



**Dienst Regulerings van het Spoorwegvervoer en  
van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal**

**Beslissing D-2016-05-S**

**Vaststelling van de redelijke termijn waarbinnen de verzoeken van de  
spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in passagiersstations  
dienen te worden beantwoord**

## 1. Voorwerp

1. Artikel 9, §4, van de Wet van 30 augustus 2013 houdende de Spoorcodex – hierna de Spoorcodex - stelt dat: *“De verzoeken van de spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in de bijlage 1, punt 2, van bedoelde dienstvoorziening worden beantwoord binnen een redelijke termijn die door het toezichthoudende orgaan wordt vastgesteld. Deze verzoeken mogen slechts worden afgewezen, wanneer er levensvatbare alternatieven zijn die hen in staat stellen, de betrokken goederen- of reizigersvervoersdienst op hetzelfde traject of op alternatieve trajecten onder economisch aanvaardbare voorwaarden te exploiteren.”*
2. Deze beslissing van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven Brussel-Nationaal - hierna ‘Dienst Regulering’ - heeft als voorwerp het bepalen van de in artikel 9, §4, van de Spoorcodex bedoelde termijn voor het beantwoorden van verzoeken om toegang tot, en levering van diensten in passagiersstations zoals bedoeld in bijlage 1, punt 2, a), van de Spoorcodex.
3. Het bepalen van de redelijke termijn voor de andere dienstvoorzieningen vermeld in bijlage 1, punt 2, van de Spoorcodex maakt geen voorwerp uit van deze beslissing.

## 2. Feiten en retroacta

4. Op 7 augustus 2014 stuurt de Dienst Regulering een brief naar NMBS teneinde de bevoegdheid van de Dienst Regulering inzake de vaststelling van de termijn waarbinnen NMBS dient te antwoorden op aanvragen voor toegang tot passagiersstations, toe te lichten. In deze brief wordt eveneens de zienswijze van NMBS hierover gevraagd, evenals een beschrijving van de procedure die door NMBS wordt toegepast bij het beantwoorden van de aanvragen tot toegang.
5. NMBS stuurt op 4 september 2014 een antwoord aan de Dienst Regulering waarin wordt medegedeeld dat ze momenteel aan een benchmark en standpunt hierover werken.
6. De eerste vergaderingen tussen NMBS en de Dienst Regulering in het kader van dit dossier vinden plaats op 6 november 2014 en 11 februari 2015.
7. Op 16 maart 2015 stuurt NMBS aan de Dienst Regulering het document ‘Gebruiksvoorwaarden Toegang tot de reizigersstations en tot de diensten in de stations - Algemene voorwaarden voor de dienstregeling 2015’ – hierna Algemene Voorwaarden. In dit document worden door NMBS termijnen vastgesteld voor het beantwoorden van aanvragen tot toegang tot passagiersstations.

8. De bemerkingen van de Dienst Regulering aangaande deze algemene gebruiksvoorwaarden, en in het bijzonder de voorgestelde antwoordtermijnen, worden op 4 mei 2015 besproken. De Dienst Regulering vraagt NMBS concrete elementen aan te leveren die de voorgestelde termijnen kunnen verantwoorden.
9. NMBS publiceert op 29 juni 2015 de Algemene Voorwaarden op haar website. De Dienst Regulering wordt hiervan per e-mail op de hoogte gesteld.
10. De Dienst Regulering stuurt op 14 augustus 2015 een brief aan NMBS waarin opnieuw wordt gevraagd naar een rechtvaardiging van de door de NMBS voorgestelde termijnen.
11. Een nieuwe vergadering tussen NMBS en de Dienst Regulering vindt plaats op 21 september 2015. Op deze vergadering wordt overeengekomen een onderscheid te maken tussen eenvoudige aanvragen en meer complexe aanvragen.
12. De nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden, met daarin aangepaste antwoordtermijnen, wordt op 22 oktober 2015 door NMBS aan de Dienst Regulering overgemaakt.
13. Op 25 november 2015 stuurt de Dienst Regulering een brief aan NMBS waarin nogmaals gevraagd wordt om concrete elementen aan te leveren die de door NMBS voorgestelde termijnen rechtvaardigen.
14. Aangezien er hier geen reactie op komt stuurt de Dienst Regulering op 23 december 2015 een herinnering.
15. NMBS stuurt op 4 januari 2016 een brief waarin ze een bijkomende aanpassing aan de Algemene Voorwaarden, meer bepaald met betrekking tot de termijnen, voorstellen.

### **3. Wettelijke basis**

16. Artikel 9, §2, van de Spoorcodex bepaalt dat exploitanten van dienstvoorzieningen alle spoorwegondernemingen op een niet-discriminerende wijze toegang verlenen, inclusief toegang via het spoor, tot de in bijlage 1, punt 2, bedoelde dienstvoorzieningen en tot de in deze voorzieningen geleverde diensten.
17. Artikel 9, § 4, van de Spoorcodex stelt dat *“De verzoeken van de spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in de bijlage 1, punt 2, van bedoelde dienstvoorziening worden beantwoord binnen een redelijke termijn die door het toezichthoudende orgaan wordt vastgesteld. Deze verzoeken mogen slechts worden afgewezen, wanneer er levensvatbare alternatieven zijn die hen in staat stellen, de betrokken goederen- of reizigersvervoersdienst op hetzelfde traject of op alternatieve trajecten onder economisch aanvaardbare voorwaarden te exploiteren”*.
18. Bijlage 1, punt 2, a), van de Spoorcodex stelt: *“Er wordt toegang verleent, met inbegrip van toegang via het spoor, tot passagiersstations, de gebouwen en andere voorzieningen daarvan,*



*met inbegrip van de weergave van reisinformatie en passende locaties voor diensten in verband met kaartverkoop”.*

19. De Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven wijst in haar artikel 156, 1°, volgende opdracht aan NMBS toe: *“het verwerven, het ontwerpen, de bouw, de vernieuwing, het onderhoud en het beheer van spoorwegstations, de onbemande stopplaatsen en hun aanhorigheden”.*
20. Artikel 2 bis van het koninklijk besluit van 25 oktober 2004 tot oprichting van de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en tot vaststelling van zijn samenstelling en het statuut dat van toepassing is op zijn leden, bepaalt dat de Dienst Regulering het toezichthoudend orgaan is bedoeld in artikel 9, §4, van de Spoorcodex.

#### **4. Onderzoek**

##### *Vorbereidende fase*

21. Door middel van het KB van 21 december 2013 werd artikel 9/1, §3, van de Spoorcodex aangepast. De nieuwe tekst stelt dat de verzoeken tot toegang tot en levering van diensten in de in bijlage 1, punt 2, a), bedoelde dienstvoorziening worden beantwoord binnen een termijn die door het toezichthoudende orgaan wordt vastgesteld. Naar aanleiding van deze aanpassing van de wetgeving nam de Dienst Regulering via brief contact op met NMBS, teneinde deze nieuwe opdracht, die rechtstreeks op hen betrekking heeft, te bespreken. Meer bepaald wou de Dienst Regulering van NMBS te weten komen hoe de toegang tot stations geregeld was en welke diensten er kunnen geleverd worden.
22. In hun antwoord en op de startvergadering laat NMBS de Dienst Regulering weten dat ze voor een dergelijke dienstverlening tot op heden enkel vragen van operatoren van internationaal reizigersvervoer ontvingen. Deze aanvragen worden geval per geval bestudeerd, waarna een contract met de operator wordt afgesloten. NMBS liet eveneens weten bezig te zijn met het uitvoeren van een benchmark naar de dienstverlening in de buurlanden en de procedures en principes die hier worden toegepast.
23. Tijdens de opvolgvergadering begin 2015 stelt NMBS hun werkzaamheden aangaande deze materie aan de Dienst Regulering voor. De NMBS legt eveneens een ontwerpdocument voor waarin de voorwaarden voor toegang tot de reizigersstations en tot de diensten in de stations werden opgenomen. Er werd afgesproken dat de NMBS het document, eens goedgekeurd door hun Directie, aan de Dienst Regulering zou voorleggen.

### *Algemene voorwaarden - toegang tot de reizigersstations*

24. Op 16 maart 2015 ontvangt de Dienst Regulering het document 'Algemene Voorwaarden', waarin termijnen voor het beantwoorden van aanvragen tot toegang werden opgenomen. Aangezien de Dienst Regulering nog verscheidene opmerkingen had, onder meer over de voorgestelde termijnen, vindt op 4 mei 2015 een nieuwe vergadering plaats tussen NMBS en de Dienst Regulering.
25. In de eerste versie van de Algemene Voorwaarden stelde NMBS volgende termijnen voor:
  - a. Ontvangstbevestiging geven binnen de vier werkdagen;
  - b. Drie weken om na te gaan of alle voorwaarden vervuld zijn en desgevallend bijkomende inlichtingen te vragen;
  - c. Antwoord op de aanvraag binnen een termijn van drie maanden, te rekenen vanaf de datum waarop de aanvraag als volledig wordt beschouwd.
26. Dit zou in de praktijk neerkomen op een termijn van om en bij de vier maanden, wat de Dienst Regulering zeer ruim leek. NMBS verwees echter naar het gebrek aan ervaring met het behandelen van dergelijke aanvragen waardoor ze een zekere marge wensten in te bouwen. Daarnaast verwezen ze naar de gedane benchmark, meer bepaald naar de termijn gehanteerd door SNCF Gares & Connections, die eveneens drie maanden behelst.
27. Teneinde haar taak tot vaststelling van de redelijke termijn op een adequate manier te kunnen vervullen, vroeg de Dienst Regulering aan NMBS concrete elementen, zoals een procesbeschrijving die de door hen voorgestelde termijnen konden verantwoorden.
28. Op 29 juni deelt NMBS de Dienst Regulering mee dat de Algemene Voorwaarden gepubliceerd zijn op hun website. In deze gepubliceerde versie worden de hierboven vermelde termijnen behouden.
29. Op 14 augustus 2015 herinnert de Dienst Regulering de NMBS eraan dat ze de beloofde elementen ter rechtvaardiging van de termijnen nog niet heeft overgemaakt. De Dienst Regulering herinnert NMBS er eveneens aan dat het aan de Dienst Regulering toekomt om de termijnen te bepalen en belegt een nieuwe vergadering die plaatsvindt op 29 september 2015.
30. In deze vergadering overhandigt NMBS een tabel waarin het traject dat een aanvraag doorloopt en de diensten die erbij betrokken zijn beschrijft, maar de termijnen niet rechtvaardigt.

### *Eenvoudige aanvragen versus complexere aanvragen*

31. Tijdens de vergadering van 29 september 2015 stelt de Dienst Regulering voor om een onderscheid te maken tussen eenvoudige aanvragen en meer complexe aanvragen. NMBS gaat hiermee akkoord en belooft om de gevraagde aanpassingen te doen en deze begin oktober aan de Dienst Regulering over te maken.



### *Rechtvaardiging van de termijnen*

32. Op 22 oktober 2015 maakt de NMBS een nieuwe versie van de Algemene Voorwaarden, waarin een onderscheid wordt gemaakt voor de beide types aanvragen, over aan de Dienst Regulering. Voor een eenvoudige aanvraag voorziet NMBS nu een termijn van één maand. Echter komt dit in de praktijk neer op een termijn van twee maanden, aangezien de termijnen van vier werkdagen en drie weken voor de administratieve handelingen behouden blijven. Voor de complexere aanvragen blijft de termijn van 3 maanden, vermeerderd met de termijn voor administratieve handelingen, behouden.
33. Dit lijkt de Dienst Regulering nog steeds overmatig en bij brief van 25 november 2015 herhaalt de Dienst Regulering haar vraag tot rechtvaardiging van de voorgestelde termijnen. Op 23 december 2015 werd echter nog steeds geen antwoord ontvangen en stuurt de Dienst Regulering een aanmaning gebaseerd op artikel 66, §3, van de Spoorcodex.
34. Op 4 januari 2016 ontvangt de Dienst Regulering het antwoord van NMBS waarin ze beamen dat het correct is dat de termijn voor antwoorden op eenvoudige aanvragen tot 2 maanden kan oplopen. NMBS stelt voor om deze termijn te verkorten door de toegang toe te staan op hetzelfde moment waarop wordt gemeld dat het dossier volledig is. Dit zou neerkomen op een maximale termijn van vier werkdagen en drie weken. In het geval van een onvolledig dossier wenst NMBS echter de voorgestelde termijnen te behouden.
35. Concrete elementen voor de voorgestelde termijnen worden echter niet gegeven. In hun schrijven herhaalt NMBS haar standpunt aangaande het gebrek aan ervaring met dergelijke aanvragen, wat het volgens hen zeer moeilijk maakt een correcte inschatting te maken van de benodigde tijd om dergelijke aanvragen tot toegang te beantwoorden.

## **5. Beoordeling Dienst Regulering**

36. De initieel door NMBS voorgestelde termijn van vier maanden kon door de Dienst Regulering om verschillende redenen niet weerhouden worden. Zo is het noodzakelijk om, met het oog op een goede dienstverlening, het proces van aanvraag tot toestemming zoveel mogelijk af te stemmen op de aanvraagtermijnen voor capaciteit. Een kandidaat die reeds zijn rijpad heeft gekregen dient zo snel mogelijk zekerheid te krijgen over de mogelijkheid om te stoppen in de door hem gevraagde stations. De Dienst Regulering wijst er ook op dat het antwoord van NMBS in principe steeds positief dient te zijn. Verzoeken tot toegang mogen immers, zoals voorzien in artikel 9, § 4, van de Spoorcodex, slechts worden afgewezen indien er levensvatbare alternatieven bestaan.  
Daarnaast heeft de Dienst Regulering van NMBS ook geen concrete elementen gekregen die de door hen voorgestelde termijnen rechtvaardigen.

37. De Dienst Regulering kan NMBS echter wel volgen in haar argumentatie dat ze nog weinig ervaring hebben met dergelijke aanvragen en derhalve een zekere marge willen inbouwen. In de omringende landen werd door de toezichhoudende instanties nog geen termijn vastgelegd, er is dus ook hier weinig referentiemateriaal.
38. Teneinde de termijnen toch enigszins te verkorten werd in samenspraak met NMBS beslist een onderscheid te maken tussen eenvoudige en complexere aanvragen tot toegang. NMBS stelde voor om de eenvoudige, complete aanvragen op hetzelfde moment als de kennisgeving van ontvangst en bevestiging van volledigheid van de aanvraag, te beantwoorden. Dit wil zeggen binnen de 3 weken en 4 werkdagen. Voor eenvoudige aanvragen die onvolledig zijn denkt NMBS te kunnen antwoorden binnen de maand, maar met behoud van de administratieve termijn van 3 weken en 4 werkdagen. Voor complexere aanvragen wensen ze de initieel voorgestelde termijn van 3 maanden plus administratieve termijn van 3 weken en 4 werkdagen te behouden.
39. Deze termijnen – 1 maand voor eenvoudige aanvragen en 3 maanden voor complexere aanvragen – lijken de Dienst Regulering een aanvaardbaar compromis. Teneinde een duidelijk en ondubbelzinnig onderscheid te kunnen maken tussen beide categorieën worden beide types van aanvragen hieronder gedefinieerd door de Dienst Regulering<sup>1</sup>.
40. **Eenvoudige aanvragen** zijn aanvragen die enkel het stoppen van de trein en de volgende basisdiensten betreft:
- Het recht om reizigers te laten in- en uitstappen in het station;
  - Het gebruik van de reizigers van:
    - Openbare ruimtes in het station,
    - De aangeboden diensten,
    - De uitrusting,
    - De faciliteiten;
  - Assistentie voor personen met beperkte mobiliteit;
  - Veiligheid van de reizigers in de stations en op het volledige spoorwegdomein;
  - Toegang tot informatie over de treinen:
    - Op papier (gele affiches),
    - Schermen,
    - Elektronische borden,
    - Schermen op de perrons,
    - Aankondigingen in het station.

---

<sup>1</sup> De lijst van diensten die NMBS publiceerde op haar website diende hiertoe als basis ([http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/rail\\_related\\_services/Services\\_en\\_gare.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/corporate/onderneming/rail_related_services/Services_en_gare.aspx)).



41. **Complexere aanvragen** zijn aanvragen die naast bovenstaande diensten ook de vraag naar een ruimte voor ticketverkoop, een businesslounge, en/of andere specifieke diensten inhouden en waarvan de haalbaarheid eerst door NMBS dient onderzocht te worden.
42. In de toekomst kan op basis van opgedane ervaring, op nationaal zowel als internationaal vlak, bekeken worden of de hieronder officieel vastgestelde termijnen voldoen aan de werkelijkheid en/of eventuele aanpassingen nodig zijn.

## **6. Beslissing**

43. Overwegende artikel 9, §4, van de Spoorcodex dat aan de Dienst Regulering de opdracht geeft om de redelijke termijn te bepalen;
44. Overwegende dat de Dienst Regulering begrip kan opbrengen voor de argumentatie van NMBS aangaande het gebrek aan relevante ervaring met dergelijke aanvragen, die het moeilijk maken om een termijn te bepalen;
45. Overwegende dat de Dienst Regulering van NMBS nog geen concrete elementen ter rechtvaardiging van de door hen voorgestelde termijnen heeft ontvangen;
46. Overwegende dat de Dienst Regulering naar aanleiding van nieuwe elementen en/of opgedane ervaring kan beslissen deze termijn aan te passen.

### **Beslist de Dienst Regulering als volgt:**

**De termijn voor het beantwoorden van verzoeken van spoorwegondernemingen om toegang tot, en levering van diensten in de passagiersstations wordt als volgt bepaald door de Dienst Regulering:**

- A) Voor eenvoudige aanvragen, zoals gedefinieerd door de Dienst Regulering onder randnummer 40, beschikt NMBS bij volledige aanvragen over een antwoordtermijn van maximaal 1 maand;**
- B) Voor complexere aanvragen, zoals gedefinieerd door de Dienst Regulering onder randnummer 41, beschikt NMBS bij volledige aanvragen over een antwoordtermijn van maximaal 3 maanden;**
- C) De termijnen bepaald onder A) en B) gaan in op de dag van ontvangst van de volledige aanvraag. Volledige aanvragen zijn aanvragen die voldoen aan alle administratieve voorwaarden zoals vermeld in de Algemene Voorwaarden. Indien een aanvraag onvolledig is brengt NMBS de aanvrager hiervan onverwijld op de hoogte;**
- D) De Dienst Regulering zal deze termijnen op basis van opgedane ervaring evalueren en indien nodig aanpassen. NMBS bezorgt de Dienst Regulering hiertoe alle elementen die**



dergelijke evaluatie toelaten, met inbegrip van een duidelijke beschrijving van het proces;

E) NMBS dient deze termijnen aan te passen in de op haar website gepubliceerde Algemene Voorwaarden.

Brussel, 12 mei 2016

Voor de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van de Exploitatie van de Luchthaven  
Brussel-Nationaal,



Serge DRUGMAND

Directeur