

## VERVOERSREGELS VAN DE MIVB

I.	INLEIDING .....	2
II.	DE MIVB.....	2
III.	DEFINITIES.....	3
IV.	VERVOERBEWIJZEN EN TARIEVEN.....	5
	IV.1. Algemeen .....	5
	IV.2. Vervoerbewijzen.....	5
	IV.3. Tarieven .....	6
	IV.4. Gevallen van terugbetaling van vervoerbewijzen.....	6
	IV.5. Gebruiksvoorwaarden van de vervoerbewijzen.....	7
	a. Regels gemeen aan alle vervoerbewijzen .....	7
	b. Bijzondere regels voor het gebruik van de MOBIB-kaarten .....	8
	c. Bijzondere regels voor de vervoerbewijzen aangekocht met een EMV-bankkaart .....	10
	d. Bijzondere regels voor de digitale tickets.....	13
V.	GEDRAGSREGELS VOOR DE GEBRUIKERS .....	14
	V.1. Algemene gedragsregels .....	14
	V.2. Bijzondere regels voor de reizigers die een fiets, een step of een ander voortbewegingstoestel vervoeren .....	17
	V.3. Bijzondere regels voor reizigers met beperkte mobiliteit .....	19
VI.	KLACHTEN, OVERMACHT, AANSPRAKELIJKHEDEN & TOEPASSELIJK RECHT.....	19
	VI.1. Melding van klachten en bezwaren.....	19
	VI.2. Overmacht .....	20
	VI.3 Aansprakelijkheid van de MIVB (behalve ongevallen en lichamelijke schade) .....	20
	VI.4 Aansprakelijkheid van de MIVB in het kader van de uitoefening van zijn activiteiten inzake private veiligheid .....	20
	VI.5. Toepasselijk recht.....	21

## I. INLEIDING

Dit document (met inbegrip van de Bijlagen) vormt de Vervoersregels van de MIVB en heeft tot doel om aan de gebruiker van het stedelijk openbaarvervoernet in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op een niet-exhaustieve manier informatie te bieden over de regels die hij moet naleven wanneer hij ervan gebruik maakt.

Door het netwerk van de MIVB te gebruiken, erkent de gebruiker dat hij kennis genomen heeft van dit document en gaat hij ermee akkoord zich er aan te houden, zonder voorbehoud. De Vervoersregels kunnen te allen tijde door de MIVB om wettige redenen worden gewijzigd, onder meer omwille van de modaliteiten van haar opdracht van openbare dienst, om zich te schikken naar de beslissingen van de overheid of om te voldoen aan operationele vereisten in verband met de infrastructuur, het netwerk of de middelen. De gebruikers zullen verplicht zijn dergelijke wijzigingen na te leven, zonder vergoeding.

De gebruiker van de MIVB is bovendien net als de MIVB onderworpen aan de wettelijke en reglementaire bepalingen die van toepassing zijn op de openbare dienst van openbaar stadsvervoer, en moet alle wijzigingen van deze bepalingen onmiddellijk naleven.

## II. DE MIVB

De Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel (MIVB), waarvan de maatschappelijke zetel gevestigd is te 1000 Brussel, Koningsstraat nr. 76, is een publiekrechtelijke vereniging belast met de uitbating van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Haar organisatie en de organisatie van haar activiteiten worden geregeld door de Ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en haar uitvoeringsbesluiten, door haar beheersovereenkomst, door haar bestek, door de beslissingen van de Regering en van haar verschillende bestuursorganen en door de wet- en regelgeving die in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest van toepassing is met betrekking tot het openbaar vervoer, en meer bepaald met betrekking tot de controle van vervoerbewijzen. De door de MIVB aangeboden dienst is eveneens afhankelijk van de akkoorden met overheden en met de exploitanten van de andere openbaarvervoernetten waarmee de MIVB samenwerkt in het kader van de interoperabiliteit.

De regels, voorwaarden en transporttarieven worden vastgelegd door een besluit van de Regering:

- De gedragsregels worden vastgelegd door het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007 tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- De prijzen van de vervoerbewijzen en de vervoerbewijsdragers, alsook andere kosten verbonden aan het gebruik van deze vervoerbewijzen en dragers, wordt vastgelegd door het besluit van de



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

Brusselse Hoofdstedelijke Regering houdende de prijzen voor het vervoer van reizigers op het net van het stads- en streekvervoer van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (het zogenaamd “tariefbesluit”).

De MIVB is ook onderworpen aan de bepalingen van afdeling 3 van hoofdstuk 6 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid.

In geval van tegenstrijdigheid tussen deze Vervoersregels en een wettelijke of reglementaire bepaling, in het bijzonder met het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007 of het voormede tariefbesluit, dan heeft de wettelijke of reglementaire bepaling voorrang. De gebruiker zal zich in geen geval op de bepalingen van deze Vervoersregels kunnen beroepen om zich van de naleving van zijn wettelijke en reglementaire verplichtingen vrij te stellen.

### III. DEFINITIES

Krachtens deze Vervoersregels betekent:

- **Betaling met EMV (contactloos betalen):** betaling van een vervoerbewijs op een daartoe bestemd EMV-valideertoestel met een bankkaart uitgerust met NFC-contactloze technologie (Near Field Communication) of een bankkaart opgenomen op een NFC-smartphone (of een ander aangesloten voorwerp) via een elektronische portefeuille (van het type Google Pay, Apple Pay) of een betaalapplicatie, die het mogelijk maakt om contactloos te betalen, welke beide mogelijkheden hierna worden aangeduid als “**EMV-bankkaart**”. EMV zijn de afkortingen voor Europay, MasterCard en Visa.
- **Digitaal ticket:** ticket in de vorm van een QR-code gegenereerd via een app op een smartphone (of een ander aangesloten voorwerp).
- **Infrastructuur:** alle ruimten die door de MIVB worden gebruikt, zoals bepaalt in artikel 1, 2° van het Besluit van 13 december 2007 van de Brussels Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, met name de haltes, de voertuigen en de boven- en ondergrondse stations van het net met uitzondering van de ruimtes die door derden met een geldige titel worden bezet.
- **Interoperabiliteit van de drager:** mogelijkheid om, ongeacht de drager, te reizen op de netten van de verschillende openbaarvervoeroperatoren, voor zover op deze drager een vervoerbewijs is geladen dat geldig is op het net van deze operatoren. Elke openbaarvervoeroperator is verantwoordelijk voor de kaarten die hij uitgeeft of voor de applicatie die hij ter beschikking stelt alsook voor de dienst na verkoop die daarbij hoort.
- **Interoperabiliteit van het vervoerbewijs:** mogelijkheid om met eenzelfde vervoerbewijs te reizen op de netten van de verschillende openbaarvervoeroperatoren, voor zover dit vervoerbewijs geldig is op het net van deze operatoren.
- **Lijn:** route van een bus, tram of metro van terminus tot terminus.
- **MOBIB-kaart:** kaart op naam met elektronische chip, met een geldigheidsduur van 5 jaar, die nagenoeg elk vervoerbewijs bevat, verworven door of voor zijn houder en werkt door middel van een

contactloze technologie. Deze kaart op naam is persoonlijk en bevat alle vervoerbewijzen, abonnementen die specifiek zijn voor de MIVB, gecombineerde bewijzen en abonnementen en vervoerbewijzen van andere operatoren van Belgisch openbaar vervoer of van andere dienstverleners.

- **MOBIB Basic-kaart:** anonieme kaart met elektronische chip met een geldigheidsduur van vijf jaar waarop alleen vervoerbewijzen per prestatie geladen kunnen worden (geen abonnement).
- **Netwerk van de MIVB:** alle bus-, tram-, metrolijnen die geëxploiteerd worden door de MIVB alsook de installaties die zij beheert.
- **Openbaarvervoeroperator:** de MIVB, De Lijn, de TEC en de NMBS.
- **Overstap:** verandering van voertuig tijdens een rit.
- **Papieren ticket:** anoniem wegwerpticket met geïntegreerde chip waarop alleen vervoerbewijzen per prestatie geladen kunnen worden (geen abonnement).
- **Reiziger of gebruiker:** natuurlijke persoon die gebruik maakt van de binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest door de MIVB geëxploiteerde openbare dienst van openbaar stadsvervoer.
- **Rit:** gebruik van de voertuigen en installaties van één (of meer) operator(en) van openbaar vervoer gedurende een periode en binnen een perimeter bepaald door de geldigheid van het voor dit doel gebruikte vervoerbewijs.
- **Valideertoestel:** toestel dat dient voor de validering van de vervoerbewijzen geplaatst op MOBIB-kaarten, MOBIB Basic-kaarten of papieren tickets of dat wordt gebruikt om vervoerbewijzen aan te kopen en te valideren die door middel van een EMV-bankkaart zijn betaald.
- **Validering:** het aanbieden van een papieren ticket, een MOBIB-kaart, een MOBIB Basic-kaart of een EMV-bankkaart voor een valideertoestel bij het instappen in een openbaar vervoervoertuig of bij de ingang van een metro- of premetrostation alsook in voorkomend geval bij het verlaten van een metro- of premetrostation. Voor het digitale ticket valideert de reiziger zijn ticket door het te activeren in de mobiele applicatie waarin hij het digitale ticket heeft gekocht **voordat** hij in een voertuig stapt of **bij de ingang** van een metro- of premetrostation (“Activering”).
- **Vervoerbewijs:** toestemming voor de gebruiker om heel of een deel van het netwerk van de MIVB (of van de NMBS, De Lijn en/of de TEC) te gebruiken in overeenstemming met de kenmerken van het vervoerbewijs in kwestie, zoals beschreven in Hoofdstuk IV en met de geldende wet- en regelgeving, in het bijzonder de regeringsbesluiten tot vaststelling van de tarieven van de vervoerbewijzen. Er zijn twee types vervoerbewijzen: de vervoerbewijzen per prestatie en de abonnementen. Het vervoerbewijs wordt fysiek of elektronisch gematerialiseerd op de door de MIVB bepaalde drager.. Daarnaast kan het worden aangekocht met een EMV-bankkaart, in welk geval de aankoop en de validering tegelijkertijd worden uitgevoerd op vertoon van de EMV-bankkaart aan de EMV-valideertoestel die hiervoor speciaal is voorzien.
- **Voortbewegingstoestel:** een toestel zoals bepaald in artikel 2.15.2. van de Wegcode, zijnde ofwel een niet-gemotoriseerd voortbewegingstoestel (d.w.z. elk voertuig dat niet beantwoordt aan de definitie van rijwiel, dat door de gebruiker of de gebruikers door middel van spierkracht wordt voortbewogen en niet met een motor is uitgerust, zoals bijvoorbeeld een step) ofwel een gemotoriseerd voortbewegingstoestel (d.w.z. elk motorvoertuig met één of meer wielen dat door bouw en motorvermogen, op een horizontale weg, niet sneller kan rijden dan 25 km per uur, zoals

bijvoorbeeld een elektrische step).

## IV. VERVOERBEWIJZEN EN TARIEVEN

### IV.1. Algemeen

De MIVB biedt verschillende types vervoerbewijzen aan, waaraan specifieke kenmerken zijn verbonden wat betreft geldigheidsduur, geografische omvang, modaliteiten inzake het verkrijgen ervan, aard van de drager of betaalwijze enz. Deze kenmerken worden voor elk vervoerbewijs vastgelegd in de beschrijving die er in de Bijlagen van deze Vervoersregels gegeven wordt. De tarieven van de verschillende vervoerbewijzen worden vastgelegd door de Brusselse Hoofdstedelijke Regering in overeenstemming met artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990.

De gebruiker dient zich op elk moment en zonder compensatie te schikken naar elke (tarief- of andere) wijziging van zijn vervoerbewijs in gebruik alsook naar iedere wijziging in het aanbod van de MIVB of meer algemeen in de toegangs- en gebruiksvoorwaarden van de openbare vervoerdienst, ingevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegde orgaan met inachtneming met de geldende regelgeving, of ingevolge wijzigingen vastgesteld door of overeengekomen met de bevoegde instanties of organen van de andere openbaarvervoernetten waarmee de MIVB in het kader van de interoperabiliteit samenwerkt (De Lijn, TEC en NMBS).

Het vervoerbewijs zelf heeft een eigen geldigheidsduur.

Wat betreft de vervoerbewijzen per prestatie is de geldigheidsduur 18 maanden te rekenen vanaf de aankoop. (voor meer informatie, zie ["Bijlage Vervoerbewijzen uitgereikt door de MIVB"](#)).

Wat betreft de abonnementen is er een specifieke duur voor elke abonnementsformule te rekenen vanaf de datum van de aanvang van geldigheid zoals tijdens de aankoop vermeld (voor meer informatie, zie ["Bijlage Vervoerbewijzen uitgereikt door de MIVB"](#)).

De afschaffing van een vervoerbewijs van de lijst van vervoerbewijzen opgenomen in de **Bijlage "Vervoerbewijzen uitgereikt door de MIVB"** betekent niet dat dit vervoerbewijs niet meer gebruikt kan worden, maar enkel dat het niet meer verkocht wordt; de gebruiker zal het kunnen gebruiken tot de geldigheidsduur ervan verstreken is.

### IV.2. Vervoerbewijzen

De vervoerbewijzen die momenteel worden uitgereikt door de MIVB, zijn opgesomd en beschreven in de [Bijlage "Vervoerbewijzen uitgereikt door de MIVB"](#).

Wanneer een gebruiker reist met een door de MIVB verkocht interoperabel vervoerbewijs op het netwerk van



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

een andere operator van openbaar vervoer, zijn de vervoersvoorwaarden van de betrokken operator van toepassing. Voor meer informatie kan de gebruiker de website van de betrokken operator raadplegen ([www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) , [www.letec.be](http://www.letec.be) , [www.delijn.be](http://www.delijn.be) ).

De vervoerbewijzen die door andere operatoren van openbaar vervoer worden uitgereikt en die eveneens geldig zijn op het MIVB-net, worden opgesomd in de [Bijlage "Vervoerbewijzen uitgereikt door andere openbaarvervoeroperatoren geldig op het MIVB-net"](#). De beschrijving van hun kenmerken is beschikbaar bij de andere operatoren, met name op hun website.

### IV.3. Tarieven

De tarieven van de door de MIVB uitgereikt vervoerbewijzen, alsook de kosten en toeslagen die verschuldigd zijn in geval van schending van het Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 13 december 2007 tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn bepaald door het tariefbesluit dat beschikbaar is door [hier](#) te klikken.

Gebruikers zijn verplicht om zich te allen tijde te schikken naar de tariefwijzigingen. Ze zijn ook als enige verantwoordelijk voor de keuze van het type vervoerbewijs dat ze kopen, rekening houdend met hun persoonlijke situatie. Er vindt geen wijziging of terugbetaling plaats behalve in de gevallen voorzien in punt IV.4 hieronder.

### IV.4. Gevallen van terugbetaling van vervoerbewijzen

Vervoerbewijzen worden niet terugbetaald, met uitzondering voor abonnementen van 12 maanden op volle tarief, d.w.z. MIVB 12 maanden, Brupass en Brupass XL- 12 maanden.

Bij een aanvraag tot terugbetaling ingediend na de vervaldatum van het betreffende abonnement kan echter geen aanleiding geven tot terugbetaling.

De terugbetaling geschiedt via een bankoverschrijving, contant, of nog door het uitgeven van een tegoedbon. Het bedrag dat door de MIVB wordt terugbetaald is gelijk aan het aankoopbedrag van het abonnement met aftrek van:

- 30% van de waarde van het abonnement voor de eerste maand van gebruik en 10% meer voor elke begonnen maand. Elke begonnen maand telt als een volledige gebruiksmaand; en
- administratieve kosten ten belope van 10,00 (tien) euro.

Om de terugbetaling van een abonnement te bekomen, moet de gebruiker een identiteitsbewijs voorleggen evenals de MOBIB-kaart waarop het abonnement is geladen .



## IV.5. Gebruiksvoorwaarden van de vervoerbewijzen

### a. Regels gemeen aan alle vervoerbewijzen

Elke gebruiker van het MIVB-net moet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Bij wijze van uitzondering, reizen de kinderen onder de 6 jaar gratis en zonder vervoerbewijs op het MIVB-net.

Een gebruiker is pas in het bezit van een geldig vervoerbewijs indien dit vervoerbewijs voorafgaandelijk aan elke rit werd gevalideerd, zoals bepaald in artikel 3,7° van het besluit van 13 december 2007 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in combinatie met het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de tarieven..

De gebruiker dient zijn vervoerbewijs aldus vóór iedere rit te valideren. Aan de bovengrondse haltes moet het vervoerbewijs bij iedere in- of overstap in een bus of tram gevalideerd worden. In de ondergrondse metro- en premetrostations moet de gebruiker zijn vervoerbewijs valideren aan de automatische poortjes of bij afwezigheid van poortjes, bij de valideertoestellen die zich aan de ingang van de stations bevinden of in de mobiele applicatie waarin hij zijn digitale ticket heeft gekocht. .

Een gebruiker die zijn vervoerbewijs niet kan valideren omwille van technische redenen (bvb in geval van defect van een vervoerbewijs, valideertoestel of het toestel van de gebruiker) moet een ander vervoerbewijs kopen voor de rit.

De gebruiker moet zijn vervoerbewijs voorleggen op ieder verzoek van het controlepersoneel van de MIVB dat optreedt in de uitoefening van zijn functie.

- Voor de vervoerbewijzen die op een MOBIB-kaart of papieren ticket worden geladen, moet de gebruiker zijn MOBIB-kaart of gevalideerde papieren ticket voorleggen;
- Voor de vervoerbewijzen die met een EMV-bankkaart zijn aangekocht, moet de gebruiker de EMV-bankkaart die hij heeft gebruikt voor het aankopen en valideren van zijn vervoerbewijs voorleggen;
- Voor digitale vervoerbewijzen moet de gebruiker de gegenereerde QR-code presenteren in de mobiele applicatie waarin hij het digitale vervoerbewijs heeft gekocht.

De gebruiker moet zijn identiteit kunnen bewijzen aan ieder lid van het controlepersoneel van de MIVB dat optreedt in de uitoefening van zijn functie en hierom vraagt.

Hetzelfde vervoerbewijs mag niet tegelijkertijd of achtereenvolgens worden gebruikt door meerdere gebruikers, met uitzondering van vervoerbewijzen die uitdrukkelijk geldig zijn voor meerdere personen (zijnde, alléén de niet-digitale vervoerbewijzen 10-ritten en het groepsticket -18 jaar 1 dag). Een vervoerbewijs dat al gevalideerd is door een gebruiker mag niet worden gebruikt door een andere gebruiker, zelfs indien de geldigheidsduur niet verstreken is.

Het is verboden zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig en gevalideerd vervoerbewijs zoals wordt gesteld in artikel 3,7° van het besluit van 13 december 2007 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In het geval van een inbreuk op voornoemde bepaling komt er geen vervoersovereenkomst tot stand en maakt de door de MIVB gevorderde toeslag een forfaitaire vergoeding uit voor de veroorzaakte hinder overeenkomstig artikel 11 van het betreffende besluit, waarvan het bedrag wordt bepaald in een besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van de tarieven.

Bovendien conform artikels 171 t.e.m. 173 van de wet van 2 oktober 2017 tot regeling van de private en bijzondere veiligheid kunnen veiligheidsagenten personen die niet in het bezit zijn van een geldig vervoersbewijs de toegang ontzeggen tot de gecontroleerde zone, waarbinnen het bezit van een vervoersbewijs vereist is, of een persoon die zich, zonder een geldig vervoersbewijs te bezitten, in deze gecontroleerde zone bevindt, verzoeken deze zone te verlaten, indien nodig dwangmatig. Ze kunnen ook deze personen vragen identiteitsdocumenten voor te leggen of te overhandigen en deze controleren, kopiëren of inhouden zoals bepaald in artikels 174 t.e.m. 184 van voornoemde wet.

Als de gebruiker zich niet aan de bovenstaande regels houdt of in geval van frauduleus gebruik van het vervoerbewijs, behoudt de MIVB zich bovendien het recht voor tot inbeslagname van het vervoerbewijs dat de reiziger ter controle aanbood in de vorm van een papieren ticket of een MOBIB-kaart en/of om hem het gebruik van de vervoersbewijzen die hij in zijn bezit heeft voor bepaalde tijd te ontzeggen.

## **b. Bijzondere regels voor het gebruik van de MOBIB-kaarten**

Er zijn twee soorten MOBIB-kaarten: de nominatieve en de anonieme 'Basic'-kaarten.

### **Nominatieve MOBIB-kaart**

De nominatieve MOBIB-kaart is persoonlijk. Ze omvat elk vervoercontract dat gesloten wordt met de MIVB of met een andere operator door of voor de houder ervan, en het gebruik ervan is uitsluitend voorbehouden aan de houder ervan, zoals die geïdentificeerd is in de databanken van de MIVB. Deze dient de MIVB onmiddellijk te verwittigen in geval van verlies of diefstal van de kaart of in geval van wijziging van de gegevens die werden meegedeeld voor de toekenning van de kaart. De houder verbindt zich ertoe om de MOBIB-kaart te gebruiken overeenkomstig de gebruiksaanwijzing ervan, deze Vervoersregels en de toepasselijke regelgeving.

Voor elke uitgereikte MOBIB-kaart rekent de MIVB administratieve kosten aan ten laste van de klant tegen de prijs vastgelegd volgens het tariefrooster dat geldig is op de dag van de uitgifte van de kaart, zoals goedgekeurd door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest krachtens artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990. Deze kosten dienen volledig en onmiddellijk bij de afgifte van de kaart betaald te worden. De MOBIB-kaarten en de erop aanwezige gegevens blijven eigendom van de MIVB.

De houder van de kaart kan het vervoer van de personen die hem vergezellen betalen indien hij over een type



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)



vervoerbewijs beschikt dat dit toelaat. De betrokken medereiziger(s) moet(en) gedurende de hele duur van het traject vergezeld blijven van de houder van de kaart waarmee hun rit werd betaald.

In geval van verlies of beschadiging van de MOBIB-kaart ingevolge een gebruik dat niet overeenkomt met de gebruiksaanwijzing of ingevolge nalatigheid, kan de gebruiker, op zijn kosten, een nieuwe kaart aanvragen in de vorm van een duplicaatkaart (de kosten voor duplicaten zullen dan verschuldigd zijn volgens het op die datum geldende tariefrooster). Geldige vervoerbewijzen die op de te vervangen kaart zijn geladen, worden op de nieuwe kaart overgezet.

In geval van een bewezen technisch defect gedurende de vijfjarige geldigheidsduur van de kaart, kan de gebruiker kosteloos de vervanging ervan vragen. Na de geldigheidsduur van vijf jaar is de vervanging van de kaart verplicht en moet de gebruiker activeringskosten betalen voor de nieuwe uitgereikte MOBIB-kaart tegen de prijs vastgelegd volgens het tariefrooster dat geldig is op de dag van de uitgifte van de kaart, zoals opgenomen in het tariefbesluit. Geldige vervoerbewijzen die op de te vervangen kaart zijn geladen, worden op de nieuwe kaart overgezet.

De houder van de MOBIB-kaart doet afstand van elk verhaal in rechte of van iedere klacht verbonden met het gebruik van de kaart of van de inhoud daarvan, behalve bij bedrog of zware schuld van de MIVB.

De MIVB behoudt zich het recht voor om de teruggave of de inwisseling van de MOBIB-kaart te eisen op eerste verzoek en/of om het gebruik ervan te verhinderen in geval het gebruik van de kaart meer dan 5 jaar zou bedragen of in geval van dwingende technische eisen.

### **MOBIB Basic-kaart**

De gebruiksvoorwaarden van de MOBIB Basic-kaart zijn strikt identiek met die van de nominatieve MOBIB-kaart, onder voorbehoud van de onderstaande verschillen:

- ze is niet op naam en niet individueel,
- ze kan geen nominatieve vervoerbewijzen bevatten zoals de individuele abonnementen,
- aan de houder ervan kunnen geen duplicaatkaarten uitgereikt worden.

### **Voorrangsregels voor de validering van de vervoerbewijzen op MOBIB en MOBIB Basic**

Wanneer de MoBIB (Basic)-kaart voor het MIVB-valideertoestel gehouden wordt en deze meerdere geldige vervoerbewijzen bevat, selecteert het valideertoestel automatisch het te valideren vervoerbewijs in de volgende volgorde van prioriteit :

1. In het geval van overstap, het reeds gevalideerde vervoerbewijs, indien nog binnen de geldige termijn
2. Brupass XL- of Brupass-abonnement (indien beide geldig zijn op dezelfde kaart, zal het abonnement dat eerst vervalt eerst worden gevalideerd)
3. MIVB-abonnement



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

4. Brupass 1 dag
5. MIVB 75 ritten
6. Brupass XL 10 ritten
7. Brupass XL 1 rit
8. Brupass 10 ritten
9. Brupass 1 rit

Wanneer de MoBIB-kaart op de luchthaven van Zaventem (Brussels Airport) voor een MIVB- valideertoestel gehouden wordt en deze meerdere geldige vervoerbewijzen bevat, selecteert het valideertoestel automatisch het te valideren vervoerbewijs op de volgende manier:

1. Abonnement Airport Line
2. Airport2City 10 ritten
3. Airport2City 1 rit

Indien de reiziger onmiddellijk opnieuw valideert, beschouwt MIVB dit als een rit voor een bijkomende persoon en zal een bijkomend vervoerbewijs gevalideerd worden.

### c. Bijzondere regels voor de vervoerbewijzen aangekocht met een EMV-bankkaart

#### Gebruiksvoorwaarden

De reizigers kunnen een vervoerbewijs aanschaffen door hun EMV-bankkaart (d.w.z. een bankkaart uitgerust met NFC-contactloze technologie of een bankkaart uitgegeven op een NFC-smartphone, of een ander aangesloten voorwerp) voor een daartoe bestemd EMV-valideertoestel te houden.

Er moet geen pincode worden ingevoerd.

Momenteel worden enkel de debetkaarten Maestro, Bancontact, V PAY en Visa Debit en de kredietkaarten Visa en MasterCard voorzien van de contactloze technologie (op de kaart aangegeven door een specifiek logo) geaccepteerd.

In tegenstelling tot de vervoerbewijzen die geladen zijn op MOBIB-kaarten, papieren tickets of digitale tickets, die moeten worden gekocht alvorens zij kunnen worden gevalideerd, vindt de validering van het ticket in het EMV-systeem plaats op hetzelfde moment als de aankoop, aangezien dit gebeurt door de EMV-bankkaart voor de EMV-valideertoestel te houden.

Groene diodes op de EMV-valideertoestel en een geluidssignaal voortgebracht door de EMV-valideertoestel geven aan dat de transactie (aankoop en validering) is voltooid. Het bericht "OK" wordt ook weergegeven op het scherm van de valideertoestel. Daarentegen als de kaart wordt geweigerd, geven rode diodes, een geluidssignaal en een foutmelding aan dat de transactie niet is aanvaard. Het negatieve resultaat kan verschillende redenen hebben: onvoldoende saldo op de gekoppelde zichtrekening, EMV-bankkaart aangegeven als verloren of gestolen, enz. In dat geval is de reiziger



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs. De reiziger moet een andere EMV-bankkaart gebruiken of op een andere manier een vervoerbewijs aankopen. In geval van een probleem of vraag in dit verband, wordt de gebruiker uitgenodigd om naar BOOTIK te gaan of om contact op te nemen met de Customer Care van de MIVB op het telefoonnummer 070 23 20 00 of via [www.mivb.be](http://www.mivb.be)

Zodra de transactie is aanvaard, kan de gebruiker vrij reizen op het netwerk volgens de voorwaarden van een MIVB 1 rit-ticket. Een nieuwe validering, door vertoon van dezelfde EMV-bankkaart voor een EMV-valideertoestel, moet worden uitgevoerd bij elke overstap. Indien dit gebeurt tijdens het geldigheidsduur, wordt de nieuwe validering van de bankkaart niet in rekening gebracht en kan de rit worden voltooid, zelfs als de duur van één uur is verstreken, zonder dat de maximale duur van 2 uur kan worden overschreden. De validering van de overstap wordt geldig uitgevoerd als de valideertoestel aangeeft dat de transactie OK is.

Het is niet mogelijk om met dezelfde EMV-bankkaart meerdere tickets voor meerdere passagiers te betalen en te valideren. Met andere woorden, dezelfde EMV-bankkaart kan slechts voor één en dezelfde passagier worden gebruikt.

De tarifiering van de vervoerbewijzen in het EMV-systeem bestaat uit een tarief per uitgevoerde rit (binnen een bepaalde periode en perimeteer afhankelijk van het gekochte vervoerbewijs, d.w.z. een enkele reis of een Airport2City) en in het geval van meerdere reizen op dezelfde dag, een maximaal dagtarief. Om het beste tarief te krijgen, moet noodzakelijkerwijs dezelfde EMV-bankkaart worden gebruikt.

De MIVB behoudt zich het recht voor om het gebruik van de door de gebruiker voorgelegde EMV-bankkaart te weigeren (bijvoorbeeld als de daaraan gekoppelde bankkaart als gestolen is aangegeven of als het beschikbare saldo op deze kaart onvoldoende is).

Door het EMV-systeem te gebruiken om zijn vervoerbewijs te betalen, geeft de gebruiker de MIVB de toestemming om bij het eerste gebruik van de dag van de EMV-bankkaart het maximale dagtarief te reserveren op de aan de EMV-bankkaart gekoppelde zichtrekening tot de definitieve uitvoering van de betalingstransactie in overeenstemming met artikel 75 PSD II, dat betrekking heeft op betalingsverrichtingen waarvan het bedrag niet op voorhand bekend is. Bijgevolg moet bij gebruik van een EMV-bankkaart het saldo op de gekoppelde bankrekening voldoende zijn, d.w.z. dat het ten minste gelijk moet zijn aan het maximale dagtarief.

Het voor een EMV-valideertoestel houden van de EMV-bankkaart geeft de MIVB de toestemming om het bedrag dat overeenkomt met het verschuldigde tarief of de gemaakte ritten automatisch te debiteren.

## Controle

Bij een controle moet de gebruiker de MIVB-agent de EMV-bankkaart tonen waarmee hij zijn vervoerbewijs heeft gekocht en gevalideerd. Het controlepersoneel kan via een specifieke controleterminal nagaan of de kaart is gebruikt om een vervoerbewijs te betalen en te valideren.



Indien de gebruiker een vervoersbewijs heeft gekocht en gevalideerd met een bankkaart die is uitgegeven op een NFC-smartphone (of ander verbonden voorwerp) via een elektronische portefeuille of een betaalapplicatie, dient hij ervoor te zorgen dat zijn smartphone (of ander aangesloten voorwerp) op elk moment van zijn reis voldoende is opgeladen om te kunnen bewijzen dat hij in het bezit is van een geldig vervoerbewijs. Indien de gebruiker niet in staat is om zijn smartphone (of een ander aangesloten voorwerp) op het moment van de controle in werkende staat aan het controlepersoneel voor te leggen en dus te bewijzen dat hij in het bezit is van een geldig vervoerbewijs, wordt de gebruiker geacht geen geldig vervoerbewijs te hebben en zal de overeenkomstige toeslag in rekening worden gebracht zoals opgenomen in het tariefbesluit.

## Betaling

Het bedrag dat aan de MIVB verschuldigd is voor alle ritten die tijdens een dag worden gemaakt (en die zich uitstrekt van de openingstijd van het MIVB-net op dag D tot de sluitingstijd van het net op dag D+1) wordt berekend op het einde van die dag. De regeling vindt plaats door middel van automatische afhouding, in principe binnen enkele dagen. In uitzonderlijke gevallen kan dit tot 30 dagen duren.

Indien de MIVB er niet in slaagt de betaling te verkrijgen, ontstaat er een vordering op de gebruiker. De MIVB zal automatisch gedurende 30 dagen proberen deze vordering via de bank te innen. De gebruiker kan de schuld ook betalen door contact op te nemen met Customer Care. Een openstaande schuld verhindert de gebruiker om zijn EMV-bankkaart opnieuw te gebruiken op het MIVB-net. De EMV-bankkaart kan opnieuw worden gebruikt nadat de schuld is betaald.

## Klantenportaal

De gebruiker heeft de mogelijkheid om zich in te schrijven op een naar behoren beveiligd klantenportaal, dat toegankelijk is via de website van de MIVB, door de gegevens van zijn EMV-bankkaart in te voeren. Deze registratie geeft een online overzicht van de transacties die met de betreffende EMV-bankkaart op het MIVB-net worden uitgevoerd (aankoop van vervoerbewijzen/valideringen en bijbehorende tarieven).

De gebruiker hoeft zich niet in het klantenportaal te registreren om gebruik te kunnen maken van het EMV-systeem.

## EMV-valideertoestel

De EMV-bankkaarten moeten worden gehouden voor de specifiek daartoe bestemde en aangegeven valideertoestellen. De EMV-valideertoestellen tonen de logo's van de geaccepteerde EMV-bankkaarten.

Een defect EMV-valideertoestel zal het bericht "buiten dienst" weergeven. In dit geval moet de gebruiker ofwel een ander EMV-valideertoestel gebruiken ofwel een ander geldig vervoerbewijs aankopen en dit valideren voor een ander valideertoestel.



## d. Bijzondere regels voor de digitale tickets

### Gebruiksvoorwaarden

Digitale vervoerbewijzen kunnen worden gekocht via een mobiele applicatie door een account aan te maken.

De betaling gebeurt via een Bancontact-, Visa-, Mastercard- of Maestro-bankkaart. In geval van betalingsproblemen kunnen gebruikers contact opnemen met de Customer Care van MIVB.

In geval van diefstal, verlies of beschadiging van de smartphone (of een ander aangesloten voorwerp) kunnen vervoerbewijzen die reeds gevalideerd zijn, niet worden teruggevorderd. Digitale tickets die via de applicatie zijn gekocht maar nog niet zijn gebruikt, zijn beschikbaar op elke ander toestel via verbinding door de gebruiker met zijn account.

### Validering

Gebruikers van een digitaal ticket zijn verplicht hun ticket te valideren voor de zone waarin zij reizen. Validering gebeurt in de applicatie via een activeringsmechanisme door de gebruiker van het ticket. Bij activering wordt automatisch een QR-code gegenereerd. Van zodra het ticket geactiveerd is, wordt in de app weergegeven hoelang het nog geldig is.

De activering van het digitale ticket moet gebeuren voordat de reiziger in een voertuig stapt of een gecontroleerde zone betreedt. Ook elke aansluiting moet via de applicatie worden ingevoerd (zowel op het MIVB-netwerk als op het netwerk van andere operatoren van openbaar vervoer). Om dit te doen, moet de gebruiker op "Overstappen" klikken.

Voordat de gebruiker een reis start met zijn vervoerbewijs, of vóór elke aansluiting, moet hij ook het netwerk selecteren waarop hij reist: MIVB, NMBS, De Lijn of TEC.

Als de gebruiker tijdens zijn reis een poortje moet openen, moet hij zijn QR-code scannen voor de lezer die op het poortje is geplaatst.

### Controle

Bij een controle presenteert de gebruiker aan de MIVB-agent de QR-code gegenereerd via de activering. Hiervoor presenteert hij de smartphone (of een ander aangesloten voorwerp) waarmee hij zijn vervoerbewijs heeft gekocht en geactiveerd. Het controlepersoneel kan via een specifieke controleterminal nagaan of de QR-code tijdig voor de huidige rit is gegenereerd.

De gebruiker moet ervoor zorgen dat zijn smartphone (of een ander aangesloten voorwerp) tijdens de reis te allen tijde ingeschakeld en voldoende opgeladen is om te kunnen bewijzen dat hij in het bezit is van een geldig

vervoerbewijs. Indien de gebruiker niet in staat is om zijn toestel op het moment van de controle in werkende staat aan het controlepersoneel voor te leggen en dus te bewijzen dat hij in het bezit is van een geldig vervoerbewijs, wordt de gebruiker geacht geen geldig vervoerbewijs te hebben en zal de overeenkomstige toeslag in rekening worden gebracht zoals opgenomen in het tariefbesluit.

Als de applicatie uitvalt op het moment van aankoop of activatie van een digitaal vervoerbewijs, moet de gebruiker op een andere manier een vervoerbewijs aankopen.

## V. GEDRAGSREGELS VOOR DE GEBRUIKERS

### V.1. Algemene gedragsregels

Wanneer zij de door de MIVB geëxploiteerde openbare dienst van openbaar vervoer nemen, dan moeten de gebruikers zich houden aan de volgende gedragsregels, zoals bepaald in het besluit van 13 december 2007 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, onverminderd de andere wettelijke en regelgevende verplichtingen die voor hen gelden wanneer zij het openbaar vervoer gebruiken in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en onverminderd de fatsoennormen die voor iedereen in de samenleving gelden.

In overeenstemming met de ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het besluit van 13 december 2007 van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kan de niet-naleving van deze gedragsnormen leiden tot de betaling van toeslagen bij wijze van forfaitaire vergoedingen voor de veroorzaakte hinder, waarvan het bedrag bepaald wordt in het besluit tot vaststelling van de tarieven, of tot de betaling van administratieve boetes.

1. Op het net, in de stations en in de voertuigen van de MIVB is het verboden:

1. de infrastructuur, de installaties of het rollend materieel te beschadigen of oneigenlijk te bedienen;
2. vrijwillig het rollend materieel te hinderen of te doen vertragen, in of uit de voertuigen te stappen tijdens en na het geluidsignaal dat het sluiten van de deuren aankondigt;
3. op de sporen seinen of elk ander voorwerp te plaatsen, onder andere materialen of afval;
4. de seinen aan te raken, na te bootsen of de zichtbaarheid ervan te belemmeren;
5. elektrische leidingen en installaties aan te raken;
6. over buiten de rijbaan aangelegde sporen oversteekplaatsen aan te leggen naar aangrenzende onroerende goederen, tenzij deze inrichting in geen enkel opzicht het verkeer van de spoorvoertuigen hindert;
7. zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig en gevalideerd vervoerbewijs;
8. zich zonder toelating te bevinden in de dienstlokalen en daar waar dit door een aangebracht bericht verboden is;

9. muziek te spelen of te laten spelen zonder toelating van de MIVB;
10. te bedelen, te leuren of zonder toelating van de MIVB elke andere activiteit te ontplooiën;
11. te roken;
12. de noodbediening van de deuren te gebruiken zonder dat het voertuig stilstaat en een noodsituatie dit vereist;
13. oneigenlijk gebruik te maken van het alarmsein;
14. elk voorwerp te plaatsen waardoor de vrije doorgang kan belemmerd worden, als dusdanig is het verboden om fietsen of andere transportmiddelen, evenals rugzakken, koffers of andere omvangrijke voorwerpen onbeheerd achter te laten in de infrastructuur van de MIVB. Deze zullen onmiddellijk worden verwijderd.
15. onnodig de stilstandinrichting van de roltrappen of liften te activeren;
16. elk voorwerp te werpen of achter te laten dat van aard is:
  - a) te kwetsen of te doen schrikken
  - b) te bevuilen
17. te spuwen of zich te ontlasten;
18. in het bezit te zijn of gebruik te maken van gevaarlijke voorwerpen of pakketten die, wegens hun omvang, aard of reuk, anderen kunnen:
  - a) kwetsen of aan gevaar blootstellen;
  - b) bevuilen, hinderen of ongemak berokkenen;
19. de orde te verstoren of de aanwezigen te hinderen of te storen door:
  - a) klaarblijkelijke staat van intoxicatie;
  - b) klaarblijkelijke staat van onzindelijkheid;
  - c) ongewenste fysieke contacten;
  - d) beledigende, onzedelijke of bedreigende uitlatingen of handelingen;
  - e) gebruik van voortbewegingstoestellen met uitzondering van deze gebruikt door personen met beperkte mobiliteit;
  - f) hinderen bij op- of afstappen;
  - g) zich op te houden aan in- of uitgangen van de infrastructuur of aan de roltrappen; het nuttigen van voedsel;
20. de infrastructuur en installaties of het rollend materieel te bevuilen;
21. zich over de veiligheidsafsluitingen of -markeringen van de perrons te buigen of te begeven, de voertuigen te beklimmen of zich er aan vast te klampen;
22. voedsel te nuttigen in de voertuigen.
23. zich in de ruimtes en op de plaatsen die behoren tot de infrastructuur te gedragen op een wijze die de gezondheid van het publiek, de reizigers en het personeel van de MIVB in gevaar kan brengen tijdens een periode van gezondheidscrisis door:
  - a) Het niet dragen van een mondkapje dat de mond en de neus bedekt of elk ander alternatief in stof, behoudens voor de kinderen tot en met 12 jaar. In overeenstemming met de wettelijke bepalingen wordt het dragen van een gezichtsscherm alleen geaccepteerd als het dragen van een mondkapje om medische redenen niet mogelijk is. Daarnaast hoeven mensen die door een beperking geen mondkapje of gezichtsscherm kunnen dragen geen bescherming

te dragen. Mensen in een van deze situaties moeten een attest van hun arts hebben waaruit de medische situatie of beperking blijkt;

- b) Het bezetten van zetels die met een verbodsteken zijn gemarkeerd;
- c) Het in gevaar brengen van andere personen door opzettelijke handelingen of acties die een besmettingsrisico veroorzaken;
- d) Voorwerpen te gooien of achter te laten, die een risico vormen voor de gezondheid;
- e) Te spuwen;
- f) Personen te verhinderen de maatregelen vermeld in punten a) en b) na te leven.

**2.** Wanneer het gebruik maakt van de door de MIVB georganiseerde openbare dienst, dan moet het publiek de aanwijzingen opvolgen die door het personeel worden gegeven tot de goede werking van de exploitatie van het openbaar vervoer.

**3.** Het publiek is verplicht zich met een geldig identiteitsbewijs te identificeren wanneer het controlepersoneel daarom vraagt.

**4.** De reizigers zijn verplicht de zitplaatsen af te staan aan de andersvaliden, de ouderlingen, aan zwangere vrouwen en personen die kinderen dragen. Ze moeten deze personen ook voorrang geven om in het voertuig te stappen.

**5.** Eenieder die een vervoerbewijs wenst aan te kopen met contante betaling, moet dit doen met gepast geld. Het personeel is slechts gehouden tot de teruggave volgens de voorwaarden bepaald in de besluiten tot vaststelling van de prijzen van de vervoerbewijzen.

Bij het kopen van een vervoerbewijs in een KIOSK is het personeel niet gehouden tot teruggave boven de 5 EUR.

**6.** De reiziger moet zijn vervoerbewijs of zijn EMV-bankkaart gebruikt bij het betalen voor een vervoerbewijs tonen en overhandigen telkens een lid van het controlepersoneel daarom verzoekt.

**7.** Instappen in de bus moet gebeuren langs de voorste deuren van de voertuigen, behalve voor pendelbussen. Op de gelede bussen mag u instappen langs alle deuren behalve voor de lijn 12.

**8.** Mogen gratis worden vervoerd:

- Huisdieren die op de schoot kunnen worden gehouden zonder dat ze andere gebruikers hinderen;
- Honden van blinden of slechtzienden en honden die hulp verlenen aan iedere persoon met een handicap;
- Honden die politieagenten of het controlepersoneel vergezellen.
- Andere dieren moeten voorzien zijn van een betalend vervoerbewijs. Alle honden moeten aan de leiband gehouden worden en honden die een potentieel gevaar voor de reizigers vormen, moeten



een muilkorf dragen.

9. Kinderwagens mogen gratis vervoerd worden. De gebruiker van een plooibare kinderwagen wordt gevraagd deze spontaan op te plooiën in geval van grote drukte.

10. De fietsen en steps mogen gratis worden vervoerd. De gebruiker van een plooibare fiets of step wordt verzocht deze fiets of step spontaan te plooiën.

## V.2. Bijzondere regels voor de reizigers die een fiets, een step of een ander voortbewegingstoestel vervoeren

Het vervoer van fietsen, steps of andere voortbewegingstoestellen op het MIVB-net is onderworpen aan onderstaande regels:

1. Opvouwbare fietsen en steps, mits zij volledig zijn opgevouwen, evenals andere voortbewegingstoestellen en kinderfietsen zijn toegestaan in de voertuigen van metro-, tram- en busstellen en worden beschouwd als pakketten. Punt 2 hieronder is hierop dus niet van toepassing.

2. Reizigers met een **niet-opvouwbare (of niet opgevouwen) fiets of step** mogen hun fiets of step **enkel** meenemen aan boord van **metrovoertuigen en trams met verlaagde vloer** (type T2000, T3000 en T4000), dus met uitsluiting van trams met verhoogde vloer (type 7700 en 7900) en bussen, alle dagen van het jaar, tijdens de exploitatie-uren behalve tijdens weekdagen (van maandag tot vrijdag) tussen 7u en 9u en tussen 16u en 18u30, en voor zover de belasting van het voertuig dit toelaat zonder hinder op te leveren voor de andere reizigers.

De reizigers mogen uitsluitend instappen in metrostellen en trams met verlaagde vloer door de deuren die gemarkeerd zijn met een fietssymbool. Het maximum aantal fietsen dat gelijktijdig aanwezig kan zijn op de platformen waartoe deze deuren toegang geven is vermeld naast het symbool.

Aan boord van het voertuig moet de passagier zijn fiets steeds stevig vasthouden (fietstandaard opgeklapt). Indien er fietssymbolen aanwezig zijn in het voertuig, dan geven zij de plaats aan waar de reiziger en diens fiets moeten staan. De reiziger moet er in het bijzonder voor zorgen dat hij, voor de bestuurder van het metrostel, de eventuele opening van de verbinding deur tussen de ruimte voor de reizigers en de bestuurdersstoel niet belemmert. In een tram dient de reiziger zijn fiets of step te plaatsen langs de deur tegenover de deur waarlangs hij is ingestapt. Indien de configuratie van een halte dit vereist, dan dient hij echter snel deze deur vrij te maken om de reizigers de mogelijkheid te geven in of uit de tram te stappen; indien nodig, dient hij met zijn fiets of step uit te stappen zo lang dit nodig is voor de beweging van de reizigers.

Bij evacuatie van een metrostel of een tram tussen twee haltes, moet de reiziger zijn fiets of step achterlaten. Na het incident kan hij deze in principe ophalen op het perron van het dichtstbijzijnde halte of in het bureel

van de verloren voorwerpen van de MIVB.

3. De deelvoertuigen in de zin van de Ordonnantie van 29 november 2018 betreffende het delen van vrije vloot vervoersmodi die een alternatief zijn voor de auto (bijvoorbeeld de deelfietsen en -steps, beschikbaar voor vrije vloot), alsook tandems, fietsen met een hulpmotor (behalve fietsen met een elektrische trapassistentie) en fietsen met een aanhangwagen zijn strikt verboden in de installaties, metrostellen, trams en bussen.

4. Er wordt uitdrukkelijk op gewezen dat reizigers die een fiets of een step vervoeren nooit voorrang hebben op de andere reizigers en dat hier hoffelijkheid aan de orde is. Het is in alle gevallen de bestuurder, het stationpersoneel of het toezichts- en controlepersoneel dat beslist of de fiets of de step al dan niet toegang krijgt tot het voertuig (meer bepaald in geval van een overmatige belasting, want de fiets of de step kan dan ongemak veroorzaken voor andere passagiers).

Om met hun fiets of step in de metro-installaties te mogen betreden, toegang te hebben tot de rijstelen of de tram te nemen moeten de reizigers in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs voor zichzelf zodra ze de betalende zone betreden. Hun fiets of step wordt gratis vervoerd.

Het is ten strengste verboden te rijden in de installaties van de metro of premetro, met de fiets of met een voortbewegingstoestel, met uitzondering van dewelke door personen met een beperkte mobiliteit worden gebruikt.

Om de roltrappen te gebruiken met hun fiets of step, moeten de reizigers de algemene veiligheidsrichtlijnen naleven met betrekking tot het gebruik van deze toestellen en weergegeven door de signalisatiepictogrammen erop of in de buurt ervan. Een reiziger die met zijn fiets of step een roltrap neemt moet in het bijzonder de volgende instructies naleven:

- hij mag in geen geval op zijn fiets of step zitten/staan, maar moet deze naast zich houden;
- hij moet zo gaan staan dat hij en zijn fiets of step stabiel staan, bij voorkeur met één hand op de leuning van de roltrap en de andere op de fiets of de step, waarvan de wielen moeten rusten op de treden; het is verboden om de fiets of step te dragen;
- hij moet zo gaan staan dat de fiets of de step verwijderd is van de verticale wanden (met name de plinten, waar zich de gevoelige apparatuur bevindt) en moet oppassen voor de positie van de pedalen van zijn fiets ten opzichte van deze wanden en plinten;
- hij dient er, als verantwoordelijke gebruiker, voor te zorgen dat er voldoende vrije ruimte is - zonder andere aanwezige gebruiker - zowel vóór hem als achter hem.

De liften in bepaalde metrostations zijn toegankelijk voor fietsen indien zij voldoende groot zijn; ze zijn voorzien van een blauw fietssymbool. Reizigers-fietsers moeten in alle gevallen andere reizigers laten passeren om hun beweging niet belemmeren.

5. Zoals vermeld in punt V.1 is het ten strengste verboden om fietsen of andere voortbewegingstoestellen (step of andere) onbeheerd achter te laten of op te slaan in de MIVB-infrastructuur op andere plaatsen dan die welke uitdrukkelijk voor dit doel zijn voorzien, aangezien deze fietsen en voortbewegingstoestellen de vrije doorgang kunnen belemmeren.

Er mag op geen enkel moment een bewaargevingsovereenkomst worden afgesloten tussen de MIVB en de persoon die de fiets of het voortbewegingstoestel achterlaat. De MIVB behoudt zich het recht voor om ze te laten verwijderen om de doorgang vrij te maken. De MIVB wijst alle verantwoordelijkheid af in geval van schade of verlies. Overtreding van het verbod geeft aanleiding tot het betalen van een toeslag, hetzij bij de vaststelling van de feiten, hetzij bij de teruggave van het voortbewegingstoestel aan de eigenaar.

6. De reiziger-fietsers of dewelke over een ander voortbewegingstoestel beschikt en/of de persoon die burgerlijk aansprakelijk is voor de minderjarige verbindt zich ertoe in te gaan op alle rechtsmiddelen die een andere reiziger of de MIVB zou kunnen uitoefenen door lichamelijke of materiële schade die veroorzaakt werd door de aanwezigheid van de fiets of het ander voortbewegingstoestel. Verder doet de reiziger-fietsers of dewelke over een ander voortbewegingstoestel beschikt afstand van ieder verhaal tegenover de MIVB, haar personeel en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (behalve in geval van bedrog of grove schuld) voor enigerlei ongevallen die zich, wegens het gebruik van de fiets of een ander voortbewegingstoestel, kunnen voordoen in de infrastructuur van de MIVB.

### V.3. Bijzondere regels voor reizigers met beperkte mobiliteit

De toegankelijkheid van het busnetwerk voor personen in een rolstoel wordt bepaald door twee factoren. Het gebruik van aangepaste voertuigen en het toegankelijkheidsniveau van iedere halte. Niet alle lijnen zijn bruikbaar voor rolstoelgebruikers.

De MIVB evalueert de mate van toegankelijkheid van de haltes bij haar gebruikers en bij haar personeel en deelt hen dit mee. De gebruiker bepaalt zelf het toegankelijkheidsniveau dat beantwoordt aan zijn behoeften.

De kaarten van de toegankelijke haltes zijn beschikbaar op de website via de [volgende link](#), in de rijtuigen en aan de haltes. Bestuurders/conducteurs mogen de in- en uitstapmechanismen van hun voertuig niet gebruiken bij een halte die ontoegankelijk geacht wordt. De classificatiemethode van de haltes is op aanvraag beschikbaar.

Voor bijkomende informatie, is de leidraad voor reizigers met een beperkte mobiliteit [hier](#) beschikbaar.

## VI. KLACHTEN, OVERMACHT, AANSPRAKELIJKHEDEN & TOEPASSELIJK RECHT

### VI.1. Melding van klachten en bezwaren



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

Eventuele klachten of bezwaren van een gebruiker moeten schriftelijk aan de MIVB worden meegedeeld binnen een termijn van dertig (30) kalenderdagen vanaf het ogenblik waarop de gebruiker kennis gehad heeft of redelijkerwijs kennis gehad zou kunnen hebben van het feit dat aan de oorsprong ligt van de klacht of het bezwaar. Na deze termijn zal de klacht of het bezwaar worden afgewezen.

## VI.2. Overmacht

De MIVB kan in geen geval aansprakelijk gesteld worden indien de openbare vervoerdienst niet geheel of gedeeltelijk gegarandeerd kan worden om redenen buiten haar controle, bijvoorbeeld in geval van door de overheid genomen ordemaatregelen. Behalve in geval van grove nalatigheid of fraude, zal zij evenmin aansprakelijk zijn voor de nadelige gevolgen van gebeurtenissen zoals brand of overstroming, staking, opstand, een pandemie of een epidemie, het voorkomen van storingen, technische problemen of onderbrekingen, zelfs tijdelijk en om welke reden dan ook, of, met betrekking tot de aflevering van vervoerbewijzen, voor een onderbreking van de activiteiten van de Belgische of buitenlandse telecommunicatiediensten of postdiensten.

In geval van overmacht kan de MIVB, zonder voorafgaande kennisgeving, haar diensten gedeeltelijk of volledig schorsen. Een dergelijke onderbreking kan in geen geval recht geven op schadevergoeding voor de gebruiker. De MIVB zal proberen om de gebruiker binnen een redelijke termijn te informeren over onderbrekingen en zal eveneens proberen om, zoveel mogelijk, de duur van de onderbrekingen te beperken.

## VI.3 Aansprakelijkheid van de MIVB (behalve ongevallen en lichamelijke schade)

De MIVB kan slechts tegenover gebruikers (behalve ongevallen en lichamelijke schade) aansprakelijk gesteld worden indien zij tijdens de uitoefening van haar opdracht een opzettelijke zware fout begaan heeft. Indien deze fout geleid heeft tot een annulering, vertraging of storing van de reis van de gebruiker, dan wordt de maximale vergoeding die in voorkomend geval door de MIVB toegekend zou kunnen worden, vastgelegd op de waarde van één rit, die de MIVB kan vereffenen in natura of door een gelijkwaardige vergoeding, met uitsluiting van iedere andere rechtstreekse of onrechtstreekse schade. In de andere gevallen kan de vergoeding van de eventueel door de MIVB aan de gebruiker veroorzaakte materiële schade niet hoger zijn dan een maximumbedrag van EUR 150.

Minderjarigen reizen onder de verantwoordelijkheid van hun ouders of de verantwoordelijke persoon. Bovendien kunnen kinderen onder de 6 jaar om veiligheidsredenen niet alleen reizen en moeten zij worden begeleid door een persoon van ten minste 12 jaar oud. De MIVB wijst elke verantwoordelijkheid in dit verband af en behoudt zich het recht voor om de politie en/of de sociale diensten te bellen zich te ontfermen over een kind onder de 6 jaar, dat zich alleen in de inrichtingen van de MIVB bevindt.

## VI.4 Aansprakelijkheid van de MIVB in het kader van de uitoefening van zijn activiteiten inzake private veiligheid



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
 Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
 BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)

De MIVB, ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nummer 0247.499.953, is verzekerd tegen lichamelijke of materiële schade die voortvloeien uit de uitoefening van haar activiteiten inzake private veiligheid. De benadeelden kunnen zich rechtstreeks wenden tot de verzekeringsmaatschappij Ethias, Rue des Croisiers 24, 4000 Liège. Het polisnummer is 45.311.755.

#### **VI.5. Toepasselijk recht**

Elk geschil tussen de MIVB en een gebruiker wordt beslecht in overeenstemming met het Belgisch recht.



Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel  
Maatschappelijke zetel : Koningsstraat nr. 76, 1000 Brussel  
BTW BE 0247.499.953 RPR Brussel  
[www.stib-mivb.be](http://www.stib-mivb.be)