

# **Overeenkomst omtrent verderzetting van de treinreis (AJC)**

**Informatiefolder omtrent de overeenkomst betreffende de verderzetting van uw treinreis met  
betrekking tot het Internationaal Reizigersvervoer per trein (AJC)**

Datum: 15 April 2024

Deze folder over het **Akkoord voor de verderzetting van uw treinreis (verder AJC genoemd)** is bedoeld om de treinreizigers informatie te geven over het Akkoord voor de verderzetting van de treinreis van internationale treinreizigers

Deze procedure is bedoeld om treinreizigers te informeren, die specifieke informatie willen omtrent AJC, en die specifieke informatie willen omtrent de inhoud van het akkoord, en hoe dit u kan helpen. De belangrijkste doelstelling van AJC is treinreizigers bijstaan om hun eindbestemming te bereiken, wanneer een trein vertraagd of geannuleerd is, waardoor de reiziger één van de voorziene treinen zal missen.

Het doel van deze folder, is de reizigers duidelijk te maken welke spoorwegondernemingen deelnemen aan het AJC, als commerciële geste.

### **Wat is het AJC en welke spoorwegondernemingen nemen eraan deel ?**

- AJC is een oplossing, ontwikkeld door verschillende spoorwegondernemingen. Deze biedt reizigers met gescheiden, opeenvolgende vervoercontracten (tickets) de mogelijkheid hun reis verder te zetten, onder bepaalde voorwaarden, als een commercieel gebaar. Aangezien het een commercieel gebaar is, is het een vrijwillig aanbod van de spoorwegondernemingen, die verschilt van de rechten die u hebt o.a. volgens de EU Passagiersrechten. Voor verdere informatie kan u klikken op [https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm).
- Gelieve rekening te houden met het feit dat niet alle spoorwegondernemingen het akkoord ondertekend hebben, en dat je dus alleen van de flexibiliteit van AJC kan genieten bij de volgende spoorwegondernemingen :  
BLS en/of SBB/CFF/FFS (Zwitserland), CD (Tsjechië), CFL (Luxemburg), DB (Duitsland), DSB (Denemarken), HŽPP (Kroatië), MÁV-START en/of GYSEV (Hongarije), NS (Nederland), ÖBB (Oostenrijk), PKP IC (Polen), Renfe (Spanje), SJ (Zweden), SNCB/NMBS (België), SNCF (Frankrijk), SZ (Slovenië), Trenitalia (Italië), ZSSK (Slovakije).
- Soms bieden spoorwegondernemingen andere gestes / akkoorden aan naast AJC. Hou er rekening mee dat, wanneer dergelijke regelingen bestaan, u eventueel ook hiervan kan gebruik maken (bv. De Hotnat procedure). De staff van de betrokken spoorwegondernemingen zullen u helpen om de beste oplossing voor u te kiezen.

### **Wanneer geldt AJC voor mijn reis, en wat zijn de voordelen**

- U plant een internationale treinreis of, in ander woorden, u hebt verschillende, afzonderlijke, tickets geboekt om te reizen tussen verschillende landen. De aankoop van uw internationale reis kan gerealiseerd zijn in 1 of meerdere commerciële transacties. Hou er rekening mee dat de reis ook meerdere nationale tickets kan omvatten, maar de volledige reis moet een internationale trip zijn.
- AJC zal u ondersteunen als u verschillende vervoerscontracten hebt voor de verschillende spoorwegdiensten die uw reis uitmaken. Dit houdt meestal in dat u verschillende vervoerscontracten (tickets) hebt voor deze reis.

Gelieve er rekening mee te houden dat, wanneer u één contract hebt dat de volledige reis dekt, dat meerdere treindiensten omvat (technisch wordt dit een "through-ticket" genoemd), u al geniet van rechten door de EU directieve 2021/782 met betrekking tot

treinreizigers' rechten en plichten (PRR). Informatie hierover is beschikbaar op :  
[https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index\\_en.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/travel/passenger-rights/rail/index_en.htm)

- Een trein in uw voorziene treinenaansluitingen is vertraagd of geannuleerd, waardoor u één van de voorziene treinen mist.
- Op de plaatsen waar u een aansluiting voorzien had, is het belangrijk dat u een "redelijke overstaptijd" voorziet. Een redelijke overstaptijd betekent dat u voldoende tijd voorziet om de volgende trein te halen. Voor deze overstaptijd dient u dus rekening te houden met uw specifieke situatie en noden, en de omstandigheden van het station. Het is moeilijk om voor elk geval een passe-partout oplossing te voorzien. U zou best een officiële spoorweg reisplanner gebruiken als leidraad, en een paar minuten extra toevoegen.
- Als alle bovenstaande omstandigheden van toepassing zijn, zal u een andere trein kunnen nemen van de spoorwegonderneming waarvan u de trein miste, en waarvoor u een ticket had. Meestal kan u de spoorwegonderneming herkennen op basis van haar naam en logo op het ticket(1).

Het is jammer genoeg niet mogelijk om gewoon een andere trein van een andere spoorwegonderneming te nemen, als het een andere onderneming betreft.

Het is mogelijk dat spoorwegondernemingen u geen zitplaats kunnen aanbieden op om het even welke latere trein, gezien deze volledig volzet kan zijn of omdat sommige diensten uitgesloten zijn van AJC. Het is wel zo dat, in dergelijke gevallen, het stationspersoneel u hulp zullen bieden in dergelijke omstandigheden.

- AJC zal u enkel toelaten om uw reis verder te zetten per trein, en vergoedt geen extra kosten voor hotels, taxi's, betalingen voor extrabetalingen voor een ticket of een compensatie. De deelnemende spoorwegondernemingen zullen ook geen maaltijden of drank voorzien.

### **Waarnaar moet ik vragen ?**

- U moet een bevestiging van vertraging of annulering krijgen van de spoorwegonderneming wiens trein afgeschaft of vertraagd is. U kan deze bevestiging, samen met het originele ticket van de treinservice die u miste (2). Het treinpersoneel van de afgeschafte of geannuleerde trein zal u hierbij helpen. Gelieve de bevestiging en het originele ticket te tonen aan de staff van de spoorwegonderneming wiens trein u miste.

### **Over wat zou de spoorwegonderneming me moeten informeren, en van wie kan ik hulp krijgen ?**

- Normaal gezien kan u de treinbegeleider, trein manager, stationspersoneel, verkooppunt, helpdesk , ... om hulp of advies vragen.
- De staff is opgeleid om u te ondersteunen met de AJC procedure. Het is echter goed je ook weet wat je aan de staff moet vragen
  - The confirmation of delay or cancellation: show this to the railway undertaking(s) whose train you missed, together with the original ticket.
  - Whether there exist specific conditions set by the railway undertaking(s) for continuing the journey (e.g. the need for a reservation etc.; the exclusion of some services). In case the staff member you have asked for support is not the right person, ask who exactly you should contact.

Als het stafflid dat je contacteerde, je niet kan helpen, is het niet de juiste persoon. U kan dan best vragen wie u zou moeten contacteren.

### **Vragen en suggesties**

1. Er zijn zogenaamde carrier codes, die u kunnen verwijzen naar de spoorwegonderneming. Een lijst met deze codes is beschikbaar hier : <https://www.cit-rail.org/en/cit-tools/list-of-codes-for-undertakings/>
2. Gelieve rekening te houden met het feit dat, in sommige gevallen, geen afzonderlijk vertragingsattest of annuleringsbewijs afgeleverd kan worden door de spoorwegonderneming. In deze gevallen zijn, in plaats van een vertraging of afschaffingsattest, andere passende bewijzen zoals een nieuw ticket of/en een nieuwe reservering uitgegeven kunnen worden, die de reiziger toelaten de reis verder te zetten.