

IC Nederland – Regularisatie van reizigers

Deze Bijzondere Voorwaarden voor internationale treinreizen vullen de Algemene Vervoersvoorwaarden van NMBS aan.

VOOR WIE?

Regularisatie van reizigers gebeurt voor de personen die met IC Nederland tussen België en Nederland reizen en

- voor het instappen of tijdens de reis niet in het bezit zijn van een vervoerbewijs voor deze reis, of van documenten die hun recht op bepaalde reisvoorwaarden staven (bv. identiteitsbewijs, document waaruit het recht op een speciaal tarief blijkt, het biljet voor de heenreis en voor de terugreis bij een reis aan een voordeeltarief dat enkel beschikbaar is voor een heen- en terugreis), of
- die in het bezit zijn van een vervoerbewijs dat niet geldig is voor het traject, de reisdatum, de klas, of het type trein dat ze gebruiken, of
- die door hun houding de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van andere reizigers in het gedrang kunnen brengen.

HOE GEBEURT DE CONTROLE VAN MIJN VERVOERBEWIJS?

- Het personeel van NMBS of NS (Nederlandse Spoorwegen) controleert op het perron, voor u instapt, of aan boord van de trein of u in het bezit bent van een geldig vervoerbewijs.
- Indien nodig wordt ook uw identiteit gecontroleerd om na te gaan of u voldoet aan de tariefvoorwaarden waaraan u reist.

HOE VERLOOPT DE REGULARISATIE?

U bent niet in het bezit van een (geldig) vervoerbewijs

Reist u met IC Nederland tussen België en Nederland en beschikt u niet over een (geldig) vervoerbewijs voor deze reis, of kan u niet de documenten voorleggen die u recht op bepaalde reisvoorwaarden staven?

Meld dit dan spontaan en zo snel mogelijk bij de treinbegeleider. Hij zal u vragen een vervoerbewijs aan te kopen van het productengamma verkocht in de trein aan Boordtarief.

Het Boordtarief is de prijs van uw biljet aangekocht bij de treinbegeleider. Die prijs bestaat uit 2 componenten:

- De prijs van de reis uit het productengamma verkocht aan boord van de trein, aan het tarief waarop u recht hebt;



- De 'Toeslag Boordtarief'. Dit is het bedrag waarmee de prijs van de reis automatisch verhoogd wordt door het verkoopsysteem van de treinbegeleider. Deze toeslag wordt vastgelegd in de [Tarieven](#) van NMBS (prijzen voor het vervoer van reizigers, begeleide bagage en andere prestaties in binnenlands en grensoverschrijdend verkeer). De Toeslag Boordtarief wordt u altijd integraal aangerekend, ook al hebt u recht op een korting op de normale prijs van uw vervoerbewijs.

Het Boordtarief wordt per reiziger geïnd, voor een biljet enkele reis of voor een heen- en terugbiljet.

U koopt geen vervoerbewijs tegen Boordtarief

Bent u niet in het bezit van een (geldig) vervoerbewijs en kiest u niet voor de mogelijkheid om een vervoerbewijs tegen Boordtarief aan te kopen? In dat geval zal de treinbegeleider een vaststelling maken van uw situatie volgens de nationaal geldende reglementering.

Onze treinbegeleider zal een vaststelling van onregelmatigheid opstellen op voorlegging van uw identiteitsbewijs. Deze vaststelling komt op een elektronische chipkaart die u wordt overhandigd bij de opmaak van het proces-verbaal. De inhoud ervan en de betalingsmodaliteiten kunt u raadplegen aan een loket of verkoopautomaat van het nationaal verkeer en via onze site nmbs.be ([Ticket in de trein](#)).

Er bestaan 2 niveaus van inbreuken waarvoor een vaststelling van onregelmatigheid kan opgesteld worden: 'Medium' en 'High'. Beschikt u niet over een (geldig) vervoerbewijs en koopt u geen biljet aan Boordtarief, dan zal de treinbegeleider u een vaststelling voor een 'Medium' inbreuk opstellen. Is sprake van vervalsing of namaak van een vervoerbewijs, dan houdt de treinbegeleider het betrokken vervoerbewijs in en stelt een vaststelling voor een 'High' inbreuk op.

De forfaitaire bedragen die deze inbreuken sanctioneren, worden vermeld in de bijlage bij de [Algemene Vervoersvoorwaarden](#) van NMBS. De forfaitaire bedragen opgenomen onder punt 4 van de bijlage 'Onregelmatigheden en overlast (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)' worden ook in internationaal verkeer toegepast.

Het forfaitair bedrag vermeld op de vaststelling van onregelmatigheid dient betaald te worden binnen de 14 kalenderdagen, datum van de feiten inbegrepen. De reiziger die het verschuldigd forfaitair bedrag 'Medium' niet betaalt binnen deze termijn, moet het hogere forfaitaire bedrag opgenomen in punt 4 betalen. Blijft de betaling uit, dan kan het dossier worden overgemaakt aan een deurwaarder of een incasso bedrijf.

U kunt zich steeds tot onze klantendienst richten (zie onderaan) als u denkt dat u gegronde redenen had om geen geldig vervoerbewijs voor te leggen of geen vervoerbewijs aan Boordtarief te kopen.

Indien u geen (geldig) vervoerbewijs bezit voor uw reis en u een onmiddellijke betaling in de trein weigert, kan u de toegang tot de trein geweigerd worden of kan u uitgesloten worden om verder te reizen. Dit doet geen afbreuk aan de vaststelling van de onregelmatigheid zoals hierboven vermeld. U hebt in dit geval geen recht op enige vergoeding.



Inbreuk op de veiligheid of het comfort van de reizigers

Brengt u tijdens uw reis met IC Nederland door uw houding de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van andere reizigers in het gedrang, dan zal onze treinbegeleider hiervoor een 'vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid' opmaken. Wij onderscheiden 'lichte' en 'ernstige' inbreuken, omschreven in de Algemene Voorwaarden van NMBS, in de bijlage 'Onregelmatigheden en overlast (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)', onder punt 2. De forfaitaire bedragen om deze inbreuken te sanctioneren opgenomen onder punt 4 van deze bijlage, worden ook in internationaal verkeer toegepast.

Indien ons personeel vaststelt dat u de vervoersvoorwaarden schendt, of gedrag vertoont dat de veiligheid aan boord van de trein of het comfort van de reizigers in het gedrang kan brengen, kan het u de toegang tot de trein weigeren of u verplichten de trein te verlaten, ook al bent u in het bezit van een geldig vervoerbewijs. Dit geeft u geen recht op enige vergoeding.

Problemen met het verkoopnetwerk ('Onmogelijkheid tot verkoop')

Was om technische of organisatorische reden de verkoop van vervoerbewijzen niet mogelijk aan onze loketten, dan zal onze verkoper u een document 'Onmogelijkheid tot verkoop' overhandigen. Dit is het bewijs dat wij tijdelijk niet in staat waren u een internationaal vervoerbewijs af te leveren.

Met dit document meldt u zich bij de treinbegeleider voor u instapt in de trein. Indien zijn verkoopsysteem het toelaat, zal hij u een vervoerbewijs uitreiken uit het productengamma verkocht aan boord van de trein, tegen het tarief waarop u recht hebt. Indien dit technisch niet mogelijk is, zal hij u vragen een vervoerbewijs aan te kopen aan Boordtarief.

In dit laatste geval kunt u nadien de terugbetaling vragen van de Toeslag Boordtarief die u betaalde. Contacteer hiervoor onze klantendienst (zie onderaan). Voeg uw vervoerbewijs en het bewijs 'Onmogelijkheid tot verkoop' bij uw aanvraag en vermeld uw rekeningnummer.

Bent u het niet eens met de tussenkomst van onze treinbegeleider?

Stuur ons dan uw betwisting binnen de 3 maanden na uw reis:

- Per brief:
NMBS Marketing & Sales
Customer Care International
10-14 B-MS.1433
Hallepoortlaan 40
B – 1060 Brussel

Voeg uw origineel vervoerbewijs, nummer van de eventuele vaststelling van onregelmatigheid en alle andere relevante documenten bij uw aanvraag.

- Via ons [contactformulier](#)

Bewaar in dit geval uw originele documenten, wij kunnen ze opvragen bij de behandeling van uw vraag.

