

TGV® Brussel-Frankrijk – Afschaffing, vertraging en gemiste aansluiting

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

WAT ZIJN MIJN RECHTEN?

De [Verordening 1371/2007](#) van de Europese Unie bevat een reeks maatregelen om uw rechten als reiziger te waarborgen, waaronder uw recht op een compensatie bij vertraging en op bijstand bij verstoord treinverkeer.

Volgende beschikkingen uit de Verordening zijn integraal van toepassing:

- Artikel 16 «Terugbetaling of vervoer langs een andere route»,
- Artikel 17 «Vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs» en
- Artikel 18 «Bijstand».

Artikel 17 beschrijft welke compensatie u kunt genieten bij vertraging. Bovendien geeft NMBS reeds een compensatie van 25% van de prijs van het biljet vanaf 30 minuten vertraging. NMBS past de vermelde minimumdrempel van 4 EUR toe, waaronder ze geen compensatie toekent.

HOE MAAK IK VAN MIJN RECHTEN GEBRUIK?

Wenst u van uw rechten gebruik te maken en kocht u uw biljetten bij NMBS? Stuur ons dan uw verzoek ten laatste drie maanden na de betrokken reisdatum:

- Per brief:
NMBS
Klantendienst Internationaal
10-14 B-MS.1433
Hallepoortlaan 40
B – 1060 Brussel

Voeg uw origineel biljet en eventuele andere relevante documenten bij uw aanvraag.

- Via ons [contactformulier](#)

Vermeld het kenmerk van uw biljet ('DNR' code van 7 letters) en bewaar uw originele documenten. Wij kunnen ze opvragen bij de behandeling van uw vraag.

- Reist u met een biljet Invité VIP of Duty-FIP, dan geniet u geen compensatie in geval van vertraging.

