Campus 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 Campus 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 aanmeldt 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 of <http://portefeuille.nmbs.be>);
- aan het loket in het station;
- via de biljettenverdelers (VERA) in de stations;
- per SMS op nr. 3117: toets de boodschap « SAPO » in, onmiddellijk gevolgd door de 12 cijfers van uw Treinkaart (vb.: SAPO123456789012).

U ontvangt het antwoord binnen de minuut. Elke raadpleging kost u vandaag voor vraag en antwoord samen € 0,40.

Zoals voor de waardebon is de geldigheidsduur van het krediet beperkt. Een saldo dat gedurende één jaar ongebruikt bleef, wordt onherroepelijk gewist.

Hebt u nog vragen, raadpleeg dan onze « FAQ » op www.nmbs.be, of neem contact op met:

NMBS
Directie Reizigers
Centrale Klantendienst
B-RZ.047 Sectie 13/7
Hallepoortlaan 40
1060 BRUSSEL
compensaties@nmbs.be

VU.: Michel JADOT, Adjunct Directeur, Hallepoortlaan 40, 1060 BRUSSEL



www.nmbs.be



www.nmbs.be



Stiptheid vormt, net als veiligheid, comfort, netheid en gunstige tarieven, een absolute prioriteit voor de NMBS.

Dankzij onze voortdurende aandacht voor de regelmaat van het treinverkeer, behoren we tot de Europese top qua stiptheid.

Ondanks al die inspanningen zijn vertragingen steeds mogelijk. Ernstige of herhaaldelijke vertragingen wekken zéér begrijpelijke ergernis op.

Daarom hebben wij, met de Federale Overheid, een systeem opgezet waardoor u, vanaf 1 september 2006, aanspraak kan maken op compensatie:

- voor vertragingen van minstens 120 minuten;
- voor herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer op dezelfde verbinding.

Onder "herhaaldelijke vertraging", dient verstaan: tenminste 25 vertragingen van 15 minuten of meer, tijdens een periode van 6 maanden (tussen 1 september en 28(29) februari, of tussen 1 maart en 31 augustus).



Wanneer kunt u aanspraak maken op compensatie ?

Vertraging van minstens 120 minuten.

U hebt recht op compensatie als u aankomt in uw bestemmingsstation met een vertraging van minstens 120 minuten, ook indien u opeenvolgende treinen nam.

Herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer.

U hebt recht op compensatie als u, op uw gebruikelijk traject, in uw bestemmingsstation aankomt met een vertraging van 15 minuten of meer, ook als u opeenvolgende treinen nam (minimum 25 vertragingen in de referentieperiode van 6 maanden).

U kunt beide compensaties niet combineren. Als u dus compensatie vraagt voor een vertraging van minstens 120 minuten, komt diezelfde vertraging niet meer in aanmerking voor een compensatie voor herhaaldelijke vertraging.

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 Jump Ticket, 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.

U hebt ook recht op compensatie indien u, door vertraging van uw eerste trein, uw aansluiting mist die u stipt ter bestemming zou hebben gebracht. Uiteraard dient u dan wel in uw overstapstation de eerstvolgende trein te nemen naar uw bestemmingsstation.

Om voor compensatie in aanmerking te komen, moet de opgelopen vertraging, naargelang het gekozen systeem, tenminste 120 minuten of 15 minuten (minimum 25 keer in de referentieperiode van 6 maanden) bedragen.



Waaruit bestaat uw compensatie?

Vertraging van minstens 120 minuten:

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

Herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer:

de compensatie bedraagt 10 % van de prijs van de betrokken treintrajecten, met een totaalbedrag van minimum € 2,50.

Uw compensatie wordt uitsluitend berekend op de prijs van uw vervoerbewijs voor het treintraject, dus zonder eventuele metro, tram of bus voor gecombineerde vervoerbewijzen.

De werkgeversbijdrage in het "treingedeelte" van een Treinkaart komt wel in aanmerking voor de berekening. U geniet dus ten volle van de compensatie, zelfs indien uw werkgever uw woon-werktrajecten (geheel of gedeeltelijk) betaalt. Andere kosten of prestaties worden niet vergoed.

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 Campus 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 2 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, Campus 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:

- ▶ 50 % voor vertragingen van minstens 120 minuten;
- ▶ 10 % voor herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer (indien u minimum 25 vertragingen noteerde in de referentieperiode van 6 maanden).

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).

Enkele voorbeelden:

De houder van een Jaartreinkaart (prijs mét werkgeversbijdrage = € 1440,00) noteert in één semester 28 vertragingen op hetzelfde traject.