

# ALGEMENE VERVOERSVOORWAARDEN

EEN ANALYSE VAN DE VERHOUDING TUSSEN DE ALGEMENE  
VOORWAARDEN VAN BELGISCHE TRANSPORTMAATSCHAPPIJEN  
EN HET CONSUMENTENRECHT

Aantal woorden: 61.221

Alexander Debouck

Studentennummer: 01600115

Promotor: Prof. dr. Reinhard Steennot

Commissaris: Julie Kerckaert

Masterproef voorgelegd voor het behalen van de graad master in de rechten.

Academiejaar: 2020 – 2021



## **VERTROUWELIJKHEIDSCLAUSULE**

Ondergetekende verklaart dat de inhoud van deze masterproef mag worden geraadpleegd en/of gereproduceerd voor persoonlijk gebruik. Het gebruik van deze masterproef valt onder de bepalingen van het auteursrecht en bronvermelding is steeds noodzakelijk.

Alexander Debouck

# VOORWOORD

De masterproef schrijven is een werk van lange adem. Daarom is het van essentieel belang om een onderwerp te kiezen dat u ten volle interesseert. Met deze masterproef ben ik erin geslaagd mijn bijzondere interesse voor vervoer (meer bepaald spoorwegen) te combineren met de fascinerende tak van het consumentenrecht. Niettemin, hoe boeiend een onderwerp ook is, frustraties en stress horen er ook bij. Deze masterproef zou dan ook niet tot stand gekomen zijn zonder de hulp van enkele personen die ik hierbij speciaal wil bedanken.

Ten eerste een speciale dank aan mijn ouders en zus. Zij waren er niet alleen tijdens het schrijven van de thesis, maar hebben mij gedurende de hele opleiding ondersteund in mijn studies en in al mijn keuzes. Zelfs toen ik besliste om een semester aan Vanderbilt University in de VS te studeren, kon ik altijd op hun onvoorwaardelijke steun en toeverlaat rekenen.

Ten tweede wens ik ook prof. dr. Reinhard Steennot te bedanken voor het begeleiden van deze masterproef. Reeds in tweede bachelor wist hij mijn interesse in het ondernemingsrecht aan te wakkeren met de zeer boeiende colleges van handels- en economisch recht. Zijn colleges (zowel fysiek als online) wisten altijd de aandacht te houden. Bij het zoeken naar een thema voor de masterproef, heeft hij mij de kans gegeven om dit zelfgekozen onderwerp volledig uit te werken tot een eindproduct dat ook maatschappelijk relevant is. Hoewel onze communicatie door de coronapandemie grotendeels online is verlopen, waren de gesprekken altijd bijzonder leerrijk en zeer aangenaam. Het was een waar genoegen om deze thesis onder zijn begeleiding te schrijven.

Als laatste wil ik ook al mijn vrienden bedanken. Zij waren de ideale uitlaatklep om de perfecte balans te vinden tussen studies en de nodige ontspanning. Met hen heb ik veel memorabele momenten gehad tijdens mijn studententijd in Gent. Hierbij speciale dank aan Vybe, Nicholas en Frederik voor de vele bibliotheeksessies die het schrijven veel aangenamer maakten, aan Mathieu en Stef voor de gezellige avonden op kot en bovenal aan Nicholas voor de steun tijdens mijn universitaire carrière, de vriendschap en alle fantastische herinneringen die ik hieraan overhoud.

Alexander Debouck

Tielt, 14 mei 2021



# SAMENVATTING

Zonder erbij stil te staan, wordt iedereen dagelijks geconfronteerd met algemene voorwaarden, ook de gebruikers van het openbaar vervoer. Omdat er naar de algemene vervoersvoorwaarden van de Belgische transportmaatschappijen nog nooit een uitgebreid onderzoek is gevoerd, heeft deze masterproef tot doel om na te gaan of deze vervoersvoorwaarden bepalingen bevatten die de rechten van de consument beperken. Dit onderzoek kan een grote meerwaarde bieden en meer duidelijkheid scheppen voor zowel de reizigers als de transportmaatschappijen over de bepalingen in de vervoersvoorwaarden en of eventuele wijzigingen noodzakelijk zijn om de rechten van de consument ten volle te garanderen. Zowel de Europese als Belgische regelgeving zetten sterk in op de doeltreffende bescherming van consumentenrechten. Om een effectieve handhaving voor alle reizigers te garanderen, is het uiteraard noodzakelijk om te weten waar de knelpunten in de vervoersvoorwaarden zich situeren.

Uit de analyse blijkt dat bepaalde bedingen uit de vervoersvoorwaarden aangepast moeten worden aan de basisregels van consumentenbescherming, die in België te vinden zijn in boek VI van het Wetboek Economisch Recht (WER). In sommige gevallen zal een kleine aanpassing van de bewoording volstaan, terwijl in andere gevallen een fundamentele verandering van de bepaling noodzakelijk is, omdat de rechten van de consument te veel beperkt worden. Het betreft hier voornamelijk de aansprakelijkheid van de transportmaatschappijen en de compensatieregeling, waarmee reizigers in de praktijk het meest geconfronteerd worden.

Een groot probleem op het openbaar vervoer betreft nog altijd zwartrijden. Tot enkele jaren geleden moest spoorwegmaatschappij NMBS zwartrijders iedere keer dagvaarden voor de rechtbank om schadevergoeding te bekomen. Dit leidde tot een grote verdeeldheid in de rechtspraak bij de beoordeling of de schadevergoeding wel rechtmatig was. Van alle personen die op zwartrijden betrappt werden, betaalde slechts een zeer klein percentage effectief de schadevergoeding. Omdat dit enerzijds te lang duurde en anderzijds leidde tot een vorm van straffeloosheid, heeft de wetgever nu voorzien dat zwartrijders met een administratieve geldboete gesanctioneerd worden, wat veel sneller verloopt dan via een gerechtelijke procedure. Bij de toepassing van deze administratieve procedure duikt echter de vraag op of de rechten van de consument wel voldoende gewaarborgd worden. Via een stapsgewijze procedure die de reiziger voldoende mogelijkheden geeft om zijn situatie te regulariseren, heeft de wetgever ervoor gezorgd dat niemand een administratieve geldboete zal krijgen voor een loutere vergetelheid, terwijl hardleerse zwartrijders wel tegen de lamp zullen lopen.



# INHOUDSTAFEL

<b>Voorwoord .....</b>	<b>I</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>III</b>
<b>Inhoudstafel .....</b>	<b>V</b>
<b>Inleiding.....</b>	<b>1</b>
Hoofdstuk 1. Onderzoeksvraag: algemene voorwaarden en transportmaatschappijen .....	1
Hoofdstuk 2. Meerwaarde van het onderzoek .....	2
Hoofdstuk 3. Methodologie en structuur .....	4
Afdeling 1. Afbakening van het onderzoek .....	4
Afdeling 2. Overzicht.....	5
<b>Titel I: Wetgevend kader en definities .....</b>	<b>7</b>
Structuur .....	7
Hoofdstuk 1. Wetgevend kader .....	7
Afdeling 1. Europees niveau .....	7
§1. Richtlijn Oneerlijke Bedingen (93/13).....	8
§2. Verordening Treinreizigers (1371/2007).....	10
§3. Richtlijn Consumentenrechten (2011/83) .....	11
Afdeling 2. Belgisch niveau.....	12
§1. Vroegere wetgeving: wet handelspraktijken (WHPC) en wet marktpraktijken (WMPC).....	12
§2. Wetboek Economisch Recht (WER).....	13
A. Invoering van het Wetboek Economisch Recht .....	13
B. Boek VI WER.....	14
C. Boek X WER.....	17
§3. Wet op de politie van de spoorwegen .....	17
Hoofdstuk 2. Definities.....	17
Afdeling 1. Algemene voorwaarden .....	17
Afdeling 2. Toetredingscontract .....	19
Afdeling 3. Onderneming .....	19
Afdeling 4. Consument .....	21
Afdeling 5. Vervoerbewijs en vervoerovereenkomst .....	23
<b>Titel II. Discussies rond algemene (vervoers)voorwaarden .....</b>	<b>25</b>
Structuur .....	25
Hoofdstuk 1. Aard van de vervoersvoorwaarden .....	25

Afdeling 1. Reglementair of contractueel .....	25
§1. Geen eensgezindheid in de rechtspraak en rechtsleer .....	25
A. Reglementaire aard .....	26
B. Tussenpositie .....	27
C. Contractuele aard .....	28
§2. Invloed rechtspraak Hof van Justitie .....	30
A. Hof van Justitie 21 september 2016 .....	31
B. Hof van Justitie 7 november 2019 .....	32
C. Bottom-line: impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie .....	35
§3. Impact van de liberalisering .....	36
§4. Een einde aan de discussie .....	37
Afdeling 2. <i>De facto</i> kleine impact op de onrechtmatige bedingenleer .....	38
Hoofdstuk 2. Tegenwerpbaarheid van vervoersvoorwaarden .....	39
Afdeling 1. Voorwaarden voor tegenwerpbaarheid .....	39
§1. Redelijke mogelijkheid tot kennisname .....	40
§2. Voorafgaand aan totstandkoming overeenkomst .....	41
§3. Uitdrukkelijke of stilzwijgende aanvaarding door contractpartij .....	42
Afdeling 2. Voldoen de transportmaatschappijen aan deze vereisten? .....	42
§1. Binnen de verkoopruimte gesloten overeenkomst .....	42
§2. Overeenkomst gesloten op afstand .....	43
Afdeling 3. Publicatie in het <i>Belgisch Staatsblad</i> .....	44
Hoofdstuk 3. Wijziging van algemene vervoersvoorwaarden .....	46
<b>Titel III. Onrechtmatige bedingen in de algemene vervoersvoorwaarden .....</b>	<b>49</b>
Structuur .....	49
Hoofdstuk 1. Stand van zaken in de rechtspraak .....	49
Afdeling 1. Voorafgaande bevindingen .....	49
§1. Alleen discussie over forfaitaire schadevergoeding bij zwartrijden .....	49
§2. Alleen discussie met de NMBS .....	51
Afdeling 2. <i>Divide et impera</i> : verdeeldheid in de rechtspraak .....	51
§1. Vereisten voor een schadebeding .....	51
§2. Een strenge benadering... ..	52
A. Niet voldaan aan wederkerigheid en gelijkwaardigheid (art. VI.83, 17° WER) .....	52
B. Disproportioneel schadebeding (art. VI.83, 24° WER) .....	54



§3. ... Of een pragmatische benadering .....	55
Afdeling 3. Tussenkomst wetgever .....	56
Hoofdstuk 2. De onrechtmatige bedingenleer toegepast .....	57
Afdeling 1. Sanctie voor onrechtmatige bedingen: de nietigheid (art. VI.84 WER) .....	57
§1. Nietigheid van het betrokken beding .....	57
§2. Geen matigingsbevoegdheid .....	58
§3. Aanvulling met het gemeen recht na de nietigverklaring .....	59
Afdeling 2. Dubbele toetsing: algemene toetsingsnorm en zwarte lijst .....	61
§1. Inleiding .....	61
§2. De zwarte lijst (art. VI.83 WER) .....	61
§3. De algemene toetsingsnorm (art. I.8, 22° WER en art. VI.82 WER) .....	62
A. Verschillende beoordelingscriteria in artikel VI.82, lid 1 WER .....	62
B. Transparantievereiste (art. VI.37 WER en art. VI.82, lid 2 WER) .....	63
C. Uitsluiting van kernbedingen .....	65
Afdeling 3. Bespreking van de vervoersvoorwaarden .....	66
§1. Algemeen .....	66
§2. Kennisname, aanvaarding en eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden .....	66
§3. Vervoerovereenkomsten en vervoerbewijzen .....	66
A. NMBS (artikel 4 en 5 van de Vervoersvoorwaarden) .....	67
B. De Lijn (hoofdstuk 2 en 3 van de Reisvoorwaarden) .....	71
§4. Verplichtingen van de transportmaatschappijen .....	77
A. Recht op vervoer .....	77
B. Duidelijkheid van de dienstregeling .....	79
C. Personen met beperkte mobiliteit .....	79
§5. Verplichtingen van de reizigers .....	81
§6. Compensatie en bijstand bij vertraging of afschaffing .....	82
A. NMBS: een uitgebreide regeling .....	82
B. De Lijn: niets geregeld .....	87
§7. Aansprakelijkheid van de transportmaatschappij .....	88
A. Aansprakelijkheid en exoneratiebeding (art. 14) .....	88
B. Exoneratiebeding voor gevolgschade (art. 11.3, §10) .....	88
§8. Bevoegdheidsbeding .....	90
§9. Eenzijdige opzegging door de reiziger en terugbetaling van abonnementen .....	91
Hoofdstuk 3. <i>De lege ferenda</i> : voorstellen tot aanpassing .....	92

Afdeling 1. Besluit met betrekking tot verenigbaarheid van de vervoersvoorwaarden....	92
Afdeling 2. NMBS .....	92
§1. Algemene opmerkingen .....	92
§2. Aanvraag tot terugbetaling: geen loket meer nodig .....	93
§3. Complex compensatieregime vereenvoudigen.....	93
§4. Exoneratie van aansprakelijkheid.....	94
§5. Bedragen van de administratieve geldboete .....	96
Afdeling 3. De Lijn .....	96
§1. Structurele verbeteringen .....	96
§2. Andere aanpassingen.....	97
Hoofdstuk 4. Naar een betere afdwinging: de <i>class action</i> .....	97
<b>Titel IV. Tussenkoms van de wetgever .....</b>	<b>99</b>
Structuur .....	99
Hoofdstuk 1. Van contractueel beding naar administratieve sanctie.....	99
Afdeling 1. Kritiek op de contractuele regeling.....	99
§1. Maatschappelijke kritiek .....	99
§2. Kritiek vanuit de juridische hoek .....	100
Afdeling 2. Mogelijkheid tot het geven van een administratieve sanctie .....	102
§1. NMBS: administratieve sanctie in de wet op de politie van de spoorwegen .....	102
A. Algemeen: invoering van de wet op de politie op de spoorwegen.....	102
B. Sanctie voor overtredingen: een procedure in verschillende stappen.....	102
C. Doel van een administratieve sanctie .....	104
D. Nog een verdere rol voor de vervoersvoorwaarden?.....	106
§2. De Lijn/TEC/MIVB .....	106
Hoofdstuk 2. Voor- en nadelen van de administratieve regeling .....	107
Afdeling 1. Argumenten pro .....	107
Afdeling 2. Argumenten contra .....	108
Hoofdstuk 3. Effect van de wijziging .....	110
<b>Titel V. Besluit .....</b>	<b>111</b>
<b>Bibliografie.....</b>	<b>113</b>
Wetgeving.....	113
Internationale en Europese regelgeving.....	113
Belgische regelgeving .....	114
Vorbereidende stukken .....	115

Rechtspraak .....	115
Europese rechtspraak .....	115
Belgische rechtspraak .....	117
Rechtsleer .....	119
Boeken en bijdragen in verzamelwerken .....	119
Bijdragen in tijdschriften .....	124
Andere bronnen .....	128
Verslagen en adviezen .....	128
Nieuwsberichten .....	129



# INLEIDING

## Hoofdstuk 1. Onderzoeksvraag: algemene voorwaarden en transportmaatschappijen

1. Algemene voorwaarden zijn alom tegenwoordig in de maatschappij. De overgrote meerderheid van ondernemingen legt, in verhouding met de consument of met een andere onderneming, zijn algemene voorwaarden op aan de contracterende partij of moet deze voorwaarden van de wederpartij zelf ondergaan. Bij het gebruik van deze algemene voorwaarden rijzen echter heel wat vragen, vooral in de verhouding met consumenten, die door de Europeesrechtelijke en Belgische regels extra bescherming genieten.<sup>1</sup> In de praktijk blijkt echter dat deze consumentrechtelijke bescherming niet altijd gegarandeerd kan worden (zie *infra*). Deze algemene voorwaarden zullen dan ook het centrale onderwerp van deze masterproef vormen.

2. Ook de vier traditionele aanbieders van openbaar vervoer<sup>2</sup> in België (NMBS<sup>3</sup>, De Lijn<sup>4</sup>, MIVB/STIB<sup>5</sup>, TEC<sup>6</sup>), hierna ‘de transportmaatschappijen’ genoemd, gebruiken algemene voorwaarden in hun verhouding met hun reizigers. De vraag rijst echter of deze voorwaarden wel verenigbaar zijn met de consumentrechtelijke beschermingsregels.

Het valt hierbij op dat er nog nooit een exhaustief onderzoek is gevoerd naar de verenigbaarheid van de algemene vervoersvoorwaarden. In 2000 heeft de Commissie Onrechtmatige Bedingen wel een kort onderzoek gedaan naar de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS<sup>7</sup>, maar gelet op de beperkte omvang van dit advies (vier pagina’s) kan dit allesbehalve als exhaustief worden beschouwd. Bovendien behandelt dit advies slechts twee bepalingen uit de toenmalige algemene voorwaarden van de NMBS. Sindsdien is er verder geen gepubliceerd onderzoek naar de vervoersvoorwaarden van de Belgische transportmaatschappijen meer gebeurd. Gezien het tijdsverschil en de wijziging in zowel de wetgeving als de algemene voorwaarden in een periode van twintig jaar, is een nieuw onderzoek zeker opportuun. Met de resultaten van een

---

<sup>1</sup> Van groot belang in de context van de algemene voorwaarden zijn hierbij de bepalingen van art. I.8, 22° en VI.82-VI.84 WER, welke de onrechtmatige bedingen in de verhouding onderneming - consument bepalen.

<sup>2</sup> Voor een definitie van ‘openbaar vervoer’ kan teruggerepen worden naar art. 2, a) van Verordening 1370/2007 betreffende openbaar personenvervoer per spoor en over de weg: “Openbaar personenvervoer: personenvervoerdiensten van algemeen economisch belang die op permanente en niet-discriminerende wijze aan het publiek worden aangeboden.”

<sup>3</sup> NMBS: Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen.

<sup>4</sup> Commerciële benaming van de Vlaamse Vervoermaatschappij (VVM).

<sup>5</sup> MIVB: Maatschappij voor Intercommunale Vervoer te Brussel/STIB: Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles.

<sup>6</sup> TEC: Transport En Commun, commerciële naam voor Opérateur de Transport de Wallonie (OTW).

<sup>7</sup> COMMISSIE VOOR ONRECHTMATIGE BEDINGEN (COB), *Advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de N.M.B.S.*, 6 juni 2000, COB 7, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Advies-7-Commissie-Onrechtmatige-Bedingen.pdf> (hierna: COB, *Advies NMBS*, 6 juni 2000).

systematische studie kunnen de zwakke plekken in de reglementaire voorwaarden worden opgespoord en aangepakt.

**3.** In deze masterproef draait de centrale onderzoeksvraag rond het gebruik van algemene voorwaarden door de Belgische transportmaatschappijen en of deze algemene voorwaarden voor een inperking van de consumentrechtelijke bescherming van de reizigers zorgen.

Gelet op het brede karakter van deze vraag, zullen in de masterproef verschillende deelonderzoeksvragen behandeld worden, met name (1) of de regelen inzake onrechtmatige bedingen van toepassing zijn op de algemene vervoersvoorwaarden; (2) of de algemene vervoersvoorwaarden van de transportmaatschappijen bepalingen bevatten die in strijd zijn met de consumentrechtelijke regels op Europees en nationaal niveau; (3) in welke mate de regelen *de lege ferenda* zouden moeten aangepast worden om in overeenstemming met het consumentenrecht te zijn en (4) wat de impact is van de wettelijke tussenkomst betreffende het opleggen van administratieve boetes voor zwartrijders.

## Hoofdstuk 2. Meerwaarde van het onderzoek

**4.** Zoals reeds kort aangestipt in randnummer 2, is een onderzoek naar de algemene vervoersvoorwaarden redelijk zeldzaam. Er is echter wel wat gepubliceerde rechtspraak te vinden omtrent de verenigbaarheid van deze bedingen met de bepalingen van boek VI van het Wetboek Economisch Recht<sup>8</sup> (WER), meer bepaald met de artikelen VI.82-VI.87 WER, die een omzetting vormen van Richtlijn 93/13 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten<sup>9</sup> (hierna: Richtlijn Oneerlijke Bedingen). Het gehele wetgevend kader en de relevante rechtspraak zal verder nog uitgebreid besproken worden. Er kan echter al vermeld worden dat de rechtspraak in België uiteenlopend is in zijn oordeel over de vraag of er onrechtmatige bedingen aanwezig zijn in de vervoersvoorwaarden en wat de mogelijke juridische gevolgen van een dergelijk onrechtmatig beding zijn.

**5.** Naast het juridische, zijn er ook nog enkele maatschappelijke belangen waarom deze thesis een meerwaarde kan bieden voor de praktijk. Een jurist mag immers niet schrijven vanuit een ivoren toren, maar moet met zijn onderzoek een positieve bijdrage tot de maatschappij leveren. Zeker in een rechtstak als het consumentenrecht is dit van groot belang, aangezien de dagelijkse impact van deze regelen op het maatschappelijke leven niet gering is.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013, *BS* 29 maart 2013, 19.975.

<sup>9</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *Pb.L.* 21 april 1993, afl. 95, 29.

<sup>10</sup> Dit bewijst ook het Radio 2-programma 'De inspecteur', waar iedere werkdag allerlei consumentrechtelijke *issues* besproken worden.

Ten eerste is er een toenemend maatschappelijk belang, doordat het aantal gebruikers van het openbaar vervoer jaar na jaar blijft stijgen.<sup>11</sup> Gelet op de grotere filedruk en de grotere bewustzijn voor het klimaat, laten meer en meer mensen de wagen thuis en kiest men voor het openbaar vervoer. Ondanks de terugval door de COVID-19 pandemie<sup>12</sup>, is het aantal reizigers van het openbaar vervoer opnieuw toegenomen en is de verwachting dat het aantal gebruikers van deze diensten opnieuw in stijgende lijn zal gaan.<sup>13</sup>

Hieruit volgend is er ook de grote praktische meerwaarde en het voordeel van duidelijkheid voor de reiziger. Er bestaat geen twijfel over dat iedere reiziger met algemene voorwaarden geconfronteerd wordt zodra hij zich een vervoerbewijs aanschaft of plaatsneemt op een trein, tram, bus of metro. Deze reiziger heeft vandaag geen idee wat in die algemene voorwaarden staat, terwijl deze misschien wel zijn of haar rechten beperkt. Om dit concreter te maken volgt een klein, in de praktijk vaak toepasselijk, voorbeeld. In de algemene voorwaarden van de NMBS is een regeling voorzien inzake compensatie bij (herhaalde) treinvertragingen.<sup>14</sup> In de ogen van veel consumenten is deze bepaling te ingewikkeld en te tijdrovend om een compensatieaanvraag te starten. De vraag stelt zich of dit wel strookt met de hoge beschermingsgraad die de wetgever aan de consument wil geven.

Ten slotte kan dit onderzoek ook de transportmaatschappijen zelf op het juiste spoor helpen. Indien zij weten dat een bepaalde voorwaarde strijdig is met het consumentenrecht, kunnen zij initiatieven nemen om hun regels aan te passen. Op die manier kunnen zij ook de kosten van eventuele rechtszaken vermijden, wat uiteraard ook de naam van de transportmaatschappijen ten goede komt.

---

<sup>11</sup> Bijvoorbeeld voor de NMBS is het aantal reizigers in 20 jaar gestegen van 134,8 miljoen (1999) naar 243,9 miljoen in 2018 (bron: interne cijfers NMBS, verkregen via deelname aan BCG Strategy Cup). Zie ook X, “Meer reizigers en meer tevredenheid bij NMBS”, *De Tijd* 15 januari 2020, [www.tijd.be/ondernemen/transport/meer-reizigers-en-meer-tevredenheid-bij-nmbs/10199075.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/meer-reizigers-en-meer-tevredenheid-bij-nmbs/10199075.html).

<sup>12</sup> Tijdens de eerste lockdown (18 maart 2020 tot en met 3 mei 2020) daalde het aantal treinreizigers tot 10% van het normale aantal treingebruikers. Eind 2020 bedroeg het aantal reizigers 40% van het aantal passagiers voor de crisis. Bron: L. VANACKER, “Treinen stiptst in 30 jaar”, *De Tijd* 7 januari 2021, [www.tijd.be/ondernemen/transport/treinen-stiptst-in-30-jaar/10275799.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/treinen-stiptst-in-30-jaar/10275799.html) en X, “Minder reizigers in 2020, maar meer appreciatie voor de dienstverlening en de vele sanitaire maatregelen”, *NMBS* 7 januari 2021, <https://nmbs.prezly.com/minder-reizigers-in-2020-maar-meer-appreciatie-voor-de-dienstverlening-en-de-vele-sanitaire-maatregelen>.

Bij De Lijn is een gelijkaardig beeld terug te vinden. Bron: L. VANACKER, “De Lijn vervoert 60 procent minder passagiers door corona”, *De Tijd* 2 juli 2021: [www.tijd.be/ondernemen/transport/de-lijn-vervoert-60-procent-minder-passagiers-door-corona/10236907.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/de-lijn-vervoert-60-procent-minder-passagiers-door-corona/10236907.html).

<sup>13</sup> In een dubbelinterview in *De Standaard* spraken zowel NMBS-CEO Sophie Dutordoir als toenmalig De Lijn-CEO Roger Kesteloot zich hoopvol uit over de aantrekkelijkheid van het openbaar vervoer en over het groeipotentieel van het openbaar vervoer. Bron: K. DELBEKE en J. POPPELMONDE, “Ik geloof echt dat het openbaar vervoer dankzij covid-19 veel aantrekkelijker zal worden”, *De Standaard* 11 juli 2020, [www.standaard.be/cnt/dmf20200710\\_97295165](http://www.standaard.be/cnt/dmf20200710_97295165).

<sup>14</sup> Artikel 11 van de Algemene Vervoersvoorwaarden (versie 1 februari 2021).

## Hoofdstuk 3. Methodologie en structuur

### Afdeling 1. Afbakening van het onderzoek

**6.** Een onderzoek naar algemene vervoersvoorwaarden beslaat een heel ruim domein dat niet volledig kan onderzocht worden binnen een masterproef, vandaar dat een duidelijke afbakening van wat binnen deze thesis onderzocht zal worden, noodzakelijk is. Naast de vervoersvoorwaarden van de transportmaatschappijen zelf, zal het onderzoek zich ook toespitsen op de gepubliceerde rechtspraak en rechtsleer via een klassieke literatuurstudie.

**7.** Om een diepgaand onderzoek van de vervoersvoorwaarden te kunnen voeren, zullen van de vier transportmaatschappijen (NMBS, De Lijn, MIVB en TEC) er twee grondig geanalyseerd worden in deze masterproef, met name NMBS en De Lijn. Het is opportuun om op ieder beleidsniveau één maatschappij te onderzoeken. Op federaal niveau valt de keuze hiervoor op de NMBS, aangezien zij de enige vervoersmaatschappij is die op federaal niveau opereert. Op deelstatelijk niveau wordt gekozen voor De Lijn in Vlaanderen. Deze inperking belet echter niet dat er vergelijkingen kunnen worden getrokken of dat ook rechtspraak met betrekking tot MIVB of TEC, indien relevant, besproken zal worden, aangezien een motivatie in een rechterlijke uitspraak vaak *mutatis mutandis* kan toegepast worden op de andere vervoersmaatschappijen.

Bij de NMBS valt op te merken dat er naast de Algemene Vervoersvoorwaarden ook nog bijzondere vervoersvoorwaarden per type product bestaan (bijvoorbeeld wat betreft de Youth Multi<sup>15</sup> of het seniorenticket<sup>16</sup>). Deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden betreffen meestal specifieke bepalingen over de doelgroep die het product mag gebruiken. Zij zullen dan ook enkel geraadpleegd en besproken worden waar nodig.

**8.** De focus ligt op het nationaal verkeer<sup>17</sup> en nationale maatschappijen. Met de vervoersvoorwaarden van maatschappijen die transport naar het buitenland aanbieden (bijvoorbeeld Thalys, Eurostar, Flixbus) wordt geen rekening gehouden.

**9.** Buiten deze vier traditionele spelers zijn er uiteraard nog aanbieders van vervoer in België. Hierbij kan bijvoorbeeld gedacht worden aan traditionele taximaatschappijen of recentelijk opgekomen ondernemingen zoals Uber. Deze vormen van individueel vervoer zullen in de masterproef echter buiten beschouwing gelaten worden. Om een goede afbakening en een goed overzicht te bewaren, wordt de focus van dit werk gelegd op algemene voorwaarden van de traditionele transportmaatschappijen die collectief vervoer aanbieden.

---

<sup>15</sup> De vroegere Go Pass 10: enkel voor personen jonger dan 26 jaar.

<sup>16</sup> Enkel voor personen ouder dan 65 jaar. Specifieke voorwaarde bij het seniorenbiljet betreft de geldigheid: op wekdagen is het seniorenbiljet pas geldig vanaf 9 uur.

<sup>17</sup> Voor de NMBS zit hierin ook het grensoverschrijdend verkeer met NMBS-treinen inbegrepen (naar Roosendaal (NL), Maastricht (NL), Aachen (DE), Rijsel (FR), Aulnoye-Aymeries (FR), Maubeuge (FR) en Luxemburg), zolang er in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden niet is afgeweken van de Algemene Vervoersvoorwaarden.



**10.** Wat betreft de betrokken reizigersgroep, zal dit onderzoek zich niet toespitsen op reizigers die het openbaar vervoer gebruiken voor professionele doeleinden. De bepalingen van de nieuwe B2B-wet<sup>18</sup> zullen met andere woorden niet onderzocht worden. Het onderzoek zal zich toespitsen op de reizigers die als consument gekwalificeerd kunnen worden en zich dus in een B2C-relatie met de transportmaatschappijen bevinden.

**11.** Ondernemingen passen hun algemene voorwaarden geregeld aan, waarbij het meestal gaat om kleine wijzigingen aan de bewoording van sommige artikelen. Om er zeker van te zijn dat deze masterproef *up to date* is, zal de versie van de vervoersvoorwaarden die van toepassing is op 1 februari 2021 gebruikt worden bij het onderzoek. Deze datum is gekozen omdat een nieuwe versie van de vervoersvoorwaarden van de NMBS en De Lijn op die datum in werking is getreden. Wanneer in de masterproef verwezen wordt naar een bepaald artikel uit de vervoersvoorwaarden, wordt hiermee de versie van 1 februari 2021 bedoeld, tenzij uitdrukkelijk anders bepaald.

## Afdeling 2. Overzicht

**12.** Algemeen spitst de masterproef zich toe op de onderzoeksvraag of het gebruik van algemene voorwaarden door de Belgische transportmaatschappijen zorgt voor een inperking van de consumentrechtelijke bescherming van de reizigers. Om herhaling te vermijden, is ervoor gekozen om met een geïntegreerde aanpak te werken. Dit houdt in dat bij de verduidelijking van het theoretische luik rond de onrechtmatige bedingenleer onmiddellijk een bespreking volgt van de bevindingen uit het onderzoek van de algemene vervoers-voorwaarden.

**13.** Vooraleer tot een antwoord te komen op de onderzoeksvraag, zal eerst het wetgevend kader rond de bescherming van de consument meer geduid worden en zullen enkele veelvoorkomende termen gedefinieerd worden, zoals zij ook door het Hof van Justitie of de nationale rechtbanken geïnterpreteerd worden (Titel I).

**14.** Vervolgens zal er aandacht besteed worden aan enkele belangrijke theoretische leerstukken rond algemene voorwaarden, die in het bijzonder ook gelden voor algemene vervoersvoorwaarden (Titel II). Het gaat meer specifiek over de vraag naar (1) de reglementaire, dan wel contractuele aard van de vervoersvoorwaarden en de toepassing van de regeling inzake onrechtmatige bedingen, (2) de problematiek van de tegenwerpbaarheid van de algemene vervoersvoorwaarden en (3) de wijziging van de algemene voorwaarden.

---

<sup>18</sup> Wet van 4 april 2019 houdende wijziging van het Wetboek van Economisch Recht met betrekking tot misbruiken van economische afhankelijkheid, onrechtmatige bedingen en oneerlijke marktpraktijken tussen ondernemingen, *BS* 24 mei 2019, 50.066.

**15.** Daarna volgt de eigenlijke toetsing van de algemene vervoersvoorwaarden aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen (Titel III). Vooreerst zal er binnen deze titel aandacht besteed worden aan de gepubliceerde rechtspraak rond de algemene vervoersvoorwaarden, met speciale aandacht voor de bedingen die een forfaitaire vergoeding wegens zwartrijden opleggen. Aangezien er over de overige bedingen amper rechtspraak te vinden is, volgt een uitvoerige analyse van de verenigbaarheid van de overige bepalingen uit de algemene vervoersvoorwaarden met de consumentrechtelijke bescherming. Op het einde van dit deel zullen ook enkele voorstellen tot aanpassing van clausules uit de algemene vervoersvoorwaarden worden gedaan, opdat deze bepalingen volledig conform de consumentrechtelijke regels zouden zijn.

**16.** In een laatste titel zal stil gestaan worden bij de recente wetgevende evolutie die de mogelijkheid tot administratieve boetes voorziet, waardoor de discussie over de verenigbaarheid van een beding uit de vervoersvoorwaarden van de NMBS dat een boete oplegt wegens zwartrijden, minder relevant wordt (Titel IV).

# TITEL I: WETGEVEND KADER EN

## DEFINITIES

### Structuur

**17.** Het opzet van deze titel bestaat erin het juridisch kader te schetsen en duidelijk af te bakenen wat de betekenis van enkele veelvoorkomende begrippen is en hoe bepaalde zaken moeten geïnterpreteerd worden, met het oog op de specifieke toepassing op de algemene vervoersvoorwaarden in Titel III.

Vooreerst zal een overzicht gegeven worden van de relevante wetgeving die in acht moet worden genomen bij een studie van algemene voorwaarden (hoofdstuk 1). Gelet op de grote rol die Europese wetgeving speelt in het kader van consumentenbescherming, zullen eerst de belangrijkste richtlijnen en verordeningen besproken worden. Daarna zal ook aandacht besteed worden aan de relevante Belgische wetgeving, die grotendeels een omzetting van de Europese richtlijnen vormt. In hoofdstuk 2 zullen enkele veelvoorkomende begrippen gedefinieerd worden. Het is niet de bedoeling om bij deze begrippen in te gaan op alle controverses en nuanceverschillen die er in de rechtspraak en rechtsleer heersen, tenzij deze relevant zijn voor de masterproef.

### Hoofdstuk 1. Wetgevend kader

#### Afdeling 1. Europees niveau

**18.** “In het beleid van de Unie wordt een hoog niveau van consumentenbescherming verzekerd”, zo luidt de tekst van artikel 38 van het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie.<sup>19</sup> Het feit dat deze doelstelling in het Handvest is opgenomen, wijst onmiddellijk op het grote belang dat gehecht wordt aan de rechten van de consument. Ook in artikel 114 en 169 van het Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie (VWEU) wordt benadrukt dat de EU een hoog niveau van consumentenbescherming nastreeft. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat er op Europees niveau reeds verschillende verordeningen en richtlijnen zijn uitgevaardigd om de consument beter te beschermen. Enkele hiervan zijn ook van bijzonder belang bij het analyseren van de algemene voorwaarden.

---

<sup>19</sup> Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie, *Pb.C.* 7 juni 2016, afl. 202, 389.

## §1. Richtlijn Oneerlijke Bedingen (93/13)

**19.** Richtlijn 93/13 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten<sup>20</sup> legt een minimumbescherming op die de lidstaten aan de consument moeten bieden. Het feit dat deze Richtlijn slechts een minimale harmonisatie beoogt, blijkt zeer duidelijk uit overweging 12.<sup>21</sup> Bij een vergelijking tussen de tekst van de Richtlijn en de omgezette Belgische wettekst in artikel VI.82-VI.87 WER, valt op dat de Belgische wetgever gebruik heeft gemaakt van de mogelijkheid om in een hoger beschermingsniveau voor de consument te voorzien. Eerst en vooral valt dit op te merken in de zogenaamde zwarte lijst van onrechtmatige bedingen (artikel VI.83 WER), afgezet tegenover de indicatieve lijst in de richtlijn. Waar artikel 3, lid 3 van de Richtlijn verwijst naar een indicatieve en niet-limitatieve lijst van bedingen die als oneerlijk *kunnen* worden aangemerkt, bevat het Belgisch recht in artikel VI.83 WER een dwingende en limitatieve lijst van bedingen die, wanneer zij in een B2C-verhouding voorkomen, als oneerlijk *moeten* worden aangemerkt.<sup>22</sup>

**20.** Een tweede verschil, dat in de context van algemene vervoersvoorwaarden niet onbelicht kan blijven, betreft een verschil in het toepassingsgebied. Artikel 1, lid 2 van Richtlijn 93/13 bepaalt dat contractuele bedingen waarin louter wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen zijn overgenomen, niet onderworpen zijn aan de Richtlijn Oneerlijke Bedingen. Deze uitzondering is echter nergens in het Belgisch recht voorzien.<sup>23</sup> Aangezien de richtlijn slechts voorziet in een minimale harmonisatie, kon de Belgische wetgever het toepassingsgebied uitbreiden tot contractuele bedingen die louter dwingende wettelijke of bestuursrechtelijke bepalingen overnemen.<sup>24</sup>

Hoewel dit vrij duidelijk lijkt, bestaat er toch de nodige controverse met betrekking tot deze bepaling. Naar aanleiding van een prejudiciële vraag van de vrederechter te Antwerpen, besliste het Hof van Justitie<sup>25</sup> dat de Richtlijn Oneerlijke Bedingen niet van toepassing is op contractvoorwaarden die letterlijk uit de wetgeving<sup>26</sup> voorkomen. In zijn vonnis van 18 januari 2018 besliste de vrederechter te Antwerpen echter dat de contractvoorwaarden van een sociale huisvestings-maatschappij toch getoetst konden worden aan de regeling onrechtmatige bedingen.<sup>27</sup> Aangezien artikel 1, lid 2 van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen niet was omgezet

---

<sup>20</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *Pb.L.* 21 april 1993, afl. 95, 29-34.

<sup>21</sup> Uit deze minimale harmonisatie blijkt duidelijk dat dit reeds een oudere richtlijn is. In meer recente richtlijnen zal de Europese wetgever altijd naar maximale harmonisatie streven om de uniformiteit van het Europees recht zo veel als mogelijk te waarborgen.

<sup>22</sup> De Belgische rechter heeft met andere woorden geen beoordelingsvrijheid.

<sup>23</sup> B. KEIRSBILCK en J. STUYCK, “Onrechtmatige bedingen” in B. KEIRSBILCK en J. STUYCK, *Handels- en economisch recht. Beginselen van Belgisch Privaatrecht*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, (604) 607; J. STUYCK, “Le caractère abusif d'une disposition d'un règlement d'un transporteur public” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *DCCR* 2012, afl. 97, (190) 193.

<sup>24</sup> Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nr. 57 waarin de advocaat-generaal benadrukt dat België artikel 1, lid 2 van Richtlijn 93/13 niet in het nationaal recht heeft omgezet.

<sup>25</sup> HvJ (8<sup>e</sup> k.) (Besch.) 7 december 2017, C-446/17, ECLI:EU:C:2017:954, *Woonhaven Antwerpen BV CVBA t. Khalid Berkani, Asmae Hajji*.

<sup>26</sup> *In casu* uit een bijlage van een Besluit van de Vlaamse Regering.

<sup>27</sup> Vred. Antwerpen 18 januari 2018, *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, (166) 166-167, noot T. VANDROMME.

in intern recht, kon deze uitzondering volgens de rechter geen rechtstreekse werking hebben in de Belgische rechtsorde. In een kritische noot bij dit vonnis wordt geargumenteed dat de federale bepalingen inzake consumentenbescherming enkel uitwerking kunnen krijgen voor zover de gewestelijke overheid daar niet van heeft afgeweken binnen zijn eigen bevoegdheid.<sup>28</sup> Bovendien wijst de auteur op de *ratio* van de uitzondering, namelijk dat de nationale wetgever met een wettelijke bepaling een evenwichtige regeling tot stand heeft willen brengen tussen alle rechten en plichten van de partijen.<sup>29</sup> Deze argumenten overtuigen niet. Het Hof van Justitie heeft immers bevestigd dat de regelen inzake onrechtmatige bedingen gelijkwaardig zijn aan regelen van openbare orde.<sup>30</sup> Uit het feit dat de Belgische wetgever expliciet heeft beslist om de uitzondering uit artikel 1, lid 2 van de Richtlijn niet over te nemen, kan niet anders dan afgeleid worden dat de wetgever wel degelijk de bedoeling had om ook dwingende wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen te onderwerpen aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen. De beslissing van de vrederechter tot vernietiging van het forfaitair schadebeding in de algemene voorwaarden<sup>31</sup> stelt duidelijk dat de wetgever er niet altijd in slaagt om een evenwichtige regeling tot stand te brengen tussen alle rechten en plichten, waardoor een toetsing aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen noodzakelijk blijft, ook voor bedingen waarin wettelijke bepalingen worden hernomen.<sup>32</sup>

Het dient wel opgemerkt te worden dat de controverse die in de vorige alinea beschreven werd alleen relevant is wanneer de reglementaire voorwaarden zijn overgenomen uit wetgeving die door de overheid zelf werd vastgelegd. VANDROMME wijst er in zijn noot terecht op dat hiernaast ook reglementaire voorwaarden bestaan die zijn vastgesteld door de contractpartij zelf en waarbij het reglementair karakter voortvloeit uit de taak van algemeen belang.<sup>33</sup> Na enige discussie heeft het Arbitragehof echter duidelijk gesteld dat de reglementaire voorwaarden opgesteld door de contractpartij zelf in overeenstemming moeten zijn met de regeling inzake onrechtmatige bedingen.<sup>34</sup>

**21.** In tegenstelling tot de Europese regeling<sup>35</sup>, kunnen naar Belgisch recht ook individueel onderhandelde bedingen in een overeenkomst op hun onrechtmatigheid getoetst worden. Enkel de zogenaamde ‘kernbedingen’, die betrekking hebben op het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst of op de gelijkwaardigheid van prijs en tegenprestatie, worden niet getoetst op hun onrechtmatig karakter, voor zover deze bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn

<sup>28</sup> T. VANDROMME, “De toepassing van de regels inzake consumentenbescherming op het sociaal huurstelsel” (noot onder Vred. Antwerpen 18 januari 2018), *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, 2018, (168) 173.

<sup>29</sup> *Ibid.*, 172.

<sup>30</sup> Zie o.a. HvJ 6 oktober 2009, C-40/08, ECLI:EU:C:2009:615, *Asturcom Telecomunicaciones t. Cristina Rodríguez Nogueira*, nr. 52; R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 34.

<sup>31</sup> Vred. Antwerpen 18 januari 2018, *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, 168, noot T. VANDROMME.

<sup>32</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 79.

<sup>33</sup> T. VANDROMME, “De toepassing van de regels inzake consumentenbescherming op het sociaal huurstelsel” (noot onder Vred. Antwerpen 18 januari 2018), *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, 2018, (168) 172, waarbij expliciet de algemene voorwaarden van de NMBS worden vermeld.

<sup>34</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT.

<sup>35</sup> In de Richtlijn wordt dit uitgesloten in artikel 3, lid 1.

geformuleerd (art. VI.82, lid 3 WER). Ook hier heeft de Belgische wetgever gebruik gemaakt van de mogelijkheid om in bijkomende bescherming te voorzien ten voordele van de consument.

Met betrekking tot algemene (vervoers)voorwaarden is dit verschil *de facto* niet relevant, aangezien het zelden voorkomt dat een consument de onderhandelingsmacht heeft om over zijn positie te negotiëren met de onderneming.<sup>36</sup> Artikel 3, lid 2 van de Richtlijn anticipeert reeds op deze onderhandelingsmacht door een weerlegbaar vermoeden ten voordele van de consument in te voeren in het kader van een toetredingscontract. Behoudens bewijs van het tegendeel door de onderneming, geldt het vermoeden dat er niet afzonderlijk onderhandeld is over een beding dat van tevoren is opgesteld en waar de consument bijgevolg geen invloed kon hebben op de inhoud.

## §2. Verordening Treinreizigers (1371/2007)

**22.** Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer<sup>37</sup> (hierna: Verordening Treinreizigers) is ingevoerd om de bescherming van treinreizigers te waarborgen, zowel op internationaal als op nationaal niveau, aangezien de treinreiziger gezien wordt als de zwakke partij bij de vervoerovereenkomst.<sup>38</sup> Overweging 1 legt de nadruk op het waarborgen van de gebruiksrechten voor reizigers in het treinverkeer en een verbetering van de kwaliteit en de effectiviteit van de diensten voor reizigers.

**23.** De Verordening voorziet in enkele rechten waarop treinreizigers een beroep kunnen doen in hun relatie met de spoorwegonderneming en waarop de vervoersvoorwaarden geen uitzondering mogen maken. De opgesomde rechten in de Verordening zijn minimumrechten die niet verhinderen dat een spoorwegonderneming gunstigere contractuele voorwaarden ten voordele van de reiziger stipuleert (art. 6, lid 2). Voor de praktijk is vooral de regeling rond compensatie ingeval van vertraging van belang. Net zoals in de Passagiersverordening<sup>39</sup> voor de luchtvaart voorziet de Verordening Treinreizigers in een vergoedingsplicht (art. 16 en 17) en een bijstandsplicht (art. 18) bij een treinvertraging vanaf 60 minuten.<sup>40</sup> Met betrekking tot de compensatieplicht worden in artikel 16 en 17 enkele minimumvergoedingen voorzien. De bedragen waarop de treinreiziger recht heeft zijn echter zeer karig. De maximale vergoeding die een reiziger kan verkrijgen is het bedrag van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs

---

<sup>36</sup> Zie bijvoorbeeld N. CARETTE, R. DEKKERS, K. VANHOVE en A. VERBEKE, *Handboek burgerlijk recht. III: Verbintenissen, bewijsleer, gebruikelijke contracten*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 61.

<sup>37</sup> Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, *Pb.L.* 3 december 2007, afl. 315, 14.

<sup>38</sup> Zie Overwegingen 3 en 6 van Verordening 1371/2007.

<sup>39</sup> Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91, *Pb.L.* 17 februari 2004, afl. 46, 1.

<sup>40</sup> Het Hof van Justitie kent voor vluchten een compensatie toe bij langdurige vertragingen vanaf drie uur. Zie HvJ 19 november 2009, C-402/07, ECLI:EU:C:2009:716, *Sturgeon*, nrs. 62 en 69.

voor de niet-gemaakte gedeelten van de reis.<sup>41</sup> Dit staat in fel contrast met de forfaitaire bedragen die toegekend worden onder de Passagiersverordening bij annulering of vertraging van een vlucht.<sup>42</sup> Bovendien zal deze compensatie ingeval van vertraging slechts zelden verschuldigd zijn door de spreiding van de treinen. In België rijdt op quasi alle lijnen minstens één trein per uur<sup>43</sup>, waardoor reizigers, zelfs bij een afgeschafte trein, met minder dan één uur vertraging op hun bestemming kunnen aankomen.

In tegenstelling tot de Passagiersverordening is er geen uitzondering voor overmacht voorzien in de Verordening Treinreizigers. Volgens het Hof van Justitie heeft dit tot gevolg dat ook in de nationale vervoersvoorwaarden geen uitzondering op de compensatie mag voorzien zijn bij overmacht.<sup>44</sup> Deze rechtspraak vormt een afwijking op het basisprincipe dat een contractpartij zich altijd kan vrijwaren voor overmacht, zelfs in een B2C-verhouding. Zo bepaalt artikel VI.83, 13° WER dat er geen exoneration mogelijk is voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt<sup>45</sup>, *behoudens overmacht*. Ook de NMBS heeft zijn Algemene Vervoersvoorwaarden naar aanleiding van dit arrest moeten aanpassen en moet in een compensatie voorzien ingeval van vertrapte of afgeschafte treinen door overmacht (zoals in het geval van een personenaanrijding of een ongeluk met een ander wegvoertuig).<sup>46</sup>

### §3. Richtlijn Consumentenrechten (2011/83)

**24.** Richtlijn 2011/83 betreffende consumentenrechten<sup>47</sup> (hierna: Richtlijn Consumentenrechten) vormt een belangrijke richtlijn voor boek VI van het Wetboek Economisch Recht. De focus van deze richtlijn ligt op overeenkomsten op afstand en buiten verkoopprijs gesloten overeenkomsten. Tegenwoordig zijn er verschillende mogelijkheden voor consumenten om een vervoerbewijs online aan te schaffen. Toch dient opgemerkt te worden dat de Richtlijn Consumentenrechten in artikel 3, lid 3, k) en l) voorziet in een (quasi volledige<sup>48</sup>) uitsluiting van het toepassingsgebied van de Richtlijn voor passagiersvervoerdiensten, respectievelijk de verkoop via verkoopsautomaten. Volgens overweging 27 is dit omdat er reeds andere Europese

<sup>41</sup> Wetende dat de maximale ticketprijs voor een nationaal treinticket binnen België 21,50 euro (enkele reis) bedraagt, kan men niet anders dan besluiten dat deze compensatie quasi niets inhoudt. Voor internationale treinreizen zal de vergoeding uiteraard wel hoger liggen.

<sup>42</sup> Variërend tussen 250 en 600 euro, afhankelijk van de afstand van de vlucht (art. 7 Passagiersverordening).

<sup>43</sup> Met uitzondering van enkele lokale lijnen, waar het aanbod slechts één trein om de twee uur bedraagt. In de spits rijden meestal meerdere treinen per uur.

<sup>44</sup> HvJ 26 september 2013, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613, *ÖBB-Personenverkehr AG*, nr. 52.

<sup>45</sup> In het kader van een vervoerovereenkomst is (logischerwijze) een van de voornaamste prestaties het (tijdig) vervoeren van de reiziger (art. X.43-X.44 WER).

<sup>46</sup> W. VERHEYEN, "Hof van Justitie breidt vergoedingen voor treinvertraging uit" (noot onder HvJ 26 september 2013, C-509/11), *Juristenkrant* 2013, afl. 280, 5.

<sup>47</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, *Pb.L.* 22 november 2011, afl. 304, 64.

<sup>48</sup> Wat betreft passagiersvervoerdiensten zijn enkele precontractuele informatieverplichtingen (voorzien in de artikelen 8, lid 2, 19 en 22 van de Richtlijn) niet uitgesloten van het toepassingsgebied.

en/of nationale wetgeving voor deze diensten bestaat. Het grootste gevolg van deze uitsluiting in de Richtlijn is dat de consument geen beroep kan doen op het herroepingsrecht wanneer hij zijn vervoerovereenkomst met de transportmaatschappij online of via een automaat sluit. Belangrijk om te benadrukken is dat de Belgische wetgever voorzien heeft in een uitbreiding van het toepassingsgebied, waardoor passagiersvervoerdiensten toch onder de Belgische regelen van overeenkomst op afstand (art. VI.44/1 e.v. WER) of buiten verkoopprijs gesloten overeenkomst (art. VI.63/1 e.v. WER) vallen, met uitzondering van het herroepingsrecht.<sup>49</sup> Deze uitbreiding is niet in strijd met het principe van maximale harmonisatie, aangezien passagiersvervoerdiensten quasi volledig uitgesloten zijn van het toepassingsgebied van de Richtlijn.<sup>50</sup>

**25.** Ingevolge een recente uitspraak van het Hof van Justitie<sup>51</sup> dient deze uitsluiting van passagiersvervoerdiensten restrictief geïnterpreteerd te worden, zodat zij enkel slaat op de eigenlijke vervoerovereenkomst.<sup>52</sup> De bepalingen van de Richtlijn zijn wel van toepassing op een overeenkomst die ertoe strekt een korting aan de consument toe te kennen bij het sluiten van een latere overeenkomst voor passagiersvervoerdiensten<sup>53</sup>, aangezien dit juridisch twee losstaande overeenkomsten<sup>54</sup> zijn. De consument die een kortingskaart aankoopt door middel van een overeenkomst op afstand, kan hiervoor dus wel zijn herroepingsrecht uitoefenen, aangezien dit geen betrekking heeft op de eigenlijke passagiersvervoerdienst.<sup>55</sup>

## Afdeling 2. Belgisch niveau

### §1. Vroegere wetgeving: wet handelspraktijken (WHPC) en wet marktpraktijken (WMPC)

**26.** Omdat deze wetgeving niet meer in werking is, volgt in dit randnummer enkel een beknopte bespreking van de eerdere wetgeving met betrekking tot consumentenbescherming. België was de Europese wetgever voor in het opstellen van regelen inzake consumentenbescherming met de toenmalige wet handelspraktijken uit 1991<sup>56</sup> (WHPC). Ingevolge de invoering van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen was de Belgische wetgever genoodzaakt om enkele wijzigingen aan te brengen aan deze wet. Geïnspireerd op de bijlage bij de richtlijn,

---

<sup>49</sup> D. BRULOOT, “Het herroepingsrecht in het Belgische consumentenrecht anno 2015” in G. STRAETMANS, en R. STEENNOT (eds.), *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (97) 124. Zie ook *infra*, randnummer 33.

<sup>50</sup> *Ibid.*

<sup>51</sup> HvJ 12 maart 2020, C-583/18, ECLI:EU:C:2020:199, *Verbraucherzentrale Berlin eV t. DB Vertrieb GmbH*.

<sup>52</sup> *Ibid.*, nr. 27-28.

<sup>53</sup> *Ibid.*, nr. 39.

<sup>54</sup> *Ibid.*, nr. 35.

<sup>55</sup> *Ibid.*, nr. 38.

<sup>56</sup> Wet 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, *BS* 29 augustus 1991, 18.712. Deze wet was de opvolger van de wet 14 juli 1971 betreffende handelspraktijken, *BS* 30 juli 1971, 8.586.



voerde de wetgever in artikel 32 WHPC een zwarte lijst in van per se verboden bedingen, die vandaag voor een significant deel nog altijd dezelfde zijn.

**27.** In 2010 trad de wet marktpraktijken<sup>57</sup> (WMPC) in werking als opvolger van de WHPC. De nieuwe wet zorgde voor een modernisering van het handelsrecht en was bovendien nodig wegens noodzakelijke aanpassingen aan de Europese richtlijnen<sup>58</sup> op inhoudelijk vlak.<sup>59</sup> Een belangrijke wijziging is het vervangen van het begrip ‘verkoper’ door het begrip ‘onderneming’, dat een ruimer toepassingsgebied heeft. Wat betreft de transportmaatschappijen maakt dit niet veel uit, aangezien zowel de NMBS<sup>60</sup> als de TEC<sup>61</sup> reeds onder de WHPC als verkoper werden aangemerkt. *A fortiori* konden de transportmaatschappijen dan ook als onderneming gekwalificeerd worden onder de WMPC, aangezien het niet de bedoeling was van de wetgever om het toepassingsgebied te beperken ten opzichte van de vroegere WHPC.<sup>62</sup> Verder werden ook nog enkele bepalingen toegevoegd aan de zwarte lijst.<sup>63</sup>

## §2. Wetboek Economisch Recht (WER)

### *A. Invoering van het Wetboek Economisch Recht*

**28.** Met de totstandkoming van het Wetboek Economisch Recht<sup>64</sup> (WER) beoogde de wetgever tot een modernisering van het economisch recht te komen.<sup>65</sup> Het economisch recht bestond uit een amalgaam van verschillende wetten en KB's, wat een zeer negatief effect had op de systematiek en de samenhang.<sup>66</sup> Het doel van de omvangrijke codificatie betrof niet alleen een bundeling van de bestaande regels, maar ook een modernisering of aanpassing, indien nodig, van de bestaande regels vooraleer zij in het nieuwe wetboek werden geïntroduceerd.<sup>67</sup> Zo bleek al snel dat bijvoorbeeld de aanpassingen die in de WMPC waren doorgevoerd niet volstonden om tegemoet te komen aan de tekortkomingen onder het Europees recht, vandaar

<sup>57</sup> Wet 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, *BS* 12 april 2010, 20.803.

<sup>58</sup> Onder andere Richtlijn 2005/29 betreffende oneerlijke handelspraktijken.

<sup>59</sup> R. STEENNOT, “Weg met de wet handelspraktijken, leve de wet marktpraktijken”, *Juristenkrant* 2010, afl. 207, (1) 2.

<sup>60</sup> R. STEENNOT, “Waarom de NMBS als verkoper in de zin van de Wet Handelspraktijken beschouwd moet worden” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *DCCR* 2006, afl. 70, (64) 67.

<sup>61</sup> Vred. Thuin 24 oktober 2011, *JT* 2012, afl. 6474, 283, noot J. LAFFINEUR.

<sup>62</sup> J. STUYCK, “Le caractère abusif d'une disposition d'un règlement d'un transporteur public” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *DCCR* 2012, afl. 97, (190) 193. Zie ook de memorie van toelichting bij de WMPC: MvT bij wet 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, *Parl.St.* Kamer 2009-2010, nr. 2340/001, 70.

<sup>63</sup> R. STEENNOT, “Weg met de wet handelspraktijken, leve de wet marktpraktijken”, *Juristenkrant* 2010, afl. 207, (1) 2.

<sup>64</sup> Wetboek van Economisch Recht van 28 februari 2013, *BS* 29 maart 2013, 19.975.

<sup>65</sup> K. BYTTEBIER en T. WERA, “De codificatie van het Belgisch economisch recht” in E. ALOFS, H. CASMAN en A. VAN DEN BOSSCHE (eds.), *Liber Amicorum André Michielsens*, Wolters Kluwer Belgium, Mechelen, 2015, (193) 195.

<sup>66</sup> D. BRULOOT, “Wetboek van Economisch Recht krijgt stilaan vorm”, *Juristenkrant* 2013, afl. 275, (4) 4, err. *Juristenkrant* 2013, afl. 276, 13.

<sup>67</sup> *Ibid.*

dat besloten werd om de WMPC op bepaalde punten<sup>68</sup> nogmaals aan te passen en te implementeren in het nieuwe WER, in overeenstemming met het Europees recht.<sup>69</sup>

## B. Boek VI WER

### (i) Onrechtmatige bedingen

**29.** Ongetwijfeld vormen de bepalingen van het hoofdstuk ‘Onrechtmatige bedingen’, neergelegd in de artikelen VI.82 tot en met VI.87 WER, de belangrijkste terugvalbasis voor deze masterproef. Gelet op de hoge relevantie, zal een uitgebreide bespreking van de regeling inzake onrechtmatige bedingen later volgen. Overeenkomstig artikel I.8, 22° WER is een beding<sup>70</sup> onrechtmatig wanneer het “een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen, ten nadele van de consument”.

**30.** Artikel VI.82 WER voorziet in een algemene toetsingsnorm voor de beoordeling van het onrechtmatig karakter van een beding in een overeenkomst tussen een onderneming en de consument. Hierbij dient men met allerlei factoren, die in de wet worden opgesomd, rekening te houden, zoals (i) alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst, (ii) alle andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan deze afhankelijk is, (iii) de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het beding in het kader van de transparantievereiste, maar ook (iv) met elementen die door het Hof van Justitie worden toegevoegd, bijvoorbeeld de toets aan het suppletief recht<sup>71</sup>. Met dit laatste criterium moet echter met voorzichtigheid omgesprongen worden: het kan niet de bedoeling zijn dat een beding onrechtmatig is louter omdat het afwijkt van het suppletief recht.<sup>72</sup> Een dergelijke interpretatie zou afbreuk doen aan de aard van het suppletief recht. Verder bepaalt het derde lid dat kernbedingen<sup>73</sup> niet getoetst worden op hun onrechtmatigheid, voor zover deze bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.

**31.** Van groter belang in het Belgisch recht dan de algemene toetsingsnorm is de zwarte lijst van artikel VI.83 WER. Dit artikel bevat een lijst van 33 bepalingen die per se verboden zijn in een B2C-overeenkomst. Zoals reeds *supra* vermeld is deze zwarte lijst gebaseerd op de

---

<sup>68</sup> Op het vlak van wijzigingen aan de zwarte lijst (oud art. 74 WMPC en nieuw art. VI.83 WER) waren de wijzigingen miniem, zie B. KEIRSBILCK, “Boeken VI en XIV. Marktpraktijken en consumentenbescherming, ook voor vrije beroepen” in B. KEIRSBILCK en E. TERRY (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, (129) 191.

<sup>69</sup> D. BRULOOT, “Wetboek van Economisch Recht krijgt stilaan vorm”, *Juristenkrant* 2013, afl. 275, (4) 5, err. *Juristenkrant* 2013, afl. 276, 13; K. BYTTEBIER en T. WERA, “De codificatie van het Belgisch economisch recht” in E. ALOFS e.a. (eds.), *Liber Amicorum André Michielsens*, Wolters Kluwer Belgium, Mechelen, 2015, (193) 205.

<sup>70</sup> In de tekst van het artikel staat “elk beding of elke voorwaarde”. Voor het belang van deze formulering, zie *infra* randnummer 67.

<sup>71</sup> HvJ 14 maart 2013, C-414/11, ECLI:EU:C:2013:164, *Mohamed Aziz t. Caixa d’Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)*, nrs. 68 en 76.

<sup>72</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 289.

<sup>73</sup> Een beding dat betrekking heeft op de bepaling van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst of op de gelijkwaardigheid tussen de prijs en de tegenprestatie.

indicatieve bijlage bij de Richtlijn Oneerlijke Bedingen.<sup>74</sup> Artikel VI.83 WER geniet door zijn nauwkeurige opsomming het grote voordeel van de duidelijkheid en rechtszekerheid voor ondernemingen die overeenkomsten sluiten met consumenten. Toch is enige nuance hierbij op zijn plaats, aangezien er toch enkele bepalingen zijn waarbij interpretatie – en dus rechtsonzekerheid – mogelijk is, bijvoorbeeld “zonder in een gelijkwaardige vergoeding te voorzien” (art. VI.83, 17° WER) of “duidelijk niet evenredig” (art. VI.83, 24° WER). Dit bewijst de talrijke rechtspraak<sup>75</sup> omtrent deze artikelen, die ook in het kader van algemene vervoersvoorwaarden het meest gecontesteerd zijn en die *infra* nog uitgebreid besproken zullen worden. Ondanks de duidelijkheid van de zwarte lijst, bewijst de omvangrijke hoeveelheid rechtspraak dat dit artikel in de praktijk zeer belangrijk is en dat lang niet alle B2C-overeenkomsten vrij zijn van onrechtmatige bedingen.

**32.** De sanctie staat duidelijk vast: het onrechtmatig beding is nietig op grond van artikel VI.84, lid 1 WER. Het betreft een partiële nietigheid, beperkt tot het betrokken onrechtmatig verklaarde beding.<sup>76</sup> De rest van de overeenkomst blijft op grond van artikel VI.84, lid 2 WER verder bestaan, tenzij de overeenkomst niet zonder het vernietigde beding kan voortbestaan. Het Hof van Justitie interpreteert deze sanctie zeer strikt vanuit een afschrikwekkend effect: het onrechtmatig beding is nietig en kan niet gereduceerd worden tot wat toelaatbaar is.<sup>77</sup> Omdat de regeling van onrechtmatige bedingen voor het Hof van Justitie gelijkwaardig is aan nationale regelen van openbare orde, is het Hof van oordeel dat de nietigheid ambtshalve door de rechter moet worden opgeworpen.<sup>78</sup>

(ii) Overeenkomst op afstand en buiten verkoopprijsruimte gesloten overeenkomst

**33.** Een ander belangrijk leerstuk in boek VI WER betreft de regelen voor een overeenkomst op afstand (art. VI.44/1-VI.63 WER) en buiten verkoopprijsruimte gesloten overeenkomsten (art. VI.63/1-VI.74 WER). Zoals reeds vermeld in randnummer 24 voorziet de Richtlijn Consumentenrechten in een uitzondering van het toepassingsgebied voor passagiersvervoerdiensten. Desalniettemin was het bij de invoering van boek VI de wil van de wetgever om de ganse transportsector (zowel goederen als reizigers) onder de toepassing van de regelen voor overeenkomst op afstand en buiten verkoopprijsruimte gesloten overeenkomst te laten vallen, uitgezonderd het herroepingsrecht.<sup>79</sup> Hoewel de Richtlijn Consumentenrechten gesteund is op

<sup>74</sup> Zie randnummer 19.

<sup>75</sup> Voor een overzicht, zie R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 17° WER” en “Commentaar bij art. VI.83, 24° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 79, 489-508 en 551-568.

<sup>76</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 289; R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.84 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (105) 115-117.

<sup>77</sup> Zie bijvoorbeeld HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español de Crédito SA t. Joaquín Calderón Camino*, nr. 69. Zie ook F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 323 en 328.

<sup>78</sup> HvJ 6 oktober 2009, C-40/08, ECLI:EU:C:2009:615, *Asturcom Telecomunicaciones*, nrs. 32 en 52.

<sup>79</sup> Amendement op het wetsontwerp houdende invoeging van boek X “Handelsagentuurovereenkomsten, commerciële samenwerkingsovereenkomsten en verkoopconcessies” in het Wetboek van Economisch Recht, en houdende invoeging van de definities eigen aan boek X in boek I van het Wetboek van economisch recht, *Parl.St.*, Kamer 2013-2014, nr. 53-3280/003, 2.

maximale harmonisatie (art. 4), ziet BRULOOT er terecht geen enkel probleem in dat de Belgische wetgever in deze uitbreiding naar het passagiersvervoer voorzag, aangezien dit nagenoeg volledig buiten het toepassingsgebied van de Richtlijn valt.<sup>80</sup> Door deze uitbreiding moeten aanbieders van passagiersvervoer ten aanzien van de consument-reiziger ook voldoen aan de verplichtingen in hoofde van een onderneming in het kader van een overeenkomst op afstand of een buiten verkoopruimte gesloten overeenkomst.<sup>81</sup>

Ondanks de uitbreiding van het toepassingsgebied naar passagiersvervoerdiensten, voorzien artikel VI.53, 12° WER<sup>82</sup> en artikel VI.73, 12° WER<sup>83</sup> in een uitzondering voor het herroepingsrecht. Als belangrijkste gevolg hiervan kan de consument geen herroepingsrecht uitoefenen indien hij zijn ticket via de app of de website koopt of er zijn abonnement verlengt. In de verkoopsvoorwaarden van de NMBS voor overeenkomsten op afstand is ook expliciet bepaald dat de consument-reiziger geen herroepingsrecht heeft op grond van artikel VI.53 WER.<sup>84</sup> Met deze uitzondering op het herroepingsrecht gaat de Belgische wet in principe verder dan de uitzondering die in artikel 16, 1) van de Richtlijn Consumentenrechten is voorzien. Hier is immers enkel een uitzondering op het herroepingsrecht voor goederenvervoer voorzien, terwijl de Belgische wet deze uitzondering uitbreidt naar passagiersvervoer.<sup>85</sup> De wetgever verantwoordt deze uitzondering op het herroepingsrecht vanuit het idee dat een vervoeronderneming de voorziene capaciteit moeilijk zal kunnen invullen ingeval consumenten een herroepingsrecht kunnen uitoefenen.<sup>86</sup> Niettegenstaande de uitzondering terecht is, kan dit argument niet geheel worden bijgetreden ter uitsluiting van het herroepingsrecht in een louter Belgische context<sup>87</sup>. Aangezien in België geen reserveringsplicht bestaat voor het nationale openbaar vervoer, kan de benodigde capaciteit nooit volledig op voorhand gekend zijn en kunnen reizigers op het laatste moment nog een vervoerbewijs aanschaffen. Een betere argumentatie zou fraudebestrijding kunnen zijn, om te vermijden dat consumenten proberen het herroepingsrecht uit te oefenen voor een reeds gebruikt vervoerbewijs.

---

<sup>80</sup> D. BRULOOT, “Het herroepingsrecht in het Belgische consumentenrecht anno 2015” in G. STRAETMANS, en R. STEENNOT (eds.), *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (97) 124.

<sup>81</sup> Waaronder de precontractuele informatieverplichtingen van artikel VI.45-46 WER (overeenkomst op afstand) en artikel VI.64-65 WER (buiten verkoopruimte gesloten overeenkomst).

<sup>82</sup> Voor wat betreft overeenkomst op afstand.

<sup>83</sup> Voor wat betreft buiten verkoopruimte gesloten overeenkomst.

<sup>84</sup> Hiermee is voldaan aan de precontractuele informatieverplichting van artikel VI.45, §1, 11° WER.

<sup>85</sup> Dit is niet in strijd met de maximale harmonisatie, aangezien passagiersvervoer nagenoeg volledig uitgesloten was van het toepassingsgebied van de Richtlijn Consumentenrechten.

<sup>86</sup> Amendement op het wetsontwerp houdende invoeging van boek X “Handelsagentuurovereenkomsten, commerciële samenwerkingsovereenkomsten en verkoopconcessies” in het Wetboek van Economisch Recht, en houdende invoeging van de definities eigen aan boek X in boek I van het Wetboek van economisch recht, *Parl.St.*, Kamer 2013-2014, nr. 53-3280/003, 3.

<sup>87</sup> Voor het grensoverschrijdend verkeer, waar meestal wel een reservatieplicht geldt, is het capaciteitsargument wel relevant.

### C. Boek X WER

**34.** Met de wet van 15 april 2018<sup>88</sup> werd in boek X WER de nieuwe Titel 4 ‘Vervoersovereenkomst’ ingevoegd. Inhoudelijk zijn deze bepalingen niet gewijzigd, maar gewoon letterlijk overgenomen uit Titel VIIbis van boek I van het Wetboek van Koophandel.<sup>89</sup> Relevant in dit kader zijn artikel X.52 WER, dat bepaalt dat de tarieven die van toepassing zijn in het personenvervoer in het *Belgisch Staatsblad* moeten bekend gemaakt worden en artikel X.53 WER, waarin melding wordt gemaakt van een ‘reglement’<sup>90</sup> onder welke voorwaarden reizigers tot het vervoer worden toegelaten. Daarnaast leggen artikel X.43 en X.44 WER de verbintenis voor de transportmaatschappij tot een veilig en stipt vervoer van de reiziger op.

### §3. Wet op de politie van de spoorwegen

**35.** Met de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen<sup>91</sup> introduceerde de wetgever (eindelijk)<sup>92</sup> het systeem van administratieve geldboetes bij de NMBS. De invoering van deze wet, met name artikel 25 en 29-32, maakt het nu mogelijk om een administratieve geldboete uit te schrijven voor inbreuken op verplichtingen inzake het gebruik van de trein en de veiligheid van de spoorweginfrastructuur.<sup>93</sup> Omdat deze wet wel een vrij grote impact heeft op de praktijk, zal Titel IV volledig gewijd zijn aan deze wet, de werking en de voor- en nadelen voor zowel de NMBS als de consument-reiziger.

## Hoofdstuk 2. Definities

### Afdeling 1. Algemene voorwaarden

**36.** In tegenstelling tot andere landen<sup>94</sup> kent België geen wettelijke definitie van algemene voorwaarden of standaardbedingen. Onder het begrip algemene voorwaarden vallen schriftelijke standaardbedingen die door een partij eenzijdig zijn opgesteld om op regelmatige basis in commerciële transacties te fungeren.<sup>95</sup> Om transactiekosten te drukken en om

<sup>88</sup> Artikel 172-194 wet 15 april 2018 houdende hervorming van het ondernemingsrecht, *BS* 27 april 2018, 36.878.

<sup>89</sup> MvT bij wet houdende hervorming van het ondernemingsrecht, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2828/001, 38.

<sup>90</sup> Er bestaat discussie met betrekking tot de draagwijdte van het begrip ‘reglement’, zie *infra* randnummer 53.

<sup>91</sup> Wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *BS* 29 mei 2018, 44.448.

<sup>92</sup> Bij de andere transportmaatschappijen was dit immers al van in het begin het geval, zie *infra* randnummer 85. Eveneens kan ‘eindelijk’ gezegd worden omwille van het feit dat de wet uit 2018 de wet van 25 juli 1891 op de politie der spoorwegen vervangt.

<sup>93</sup> MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2869/001, 4.

<sup>94</sup> In artikel 6:231 van het Nederlands Burgerlijk Wetboek worden algemene voorwaarden omschreven als “een of meer bedingen die zijn opgesteld teneinde in een aantal overeenkomsten te worden opgenomen, met uitzondering van bedingen die de kern van de prestaties aangeven, voor zover deze laatstgenoemde bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd”. Kernbedingen zijn met andere woorden uitgesloten van de Nederlandse definitie.

<sup>95</sup> J. SCHRAEYEN (ed.), T. DE CLERCK, E. ENKELS, en S. VAN DEN BROEKE, *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 1.

makkelijker overeenkomsten te sluiten, zal de partij die de algemene voorwaarden heeft opgesteld deze algemene voorwaarden in al zijn overeenkomsten die hij met een andere partij sluit, toepassen.<sup>96</sup> Artikel 2.1.19 van de *Unidroit Principles of Commercial Contracts 2004* geeft ook een omschrijving waarbij dezelfde vereisten benadrukt worden: (i) de bepalingen zijn op voorhand opgesteld (ii) door één partij zonder onderhandelingen met de contractspartij (iii) bedoeld voor algemeen en herhaaldelijk gebruik. Logischerwijze voldoen algemene vervoersvoorwaarden aan dezelfde vereisten in de verhouding tussen een vervoeronderneming en een gebruiker van het vervoer.

**37.** Hoewel algemene voorwaarden zelden gelezen worden door de consument voor hij een goed of dienst aankoopt<sup>97</sup>, is hun gebruik toch wijdverspreid omwille van enkele belangrijke voordelen die zij bieden.<sup>98</sup> Door het gebruik van algemene voorwaarden is het immers niet meer vereist dat ieder contract afzonderlijk onderhandeld wordt, wat tijdswinst en een vermindering van de transactiekosten oplevert. Een onderneming zal de algemene voorwaarden uiteraard in zijn eigen voordeel opstellen<sup>99</sup>, waardoor zijn contractuele positie ten opzichte van de tegenpartij versterkt wordt. Om te vermijden dat ondernemingen hun machtspositie te veel zouden misbruiken, heeft de wetgever correcties ingevoerd, bijvoorbeeld ter bescherming van de consument<sup>100</sup>. Voorwaarde om te kunnen genieten van de voordelen van standaardbedingen is wel dat deze duidelijk zijn opgesteld. In de praktijk knelt hier helaas vaak het schoentje. Veel ondernemingen hebben algemene voorwaarden met onduidelijke formuleringen of interne inconsistenties, wat ertoe leidt dat zij tot meer discussie leiden dan dat er duidelijkheid wordt geschept. In het kader van B2C-overeenkomsten speelt dit altijd in het nadeel van ondernemingen, aangezien ieder beding in een overeenkomst met een consument duidelijk en begrijpelijk moet zijn op grond van de transparantievereiste (art. VI.37, §1 WER). Indien een beding niet aan deze transparantievereiste voldoet, dient het uitgelegd te worden in de voor de consument meest gunstige interpretatie (art. VI.37, §2 WER). In de context van handelsrelaties tussen verschillende ondernemingen rijst bijkomend de vraag van de zogenaamde *battle of the forms*, in het (vaak voorkomende) geval dat de algemene voorwaarden van de wederpartij tegenstrijdig zijn met de eigen standaardbedingen.<sup>101</sup>

---

<sup>96</sup> A. GELDHOF, “Toetredingscontracten en algemene contractvoorwaarden” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2010, afl. 84, (187) 190.

<sup>97</sup> Ook in de rechtsleer erkent men dit probleem, zie E. TERRY, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 70.

<sup>98</sup> J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 2.

<sup>99</sup> Bijvoorbeeld met betrekking tot aansprakelijkheidsbeperkingen of de rechtskeuze.

<sup>100</sup> Met de B2B-wet is nu ook een zekere bescherming voorzien in contractuele relaties tussen ondernemingen onderling.

<sup>101</sup> Dit zal verder niet besproken worden. Voor meer info, zie C.-A. DUMONT DE CHASSART, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden ‘offline’” in S. ONGENA (ed.), *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2006, (1) 22-29.

## Afdeling 2. Toetredingscontract

**38.** Het typevoorbeeld van een toetredingscontract is de overeenkomst tussen een vervoeronderneming en een gebruiker voor het gebruik van de diensten.<sup>102</sup> Een toetredingscontract kan worden omschreven als een contract waarvan de inhoud integraal werd vastgelegd door één van de partijen (de vervoeronderneming) en dat tot stand komt door de loutere aanvaarding door de wederpartij (de gebruiker), zonder dat er hierbij enige onderhandelingsmacht bestaat in hoofde van de gebruiker.<sup>103</sup> De enige keuze die de gebruiker *de facto* heeft, is het al dan niet sluiten van het contract, hoewel ook deze keuze relatief is in geval van essentiële goederen of diensten.<sup>104</sup> Dit maakt de vrije toestemming bij algemene contractvoorwaarden problematisch, zeker wanneer de aanbieder (quasi) over een monopoliepositie beschikt.<sup>105</sup> Wel dient volgens LEPOUTRE benadrukt te worden dat, ondanks de eenzijdige vaststelling door één partij, een toetredingscontract nog altijd een overeenkomst blijft die wederzijdse rechten en plichten van de partijen impliceert en die, net zoals iedere overeenkomst, te goede trouw dient te worden uitgevoerd.<sup>106</sup>

Naast de eerder opgesomde kenmerken heeft een toetredingscontract regelmatig een reglementaire aard<sup>107</sup>, wat niet geheel onlogisch is. Het zou vanuit een praktisch oogpunt namelijk onmogelijk zijn voor een (vervoer)onderneming om met iedere klant afzonderlijk te onderhandelen over de prijs van een ticket of een abonnement.<sup>108</sup> Aangezien het Burgerlijk Wetboek nergens een verplichting tot onderhandelen over de inhoud van de overeenkomst voorschrijft, staat het dan ook niet ter discussie dat toetredingscontracten geldig zijn.<sup>109</sup>

## Afdeling 3. Onderneming

**39.** Dankzij artikel I.1, 1° WER kent België een ruim ondernemingsbegrip waarbij iedere rechtspersoon als onderneming wordt aangemerkt. Lid 2 van dit artikel voorziet evenwel in een

<sup>102</sup> N. CARETTE, R. DEKKERS, K. VANHOVE en A. VERBEKE, *Handboek burgerlijk recht. III: Verbintenissen, bewijsleer, gebruikelijke contracten*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 61.

<sup>103</sup> A. GELDHOF, “Toetredingscontracten en algemene contractvoorwaarden” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2010, afl. 84, (187) 189; F. VANDENDRIESSCHE, W. GELDHOF, en A. CARTON, “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS, R. STEENNOT en M. TISON (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 204.

<sup>104</sup> W. VAN GERVEN en S. COVEMAERKER, *Verbintenissenrecht*, Leuven, Acco, 2006, 63.

<sup>105</sup> E. DIRIX, “Algemene contractvoorwaarden en monopolies” (noot onder Antwerpen 20 januari 1987), *RW* 1986-87, (2722) 2724.

<sup>106</sup> P. LEPOUTRE, “Toetredingscontracten met autonome overheidsbedrijven: de NMBS” in N. DENOËL, A. DE SCHOUTHEETE, D. D’HOOGHE, P.A. FORRIERS, M. GELDERS, S. GUNTON, P. LEPOUTRE, J. STUYCK, M. VANWIJCK-ALEXANDRE (eds.), *Le droit des affaires en évolution. La modification unilatérale du contrat. Tendances in het bedrijfsrecht. De eenzijdige wijziging van het contract*, Brussel, Bruynlant, 2003, (149) 154.

<sup>107</sup> *Ibid.*

<sup>108</sup> N. CARETTE e.a., *Handboek burgerlijk recht. III: Verbintenissen, bewijsleer, gebruikelijke contracten*, Antwerpen, Intersentia, 2007, 62.

<sup>109</sup> T. VANSWEEVELT en B. WEYTS (eds.), *Handboek verbintenissenrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2019, 127.

uitzondering voor publiekrechtelijke rechtspersonen die geen goederen of diensten aanbieden op de markt (art. I.1, lid 2, b) WER).<sup>110</sup> Deze uitzondering dient restrictief geïnterpreteerd te worden. Het is vaststaand dat alle transportmaatschappijen, die in België als een publieke rechtspersoon zijn opgericht, als een onderneming kunnen aangemerkt worden<sup>111</sup>, aangezien zij transportdiensten aanbieden aan de gebruikers.

**40.** Wat betreft boek VI WER dient gewezen te worden op artikel I.8, 39° WER, dat een ander ondernemingsbegrip vooropstelt. Voor de toepassing van de regelen uit boek VI is een onderneming “iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen.” In verband met het nastreven van een economisch doel kan de ruime invulling die aan dit criterium gegeven wordt in de nationale<sup>112</sup> en Europese<sup>113</sup> rechtspraak niet onvermeld blijven. Volgens een richtlijnconforme interpretatie moet dit gelezen worden als iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon die optreedt in het kader van zijn beroepsactiviteit (art. 2, lid 2 Richtlijn Consumentenrechten en art. 2, b Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken<sup>114</sup>), waarbij instellingen met een taak van algemeen belang of met een publiekrechtelijke vorm niet worden uitgesloten.<sup>115</sup> Het Hof van Justitie verwijst bij de invulling naar de uitoefening van een activiteit tegen betaling.<sup>116</sup> Ook het Arbitragehof<sup>117</sup> en het Hof van Cassatie<sup>118</sup> zijn van oordeel dat transportmaatschappijen<sup>119</sup> als een onderneming kwalificeren. Het staat dus vast dat het, wat betreft de toepassing van boek VI van het Wetboek Economisch Recht en gelet op de ruime invulling van een economisch doel, irrelevant is of de onderneming nu een private of publieke onderneming is, aangezien de transportmaatschappij een dienst tegen betaling aanbiedt aan de consument.<sup>120</sup>

---

<sup>110</sup> Een andere uitzondering betreft artikel I.22, 8° WER, dat publiekrechtelijke rechtspersonen onttrekt aan het toepassingsgebied van het insolventierecht (Boek XX WER).

<sup>111</sup> G. STRAETMANS, “Onderneming, vrij beroep en consument” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, 25.

<sup>112</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005 nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT (onder de WHPC) en Cass. 6 mei 2014, *Arr. Cass.* 2014, afl. 5, 1083 (onder de WMPC) met betrekking tot de NMBS; Vred. Thuin 24 oktober 2011, *JT* 2012, afl. 14, 283 met betrekking tot TEC.

<sup>113</sup> Zie HvJ 3 oktober 2013, C-59/12, ECLI:EU:C:2013:634, *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts t. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*, nr. 32. Dit arrest had betrekking op een prejudiciële vraag betreffende de Richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken.

<sup>114</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad, *Pb.L.* 11 juni 2005, afl. 149, 22.

<sup>115</sup> HvJ 3 oktober 2013, C-59/12, ECLI:EU:C:2013:634, *BKK Mobil Oil*, nr. 32; G. STRAETMANS, “Het ondernemingsbegrip. Aanknopingsfactor van economisch recht”, *NJW* 2020, afl. 420, (278) 281.

<sup>116</sup> HvJ 3 oktober 2013, C-59/12, ECLI:EU:C:2013:634, *BKK Mobil Oil*, nr. 32.

<sup>117</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT en *NJW* 2006, afl. 138, 215, noot R. STEENNOT.

<sup>118</sup> Cass. 6 mei 2014, AR P.13.1291.N, *Arr. Cass.* 2014, afl. 5, 1083.

<sup>119</sup> *In casu* ging het over de NMBS die als een verkoper in de zin van de WMPC werd gekwalificeerd. *A fortiori* kan zij ook als een onderneming worden gekwalificeerd, zie *supra* randnummer 27.

<sup>120</sup> G. STRAETMANS, “Onderneming, vrij beroep en consument” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, 25.



41. Zoals in de inleiding werd aangegeven, betreffen deze transportmaatschappijen de NMBS op het federale niveau, De Lijn in het Vlaams Gewest, MIVB-STIB in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en TEC in het Waals Gewest.

## Afdeling 4. Consument

42. Wat betreft het begrip ‘consument’, kan hier verwezen worden naar de definitie in artikel I.1, 2° WER: “iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.” Zoals verduidelijkt bij de afbakening van het onderzoek in de inleiding focust deze masterproef op de verhouding tussen de transportmaatschappij en de consument (B2C-relaties).

43. Een groot deel van openbaar vervoer-gebruikers zijn pendelaars op weg van en naar het werk.<sup>121</sup> De vraag rijst of deze reizigers kwalificeren als consument. Met betrekking tot de aankoop van een elektrische fiets voor woon-werkverkeer, heeft de rechtbank van eerste aanleg te Antwerpen<sup>122</sup> alvast beslist dat de aankoop van een vervoermiddel om zich naar het werk te begeven als een privéactiviteit moet beschouwd worden. De koper van deze fiets wordt als een consument beschouwd en kan bijgevolg een beroep doen op de regelen inzake consumentenkoop. Bij uitbreiding stelt de rechtsleer dat enkel handelingen in het kader van een zelfstandige activiteit iemand tot een onderneming maken.<sup>123</sup> Werknemers kunnen voor handelingen die zij stellen tijdens hun beroepsactiviteit niet als een onderneming worden beschouwd.<sup>124</sup> Naar analogie kan dus aangenomen worden dat werknemers die gebruik maken van een transportdienst om zich naar het werk te begeven ook als consument kwalificeren. Een dergelijke invulling is ook logisch, gelet op het doel van de regeling inzake consumentenbescherming dat door het Hof van Justitie hoog in het vaandel wordt gedragen, namelijk het beschermen van de zwakke partij.<sup>125</sup> Bij de aankoop van een goed of dienst bevindt een werknemer zich namelijk in dezelfde (ondergeschikte) positie als een consument ten opzichte van de onderneming, zelfs als hij deze aankoop verricht in het kader van zijn beroepsactiviteit.<sup>126</sup>

<sup>121</sup> 109,84 miljoen treinritten per jaar hebben betrekking op het woon-werkverkeer (Bron: cijfers 2019, verkregen door deelname BCG).

<sup>122</sup> Rb. Antwerpen (afd. Turnhout) 28 november 2016, *RW* 2017-18, afl. 35, 1396.

<sup>123</sup> J. VANANROYE en K.-J. VANDORMAEL, “Boek I WER en Wet Natuurlijke rechter. Van handelsrecht naar ondernemingsrecht” in B. KEIRSBILCK en E. TERRYEN (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, (5) 26, nr. 22.

<sup>124</sup> G. STRAETMANS, “Consumentenbescherming en marktpraktijken. Kernbegrippen”, *TPR* 2015, afl. 3-4, (1316) 1344. Zie ook Brussel 3 september 2013, *Jb. Hand.* 2013, 573.

<sup>125</sup> Zie bijvoorbeeld HvJ 3 september 2015, C-110/14, ECLI:EU:C:2015:538, *Horățiu Ovidiu Costea t. SC Volksbank România SA.*, nrs. 18 en 27 en HvJ 7 november 2019, C-349/18, *NMBS t. Mbutuku Kanyebe, Larissa Nijs, Jean-Louis Anita Dedroog*, ECLI:EU:C:2019:936, nrs. 50-51 (hierna: *NMBS t. Kanyebe e.a.*); zie ook H. CLAES, “Treinreizigers zonder geldig vervoerbewijs - licht aan het einde van de tunnel”, *RW* 2019-2020, 842; R. STEENNOT, “De bescherming van de consument door het Hof van Justitie: een brug te ver?”, *TPR* 2017, (81) 90.

<sup>126</sup> Een voorbeeld dat wordt aangehaald in J. VANANROYE en K.-J. VANDORMAEL, “Boek I WER en Wet Natuurlijke rechter. Van handelsrecht naar ondernemingsrecht” in B. KEIRSBILCK en E. TERRYEN (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, (5) 24 betreft een werknemer die zelf een akentas koopt louter voor zijn beroep. Dit kadert niet “binnen een beroepsactiviteit”, waardoor deze werknemer zich eveneens zal kunnen beroepen op de regels inzake consumentenrecht.

Moeilijker kan de situatie worden bij pendelaars die gebruik maken van het zogenaamde ‘derde betalerssysteem’<sup>127</sup>, waarbij de werkgever de abonnementskosten van het openbaar vervoer voor de werknemer draagt. Mijns inziens bestaat er geen twijfel over dat ook deze gebruikers onder de bescherming van de consumentrechtelijke regels vallen. In het licht van het gelijkheids- en non-discriminatiebeginsel (art. 10-11 Grondwet) zou het immers niet te verantwoorden zijn dat gebruikers van het derde betalerssysteem geen beroep kunnen doen op bescherming tegen onrechtmatige bedingen in de algemene voorwaarden, terwijl gebruikers die zelf de kostprijs van hun vervoerbewijs dragen dit wel zouden kunnen. Het is redelijkerwijze niet te verantwoorden dat een gebruiker zou mogen blootgesteld worden aan onrechtmatige bedingen die potentieel in de algemene voorwaarden zijn opgenomen<sup>128</sup>, louter omwille van het feit dat hij zelf zijn vervoerbewijs niet bekostigd heeft. Bovendien verwijst overweging 3 van Verordening Treinreizigers expliciet naar het feit dat de treinreiziger de zwakke partij bij het vervoercontract is, zonder onderscheid te maken of deze reiziger nu zelf betaald heeft of niet.

Om voorgaande argumenten verder te onderbouwen kan daarenboven verwezen worden naar een visie die CLAES recentelijk heeft uiteengezet naar aanleiding van een arrest van het Hof van Justitie in de Belgische zaak *NMBS t. Kanyebe e.a.*<sup>129</sup>. Volgens deze auteur kan het arrest van het Hof gezien worden in het licht van een recente evolutie die passagiers steeds meer als consument beschouwt<sup>130</sup>, waardoor alle passagiers, ongeacht hun relatie met de vervoersmaatschappij, bepaalde rechten toegekend krijgen.<sup>131</sup> Gelet op het *supra* vermelde gelijkheids- en non-discriminatiebeginsel tussen reizigers kan een dergelijke evolutie die alle reizigers op eenzelfde wijze behandelt alleen maar toegejuicht worden.

Terzijde kan ook vermeld worden dat de B2B-wet van 4 april 2019 ook tot gevolg heeft dat een transportmaatschappij in haar overeenkomsten met andere ondernemingen ook rekening moet houden met de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen die in deze wet zijn opgenomen (art. VI.91/3-VI.91/5 WER), gelet op de contractuele verhouding tussen een transportmaatschappij en haar gebruikers.<sup>132</sup> Deze situatie kan bijvoorbeeld van toepassing zijn wanneer een werkgever een derdebetalersovereenkomst sluit met de vervoersmaatschappij, zodat haar werknemers zelf niet hoeven te betalen voor het gebruik van de diensten.

**44.** Naast de gebruikers met een abonnement van bepaalde duur, tellen de transportmaatschappijen ook veel reizigers die minder frequent of slechts eenmalig van de vervoerdiensten gebruik maken, waarvoor verscheidene formules van meerrittenkaarten of losse tickets

---

<sup>127</sup> Er zijn geen gepubliceerde cijfers beschikbaar hoeveel abonnees hiervan gebruik maken. Uit mijn eigen ervaring als student aan het loket bij de NMBS bleek wel dat dit een vaak voorkomend fenomeen is.

<sup>128</sup> Bijvoorbeeld met betrekking tot compensatie voor vertraging.

<sup>129</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*, concl. G. PITRUZZELLA, *NJW* 2020, 209-213, noot J. WERBROUCH en *T.Vred.* 2019, 689-695, noot M. BAETENS-SPETSCHINSKY.

<sup>130</sup> Ook in de luchtvaartsector wordt het standpunt verdedigd dat er een vermoeden is dat een passagier een consument is, tot bewijs van het tegendeel door de luchtvaartmaatschappij, zie HvJ 18 november 2020, C-519/19, ECLI:EU:C:2020:933, *Ryanair DAC t. DelayFix*, nr. 56.

<sup>131</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 82; zie voor een toepassing in Frankrijk ook K. AGBENOTO, “Le passager, un nouveau consommateur?”, *Petites affiches* 2011, afl. 96, (1) 5.

<sup>132</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 83-84.

bestaan. Er bestaat geen twijfel over dat deze gebruikers, die zich veelal voor vrijetijds-activiteiten verplaatsen en die een overeenkomst met de betrokken transportmaatschappij sluiten, onder de noemer van consument vallen.

**45.** Anders ligt dit bij zwartrijders, die niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs, en dus geen geldige overeenkomst met de transportmaatschappij gesloten hebben. Het staat vast dat een zwartrijder ook als een consument moet beschouwd worden in zijn verhouding met de transportmaatschappij.<sup>133</sup> In het verleden bestond veel discussie over de reglementaire, dan wel contractuele aard van de verhouding tussen een zwartrijder en de transportmaatschappij. Naar aanleiding van een prejudiciële vraag heeft het Hof van Justitie in de reeds vermelde Belgische zaak echter duidelijkheid gebracht.<sup>134</sup> Volgens het Hof is het hebben van een vervoerbewijs slechts een bewijsvereiste van de vervoerovereenkomst en betreft het geen bestaansvereiste.<sup>135</sup> Bijgevolg is het Hof van oordeel dat ook de situatie waarin “een reiziger zonder vervoerbewijs in een vrij toegankelijke trein stapt om een rit te maken” onder het begrip ‘vervoerovereenkomst’ valt<sup>136</sup>, waardoor de verhouding tussen de NMBS en een zwartrijder van contractuele aard is.<sup>137</sup>

## Afdeling 5. Vervoerbewijs en vervoerovereenkomst

**46.** Zoals in het vorige randnummer reeds werd aangegeven vormt het vervoerbewijs geen bestaansvereiste van een vervoerovereenkomst, doch slechts een bewijsvereiste. Een vervoerovereenkomst wordt in artikel 3, lid 8 van Verordening Treinreizigers omschreven als een overeenkomst onder bezwarende titel of om niet tussen de transportmaatschappij<sup>138</sup> en de reiziger met als voorwerp de levering van een of meer vervoerdiensten. Volgens het Hof van Justitie is er wilsovereenstemming om een vervoerovereenkomst te sluiten wanneer de transportmaatschappij enerzijds vrije toegang tot de voertuigen verleent en de reiziger anderzijds in het voertuig stapt om een rit te maken.<sup>139</sup> Een vervoerbewijs (gedefinieerd in art. 2, 13° van de wet op de politie van de spoorwegen) vormt dan het fysieke of elektronische document, ongeacht de vorm, waarmee de reiziger kan bewijzen dat hij een geldige vervoerovereenkomst met de onderneming heeft gesloten. Het niet bijhebben van een vervoerbewijs verhindert niet dat er een vervoerovereenkomst is gesloten.<sup>140</sup>

<sup>133</sup> Indien een zwartrijder geen consument zou zijn, zou het schadebeding uit de algemene voorwaarden immers nooit getoetst kunnen worden aan de zwarte lijst van artikel VI.83 WER.

<sup>134</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*

<sup>135</sup> *Ibid.*, nr. 48.

<sup>136</sup> *Ibid.*, nr. 53.

<sup>137</sup> Zie ook C. BORUCKI en F. PEERAER, “Hof van Justitie beslecht discussie over totstandkoming vervoerovereenkomst”, *Juristenkrant* 2019, afl. 398, 2.

<sup>138</sup> In het licht van de verordening slaat dit alleen op een spoorwegonderneming, maar naar analogie kan dit ook toegepast worden op andere transportondernemingen voor bus, tram en metro.

<sup>139</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nrs. 36-37.

<sup>140</sup> *Ibid.*, nrs. 37 en 49. Zie ook *infra*.



# TITEL II. DISCUSSIES ROND ALGEMENE (VERVOERS)VOORWAARDEN

## Structuur

**47.** In dit deel wordt ingegaan op de theoretische vraagstukken die rijzen bij het gebruik van algemene (vervoers)voorwaarden. Als eerste wordt een beknopte uitleg over de discussie over de contractuele dan wel reglementaire aard van de algemene voorwaarden gegeven (hoofdstuk 1). Hoofdstuk 2 behandelt vervolgens de voorwaarden voor tegenwerpbaarheid van de algemene voorwaarden. Ten slotte wordt in hoofdstuk 3 ingegaan op de mogelijkheid tot eenzijdige wijziging. Over deze *topics* bestaat immers nog steeds onenigheid in de rechtspraak en rechtsleer.

## Hoofdstuk 1. Aard van de vervoersvoorwaarden

### Afdeling 1. Reglementair of contractueel

#### §1. Geen eensgezindheid in de rechtspraak en rechtsleer

**48.** Over de reglementaire dan wel contractuele verhouding tussen een transportmaatschappij en de gebruiker zaten de Belgische rechtspraak en literatuur tot voor kort niet op hetzelfde spoor.<sup>141</sup> In een bijdrage uit 2018<sup>142</sup> wijst BIQUET op de controverse betreffende dit onderwerp: de aard van de algemene voorwaarden kon immers zowel contractueel, reglementair als van gemengde aard beschouwd worden.<sup>143</sup> Door een recent arrest van het Hof van Justitie met betrekking tot de NMBS<sup>144</sup> leek de discussie eindelijk beslecht te zijn in het voordeel van de meerderheidsstrekking die een contractuele aard toekende aan de algemene vervoersvoorwaarden. Gelet op het principe van de autonome interpretatie, is de uitspraak van het Hof van Justitie niet allesbepalend voor de lidstaten bij het bepalen van het contractueel, dan wel

---

<sup>141</sup> Dat bewijst de discussie aangehaald in de bijdrage van BIQUET: C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires » prévus dans les conditions générales de la SNCB à charge des passagers démunis de titre de transport” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 101. Zie ook D. DE ROY, “Le caractère réglementaire de la relation de service public: un colosse aux pieds d’argile?”, *RCJB* 2017, afl. 4, (555) 559, nr. 9.

<sup>142</sup> De bijdrage werd gepubliceerd in 2018 en geeft de meest recente stand van de rechtspraak en rechtsleer aan voor het arrest van het Hof van Justitie op 7 november 2019.

<sup>143</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires » prévus dans les conditions générales de la SNCB à charge des passagers démunis de titre de transport” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 101. Titel hierna verkort als “Le régime juridique des « montants forfaitaires »”.

<sup>144</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*

reglementair karakter van de vervoerovereenkomst.<sup>145</sup> Wel maakt dit arrest duidelijk dat algemene vervoersvoorwaarden onder de toepassing van de regeling inzake onrechtmatige bedingen vallen.<sup>146</sup> In een uiterst recent arrest heeft het Belgische Hof van Cassatie deze visie van de contractuele aard van vervoersvoorwaarden definitief bevestigd (zie *infra*).<sup>147</sup>

#### A. Reglementaire aard

**49.** Voorstanders van de reglementaire aard zijn voornamelijk terug te vinden in de (hogere) rechtspraak. Zo oordeelde het Hof van Cassatie in het verleden dat de rechtsverhouding tussen een gebruiker en een verlener van een openbare dienst reglementair is, aangezien de voorwaarden een algemeen en normatief karakter hebben.<sup>148</sup> Het beginsel van de openbare dienst werd hierbij als criterium gebruikt om de aard van de rechtsverhouding te bepalen.<sup>149</sup> Vervoersmaatschappijen zijn immers belast met een openbare vervoerdienst (voor de NMBS vastgelegd in artikel 156 van de wet op de autonome overheidsbedrijven<sup>150</sup>).<sup>151</sup> Ook de Raad van State heeft in het verleden geoordeeld dat een reglementaire verhouding vereist is voor de openbare dienstverplichting.<sup>152</sup> Hoewel niet de meerderheid, volgt ook een deel van de lagere rechtspraak deze interpretatie met het argument dat aan de betrokken (vervoer)onderneming een openbare dienst is toevertrouwd.<sup>153</sup> Ook bepaalde (vooral oudere) rechtsleer<sup>154</sup> nam het standpunt in dat de algemene voorwaarden van een publieke dienst, zoals openbaar vervoer, door het publiek recht beheerst worden. Buiten de rechtspraak voorziet ook artikel 2, 1<sup>o</sup> van de wet op de politie van de spoorwegen in een reglementair karakter van de algemene voorwaarden vanaf het ogenblik van hun publicatie in het *Belgisch Staatsblad*. In het verleden bevatten de algemene voorwaarden van de NMBS ook een bepaling waarin het reglementaire karakter naar voren werd geschoven<sup>155</sup>, terwijl een soortgelijke bepaling niet meer terug te vinden is in de huidige versie.

---

<sup>145</sup> In zijn conclusie beslist het Hof immers enkel dat er ook een vervoerovereenkomst gesloten is in de situatie waarin een zwartrijder in een vrij toegankelijke trein stapt, zonder hierbij de reglementaire aard uit te sluiten.

<sup>146</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 74.

<sup>147</sup> Cass. 19 maart 2021, AR C.20.0324.N, onuitg.

<sup>148</sup> Cass. 20 april 1999, *Verkeersrecht* 2000, (64) 65; Cass. 4 december 2000, *RW* 2002-03, afl. 40, 1578, noot A. VAN OEVELEN; Cass. 14 februari 2014, *RCJB* 2017, afl. 4, (549) 554, noot D. DE ROY.

Het Hof heeft echter ook in tegengestelde zin geoordeeld, zie Cass. 18 juni 2007, *Arr.Cass.* 2007, afl. 6-7-8, 1371; Cass. 6 mei 2014, *Arr.Cass.* 2014, 1083 en recentelijk Cass. 19 maart 2021, AR C.20.0324.N, onuitg.

<sup>149</sup> F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 194-195.

<sup>150</sup> Wet 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, *BS* 27 maart 1991, 6.155.

<sup>151</sup> K. BERNAUW, “Aansprakelijkheid voor niet-conforme vervoerdiensten” in I. CLAEYS en R. STEENNOT (eds.), *Aansprakelijkheid, veiligheid en kwaliteit. XLste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2015, (269) 288.

<sup>152</sup> RvS 27 september 1988, nr. 30.876, ‘De Leener en Ballon’, *DAOR* 1989, (107) 110, overw. 2.3.1.

<sup>153</sup> Zie o.a. Pol. Charleroi 9 juni 2011, *JLMB* 2012, afl. 5, (233) 234; Vred. Antwerpen (2<sup>e</sup> kanton) 19 januari 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 15; Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, (278) 278-279, noot B. INGHELIS; Vred. Genk 13 december 2016, *RW* 2016-17, afl. 29, 1154.

<sup>154</sup> Zie bijvoorbeeld D. PHILIPPE en M. CHAMMAS, “L’opposabilité des conditions générales” in M. VANWIJCK en P. WERY (eds.), *Le processus de formation du contrat*, Brussel, Larcier, 2004, (189) 305.

<sup>155</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 103.

Ondanks het feit dat de hoogste rechtbanken van ons land deze discussie beslecht leken te hebben in het voordeel van de reglementaire aard, was het toch opvallend dat de controversie levendig bleef.<sup>156</sup> Dit kan onder andere verklaard worden door de veranderde context en actuele organisatie van de openbare dienst, die onder invloed van Europese wetgeving geliberaliseerd werd en bijgevolg niet exclusief meer voorbehouden is voor publieke ondernemingen.<sup>157</sup> Verder is er ook een evolutie in het profiel van de actiemogelijkheden van publieke ondernemingen in hun externe verhoudingen waar te nemen, waarbij het niet meer zo vanzelfsprekend is om eenzijdige rechtshandelingen op te leggen.<sup>158</sup> Consensualisme wordt eerder de norm, wat uiteraard in het voordeel pleit van een contractuele verhouding.

### B. Tussenpositie

**50.** In sommige rechtspraak werd een tussenpositie ingenomen.<sup>159</sup> Zo oordeelde de vrederechter te Fontaine-l'Évêque<sup>160</sup> dat de NMBS een contractuele verhouding heeft met haar reizigers die een geldig vervoerbewijs hebben, maar daarentegen een reglementaire verhouding met zwartrijders, tenzij wanneer het contract kon gesloten zijn door simpelweg op de trein te stappen. *De facto* komt dit erop neer dat er in België altijd een contractuele verhouding zou zijn, aangezien er een vrije toegang is tot de perrons.<sup>161</sup> VAN OEVELEN merkt hierbij echter op dat er geen wilsovereenstemming (art. 1108 BW) is tussen de NMBS en een zwartrijder om deze gratis te vervoeren, waardoor het moeilijk was om van een contractuele verhouding te spreken.<sup>162</sup> Dit standpunt wordt ook gevolgd door de correctionele rechtbank te Luik<sup>163</sup>, waarin gesteld wordt dat er geen contract kan gesloten worden tegen de wil van de transportmaatschappij in wanneer een reiziger instapt zonder betaald te hebben en zonder de treinbegeleider te verwittigen.

<sup>156</sup> Vooral de rechtsleer is het niet eens met de kwalificatie die de hoogste gerechtshoven geven, zie *infra*.

<sup>157</sup> F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 199-201, zie *infra* randnummer 65.

<sup>158</sup> D. DE ROY, “Le caractère réglementaire de la relation de service public: un colosse aux pieds d’argile?”, *RCJB* 2017, afl. 4, (555) 555.

<sup>159</sup> Rb. Oost-Vlaanderen (afd. Gent) 26 oktober 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, (150) 151; Vred. Florennes-Walcourt (afd. Walcourt) 10 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (498) 498, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>160</sup> Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (501) 503, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>161</sup> Dit argument werd ook gebruikt door het Hof van Justitie om te besluiten tot een contractuele verhouding, zie HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 49.

<sup>162</sup> A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers en de gevolgen van deze kwalificatie op de ‘geldboete’ verschuldigd bij niet-betaling van het genomen vervoer” (noot onder Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514. Titel hierna verkort als: “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers”.

<sup>163</sup> Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 17 september 2013, *VAV* 2014, afl. 4, (25) 26.

C. *Contractuele aard*

51. Opvallend is dat de meeste auteurs het er intussen, samen met een groot deel van de rechtspraak<sup>164</sup>, wel over eens zijn dat een contractuele aard moet toegekend worden aan de vervoersvoorwaarden. VANDENDRIESSCHE reikt enkele overtuigende argumenten aan waarom het criterium van de openbare dienstverplichting moeilijk hanteerbaar is om de reglementaire aard van de vervoersvoorwaarden te bepalen.<sup>165</sup> Ten eerste wijst hij erop dat het onduidelijk is welke activiteiten precies onder het begrip ‘openbare dienst’ vallen, aangezien geen wettelijke definitie bestaat en er verschillende invullingen mogelijk zijn.<sup>166</sup> Een tekstueel argument dat pleit voor een contractuele verhouding is te vinden in artikel 8 van de wet op de autonome overheidsbedrijven<sup>167</sup>, waarin de handelingen van de autonome overheidsbedrijven als daden van koophandel<sup>168</sup> worden aangemerkt, zonder uitzondering te maken voor activiteiten van openbare dienst.<sup>169</sup> Ten tweede houdt de rechtspraak geen rekening met de impact van de opgelegde liberalisering golf in de publieke sectoren, maar blijft men daarentegen denken binnen het klassieke kader waarin openbare diensten via een monopolie werden uitgevoerd.<sup>170</sup> Met een derde, zeer relevant, argument wordt erop gewezen dat het niet noodzakelijk is dat aan de openbare dienst een reglementaire aard wordt toegekend. Het is daarentegen ook perfect mogelijk dat een openbare dienst via een contractuele verhouding wordt uitbesteed, zonder dat dit een schending van het gelijkheids- of non-discriminatiebeginsel oplevert of de veranderlijkheid aan de noden van het algemeen belang in het gedrang brengt.<sup>171</sup> Daarenboven bepaalt artikel 3, §5 van de wet op de autonome overheidsbedrijven nu al dat alle clausules in het beheerscontract tussen de overheid en het autonoom overheidsbedrijf geacht worden contractueel te zijn, wat *a fortiori* ook geldt indien een contractuele verhouding met een private onderneming zou gesloten worden. Wanneer een private onderneming belast wordt

---

<sup>164</sup> Zie o.a. Cass. 18 juni 2007, *Arr. Cass. 2007*, afl. 6-7-8, 1371 (dat een tegengestelde beslissing vormt vergeleken met de arresten opgesomd in voetnoot 148); Corr. Antwerpen 15 november 2002, *RABG* 2003, afl. 12, (651) 653; Corr. Kortrijk 19 juni 2015, *TGR* 2015, (289) 290; Vred. Brugge 1 maart 2018, *T.Vred.* 2019, nr. 11-12, (679) 679-680; Vred. Florennes-Walcourt (afd. Florennes) 4 november 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (496) 497, noot A. VAN OEVELEN. Voor het meest recente arrest: zie Cass. 19 maart 2021, AR C.20.0324.N, onuitg.

<sup>165</sup> Voor een uitgebreide argumentatie, zie F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 196-209.

<sup>166</sup> *Ibid.*, 197-198.

<sup>167</sup> Artikel 8 wet 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, *BS* 27 maart 1991, 6.155.

<sup>168</sup> Hoewel artikel 8 van de wet op de autonome overheidsbedrijven nog steeds naar ‘daden van koophandel’ verwijst, bestaat dit begrip als dusdanig niet meer. Het dient bijgevolg gelezen te worden als ‘ondernemingshandeling’. De verwijzing in artikel 8, lid 2 van de wet naar boek III van het Wetboek van Koophandel moet gelezen worden als een verwijzing naar boek XX WER betreffende insolventie van ondernemingen.

<sup>169</sup> Zie ook C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 104.

<sup>170</sup> F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 199-201.

<sup>171</sup> *Ibid.*, 201-204. Zie ook EUROPESE COMMISSIE, “The ‘unfair terms’ directive, five years on: evaluation and future perspectives” (Brussels Conference 1-3 July 1999), *European Communities*, 2000, 115.



met een openbare dienst is het derhalve uitgesloten dat de algemene voorwaarden plots van reglementaire aard zouden zijn in verhouding met de gebruikers.<sup>172</sup>

**52.** Volgens STEENNOT<sup>173</sup> kon ook niet anders dan beslist worden dat er een vervoerovereenkomst is gesloten, gelet op het toepassingsgebied van de vervoersvoorwaarden. De vervoersvoorwaarden bepaalden immers zelf dat zij van toepassing zijn op alle personen die aanwezig zijn in de treinen<sup>174</sup>, ongeacht of deze persoon een vervoerbewijs heeft betaald of niet. Het zou moeilijk te verenigen zijn dat de NMBS geen overeenkomst heeft willen sluiten met een reiziger die niet heeft betaald, terwijl de vervoersvoorwaarden wel gelden voor alle personen die in de trein aanwezig zijn.<sup>175</sup> Over deze wilsovereenstemming tussen de NMBS en een zwartrijder is echter niet iedereen het eens, aangezien de NMBS nooit de bedoeling had om een reiziger gratis te vervoeren en er bijgevolg geen wilsovereenstemming was over de prijs.<sup>176</sup>

**53.** Ook BIQUET<sup>177</sup> is het eens met de contractuele aard van de vervoersvoorwaarden (tenminste bij de NMBS), omwille van een tekstueel argument in de Vervoersvoorwaarden. Artikel 2 stipuleert namelijk dat “Door gebruik te maken van de vervoerdiensten van NMBS erkent u kennis te hebben genomen van dit document en van de Bijzondere Voorwaarden (die beschikbaar zijn op onze website nmbs.be) en aanvaardt u deze zonder enig voorbehoud na te leven.”<sup>178</sup> Bovendien overtuigt het niet meer dat voorwaarden van reglementaire aard zijn louter omwille van het feit dat zij in het *Belgisch Staatsblad* verschenen zijn.<sup>179</sup>

Opmerkelijk bij de formulering van de kennisname- en aanvaardingsclausule is de dwingende clausule die bij De Lijn is opgenomen: De Lijn beperkt er zich toe door in een inleidende bepaling te stellen: “Het personeel van De Lijn ziet er op toe dat de reizigers, en het publiek in het algemeen, de bepalingen uit deze Algemene Reisvoorwaarden De Lijn naleven.” In tegenstelling tot bij de NMBS is er dus geen sprake van kennisname of aanvaarding, behalve in enkele bijzondere bepalingen met betrekking tot de aankoop van een vervoerbewijs in de app of op de website. Dit wijst er mijns inziens op dat De Lijn deze voorwaarden als reglementaire

---

<sup>172</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique – Quelques considérations générales sur l’application des protections classiques des consommateurs aux usagers du service public”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 27. Titel hierna afgekort als “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”.

<sup>173</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 151.

<sup>174</sup> In de huidige versie is opgenomen “Door gebruik te maken van de vervoersdiensten van NMBS” (art. 2), wat *de facto* op hetzelfde neerkomt.

<sup>175</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 151.

<sup>176</sup> Zie T. BAES, “Toeslagen op trein kunnen onrechtmatige bedingen uitmaken”, <http://baes.be/consumentenbescherming/toeslagen-op-de-trein-kunnen-onrechtmatige-bedingen-uitmaken/>.

<sup>177</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 104.

<sup>178</sup> De formulering van dit artikel is niet gewijzigd tussen de versie van 10 november 2017 die BIQUET onderzocht heeft en de in deze masterproef onderzochte versie van 1 februari 2021.

<sup>179</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 102.

bepalingen ziet. Gelet op voorgaande argumenten, de meerderheid van de Belgische rechtspraak<sup>180</sup> en de hieronder besproken rechtspraak van het Hof van Justitie en het Hof van Cassatie kan deze stelling niet meer worden bijgetreden. Een herformulering van deze inleidende bepaling lijkt opportuun, al is het maar om de Algemene Reisvoorwaarden op een minder dwingende toon aan te vatten dan nu het geval is. Bij de MIVB is in artikel I een gelijkaardige bepaling als bij de NMBS opgenomen, waarbij de reiziger expliciet de kennisname en aanvaarding erkent.

Volgens artikel X.53 WER bepaalt een ‘reglement’ onder welke voorwaarden de reizigers tot het vervoer worden toegelaten. Waar in het verleden weinig controverse was dat de term ‘reglement’ sloeg op bedingen die eenzijdig werden opgelegd door een administratieve overheid, is deze interpretatie vandaag voor discussie vatbaar. De NMBS beschikt vandaag immers niet meer over een normatieve beschikkingsbevoegdheid ten opzichte van haar reizigers, waardoor de term ‘reglement’ zich ook uitstrekt tot algemene voorwaarden die (op zijn minst stilzwijgend) door de wederpartij moeten aanvaard worden.<sup>181</sup> Het valt te betreuren dat de wetgever dit begrip niet heeft aangepast bij het incorporeren<sup>182</sup> van deze bepalingen in het Wetboek Economisch Recht.

**54.** DELFORGE weerlegt enkele criteria die gebruikt werden om tot de reglementaire aard te besluiten door te wijzen op gelijkaardige mechanismen die in een contractuele verhouding gebruikt worden.<sup>183</sup> Als eerste benadrukt zij dat er niet zomaar een reglementaire aard kan toegekend worden aan de voorwaarden omwille van de loutere vaststelling dat de wederpartij niet in de mogelijkheid was om over de voorwaarden te onderhandelen, aangezien dit ook bij een toetredingscontract niet mogelijk is. Vervolgens is het geen overtuigend argument om tot een reglementaire verhouding te besluiten in het geval van een monopoliepositie. Ook in private verhoudingen gebeurt het immers dikwijls dat de wederpartij geen onderhandelingsmacht heeft door een beperkt aanbod. De nadruk ligt op het vinden van een evenwicht tussen het algemeen belang en de privébelangen, met respect voor de individuele rechten van de gebruikers, wat de voorkeur naar de contractuele aard van de algemene voorwaarden laat uitschijnen.<sup>184</sup>

## §2. Invloed rechtspraak Hof van Justitie

**55.** Het Hof van Justitie heeft zich eveneens al uitgesproken over de contractuele dan wel reglementaire aard van de algemene voorwaarden van de NMBS in twee arresten, die op het eerste zicht tegenstrijdig lijken. Bij een aandachtige lezing wordt duidelijk dat beide arresten een verschillende vraag beantwoorden, waardoor het verschil in uitkomst verklaard wordt.

---

<sup>180</sup> Zie *supra* voetnoot 164.

<sup>181</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 103.

<sup>182</sup> De bepalingen van boek X, Titel 4 WER zijn letterlijk overgenomen uit Titel VIIbis van boek I van het Wetboek van Koophandel.

<sup>183</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 25-27.

<sup>184</sup> *Ibid.*, 28.

A. *Hof van Justitie 21 september 2016*<sup>185</sup>

**56.** Naar aanleiding van meerdere keren te reizen zonder vervoerbewijs, dagvaardt de NMBS een reiziger tot betaling van het verschuldigde bedrag, inclusief een forfaitaire vergoeding van 200 euro per rit zonder geldig vervoerbewijs. De zwartrijder beroept zich op de contractuele verhouding die hij heeft met de NMBS, terwijl de NMBS argumenteert dat de zwartrijder een delictuele daad heeft gesteld en er bijgevolg geen contractuele band ontstaan is.<sup>186</sup> Het Hof van Justitie oordeelt dat de Verordening Treinreizigers er niet aan in de weg staat om in het nationaal recht bepalingen op te nemen op grond waarvan geen contractuele band ontstaat tussen een spoorwegonderneming en een clandestiene reiziger die zijn situatie niet regulariseert.<sup>187</sup> De voorwaarden voor de totstandkoming van een vervoerovereenkomst worden immers geregeld door het nationaal recht<sup>188</sup> en niet door artikel 6, lid 2 van aanhangsel A in bijlage I van de Verordening Treinreizigers, waarop de prejudiciële vraag betrekking had.

**57.** Volgens STEENNOT<sup>189</sup> en CAMBIE<sup>190</sup> had de prejudiciële vraag die de vrederechter stelde echter een beperkte draagwijdte, waardoor het Hof enkel uitspraak kon doen over de verenigbaarheid met de Verordening Treinreizigers van nationale bepalingen die een contractuele band tussen een vervoersmaatschappij en een zwartrijder uitsluiten. CAMBIE stelt zelfs onomwonden dat de vrederechter de verkeerde prejudiciële vraag heeft gesteld door niet te peilen naar de toepasselijkheid van de regeling inzake onrechtmatige bedingen.<sup>191</sup> Hierdoor mag de impact van dit arrest niet overschat worden. Het arrest betekent immers niet dat de toeslagen niet onderworpen zijn aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen.<sup>192</sup> Naar Belgisch recht maakt het niet uit of de algemene voorwaarden van reglementaire dan wel van contractuele aard zijn, aangezien de NMBS (en bij uitbreiding alle transportmaatschappijen) als een onderneming in de zin van het WER moeten worden aangemerkt, waardoor de regeling inzake onrechtmatige bedingen van toepassing is.<sup>193</sup>

---

<sup>185</sup> HvJ 21 september 2016, C-261/15, ECLI:EU:C:2016:709, *NMBS t. Demey*, noot W. VERHEYEN.

<sup>186</sup> *Ibid.*, nr. 18-20.

<sup>187</sup> *Ibid.*, nr. 35.

<sup>188</sup> *Ibid.*, nr. 34.

<sup>189</sup> R. STEENNOT, "Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten" in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 8-9.

<sup>190</sup> P. CAMBIE, "De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg" (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 607-608.

<sup>191</sup> *Ibid.*, 608.

<sup>192</sup> *Ibid.*; R. STEENNOT, "Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten" in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 9.

<sup>193</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, nr. 70, 49, noot R. STEENNOT; Cass. 6 mei 2014, *Arr.Cass.* 2014, afl. 5, 1083; M. BAETENS-SPETSCHINSKY, "La réglementation sur les clauses abusives bénéficie-t-elle au voyageur ferroviaire sans titre de transport?" (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *T.Vred.* 2019, (689) 691-692, nr. 4; A. VAN OEVELEN, "Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers" (noot onder Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514, nr. 5-6.

Niet iedereen is het echter met deze visie eens, zelfs niet na het cassatiearrest van 6 mei 2014<sup>194</sup> waarin het Hof oordeelde dat de NMBS als onderneming beschouwd moet worden en dus eveneens moet voldoen aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen. VERHEYEN<sup>195</sup> stelt dat een zwartrijder, door dit arrest, geen overeenkomst heeft gesloten met de spoorwegmaatschappij en bijgevolg geen beroep kan doen op de bescherming van het consumentenrecht. Ook de vrederechter te Genk<sup>196</sup> weigert om de bedongen vergoeding uit de algemene voorwaarden te toetsen op hun gelijkwaardigheid en proportionaliteit, omdat het Hof van Justitie de afwezigheid van een contractuele band tussen een zwartrijder en een spoorwegonderneming niet strijdig acht met de Verordening Treinreizigers.

**58.** Omwille van de beperkte draagwijdte van de prejudiciële vraag, die geen betrekking had op de Richtlijn Oneerlijke Bedingen, kan uit dit arrest niet zomaar besloten worden dat de regeling inzake onrechtmatige bedingen niet van toepassing is. Door de brede invulling van het begrip ‘overeenkomst’ zijn de regelen inzake onrechtmatige bedingen immers van toepassing, zelfs wanneer de inhoud van de overeenkomst een reglementair karakter heeft.<sup>197</sup>

#### *B. Hof van Justitie 7 november 2019<sup>198</sup>*

**59.** In tegenstelling tot het *supra* besproken arrest van 2016, diende het Hof van Justitie zich deze keer – opnieuw in een Belgische zaak – wel uit te spreken over de Richtlijn Oneerlijke Bedingen bij het beantwoorden van de prejudiciële vragen. Ook deze keer betrof het de verhouding tussen een spoorwegmaatschappij (*in casu* NMBS) en een reiziger zonder vervoerbewijs. In wezen slaan de prejudiciële vragen op twee zaken: 1) of het begrip ‘vervoerovereenkomst’, zoals gedefinieerd in artikel 3, punt 8 van Verordening Treinreizigers ook slaat op een reiziger die zonder vervoerbewijs in de trein stapt en 2) of de nationale rechter een oneerlijk schadebeding uit de algemene vervoersvoorwaarden kan matigen of een nationale bepaling van aanvullend recht ter vervanging kan toepassen.

**60.** Als antwoord op het eerste *issue* oordeelt het Hof dat onder het begrip ‘vervoerovereenkomst’ ook de situatie valt waarin een reiziger zonder vervoerbewijs in een vrij toegankelijke trein stapt om een rit te maken.<sup>199</sup> Deze uitspraak is toch merkwaardig, omdat het in tegenspraak lijkt te zijn met het arrest uit 2016<sup>200</sup>, waar het Hof geen bezwaar had tegen nationale bepalingen op grond waarvan geen contractuele band met de spoorwegonderneming

---

<sup>194</sup> Cass. 6 mei 2014, *Arr. Cass.* 2014, afl. 5, 1083, *Jb.Markt.* 2014, 265 en *Pas.* 2014, afl. 5, 1058.

<sup>195</sup> W. VERHEYEN, “Passagiers- en consumentenrecht bieden geen bescherming tegen treinboetes” (noot onder HvJ 21 september 2016, C-261/15), *Juristenkrant* 2016, afl. 335, 2.

<sup>196</sup> Vred. Genk 13 december 2016, *RW* 2016-17, nr. 29, 1154.

<sup>197</sup> R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 8.

<sup>198</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, concl. G. PITRUZZELLA, *NJW* 2020, 209-213, noot J. WERBROUCH en *T.Vred.* 2019, 689-695, noot M. BAETENS-SPETSCHINSKY.

<sup>199</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 53; H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 80.

<sup>200</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 81.

zou bestaan.<sup>201</sup> In het arrest van 2019 interpreteert het Hof de voorwaarden voor de totstandkoming van een overeenkomst immers toch zelf.<sup>202</sup> Het Hof is van mening dat er een overeenstemmende wil is om een contractuele relatie aan te gaan enerzijds door het verlenen van vrije toegang tot de trein door de spoorwegonderneming en anderzijds door het instappen in de trein door de reiziger.<sup>203</sup> Indien een reiziger niet heeft betaald, maakt dit volgens het Hof een contractuele wanprestatie uit.<sup>204</sup> Het vervoerbewijs is voor het Hof geen bestaansvereiste, maar dient louter als bewijs dat een vervoerovereenkomst is gesloten.<sup>205</sup> Steun voor deze redenering vindt het Hof in overweging 2 en 3 bij de Verordening Treinreizigers die een hoog niveau van consumentenbescherming voorschrijft en die de treinreiziger als de zwakste partij bij de vervoerovereenkomst beschouwt.<sup>206</sup> Deze argumentatie van het Hof past ook in de *supra* besproken evolutie om passagiers steeds meer als consument te beschouwen.<sup>207</sup> Volgens het Hof zou de reiziger immers rechten kunnen verliezen wanneer geacht wordt dat een clandestiene reiziger geen contractuele relatie heeft met de transportmaatschappij<sup>208</sup>, wat zou indruisen tegen de doelstelling van consumentenbescherming.<sup>209</sup>

Mijns inziens gaat het Hof hier te kort door de bocht wat betreft de wilsovereenstemming tussen de partijen. Uit het feit dat de perrons vrij toegankelijk zijn, kan niet afgeleid worden dat de NMBS de wil heeft gehad om een dienst te verlenen aan een reiziger die hier geen vergoeding voor wil betalen.<sup>210</sup> Opvallend bij deze visie is dat het Hof ingaat tegen de interpretatie die advocaat-generaal PITRUZZELLA in zijn conclusie weergeeft.<sup>211</sup> De advocaat-generaal baseert zich op het arrest van 2016 om tot de conclusie te komen dat het aan de nationale rechter staat om na te gaan of er al dan niet een contractuele rechtsverhouding is ontstaan, aangezien de Verordening Treinreizigers geen aanwijzingen geeft omtrent het tijdstip waarop een vervoerovereenkomst tot stand komt.<sup>212</sup> Ook de advocaat-generaal betwijfelt of er wel sprake is van een wilsovereenstemming, aangezien een zwartrijder – door wetens en willens niet te betalen – ook nooit de wil gehad heeft om zijn verbintenis correct uit te voeren, terwijl de prijs niettemin een essentieel element van de overeenkomst uitmaakt.<sup>213</sup> Op dit punt valt de

<sup>201</sup> HvJ 21 september 2016, C-261/15, ECLI:EU:C:2016:709, *NMBS t. Demey*, nr. 35.

<sup>202</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 34-37; zie ook H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 82.

<sup>203</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 37; J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 211.

<sup>204</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 52.

<sup>205</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 48; J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 211.

<sup>206</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 50.

<sup>207</sup> Zie randnummer 43 en bijhorende voetnoten 130 en 131.

<sup>208</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 51.

<sup>209</sup> H. CLAES, “Treinreizigers zonder geldig vervoerbewijs - licht aan het einde van de tunnel”, *RW* 2019-2020, 842.

<sup>210</sup> VAN OEVELEN is hierbij van dezelfde mening, zie A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514.

<sup>211</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 80.

<sup>212</sup> Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nr. 41-43.

<sup>213</sup> *Ibid.*, nr. 52-53.

redenering van de advocaat-generaal te verkiezen boven die van het Hof, te meer omdat deze visie geenszins inhoudt dat de zwartrijder zijn bescherming onder de regeling inzake onrechtmatige bedingen zou verliezen.<sup>214</sup>

Niettemin lijkt het mogelijk om beide interpretaties met elkaar te verzoenen. Het gaat er voor het Hof immers vooral over dat de consument-reiziger een voldoende hoog niveau van consumentenbescherming geniet, aangezien de treinreiziger de zwakke partij is.<sup>215</sup> Eerder argumenteerde STEENNOT reeds dat het begrip ‘overeenkomst’ ook verhoudingen omvat waarbij dienstverlening in een reglementair kader wordt voorzien.<sup>216</sup> Indien deze brede interpretatie van het begrip ‘overeenkomst’ wordt gevolgd<sup>217</sup>, kan een lidstaat nog altijd kiezen welke kwalificatie in de nationale rechtsorde aan een vervoerovereenkomst gegeven wordt zonder dat de reiziger aan bescherming moet inboeten. Dergelijke interpretatie zou volledig stroken met de bedoeling van het Hof van Justitie om de consument-reiziger een zo groot mogelijke bescherming te bieden.

**61.** Wat betreft de prejudiciële vraag over de sanctie voor onrechtmatige bedingen, bevestigt het Hof zijn vaststaande rechtspraak dat matiging van het oneerlijk beding niet mogelijk is<sup>218</sup> en dat het bijgevolg volledig buiten toepassing moet gelaten worden<sup>219</sup>, gelet op de afschrikwekkende werking die van de sanctie uitgaat.<sup>220</sup> Het Hof voorziet echter in een uitzondering, waardoor de rechter toch de mogelijkheid heeft om een oneerlijk beding te vervangen door een nationale bepaling van aanvullend recht<sup>221</sup>, onder twee cumulatieve voorwaarden<sup>222</sup>. Vervanging door een bepaling van aanvullend recht is mogelijk wanneer (i) de betrokken overeenkomst ingevolge de schrapping van het beding niet kan blijven voortbestaan en (ii) de vernietiging van de gehele overeenkomst uiterst nadelige gevolgen zou teweeg brengen voor de consument.<sup>223</sup> Of deze voorwaarden vervuld zijn, hangt af van de beoordeling door de

---

<sup>214</sup> Zoals reeds aangehaald, is de regeling inzake onrechtmatige bedingen in België immers ook van toepassing op een reglementaire rechtsverhouding, zie Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nr. 61. Zie ook H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 83, nr. 10.

<sup>215</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*, nr. 50-51; H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 82.

<sup>216</sup> R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 8.

<sup>217</sup> Dit is ook wat de Europese Commissie reeds geargumenteed heeft, zie EUROPESE COMMISSIE, “The ‘unfair terms’ directive, five years on: evaluation and future perspectives” (Brussels Conference 1-3 July 1999), *European Communities* 2000, 111-112.

<sup>218</sup> J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 212.

<sup>219</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*, nr. 66-67.

<sup>220</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.84 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (105) 111.

<sup>221</sup> HvJ 21 januari 2015, C-482/13, C-484/13, C-485/13 en C-487/13, ECLI:EU:C:2015:21, *Unicaja Banco*, nr. 33.

<sup>222</sup> In de Nederlandstalige versie van het arrest lijkt het alsof de voorwaarden alternatief zijn door het gebruik van het woord ‘of’. Uit eerdere rechtspraak (o.a. *Unicaja Banco*) en de anderstalige versies van het arrest (‘et’ in het Frans, ‘and’ in het Engels) blijkt echter dat de voorwaarden wel degelijk cumulatief moeten beschouwd worden. Zie ook M. BAETENS-SPETSCHINSKY, “La réglementation sur les clauses abusives bénéficiaire-t-elle au voyageur ferroviaire sans titre de transport?” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *T.Vred.* 2019, (689) 694.

<sup>223</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*, nr. 74.

nationale rechter. In het kader van vervoersvoorwaarden lijkt het op het eerste gezicht moeilijk te argumenteren dat de vervoerovereenkomst niet kan blijven voortbestaan zonder een onrechtmatig schadebeding, waardoor een matiging van het schadebeding niet mogelijk is.<sup>224</sup>

In zijn conclusie<sup>225</sup> geeft de advocaat-generaal een meer genuanceerde visie met betrekking tot het onrechtmatig karakter van het schadebeding *in casu*. PITRUZZELLA wijst op de bijzondere samenloop van particuliere en openbare belangen om in vraag te stellen of het evenwicht tussen de partijen wel aanzienlijk verstoord is, aangezien de functie van het schadebeding erin bestaat zwaartrijden te ontmoedigen en administratieve kosten van invordering te vergoeden.<sup>226</sup> Het schadebeding brengt wel voordelen mee voor de onderneming, maar deze zijn ingegeven door “gerechtvaardigde organisatorische en beheerstechnische overwegingen die de onderneming in acht dient te nemen om haar activiteit efficiënt en rendabel te kunnen uitoefenen.”<sup>227</sup> De advocaat-generaal pleit niet voor een matiging van het onrechtmatig beding, maar eerder voor een pragmatische benadering of er wel sprake is van een onrechtmatig beding *tout court*.

**62.** Met dit arrest staat het vast dat de regeling inzake onrechtmatige bedingen van toepassing is op de algemene vervoersvoorwaarden, ook in verhouding met clandestiene reizigers.<sup>228</sup> Het is echter niet de taak van het Hof om het begrip ‘overeenkomst’ in te vullen. De definitie die het Hof gebruikt in randnummers 36 en 37 van het arrest kan met andere woorden niet zonder meer doorwerken in de Belgische rechtsorde. Het blijft met andere woorden de bevoegdheid van de nationale rechter om te bepalen of een overeenkomst tot stand is gekomen op grond van het nationaal recht.<sup>229</sup> Uiteraard vormt dit arrest wel een extra argument om te oordelen dat de verhouding tussen een (clandestiene) reiziger en de spoorwegonderneming van contractuele aard is.<sup>230</sup>

### C. Bottom-line: impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie

**63.** Concluderend kan bij beide arresten gesteld worden dat zij een relatief kleine impact hebben op de Belgische aanpak bij algemene vervoersvoorwaarden. Bij het arrest van 21 september 2016, omdat de prejudiciële vraag een te beperkte draagwijdte had en geen betrekking had op de Richtlijn Oneerlijke Bedingen.<sup>231</sup> Hoewel het arrest van 7 november 2019 deze vraag wel behandelde en expliciet verklaarde dat vervoersvoorwaarden in ieder geval

<sup>224</sup> De beschreven uitzondering dient immers strikt geïnterpreteerd te worden.

<sup>225</sup> Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nrs. 63-65.

<sup>226</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 85-86, nr. 16.

<sup>227</sup> Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nr. 65; zie ook P. NEBIA, *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, 113.

<sup>228</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 86, nr. 17.

<sup>229</sup> Concl. G. PITRUZZELLA bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478, nr. 51.

<sup>230</sup> De recente rechtspraak verwijst expliciet naar dit arrest, zie Vred. Deinze 11 februari 2020, onuitg., nr. 19A312.

<sup>231</sup> R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 9.

onder de toepassing van de regeling voor onrechtmatige bedingen vielen<sup>232</sup>, betekende dit geen grote ommekeer voor de Belgische rechtspraak.<sup>233</sup> Een zwartrijder kon zich in België immers al beroepen op de regeling inzake onrechtmatige bedingen, aangezien de hoogste gerechtshoven reeds geoordeeld hadden dat deze regels van toepassing waren op de vervoersvoorwaarden<sup>234</sup>, ongeacht de aard van de verhouding tussen reiziger en de transportmaatschappij.<sup>235</sup> Toch zal het arrest een zekere impact hebben op de lagere rechtspraak<sup>236</sup>, met name bij de rechters die nog van oordeel waren dat de regeling inzake onrechtmatige bedingen niet van toepassing was op de vervoersvoorwaarden.<sup>237</sup> Dergelijke interpretatie is nu uitgesloten.

**64.** Het is echter niet omdat in België de regeling inzake onrechtmatige bedingen zowel bij een contractuele als reglementaire verhouding werd toegepast, dat alle Europese lidstaten dit principe hanteerden. Het arrest heeft dus wel een impact in lidstaten waar de vervoersvoorwaarden nog als reglementair worden beschouwd en waar de Richtlijn Oneerlijke Bedingen niet van toepassing is op een reglementaire verhouding. Zo verwijst CLAES naar de impact van het arrest op de SNCF<sup>238</sup>, aangezien de Franse rechtspraak oordeelde dat de Richtlijn Oneerlijke Bedingen niet van toepassing was op een reglementaire verhouding en er geen contractuele band was tussen zwartrijders en een vervoersmaatschappij.<sup>239</sup> Door het arrest zal iedere lidstaat de regeling inzake onrechtmatige bedingen moeten toepassen in de relatie tussen een clandestiene reiziger en de transportmaatschappij, ongeacht de nationale invulling van deze verhouding.

### §3. Impact van de liberalisering

**65.** Traditioneel werden activiteiten van openbare dienst uitgevoerd door middel van een overheidsmonopolie<sup>240</sup> om zo de openbare dienst voor de volledige bevolking te garanderen. Ook de organisatie van openbaar vervoer wordt dikwijls toevertrouwd aan één onderneming die onder controle van de overheid staat. Onder invloed van Europese reglementering ontstond echter een evolutie tot liberalisering van economische activiteiten.<sup>241</sup> Zoals reeds besproken in

---

<sup>232</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 86, nr. 17.

<sup>233</sup> C. BORUCKI en F. PEERAER, “Hof van Justitie beslecht discussie over totstandkoming vervoerovereenkomst”, *Juristenkrant* 2019, afl. 398, 2.

<sup>234</sup> Zie *infra*, randnummer 67.

<sup>235</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 23; M. BAETENS-SPETSCHINSKY, “La réglementation sur les clauses abusives bénéficie-t-elle au voyageur ferroviaire sans titre de transport?” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *T.Vred.* 2019, (689) 691-692, nr. 4; H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 83.

<sup>236</sup> Zie o.a. al de expliciete verwijzing van *Vred. Deinze* 11 februari 2020, onuitg., nr. 19A312 naar het arrest.

<sup>237</sup> Zie o.a. *Vred. Genk* 13 december 2016, *RW* 2016-17, nr. 29, (1154) 1155.

<sup>238</sup> Société nationale des chemins de fer français.

<sup>239</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 83. nr. 10 en de daar geciteerde rechtspraak in voetnoot 16.

<sup>240</sup> F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 199.

<sup>241</sup> Met betrekking tot spoorvervoer, zie A. DE JONG, “Liberalisering van het spoorvervoer in de EU: naar voltooiing van de Europese spoorwegruimte?”, *SEW* 2008, afl. 1, 10-17.



randnummer 49 werd het criterium van de openbare dienst gehanteerd om tot een reglementaire rechtsverhouding te besluiten<sup>242</sup>, wat geen probleem inhield wanneer een overheidsbedrijf deze dienst uitvoerde. Door de liberalisering is het echter mogelijk dat ook private spelers de markt betreden om een openbare (vervoer)dienst uit te voeren.<sup>243</sup> Het kan niet aanvaard worden dat de verhouding tussen een private onderneming belast met de openbare dienst en een consument van reglementaire aard zou zijn.<sup>244</sup> Het is perfect mogelijk dat een openbare dienst via een contractuele verhouding wordt uitgevoerd door een private onderneming, zonder dat dit een schending van het gelijkheids- of non-discriminatiebeginsel oplevert of de veranderlijkheid aan de noden van het algemeen belang in het gedrang brengt.<sup>245</sup> De liberalisering van de transportsector lijkt dus nog meer de deur te openen voor de contractuele aard van algemene vervoersvoorwaarden.<sup>246</sup>

#### §4. Een einde aan de discussie

**66.** Met zijn arrest van 19 maart 2021 lijkt het Hof van Cassatie nu ook definitief gekozen te hebben voor de weg van de contractuele aard van de vervoersvoorwaarden.<sup>247</sup> *In casu* betrof het een vordering van de MIVB tegen een reiziger die een boete had gekregen wegens zwartrijden, maar deze niet betaald had. De vrederechter te Deinze, die bevoegd was om over de grond van de zaak te oordelen, besliste dat er een contractuele verhouding was tussen de zwartrijder en de MIVB.<sup>248</sup> Hierbij steunde de vrederechter zich op het arrest *NMBS t. Kanyeba e.a.*, waarin het Hof van Justitie oordeelde dat er wilsovereenstemming tot het sluiten van een vervoerovereenkomst is wanneer de reiziger instapt in een voertuig met vrije toegang.<sup>249</sup> Bovendien was de vrederechter van mening dat de MIVB de relatie tussen haar en de reiziger ook als contractueel aanzag, doordat in de vervoerregels duidelijk bepaald is wat het gevolg is van niet-betaling. Het zou moeilijk te verenigen zijn dat de MIVB geen overeenkomst heeft willen sluiten met een reiziger die niet heeft betaald, terwijl de vervoersvoorwaarden wel gelden voor alle personen die het MIVB-netwerk gebruiken.<sup>250</sup> Bijgevolg was de vordering van de

---

<sup>242</sup> RvS 27 september 1988, nr. 30.876, ‘De Leener en Ballon’, *DAOR* 1989, (107) 110, overw. 2.3.1; F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 199.

<sup>243</sup> P. NEBIA, *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, 105.

<sup>244</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 27.

<sup>245</sup> F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 201-204.

<sup>246</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 66-67.

<sup>247</sup> Cass. 19 maart 2021, AR C.20.0324.N, onuitg.

<sup>248</sup> Vred. Deinze 11 februari 2020, onuitg., nr. 19A312.

<sup>249</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 37.

<sup>250</sup> Zie ook R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 151 en de redenering in randnummer 52.

transportmaatschappij verjaard, aangezien rechtsvorderingen ontstaan uit een overeenkomst van personenvervoer verjaren door verloop van één jaar (art. X.49, lid 3 WER).

Zonder enig voorbehoud volgde het Hof van Cassatie de redenering van de vrederechter dat een vervoerovereenkomst tot stand was gekomen. Met dit arrest lijkt nu ook naar Belgisch recht definitief beslecht te zijn dat de verhouding tussen een transportmaatschappij van contractuele aard is, ongeacht of de reiziger nu betaald heeft of niet. Toch dient voorzichtig omgesprongen te worden met het begrip ‘definitief’, gezien het Hof in de laatste decennia af en toe het geweer van schouder heeft veranderd.<sup>251</sup>

## Afdeling 2. *De facto* kleine impact op de onrechtmatige bedingenleer

**67.** Dankzij een arrest van het Arbitragehof in 2005 heeft de voorgaande discussie betreffende de contractuele of reglementaire aard *de facto* slechts een kleine impact in België.<sup>252</sup> Het Arbitragehof<sup>253</sup> en het Hof van Cassatie<sup>254</sup> oordeelden namelijk dat zowel reglementaire als contractuele voorwaarden onder het toepassingsgebied van de regeling inzake onrechtmatige bedingen vallen.<sup>255</sup> Verantwoording hiervoor werd gevonden in het toenmalige artikel 31, §1 WHPC. Het huidige artikel I.8, 22° WER heeft artikel 31, §1 WHPC aangevuld en definieert een onrechtmatig beding als “elk beding of elke voorwaarde in een overeenkomst tussen een onderneming en een consument die, alleen of in samenhang met een of meer andere bedingen of voorwaarden, een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument”. De toevoeging van ‘elke voorwaarde’ is hierbij van belang en wordt in de memorie van toelichting<sup>256</sup> verantwoord door de wil van de wetgever om ook voorwaarden met een reglementair karakter onder de regeling voor onrechtmatige bedingen te plaatsen in plaats van enkel contractuele bedingen.<sup>257</sup> In artikel 3 van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen is geen sprake van “elke voorwaarde” waardoor de Richtlijn enkel betrekking heeft op bepalingen van contractuele aard. De Belgische wetgever voorzag hier dus eerder in een bijkomende bescherming voor de consument. Het arrest van het Hof van Justitie van 7 november 2019 verandert voor de praktijk in België bijgevolg niets, maar zorgt ervoor dat de bestaande situatie bevestigd wordt.<sup>258</sup>

---

<sup>251</sup> Vergelijk de visie van het Hof in randnummer 49 en voetnoot 148 met randnummer 51 en voetnoot 164.

<sup>252</sup> H. CLAES, “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, (79) 83. nr. 10.

<sup>253</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT en *NJW* 2006, afl. 138, 215, noot R. STEENNOT.

<sup>254</sup> Cass. 6 mei 2014, *Arr. Cass.* 2014, afl. 5, 1083.

<sup>255</sup> R. STEENNOT, “Waarom de NMBS als verkoper in de zin van de Wet Handelspraktijken beschouwd moet worden” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *DCCR* 2006, afl. 70, (64) 66; J. STUYCK, “Bijzondere overeenkomsten en economisch recht” in P. TAELEMAN (ed.), *Bijzondere overeenkomsten 2007-2008. XXXIVste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2008, (1) 17.

<sup>256</sup> Wetsontwerp tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, *Parl.St.* Kamer 1997-98, 1565/1, 4.

<sup>257</sup> R. STEENNOT, “Waarom de NMBS als verkoper in de zin van de Wet Handelspraktijken beschouwd moet worden” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *DCCR* 2006, afl. 70, (64) 66.

<sup>258</sup> C. BORUCKI en F. PEERAER, “Hof van Justitie beslecht discussie over totstandkoming vervoerovereenkomst”, *Juristenkrant* 2019, afl. 398, 2.

Zoals *supra*<sup>259</sup> reeds aangehaald is de NMBS een verkoper in de zin van de WHPC<sup>260</sup> en moet zij in verhouding met consumenten ook de regelgeving inzake onrechtmatige bedingen naleven<sup>261</sup>, zelfs als autonoom overheidsbedrijf bij de uitoefening van de openbare dienst.<sup>262</sup> De wetgever heeft altijd de bedoeling gehad om de autonome overheidsbedrijven aan hetzelfde juridische regime te onderwerpen als de private handelsvennootschappen door de handelingen van de autonome overheidsbedrijven als ondernemingshandelingen aan te merken.<sup>263</sup> Bijgevolg worden alle handelingen van autonome overheidsbedrijven beheerst door de voorschriften van het handelsrecht.<sup>264</sup> Dit is ook logisch, aangezien zij ook economische activiteiten ontplooiën die iedere (private) onderneming ook kan uitvoeren door diensten op de markt aan te bieden.<sup>265</sup> Het valt niet te rechtvaardigen dat een consument die gebruik maakt van een dienst aangeboden door een publieke onderneming minder bescherming zou genieten dan wanneer deze dienst door een private onderneming wordt uitgevoerd.<sup>266</sup> Indien de algemene vervoersvoorwaarden bij het uitoefenen van een taak van openbare dienst zouden uitgesloten zijn van het toepassingsgebied van de regeling inzake onrechtmatige bedingen, zou dit een schending opleveren van het gelijkheids- en non-discriminatiebeginsel (art. 10-11 Grondwet).<sup>267</sup> Dit geldt trouwens niet alleen voor de NMBS, maar ook voor de andere aanbieders van openbaar vervoer.<sup>268</sup>

## Hoofdstuk 2. Tegenwerpbaarheid van vervoersvoorwaarden

### Afdeling 1. Voorwaarden voor tegenwerpbaarheid

**68.** Algemene voorwaarden kunnen niet zonder voorbehoud door de onderneming worden ingeroepen in de verhouding met een consument. Om tegenwerpeijk te zijn, moeten algemene voorwaarden aan drie cumulatieve vereisten voldoen: de consument moet er (1) redelijkerwijze kennis van kunnen nemen (2) voorafgaandelijk aan het sluiten van de overeenkomst en (3) de

<sup>259</sup> Zie randnummers 27 en 40.

<sup>260</sup> Bijgevolg ook een onderneming in de zin van het WER.

<sup>261</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT.

<sup>262</sup> B. KEIRSBILCK en E. TERRYIN, “Overzicht van rechtspraak handelspraktijken 2003-2010. Toepassingsgebied en definities”, *TPR* 2011, afl. 3, (1003) 1011-1012.

<sup>263</sup> Cass. 18 juni 2007, *Arr.Cass.* 2007, afl. 6-7-8, 1371; C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 54.

<sup>264</sup> Zie ook artikel 8 van de wet op de autonome overheidsbedrijven dat de handelingen van autonome overheidsbedrijven als daden van koophandel (thans ondernemingshandelingen) aanmerkt.

<sup>265</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 57; A. PUTTEMANS, “L’application aux services publics de la loi sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *TBH* 2006, afl. 2, (216) 217.

<sup>266</sup> Zie Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (501) 506, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>267</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005; C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 106.

<sup>268</sup> Vred. Thuin 24 oktober 2011, *JT* 2012, afl. 6474, 283, noot J. LAFFINEUR: de regeling inzake onrechtmatige bedingen uit de WHPC is van toepassing op overeenkomsten tussen een particulier en een publiekrechtelijke rechtspersoon (*in casu* TEC); Brussel (9e k.) 11 juli 2003, nr. 2003/AR/547, 2003/AR/548, *DAOR* 2003, afl. 65, 40, *Jb.Hand.Med.* 2003, 890 (*in casu* MIVB). *A fortiori* is dit ook van toepassing op De Lijn.

consument moet deze voorwaarden uitdrukkelijk of stilzwijgend aanvaard hebben.<sup>269</sup> Na een korte toelichting bij deze voorwaarden, zal in de volgende afdeling onderzocht worden of de algemene vervoersvoorwaarden aan deze vereisten voldoen, zowel wat betreft binnen verkoopruimte gesloten overeenkomsten als wat betreft overeenkomsten op afstand.

### §1. Redelijke mogelijkheid tot kennisname

**69.** Het is algemeen aanvaard dat geen effectieve kennisname in hoofde van de wederpartij vereist is.<sup>270</sup> Een redelijke mogelijkheid tot kennisname is voldoende om deze eerste voorwaarde te vervullen, zolang deze mogelijkheid redelijk en reëel is.<sup>271</sup> Het simpelweg wijzen op het bestaan van de algemene voorwaarden volstaat niet.<sup>272</sup> De wederpartij moet kennis kunnen nemen van de inhoud van deze voorwaarden en de verkoper moet hem informatie verschaffen over de inhoud. Dit wordt *in concreto* beoordeeld aan de hand van onder meer de beschikbaarheid, duidelijkheid en begrijpelijkheid van de algemene voorwaarden.<sup>273</sup> Met betrekking tot de beschikbaarheid hangt dit af van de concrete situatie. Zo is er een redelijke mogelijkheid tot kennisname wanneer de wederpartij bij een overeenkomst gesloten via internet via een duidelijk zichtbare link de algemene voorwaarden kan raadplegen (*click-wrap*) of wanneer een contractpartij door de algemene voorwaarden moet scrollen vooraleer hij deze kan aanvaarden (*click-browse*).<sup>274</sup> Wanneer partijen in fysieke aanwezigheid een overeenkomst sluiten, is een verwijzing naar de algemene voorwaarden op de website echter niet voldoende om van een redelijke mogelijkheid tot kennisname te spreken.<sup>275</sup> Of een beding voldoende duidelijk en begrijpelijk is, wordt in een B2C-verhouding beoordeeld vanuit het abstracte criterium van de gemiddelde consument<sup>276</sup> die de economische gevolgen van het sluiten van de overeenkomst moet kunnen inschatten.<sup>277</sup> Regelmatig maken ondernemingen gebruik van een

---

<sup>269</sup> Rb. Veurne 10 maart 2011, *NJW* 2011, 546, noot R. STEENNOT; G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 73; R. STEENNOT, “Tijdstip kennisname algemene voorwaarden” (noot onder Vred. Zomergem 11 maart 2011), *NJW* 2011, afl. 251, 698.

<sup>270</sup> Zie o.a. D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijke van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON, H. DE DECKER, V. SAGAERT, E. TERRYEN en B. TILLEMANS (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 368; A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 66; C.-A. DUMONT DE CHASSART, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden ‘offline’” in S. ONGENA (ed.), *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2006, (1) 4; G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 74.

<sup>271</sup> A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 66.

<sup>272</sup> P. CAMBIE, “Tegenstelbaarheid van contractvoorwaarden en wederkerigheid van schadebedingen tussen oud en nieuw: over een actiever Europees Hof bij de inhoudstoetsing van oneerlijke bedingen, en nieuwe telecomwetgeving” (noot onder Vred. Eeklo 10 oktober 2013), *Jb.Markt* 2013, (226) 235.

<sup>273</sup> J. SCHRAEYEN (ed.), T. DE CLERCK, E. ENKELS, en S. VAN DEN BROEKE, *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 11; G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 74.

<sup>274</sup> Voor enkele concrete voorbeelden, zie K. DE VULDER en D. ROMBOUTS, “De elektronische algemene voorwaarden en hun tegenstelbaarheid” in S. ONGENA (ed.), *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2006, (31) 53-58.

<sup>275</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 279.

<sup>276</sup> E. TERRYEN, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 28.

<sup>277</sup> HvJ 30 april 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, *Árpád Kásler en Hajnalka Káslerné Rábai t. OTP Jelzálogbank Zrt*, nr. 73.

kennisnameclausule, waarmee de contractpartij verklaart kennis te hebben genomen van de algemene voorwaarden.<sup>278</sup> Dergelijke clausules worden in de rechtspraak aanvaard, voor zover de wederpartij ook daadwerkelijk de mogelijkheid had om van de algemene voorwaarden kennis te nemen.<sup>279</sup> Hierbij dient ook gewezen te worden op artikel III.74, §1, 9° WER, waarin bepaald wordt dat de onderneming verplicht is de algemene voorwaarden ter beschikking te stellen van de afnemers.<sup>280</sup>

In de verhouding tot consumenten zijn er enkele bijkomende verplichtingen die op de onderneming rusten. Artikel VI.2, 7° WER voorziet in een actieve verplichting in hoofde van de onderneming om de consument te informeren over de contractvoorwaarden, zodat er sprake is van een mogelijkheid tot kennisname<sup>281</sup> voor het sluiten van de overeenkomst.<sup>282</sup> Deze bepaling impliceert echter niet dat er een uitdrukkelijke verplichting tot daadwerkelijke overhandiging van de algemene voorwaarden is.<sup>283</sup> Verder verbiedt de zwarte lijst om de instemming van de consument op onweerlegbare wijze vast te leggen wat betreft bedingen waarvan deze niet daadwerkelijk kennis heeft kunnen nemen voor het sluiten van de overeenkomst (art. VI.83, 26° WER).

## §2. Voorafgaand aan totstandkoming overeenkomst

**70.** De wederpartij moet kennis kunnen nemen van de algemene voorwaarden voorafgaand aan de contractsluiting of ten laatste op het moment van de contractsluiting.<sup>284</sup> Indien de algemene voorwaarden pas na het sluiten van de overeenkomst worden meegedeeld aan de wederpartij, zijn deze niet tegenwerpelijk<sup>285</sup> en kan de onderneming zich niet op de bepalingen in de algemene voorwaarden beroepen in zijn verhouding met de wederpartij.

---

<sup>278</sup> G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 74.

<sup>279</sup> *Ibid.*, 74-75.

<sup>280</sup> A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 67, nr. 22. Merk hierbij op dat het begrip ‘afnemer’ een bredere betekenis heeft dan ‘consument’ (zie art. I.2, 7° WER).

<sup>281</sup> Cass. 20 april 2017, *NJW* 2017, 540, noot P. BRULEZ en *DAOR* 2017, 54; zie ook A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 65.

<sup>282</sup> P. CAMBIE, “Tegenstelbaarheid van contractvoorwaarden en wederkerigheid van schadebedingen tussen oud en nieuw: over een actiever Europees Hof bij de inhoudstoetsing van oneerlijke bedingen, en nieuwe telecom-wetgeving” (noot onder Vred. Eeklo 10 oktober 2013), *Jb.Markt* 2013, (226) 235.

<sup>283</sup> In de context van artikel 4 WMPC (overgenomen in artikel VI.2 WER), zie D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijkheid van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON e.a. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 375.

<sup>284</sup> Cass. 19 december 2011, *Arr.Cass.* 2011-12, 2664, *Pas.* 2011, 2813, *RW* 2013-14, 337 en *T.Gez.* 2012-13, 381, noot T. VANSWEEVELT; A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 66.

<sup>285</sup> A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 64 en 68. Zie ook artikel III.77 WER.



### §3. Uitdrukkelijke of stilzwijgende aanvaarding door contractpartij

**71.** Naast kennisname dient de contractpartij de algemene voorwaarden ook te aanvaarden, uitdrukkelijk of door omstandig stilzwijgen waaruit niet anders kan worden besloten dan de toestemming.<sup>286</sup> De bewijslast dat de algemene voorwaarden door de wederpartij zijn aanvaard, rust op de onderneming die haar algemene voorwaarden oplegt.<sup>287</sup> Net zoals een kennisnameclausule, is ook een aanvaardingsclausule algemeen aanvaard, voor zover deze clausule zelf voldoende duidelijk is.<sup>288</sup> Door het opnemen van deze stijlclausules wordt de bewijslast omgekeerd<sup>289</sup> en zal de contractpartij bijgevolg moeten aantonen dat hij de algemene voorwaarden niet aanvaard heeft.

## Afdeling 2. Voldoen de transportmaatschappijen aan deze vereisten?

**72.** De vraag die zich hierbij stelt is of de transportmaatschappijen wel aan deze voorwaarden voldoen. Om een antwoord op deze vraag te formuleren, wordt een onderscheid gemaakt tussen de situatie waarin een vervoerbewijs wordt aangeschaft binnen de verkoopruimte en wanneer een overeenkomst op afstand wordt gesloten.

### §1. Binnen de verkoopruimte gesloten overeenkomst

**73.** Hoewel dit aantal stelselmatig vermindert<sup>290</sup>, schaffen veel reizigers hun vervoerbewijs nog aan bij een loket in het station of aan een Lijnwinkel. De consument-reiziger krijgt de vervoersvoorwaarden dan niet te zien wanneer hij zijn vervoerbewijs koopt. Wat betreft de NMBS staat op het ticket enkel vermeld: “De Vervoersvoorwaarden van NMBS zijn van toepassing. Info op nmbs.be”. Hierbij valt moeilijk aan te nemen dat de contractpartij een redelijke mogelijkheid had om kennis te nemen van de vervoersvoorwaarden, aangezien een verwijzing naar de website niet voldoende is om de algemene voorwaarden tegenwerpelijk te maken ingeval de overeenkomst in gelijktijdige fysieke aanwezigheid wordt gesloten.<sup>291</sup> Omdat het praktisch onhaalbaar is om de vervoersvoorwaarden aan iedere reiziger aan het loket voor te leggen<sup>292</sup>, zijn hier echter enkele oplossingen voor bedacht, die evenwel niet onbetwist zijn. Ten eerste worden de vervoersvoorwaarden van de NMBS gepubliceerd in het *Belgisch*

---

<sup>286</sup> G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 74.

<sup>287</sup> A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 70.

<sup>288</sup> D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijkheid van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON e.a. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 379.

<sup>289</sup> A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 71.

<sup>290</sup> Terwijl dit vijf jaar geleden nog meer dan de helft was, koopt *anno* 2021 nog 20% van de reizigers zijn ticket aan het loket, zie J. POPPELMONDE, “NMBS sluit de loketten in 44 treinstations”, *De Standaard* 1 februari 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210201\\_94340278](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210201_94340278).

<sup>291</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 279.

<sup>292</sup> Dit zou een snelle service immers belemmeren.

*Staatsblad* (zie artikel X.52 WER<sup>293</sup> en artikel 2 van de Algemene Vervoersvoorwaarden). In de rechtspraak en rechtsleer is het echter betwist of de vervoersvoorwaarden tegenwerpelijk zijn door hun publicatie in het *Belgisch Staatsblad*.<sup>294</sup> Ten tweede lijkt artikel 8 van de Verordening Treinreizigers enkel te vereisen dat de algemene voorwaarden op verzoek moeten worden voorgelegd en er dus een minder strenge informatieverplichting in hoofde van de spoorwegmaatschappij geldt. Toch zijn sommigen hier kritisch tegenover<sup>295</sup>, omdat de voorwaarden niet makkelijk te vinden zijn<sup>296</sup> en niet altijd even transparant zijn. Er kan echter wel op gewezen worden dat de transparantie reeds verbeterd is<sup>297</sup> door de vermindering van het aantal pagina's<sup>298</sup> in de algemene voorwaarden.

Overigens kan deze discussie mijns inziens beperkt worden tot de verkoop van losse tickets en meerrittenkaarten. Bij het afsluiten van een overeenkomst voor een (werk- of school) abonnement of Student Multi<sup>299</sup> aan het loket worden de algemene voorwaarden wel voorgelegd en dient de consument-reiziger ook te verklaren dat hij kennis kon nemen en akkoord gaat met de vervoersvoorwaarden van zijn abonnement, die bij de overeenkomst gesloten zitten.

## §2. Overeenkomst gesloten op afstand

**74.** Meer en meer wordt er online gecontracteerd, ook bij de transportmaatschappijen<sup>300</sup>, waardoor het belang van de regelen voor overeenkomsten op afstand (art. VI.44/1-VI.63 WER) alleen maar toeneemt. Bij het afsluiten van een overeenkomst online bestaat er echter geen mogelijkheid voor contractpartijen om over de contractuele voorwaarden te onderhandelen. De rechtsleer neemt aan dat dit gezien wordt als een toetredingscontract<sup>301</sup> waarbij de consument de mogelijkheid heeft om de algemene voorwaarden te aanvaarden of te verwerpen. Wel wordt vereist dat de consument die online zijn vervoerbewijs aanschaft van de algemene voorwaarden

---

<sup>293</sup> Het artikel spreekt enkel over de tarieven die van toepassing zijn op het personenvervoer in binnenlandse dienst. Dit moet echter gelezen worden als inclusief de voorwaarden waaronder deze vervoerprijzen worden aangerekend, zie Cass. 5 november 1996, *RW* 1998-1999, (539) 540, noot S. HORVAT.

<sup>294</sup> Voor deze discussie, zie *infra* bij afdeling 3, randnummer 76.

<sup>295</sup> P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 603.

<sup>296</sup> Dit verdient volgens mij toch enige nuance. De vervoersvoorwaarden zijn eenvoudig te raadplegen via een link onderaan op de startpagina van de NMBS. Idem voor De Lijn en MIVB.

<sup>297</sup> P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 603.

<sup>298</sup> Waar de versie van de NMBS-vervoersvoorwaarden van 1 februari 2016 uit maar liefst 250 pagina's (inclusief bijlagen) bestond, beslaat de versie van 1 februari 2021 slechts 23 pagina's.

<sup>299</sup> Speciale formule voor kotstudenten in de vorm van een tienrittenkaart die iedere keer opnieuw eenvoudig kan verlengd worden, waarbij de moederkaart vijf jaar geldig blijft.

<sup>300</sup> Zie J. POPPELMONDE, “NMBS sluit de loketten in 44 treinstations”, *De Standaard* 1 februari 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210201\\_94340278](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210201_94340278).

<sup>301</sup> G. HERMANS, “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, (73) 78.

kan kennis nemen vooraleer hij de overeenkomst sluit<sup>302</sup>, bijvoorbeeld via een hyperlink<sup>303</sup>. *De facto* maakt dit het voor transportmaatschappijen gemakkelijker om aan de *supra* besproken vereisten te voldoen. Wanneer zij immers voorziet in een clause “Ik heb kennis genomen van de vervoersvoorwaarden en aanvaard deze.” met een vakje dat de consument-reiziger moet aanvinken vooraleer de overeenkomst wordt gesloten, zijn de vereisten vervuld, op voorwaarde dat er een werkende link<sup>304</sup> naar de vervoersvoorwaarden is opgenomen.

Hierbij dient al een eerste aanbeveling voor verbetering gesignaleerd te worden. In de verkoopvoorwaarden van NMBS en bij het bestelproces op de website en via de app wordt soms alleen maar melding gemaakt van de aanvaarding van de verkoopvoorwaarden.<sup>305</sup> Bij de aankoop van een vervoerbewijs via de website moet de consument-reiziger een vakje aanvinken “Ik ga akkoord met de verkoops- en vervoersvoorwaarden.” vooraleer hij de overeenkomst kan sluiten. Gelet op de strenge interpretatie door het Hof van Cassatie<sup>306</sup> verdient het de voorkeur om uitdrukkelijk kennisname en aanvaarding hierbij te vermelden. Aanvaarding van de verkoopvoorwaarden impliceert immers niet automatisch ook een (redelijke mogelijkheid tot) kennisname.

**75.** In de marge valt op te merken dat het sluiten van een overeenkomst op afstand niet voor alle producten mogelijk is. Voor de eerste aankoop van een abonnement of Student Multi is het vereist dat de consument-reiziger zich naar een loket begeeft<sup>307</sup>, omdat hiervoor een speciale moederkaart (MOBIB-kaart) dient aangemaakt en geactiveerd te worden. Latere verlengingen van het abonnement kunnen wel via een overeenkomst op afstand gebeuren.

### Afdeling 3. Publicatie in het *Belgisch Staatsblad*

**76.** In randnummer 73 werd reeds gealludeerd op de discussie in de rechtsleer en de rechtspraak rond de tegenwerpelijke van de vervoersvoorwaarden door publicatie in het *Belgisch Staatsblad*. Verschillende auteurs<sup>308</sup> argumenteren dat publicatie van algemene voorwaarden in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad* op zichzelf niet volstaat om deze voorwaarden aan de contractpartij te kunnen tegenwerpen, voornamelijk gebaseerd op een

---

<sup>302</sup> *Ibid.*

<sup>303</sup> A. DE BOECK, “De toenemende ‘verdiensting’: verbintenisrechtelijke vraagstukken bij de kringloop-economie”, *TBBR* 2020, afl. 1, (14) 19.

<sup>304</sup> Cass. 16 september 2016, *TBBR* 2018, afl. 3, 154, noot C. HELAS.

<sup>305</sup> Dit is het geval in artikel 3, §1 van de Verkoopvoorwaarden aan de automaten. Ook bij de aankoop van tickets via de app en de website is alleen “akkoord” vermeld, terwijl de Verkoopvoorwaarden voor verkoop op afstand in artikel 3, §1 wél kennisname en aanvaarding vermelden.

<sup>306</sup> Cass. 20 april 2017, *NJW* 2017, 540, noot P. BRULEZ en *DAOR* 2017, 54.

<sup>307</sup> Betreurenswaardig hierbij is de recente sluiting van de loketten in 44 stations, waardoor mensen die een abonnement willen aanschaffen zich verder moeten verplaatsen naar een station met loketten om een abonnement aan te kopen.

<sup>308</sup> Zie o.a. D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clauses i.v.m. de tegenwerpelijke van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON e.a. (eds.), *Gemeenrechtelijke clauses*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 374; A. GELDHOF, “Toetredingscontracten en algemene contractvoorwaarden” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2010, afl. 84, (187) 191; J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 13.



vonnis van de toenmalige rechtbank van koophandel te Brussel uit 2008<sup>309</sup>. In dit vonnis oordeelde de rechter dat er “geen sprake kan zijn van de aanvaarding van de algemene voorwaarden van De Post” door publicatie in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad*. Een loutere verwijzing naar algemene contractvoorwaarden is onvoldoende.<sup>310</sup> Dit vonnis was des te merkwaardig, omdat de rechter enerzijds wel had besloten dat de algemene voorwaarden van reglementaire aard waren, maar anderzijds dat publicatie in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad* op zichzelf niet voldoende waren voor aanvaarding.<sup>311</sup> In een vonnis poneert de vrederechter te Doornik<sup>312</sup> scherp dat het tegenwerpelijk karakter van de vervoersvoorwaarden betwist is en dat het vermoeden van kennisname van de vervoersvoorwaarden door loutere publicatie in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad* op zichzelf als onrechtmatig kan beschouwd worden wegens strijdigheid met artikel VI.83, 26° WER.<sup>313</sup>

Andere rechtsleer<sup>314</sup> is het er over eens dat de vervoersvoorwaarden van de NMBS bindend en tegenwerpelijk zijn door hun publicatie in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad*, waarbij uitgegaan wordt van de reglementaire aard van de algemene voorwaarden.<sup>315</sup> Hierdoor zijn de vervoersvoorwaarden onweerlegbaar vermoed aanvaard te zijn en zijn deze tegenwerpelijk door de loutere publicatie. Veel lagere rechtspraak<sup>316</sup> volgt deze redenering. In zijn arrest van 5 november 1996 oordeelde het Hof van Cassatie<sup>317</sup> dat de algemene voorwaarden deel uitmaken van het begrip ‘tarieven’ uit artikel X.52 WER<sup>318</sup> en dat een bekendmaking in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad* bijgevolg rechtsgeldig is.<sup>319</sup> Verder vermeldt ook artikel 2, 1° van de wet op de politie van de spoorwegen dat de vervoersvoorwaarden van de NMBS een reglementair karakter<sup>320</sup> hebben vanaf het ogenblik van hun publicatie in het *Belgisch Staatsblad*.

<sup>309</sup> Kh. Brussel 22 april 2008, *RW* 2009-10, afl. 16, 680-682.

<sup>310</sup> *Ibid.*, 681.

<sup>311</sup> D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijkheid van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON e.a. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 375.

<sup>312</sup> Vred. Doornik (2° kanton) 27 december 2016, *JT* 2017, afl. 6685, 277, noot B. INGHELIS.

<sup>313</sup> Zie ook C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 105.

<sup>314</sup> Zie o.a. A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 69; C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 29; D. PHILIPPE en M. CHAMMAS, “L’opposabilité des conditions générales” in M. VANWIJCK en P. WERY (eds.), *Le processus de formation du contrat*, Brussel, Larcier, 2004, (189) 305; F. VANDENDRIESSCHE e.a., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (189) 199-201; A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514.

<sup>315</sup> Zie ook D. DE ROY, “Le caractère réglementaire de la relation de service public: un colosse aux pieds d’argile?”, *RCJB* 2017, afl. 4, (555) 575.

<sup>316</sup> Zie o.a. Corr. Luik (9° k.) 17 september 2013, *VAV* 2014, afl. 4, (25) 26; Pol. Charleroi 9 juni 2011, *JLMB* 2012, (233) 234-235; Vred. Luik 11 september 2015, *JT* 2017, (279) 279, noot B. INGHELIS; Vred. Nieuwpoort 6 september 2016, *T.Vred.* 2017, afl. 11-12, (587) 589, noot P. CAMBIE.

<sup>317</sup> Cass. 5 november 1996, *RW* 1998-1999, (539) 540, noot S. HORVAT.

<sup>318</sup> Ten tijde van het arrest was dit artikel 13 van de Vervoerwet van 25 augustus 1891, zoals vervangen door artikel 165 van de wet van 21 maart 1991 op de autonome overheidsbedrijven.

<sup>319</sup> S. HORVAT, “Het recht van de N.M.B.S. om een toeslag te vorderen bij zwartrijden” (noot onder Cass. 5 november 1996), *RW* 1998-99, (540) 542.

<sup>320</sup> Ook Cass. 14 februari 2014, *RCJB* 2017, afl. 4, (549) 554, noot D. DE ROY besloot tot een reglementaire verhouding tussen een particulier en een verdeler van de openbare dienst.

**77.** Naar mijn mening is het te verdedigen dat de vervoersvoorwaarden tegenwerpelijk zijn aan de reizigers door hun publicatie in de *Bijlagen tot het Belgisch Staatsblad*. Een andere interpretatie zou het vlot verloop van het openbaar vervoer in het gedrang brengen, zeker wat betreft reizigers die hun ticket nog aan het loket kopen. De reglementaire aard van de verhouding tussen een gebruiker en de transportmaatschappij is volgens de correctionele rechtbank te Luik<sup>321</sup> niet onverenigbaar met het bestaan van individuele vervoersovereenkomsten, gesloten door de aflevering van het vervoerbewijs. Een erkenning van deze reglementaire aard van de vervoersvoorwaarden sluit met andere woorden niet uit dat er een contractuele relatie ontstaat.<sup>322</sup> Bovendien verhindert de reglementaire aard niet dat de regelen inzake onrechtmatige bedingen van toepassing zijn.<sup>323</sup>

Bij reizigers die een vervoerbewijs op afstand aankopen, speelt deze problematiek minder, aangezien daar wel voldaan is aan de vereisten inzake tegenwerpelijkheid.<sup>324</sup>

### Hoofdstuk 3. Wijziging van algemene vervoersvoorwaarden

**78.** Regelmatig verschijnt er een nieuwe versie van de vervoersvoorwaarden op de website van de betrokken transportmaatschappij, vaak met slechts minieme wijzigingen die de rechten van de reizigers niet beïnvloeden.<sup>325</sup> De vraag rijst hierbij hoe deze wijzigingen tegenwerpelijk worden ten aanzien van de reizigers.

**79.** Gemeenrechtelijk bepaalt artikel 1134 BW dat algemene voorwaarden in principe niet eenzijdig kunnen gewijzigd worden, tenzij een partij zich in de contractvoorwaarden het recht heeft voorbehouden om tot een eenzijdige wijziging over te gaan.<sup>326</sup> Artikel 2 van de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS bepaalt dat de NMBS de Vervoersvoorwaarden op ieder ogenblik kan aanpassen om gegronde redenen<sup>327</sup> en dat aanpassingen aan de Vervoersvoorwaarden tegenstelbaar zijn vanaf hun publicatie in het *Belgisch Staatsblad*. Bij De Lijn is een beding van eenzijdige wijziging opgenomen in de vierde alinea van de inleidende bepalingen bij hoofdstuk 3. In principe volstaat het dan voor de onderneming die zijn voorwaarden wijzigt, om deze ter kennis te brengen van de wederpartij om tegenwerpelijk te zijn.<sup>328</sup>

---

<sup>321</sup> Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 17 september 2013, *VAV* 2014, afl. 4, (25) 26-27.

<sup>322</sup> D. DE ROY, “Le caractère réglementaire de la relation de service public: un colosse aux pieds d’argile?” (noot onder Cass. 14 februari 2014), *RCJB* 2017, afl. 4, (555) 575.

<sup>323</sup> Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT. Zie ook A. DE BOECK, “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, (63) 69, nr. 29 *in fine*.

<sup>324</sup> Zie *supra*, randnummer 74.

<sup>325</sup> Tussen de vervoersvoorwaarden van 2020 en 2021 is er bijvoorbeeld met betrekking tot de NMBS geen verschil, met uitzondering van een toevoeging van een specifieke paragraaf in verband met de COVID-19 gezondheidscrisis (art. 7.2, §1, lid 6) en de wijziging van de naam van het voorstedelijk abonnement rond Brussel (Brupass i.p.v. JUMP).

<sup>326</sup> J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 35.

<sup>327</sup> Het is niet verder gespecificeerd wat onder ‘gegronde redenen’ moet begrepen worden.

<sup>328</sup> D. BRULOOT en R. STEENNOT, “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijkheid van algemene voorwaarden” in G.-L. BALLON e.a. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, (359) 382.

**80.** In een B2C-verhouding dient de opsteller rekening te houden met de artikelen VI.83, 2° en 3° WER (respectievelijk voor overeenkomsten van onbepaalde duur en van bepaalde duur<sup>329</sup>). Deze bepalingen van de zwarte lijst verbieden een onderneming om “de voorwaarden ten nadele van de consument te wijzigen op basis van elementen die enkel afhangen van haar wil”, met uitzondering van een prijsindexeringsbeding. Bij een overeenkomst van bepaalde duur is de regeling zelfs strenger, in die mate dat een wijziging ook onrechtmatig is wanneer aan de consument de mogelijkheid wordt geboden de overeenkomst te beëindigen.<sup>330</sup> In het licht van de algemene voorwaarden van transportmaatschappijen kan dit problematisch zijn. Zeer veel consumenten hebben, op uiteenlopende tijdstippen, een overeenkomst van bepaalde duur<sup>331</sup> gesloten, waardoor het voor een transportmaatschappij uiterst moeilijk zou zijn om, conform artikel VI.83, 3° WER, de algemene voorwaarden te wijzigen. DELFORGE<sup>332</sup> pleit daarom voor een meer redelijke benadering, op basis van het principe van de veranderlijkheid van de openbare dienst.<sup>333</sup> Een eenzijdige wijziging van de algemene voorwaarden door de transportmaatschappij is dan mogelijk, op voorwaarde dat er een conventionele of wettelijke voorafgaande machtiging aanwezig is.<sup>334</sup> Deze machtiging zou *de facto* inhouden dat de gebruiker van een openbare dienst niet anders zou behandeld worden dan een consument in de verhouding met een private onderneming.<sup>335</sup>

Deze bepalingen houden echter niet in dat iedere wijziging aan de algemene voorwaarden verboden is. Een letterlijke lezing verbiedt enkel wijzigingen in de algemene voorwaarden wanneer zij in het nadeel van de consument zijn opgesteld, op basis van elementen die enkel afhangen van de wil van de onderneming. Mijns inziens blijven minieme wijzigingen, die geen invloed hebben op de rechten van de consument, dus wel nog mogelijk. In het kader van de transparantievereiste<sup>336</sup> doet de transportmaatschappij er uiteraard wel goed aan om eventuele wijzigingen vóór hun inwerkingtreding ter kennis te brengen van de consument. Artikel 2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden voorziet dat aanpassingen via de website zullen gecommuniceerd worden met de consument.

---

<sup>329</sup> Aangezien vervoerovereenkomsten voor reizigersvervoer altijd van bepaalde duur zijn, zal enkel deze piste verder uitgewerkt worden (art. VI.83, 3° WER).

<sup>330</sup> Zie ook R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 3° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (401) 404.

<sup>331</sup> De duurtijd van een abonnement bij NMBS en De Lijn bedraagt één, drie of twaalf maanden.

<sup>332</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 31.

<sup>333</sup> Openbare diensten moeten zich immers snel kunnen aanpassen aan maatschappelijke veranderingen en aan het algemeen belang, zie ook D. PHILIPPE en M. CHAMMAS, “L’opposabilité des conditions générales” in M. VANWIJCK en P. WERY (eds.), *Le processus de formation du contrat*, Brussel, Larcier, 2004, (189) 305.

<sup>334</sup> C. DELFORGE, “L’usager consommateur et les services publics de nature économique”, *DCCR* 2010, afl. 86, (3) 31.

<sup>335</sup> *Ibid.*, 31-32.

<sup>336</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 85.



# TITEL III. ONRECHTMATIGE BEDINGEN

## IN DE ALGEMENE

## VERVOERSVOORWAARDEN

### Structuur

**81.** Omdat de rechtspraak zich al herhaaldelijk heeft moeten uitspreken over de verenigbaarheid van algemene voorwaarden met de regeling inzake onrechtmatige bedingen, zal in hoofdstuk 1 een overzicht van de huidige (verdeelde) rechtspraak aan bod komen. Vervolgens zal in hoofdstuk 2 het onderzoek plaatsvinden waarin de belangrijkste bedingen uit de algemene vervoersvoorwaarden getoetst worden aan de regelen inzake onrechtmatige bedingen (art. VI.82-VI.84 WER), wat het meest uitgebreide hoofdstuk van deze masterproef zal vormen. In een volgende hoofdstuk zullen, na een kort besluit over de verenigbaarheid, enkele voorstellen tot aanpassing van de algemene vervoersvoorwaarden gedaan worden, teneinde deze in overeenstemming te brengen met de toepasselijke regelen (hoofdstuk 3). Ten slotte zal ook nog kort aandacht besteed worden aan de vraag over de afdwinging van de rechten van de consument, iets wat in de praktijk problematisch kan zijn (hoofdstuk 4).

### Hoofdstuk 1. Stand van zaken in de rechtspraak

#### Afdeling 1. Voorafgaande bevindingen

##### §1. Alleen discussie over forfaitaire schadevergoeding bij zwartrijden

**82.** Opvallend is dat de gepubliceerde rechtspraak voornamelijk handelt over één specifiek beding in de algemene voorwaarden: het al dan niet rechtmatig karakter van een schadebeding dat een forfaitaire schadevergoeding oplegt wanneer een reiziger van de openbare vervoerdienst gebruik maakt zonder zich een geldig vervoerbewijs te hebben aangeschaft (zwartrijder). Over andere zaken, bijvoorbeeld exoneratione ingeval van vertraging, bestaat veel minder discussie. Er zijn enkele mogelijke verklaringen te vinden waarom vooral de rechtmatigheid van een schadebeding aangevochten wordt.

**83.** Ten eerste is het beding omtrent de forfaitaire schadevergoeding nu eenmaal datgene waar reizigers het meeste mee in aanraking komen (naast de clause in verband met vergoeding bij vertraging). Zwartrijden blijft immers een frequent voorkomend probleem op het Belgisch

openbaar vervoer<sup>337</sup>, waardoor het niet verwonderlijk is dat dit schadebeding frequent wordt aangehaald in de rechtbanken als zijnde onrechtmatig, omdat men op die manier hoopt de schadevergoeding te ontlopen.

Bovendien is het forfaitaire bedrag opgenomen in het schadebeding niet mals. De NMBS voorziet in een progressieve forfaitaire vergoeding. Bij een onmiddellijke betaling in de trein, moet de reiziger 7,00 euro bovenop de ticketprijs betalen. Wanneer de reiziger dit niet doet, maar zich binnen de veertien dagen in regel stelt, bedraagt deze meerprijs 75 euro. Betaalt men niet binnen de veertien dagen na de overtreding, wordt dit forfaitair bedrag vastgesteld op 200 euro per inbreuk. Meestal zal er ook maar een juridische procedure gestart worden wanneer er herhaaldelijke inbreuken zijn vastgesteld, waardoor het bedrag van de forfaitaire schadevergoeding kan oplopen boven de duizend euro.<sup>338</sup> De vervoersmaatschappij zal daarentegen geen procedure inleiden voor een reiziger die slechts één overtreding begaan heeft of die betaalt na aanmaning door een gerechtsdeurwaarder. Vorderingen gaan dus meestal over bedragen van een redelijke omvang. Omdat de consument deze bedragen dikwijls niet zal kunnen ophoesten, probeert men eraan te ontkomen door te stellen dat het schadebeding onrechtmatig is op grond van de zwarte lijst inzake onrechtmatige bedingen (art. VI.83, 17° en 24° WER).

Hierbij aansluitend dient vermeld te worden dat de NMBS voor 1 november 2018 een verplichting had om een juridische procedure in te spannen tegen zwartrijders van wie zij op grond van het schadebeding een vergoeding wenste te bekomen. In tegenstelling tot bij de andere vervoersmaatschappijen, bestond er vroeger bij de NMBS geen administratieve sanctie voor zwartrijden. Deze lacune is ondertussen door de wetgever verholpen (zie *infra*).

**84.** Ten tweede kennen de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS een degelijk vergoedingssysteem bij treinvertragingen of afgeschafte treinen. De Belgische vergoedingsregeling kent in artikel 11 van de NMBS-vervoersvoorwaarden zelfs een grotere compensatie toe aan de reiziger dan wat minimaal verplicht is volgens artikel 16 en 17 van de Verordening Treinreizigers (zelfs bij overmacht). Artikel 11.2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden voorziet in een compensatie van 100% van de ticketprijs van de betrokken rit<sup>339</sup>, indien de vertraging 60 minuten of meer bedraagt. Aangezien in België de ticketprijs berekend wordt op basis van de afstand, hoeft het niet te verbazen dat de maximale ticketprijs voor een enkele reis niet extreem hoog ligt.<sup>340</sup> Dit maakt dat er geen *incentive* is om de compensatieregeling aan te vechten. Compensatie voor vertragingen of afschaffingen heeft een veel kleinere impact, aangezien dit gaat over beduidend lagere bedragen dan vergoedingen verschuldigd wegens zwartrijden.

---

<sup>337</sup> Volgens De Standaard had 95% van de gevorderde forfaitaire schadevergoedingen betrekking op zwartrijden. Bron: J. POPPELMONDE, "Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten", *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062).

<sup>338</sup> Zie bijvoorbeeld Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 26 april 2010, VAV 2011, afl. 3, (215) 216; Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 17 september 2013, VAV 2014, afl. 4, 25 (25); Vred. Doornik (2<sup>e</sup> kanton) 16 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (499) 500, noot A. VAN OEVELEN; Vred. Doornik (2<sup>e</sup> kanton) 27 december 2016, *JT* 2017, afl. 6685, (277) 278, noot B. INGHELS; Vred. Genk 13 december 2016, *RW* 2016-17, afl. 29, (1154) 1154-1155.

<sup>339</sup> In geval van een heen-en-terug-biljet wordt enkel vergoeding toegekend voor het gedeelte waarop de vertraging sloeg (dus op een enkele reis).

<sup>340</sup> De maximale ticketprijs voor een binnenlandse reis per trein bedraagt 21,50 euro enkele reis.

## §2. Alleen discussie met de NMBS

**85.** Een tweede opmerkelijke conclusie die uit de geanalyseerde rechtspraak valt te trekken, heeft betrekking op de vervoersmaatschappij die in het geding betrokken is. Op een paar uitzonderingen<sup>341</sup> na, is het altijd de NMBS die een zwartrijder voor de rechter daagt om betaling van het vervoerbewijs en de bijhorende forfaitaire schadevergoeding (200 euro) te bekomen. Dit inzicht hoeft op zich niet te verbazen, aangezien de NMBS de enige vervoersmaatschappij is die een forfaitaire schadevergoeding vorderde van clandestiene reizigers voor het onrechtmatig gebruik van de trein. Zowel De Lijn, TEC, als MIVB hadden reeds eerder het voordeel om gebruik te kunnen maken van een wettelijke regeling rond administratieve sancties.<sup>342</sup> Hierdoor konden hun boetes voor zwartrijders langs administratieve weg geïnd worden, zonder dat een rechterlijke tussenkomst vereist was. Voor de NMBS werd dit kader met de nodige vertraging voorzien in de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, die in werking trad op 1 november 2018 (zie *infra*).

## Afdeling 2. *Divide et impera*: verdeeldheid in de rechtspraak

### §1. Vereisten voor een schadebeding

**86.** Uit een analyse van de gepubliceerde Belgische rechtspraak omtrent de beoordeling door rechters van algemene vervoersvoorwaarden op hun geldigheid, blijkt een enorme verdeeldheid. Deze uiteenlopende rechtspraak<sup>343</sup> leidde<sup>344</sup> tot rechtsonzekerheid, zowel voor de vervoersmaatschappij, als voor de reiziger. Pro memorie dient hier in herinnering gebracht te worden dat er geen discussie (meer) bestaat over de al dan niet toepasselijkheid van de regeling voor onrechtmatige bedingen.<sup>345</sup> De discussie in deze afdeling draait rond de vraag of er al dan niet een schending van de leer van onrechtmatige bedingen is. Met andere woorden, of er al dan niet sprake was van een schadebeding dat niet voldeed aan de vereisten van wederkerigheid en gelijkwaardigheid (art. VI.83, 17° WER) en proportionaliteit (art. VI.83, 24° WER).<sup>346</sup> Het staat hierbij vast dat de aangerekende toeslagen door de NMBS wel degelijk kwalificeren als een

<sup>341</sup> Cass. 2 juni 1993, *Arr. Cass.* 1993, 550 en Vred. Antwerpen (2° kanton) 19 januari 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 15 in verband met MIVB; Vred. Thuin 24 oktober 2011, *JT* 2012, afl. 6474, 283, noot J. LAFFINEUR in verband met TEC.

<sup>342</sup> Zie *infra*, randnummer 195.

<sup>343</sup> Op deze verdeeldheid wordt gewezen door A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 518.

<sup>344</sup> Doordat de wetgever ingegrepen heeft, is dit bewust in de verleden tijd geschreven. Voor een vlotte lezing van de tekst zal hierna wel in de tegenwoordige tijd geschreven worden.

<sup>345</sup> Zie *supra*, randnummer 67; Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot R. STEENNOT; Cass. 6 mei 2014, *Arr. Cass.* 2014, afl. 5, 1083; A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514.

<sup>346</sup> P. WERY, “La clause pénale” in *Les clauses applicables en cas d’inexécution des obligations contractuelles, Droit en mouvement*, Bruxelles, la Chartre, 2001, (249) 322.

schadebeding en bijgevolg aan de voornoemde vereisten moeten voldoen.<sup>347</sup> Een onderneming moet er in zijn algemene voorwaarden rekening mee houden dat er voorzien is in een vergoeding voor de consument ingeval de onderneming zelf haar verbintenissen niet kan nakomen.<sup>348</sup> Om te voldoen aan het principe van de proportionaliteit mag de onderneming in het schadebeding geen bedrag vorderen dat kennelijk niet proportioneel is met de potentiële schade die voorzienbaar was bij het sluiten van de overeenkomst.<sup>349</sup>

## §2. Een strenge benadering...

**87.** Een deel van de rechtspraak oordeelt streng en meent dat het schadebeding in de vervoersvoorwaarden van de NMBS strijdig is met de regeling inzake onrechtmatige bedingen.<sup>350</sup> Hierdoor is het betrokken schadebeding nietig op grond van artikel VI.84, lid 1 WER en kan de NMBS dus geen aanspraak maken op enige vergoeding van de consument voor zwartrijden.

### *A. Niet voldaan aan wederkerigheid en gelijkwaardigheid (art. VI.83, 17° WER)*

#### *(i) Wederkerigheid*

**88.** Sommige rechterlijke uitspraken zijn zeer streng en oordelen dat de transportmaatschappij niet in enige vergoeding voorziet ingeval zij haar prestaties niet uitvoert (bijvoorbeeld bij vertraging).<sup>351</sup> Deze rechtspraak valt niet bij te treden, aangezien er in artikel 11 en 12 van de Vervoersvoorwaarden wel degelijk voorzien is in een vergoeding voor de consument ingeval de NMBS haar verplichtingen niet nakomt. Deze verplichting bestaat er hoofdzakelijk in om de reizigers te vervoeren volgens de gepubliceerde dienstregeling.<sup>352</sup>

Opmerkelijk hierbij is het vonnis van de vrederechter te Thuin<sup>353</sup>, waarin geoordeeld werd dat er geen wederkerigheid was ten voordele van de consument wanneer de onderneming niet aan haar verplichtingen zou voldoen. In deze zaak werd geen uitspraak gedaan over de algemene

---

<sup>347</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 17° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (489) 500.

<sup>348</sup> *Ibid.*

<sup>349</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 24° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (551) 558.

<sup>350</sup> Onder de toenmalige WHPC of WMPC of onder het huidige boek VI WER.

<sup>351</sup> Pol. Verviers 13 oktober 2009, *JLMB* 2010, afl. 5, 237; Vred. Antwerpen (2° kanton) 19 januari 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 15; Vred. Doornik (2° kanton) 16 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 499, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>352</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 113; P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 606. Zie ook artikel X.43 en X.44 WER.

<sup>353</sup> Vred. Thuin 24 oktober 2011, *DCCR* 2012, afl. 97, 182, noot J. STUYCK en *JT* 2012, afl. 6474, 283, noot J. LAFFINEUR.



voorwaarden van TEC, maar ging het over de voorwaarden die aan een promotieactie<sup>354</sup> verbonden waren. De feiten speelden zich dus niet af binnen de sfeer van de openbare dienst.<sup>355</sup> Verrassend genoeg oordeelde de vrederechter dat een beding waarin het gratis abonnement wordt teruggevorderd wegens niet-respecteren van de voorwaarden van de actie als onrechtmatig en dus nietig wordt beschouwd.<sup>356</sup> In een noot bij dit vonnis wordt erop gewezen dat de rechtbanken waakzaam moeten zijn voor een effectieve bescherming van de consument.<sup>357</sup> Hoewel rechtsbescherming zeer belangrijk is, creëert dit vonnis *de facto* de gelegenheid om misbruik te maken van een actie die is opgezet om mensen aan te moedigen het openbaar vervoer te nemen. Bij een andere noot klinkt dan weer een andere – meer te verkiezen – redenering. STUYCK argumenteert dat er geen sprake is van een schadebeding, maar van een ontbindende voorwaarde waarbij de overeenkomst beëindigd wordt wegens niet-naleving van deze voorwaarde.<sup>358</sup>

(ii) Gelijkwaardigheid

**89.** In andere rechtspraak<sup>359</sup> wordt er geoordeeld dat de algemene voorwaarden wel aan de vereiste van wederkerigheid voldoen, maar dat de bedongen vergoeding niet gelijkwaardig is. Om aan de vereiste van gelijkwaardigheid te voldoen, is het niet vereist dat er in eenzelfde bedrag moet voorzien zijn voor de consument wanneer de onderneming haar verplichtingen niet nakomt.<sup>360</sup> Het volstaat dat een vergoeding naar gelijke orde voorzien is, in functie van de potentiële schade.<sup>361</sup> Wat betreft de NMBS moest de gelijkwaardigheid gezocht worden in een vergelijking tussen enerzijds de forfaitaire schadevergoeding wegens niet-tijdig betalen en anderzijds de vergoeding waarop de consument-reiziger aanspraak kan maken bij vertraging of afschaffing.<sup>362</sup> Aan dit criterium van gelijkwaardigheid is volgens bepaalde rechters (onterecht) niet voldaan wanneer een consument-reiziger slechts aanspraak kan maken op vergoeding

<sup>354</sup> Een consument die de nummerplaat van zijn auto inleverde kreeg een gratis abonnement van twee jaar van TEC.

<sup>355</sup> J. LAFFINEUR, “Le droit des usagers confrontés aux clauses abusives imposées par des prestataires de services publics économiques” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *JT* 2012, afl. 6474, (285) 285-286, nr. 2.

<sup>356</sup> Vred. Thuin 24 oktober 2011, *JT* 2012, afl. 6474, (283) 285, noot J. LAFFINEUR.

<sup>357</sup> J. LAFFINEUR, “Le droit des usagers confrontés aux clauses abusives imposées par des prestataires de services publics économiques” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *JT* 2012, afl. 6474, (285) 287.

<sup>358</sup> J. STUYCK, “Le caractère abusif d'une disposition d'un règlement d'un transporteur public” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *DCCR* 2012, afl. 97, (190) 195-196.

<sup>359</sup> Vred. Doornik (2<sup>e</sup> kanton) 27 december 2016, *JT* 2017, afl. 6685, 277, noot B. INGHELS; Vred. Florennes-Walcourt (afd. Walcourt) 12 februari 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 3-4, 116; Vred. Luik 11 september 2015, *JT* 2017, 279, noot B. INGHELS.

<sup>360</sup> Antwerpen 31 oktober 2011, *NJW* 2012, 473, noot R. STEENNOT; Gent (13<sup>e</sup> k.) 26 oktober 2012, *Jb.Markt.* 2012, (286) 295, noot P. CAMBIE; Vred. Charleroi (3<sup>e</sup> k.) 27 september 2017, *T.Vred.* 2018, afl. 11-12, 596, noot H. JACQUEMIN.

<sup>361</sup> P. WERY, “L'article 32, 15<sup>o</sup>, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur la protection et l'information du consommateur: l'exigence de réciprocité des clauses pénales” (noot onder Rb. Charleroi (5<sup>e</sup> k.) 15 september 2000), *JLMB* 2001, afl. 29, (1246) 1251.

<sup>362</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 153.

gelijk aan het bedrag van ticket, terwijl de NMBS zich op een forfaitaire vergoeding kan beroepen.<sup>363</sup> Andere rechters oordelen daarentegen (terecht) dat dit criterium wel voldaan is.<sup>364</sup>

*B. Disproportioneel schadebeding (art. VI.83, 24° WER)*

**90.** Andere rechtspraak<sup>365</sup> is dan weer van oordeel dat er wel voldaan is aan de wederkerigheids- en gelijkwaardigheidsvereiste, maar dat het schadebeding niet proportioneel is. Het forfaitair bedrag dat de NMBS vordert bij zwartrijders is namelijk niet evenredig met het nadeel dat zij lijdt ingevolge zwartrijden.<sup>366</sup> Een schadebeding heeft immers geen punitieve functie, maar dient om de geleden schade door de wanprestatie te herstellen.<sup>367</sup> Het schadebeding staat los van de strafrechtelijke inbreuk<sup>368</sup> die begaan wordt.<sup>369</sup> Of een beding al dan niet evenredig is, behoort tot de onaantastbare *in concreto* beoordelingsbevoegdheid van de feitenrechter.<sup>370</sup>

**91.** Sommige rechtspraak<sup>371</sup> was van oordeel dat het forfaitair bedrag van 200 euro buiten proportie was met de werkelijk geleden schade in de mate dat het volledige bedrag per overtreding werd gevorderd. Hierop besliste de politierechter te Brussel<sup>372</sup> over te gaan tot een matiging van het betrokken beding, wat echter niet toegelaten is.<sup>373</sup> Een onrechtmatig beding is nietig op grond van artikel VI.84, §1, lid 1 WER en kan niet gematigd worden.<sup>374</sup> Van een reductie op grond van artikel 1231 BW kan geen sprake zijn, aangezien artikel VI.83, 24° *juncto* artikel VI.84 WER als een *lex specialis* beschouwd moet worden.<sup>375</sup>

---

<sup>363</sup> Pol. Verviers 13 oktober 2009, *JLMB* 2010, 237; Vred. Florennes-Walcourt (afd. Walcourt) 12 februari 2014, *T.Vred.* 2015, 116.

<sup>364</sup> Zie *infra* §3 en de daar uiteengezette visie van STEENNOT;

<sup>365</sup> Corr. Kortrijk 19 juni 2015, *TGR* 2015, 289; Pol. Brussel (Fr.) 13 januari 2016, *VAV* 2016, 41; Pol. Verviers 13 oktober 2009, *JLMB* 2010, afl. 5, 237; Vred. Genk 13 december 2016, *RW* 2016-17, nr. 29, 1154.

<sup>366</sup> Corr. Kortrijk 19 juni 2015, *TGR* 2015, (289) 291.

<sup>367</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 115.

<sup>368</sup> Zie vroegere artikel 15, §1 KB 20 december 2007 houdende reglement van de politie op de spoorwegen, *BS* 15 juli 2008, 36.973. Nu geregeld in artikel 14, §1 *juncto* artikel 15 wet op de politie van de spoorwegen.

<sup>369</sup> P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 600-601, nr. 5.

<sup>370</sup> Cass. 6 december 2016, *RW* 2016-17 (samenvatting), afl. 38, 1500.

<sup>371</sup> Pol. Brussel (Fr.) 13 januari 2016, *VAV* 2016, 41; Vred. Doornik (2° kanton) 16 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 499, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>372</sup> Pol. Brussel (Fr.) 13 januari 2016, *VAV* 2016, 41.

<sup>373</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 121-122.

<sup>374</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 24° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (551) 561; R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRYEN, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, “Consumentenbescherming (2008-2014) – Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak” in *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1580, nr. 221.

<sup>375</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 24° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (551) 561.

Indien de rechter in de verhouding tussen een onderneming en een consument tot een matiging wenst over te gaan, beschikt hij wel nog over een andere mogelijkheid. Wanneer de rechter beslist dat het betrokken schadebeding rechtmatig is, kan hij oordelen dat de onderneming rechtsmisbruik pleegt door haar contractueel recht uit te oefenen op een kennelijk onredelijke wijze.<sup>376</sup> De sanctie voor rechtsmisbruik bestaat in het opleggen van de normale uitoefening van het contractueel recht.<sup>377</sup>

### §3. ... Of een pragmatische benadering

**92.** Het merendeel van de rechtspraak is echter pragmatischer en oordeelt dat de bedongen vergoeding voor zwartrijders wel wederkerig en gelijkwaardig is, omdat de NMBS wel degelijk in een vergoeding voorziet ingeval van vertragingen<sup>378</sup>, en dat de bedongen vergoeding niet kennelijk bovenmatig is.

Hierbij halen de rechters uiteenlopende redenen aan. Ten eerste moet er rekening gehouden worden met de kosten die de NMBS moet maken met oog op de invordering van het achterstallige bedrag bij de zwartrijder.<sup>379</sup> Hiervoor voorziet de NMBS in een progressief tarief dat oploopt naarmate de spoorwegmaatschappij bijkomende stappen moet ondernemen om het geld te innen<sup>380</sup>, aangezien dit ook kosten met zich meebrengt voor de NMBS. Er kan ook niet beweerd worden dat dit bedrag zomaar uit de lucht komt vallen voor de zwartrijder, aangezien hij diverse malen in gebreke wordt gesteld<sup>381</sup> vooraleer het hoogste tarief van 200 euro verschuldigd is.<sup>382</sup> Uit de gepubliceerde rechtspraak blijkt ook dat de zwartrijders reeds meerdere keren betrapt waren, waaruit kan afgeleid worden dat de NMBS geen juridische procedure zal inleiden wanneer er slechts één overtreding begaan is en de zwartrijder niet betaalt. Ten tweede moet ook de opdracht van algemeen belang van de transportmaatschappij voor ogen gehouden worden.<sup>383</sup> Via een strenge bestraffing met relatief hoge bedragen wil de NMBS een maatschappelijk effect creëren dat zwartrijden zo veel als mogelijk ontmoedigt.<sup>384</sup>

---

<sup>376</sup> R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRY, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, "Consumentenbescherming (2008-2014) – Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak" in *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1580, nr. 221.

<sup>377</sup> Cass. 2 februari 2018, *RW* 2018-19 (samenvatting), afl. 20, 785.

<sup>378</sup> Corr. Luik (9e k.) 26 april 2010, *VAV* 2011, afl. 3, (215) 218; Pol. Brugge 23 december 2016, *RW* 2018-19, (555) 557.

<sup>379</sup> Corr. Luik (9e k.) 26 april 2010, *VAV* 2011, afl. 3, (215) 218; Pol. Charleroi 9 juni 2011, *JLMB* 2012, (233) 236; Pol. Brugge 23 december 2016, *RW* 2018-19, (555) 557.

<sup>380</sup> Rb. Oost-Vlaanderen (afd. Gent) 26 oktober 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 150; Corr. Bergen 13 januari 2011, *T.Pol.* 2011, 199; Corr. Luik 26 april 2010, *VAV* 2011, 215; Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, 278, noot B. INGHELIS; Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (501) 508, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>381</sup> Vred. Nieuwpoort 6 september 2016, *T.Vred.* 2017, afl. 11-12, (587) 591, noot P. CAMBIE.

<sup>382</sup> Dit is ook wat NEBIA vooropstelt in P. NEBIA, *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, 113. Een schadebeding voor zwartrijden is gerechtvaardigd, op voorwaarde dat een onderscheid gemaakt wordt tussen reizigers die dit bewust en frauduleus doen en reizigers die geen ticket konden kopen.

<sup>383</sup> Corr. Luik (9e k.) 17 september 2013, *VAV* 2014, afl. 4, 25.

<sup>384</sup> C. BORUCKI en F. PEERAER, "Hof van Justitie beslecht discussie over totstandkoming vervoerovereenkomst", *Juristenkrant* 2019, afl. 398, 2.

Ten derde mag het ook niet vergeten worden dat het instappen in een publiekelijk toegankelijk openbaar vervoersmiddel op zich al een foutieve gedraging is<sup>385</sup> die gesanctioneerd moet worden.<sup>386</sup>

**93.** Het dient benadrukt te worden dat de loutere vaststelling dat de verschuldigde vergoeding heel wat hoger ligt dan de prijs van een ticket geen argument is om te besluiten dat de bedongen vergoedingen in de algemene voorwaarden kennelijk bovenmatig zouden zijn.<sup>387</sup> Geheel terecht argumenteert STEENNOT<sup>388</sup> dat hierbij rekening moet gehouden worden met het volledige plaatje. Het klopt dat de algemene voorwaarden slechts in een compensatie bij vertraging voorzien vanaf een bepaalde tijdsduur en/of in geval van veelvoorkomende vertragingen<sup>389</sup>. Anderzijds is de NMBS deze vergoeding voor vertraging wel in alle geval verschuldigd, zelfs bij overmacht.<sup>390</sup> Volledigheidshalve dient wel vermeld te worden dat de NMBS naar aanleiding van het arrest *ÖBB-Personenverkehr* van het Hof van Justitie<sup>391</sup> zijn vervoersvoorwaarden op dit punt heeft moeten aanpassen.<sup>392</sup>

**94.** De argumenten die in de geciteerde rechtspraak en rechtsleer worden aangehaald overtuigen om tot het besluit te komen dat de vervoersvoorwaarden niet in strijd zijn met de regeling inzake onrechtmatige bedingen<sup>393</sup>, in tegenstelling tot wat sommige rechtspraak wel beslist had.<sup>394</sup>

### Afdeling 3. Tussenkost wetgever

**95.** De wetgever heeft beslist om in te grijpen met betrekking tot dit meest gecontesteerde punt rond onrechtmatige schadebedingen bij zwartrijden op de trein. Vanaf 1 november 2018 kunnen treinbegeleiders aan zwartrijders een administratieve boete uitdelen, waardoor er geen

---

<sup>385</sup> Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, 278, noot B. INGHELIS; Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (501) 510, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>386</sup> Vandaag op grond van artikel 14, §1 en artikel 15 van de wet op de politie van de spoorwegen.

<sup>387</sup> Corr. Bergen 13 januari 2011, *T.Pol.* 2011, (199) 200; Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, 278, noot B. INGHELIS.

<sup>388</sup> R. STEENNOT, "De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen" in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 153. Zie ook A. VAN OEVELEN, "Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers", *T.Vred.* 2015, (511) 518.

<sup>389</sup> Dit laatste is alleen relevant voor abonnees.

<sup>390</sup> Indien een reiziger bijvoorbeeld drie uur vertraging oploopt doordat de trein betrokken was bij een personenaanrijding, zal de NMBS conform de algemene voorwaarden een vergoeding verschuldigd zijn, ook al is dit een geval van overmacht.

<sup>391</sup> HvJ 26 september 2013, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613, *ÖBB-Personenverkehr AG*, noot W. VERHEYEN. Artikel 17 van de Verordening Treinreizigers voorziet immers niet in een uitzondering voor schadevergoeding, dus mogen spoorwegmaatschappijen hier zelf ook niet in voorzien.

<sup>392</sup> C. BIQUET-MATHIEU, "Le régime juridique des « montants forfaitaires »" in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 115.

<sup>393</sup> Voor een andere mening, zie C. BIQUET-MATHIEU, "Le régime juridique des « montants forfaitaires »" in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 118, nr. 22-23.

<sup>394</sup> Zie *supra* randnummer 87-91.

toepassing meer nodig is van de regeling inzake onrechtmatige bedingen (art. 25, §1 wet op de politie van de spoorwegen). Op die manier is de problematiek rond onrechtmatige schadebedingen in de Algemene Vervoersvoorwaarden op een zijspoor gerangeerd. Omdat dit wettelijk ingrijpen een grote impact heeft op het opleggen en innen van de vergoedingen die de reiziger verschuldigd is aan de NMBS, zal deze nieuwe regeling uitvoerig besproken worden in Titel IV.

## Hoofdstuk 2. De onrechtmatige bedingenleer toegepast

### Afdeling 1. Sanctie voor onrechtmatige bedingen: de nietigheid (art. VI.84 WER)

#### §1. Nietigheid van het betrokken beding

**96.** Artikel VI.84, §1, lid 1 van het Wetboek Economisch Recht is bondig en duidelijk: “Elk onrechtmatig beding is verboden en nietig.” Een onrechtmatig beding kan de consument met andere woorden niet binden.<sup>395</sup> Het betreft hier een partiële nietigheid, waarbij enkel het betrokken onrechtmatig beding nietig is. De rest van de overeenkomst blijft bestaan, tenzij de overeenkomst zonder het onrechtmatig beding niet verder kan blijven bestaan.<sup>396</sup> Bovendien heeft de rechter de verplichting om de nietigheid van een onrechtmatig beding ambtshalve op te werpen<sup>397</sup>, aangezien het Hof van Justitie reeds geoordeeld heeft dat de regelen inzake consumentenrecht gelijkwaardig zijn aan de regels van openbare orde in het interne recht.<sup>398</sup>

Zoals reeds *supra* aangegeven motiveert het Hof de nietigheidssanctie vanuit een afschrikwekkende werking<sup>399</sup>, waarbij niet alleen het voordeel van de toepassing van een oneerlijk beding wordt ontnomen, maar er ook een extra nadeel wordt toegebracht door het loutere gebruik van dergelijke bedingen.<sup>400</sup> Door streng op te treden tegen onrechtmatige bedingen is

---

<sup>395</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.84 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (105) 111.

<sup>396</sup> *Ibid.*, 115.

<sup>397</sup> P. CAMBIE, “Ambtshalve toetsing van onrechtmatige bedingen: de verplichting van de rechter om onrechtmatige bedingen volledig buiten toepassing te laten” (noot onder Gent 26 oktober 2012), *Jb.Markt.* 2012, (297) 302.

<sup>398</sup> Zie o.a. HvJ 6 oktober 2009, C-40/08, ECLI:EU:C:2009:615, *Asturcom Telecomunicaciones*, nr. 52; R. STEENNOT, “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (1) 34.

<sup>399</sup> Zie bijvoorbeeld HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español*; F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 323 en 328; S. GEIREGAT, “Verfijning van de transparantievereiste en duiding van de rol van aanvullend nationaal recht in het EU-recht inzake oneerlijke bedingen”, *TBBR* 2015, afl. 3, (153) 157.

<sup>400</sup> S. GEIREGAT, “Verfijning van de transparantievereiste en duiding van de rol van aanvullend nationaal recht in het EU-recht inzake oneerlijke bedingen”, *TBBR* 2015, afl. 3, (153) 157.

het de bedoeling een ontradend effect te creëren<sup>401</sup> en ondernemingen ertoe aan te zetten geen onrechtmatige bedingen in hun algemene voorwaarden op te nemen. Desalniettemin is enige voorzichtigheid wel geboden. Het is immers niet omdat een beding niet in het voordeel van de consument is geschreven dat het daarom onrechtmatig en bijgevolg nietig is.<sup>402</sup> Daarenboven argumenteert PEERAER<sup>403</sup> vanuit een rechtseconomische analyse dat een volledige vernietiging van een onrechtmatig beding niet steeds een afschrikwekkende werking met zich meebrengt. Ondernemingen beseffen immers maar al te goed dat veel consumenten, omwille van de kostprijs en de tijdsduur<sup>404</sup>, niet de moeite zullen doen om een onrechtmatig beding aan te vechten.<sup>405</sup>

**97.** Zelfs wanneer de onderneming zich niet op onrechtmatige wijze op het betrokken onevenredige beding beroept, blijft deze nietigheidssanctie van toepassing.<sup>406</sup> Hierbij kan gewezen worden op een gevaar dat opdook in het kader van de Vervoersvoorwaarden van de NMBS. Het reële invorderingsproces dat de NMBS toepaste, week af van wat beschreven stond in de Vervoersvoorwaarden.<sup>407</sup> In de praktijk werd, na een ingebrekestelling, ook nog een marge van veertig dagen getolereerd waarin de zwartrijder kon betalen zonder de volle pot van 225 euro te moeten betalen, terwijl hiervan geen sprake was in de Vervoersvoorwaarden. Er moet bij de beoordeling van het onrechtmatig karakter echter gekeken worden naar de procedure beschreven in de Vervoersvoorwaarden, niet naar hoe deze in de praktijk wordt toegepast, waardoor volgens sommigen tot de nietigheid van het schadebeding moest besloten worden.<sup>408</sup>

## §2. Geen matigingsbevoegdheid

**98.** Omwille van deze afschrikwekkende werking is het volgens de rechtspraak van het Hof van Justitie<sup>409</sup> niet toegelaten om een onrechtmatig beding te reduceren tot wat toelaatbaar zou zijn. Indien een matiging of herziening<sup>410</sup> aanvaard zou worden, zou immers afbreuk gedaan

---

<sup>401</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid van onrechtmatige bedingen” (noot onder HvJ 3 oktober 2019, C-260/18), *NJW* 2020, afl. 428, (687) 688.

<sup>402</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 286.

<sup>403</sup> F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 328-330.

<sup>404</sup> *Ibid.*, 328.

<sup>405</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 186.

<sup>406</sup> HvJ 11 juni 2015, C-602/13, ECLI:EU:C:2015:397, *Banco Bilbao Vizcaya Argentaria*, nr. 54; HvJ 26 januari 2017, C-421/14, ECLI:EU:C:2017:60, *Banco Primus SA t. Jesús Gutiérrez García*, nrs. 73 en 75.

<sup>407</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 118, nr. 22-23.

<sup>408</sup> *Ibid.*

<sup>409</sup> HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español*, nrs. 71 en 73; HvJ 30 mei 2013, C-488/11, ECLI:EU:C:2013:341, *Dirk Frederik Asbeek Brusse en Katarina de Man Garabito t. Jahani BV*, nr. 60; HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*. Ook de Belgische rechtspraak aanvaardt dit principe inmiddels, zie bijvoorbeeld Vred. Brugge (3<sup>e</sup> kanton) 26 februari 2016, *T.Vred.* 2016, afl. 5-6, (328) 329.

<sup>410</sup> Voor een terminologisch onderscheid tussen de begrippen ‘matiging’ en ‘herziening’, zie F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 325, nrs. 15 en 16.



worden aan de doelstelling op lange termijn om onrechtmatige bedingen uit B2C-overeenkomsten te weren<sup>411</sup>, zoals voorzien in artikel 7 van de Richtlijn Oneerlijke Bedingen. Hiermee wijkt de sanctie voor onrechtmatige schadebedingen in een B2C-verhouding af van de sanctie die uit het gemeen recht (art. 1231 BW) resulteert.<sup>412</sup> Onder artikel 1231 BW kan een rechter overgaan tot de matiging van een schadebeding dat een som vaststelt die kennelijk het bedrag van de potentiële schade bij wanprestatie te boven gaat.<sup>413</sup> Sinds de invoering van de B2B-wet van 4 april 2019 is het toepassingsgebied van het gemeen recht *de facto* beperkt tot overeenkomsten tussen consumenten (C2C), aangezien de nietigheidssanctie nu ook wordt toegepast voor onrechtmatige bedingen in een B2B-overeenkomst op grond van artikel VI.91/6 WER.<sup>414</sup> Op grond van het *lex specialis*-beginsel moet artikel 1231 BW als *lex generalis* wijken voor een specifieke regeling in het Wetboek Economisch Recht.<sup>415</sup>

**99.** In de *supra* aangehaalde rechtspraak werd soms geoordeeld dat het forfaitair schadebeding rechtmatig was, terwijl de rechter toch tot een matiging overging. Wanneer de rechter een beding in een B2C-verhouding rechtmatig verklaart, heeft hij immers wel de mogelijkheid om het schadebeding te matigen<sup>416</sup> op grond van rechtsmisbruik wanneer de onderneming haar recht op een kennelijk onredelijke wijze heeft uitgeoefend.<sup>417</sup> Indien een beding daarentegen onrechtmatig is, heeft de rechter geen mogelijkheid om het beding te matigen, maar is hij verplicht het buiten toepassing te laten.<sup>418</sup>

### §3. Aanvulling met het gemeen recht na de nietigverklaring

**100.** De vraag rijst of er nog een rol is weggelegd voor het aanvullend recht na de vernietiging van een onrechtmatig beding. Naar Belgisch recht ging men ervan uit dat dit mogelijk was. Wanneer een schadebeding bijvoorbeeld nietig werd verklaard, kon de onderneming nog steeds aanspraak maken op een schadevergoeding naar gemeen recht.<sup>419</sup> Door rechtspraak van het Hof

---

<sup>411</sup> HvJ 30 mei 2013, C-488/11, ECLI:EU:C:2013:341, *Asbeek Brusse*, nr. 58; R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 183-184.

<sup>412</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.84 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (105) 119.

<sup>413</sup> F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 325.

<sup>414</sup> Zie S. GEIREGAT en R. STEENNOT, “Impact van de B2B-wet op de wilsautonomie en de rechtszekerheid: een rechtsvergelijkende analyse”, *TPR* 2019, (973) 1033-1038.

<sup>415</sup> Gent 2 februari 2005, *Jb.Hand.* 2005, 324, noot P. DE VROEDE; S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’: De remedies bij onrechtmatige bedingen in consumentenovereenkomsten in het licht van de rechtspraak van het Hof van Justitie”, *TPR* 2016, (97) 134-135. Titel hierna afgekort als: “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”.

<sup>416</sup> Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 26 april 2010, *VAV* 2011, 215; Pol. Charleroi 9 juni 2011, *JLMB* 2012, 233.

<sup>417</sup> J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 100; R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 24<sup>e</sup> WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (551) 561.

<sup>418</sup> Zie *supra* randnummer 91.

<sup>419</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 139 en de aldaar aangehaalde voorbeelden van rechtspraak in voetnoot 275.

van Justitie in *Banco Español*<sup>420</sup>, waarin het Hof schijnt aan te geven dat aanvulling met het gemeen recht uitgesloten is, is deze visie echter onder druk komen te staan.<sup>421</sup> Een mogelijkheid tot aanvulling doet immers afbreuk aan de afschrikwekkende werking, aangezien de onderneming die het onrechtmatig beding had opgenomen, toch nog een schadevergoeding zal krijgen en dus in de verleiding zou kunnen blijven om een dergelijk beding op te nemen.<sup>422</sup> Het Hof specificeert in *Árpád Kásler*<sup>423</sup> en *Unicaja Banco*<sup>424</sup> echter een uitzondering, waardoor de toepassing van aanvullend recht toch mogelijk moet zijn onder twee cumulatieve voorwaarden<sup>425</sup>. De mogelijkheid is beperkt tot gevallen waarin de rechter verplicht zou zijn de gehele overeenkomst te vernietigen door het onrechtmatige beding.<sup>426</sup> Bovendien is het vereist dat de consument door de vernietiging zou geconfronteerd worden met nadelige gevolgen.<sup>427</sup> Uiteraard moet het suppletief recht dan wel het nadeel voor de consument effectief kunnen wegnemen.<sup>428</sup> Hieruit kan afgeleid worden dat er volgens het Hof geen ruimte is voor toepassing van het suppletief recht indien er geen negatieve gevolgen zijn die de belangen van de consument schaden<sup>429</sup> en wanneer de overeenkomst zonder het onrechtmatig beding kan blijven voortbestaan. GEIREGAT<sup>430</sup> wijst op de wel zeer verre gaande impact van deze rechtspraak. Voor ondernemingen zou dit immers draconische gevolgen kunnen hebben indien zij zelfs geen beroep meer zouden kunnen doen op het gemeen recht, aangezien zij het recht verliezen om de contractuele schade te verhalen.<sup>431</sup> Zelfs met de doelstelling van de afschrikwekkende werking en het creëren van een ontradend effect, kan het niet de bedoeling zijn om ondernemingen zo streng te straffen.

**101.** In *NMBS t. Kanyebe e.a.*<sup>432</sup> nuanceerde het Hof zijn eerdere rechtspraak ietwat. Aangezien de Richtlijn Oneerlijke Bedingen geen enkele bepaling over niet-contractuele aansprakelijkheid bevat<sup>433</sup>, blijft een aanvulling met het buitencontractueel aansprakelijkheidsrecht mogelijk volgens de toepassingsvoorwaarden van het nationaal recht.<sup>434</sup> Het is dus nog

---

<sup>420</sup> HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español*.

<sup>421</sup> F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie” (noot onder HvJ 14 juni 2012, C-618/10), *TBBR* 2013, afl. 6, (320) 324-325.

<sup>422</sup> HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español*, nr. 69-70.

<sup>423</sup> Zie hiervoor HvJ 30 april 2014, ECLI:EU:C:2014:282, *Árpád Kásler*, nr. 80-84.

<sup>424</sup> HvJ 21 januari 2015, C-482/13, C-484/13, C-485/13 en C-487/13, ECLI:EU:C:2015:21, *Unicaja Banco*, nr. 33.

<sup>425</sup> In HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.* lijkt uit de Nederlandstalige versie van het arrest te volgen dat dit alternatieve voorwaarden zijn. Andere taalversies en de conclusie van de advocaat-generaal vereisen echter nog steeds dat beide voorwaarden vervuld moeten zijn alvorens een aanvulling met suppletief recht mogelijk is.

<sup>426</sup> HvJ 21 januari 2015, C-482/13, C-484/13, C-485/13 en C-487/13, ECLI:EU:C:2015:21, *Unicaja Banco*, nr. 33.

<sup>427</sup> *Ibid.*

<sup>428</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 138.

<sup>429</sup> *Ibid.*; R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 185.

<sup>430</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 139.

<sup>431</sup> *Ibid.*

<sup>432</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyebe e.a.*

<sup>433</sup> *Ibid.*, nr. 72.

<sup>434</sup> *Ibid.*, nr. 73; zie ook J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 212-213. Volgens WERBROUCH stelt dit ook geen problemen met het samenloopverbod, aangezien zwartrijden ook strafrechtelijk gesanctioneerd wordt en er aldus een uitzondering is voorzien op het samenloopverbod.



altijd mogelijk om via een buitencontractuele aansprakelijkheidsvordering schade te verhalen, waarbij de onderneming wel het bestaan en de omvang van de schade en het causaal verband moet aantonen<sup>435</sup>, wat niet evident is.

## Afdeling 2. Dubbele toetsing: algemene toetsingsnorm en zwarte lijst

### §1. Inleiding

**102.** Een beding uit een B2C-verhouding wordt op twee manieren getoetst op zijn rechtmatigheid. Enerzijds mag het beding niet in strijd zijn met één van de verboden die zich in de zwarte lijst van artikel VI.83 WER bevinden. Anderzijds is het beding ook nog onderworpen aan de algemene toetsingsnorm van artikel I.8, 22° WER, waarbij een beding onrechtmatig is wanneer het een kennelijk onevenwicht schept tussen de rechten en verplichtingen van de partijen ten nadele van de consument. De beoordelingscriteria om te bepalen of er al dan niet een onrechtmatig karakter is, moeten dan weer gevonden worden in artikel VI.82 WER.<sup>436</sup> In de praktijk wordt eerst gekeken of een beding niet strijdig is met een bepaling uit de zwarte lijst en volgt pas daarna de controle van de algemene toetsingsnorm.<sup>437</sup>

### §2. De zwarte lijst (art. VI.83 WER)

**103.** Artikel VI.83 WER bevat een lijst van 33 per se verboden bedingen die in ieder geval onrechtmatig zijn wanneer zij in een B2C-verhouding zijn opgenomen. De rechter heeft hierbij geen appreciatiebevoegdheid. Indien een beding, dat volgens de zwarte lijst verboden is, in de overeenkomst met een consument voorkomt, moet hij het nietig verklaren.<sup>438</sup> Bij de bespreking van de vervoersvoorwaarden in de volgende afdeling zullen heel wat bepalingen uit deze lijst geanalyseerd worden.

---

<sup>435</sup> M. BAETENS-SPETSCHINSKY, “La réglementation sur les clauses abusives bénéficie-t-elle au voyageur ferroviaire sans titre de transport?” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *T.Vred.* 2019, (689) 694-695; A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 518-519, nr. 9.

<sup>436</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 77. In deze masterproef zullen de verschillende beoordelingscriteria slechts kort besproken worden, voor een uitgebreide bespreking kan verwezen worden naar het hier geciteerde werk en de nodige verwijzingen aldaar.

<sup>437</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. I.8, 22° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (5) 10.

<sup>438</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 423-424, nr. 538; F. PEERAER, “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie”, *TBBR* 2013, (320) 322.

### §3. De algemene toetsingsnorm (art. I.8, 22° WER en art. VI.82 WER)

#### A. *Verschillende beoordelingscriteria in artikel VI.82, lid 1 WER*

**104.** De tekst van artikel VI.82 WER bevat reeds enkele beoordelingscriteria waarmee de rechter rekening moet houden bij zijn beoordeling *in concreto* of een beding al dan niet onrechtmatig is.<sup>439</sup> Het betreft ten eerste alle omstandigheden rond de sluiting van de overeenkomst. Relevant in het kader van algemene voorwaarden is de positie van de partijen bij de totstandkoming van de overeenkomst, namelijk of de consument bekend was met het product, enige ervaring had, welke onderhandelingspositie de consument had enz.<sup>440</sup> Aangezien de onderhandelingspositie van de consument bij een toetredingscontract quasi *nihil* is, zal een rechter dit hoogstwaarschijnlijk in aanmerking nemen bij zijn beslissing. Belangrijk is dat de omstandigheden van de latere uitvoering van de overeenkomst ook in de beoordeling betrokken kunnen worden, met name die omstandigheden waarvan de onderneming kennis kon hebben op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst en die gevolgen kunnen hebben voor de latere uitvoering.<sup>441</sup>

Ten tweede moet de rechter rekening houden met de andere bedingen van de overeenkomst of van een andere overeenkomst waarvan zij afhankelijk is. Het onrechtmatig karakter van een beding moet met andere woorden bekeken worden vanuit het geheel van de contractuele afspraken.<sup>442</sup> Dit is niet onlogisch, gezien de rechten en plichten van de partijen over verschillende bedingen verspreid vastgelegd zijn.<sup>443</sup> Een toepassing hiervan is reeds besproken bij de gelijkwaardigheid van schadebedingen, waarbij STEENNOT terecht argumenteerde dat de schadevergoeding waarop de NMBS, respectievelijk de reiziger, aanspraak kon maken bij een wanprestatie van de andere partij gelijkwaardig was, gelet op het feit dat de reiziger ook bij overmacht recht had op compensatie.<sup>444</sup>

Vervolgens bepaalt artikel VI.82 WER dat ook met de aard van de producten rekening moet worden gehouden bij de beoordeling. Dit laat de rechter toe om de specifieke eenheden van een bepaald type product in acht te nemen.<sup>445</sup> Zo kan de rechter bij een eenzijdig wijzigingsbeding in de vervoersvoorwaarden rekening houden met de taak van algemeen belang, die wijzigingen soms noodzakelijk maakt om te voldoen aan de hoofdverbintenis, namelijk het aanbieden van vervoerdiensten.<sup>446</sup>

---

<sup>439</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.Ulg.* 2018, afl. 2, (277) 288.

<sup>440</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 79.

<sup>441</sup> HvJ 20 september 2017, C-186/16, ECLI:EU:C:2017:703, *Ruxandra Paula Andriciuc e.a. t. Banca Româneasc SA*, nr. 54.

<sup>442</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 79.

<sup>443</sup> *Ibid.*

<sup>444</sup> Zie *supra* randnummer 93; R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 153.

<sup>445</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 162.

<sup>446</sup> Zie *Ibid.*, 163 in dezelfde zin met betrekking tot mobiele telefonie.

**105.** Naast de criteria in artikel VI.82 WER dient de rechter ook rekening te houden met de rechtspraak van het Hof van Justitie en bijkomende criteria door het Hof uiteen gezet. Zo oordeelde het Hof in *Invitel*<sup>447</sup> dat de indicatieve lijst van oneerlijke bedingen die als bijlage bij de Richtlijn Oneerlijke Bedingen is gevoegd een aanwijzing kan zijn of een beding een kennelijk onevenwicht creëert, zonder automatisch het oneerlijk karakter vast te leggen.<sup>448</sup> Door de uitgebreide zwarte lijst in België, speelt dit criterium echter een kleinere rol.<sup>449</sup> Daarnaast besliste het Hof ook dat de rechter zich bij de beoordeling moet afvragen of er geen aanzienlijke verstoring van het evenwicht is doordat de consument in een juridisch minder gunstige positie wordt geplaatst dan die welke het suppletief recht bepaalt.<sup>450</sup> Dit criterium moet echter met de nodige voorzichtigheid worden toegepast. Het loutere feit dat een beding afwijkt van het suppletief recht kan geen argument zijn om het als onrechtmatig te beschouwen, daar dit afbreuk zou doen aan de aard van het suppletief recht.<sup>451</sup>

Het is echter niet omdat het Hof deze criteria opwerpt dat zij ook concreet oordeelt of een beding onrechtmatig is. De uiteindelijke beoordeling of een bepaald beding *in casu* onrechtmatig is, behoort nog altijd tot de bevoegdheid van de feitenrechter in het licht van de omstandigheden van het specifieke geval.<sup>452</sup>

#### *B. Transparantievereiste (art. VI.37 WER en art. VI.82, lid 2 WER)*

**106.** Het tweede lid van artikel VI.82 WER bepaalt dat bij de beoordeling van het onrechtmatig karakter eveneens rekening moet gehouden worden met de vereiste van duidelijkheid en begrijpelijkheid van het beding. Op grond van artikel VI.37, §1 WER moet ieder beding op duidelijke en begrijpelijke wijze zijn opgesteld. Wanneer er toch twijfel zou bestaan over de betekenis, prevaleert de voor de consument meest gunstige interpretatie (art. VI.37, §2, lid 1 WER). Een gebrek aan transparantie is slechts één element in de beoordeling van de onrechtmatigheid en betekent dus niet automatisch dat het beding als onrechtmatig zal worden bestempeld.<sup>453</sup>

---

<sup>447</sup> HvJ 26 april 2012, C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság t. Invitel Távközlési Zrt*, nr. 25-26.

<sup>448</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 92.

<sup>449</sup> R. STEENNOT, “De bescherming van de consument door het Hof van Justitie: een brug te ver?”, *TPR* 2017, (81) 148.

<sup>450</sup> HvJ 14 maart 2013, C-414/11, ECLI:EU:C:2013:164, *Mohamed Aziz t. Caixa d’Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)*, nr. 68.

<sup>451</sup> C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 289.

<sup>452</sup> HvJ 1 april 2004, C-237/02, ECLI:EU:C:2004:209, *Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG t. Ludger Hofstetter en Ulrike Hofstetter*, nr. 22; C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, (277) 289.

<sup>453</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 161-162; E. TERRY, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 41.

Het Hof van Justitie heeft de voorbije jaren veel aandacht besteed aan de precieze invulling van de transparantievereiste en heeft gekozen voor een ruime invulling.<sup>454</sup> Het beding moet de gemiddelde consument (*in abstracto*<sup>455</sup>) in staat stellen om op basis van duidelijke en begrijpelijke criteria de economische gevolgen te kunnen voorzien.<sup>456</sup> Transparantie speelt bovendien op meerdere niveaus een rol.<sup>457</sup> Naast de formele transparantie met betrekking tot de vorm en formulering, moet een beding ook inhoudelijk duidelijk zijn voor de consument (materiële transparantie).<sup>458</sup> Naast de economische gevolgen, vereist deze materiële transparantie volgens het Hof ook dat de consument in staat moet zijn om de juridische gevolgen van de overeenkomst te begrijpen.<sup>459</sup> Bovendien moet ook voldaan zijn aan de procedurele transparantie, wat inhoudt dat de consument voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst kennis moet hebben kunnen nemen van de algemene voorwaarden.<sup>460</sup> In de rechtsleer rijst echter de vraag of de ruime invulling door het Hof er niet voor zorgt dat de balans te veel overheelt in het voordeel van de consument, doordat een onderneming aan te veel verschillende regels en open normen moet voldoen.<sup>461</sup>

**107.** Toegepast op vervoersvoorwaarden stelt de Europese Commissie naar aanleiding van een studie door *Institut National de la Consommation* (Frankrijk) en *National Consumer Council* (VK) dat het gebrek aan transparantie in contracten betreffende de openbare dienst vaak een grond voor onrechtmatigheid is.<sup>462</sup> Uit de analyse in de volgende afdeling volgt dat bij heel wat bedingen uit de vervoersvoorwaarden inderdaad vragen kunnen gesteld worden omtrent de duidelijkheid en begrijpelijkheid. Volgens CAMBIE schenden de vervoersvoorwaarden van de NMBS de transparantieverplichting doordat zij niet makkelijk te vinden zijn op de website.<sup>463</sup> Mijns inziens is dit overdreven of ten minste is de situatie in tussentijd verbeterd. De algemene voorwaarden zijn eenvoudig te raadplegen via een link onderaan de startpagina van de website en zijn helemaal niet in een klein lettertype opgesteld. Dit laatste zou trouwens strijdig zijn met de formele transparantie, *quod non in casu*. Ook met betrekking tot informatie over het invorderingsproces in de vervoersvoorwaarden doken in het verleden problemen met de transparantieverplichting op, aangezien er geen sprake was van de

---

<sup>454</sup> Voor een overzicht, zie C. DELFORGE, “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.Ulg.* 2018, afl. 2, (277) 282-285, nrs. 5-12.

<sup>455</sup> S. GEIREGAT, “Verfijning van de transparantievereiste en duiding van de rol van aanvullend nationaal recht in het EU-recht inzake oneerlijke bedingen”, *TBBR* 2015, afl. 3, (153) 159.

<sup>456</sup> HvJ 30 april 2014, ECLI:EU:C:2014:282, *Árpád Kásler*, nr. 74.

<sup>457</sup> E. TERRY, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 18.

<sup>458</sup> *Ibid.*

<sup>459</sup> HvJ 21 december 2016, C-154/15, ECLI:EU:C:2016:980, *Naranjo e.a.*, nr. 48.

<sup>460</sup> HvJ 21 maart 2013, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180, *RWE Vertrieb*, nr. 44; E. TERRY, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 18.

<sup>461</sup> S. GEIREGAT, “Verfijning van de transparantievereiste en duiding van de rol van aanvullend nationaal recht in het EU-recht inzake oneerlijke bedingen”, *TBBR* 2015, afl. 3, (153) 160.

<sup>462</sup> EUROPESE COMMISSIE, “The ‘unfair terms’ directive, five years on: evaluation and future perspectives” (Brussels Conference 1-3 July 1999), *European Communities*, 2000, 110.

<sup>463</sup> P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 603.

progressieve boetes.<sup>464</sup> Ook deze kritiek verdient enige nuance, daar artikel 1.2 van de Bijlage de termijnen en bedragen van de progressieve boetes wel degelijk weergeeft.

Terecht oordeelde de vrederechter te Florennes-Walcourt<sup>465</sup> wel dat de NMBS haar informatieverplichting geschonden had door de reiziger niet te informeren dat een onderbreking van de reis niet toegelaten was, waardoor de betrokken reiziger een boete had gekregen.<sup>466</sup> Volgens het vonnis wisten zelfs medewerkers van de klantendienst niet van het bestaan van deze (intussen afgeschafte) regel, wat het voor de consument-reiziger uiteraard nog moeilijker maakte om de regel te begrijpen, die bijgevolg in strijd was met de transparantievereiste.

### C. Uitsluiting van kernbedingen

**108.** Volgens artikel VI.82, lid 3 WER worden bepalingen van het eigenlijke voorwerp van de overeenkomst of betreffende de gelijkwaardigheid tussen de prijs en de tegenprestatie niet op hun onrechtmatig karakter getoetst, voor zover deze bedingen duidelijk en begrijpelijk zijn geformuleerd.<sup>467</sup> Het is dus duidelijk dat de transparantievereiste te allen tijde voldaan moet zijn, anders kan het kernbeding ook getoetst worden aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen.<sup>468</sup> Omdat de uitsluiting van kernbedingen een uitzondering vormt op de inhoudelijke toetsing van onrechtmatige bedingen, moet deze uitzondering restrictief worden geïnterpreteerd<sup>469</sup> om te bepalen of het beding een wezenlijk onderdeel is van de prestatie van de consument.<sup>470</sup>

In het kader van vervoersvoorwaarden valt uiteraard de verbintenis van de vervoersmaatschappij om de reizigers te vervoeren als een kernbeding te kwalificeren (art. 7.1, §1 NMBS-vervoersvoorwaarden en art. 1.3, lid 1 De Lijn-reisvoorwaarden).

---

<sup>464</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 118, nr. 23; P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 605, nr. 11.

<sup>465</sup> Vred. Florennes-Walcourt (afd. Florennes) 4 november 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 496, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>466</sup> Dit was de situatie ten tijde van het geding. Intussen is deze anomalie weggewerkt en is het toegestaan om de reis onderweg te onderbreken en pas later verder te reizen naar de eindbestemming.

<sup>467</sup> F. BOGAERT en B. VAN BAEVEGHEM, “Contractuele aspecten van de Wet Marktpraktijken” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (1) 30.

<sup>468</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 160.

<sup>469</sup> HvJ 30 april 2104, zaak C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, *Árpád Kásler*, nrs. 49 en 54. Zie ook E. TERRY, “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan een hervorming?”, *TPR* 2017, (13) 31-34.

<sup>470</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, afl. 86, (71) 94. Zie ook de aldaar opgesomde rechtspraak van het Hof van Justitie.

## Afdeling 3. Bespreking van de vervoersvoorwaarden

### §1. Algemeen

**109.** In deze afdeling zal ingegaan worden op de rechtmatigheid van de vervoersvoorwaarden van de NMBS en De Lijn. In iedere paragraaf wordt gefocust op een verschillend type beding uit de vervoersvoorwaarden en waar potentiële tekortkomingen met de zwarte lijst (art. VI.83 WER) en de algemene toetsingsnorm (art. I.8, 22° WER *juncto* art. VI.82 WER) te signaleren zijn. Kleine voorstellen tot aanpassing zullen hierbij ook reeds gesignaleerd worden. De volgorde van de bespreking van de verschillende soorten bedingen is bepaald aan de hand van de volgorde waarin zij voorkomen in de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS. Er zal hierbij enkel ingegaan worden op bepalingen waar potentiële *issues* met het consumentenrecht kunnen opduiken.<sup>471</sup>

### §2. Kennisname, aanvaarding en eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden

**110.** Artikel 2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden is reeds eerder aan bod gekomen bij de problematiek inzake de tegenwerpbaarheid en eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden. Ten eerste bepaalt het artikel dat de reiziger erkent kennis te hebben genomen van de Vervoersvoorwaarden en deze te aanvaarden door gebruik te maken van de vervoerdiensten van de NMBS. Dergelijke bepaling is niet strijdig met de vigerende regels, zolang de reiziger voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst redelijkerwijze kennis kon nemen van de vervoersvoorwaarden.<sup>472</sup> Ook de (dwingende) formulering van de kennisname- en aanvaardingsclausule van De Lijn in de inleidende bepaling van de Reisvoorwaarden is reeds behandeld.<sup>473</sup> Ten tweede kan ook voor wat betreft de discussie rond eenzijdige wijziging van algemene voorwaarden verwezen worden naar de uitgebreide bespreking in randnummer 78-80.

### §3. Vervoerovereenkomsten en vervoerbewijzen

**111.** Bij alle transportmaatschappijen wordt in de algemene voorwaarden uitgebreid aandacht besteed aan de verschillende aspecten rond vervoerovereenkomsten en vervoerbewijzen. In deze bepalingen worden verscheidene *topics* behandeld. Om het overzicht te bewaren, volgt een aparte bespreking voor de NMBS en De Lijn.

---

<sup>471</sup> Zo zal bijvoorbeeld niet ingegaan worden op de bepalingen inzake gegevensbescherming (art. 3 NMBS-vervoersvoorwaarden en hoofdstuk 8 van De Lijn-reisvoorwaarden), daar dit het bestek van deze masterproef te buiten gaat.

<sup>472</sup> Zie *supra* randnummer 68 voor de algemene vereisten en randnummer 72-75 voor de toepassing op de vervoersvoorwaarden.

<sup>473</sup> Zie *supra* randnummer 53.

A. NMBS (artikel 4 en 5 van de Vervoersvoorwaarden)

(i) Bewijs van de vervoerovereenkomst

**112.** Artikel 4, §2 bepaalt de bewijswaarde van het vervoerbewijs, dat volledig bewijs levert van het sluiten en van de inhoud van de vervoerovereenkomst, *behoudens tegenbewijs*. Deze laatste woorden zijn van belang, aangezien artikel VI.83, 21° WER bepalingen verbiedt die de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen op ongeoorloofde wijze beperken. Hierdoor moet het voor de consument *de facto* altijd mogelijk zijn om het bewijs met alle middelen van recht te leveren.<sup>474</sup> Zo is een beding dat stipuleert dat een ticket dat bij een geldafhaling aan de bankautomaat wordt afgeleverd geen enkele bewijswaarde heeft, in strijd met artikel VI.83, 21° WER.<sup>475</sup> *Mutatis mutandis* kan dit toegepast worden op een reiziger die een bus- of treinticket met zijn betaalkaart heeft aangekocht, maar het ticket onderweg verliest. Via de app van de bank kan de reiziger bij controle bewijzen dat hij wel degelijk een vervoerovereenkomst had gesloten. Het feit dat de consument er *de facto* bijna onmogelijk in kan slagen het tegenbewijs te leveren aan de hand van andere bewijsmiddelen, doet geen afbreuk aan de geldigheid van de overeenkomst, zolang de mogelijkheid tot tegenbewijs geboden wordt.<sup>476</sup> Op dit punt kan in artikel 4, §2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden dus geen onregelmatigheid worden vastgesteld.

(ii) Regularisatie

**113.** In artikel 4, §3 van de Vervoersvoorwaarden en artikel 1.2 van de Bijlage<sup>477</sup> is er sprake van een ‘Regularisatie’, i.e. een document dat wordt afgeleverd wanneer een reiziger zijn verplichtingen in verband met het vervoerbewijs niet naleeft. Volgens de Vervoersvoorwaarden vormt deze Regularisatie geen vervoerovereenkomst en is er bijgevolg geen recht op enige vergoeding of schadeloosstelling. Dit lijkt niet te stroken met de ruime interpretatie van het begrip ‘vervoerovereenkomst’ door het Hof van Justitie<sup>478</sup> en de contractuele aard die aan de vervoersvoorwaarden wordt toegekend.<sup>479</sup> Ook de visie van STEENNOT<sup>480</sup> dat de vervoersvoorwaarden zelf bepalen dat zij van toepassing zijn op alle personen die van de diensten gebruikmaken, ongeacht of zij een vervoerbewijs kunnen voorleggen, pleit ervoor dat er wél een vervoerovereenkomst is afgesloten, ook bij het opstellen van een Regularisatie. In dit geval kwalificeert de Regularisatie als een schadebeding waarop de NMBS een forfaitair bedrag heeft

---

<sup>474</sup> J. BAEL, “De impact van de wetgeving inzake marktpraktijken en bescherming van de consument op de verkoop van onroerende goederen: het nieuwe Boek VI van het wetboek van economisch recht” in I. CLAEYS en R. STEENNOT (eds.), *Aansprakelijkheid, veiligheid en kwaliteit*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2014, (353) 399.

<sup>475</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 21° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (521) 523.

<sup>476</sup> *Ibid.*, 524.

<sup>477</sup> ‘Bijlage - onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs (nationaal en grensoverschrijdend vervoer)’. Hierna: de Bijlage.

<sup>478</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 53. Zie ook *supra* randnummer 60.

<sup>479</sup> Zie *supra* randnummer 51-54.

<sup>480</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 151.

gekleefd, namelijk 75,00 euro.<sup>481</sup> Bijgevolg moet de Regularisatie dus ook voldoen aan de vereisten van wederkerigheid en gelijkwaardigheid (art. VI.83, 17° WER) en proportionaliteit (art. VI.83, 24° WER), wat dan weer door de rechter kan gecontroleerd worden.<sup>482</sup>

Toch verdient het de aandacht dat het uitschrijven van een Regularisatie niet de eerste stap is. De reiziger die zonder vervoerbewijs betrapt wordt, krijgt eerst nog de mogelijkheid om zich in regel te stellen door een ticket tegen Boordtarief aan te kopen (prijs van het ticket + 7,00 euro). Het getuigt *de facto* al van enige onwil van de reiziger wanneer hij weigert een vervoerbewijs tegen Boordtarief te kopen, waardoor bezwaarlijk sprake kan zijn van een wil om een overeenkomst te sluiten. Voor de inning van een Regularisatie zijn bovendien al meer administratie- en inningskosten in hoofde van de NMBS vereist, wat het hogere tarief verantwoordt.

(iii) Verplichtingen met betrekking tot vervoerbewijzen

**114.** Gezien de lengte van artikel 5 van de NMBS-vervoersvoorwaarden is het duidelijk dat aan dit artikel wel wat aandacht moet besteed worden, te meer omdat het voor iedere reiziger van belang is om in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs. Artikel 5.1 vermeldt vooral enkele standaardbepalingen met betrekking tot de vorm en de inhoud van een vervoerbewijs en artikel 5.3 geeft weer waar een vervoerbewijs kan aangekocht worden. In dit artikel 5.1 §1 wordt vermeld dat het vervoerbewijs in één van de drie landstalen moet ingevuld worden, wat echter nadelig is voor reizigers die één van deze talen niet machtig is, bijvoorbeeld toeristen. Hoewel strikt genomen niet strijdig en hierover in de praktijk nooit moeilijk wordt gedaan, lijkt het voor de volledigheid beter om hier ook het Engels aan toe te voegen, zeker aangezien de verkoopsautomaten en de website ook in het Engels toegankelijk zijn.

**115.** De belangrijkste verplichting van de reiziger is uiteraard te zorgen dat hij in het bezit is van een geldig en leesbaar vervoerbewijs vóór het instappen in de trein (artikel 5.2). Bijkomend legt artikel 5.2, §1 ook een controleplicht op aan de reiziger, die zich ervan moet vergewissen of het vervoerbewijs volgens zijn aanwijzingen werd opgemaakt, desgevallend in aanwezigheid van de verkoper. Als gevolg hiervan heeft de reiziger slechts een zeer korte tijd om gebreken in het product te melden aan de transportmaatschappij, in ieder geval zolang de reiziger zich nog aan het loket bevindt.<sup>483</sup> Indien er zich een fout op het vervoerbewijs bevindt, is dit een zichtbaar gebrek dat door de reiziger onmiddellijk en eenvoudig bij de levering kan worden vastgesteld. In dat geval verzet artikel VI.83, 15° WER zich niet tegen een beding dat bepaalt dat de inontvangstname van het vervoerbewijs tevens de instemming inhoudt met de conformiteit.<sup>484</sup> Bij de aankoop via de automaat of via het internet is de mogelijkheid om een eventuele fout te melden er niet meer eens er betaald is. Vandaar dat een overzicht van de

---

<sup>481</sup> Zie artikel 1.2 van de Bijlage.

<sup>482</sup> Zie in dit opzicht wel een belangrijke opmerking die *infra* in randnummer 194 besproken wordt.

<sup>483</sup> Het is voor de onderneming toegelaten om een, zelfs korte, termijn voorop te stellen waarbinnen gebreken moeten gemeld worden, zolang deze niet onredelijk kort is. Zie R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 15° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (479) 483.

<sup>484</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige Bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 264-265.



bestelling nog eens wordt weergegeven vooraleer de reiziger tot de betaling overgaat, zodat alle gegevens<sup>485</sup> nog eens kunnen gecontroleerd worden. Deze inspanning kan van een gemiddelde consument immers wel verwacht worden. Omdat vergissen nu eenmaal menselijk is, bestaat er de mogelijkheid om tickets gekocht aan het loket of aan de automaat kosteloos aan het loket te annuleren binnen een half uur na aankoop.<sup>486</sup> Op die manier is het zeker dat de reiziger effectief de mogelijkheid heeft gehad om zijn vervoerbewijs te controleren.<sup>487</sup>

(iv) Boordtarief

**116.** Het Boordtarief dat behandeld wordt in artikel 5.4 van de Vervoersvoorwaarden is een vaste toeslag van 7,00 euro bovenop de ticketprijs die een reiziger moet betalen wanneer hij zonder geldig vervoerbewijs op de trein betrapt wordt. Indien een reiziger weigert een vervoerbewijs aan boordtarief te kopen, wordt een Regularisatie opgesteld en bedraagt het forfaitair bedrag 75,00 euro.<sup>488</sup>

Het wordt de reiziger wel niet eenvoudig gemaakt om het bedrag van het Boordtarief te vinden.<sup>489</sup> Artikel 5.4, §3 van de Algemene Vervoersvoorwaarden verwijst naar de Bijzondere Vervoersvoorwaarden. Wanneer er dan gekeken wordt naar deze Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor de verkoop aan boord van de treinen bepaalt artikel 4, §3 dat het bedrag van het Boordtarief bestaat uit “de vervoersprijs, verhoogd met een supplement, waarvan het bedrag bepaald wordt in de Vervoersvoorwaarden”. De reiziger wordt met andere woorden gewoon terugverwezen, wat in strijd is met de duidelijkheid en begrijpelijkheid van het beding (art. VI.37, §1 WER). De prijs van het supplement is opgenomen in een apart document met alle tarieven, terwijl het mijns inziens veel eenvoudiger zou zijn om het bedrag van de toeslag simpelweg in artikel 5, §3 van de Algemene Vervoersvoorwaarden zelf op te nemen.

**117.** In bepaalde gevallen zou het ten overstaan van de reiziger onrechtvaardig zijn om een toeslag aan te rekenen, vandaar dat de Algemene Vervoersvoorwaarden wel in enkele uitzonderingen voorzien waarin de reiziger geen supplement Boordtarief moet betalen of dit bedrag kan laten terugbetalen.

In de eerste plaats is geen supplement verschuldigd wanneer de automaten buiten werking zijn en in het station geen loket aanwezig<sup>490</sup> of geopend is (art. 5, §6). Deze uitzondering is zeer logisch, zeker aangezien veel stopplaatsen slechts één verkoopautomaat tellen, maar levert in de praktijk soms problemen op. De treinbegeleider kan de standaard geprogrammeerde boordtoeslag immers uitschakelen wanneer hij een melding heeft gekregen dat de automaat

---

<sup>485</sup> Hierbij kan gedacht worden aan de reisdatum, enkele reis of heen-en-terug, reisklasse etc.

<sup>486</sup> Deze mogelijkheid wordt voorzien in de Bijzondere Vervoersvoorwaarden van de verschillende ticketvormen, terug te vinden op de website.

<sup>487</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige Bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 265.

<sup>488</sup> Zie artikel 5.4, §2 van de vervoersvoorwaarden en *supra* randnummer 113.

<sup>489</sup> Hiermee wordt bedoeld in de tekst van de algemene voorwaarden. In de stations en op de treinen is dit wel duidelijk aangegeven.

<sup>490</sup> Een station zonder loketten wordt hierna aangeduid als een stopplaats.

defect is, wat niet altijd gebeurt, waardoor de reiziger toch een ticket aan Boordtarief moet betalen<sup>491</sup> en dit dan achteraf terugvorderen.<sup>492</sup>

Verder kan de reiziger in geval van een technische onmogelijkheid tot aankoop van een vervoerbewijs het bedrag van het Boordtarief laten terugbetalen (art. 5, §7). Hierbij worden twee hypothesen gemaakt. In het geval er in het station loketten zijn, zal de reiziger een document ‘Onmogelijkheid tot verkoop’ kunnen verkrijgen aan het loket, waarmee de reiziger op de trein tegen Boordtarief een ticket kan kopen. Om terugbetaling te verkrijgen, moet de reiziger zich binnen de veertien dagen met zijn vervoerbewijs en dit document tot het loket wenden om terugbetaling van het ticket te krijgen. In het geval van een stopplaats kan er logischerwijze ook geen document ‘Onmogelijkheid tot verkoop’ uitgereikt worden en zal de reiziger dus het Boordtarief moeten betalen. Hierbij duikt ook het probleem van de bewijslast op. Het is immers niet duidelijk hoe een reiziger kan bewijzen of een automaat defect was op het moment dat hij zijn vervoerbewijs wou aanschaffen.<sup>493</sup> Op basis van artikel VI.83, 21° WER is het wel duidelijk dat de consument-reiziger dit met alle middelen van recht moet kunnen bewijzen<sup>494</sup>, ook al valt dit bewijs moeilijk te leveren.<sup>495</sup> Het dient opgemerkt te worden dat §6 en §7, punt 2 van artikel 5.4 *de facto* hetzelfde inhouden, namelijk dat de automaten in een stopplaats buiten werking zijn. Waar §6 echter stipuleert dat het Boordtarief niet verschuldigd is indien de automaten buiten werking zijn, moet de reiziger volgens §7, punt 2 toch het Boordtarief betalen en kan hij het achteraf doen terugbetalen. Het is raadzaam deze inconsistentie weg te werken.

Ten slotte wordt ook de abonneementhouder niet gestraft wanneer hij uit vergetelheid zijn abonneement niet kan voorleggen. De abonneementhouder zal dan wel een vervoerbewijs aan Boordtarief moeten aankopen om zich voor de rit in regel te stellen, maar hij kan hiervan de integrale terugbetaling vragen binnen de veertien dagen aan het loket, mits het abonneement geldig was op het ogenblik dat het vergeten was (artikel 5, §8).

**118.** Uit het voorgaande randnummer blijkt duidelijk dat een reiziger die het supplement wil laten terugbetalen zich hiervoor tot een loket moet wenden. Helaas hebben reizigers hier steeds minder mogelijkheden toe, aangezien in meer en meer stations de dienstverlening aan het loket wordt afgeschaft of afgebouwd.<sup>496</sup> Hierdoor komt men in de situatie waarbij een reiziger die zijn abonneement vergeten is zich vaak nog een ticket moet aanschaffen om naar een station met loket te gaan, aangezien er sommige lijnen zijn waar geen enkel (of slechts één) station nog een

---

<sup>491</sup> Zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 28 mei 2020, [www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/9188905e74c28e489b44e954ec0b9bca/Jaarverslag2019NL.pdf](http://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/9188905e74c28e489b44e954ec0b9bca/Jaarverslag2019NL.pdf), 38 (hierna: OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*).

<sup>492</sup> Zie de volgende alinea voor een bespreking van deze hypothese en eventuele moeilijkheden.

<sup>493</sup> Op grond van artikel 8.4, lid 2 nieuw BW ligt de bewijslast op de persoon die beweert bevrijd te zijn. *In casu* is dit de reiziger die beweert dat er geen mogelijkheid tot het kopen van een ticket was. Hierdoor is er geen strijdigheid met het tweede verbod van artikel VI.83, 21° WER, dat een omkering van de bewijslast ten nadele van de consument verbiedt.

<sup>494</sup> Zo volstaat bijvoorbeeld een foto van het scherm dat de automaat buiten dienst is.

<sup>495</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 21° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (521) 524.

<sup>496</sup> J. POPPELMONDE, “NMBS sluit de loketten in 44 treinstations”, *De Standaard* 1 februari 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210201\\_94340278](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210201_94340278).

bemand loket heeft.<sup>497</sup> Hoewel de sluiting van loketten niet strijdig is met de regels van consumentenrecht, dient mijns inziens benadrukt te worden dat dit de rechten van de consument inperkt. Doordat de consument immers meer moeite moet doen om zijn geld terug te krijgen, zal dit ontmoedigend werken, waardoor veel consumenten zullen afzien van hun recht op terugbetaling van het supplement of van hun ticket, zeker omdat het over kleine bedragen gaat. In het kader van bevoegdheidsbedingen heeft de rechtspraak reeds geoordeeld dat een beding dat het voor de consument lastiger maakt om voor de rechter te verschijnen omdat de bevoegde rechtbank te ver van zijn woonplaats verwijderd is, onrechtmatig is<sup>498</sup> of onrechtmatig kan zijn<sup>499</sup>, aangezien dit tot aanzienlijk tijdsverlies en bijkomende kosten voor de consument leidt.<sup>500</sup> Mijns inziens kan dit ook toegepast worden op de situatie waarin een consument-reiziger zich tot het loket moet wenden om terugbetaling te verkrijgen, maar zich hiervoor extra moet verplaatsen en dus bijkomende kosten moet betalen. Het wordt de consument immers moeilijker gemaakt om zijn contractuele rechten uit te oefenen, wat door de rechter als een kennelijk onevenwicht in de zin van artikel I.8, 22° WER *kan* beschouwd worden.<sup>501</sup>

Nochtans valt dit euvel vrij eenvoudig op te lossen door te voorzien dat de consument-reiziger deze terugbetaling ook online of per brief zou kunnen aanvragen. Uiteraard moet er wel in een procedure voorzien zijn die het risico op fraude zo laag mogelijk houden. Door het originele vervoerbewijs (via brief) of een scan van het originele vervoerbewijs (online) en desgevallend het document ‘Onmogelijkheid tot verkoop’ te vereisen, kan fraude drastisch beperkt worden.<sup>502</sup> Ook voor abonneementhouders is een terugbetalingsaanvraag online een mogelijkheid via het unieke identificatienummer op het abonnement.<sup>503</sup>

### B. De Lijn (hoofdstuk 2 en 3 van de Reisvoorwaarden)

**119.** Dertig pagina’s in de algemene reisvoorwaarden besteedt De Lijn aan vervoerbewijzen. De Lijn gaat hierbij anders te werk dan de NMBS en maakt een onderscheid tussen (i) de drager waarop het vervoerbewijs wordt weergegeven<sup>504</sup> en (ii) de mogelijke vervoerbewijzen<sup>505</sup>.

<sup>497</sup> Zo is er op de spoorlijn Kortrijk – Poperinge (met 8 stations en stopplaatsen) enkel nog een loket in Kortrijk en Ieper. In dit laatste is het loket bovendien enkel open van 7:00 tot 10:15. Een reiziger (bijvoorbeeld scholier) die een abonnement heeft tussen Menen en Wervik zou dus al speciaal de trein naar Ieper of Kortrijk moeten nemen. In Wallonië is dit probleem nog nijpender: op de 54 kilometer lange spoorlijn tussen Charleroi-Zuid en Couvin (met 11 stopplaatsen) is vanaf dit jaar geen enkel loket meer, met uitzondering van beginstation Charleroi-Zuid.

<sup>498</sup> Vred. Sint-Pieters-Woluwe 24 juni 2011, *T.Vred.* 2013, (556) 558, noot F. DE PATOUL.

<sup>499</sup> HvJ 9 november 2010, C-137/08, ECLI:EU:C:2010:659, *VB Pénzügyi Lízing Zrt. t. Ferenc Schneider*, nr. 54. Het Hof zelf doet geen uitspraak over het onrechtmatig karakter, maar laat dit over aan de nationale rechter.

<sup>500</sup> R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRY, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, “Consumentenbescherming (2008-2014) – Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak” in *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1559-1560.

<sup>501</sup> *Kan* beschouwd worden, gelet op de beoordelingsvrijheid die de rechter ter zake heeft.

<sup>502</sup> Vanuit het opzicht van fraudebestrijding, is de vereiste dat de originele versie van het door de consument-reiziger aangekochte vervoerbewijs moet getoond of opgestuurd worden niet strijdig met artikel VI.83, 21° WER.

<sup>503</sup> Wanneer een abonneementhouder dit identificatienummer bij de aanvraag mee invult, kan de NMBS makkelijk raadplegen of het abonnement geldig was op de datum van de vergetelheid.

<sup>504</sup> De MOBIB-kaart, contactloze EMV media (cEMV), elektronische of magnetische drager, sms-bericht, in-app bericht of op papier.

<sup>505</sup> Hiermee worden de verschillende formules bedoeld: een enkelvoudige rit, dagpas of Omnipas abonnement.

(i) Draggers van vervoerbewijzen (hoofdstuk 2)

**120.** Artikel 2.1 bepaalt de algemene reisvoorwaarden van de MOBIB-kaart, waarop abonnementen kunnen worden opgeladen. Na aanvraag en betaling (5,00 euro) wordt de kaart binnen de vijftien dagen naar de reiziger thuis opgestuurd. In geval de reiziger de kaart niet ontvangt, dient hij binnen één maand na de aanvangsdatum De Lijn op de hoogte te brengen zodat een nieuwe kaart kan opgestuurd worden. De reisvoorwaarden bepalen wel dat er vanaf de derde maal een administratiekost van 10,00 euro moet betaald worden. Dit roept echter de vraag op waarom deze (weliswaar beperkte) kost op de reiziger wordt afgeschoven. Artikel VI.44 WER bepaalt dat het risico slechts overgaat op de consument op het moment dat hij de goederen fysiek in het bezit heeft gekregen. Indien de kaart niet ontvangen wordt door de consument, moet deze kost dus nog altijd door de transportmaatschappij gedragen worden en kan deze niet zomaar op de consument worden afgeschoven, aangezien artikel VI.44 WER van dwingend recht is.<sup>506</sup> Deze risico-overdracht op het moment van fysieke levering vindt toepassing op alle B2C-verhoudingen waarin de onderneming een goed<sup>507</sup> opstuurt naar de consument, ongeacht of de overeenkomst op afstand werd gesloten of niet.<sup>508</sup>

Met betrekking tot de vervanging van een defecte MOBIB-kaart bepalen de Reisvoorwaarden eveneens dat de reiziger vanaf de derde maal een administratiekost moet betalen bij de vervanging van een defecte kaart. Bovendien wordt ook bepaald dat er steeds een administratiekost zal aangerekend worden voor een vervanging later dan drie maanden na de uitgifte. Deze bepaling is manifest in strijd met de regelen inzake consumentenkoop, die van toepassing zijn op alle roerende lichamelijke zaken.<sup>509</sup> Aangezien de Reisvoorwaarden hier handelen over de kaart zelf, los van de vervoerovereenkomst waarvan zij het bewijs vormt, valt de verkoop van deze kaart ook onder de regelen inzake consumentenkoop, zoals geregeld in artikel 1649*bis* tot en met 1649*octies* van het Burgerlijk Wetboek. Artikel 1649*quater*, §1 BW bepaalt immers dat de verkoper (*in casu* De Lijn) aansprakelijk is jegens de consument voor ieder gebrek aan overeenstemming dat bij de levering bestaat en dat zich binnen de twee jaar na de levering manifesteert. Gedurende de eerste zes maanden vanaf de levering bestaat een weerlegbaar vermoeden dat het gebrek reeds bestond op het tijdstip van de levering (artikel 1649*quater*, §4 BW).<sup>510</sup> Op grond van artikel 1649*quinquies*, §2 BW heeft de consument hierbij dan ook recht op kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de defecte kaart, waardoor De Lijn niet gerechtigd is om een administratiekost aan te rekenen indien de reiziger later dan drie

---

<sup>506</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.44 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2014, afl. 68, (137) 138.

<sup>507</sup> Het gaat hier over het opsturen van de MOBIB-kaart op zich. De kaart is een lichamenlijk roerend goed en valt dus onder het toepassingsgebied van dit artikel. De vervoerovereenkomst die gesloten wordt heeft echter betrekking op het verrichten van een dienst.

<sup>508</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.44 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2014, afl. 68, (137) 139.

<sup>509</sup> Artikel 1649*bis*, §2, 3° WER; R. STEENNOT, “Commentaar bij art. 1649*bis* BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2015, afl. 101, (19) 27.

<sup>510</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. 1649*quater* BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2015, afl. 101, (55) 58-59.

maanden na de levering geconfronteerd wordt met een defecte of slecht werkende kaart.<sup>511</sup> Wanneer de kaart echter defect is meer dan zes maanden na de levering, draagt de consument-reiziger wel de bewijslast dat het gebrek aan de kaart reeds van bij de levering aanwezig was, wat *de facto* een onmogelijke bewijslast is.<sup>512</sup> In het geval de consument-reiziger dit bewijs niet kan leveren, is niet voldaan aan één van de grondvoorwaarden en zal geen beroep kunnen gedaan worden op de kosteloze vervanging. Bijgevolg zal De Lijn dan wel een administratiekosten kunnen aanrekenen. Wanneer een defect zich manifesteert meer dan twee jaar na de levering van de kaart, kan de reiziger zich helemaal niet meer beroepen op de regelen inzake consumentenkoop.<sup>513</sup>

In het geval een reiziger zijn MOBIB-kaart met abonnement vergeet, dient hij een nieuw vervoerbewijs aan te kopen. In tegenstelling tot bij de NMBS, wordt er niet voorzien in een terugbetaling van het vervoerbewijs dat de abonnee moest aankopen (art. 3.1.6 van de Reisvoorwaarden). Dit is niet in strijd met de bepalingen van boek VI WER, maar het getuigt niet van de hoogste klantvriendelijkheid om een abonnee die zijn abonnement thuis vergeten is, geen terugbetaling te gunnen. De reden hiervoor kan waarschijnlijk gevonden worden in de kostprijs: de prijs van een enkelvoudig ticket bij De Lijn ligt toch lager dan de prijs die de reiziger bij de NMBS zou betalen, waardoor een terugbetaling de reiziger wellicht meer tijd en moeite zou kosten dan de opbrengsten van de terugbetaling.

De Lijn voorziet in een leveringstermijn van vijftien dagen om de MOBIB-kaart met het abonnement thuis te laten leveren bij de consument (art. 3.1.4). In geval van een laattijdige uitreiking die te wijten is aan de transportmaatschappij, voorziet zij (logischerwijze) wel in een terugbetaling van de vervoerbewijzen die de abonnee heeft moeten aankopen vooraleer hij zijn abonnement ontvangen heeft.

**121.** Een tweede drager van vervoerbewijs betreft de contactloze EMV<sup>514</sup> media (cEMV), waarbij reizigers een (meestal occasionele) rit betalen via contactloze debet- of kredietkaarten, smartphone of smartwatch.<sup>515</sup> Op een gelijkaardige manier kan de reiziger ook zijn vervoerbewijs aanschaffen via de app (art. 2.5) of de website (art. 2.6) van De Lijn of van een m-leverancier. Als gevolg van de invoering van deze cEMV heeft De Lijn besloten om cash

---

<sup>511</sup> B. TILLEMANN, “Consumentenkoop” in B. TILLEMANN, *Overeenkomsten. Deel 2. Bijzondere overeenkomsten. A. Verkoop. Deel 2. Gevolgen van de koop*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2012, (577) 623-624; R. STEENNOT, “Commentaar bij art. 1649quinquies BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2015, afl. 101, (71) 80. Ook het Hof van Justitie heeft het belang van deze kosteloosheid bij consumentenkoop benadrukt: zie HvJ 17 april 2008, C-404/06, ECLI:EU:C:2008:231, *Quelle*, nrs. 33-34.

<sup>512</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. 1649quater BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen Wolters Kluwer, 2015, afl. 101, (55) 58.

<sup>513</sup> B. TILLEMANN, “Consumentenkoop” in B. TILLEMANN, *Overeenkomsten. Deel 2. Bijzondere overeenkomsten. A. Verkoop. Deel 2. Gevolgen van de koop*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2012, (577) 601.

<sup>514</sup> EMV is de afkorting voor Europay, Mastercard, Visa.

<sup>515</sup> Voor meer informatie, zie de website van De Lijn: [www.delijn.be/nl/zakelijk-aanbod/nieuwsbrief/kaartklaar.html#:~:text=De%20afkorting%20cEMV%20staat%20niet,contactloos%20Europay%2C%20Mastercard%2C%20Visa](http://www.delijn.be/nl/zakelijk-aanbod/nieuwsbrief/kaartklaar.html#:~:text=De%20afkorting%20cEMV%20staat%20niet,contactloos%20Europay%2C%20Mastercard%2C%20Visa).

betalingen aan boord van de bus of de tram af te schaffen<sup>516</sup>, wat bekritiseerd werd door de Vlaamse Ombudsman omdat bepaalde groepen van de bevolking (bijvoorbeeld ouderen) uit de boot dreigen te vallen.<sup>517</sup> Vanuit de opdracht van algemeen belang die aan een transportmaatschappij wordt opgedragen, valt deze beslissing te betreuren, aangezien het verwarrend kan werken voor mensen die niet vertrouwd zijn met de moderne betaalmogelijkheden.

Een ietwat vreemde zin in artikel 2.2, tweede alinea van de Reisvoorwaarden bepaalt dat de voertuigen van De Lijn niet als verkoopruintes in de zin van artikel I.8, 32° a) en b) WER kunnen beschouwd worden. Deze bepaling lijkt enigszins overbodig, aangezien de regeling van de buiten verkoopruinte gesloten overeenkomst niet van toepassing is bij cEMV, gelet op het feit dat er geen gelijktijdige fysieke aanwezigheid is tussen de transportmaatschappij en de reiziger<sup>518</sup>, ook al bevindt de reiziger zich aan een halte. Het is wel duidelijk dat een overeenkomst gesloten via een contactloos EMV medium een overeenkomst op afstand uitmaakt.<sup>519</sup>

Terugkomend op de voorwaarden voor tegenwerpbaarheid van algemene voorwaarden<sup>520</sup>, vermelden artikel 2.5 en 2.6 dat de reizigers die van de app, respectievelijk de website, gebruik willen maken de gebruiksvoorwaarden dienen te aanvaarden. Gelet op de strenge interpretatie<sup>521</sup>, verdient het aanbeveling om ook de kennisname in de reisvoorwaarden te expliciteren.

**122.** Vervolgens zijn er de tickets op elektronische drager<sup>522</sup> die vooral gebruikt worden voor een enkelvoudige rit of een tienbeurtenkaart en die op verschillende plaatsen in voorverkoop worden aangeboden. De reisvoorwaarden (art. 2.3) voorzien dat de reiziger een ander geldig vervoerbewijs moet aankopen wanneer de elektronische drager geweigerd wordt door de scanapparatuur. Omdat dergelijke bepaling bij quasi alle verschillende dragers voorkomt, verdient zij in randnummer 124 wat extra uitleg.

**123.** Het sms-ticket (art. 2.4) is reeds een tijdje ingeburgerd bij reizigers die af en toe de bus of tram nemen. Het lijkt er wel op dat De Lijn het gebruik hiervan wil terugdringen<sup>523</sup>, aangezien het sms-ticket, samen met een vervoerbewijs op elektronische drager, duurder is dan

---

<sup>516</sup> H. BEECKMAN, “Geen cash meer op bussen en trams van De Lijn vanaf 1 juli 2020. ‘Veel te snel’ zegt de Vlaamse ombudsman”, *VRTNWS* 24 december 2019, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/24/de-lijn-tickets/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/24/de-lijn-tickets/). De afschaffing van cash werd omwille van de COVID-19 pandemie versneld ingevoerd.

<sup>517</sup> M.G., “Vlaamse ombudsman bezorgd over afschaffing cash bij De Lijn”, *De Standaard* 24 december 2019, [www.standaard.be/cnt/dmf20191224\\_04781231](http://www.standaard.be/cnt/dmf20191224_04781231).

<sup>518</sup> Indien er geen gelijktijdige fysieke aanwezigheid is, is de regeling van overeenkomst op afstand (gedefinieerd in artikel I.8, 15° WER) van toepassing. Zie B. KEIRSBILCK en J. STUYCK, “Buiten verkoopruinten gesloten overeenkomsten” in B. KEIRSBILCK en J. STUYCK, *Handels- en Economisch Recht. Beginselen van Belgisch Privaatrecht*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2019, (583) 584.

<sup>519</sup> Zie R. STEENNOT, “Commentaar bij art. I.8, 15°-16° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2014, afl. 68, (27) 28 voor de voorwaarden van een overeenkomst op afstand.

<sup>520</sup> Zie *supra* randnummer 68-71.

<sup>521</sup> Cass. 20 april 2017, *NJW* 2017, 540, noot P. BRULEZ en *DAOR* 2017, 54. Zie ook randnummer 74.

<sup>522</sup> Ter vervanging van de magneetkaarten die verdwenen zijn.

<sup>523</sup> Motief hiervoor is wellicht de fraudegevoeligheid van het sms-ticket.

wanneer de reiziger een ticket aankoopt via de app of via cEMV.<sup>524</sup> Bovendien mag bij een sms-ticket niet vergeten worden dat er een operatorvergoeding van 0,15 euro wordt aangerekend voor ieder verstuurd bericht, wat duidelijk wordt aangegeven bij iedere halte om de reiziger van deze bijkomende kost op de hoogte te stellen. Een sms-ticket vormt een overeenkomst op afstand, waardoor de precontractuele informatieverplichtingen moeten voldaan zijn. Op grond van artikel VI.46, §4 WER is een onderneming slechts gehouden tot het geven van bepaalde precontractuele informatie (zoals de totale prijs) wanneer de overeenkomst gesloten wordt met behulp van een techniek voor communicatie op afstand die beperkte tijd en ruimte biedt voor het tonen van de informatie, bijvoorbeeld via sms.<sup>525</sup>

**124.** Algemeen voorziet De Lijn in de Reisvoorwaarden dat zij niet verantwoordelijk kan gesteld worden “wanneer een reiziger er, *om welke reden dan ook*, niet in slaagt een geldig vervoerbewijs aan te kopen. In voorkomend geval zal de reiziger via een ander verkoopkanaal een geldig vervoerbewijs moeten aankopen.”<sup>526</sup> Hiermee maakt De Lijn zich mijns inziens vrij makkelijk van haar verplichtingen af. Deze bewoording kan dan ook niet zonder voorbehoud worden aangenomen. Wanneer het aan de reiziger ligt dat een vervoerbewijs niet geldig kan bekomen worden (bijvoorbeeld omdat er onvoldoende geld op de rekening staat bij aankoop via cEMV of onvoldoende beltegoed bij een sms-ticket), is het logisch dat De Lijn hiervoor geen enkele aansprakelijkheid op zich neemt. Anders ligt dit wanneer de consument-reiziger er niet in slaagt een vervoerbewijs aan te kopen omwille van een technisch probleem dat aan De Lijn te wijten is.<sup>527</sup> In de eerste plaats kan hierbij gedacht worden aan een defect aan de scan-apparatuur op de bus of de tram, waardoor het onmogelijk is om het abonnement of de elektronische drager te scannen of een ticket via cEMV aan te kopen. Volgens artikel VI.83, 9° WER is het onrechtmatig de consument te verplichten zijn verbintenis na te komen, terwijl de onderneming zelf de hare niet is nagekomen. Artikel VI.83, 9° WER bepaalt dat de onderneming de *exceptio non adimpleti contractus* niet kan uitsluiten.<sup>528</sup> Wanneer De Lijn niet in haar verbintenis voldoet om de consument-reiziger de mogelijkheid te bieden om een ticket te valideren, kan De Lijn de consument niet zomaar sanctioneren<sup>529</sup> wanneer die zijn verbintenis tot betaling niet kan nakomen.

Nu er geen tickets meer kunnen gekocht worden op de bus of tram zelf rijzen nog enkele vragen bij deze bepalingen. Wat indien een reiziger met een elektronische drager geen andere mogelijkheid heeft om een ticket aan te kopen (bijvoorbeeld omdat hij geen gsm bij heeft)? Kan

---

<sup>524</sup> Het verschil bedraagt 0,50 euro voor een enkelvoudige rit. Tarieven kunnen geraadpleegd worden op [www.delijn.be/nl/vervoerbewijzen/tickets/](http://www.delijn.be/nl/vervoerbewijzen/tickets/).

<sup>525</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.46 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2014, afl. 68, (161) 168.

<sup>526</sup> Eigen cursivering.

<sup>527</sup> Bij de MIVB voorziet artikel IV.5, a), derde lid van de Vervoerregels dat de reiziger, in het geval van een technisch probleem dat aan de MIVB te wijten is, niet gehouden is om een ander vervoerbewijs aan te kopen.

<sup>528</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 254; R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 9° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (439) 441.

<sup>529</sup> De bedragen voor de boetes zijn bovendien vrij hoog. Het niet kunnen voorleggen van een geldig vervoerbewijs kost voor een meerderjarige 107 euro bij een eerste overtreding. Voor een overzicht, zie <https://help.delijn.be/hc/nl/articles/360039272732-Hoeveel-kan-een-boete-bedragen->.

van de houder van een geldig abonnement verwacht worden dat hij een rit betaalt, terwijl de oorzaak van het defect bij De Lijn ligt? Dit lijkt mij niet billijk ten aanzien van de reiziger. Vooral het feit dat de Reisvoorwaarden stipuleren “om welke reden dan ook” geeft de consument-reiziger niet de gelegenheid om aan te tonen dat de fout bij De Lijn lag. In een strenge interpretatie zou een rechter hierover kunnen oordelen dat dit strijdig is met artikel VI.83, 21° WER, omdat de consument *de facto* beperkt wordt in zijn mogelijkheden om het tegenbewijs te leveren.<sup>530</sup>

**125.** Voor iedere drager voorzien de reisvoorwaarden ook in een tijdslimiet waarvoor het ticket geldig is. Met uitzondering van de MOBIB-kaart en, afhankelijk van het type, ook bij de elektronische drager, bedraagt de geldigheidsduur zestig minuten na de activatie. Hoewel dit duidelijk wordt aangegeven, dient de reiziger toch aandachtig te zijn. Bij sommige dragers<sup>531</sup> is het toegestaan om de rit na het verstrijken van de geldigheidsduur te beëindigen, terwijl bij andere dragers<sup>532</sup> een nieuw ticket dient aangekocht te worden. Deze interne verschillen tussen de verschillende dragers zijn niet bevorderlijk voor de duidelijkheid en begrijpelijkheid van de reisvoorwaarden (art. VI.37, §1 *juncto* art. VI.82, lid 2 WER). Een eenduidige regeling voor alle types van dragers verdient hierbij de voorkeur.

(ii) Mogelijke vervoerbewijzen (hoofdstuk 3)

**126.** De inleidende bepalingen van hoofdstuk 3 voorzien in een bepaling die eigenlijk een eenzijdig wijzigingsrecht geeft aan De Lijn om de Reisvoorwaarden, het aanbod of de tarieven aan te passen “ingevolge een beslissing van de bevoegde overheid of het bevoegde orgaan met inachtneming met de geldende regelgeving”. Enige voorzichtigheid in het licht van artikel VI.83, 3° WER bij dit eenzijdig wijzigingsbeding is toch geboden, hoewel het beding bepaalt dat deze eenzijdige wijziging alleen kan ingevolge een beslissing van de bevoegde overheid en dus niet discretionair bepaald kan worden door De Lijn. Derhalve moet bij wijzigingen van het aanbod of de gebruiksvoorwaarden nagegaan worden of De Lijn geen beslissing neemt die enkel afhangt van haar wil en die in het nadeel van de consument is.<sup>533</sup> Wat betreft de tarieven, voorziet artikel VI.83, 2°, lid 2 WER in een uitzondering voor bedingen van prijsindexering, voor zover deze niet onwettig zijn en de wijze waarop de prijzen worden aangepast ook expliciet beschreven zijn. Dit veroorzaakt minder problemen, aangezien de reiziger de prijs reeds betaalt bij het sluiten van de overeenkomst en dit niet kan beïnvloed worden door een latere indexering gedurende de duur van de overeenkomst, maar slechts bij de eerstvolgende verlenging.

**127.** Het zou te ver leiden om alle verschillende vervoerbewijzen opgesomd in artikel 3.2 van de reisvoorwaarden te bespreken, aangezien dit niet meer bedraagt dan een opsomming en het toepassingsgebied van dit type vervoerbewijs. Er dient enkel vermeld te worden dat alle

---

<sup>530</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 21° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (521) 523.

<sup>531</sup> Elektronische drager en cEMV.

<sup>532</sup> Sms-bericht, in-app bericht en drager op papier of mail.

<sup>533</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 3° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (401) 404.



overeenkomsten die gesloten worden tussen een reiziger en De Lijn overeenkomsten van bepaalde duur zijn.<sup>534</sup> Deze overeenkomsten worden niet stilzwijgend verlengd, waardoor artikel VI.83, 20° WER niet speelt. De reiziger krijgt wel altijd een uitnodiging tot verlenging dertig dagen voor de vervaldatum van het abonnement en moet dan zelf een handeling stellen om het te verlengen. Indien hij dit niet wenst, moet de reiziger niets ondernemen.

#### §4. Verplichtingen van de transportmaatschappijen

##### *A. Recht op vervoer*

**128.** Iedere gebruiker die tijdens de spits het openbaar vervoer neemt, kent het probleem van de overvolle treinen, bussen, trams en metro's. Artikel 6, §1 van de NMBS-vervoersvoorwaarden bepaalt dat het vervoerbewijs recht geeft op vervoer. Hoewel de reiziger ook wel comfort verwacht, geeft het vervoerbewijs geen recht op een zitplaats en kan de NMBS dus niet gehouden zijn tot een schadevergoeding indien de reiziger moet rechtstaan op de trein. In dit opzicht rijst de vraag of de NMBS dit contractueel toegekende recht op vervoer schendt indien de toegang tot de trein geweigerd wordt. Dit kan enerzijds zijn omdat de trein te vol zit wegens onvoldoende capaciteit.<sup>535</sup> Hierbij zou theoretisch een schadevergoeding gevraagd kunnen worden wegens niet-nakoming van de contractuele verbintenissen. Anderzijds was een weigering ook mogelijk in het kader van de zogenaamde 'raammaatregel', waarbij reizigers met bestemming de kust alleen plaats mochten nemen aan het raam gedurende de paasvakantie en de weekends van april 2021. In dit laatste geval kan mijns inziens niet gesproken worden van een schending in hoofde van de NMBS, aangezien de vervoersmaatschappij door de federale autoriteiten verplicht was deze maatregel in te voeren.<sup>536</sup> Indien de NMBS zelf deze beslissing zou genomen hebben, zou dit strijdig kunnen gezien worden met artikel VI.83, 4° WER, aangezien de kenmerken van het te leveren product (het vervoer per trein) eenzijdig door de onderneming zouden gewijzigd zijn en bijgevolg afwijken van het gebruik dat redelijkerwijze door de reiziger kon worden voorzien.

**129.** Artikel 7.1, §1 van de Vervoersvoorwaarden formuleert de verplichting van de NMBS om elke reiziger en zijn bagage te vervoeren als een middelenverbintenis, onder voorbehoud dat het vervoer mogelijk is met treinen die in de uurroostertabellen zijn aangegeven en voor zover niet door overmacht belemmerd, Artikelen X.43 en X.44 WER zijn daarentegen eerder als een resultaatsverbintenis geformuleerd, waarbij de vervoerder aansprakelijk is indien er geen intacte, veilige en tijdige aankomst van de goederen of passagiers plaatsvindt.<sup>537</sup> Gezien

---

<sup>534</sup> Er bestaan abonnementsformules van één, drie en twaalf maanden.

<sup>535</sup> Voor een voorbeeld uit de praktijk waarin ik persoonlijk betrokken was, zie L. VANHAUWAERT, "Een langere trein voor de kotstudenten uit Tielt", *Radio 2 West-Vlaanderen* 12 november 2018, <https://radio2.be/west-vlaanderen/een-langere-trein-voor-de-kotstudenten-uit-tielt>.

<sup>536</sup> Hoewel zij het hier zelf niet mee eens was. Zie X, "Ceo NMBS dreigt treinverkeer naar kust stop te zetten, maar regering houdt vast aan raammaatregel", *De Standaard* 1 april 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210401\\_92614480](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210401_92614480).

<sup>537</sup> Zie R. DE WIT, "Aansprakelijkheid van vervoerder bij personenvervoer" (noot onder Antwerpen 9 december 1987), *TBBR* 1990, afl. 6, (450) 451.

het aanbieden van vervoer de voornaamste prestatie is waartoe de NMBS zich verbindt<sup>538</sup>, is het, behoudens overmacht, niet mogelijk zomaar de aansprakelijkheid uit te sluiten voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt (art. VI.83, 13° WER).<sup>539</sup> Wel voorziet de NMBS in artikel 11 in een schadevergoeding in geval van afgeschafte of sterk vertraagde treinen<sup>540</sup>, waardoor er geen sprake kan zijn van een volledige aansprakelijkheidsuitsluiting en van strijdigheid met de zwarte lijst.<sup>541</sup> Volgens sommigen is deze vergoeding echter te beperkt om van een waardige compensatie te spreken.<sup>542</sup>

In §2 van artikel 7 voorziet de NMBS nog in een bijkomende afwijking op grond van dwingende exploitatieredenen om de dienst te schorsen. Het staat buiten kijf dat onderhoudswerken noodzakelijk zijn om de spoorweginfrastructuur veilig te houden, wat deze uitzondering rechtvaardigt. Het zou wel wenselijk zijn om in de Vervoersvoorwaarden expliciet te vermelden dat de NMBS hierbij alle redelijke inspanningen zal doen om de hinder voor de reizigers zo veel als mogelijk te beperken en om te voorzien in een alternatief voor de reizigers, bijvoorbeeld door een vervangende busdienst in te leggen, wat vandaag in de praktijk reeds gebeurt.

**130.** Naar aanleiding van de COVID-19 pandemie en de bijhorende overheidsmaatregelen voorziet de NMBS in artikel 7.2, §2, laatste lid van de Vervoersvoorwaarden dat het recht op toegang tot de trein tot nader order verboden is voor groepen van meer dan 15 personen, tenzij de groepsreis is aangemeld en aanvaard door de spoorwegmaatschappij. Gelet op de dwingende overheidsmaatregelen in het kader van de gezondheids crisis lijkt deze maatregel geen kennelijk onevenwicht in te houden die de rechten van reizigers beperken, op voorwaarde dat deze maatregel onmiddellijk wordt ingetrokken zodra de gezondheidstoestand dit toelaat. Zo niet, zou dit aan de NMBS, in strijd met artikel VI.83, 6° WER, het exclusieve recht geven om dit beding uit de Vervoersvoorwaarden te interpreteren<sup>543</sup>, met name of en welke groepen zij op haar treinen aanvaardt.

**131.** Zonder verdere uitleg bepaalt artikel 1.3.2 van De Lijn-reisvoorwaarden dat een chauffeur reizigers kan weigeren wanneer het voertuig volzet is. Het valt op dat De Lijn in de Reisvoorwaarden *de facto* geen plichten voor zichzelf stipuleert, met uitzondering van een verwijzing naar het toepasselijke decreet dat de taak tot organisatie van het openbaar personenvervoer oplegt.<sup>544</sup> Hoofdstuk 1 legt daarentegen alleen maar verplichtingen op aan het publiek in het algemeen en aan de reizigers.

---

<sup>538</sup> Zie COB, *Advies NMBS*, 6 juni 2000.

<sup>539</sup> Naar analogie kan een drinkwatermaatschappij zich ook niet exonereren van haar aansprakelijkheid voor het niet-voldoen van de verplichting tot levering van drinkwater, zie Antwerpen 24 juni 2003, *T.Vred.* 2003, afl. 8, (362) 364.

<sup>540</sup> Zie *infra* randnummer 138-149.

<sup>541</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 13° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (457) 460.

<sup>542</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 114.

<sup>543</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 6° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, (425) 428.

<sup>544</sup> Decreet 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg, *BS* 21 augustus 2001, 27.981.

### *B. Duidelijkheid van de dienstregeling*

**132.** Een reiziger kan op verschillende manieren de dienstregeling raadplegen om te weten welke trein hij moet nemen. Artikel 6, §3 van de NMBS-vervoersvoorwaarden bepaalt dat de reiziger enkel gemachtigd is om aansluitingen te nemen die specifiek vermeld worden in de zoekmotor van de website (of de app). Toch kan gewezen worden op een aspect dat verwarring veroorzaakt. In de Bijzondere Vervoersvoorwaarden van de verschillende tickettypes wordt vermeld dat een reiziger naar zijn bestemming moet reizen via de in kilometer kortste reisweg.<sup>545</sup> Het is niet toegelaten om twee maal hetzelfde traject af te leggen met één ticket.<sup>546</sup> Bij het plannen van de reis wordt bij dergelijke trajecten altijd een waarschuwing meegegeven: “Voor deze verbinding heb je mogelijk twee biljetten nodig. Lees hier meer.” met daarbij een link naar de website waar meer uitleg kan gevonden worden. De vraag rijst of deze bepaling wel voldoet aan de duidelijkheid en begrijpelijkheid (art. VI.82 WER) en of een gemiddelde consument (die misschien niet frequent de trein neemt) de draagwijdte van deze bepaling wel begrijpt. Het kan immers als verwarrend overkomen dat een bepaalde aansluiting wel wordt weergegeven op de website, maar dat hierbij twee afzonderlijke tickets dienen aangekocht te worden.<sup>547</sup> Het feit dat reizigers hier in de praktijk zelden voor beboet worden, doet geen afbreuk aan een eventuele nietigverklaring wegens onduidelijkheid van het beding. Er moet namelijk gekeken worden naar de tekst van de bepaling en niet naar de concrete toepassing.<sup>548</sup>

### *C. Personen met beperkte mobiliteit*

**133.** Het openbaar vervoer nemen is niet altijd even evident voor minder mobiele reizigers. Artikel 8 van de NMBS-vervoersvoorwaarden verwijst naar de Bijzondere Voorwaarden voor personen met een beperkte mobiliteit, waar een overzicht wordt gegeven van de stations waar minder mobiele personen de trein kunnen nemen. Reizigers met beperkte mobiliteit dienen hun reis altijd te reserveren<sup>549</sup>, maar krijgen hierbij wel gratis hulp aangeboden door een NMBS-medewerker en zijn zeker van hun plaats op de trein.

Aandacht verdient de exoneratieclausule die opgenomen is in artikel 8, §3 van de Algemene Vervoersvoorwaarden, waarin de NMBS afziet van iedere aansprakelijkheid indien een reiziger beroep doet op de hulp van een ander dan de bevoegde NMBS-medewerkers. Dit exoneratie-

---

<sup>545</sup> Hierop zijn enkele uitzonderingen voorzien onder het begrip ‘alternatieve reisweg’, waaronder het geval dat een overstap kan vermeden worden.

<sup>546</sup> Een reiziger die bijvoorbeeld van Oostkamp naar Gent reist, moet hierbij de trage stoptrein Brugge – Gent nemen, ook al is hij hierbij iets langer onderweg dan wanneer hij van Oostkamp eerst naar Brugge gaat om daar een rechtstreekse trein te nemen. Aangezien deze snelle trein ook Oostkamp passeert, wordt het traject Brugge – Oostkamp twee keer afgelegd, wat niet toegestaan is met één ticket.

<sup>547</sup> Volgend verhaal bewijst dat verwarring mogelijk is: X, “Voor sommige treinritten heb je niet 1, maar 2 biljetten nodig: “Je mag nooit 2 keer over zelfde stuk spoor rijden””, *VRTNWS* 11 januari 2021, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/voor-sommige-treinritten-heb-je-niet-een-maar-twee-biljetten-no/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/voor-sommige-treinritten-heb-je-niet-een-maar-twee-biljetten-no/).

<sup>548</sup> C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 118, nr. 23.

<sup>549</sup> 24 uur op voorhand, tenzij op een traject tussen 41 grote stations, waar een reservatie drie uur op voorhand volstaat.

beding kan echter niet in ieder geval worden ingeroepen. Indien lichamelijke schade aan de persoon met beperkte mobiliteit te wijten is aan een nalaten van de NMBS, kan zij op grond van de strenge regeling in artikel VI.83, 25° WER haar wettelijke aansprakelijkheid in geen geval uitsluiten of zelfs enigszins beperken. Dit doet zich bijvoorbeeld voor wanneer een reiziger tijdig assistentie heeft aangevraagd en zich op het afgesproken tijdstip in het station bevindt, maar de NMBS-medewerker niet komt opdagen, waardoor de reiziger zich met behulp van anderen op de trein begeeft. In dergelijk geval is er een nalaten in hoofde van de transportmaatschappij en kan zij zelfs voor een lichte fout haar aansprakelijkheid niet uitsluiten of beperken.<sup>550</sup>

Wat betreft andere dan lichamelijke schade<sup>551</sup> kan ook geargumenteed worden dat deze uitsluiting van aansprakelijkheid in hoofde van de NMBS strijdig is met artikel VI.83, 13° WER. Het kan mijns inziens als een grote fout gekwalificeerd worden wanneer een NMBS-medewerker<sup>552</sup> niet komt opdagen om een persoon met beperkte mobiliteit te begeleiden, waardoor deze zelf of met behulp van anderen op de trein moet zien te geraken. Indien de persoon met beperkte mobiliteit door deze grote fout van de medewerker schade lijdt, is geen exoneratie in hoofde van de NMBS mogelijk en is artikel 8, §3 bijgevolg nietig.<sup>553</sup>

Een probleem doet zich voor wanneer de reiziger geen assistentie heeft aangevraagd, maar toch op eigen houtje probeert om het perron te betreden en daarbij een val maakt.<sup>554</sup> Kan de NMBS in dit opzicht haar aansprakelijkheid uitsluiten? In een station waar er personeel aanwezig is om een persoon met beperkte mobiliteit bij te staan, lijkt dit moeilijk te verdedigen, gelet op artikel 24, c) van de Verordening Treinreizigers dat een middelenverbintenis oplegt aan de spoorwegmaatschappij om alle redelijke inspanningen te leveren zodat de persoon met beperkte mobiliteit kan reizen.

**134.** Ook De Lijn voorziet in artikel 1.3.1 de mogelijkheid voor rolstoelgebruikers om de bus of tram te nemen vanaf een halte die toegankelijk is. In tegenstelling tot bij de NMBS is er geen reservatie vereist, maar is er ook geen zekerheid dat de rolstoelgebruiker de bus of tram kan nemen. Indien de voorbehouden rolstoelplaats op de bus of tram immers niet beschikbaar is, kan de rolstoelgebruiker de toegang tot het vervoermiddel geweigerd worden. In dat opzicht is een reservatiesysteem beter, omwille van de zekerheid die de reiziger met beperkte mobiliteit dan heeft dat hij wel degelijk van het vervoer gebruik kan maken.

---

<sup>550</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 25° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (569) 570.

<sup>551</sup> Bijvoorbeeld schade aan de rolstoel van de persoon met beperkte mobiliteit.

<sup>552</sup> Als aangestelde van de onderneming valt ook hij onder het toepassingsgebied van artikel VI.83, 13° WER.

<sup>553</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 13° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (457) 463.

<sup>554</sup> Zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 15 april 2019, [www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/140f6969d5213fd0ece03148e62e461e/2018-Jaarverslag-Ombudsrail.pdf](http://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/140f6969d5213fd0ece03148e62e461e/2018-Jaarverslag-Ombudsrail.pdf), 48 (hierna: OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018*).

## §5. Verplichtingen van de reizigers

**135.** Aangezien schade toegebracht door een persoon aan een transportmaatschappij administratief of strafrechtelijk wordt geregeld, zal het schadebeding niet verder uitgebreid besproken worden.<sup>555</sup> Het belang van de bepalingen inzake wederkerigheid en gelijkwaardigheid (art. VI.83, 17° WER) en proportionaliteit (art. VI.83, 24° WER) van schadebedingen is sterk afgenomen in het kader van vervoersvoorwaarden.

**136.** Artikel 7.2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden vermeldt de algemene verplichtingen waaraan de reiziger zich binnen de stations en de treinen moet houden. Hierbij wordt eenvoudigweg verwezen naar de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen en een bijhorende strafrechtelijke of administratieve vervolging bij de verschillende overtredingen die begaan worden in de instellingen en de treinen van de NMBS. Dit betreft niet alleen zwartrijden, maar bijvoorbeeld ook spoorlopen, vandalisme aan de spoorwegeigendom (zoals graffiti), negeren van de instructies van het bevoegde NMBS-personeel, het treinverkeer hinderen enz.

Bovenop de strafrechtelijke of administratieve vervolging op grond van de wettelijke bepalingen, voorziet artikel 7.2, §1, lid 3 van de NMBS-vervoersvoorwaarden ook nog expliciet in de mogelijkheid van de NMBS om een burgerrechtelijke schadevergoeding op grond van het gemeen recht (art. 1382-1383 BW) te vorderen voor de schade die zij zou geleden hebben. Dit beding is niet meer dan een bevestiging dat de NMBS zich kan beroepen op het gemeen recht om haar schade vergoed te zien.<sup>556</sup> Als voorbeeld hierbij kan gedacht worden aan de kosten die nodig zijn om graffiti te verwijderen.

Volgens artikel 7.2, §2 van de NMBS-vervoersvoorwaarden moet iedere reiziger toezien op zijn eigen veiligheid in de stations en in de treinen door zich als een normaal voorzichtig en zorgvuldig persoon te gedragen. Op zich voegt deze bepaling niet veel toe, aangezien het vooral de gemeenrechtelijke verplichting om zich zorgvuldig te gedragen expliciteert. Om deze vage omschrijving te concretiseren worden enkele voorbeelden gegeven van gedragingen die een reiziger zou moeten respecteren. Deze bepaling kan niet gelezen worden als een uitsluiting of beperking van de aansprakelijkheid van de NMBS indien een consument-reiziger lichamelijke schade zou leiden door een (zelfs lichte) fout van de spoorwegonderneming.<sup>557</sup>

---

<sup>555</sup> Voor het meest recente overzicht (eind 2017) met betrekking tot de juridische analyse van schadebedingen bij de NMBS, zie C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, 99-126. Op pagina 101 is reeds sprake van het wetsontwerp op de politie van de spoorwegen en de invoering van administratieve geldboetes bij de NMBS.

<sup>556</sup> Een buitencontractuele vordering is altijd mogelijk indien een derde door zijn fout of nalatigheid schade toebrengt aan de transportmaatschappij. Ook indien er een contractuele verhouding is tussen de schadelijdende transportmaatschappij en de persoon die een fout begaan heeft, is een vordering op grond van het gemeen recht mogelijk, aangezien het samenloopverbod niet geldt indien de contractuele wanprestatie eveneens een strafrechtelijk misdrijf uitmaakt. Zie H. BOCKEN, I. BOONE, m.m.v. M. KRUIHOF, *Inleiding tot het schadevergoedingsrecht. Buitencontractueel aansprakelijkheidsrecht en andere schadevergoedingsstelsels*, Brugge, die Keure, 2014, 40-41 en J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 212-213.

<sup>557</sup> Dergelijke bepaling zou strijdig zijn met artikel VI.83, 25° WER.

**137.** De Lijn acht het daarentegen nodig om in hoofdstuk 1 van de Reisvoorwaarden de volledige opsomming met verboden handelingen over te nemen uit de tekst van het besluit van de Vlaamse Regering<sup>558</sup>, aangevuld met enkele bijkomende specifieke verplichtingen. Opvallend is dat De Lijn artikel 1.2.2 van de Reisvoorwaarden, waarin vooraan instappen op de bus verplicht gesteld wordt, niet heeft aangepast aan de COVID-19 situatie. Vooraan instappen is nu immers onmogelijk.

Hoofdstuk 5 van De Lijn-reisvoorwaarden regelt verder vrij gedetailleerd de volledige controleprocedure en de bedragen van de administratieve geldboetes. In tegenstelling tot bij de NMBS bevatten de Reisvoorwaarden geen andere bepaling met betrekking tot een schadevergoeding naast deze administratieve boetes, hoewel dit de transportmaatschappij niet de mogelijkheid ontnaemt om een schadevergoeding te vorderen op grond van artikelen 1382-1383 BW van een persoon die door zijn fout schade toebrengt aan de transportmaatschappij.

## §6. Compensatie en bijstand bij vertraging of afschaffing

### A. NMBS: een uitgebreide regeling

#### (i) Compensatieregeling (art. 11)

**138.** De NMBS heeft niet de naam de meest stipte spoorwegmaatschappij van Europa te zijn, wat ertoe leidt dat reizigers dikwijls een compensatieaanvraag ingevolge vertraging indienen. Gelet op de beperkte omvang van de bedragen zijn rechterlijke uitspraken betreffende dit onderwerp onbestaande, maar aan de andere kant vormen vertragingen wel de grootste groep van klachten die bij de ombudsdienst Ombudsrail ingediend worden.<sup>559</sup>

**139.** Artikel 11 van de NMBS-vervoersvoorwaarden besteedt uitgebreid aandacht aan een compensatiemechanisme ingeval van vertragingen of afgeschafte treinen, gebaseerd op artikel 15 tot en met 18 van de Verordening Treinreizigers, die een minimumstandaard opleggen waaraan spoorwegmaatschappijen binnen de Europese Unie moeten voldoen. In het licht van de transparantievereiste van artikel VI.37, §1 en de beoordelingscriteria in artikel VI.82 WER oogt deze regeling op het eerste zicht vrij ingewikkeld en complex. Aanvragers moeten goed opletten dat zij de procedure correct uitvoeren, aangezien de NMBS categoriek geen compensatie toekent voor niet-conforme aanvragen (art. 11.3, §7). Om de mogelijkheden tot fraude zo veel mogelijk te beperken, is het niet geheel onlogisch dat de procedure enige aandacht van de reizigers verwacht. Wat betreft consumentenbescherming kunnen bij dit artikel wel wat vragen gesteld worden en is er nog ruimte voor verbetering, zoals hieronder zal blijken.

---

<sup>558</sup> Artikel 64-68 besluit van de Vlaamse Regering (BVR)14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, BS 20 juli 2004, 56.206.

<sup>559</sup> In 2020 bedroeg dit 461 dossiers (38,1% van de dossiers bij Ombudsrail). Zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 2 april 2021, [www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/db8e1af0cb3aca1ae2d0018624204529/Jaarverslag2020NL.pdf](http://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/db8e1af0cb3aca1ae2d0018624204529/Jaarverslag2020NL.pdf), 23 (hierna: OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*).

Aangezien de Verordening Treinreizigers niet voorziet in een uitzondering voor overmacht, is het voor nationale spoorwegmaatschappijen evenmin toegelaten te voorzien in een uitzondering voor overmacht om geen compensatie te moeten betalen.<sup>560</sup>

**140.** Artikel 11.1 voorziet in oplossingen voor de reiziger indien een trein afgeschaft is of aangekondigd is met een vertraging van meer dan 60 minuten. Ofwel kan hij een gratis terugreis naar het station van vertrek eisen en terugbetaling vragen van de vervoerprijs, ofwel kan hij zijn reis via een andere route voortzetten, eventueel op een latere datum. Dit artikel is een loutere toepassing van de minimale rechten die aan een treinreiziger moeten toegekend worden volgens artikel 16 van de Verordening Treinreizigers.

**141.** Artikel 11.2.1, §3 bepaalt dat een reiziger bij vertraging de eerstvolgende trein dient te nemen die hem het snelst naar zijn bestemmingsstation brengt, op straffe dat de NMBS zich het recht voorbehoudt om de vertraging “op deze basis te berekenen”. Dat een reiziger zelf moet proberen om zijn vertraging te beperken, is niet meer dan logisch. Uit een geval voorgelegd bij Ombudsrail blijkt de NMBS dit zeer rigoureuus – zelfs eenzijdig – te interpreteren, wat in strijd is met artikel VI.83, 6° WER.<sup>561</sup>

**142.** Artikel 11.2 maakt een opsplitsing tussen twee vormen van vertraging waarvoor compensatie kan bekomen worden. Enerzijds langdurige vertraging, waarbij de reiziger op zijn bestemming aankomt met een effectieve vertraging van minstens 60 minuten (art. 11.2.2) en anderzijds herhaalde of stelselmatige vertragingen in een referentieperiode van zes maanden (art. 11.2.3). In dit laatste geval kan een compensatie van (i) 25% per vertraging of (ii) 50% per vertraging bekomen worden indien de reiziger respectievelijk (i) minstens twintig vertragingen van een kwartier heeft gehad of (ii) minstens tien vertragingen van een half uur heeft gehad over een periode van zes maanden te rekenen vanaf de eerste vertraging waarvoor de reiziger een compensatieaanvraag indient (art. 11.2.3, §2-3). Het bedrag van de compensatie wordt berekend op basis van het vervoerbewijs<sup>562</sup>, dat altijd mee opgestuurd moet worden bij de compensatieaanvraag.

**143.** Bij langdurige vertragingen (minstens 60 minuten) compenseert de NMBS 100% van de prijs van het ticket (art. 11.2.2, §1), wat meer is dan het minimum voorzien in artikel 17, lid 1 van Verordening Treinreizigers.<sup>563</sup> Zoals reeds *supra* uiteengezet in randnummer 23 zijn deze

---

<sup>560</sup> HvJ 26 september 2013, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613, *ÖBB-Personenverkehr AG*, nr. 52.

<sup>561</sup> Zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 31-32, waarbij een reiziger de eerstvolgende trein had genomen, maar de NMBS een compensatie toch weigerde, omdat de genomen trein volgens de spoorwegmaatschappij niet de alternatieve trein was die was voorgeschreven.

<sup>562</sup> S. VEREECKEN, “Schade door vertraging in het verkeer” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (237) 248.

<sup>563</sup> De minimale vergoeding voor een vertraging tussen 60 en 119 minuten bedraagt slechts 25% van de ticketprijs; voor een vertraging van 120 minuten of meer is dit 50% van de ticketprijs, zie S. VEREECKEN, “Schade door vertraging in het verkeer” in I. CLAEYS e.a. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2011, (237) 247. Zie

bedragen voor binnenlands verkeer zeer karig.<sup>564</sup> Bovendien voorziet artikel 11.2.2, §2 onmiddellijk in een beperking van de compensatie tot het deel van de prijs dat overeenstemt met dat deel van de reis waarvoor de trein vertraging had. *De facto* houdt dit in dat de reiziger slechts de helft van zijn ticketprijs van een heen- en terugreis zal terugkrijgen. Volgens sommigen is deze compensatie zo laag dat dit neerkomt op een volledige ontheffing van aansprakelijkheid, in strijd met artikel VI.83, 13° WER.<sup>565</sup> Gelet op het feit dat de Vervoersvoorwaarden in een hogere vergoeding voorzien dan minimaal vereist door de Verordening Treinreizigers, is deze visie mijns inziens te streng.

Bij het indienen van de compensatieaanvraag is de reiziger verplicht het oorspronkelijke vervoerbewijs bij te voegen. Zoals reeds geargumenteed, is dit gerechtvaardigd om fraude tegen te gaan. Voor reizigers met een abonnement is het eenvoudiger, daar volstaat het nummer van de MOBIB-kaart. Naast het originele vervoerbewijs moet de consument ook bewijzen dat een bepaalde trein op een bepaalde dag vertraging had<sup>566</sup>, wat mogelijk is via het vertragingsattest dat de reiziger via de website kan genereren. Er wordt echter gewezen op een inconsistentie bij de verkrijging van deze vertragingsattesten, die slechts beschikbaar zijn tot zeven dagen na de reisdatum, terwijl de reiziger compensatie voor een langdurige vertraging tot dertig dagen na de treinreis kan aanvragen en de aanvraag voor herhaalde vertragingen over een periode van zes maanden loopt.<sup>567</sup> Dergelijke praktijk is strijdig met verschillende bepalingen uit de zwarte lijst. Ten eerste vormt dit een ongepaste beperking van de wettelijke rechten van de consument bij wanprestatie door de onderneming, wat in strijd is met de *catch-all* bepaling van artikel VI.83, 30° WER.<sup>568</sup> Ten tweede beperkt het op ongeoorloofde wijze de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen (art. VI.83, 21° WER), gezien de reiziger zelf geen vertragingsattest meer kan verkrijgen, zonder hierbij een afdoende verklaring te geven.<sup>569</sup> Wel wijst de NMBS er op haar website op dat het niet verplicht is om een vertragingsattest in te dienen bij een compensatieverzoek. De vraag rijst hierbij hoe een reiziger een vertraging dan kan bewijzen.

**144.** In het geval van herhaalde of stelselmatige vertragingen gelden dezelfde regels als bij langdurige vertraging, waarbij een reiziger voor alle verschillende ritten de vertraging moet kunnen aantonen, zolang deze binnen een periode van zes maanden vanaf de eerste vertraging vallen (art. 11.2.3, §3) en de aanvraag is ingediend binnen de dertig dagen na afloop van de

---

ook W. VERHEYEN, “Hof van Justitie breidt vergoedingen voor treinvertraging uit” (noot onder HvJ 26 september 2013, C-509/11), *Juristenkrant* 2013, afl. 280, 5.

<sup>564</sup> Gelet op de maximale ticketprijs in België van 21,50 euro voor een enkele reis.

<sup>565</sup> Zie C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 114. De Commissie Onrechtmatige Bedingen was in zijn advies in 2000 van dezelfde mening, zie COB, *Advies NMBS*, 6 juni 2000.

<sup>566</sup> Op grond van artikel 8.4, lid 1 nieuw BW draagt de partij die een ander in rechte wil aanspreken de bewijslast hiervoor. *In casu* moet de reiziger de vertraging dus bewijzen.

<sup>567</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 33.

<sup>568</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige Bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 278.

<sup>569</sup> Volgens de NMBS betreft dit fraudegevoelige informatie die niet kan vrijgegeven worden omdat zij meer misbruik mogelijk maakt. Zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018*, 28 en *Jaarverslag 2019*, 33.



periode van zes maanden (art. 11.2.3, §8).<sup>570</sup> Ook hier geldt het principe dat enkel compensatie kan bekomen worden voor het deel van de prijs dat overeenstemt met dat deel van de reis waarvoor de trein vertraging had, *de facto* de helft van de prijs van een heen-en terugreis. Artikel 11.2.3, §5 beperkt het aantal vertragingen per compensatieaanvraag tot twee per dag en tot 120 dagen van werkelijk gebruik. Hoewel het zeer triestig gesteld zou zijn met de stiptheid indien een reiziger boven dit maximum zit, kan dit toch gezien worden als een ongepaste beperking van de rechten van de consument in geval van tekortkoming door de onderneming (art. VI.83, 30° WER). Een schrapping van deze paragraaf is dan ook aanbevolen.

Bij stelselmatige vertragingen van minder dan 60 minuten, dient gewezen worden op het eerste puntje van artikel 11.3, §4 van de Vervoersvoorwaarden. Indien een vertraging van minder dan 60 minuten veroorzaakt is door overmacht, kan de reiziger hier geen vergoeding voor krijgen.<sup>571</sup> Deze bepaling is niet in strijd met de Verordening Treinreizigers, aangezien zij pas een plicht tot het uitbetalen van een schadevergoeding oplegt bij een vertraging vanaf 60 minuten. Voor vertragingen onder de 60 minuten zijn spoorwegmaatschappijen vrij om al dan niet een compensatie toe te kennen, met eventuele uitsluiting van overmacht.

**145.** In artikel 11.3 wordt uitgelegd hoe de compensatieaanvragen behandeld worden. In het kader van transparantie ten opzichte van de reiziger is dit een goede zaak, zodat de aanvrager zicht heeft waarop hij allemaal moet letten bij het vervolledigen van een aanvraag. Transparantie wordt ook aan de reiziger geboden over de wijze waarop het bedrag van de compensatie wordt berekend via een link naar de desbetreffende pagina op de website, inclusief enkele voorbeelden ter verduidelijking. Ook worden duidelijk enkele gevallen opgesomd wanneer er geen compensatie wordt toegekend (bijvoorbeeld voor een reiziger die zonder geldig vervoerbewijs reist).

**146.** Op grond van artikel 11.3, §6 kent de NMBS zichzelf het recht toe om bijkomende informatie of bewijsstukken te vragen die zij nodig acht ter verwerking van de aanvraag. Het is niet duidelijk welke bijkomende bewijsstukken nog gevraagd kunnen worden wanneer de reiziger reeds zijn oorspronkelijke vervoerbewijs en een vertragingsattest heeft opgestuurd. Dergelijke bepaling werkt mijns inziens drempelverhogend voor de consument-reiziger om een aanvraag in te dienen en creëert een kennelijk onevenwicht in de zin van artikel I.8, 22° WER. Deze paragraaf dient bijgevolg geschrapt te worden.

**147.** Categoriek stelt artikel 11.3, §7 dat er geen compensatie wordt toegekend voor niet-conforme aanvragen. Het valt te begrijpen dat de NMBS een lijn wil trekken en ook enige nauwkeurigheid van de reiziger verwacht, maar de grens met een eenzijdig recht dat de

---

<sup>570</sup> Deze deadline wordt door de NMBS rigoureus toegepast, zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 32-33.

<sup>571</sup> Stel dat een reiziger 2x 45 minuten vertraging heeft opgelopen door de aanwezigheid van spoorlopers, zal hij deze toch niet kunnen opnemen in zijn compensatieaanvraag voor herhaalde vertragingen, aangezien vertraging door spoorlopers als overmacht gekwalificeerd wordt.

Overmacht wordt niet gedefinieerd in de vervoersvoorwaarden, waardoor men moet terugvallen op de gemeenrechtelijke invulling (art. 1147 BW). Zie J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 229.

vervoersmaatschappij zichzelf toekent om het begrip ‘niet-conform’ te interpreteren is dun.<sup>572</sup> Vooral het feit dat de NMBS bedingt dat er geen compensatie zal toegekend worden voor de globale aanvraag wanneer een of meer lijnen van de aanvraag voor stelselmatige vertragingen niet conform zijn, kan als strijdig met artikel VI.83, 6° WER beschouwd worden en komt bovendien bijzonder onbillijk over ten overstaan van de reiziger.<sup>573</sup> Volgens artikel VI.37, §2 WER prevaleert in geval van twijfel over de uitlegging van een begrip (bijvoorbeeld ‘niet-conform’) de voor de consument meest gunstige interpretatie. *In casu* zou dit kunnen gelezen worden dat de niet-conforme lijnen geschrapt worden en een compensatie *pro rata* toegekend wordt voor de lijnen die de consument-reiziger wel correct had aangevraagd. Dergelijk beding zoals het nu is geformuleerd, is onrechtmatig en kan door de rechter nietig verklaard worden, aangezien het een kennelijk onevenwicht creëert tussen de rechten en de plichten van de partijen, in het nadeel van de consument (art. I.8, 22° WER).<sup>574</sup>

**148.** Artikel 11.3, §8 WER bepaalt dat de compensatie wordt toegekend in de vorm van een bedrag in de elektronische portefeuille van een abonneementhouder of in de vorm van waardebonnen bij een reiziger met een los ticket of een meerrittenkaart. Een uitbetaling in cash is enkel mogelijk op uitdrukkelijk verzoek van de reiziger in zijn compensatieaanvraag en enkel bij een langdurige vertraging. Dergelijke regeling is rechtsgeldig in het gemeen recht<sup>575</sup> en is ook niet verboden op grond van de zwarte lijst. Mijns inziens creëert deze regeling ook geen kennelijk onevenwicht, aangezien het compensatiebedrag lang genoeg geldig blijft en voor het volledige gamma van NMBS-producten kan gebruikt worden.

**149.** Een problematische bepaling is te vinden in artikel 11.3, §10 en bevat een exoneratiebeding waarin de NMBS haar aansprakelijkheid beperkt tot de prijs van het vervoerbewijs. Zij sluit haar aansprakelijkheid uit voor alle indirecte schade. Omdat dit beding wat extra uitleg verdient, zal dit *infra* in §7, B. uitgebreid besproken worden.

(ii) Bijstand (art. 12-13)

**150.** Net zoals in de Passagiersverordening, voorziet ook de Verordening Treinreizigers in een verplichting tot het verlenen van bijstand aan gestrande reizigers (art. 18 Verordening Treinreizigers). In artikel 12 van de Vervoersvoorwaarden bepaalt de NMBS dat zij alle redelijke en gepaste maatregelen zal nemen om de situatie van de reiziger aan boord te verbeteren, voor zover dat materieel mogelijk is. Logischerwijze zal dit moeilijker te organiseren vallen wanneer een trein in panne valt op een moeilijk te bereiken plaats, vandaar dat de Verordening Treinreizigers voorziet in de bewoording “indien ze (...) redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd.” In tegenstelling tot de Passagiersverordening, voorziet de

---

<sup>572</sup> Bij twijfel over de uitlegging van een beding, dient de voor de consument meest gunstige interpretatie gevolgd te worden, zie R. STEENNOT “Commentaar bij art. VI.83, 6° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (425) 428.

<sup>573</sup> Zie ook OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 32-33.

<sup>574</sup> Of er een kennelijk onevenwicht is, blijft een feitenkwestie, zie R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRY, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, “Consumentenbescherming (2008-2014) - Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak”, *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1523.

<sup>575</sup> J. SCHRAEYEN (ed.) e.a., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, 188, nr. 406.

Verordening Treinreizigers dus wel in een uitzondering op de bijstandsverplichting in geval van overmacht. Artikel 13, §2 van de Vervoersvoorwaarden voorziet wel in een terugbetaling voor de gemaakte kosten wanneer de NMBS materieel gezien onmogelijk bijstand kon bieden.

**151.** Indien de reiziger in de onmogelijkheid is om zijn reis dezelfde dag voort te zetten<sup>576</sup>, voorziet artikel 13 van de Vervoersvoorwaarden in enkele alternatieven voor de reiziger. In de praktijk zal het zelden voorkomen dat de NMBS een gepast verblijf aanbiedt, maar zal zij altijd alternatief vervoer aanbieden tot het bestemmingsstation.<sup>577</sup>

### *B. De Lijn: niets geregeld*

**152.** Met betrekking tot De Lijn kan niet veel gezegd worden: de Reisvoorwaarden zijn stil over een compensatie bij vertragingen of afschaffingen. Op zich hoeft dit niet volledig te verbazen, gezien De Lijn vooral opereert op korte afstanden en vertragingen van meer dan één uur meestal niet voorkomen. Het dient ook opgemerkt te worden dat De Lijn niet onder het toepassingsgebied van de Verordening Busreizigers<sup>578</sup> valt, waardoor zij strikt genomen niet gehouden is tot het voorzien in een compensatie.<sup>579</sup>

**153.** In tegenstelling tot De Lijn, voorziet de MIVB wel in een (bescheiden) compensatieregeling in artikel VI.3 van haar Vervoerregels. Een reiziger heeft recht op de maximale vergoeding van de waarde van één rit indien een *opzettelijke zware fout* van de MIVB tot een annulering, vertraging of storing van de reis heeft geleid. Opzet en grove schuld moeten echter als afzonderlijke vereisten worden gesteld<sup>580</sup>, waardoor een aanpassing aan artikel VI.3 van de MIVB-Vervoerregels tot een opzettelijke en zware fout aanbevolen is om aan artikel VI.83, 13° WER te voldoen. Met betrekking tot materiële schade aan de gebruiker bepaalt de MIVB dat zij maximaal 150 euro vergoedt. Een rechter zal hierbij wel *in concreto* oordelen of dit de rechten van de consument-reiziger op ongepaste wijze beperkt (artikel VI.83, 30° WER)<sup>581</sup>, afhankelijk van de schade die de reiziger geleden heeft. Voor lichamelijke schade voorziet zij geen beperking van haar aansprakelijkheid, wat overigens niet toegelaten zou zijn in het licht van artikel VI.83, 25° WER.

---

<sup>576</sup> Bijvoorbeeld doordat de laatste trein afgelast is of doordat de aansluiting op de laatste trein gemist was wegens een vertraagde trein.

<sup>577</sup> Er is een ganse regeling uitgewerkt in overstapstations met extra wachttijden (tot 30 minuten) voor de laatste trein om de aansluiting met een andere, vertraagde trein te garanderen. Indien de vertraging te erg is of de trein is afgeschaft, voorziet men in een bus of taxi om de reiziger naar zijn bestemmingsstation te brengen.

<sup>578</sup> Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004, *Pb.L.* 28 februari 2011, afl. 55, 1. Het toepassingsgebied in artikel 2, lid 2 bepaalt dat de bepalingen inzake compensatie bij vertraging en afschaffing niet van toepassing zijn op ritten van minder dan 250 km.

<sup>579</sup> Volgens de website van TreinTramBus kan er toch compensatie verkregen worden bij meer dan twee uur indien de reiziger reeds zijn vervoerbewijs had aangekocht, zie [www.treintrambus.be/contact/veel-gestelde-vragen.html#:~:text=Bij%20De%20Lijn%20kan%20je,terugbetaling%20van%20het%20biljet%20aan](http://www.treintrambus.be/contact/veel-gestelde-vragen.html#:~:text=Bij%20De%20Lijn%20kan%20je,terugbetaling%20van%20het%20biljet%20aan). Dit valt op de website van De Lijn echter nergens terug te vinden.

<sup>580</sup> R. STEENNOT, "Commentaar bij art. VI.83, 13° WER" in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (457) 461.

<sup>581</sup> P. CAMBIE, *Onrechtmatige Bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, 279.

## §7. Aansprakelijkheid van de transportmaatschappij

### *A. Aansprakelijkheid en exoneratiebeding (art. 14)*

**154.** Artikel 14.1, §1 van de Vervoersvoorwaarden bepaalt dat de NMBS aansprakelijk is voor “de aan de reizigers, hun voorwerpen en dieren overkomen ongevallen onder de voorwaarden waarin voorzien is” door de Verordening Treinreizigers, maar dat er geen enkele vergoeding verschuldigd is aan reizigers zonder vervoerovereenkomst. Om verschillende redenen kan deze uitzondering niet aanvaard worden. Ten eerste bepaalt artikel X.54 WER dat een spoorwegvervoerder geen bepalingen mag opnemen die zijn gemeenrechtelijke aansprakelijkheid wijzigen voor ongevallen waardoor reizigers worden getroffen. Er wordt hierbij geen onderscheid gemaakt tussen reizigers met of zonder vervoerbewijs.<sup>582</sup> Ten tweede kan dergelijke uitzondering ook niet aanvaard worden vanuit het feit dat de regeling inzake onrechtmatige bedingen ook van toepassing is op reizigers zonder vervoerbewijs<sup>583</sup>, dus ook zwartrijders genieten van het verbod op uitsluiting van aansprakelijkheid door de transportmaatschappij (art. VI.83, 13° WER). Deze bepaling dient bijgevolg zonder meer geschrapt te worden uit de Vervoersvoorwaarden.

**155.** Artikel 14.1, §2 voorziet in een uitsluiting van aansprakelijkheid wanneer het NMBS-personeel op vraag van de reiziger diensten verstrekt die niet ten laste zijn van de NMBS. Deze exoneratie kan niet worden aanvaard. Op grond van artikel 1384, lid 3 BW is de aansteller aansprakelijk voor de schade die een aangestelde heeft veroorzaakt in de bediening waartoe hij hem gebezigd heeft. ‘In de bediening’ veronderstelt dat aan twee voorwaarden is voldaan: de onrechtmatige daad (i) werd tijdens de bediening gepleegd, wat het geval is wanneer dit tijdens de werkuren gebeurde en (ii) vertoont minstens een onrechtstreeks en occasioneel verband met de bediening.<sup>584</sup> Enkel wanneer niet aan deze voorwaarden voldaan is, kan de NMBS zich als aansteller exonereren voor de schade die een personeelslid aan de reiziger heeft veroorzaakt. Gelet op de ruime invulling die aan deze criteria wordt toegekend, zal dit slechts in uitzonderlijke omstandigheden voldaan zijn.<sup>585</sup>

### *B. Exoneratiebeding voor gevolgschade (art. 11.3, §10)*

**156.** Gecontesteerd is artikel 11.3, §10 van de NMBS-vervoersvoorwaarden waarin de NMBS geen enkele verantwoordelijkheid opneemt voor indirecte schade die een reiziger zou geleden hebben door een vertraagde of afgeschafte trein, zoals het missen van een vlucht. In zijn advies uit 2000 heeft de Commissie Onrechtmatige Bedingen (COB) zich reeds negatief

---

<sup>582</sup> Zie ook E. WILLEMS, “Overeenkomst van spoorwegvervoer”, *TPR* 2013, afl. 3, (2000) 2051.

<sup>583</sup> HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*; P. CAMBIE, “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, (596) 603, 600.

<sup>584</sup> H. VANDENBERGHE, “Aansprakelijkheid van de aansteller”, *TPR* 2011, afl. 2, (575) 601.

<sup>585</sup> Dit blijkt uit enkele voorbeelden in de rechtspraak, opgesomd in H. VANDENBERGHE, “Aansprakelijkheid van de aansteller”, *TPR* 2011, afl. 2, (575) 601-603. Zie ook Cass. 11 december 2001, *RW* 2003-04, afl. 9, 343.

uitgelaten over deze bepaling.<sup>586</sup> Volgens de Commissie rust er op de vervoerder een “vermoeden van vervoerdersaansprakelijkheid (behoudens overmacht) gesteund op de resultaatsverbintenis tot intacte, veilige en tijdige aankomst van passagiers en hun bagage”, vastgelegd in huidig artikel X.43 en X.44 WER.<sup>587</sup> Er kan volgens de Commissie dus niets anders besloten worden dat dergelijk beding neerkomt op een quasi-volledige exoneration van aansprakelijkheid van de NMBS voor het niet-uitvoeren van een van de voornaamste prestaties<sup>588</sup>, in strijd met artikel VI.83, 13° WER.<sup>589</sup> Zelfs indien een rechter zou besluiten dat dit geen volledige uitsluiting van de aansprakelijkheid is, kan het niet ontkend worden dat dit beding ertoe leidt dat het recht op schadevergoeding voor de reiziger op een ongepaste wijze wordt beperkt, wat strijdig is met artikel VI.83, 30° WER<sup>590</sup> en alsnog tot de nietigverklaring van het beding zou leiden. Het valt op dat de NMBS het beding twintig jaar na het advies nog altijd niet heeft aangepast.<sup>591</sup>

Ook de meest recente jaarverslagen van Ombudsrail besteden uitgebreid aandacht aan dit beding, vooral betreffende gevolgschade voor reizigers die door een treinvertraging hun vlucht hebben gemist en waarbij de NMBS halsstarrig weigert om de schade die hieruit voortvloeit te vergoeden.<sup>592</sup> Deze schade kan voor de reizigers nochtans serieus oplopen, zo moeten er namelijk nieuwe vliegtuigtickets geboekt worden, moeten overnachtingen in het hotel geannuleerd worden enz. Zelfs wanneer de vertraging te wijten is aan een fout van de NMBS (bijvoorbeeld omdat een treinbestuurder door het rood is gereden of door een technisch defect), zal de reiziger geen compensatie voor deze gevolgschade ontvangen. Nochtans kan de NMBS zich op grond van artikel VI.83, 13° WER niet ontslaan van haar aansprakelijkheid voor opzet of grove schuld van een van haar aangestelden (zoals wanneer een machinist een rood sein overschrijdt<sup>593</sup>).<sup>594</sup>

Toch moet hierbij vermeld worden dat de weigering van de NMBS om de gevolgschade te vergoeden niet uit de lucht komt gevallen. Op grond van artikel 32, lid 2 onder a) van Hoofdstuk II van Titel IV van Bijlage I bij de Verordening Treinreizigers is de vervoerder immers niet aansprakelijk voor gevolgschade van een treinvertraging die door overmacht is ontstaan.<sup>595</sup>

---

<sup>586</sup> COB, *Advies NMBS*, 6 juni 2000.

<sup>587</sup> Met betrekking tot de resultaatsverbintenis, zie ook R. DE WIT, “Aansprakelijkheid van vervoerder bij personenvervoer” (noot onder Antwerpen 9 december 1987), *TBBR* 1990, afl. 6, (450) 451.

<sup>588</sup> Het veilig, intact en tijdig vervoeren van personen (art. X.43-X.44 WER).

<sup>589</sup> Zie ook C. BIQUET-MATHIEU, “Le régime juridique des « montants forfaitaires »” in M. DAMBRE en P. LECOCQ (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, (99) 114.

<sup>590</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 13° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (457) 460-461; S. STIJNS, “De leer der onrechtmatige bedingen in de W.H.P.C. na de wet van 7 december 1998”, *TBH* 2000, afl. 3, (148) 162.

<sup>591</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 23.

<sup>592</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018*, 29; OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 22-23 en 27-30; OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 24-28.

<sup>593</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 28.

<sup>594</sup> R. STEENNOT, “Commentaar bij art. VI.83, 13° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, afl. 79, (457) 463.

<sup>595</sup> C. HESS, R. AMANN, R. CHOUDHRY en N. JUNG, “Passenger Rights – Comparison between the different modes of transport (ship, bus, train, aircraft)”, *IHT* 2017, afl. 2, (271) 276.

**157.** Ten slotte bepaalt artikel 14.2 van de Vervoersvoorwaarden dat de NMBS zich, in het kader van schade die een reiziger heeft veroorzaakt, zich ook kan beroepen op de bepalingen van het gemeen recht inzake burgerlijke aansprakelijkheid om haar schade volledig vergoed te zien, naast de vergoeding die de reiziger op grond van de wet op de politie van de spoorwegen verschuldigd is. In het licht van het wederkerigheidsprincipe (artikel VI.83, 17° WER) lijkt het dan ook noodzakelijk dat de consument-reiziger zich ook op de bepalingen van het gemeen recht kan beroepen ter voldoening van de schade die niet vergoed is met het bescheiden compensatiebedrag dat hij ontvangen heeft. Minstens vormt dit een onevenwicht tussen de rechten en plichten van partijen volgens artikel I.8, 22° WER. Of het een *kennelijk onevenwicht* is, ligt volledig binnen de beoordelingsbevoegdheid van de rechter.<sup>596</sup> Wanneer een rechter oordeelt dat dit een kennelijk onevenwicht is, zal het onrechtmatig beding vernietigd worden (art. VI.84, §1, lid 1 WER).

**158.** Met artikel 11.3, §11 van de Vervoersvoorwaarden probeert de NMBS aan de nietigverklaring van een exoneratiebeding te ontsnappen door te bepalen dat “de beperking van onze aansprakelijkheid is niet van toepassing wanneer dwingende wetsbepalingen of bepalingen van openbare orde het verbieden.” Dergelijk beding doet echter geen afbreuk aan de nietigheid van een onrechtmatig beding, gelet op het feit dat de rechter de nietigheid ambtshalve kan opwerpen<sup>597</sup> en dat reductie van een onrechtmatig beding niet toegelaten is, omdat anders afbreuk zou gedaan worden aan de afschrikwekkende werking van onrechtmatige bedingen die het Hof van Justitie vooropstelt.<sup>598</sup>

## §8. Bevoegdheidsbeding

**159.** Volgens artikel 14.3, §1 van de NMBS-Vervoersvoorwaarden vallen geschillen tussen de NMBS en de klant uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel. Rekening houdende met artikel VI.83, 23° WER mag in een B2C-verhouding alleen de rechter aangewezen worden van de woonplaats van de verweerder of de rechter van de plaats waar de verbintenissen zijn ontstaan of waar zij uitgevoerd zijn of uitgevoerd moeten worden.<sup>599</sup> Wanneer de NMBS dus een vordering instelt tegen de consument-reiziger, is dit beding eigenlijk onrechtmatig en bijgevolg nietig, ook al past de NMBS het niet op een onrechtmatige wijze toe door toch te vorderen voor de rechtbank waar de verweerder zijn woonplaats heeft.<sup>600</sup> Zelfs wanneer een bevoegdheidsbeding niet strijdig zou zijn met artikel VI.83, 23° WER, bestaat er nog altijd de mogelijkheid dat het beding

---

<sup>596</sup> R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRY, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, “Consumentenbescherming (2008-2014) - Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak”, *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1523.

<sup>597</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 118.

<sup>598</sup> *Ibid.*, 133. Zie ook HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español de Crédito SA*, nr. 69; HvJ 30 mei 2013, C-488/11, ECLI:EU:C:2013:341, *Asbeek Brusse*, nr. 58.

<sup>599</sup> Artikel VI.83, 23° WER verwijst hiervoor naar artikel 624, 1°, 2° en 4° Ger.W.

<sup>600</sup> S. GEIREGAT, “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’”, *TPR* 2016, (97) 129.

Uit het rechtspraakoverzicht blijkt duidelijk dat de NMBS zijn vordering instelt waar de verweerder zijn woonplaats heeft, aangezien de geciteerde rechtspraak uit alle delen van het land afkomstig is.

onrechtmatig wordt bevonden wegens een kennelijk onevenwicht tussen de rechten en plichten van de partijen ten nadele van de consument in de zin van artikel I.8, 22° WER.<sup>601</sup>

### §9. Eenzijdige opzegging door de reiziger en terugbetaling van abonnementen

**160.** In principe voorziet het gemeen recht dat een overeenkomst van bepaalde duur niet eenzijdig kan opgezegd worden (art. 1134, lid 2 BW), tenzij met wederzijdse toestemming. Hierdoor is het mogelijk om in een overeenkomst van bepaalde duur een eenzijdig opzegbeding op te nemen.<sup>602</sup> Zowel De Lijn (art. 3.1.8 van de Reisvoorwaarden) als de NMBS (in de Bijzondere Verkoopvoorwaarden voor abonnementen) voorzien in een mogelijkheid voor de reiziger om zijn abonnement<sup>603</sup> op te zeggen en terugbetaling te vragen a rato van het aantal maanden dat het abonnement nog geldig is, mits betaling van een administratiekost (10,00 euro).<sup>604</sup> Wanneer de reiziger terugbetaling vraagt van zijn abonnement nadat het reeds in werking is getreden, zal hij nooit een integrale terugbetaling ontvangen. Het bedrag van de terugbetaling verloopt degressief en is afhankelijk van de maand waarin de reiziger het abonnement opzegt.<sup>605</sup> Bij een jaarabonnement is het bij beide transportmaatschappijen zo dat de reiziger geen terugbetaling meer krijgt vanaf de achtste maand van de geldigheidsduur.<sup>606</sup>

De Bijzondere Vervoersvoorwaarden bepalen ook dat de reiziger geen recht heeft op terugbetaling in geval van wijziging van de treindienst. Dit vormt meestal geen probleem wanneer de dienstregeling slechts licht gewijzigd wordt. Wanneer er daarentegen bijvoorbeeld een trein geschrapt wordt, kan dit voor de reiziger reden zijn om zijn abonnement op te zeggen. In dat geval lijkt dit beding in strijd te zijn met artikel VI.83, 4° WER, aangezien de kenmerken van het te leveren product (de treindienst) eenzijdig gewijzigd worden, terwijl de NMBS wel redelijkerwijze kon voorzien dat dit voor de consument-reiziger van wezenlijk belang was.<sup>607</sup> Het lijkt mijns inziens dan ook redelijk om de reiziger onder bepaalde voorwaarden (zoals het schrappen van een bepaalde trein) toch een recht op terugbetaling of vergoeding van zijn abonnement te geven.

**161.** Naar aanleiding van de verplichting tot thuiswerken door de COVID-19 pandemie werd voor veel openbaar vervoergebruikers duidelijk dat hun abonnement overbodig werd en dus

---

<sup>601</sup> R. STEENNOT in R. STEENNOT, G. STRAETMANS, E. TERRY, B. KEIRSBILCK en B. WYSEUR, "Consumentenbescherming (2008-2014) - Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak", *TPR* 2015, afl. 3-4, (1311) 1557.

<sup>602</sup> I. CLAEYS en L. PHANG, "Van bepaalde duur naar onbepaalde duur en terug", *TPR* 2008, afl. 2, (375) 396-397.

<sup>603</sup> Enkel mogelijk voor abonnementen van drie en twaalf maanden. Om de begrijpelijke reden dat een maandabonnement sowieso al een vrij korte duur heeft, kan dit niet voortijdig opgezegd worden door de reiziger.

<sup>604</sup> Het kosteloos opzegrecht bij een dienstenovereenkomst voorzien in artikel VI.91, §3 WER geldt hier niet, aangezien de overeenkomst niet stilzwijgend verlengd wordt.

<sup>605</sup> Zie hiervoor de tabel in de Bijzondere Verkoopvoorwaarden van Standard Abonnement (NMBS) of artikel 3.1.8 (De Lijn).

<sup>606</sup> Een praktijk waar Ombudsrail kritisch tegenover is, zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 41.

<sup>607</sup> R. STEENNOT, "Commentaar bij art. VI.83, 4° WER" in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, (409) 412-414.

kwamen bij de vervoersmaatschappijen massaal vragen naar de mogelijkheden tot terugbetaling of verlenging van de geldigheidsduur van abonnementen. De Lijn besliste daarom om voor abonnees de mogelijkheid in te voeren om hun abonnement gedurende een bepaalde tijd te pauzeren.<sup>608</sup> Bij de NMBS werden daarentegen geen dergelijke maatregelen genomen. Reizigers die hun abonnement wilden opzeggen, moesten rekening houden met de gewone terugbetalingsvoorwaarden, wat in de ogen van Ombudsrail allesbehalve evenwichtig is.<sup>609</sup> Gelet op het belang van telewerk, zouden nieuwe abonnementsformules met enige flexibiliteit voor de reizigers opportuun zijn.

## Hoofdstuk 3. De lege ferenda: voorstellen tot aanpassing

### Afdeling 1. Besluit met betrekking tot verenigbaarheid van de vervoersvoorwaarden

**162.** Uit voorgaande bespreking volgt dat een extensieve analyse van de vervoersvoorwaarden geen overbodige luxe was en dat er toch een aantal bedingen zijn die niet volledig sporen met de zwarte lijst of de algemene toetsingsnorm. Voor zover er nog geen suggesties tot aanpassing gegeven zijn in de voorgaande bespreking, zullen hieronder enkele aanbevelingen volgen.

Algemeen kan gesteld worden dat er bij de NMBS vooral problemen rijzen met exoneratie- en compensatiebedingen (art. VI.83, 13° WER) en met de beperking van bewijsmiddelen (art. VI.83, 21° WER), terwijl bij De Lijn aandacht nodig is voor de regelen inzake wettelijke garantie bij de aankoop door een consument van een MOBIB-kaart (art. 1649*quater*-1649*quinquies* BW) en de *exceptio non adimpleti contractus* (art. VI.83, 9° WER). Bij beide transportmaatschappijen blijft ook de aandacht voor de transparantievereiste van artikel VI.37, §1 WER belangrijk, alsook de beoordeling of er sprake is van een kennelijk onevenwicht ten nadele van de consument (art. I.8, 22° WER).

### Afdeling 2. NMBS

#### §1. Algemene opmerkingen

**163.** Het verdient vermelding dat de Vervoersvoorwaarden van de NMBS op een begrijpelijke, leesbare wijze zijn opgesteld, met enige nuance bij de procedure in artikel 11 tot het verkrijgen van compensatie bij vertraging. Een gemiddelde consument kan de draagwijdte van deze bepalingen mijns inziens wel goed inschatten, gezien de Vervoersvoorwaarden niet te

---

<sup>608</sup> X, “De Lijn voert (tijdelijk) pauzeknop in voor jaarabonnementen”, *De Standaard* 19 oktober 2020, [www.standaard.be/cnt/dmf20201019\\_93316198](http://www.standaard.be/cnt/dmf20201019_93316198).

<sup>609</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 41.



lang zijn en overzichtelijk per artikel geordend zijn.<sup>610</sup> Ook dient benadrukt te worden dat de website van de NMBS een transparant overzicht biedt van alle Bijzondere Vervoersvoorwaarden die van toepassing zijn bij de verschillende producten zodat de reiziger onmiddellijk weet waar hij moet zoeken.

**164.** In het kader van de precontractuele informatieverplichtingen bij een overeenkomst op afstand bepaalt artikel VI.45, §1, 11° WER dat de onderneming de consument ook moet informeren over het feit dat hij geen herroepingsrecht heeft overeenkomstig artikel VI.53 WER. Artikel 5 van de Bijzondere Vervoersvoorwaarden voor de verkoop op afstand bepaalt dit ook uitdrukkelijk. Veel duidelijker zou het echter zijn wanneer de reiziger hier bij het aankopen van een ticket via de website of de app ook expliciet op gewezen wordt vooraleer hij naar de betaalpagina wordt doorverwezen. Op heden gebeurt dit nog niet, wat misschien tot frustratie kan leiden indien de reiziger te laat merkt dat hij een fout gemaakt heeft. Een expliciete vermelding dat hij geen beroep kan doen op een herroepingsrecht eens de prijs betaald is, zal de reiziger misschien ook oplettender maken en hem aanmoedigen om alle ingevulde gegevens nog eens extra te controleren vooraleer tot betaling over te gaan.

## §2. Aanvraag tot terugbetaling: geen loket meer nodig

**165.** Zoals aangehaald in randnummer 118 zijn reizigers die gerechtigd zijn om een terugbetaling te verkrijgen van een vervoerbewijs of van het supplement Boordtarief aangewezen op een station met loket. Gelet op de sluiting of de beperkte openingsuren van de loketten in veel kleinere en middelgrote stations, is het aangewezen om de procedure tot terugbetaling ook mogelijk te maken via de website of met een brief naar de klantendienst. Artikel 5.4, §7, punt 2 van de Vervoersvoorwaarden voorziet reeds in deze mogelijkheid voor reizigers die een vervoerbewijs tegen Boordtarief moesten aankopen in een station zonder loketten wegens technische problemen met de automaat. Zonder dat het voor de NMBS een groter risico op fraude meebrengt, kan dit ook uitgebreid worden naar de gevallen in artikel 5.4, §7, punt 1 (onmogelijkheid tot aankoop in een station met loketten) of in 5.4, §8 (abonementhouders). Met een eenvoudige herformulering van de betrokken paragrafen valt deze onnauwkeurigheid makkelijk weg te werken.

## §3. Complex compensatieregime vereenvoudigen

**166.** De grootste aanbeveling bij de NMBS-vervoersvoorwaarden betreft ongetwijfeld artikel 11 met betrekking tot het compensatieregime bij vertragingen. In de eerste plaats moet de procedure voldoende duidelijk en begrijpelijk zijn, zodat zelfs reizigers die slechts occasioneel de trein nemen zonder problemen een compensatie kunnen aanvragen. De bepaling dat een niet-conforme aanvraag onmiddellijk ervoor zorgt dat er geen compensatie wordt toegekend, versterkt het belang van deze transparantie des te meer. Doordat de termijnen voor het indienen

---

<sup>610</sup> Dit maakt al een hele verbetering uit met de versie van 2016, die uit een kluwen van 250 pagina's bestond.

van een compensatieaanvraag wel duidelijk in de Vervoersvoorwaarden worden gestipuleerd, alsook het feit dat het originele vervoerbewijs moet opgestuurd worden, maken wel dat de reiziger hierover degelijk geïnformeerd wordt. Ook het feit dat de NMBS een *tool* ter beschikking stelt om het bedrag van de compensatie te berekenen, speelt in het voordeel dat de procedure wel begrijpelijk is voor de reiziger.

Er duikt echter wel een probleem op met betrekking tot het bewijs dat er een vertraging is via een vertragingsattest. Behalve op de webpagina waar een dergelijk attest kan aangevraagd worden, wordt de reiziger er nergens over geïnformeerd dat een vertragingsattest slechts tot zeven dagen na datum kan opgevraagd worden, terwijl een compensatieaanvraag voor herhaalde vertragingen wel over een periode van zes maanden loopt.<sup>611</sup> Daarom volgt een dubbele aanbeveling om (i) het mogelijk te maken om een vertragingsattest te genereren tot zes maanden na datum van de reis en (ii) expliciet in de Vervoersvoorwaarden te bepalen dat een vertragingsattest op de website kan bekomen worden.

**167.** Ten tweede kan ook enige flexibiliteit ingevoerd worden bij het weigeren van een compensatie voor niet-conforme aanvragen voor herhaalde vertragingen (art. 11.3, §7). Een volledige afwijzing van de compensatieaanvraag zodra een lijn (bij herhaalde of stelselmatige vertragingen) niet conform is, is immers een vrij harde regeling. Bovendien treft de NMBS hiermee vooral haar trouwste klanten, aangezien het vooral frequente treinreizigers zullen zijn die hiermee geconfronteerd worden. Het lijkt daarom billijker om de aanvrager eerst de kans te geven om de niet-conformiteit te herstellen (zeker wanneer het slechts een niet-conformiteit bij één lijntje van de aanvraag betreft) of minstens een *pro rata* vergoeding toe te kennen voor de lijnen die wel conform aangevraagd waren. In het geval van een langdurige vertraging, lijkt het eveneens aangewezen om de aanvrager eerst de mogelijkheid te bieden om aan te tonen dat de aanvraag tot compensatie toch gerechtvaardigd was.

### §4. Exoneratie van aansprakelijkheid

**168.** Zoals blijkt uit de uiteenzetting in randnummer 154 tot en met 158 is het duidelijk dat de exoneratiebedingen in de Vervoersvoorwaarden aan een *update* toe zijn. In de eerste plaats kan de NMBS haar aansprakelijkheid niet uitsluiten voor schade aan reizigers zonder vervoerbewijs. Vervolgens dringt ook een wijziging van artikel 14.1, §2 zich op, aangezien de NMBS zich als aansteller slechts uitzonderlijk zal kunnen onttrekken aan aansprakelijkheid voor zijn aangestelde.<sup>612</sup>

**169.** Gezien de grote kosten die indirecte schade voor de reiziger met zich kunnen meebrengen<sup>613</sup> lijkt het aanbevolen om de regeling in artikel 11.3, §10 aan te passen om tot een meer evenwichtige verdeling te komen. Het is echter allerminst een eenvoudige opgave om een

---

<sup>611</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 33.

<sup>612</sup> Dit blijkt uit enkele voorbeelden in de rechtspraak, opgesomd in H. VANDENBERGHE, "Aansprakelijkheid van de aansteller", *TPR* 2011, afl. 2, (575) 601-603.

<sup>613</sup> Zie hiervoor o.a. OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 26-28.

uniforme regeling op te stellen die in alle omstandigheden kan toegepast worden. Aan de ene kant is het niet evenwichtig dat een reiziger alleen compensatie krijgt voor het bedrag van zijn treinticket, terwijl hij een veel grotere schade lijdt ingevolge een fout van de NMBS of een aangestelde. Evenmin kan aan de andere kant van de spoorwegmaatschappij verwacht worden dat zij de volledige kost draagt voor de schade die een reiziger heeft opgelopen, zeker niet indien de schade voortvloeit uit een geval van overmacht. Dat een oplossing niet eenvoudig is, kan echter geen excuus zijn om de huidige regeling niet aan te passen.<sup>614</sup>

**170.** Een oplossing zou kunnen zijn dat ieder dossier *in concreto* beoordeeld wordt aan de hand van de specifieke omstandigheden van het geval om tot een billijke verdeling van de kosten te komen. Hierbij kan dan rekening gehouden worden met onder meer de vraag hoe de vertraging ontstaan is (personenaanrijding, technisch probleem, enz.), of de reiziger voldoende zorgvuldig geweest is door tijdig te vertrekken, of de NMBS *in casu* zo snel mogelijk heeft geprobeerd een oplossing te bieden voor de getroffen reizigers, enzovoort.

Bij dergelijke *in concreto* regeling stelt zich wel de vraag wie zich moet buigen over de vraag of en welke vergoeding de reiziger toegekend krijgt. Indien dit aan de NMBS zelf overgelaten wordt, dreigt ongetwijfeld een conflict met artikel VI.83, 6° WER, aangezien de NMBS dan tegelijk rechter en partij is en het exclusieve recht krijgt om een beding in de overeenkomst te interpreteren. Het kan evenmin de bedoeling zijn om deze taak rechtstreeks aan de rechter over te laten, daar dit zou zorgen voor een te grote belasting van de rechtbanken. Bovendien zou de reiziger in dat geval veel langer moeten wachten op een compensatie.

**171.** Een alternatief bestaat erin om deze taak aan Ombudsrail<sup>615</sup> toe te vertrouwen, die aan de hand van de feiten een (niet-bindend) advies met voorstel tot kostenverdeling uitbrengt. Opgemerkt dient wel te worden dat Ombudsrail dit momenteel al doet in de dossiers die bij haar worden aangebracht, maar dat de NMBS vaak weigert om op de adviezen van Ombudsrail in te gaan<sup>616</sup>, aangezien zij vrij strikt vasthoudt aan de tekst van de Vervoersvoorwaarden. Het nadeel bij dit alternatief is eveneens dat een ombudsdienst alleen een niet-bindend advies kan geven. Indien de NMBS weigert gevolg te geven aan dit advies, kan hier weinig tegen gedaan worden.

Gezien de ervaring die Ombudsrail heeft in het bemiddelen in dossiers tussen treinreizigers en de NMBS en de groeiende bekendheid onder het publiek, kan het een wenselijke optie zijn om de bevoegdheid van Ombudsrail uit te breiden met de taak tot beoordeling van de compensatie van gevolgschade via bemiddeling, waarbij de NMBS zich ertoe engageert om zich meewerkend op te stellen. Dergelijke bevoegdheid is wel alleen mogelijk indien Ombudsrail op een onafhankelijke, objectieve wijze kan oordelen over de specifieke omstandigheden van het dossier. Deze bevoegdheid zou niet wegnemen dat de consument een beroep kan doen op de rechter indien hij niet akkoord is met de uitkomst van de bemiddeling.

---

<sup>614</sup> Zeker niet aangezien de Commissie Onrechtmatige Bedingen zich reeds twintig jaar geleden negatief heeft uitgesproken over deze bepaling, zie COB, *Advies NMBS*, 6 juni 2000.

<sup>615</sup> De ombudsdienst voor de treinreiziger.

<sup>616</sup> Zie voorbeelden in OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 26-28.

## §5. Bedragen van de administratieve geldboete

**172.** Om de reiziger te waarschuwen aan welke sancties hij zichzelf blootstelt, lijkt het mij aangewezen om in artikel 1.2 van de Bijlage bij de Vervoersvoorwaarden uitdrukkelijk het bedrag van de administratieve geldboete voor zwartrijden, dat voorzien is in artikel 15, 1<sup>o</sup> *juncto* artikel 31, §3 van de wet op de politie van de spoorwegen, te vermelden. Dit omdat de reiziger in artikel 1.2 zodoende een volledig overzicht heeft van de bedragen die hij verschuldigd is indien hij zijn situatie niet tijdig regulariseert. De Reisvoorwaarden van De Lijn voorzien bovendien ook in een expliciete opsomming van het bedrag van de administratieve geldboetes.

## Afdeling 3. De Lijn

### §1. Structurele verbeteringen

**173.** De Reisvoorwaarden van De Lijn kunnen structureel verbeterd worden. In de eerste plaats zijn deze algemene voorwaarden te lang. In navolging van de NMBS lijkt het mijns inziens opportuun om de vervoersvoorwaarden op te splitsen in enerzijds de Algemene Reisvoorwaarden en anderzijds Bijzondere Reisvoorwaarden voor de verschillende dragers en types vervoerbewijzen. Hierdoor kunnen de Algemene Reisvoorwaarden ingekort worden tot een gelijkaardige lengte als bij de NMBS en de MIVB, namelijk maximaal twintig pagina's, en zal het voor de reiziger ook overzichtelijker worden om te weten waar hij moet zoeken.

**174.** Ten tweede is het mijns inziens onnodig dat de wettelijke verbodsbepalingen voor het publiek in het algemeen (art. 1.1) letterlijk in de Reisvoorwaarden worden overgenomen. Een verwijzing naar het besluit van de Vlaamse Regering volstaat, met eventueel een niet-limitatieve opsomming van enkele voorbeelden. Dat de specifieke rechten en verplichtingen voor de reizigers (art. 1.2) worden opgenomen, valt wel te begrijpen.

**175.** Een derde structurele verbetering die mogelijk is, bestaat in het toevoegen van enkele standaardbedingen, die merkwaardig genoeg ontbreken in de Reisvoorwaarden, waardoor de algemene voorwaarden ook onvolledig zijn. Hierbij kan onder andere gedacht worden aan (i) een kennisname- en aanvaardingsclausule<sup>617</sup>, (ii) een bepaling inzake de bevoegde rechtbank en inzake toepasselijk recht, (iii) clausules met betrekking tot de aansprakelijkheid van De Lijn en (iv) clausules hoe de reiziger compensatie kan verkrijgen bij sterk vertraagde of afgeschafte bussen. In de Reisvoorwaarden wordt ook geen melding gemaakt van een meldpunt waar de reiziger terecht kan met klachten of vragen. Hoewel dit via de website wel vrij eenvoudig te vinden is, kan een vermelding van een adres of telefoonnummer in de Reisvoorwaarden zelf geen kwaad.<sup>618</sup> Ook van enige verplichtingen in hoofde van De Lijn ten opzichte van de reiziger is amper sprake.

---

<sup>617</sup> Zie de opmerking in randnummer 53.

<sup>618</sup> Enkel met betrekking tot klachten over de verwerking van persoonsgegevens staat een adres of telefoonnummer weergegeven. Iemand die de inhoudstafel bekijkt, zal dit echter niet zomaar terugvinden.

## §2. Andere aanpassingen

**176.** Zoals besproken in randnummer 120, dienen in artikel 2.1 enkele aanpassingen te gebeuren betreffende het gebruik van de MOBIB-kaart. In de eerste plaats kan De Lijn geen administratiekost ten laste van de consument-reiziger leggen wanneer deze de kaart niet geleverd krijgt, aangezien het risico bij de onderneming blijft liggen tot wanneer de consument-reiziger de kaart fysiek in zijn bezit heeft (art. VI.44 WER). Ook de daaropvolgende alinea met betrekking tot een defecte kaart moet aangepast worden aan de regelen inzake consumentenkoop. De consument heeft immers recht op kosteloos herstel of kosteloze vervanging van de defecte kaart (art. 1649*quinquies*, §2 BW), waarbij gedurende de eerste zes maanden na de levering een weerlegbaar vermoeden bestaat dat het defect van bij de levering aanwezig was (art. 1649*quater*, §4 BW). De tekst moet aldus aangepast worden dat *voor de vervanging van een defecte of slecht werkende kaart later dan zes maanden*<sup>619</sup> *na de uitgifte een administratiekost van 10,00 euro wordt aangerekend, tenzij de klant kan bewijzen dat het gebrek reeds van bij de levering aanwezig was.* Ook wanneer een kaart meer dan drie maal moet vervangen worden binnen deze termijn, kan De Lijn geen administratiekost aanrekenen.

**177.** In randnummer 124 werd besproken dat De Lijn niet aansprakelijk kan gesteld worden wanneer een reiziger er niet in slaagt een geldig vervoerbewijs aan te kopen, *om welke reden dan ook*. Deze woorden moeten, naar analogie met de MIVB-vervoersregels<sup>620</sup>, vervangen worden door “tenzij deze onmogelijkheid te wijten is aan technische problemen bij de apparatuur van De Lijn.” De reiziger die, bijvoorbeeld door een defect aan de scanapparatuur, zijn abonnement niet kan scannen, mag hier immers niet de dupe van zijn.

## Hoofdstuk 4. Naar een betere afdwinging: de *class action*

**178.** De kans dat een individuele consument een vordering zal instellen tegen een transportmaatschappij wegens een onrechtmatig beding is bijzonder klein. De individuele schade van één consument is immers verwaarloosbaar en biedt totaal geen *incentive* om de (hoge) kosten van een juridische procedure op te hoesten.<sup>621</sup> Om te vermijden dat er afbreuk wordt gedaan aan het afschrikwekkend effect van de regeling inzake onrechtmatige bedingen kan beroep gedaan worden op de macht van het getal met de rechtsvordering tot collectief herstel.<sup>622</sup> Via deze *class action* kan bovendien een betere garantie geboden worden op een daadwerkelijke bescherming van de rechten van de consument tegen onrechtmatige bedingen.<sup>623</sup> In België werd

<sup>619</sup> In plaats van de huidige drie maanden.

<sup>620</sup> Artikel IV.5, a), lid 3 van de MIVB-vervoersregels bepaalt dat een gebruiker die zijn vervoerbewijs niet kan valideren een ander vervoerbewijs moet kopen, “tenzij alle valideertoestellen defect zijn.”

<sup>621</sup> D. LEESTMANS, “Consumentenrecht en class actions”, *Juristenkrant* 2018, afl. 369, 15.

<sup>622</sup> Zie ook B. VAN BELLE, “Een mooi voorbeeld van strooischade”, *De Standaard* 27 mei 2015, [www.standaard.be/cnt/dmf20150527\\_01700556](http://www.standaard.be/cnt/dmf20150527_01700556).

<sup>623</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 183.

de procedure van de *class action* geïntroduceerd in de artikelen XVII.35 WER tot en met XVII.70 WER.<sup>624</sup>

**179.** Uit de rechtspraak van het Hof van Justitie blijkt nogmaals dat het Hof veel aandacht besteedt aan de effectieve bescherming en afdwinging van consumentenrechten. Naar aanleiding van een procedure ingeleid door de Hongaarse consumentenautoriteit besliste het Hof in *Invitel*<sup>625</sup> dat de nationale rechter ambtshalve alle door het nationale recht bepaalde consequenties moet trekken zodat het onrechtmatig beding andere consumenten die met dezelfde onderneming gecontracteerd hebben evenmin bindt, zelfs al waren zij geen partij in het eigenlijke geding.<sup>626</sup> Om een daadwerkelijke bescherming van de rechten van iedere consument te verzekeren, breidt het Hof dus de betekenis van het principe van gezag van gewijsde uit.<sup>627</sup>

Aangezien ook private consumentenorganisaties<sup>628</sup> handelen in het algemeen belang bij het inleiden van een collectieve procedure, is een uitbreiding van het gezag van gewijsde ook voor hen gerechtvaardigd, minstens ten aanzien van consumenten die het slachtoffer geworden zijn van een identiek onrechtmatig beding dat door diezelfde onderneming wordt gebruikt.<sup>629</sup>

**180.** Vrij snel na de inwerkingtreding van de wet leidde Test-Aankoop enkele *class actions* in als groepsvertegenwoordiger.<sup>630</sup> Een daarvan was gericht tegen de NMBS om de spoorwegmaatschappij te dwingen een schadevergoeding van 40 euro per reiziger uit te betalen wegens acht stakingsdagen op nog geen jaar tijd.<sup>631</sup> Voor dit bedrag zal een reiziger zich niet tot de rechtbank wenden, waardoor de onderneming *de facto* aan betaling van het verschuldigde bedrag zou kunnen ontkomen. Uit dit voorbeeld blijkt duidelijk dat het bedrag per reiziger verwaarloosbaar is, maar indien alle betrokken reizigers hun claim via de *class action* kunnen uitoefenen, levert dit voor de onderneming een niet te negeren signaal op. *In casu* is de zaak nooit ten gronde door de rechter beslecht, wat erop wijst dat de NMBS en Test-Aankoop een minnelijke schikking hebben bereikt betreffende de compensatie.<sup>632</sup>

---

<sup>624</sup> Voor een uitgebreide bespreking van de *class action* in het Belgisch recht, zie E. DE BAERE, *De Belgische class action: een grondige commentaar op de Wet van 28 maart 2014 tot invoeging van de rechtsvordering tot collectief herstel*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, XI + 176 p.

<sup>625</sup> HvJ 26 april 2012, C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság t. Invitel Távközlési Zrt.*, nr. 43.

<sup>626</sup> R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 179-180.

<sup>627</sup> *Ibid.*, 180.

<sup>628</sup> Zoals Test-Aankoop (vzw) in België.

<sup>629</sup> H.W. MICKLITZ en N. REICH, “The Court and Sleeping Beauty: The Revival of the Unfair Contract Terms Directive (UCTD)”, *Common Market Law Review* 2014, (771) 795-796; R. STEENNOT, “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in R. STEENNOT en G. STRAETMANS, *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, (145) 180-181.

<sup>630</sup> Op basis van artikel XVII.39 WER.

<sup>631</sup> X, “Test-Aankoop eist 40 euro per reiziger”, *De Standaard* 10 december 2015, [www.standaard.be/cnt/dmf20151209\\_02013786](http://www.standaard.be/cnt/dmf20151209_02013786).

<sup>632</sup> E. DE BAERE, *De Belgische class action: een grondige commentaar op de Wet van 28 maart 2014 tot invoeging van de rechtsvordering tot collectief herstel*. Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, 15.

# TITEL IV. TUSSENKOMST VAN DE WETGEVER

## Structuur

**181.** In de vorige titels werd reeds verwezen naar de tussenkost van de wetgever in de problematiek rond de forfaitaire schadevergoeding die een zwartrijder verschuldigd is. Gelet op het praktische belang van deze thematiek, zal deze laatste titel dan ook gewijd worden aan het nieuwe wetgevend kader dat de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen biedt voor de inning van vergoedingen uit zwartrijden per trein. In hoofdstuk 1 wordt duiding gegeven bij de kritieken die er (terecht) waren bij de voormalige contractuele regeling en de omzetting naar een administratieve sanctie. Hoofdstuk 2 onderzoekt de voor- en nadelen van deze administratieve regeling voor consumenten. In hoofdstuk 3 zal ten slotte het effect van de wetswijziging besproken worden, zowel vanuit het standpunt van de consument, als dat van de vervoersmaatschappij. Het valt op te merken dat in de rechtsleer nog geen uitgebreide commentaar bij deze wet werd geschreven.

## Hoofdstuk 1. Van contractueel beding naar administratieve sanctie

### Afdeling 1. Kritiek op de contractuele regeling

**182.** Specifiek met betrekking tot de problematiek van zwartrijders per trein was het duidelijk dat een tussenkost van de wetgever zich opdrong. De regeling waarbij een vervoersmaatschappij toch een overeenkomst zou hebben gesloten met een reiziger die zich geen vervoerbewijs had aangeschaft, strookt immers niet met de maatschappelijke en juridische realiteit.

#### §1. Maatschappelijke kritiek

**183.** Ten eerste kon dit vanuit het standpunt van het algemeen belang niet langer gerechtvaardigd worden. Hoe kon men immers blijven verantwoordelijk dat een zwartrijder, die zich reeds schuldig maakte aan een foutieve gedraging door geen vervoerbewijs aan te kopen, hier amper voor gesanctioneerd werd? Het is immers in verschillende wettelijke bepalingen opgenomen dat het verboden is om gebruik te maken van het openbaar vervoer zonder zich een



vervoerbewijs te hebben aangeschaft.<sup>633</sup> Het pijnpunt dat zwartrijders amper gesanctioneerd werden<sup>634</sup>, was een doorn in het oog van reizigers die wel correct hun verplichtingen nakwamen.

Bovendien kon deze zwakke sanctionering leiden tot een gevaarlijk sneeuwbaaleffect. Indien men weet dat een regel amper wordt afgedwongen, zal er ook een lagere *incentive* zijn om deze regel zelf nog na te leven. Het risico op sanctionering was immers zodanig klein dat er geen afschrikwekkend effect meer was en dat er een lagere drempel was om zelf van het openbaar vervoer gebruik te maken zonder te betalen. Zeker wanneer clandestiene reizigers dan ook nog eens geen enkele vergoeding verschuldigd waren en vrijuit gingen, daagde het besef dat de slinger door de toepassing van de regeling inzake onrechtmatige bedingen te ver kon doorslaan in de verkeerde richting. Als gevolg hiervan leidde de NMBS een groot inkomstenverlies<sup>635</sup> door enerzijds het mislopen van de inkomsten uit tickets en anderzijds door de dure juridische procedures die zij moest voeren, zonder zekerheid dat haar vordering zou slagen.<sup>636</sup> Dit inkomstenverlies ging uiteraard ten koste van de openbare dienst en dus van de reiziger, aangezien de verloren middelen niet elders konden geïnvesteerd worden.

## §2. Kritiek vanuit de juridische hoek

**184.** Ten tweede heeft geen enkele vervoersmaatschappij de intentie om reizigers te vervoeren die niet betaald hebben voor de aangeboden diensten. Dit gaat immers in tegen het economisch model van een vennootschap. Er is dan ook geen enkele wilsovereenstemming tussen de vervoersmaatschappij en de betrokken zwartrijder. Uit het feit dat treinperrons in België vrij toegankelijk zijn voor de reizigers, kan er mijns inziens, in tegenstelling tot wat het Hof van Justitie beslist heeft<sup>637</sup>, niet besloten worden dat de NMBS de wil heeft gehad om een dienst te leveren aan een reiziger die hier geen vergoeding voor wil betalen.<sup>638</sup> Indien een vervoersmaatschappij werkelijk reizigers zou willen vervoeren die niet betaald hebben, zouden er helemaal geen controles op de vervoerbewijzen plaatsvinden.

---

<sup>633</sup> Met betrekking tot De Lijn: art. 44ter, §1, 2° van het Decreet 31 juli 1990 betreffende het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Vervoermaatschappij - De Lijn. Voor de invoering van de wet op de politie van de spoorwegen regelde artikel 15, §1 KB 20 december 2007 houdende reglement van de politie op de spoorwegen de strafbaarstelling van zwartrijden per trein.

Ook de rechtspraak is deze mening toegedaan, zie o.a. Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, (278) 279, noot B. INGHELS en Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (501) 510, noot A. VAN OEVELEN.

<sup>634</sup> MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2869/001, 4.

<sup>635</sup> *Ibid.*, Zie ook J. POPPELMONDE, “Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten”, *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062), waaruit blijkt dat er sinds 2012 een bedrag van 300 miljoen euro aan onbetaalde boetes blijft openstaan.

<sup>636</sup> Zie ook Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, 278, noot B. INGHELS, waarin erkend wordt dat de kost van de NMBS hoger ligt dan de loutere prijs van het vervoerbewijs.

<sup>637</sup> Zie *supra*: HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Kanyeba e.a.*, nr. 47.

<sup>638</sup> A. VAN OEVELEN, “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers” (noot onder Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, (511) 514.



**185.** Ten derde kan niet anders dan gewezen worden op de grote verdeeldheid in de lagere rechtspraak. Uit het gegeven overzicht<sup>639</sup> blijkt dat het onmogelijk was in te schatten welke weg een rechter in zijn uitspraak zou inslaan. Vanuit het standpunt van de rechtszekerheid valt dit uitermate te betreuren. Rechtsonzekerheid speelt immers in het nadeel van zowel de transportmaatschappijen, als van de clandestiene consument-reizigers. Het is begrijpelijk dat een transportmaatschappij een afschrikwekkend effect wil creëren door te voorzien in relatief hoge bedragen en dat zij de kosten die zij lijdt om het betrokken bedrag in te vorderen wil verhalen op de zwartrijder. De loutere vaststelling dat de verschuldigde vergoeding heel wat hoger ligt dan de prijs van een ticket is immers geen argument om te besluiten dat de bedongen vergoedingen in de algemene voorwaarden kennelijk bovenmatig zouden zijn.<sup>640</sup> Door de huidige spreidstand in de rechtspraak was het echter een onmogelijke taak om in de algemene voorwaarden in een concreet bedrag te voorzien, hoewel de NMBS dit wel probeerde via een progressief tariefsysteem, waarbij het bedrag van de verschuldigde vergoeding steeg naarmate de reiziger langer wachtte met betalen.<sup>641</sup> Ook voor de consument-reiziger is deze rechtsonzekerheid nadelig: in bepaalde gevallen kon de te betalen schadevergoeding immers zeer hoog oplopen. Bovendien kan het niet gerechtvaardigd worden dat, in gelijke omstandigheden, de ene reiziger wel tot een schadevergoeding veroordeeld wordt, terwijl de andere reiziger niets moet betalen, louter afhankelijk van de plaats waar men voor de rechter verschijnt.<sup>642</sup>

Opmerkelijk is dat sommige rechtspraak, voor de inwerkingtreding van de wet, zelf al opwierp dat zwartrijders beter via de administratieve weg zouden bestraft worden in plaats van via de regeling van onrechtmatige bedingen.<sup>643</sup> De vrederechter te Luik stelt het nog sterker door de forfaitaire schadevergoeding een verdoken administratieve sanctie te noemen.<sup>644</sup> Niet alleen de lagere rechtspraak had dit geopperd, ook het Hof van Cassatie was reeds in 1999 tot deze conclusie gekomen in een arrest betreffende de NMBS.<sup>645</sup>

**186.** Ook bepaalde rechtsleer stelde zich kritisch op bij het gebruik van de regeling inzake onrechtmatige bedingen, waarbij INGHELS terecht wijst op de beoordelingsvrijheid die de rechter heeft bij het bepalen of de schadevergoedingsbedragen duidelijk niet evenredig zijn aan het nadeel dat door de onderneming kan geleden worden (art. VI.83, 24° WER). Bijgevolg leidt dit tot een grote verscheidenheid aan uitspraken en motiveringen en een onwenselijke verschillende behandeling per rechter voor wie men verschijnt.<sup>646</sup> DIRIX verwijst dan weer naar een potentieel gebruik van een privaatrechtelijke sanctie als gedragssturend element, in

<sup>639</sup> Zie *supra* randnummer 86-94.

<sup>640</sup> Corr. Bergen 13 januari 2011, *T.Pol.* 2011, (199) 200; Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, 278, noot B. INGHELS.

<sup>641</sup> Bij een onmiddellijke betaling op de trein was enkel de ticketprijs + 7,00 euro verschuldigd. Wanneer de reiziger zich binnen de veertien dagen na de onregelmatigheid in regel stelde, bedroeg dit de ticketprijs + 75 euro. Wanneer na deze termijn nog niet betaald werd, was het volle bedrag van 225 euro bovenop de initiële ticketprijs verschuldigd.

<sup>642</sup> B. INGHELS, "Un usager averti en vaut trois!", *JT* 2017, afl. 6685, (280) 282.

<sup>643</sup> Vred. Westerlo 2 maart 2016, *RW* 2016-2017, afl. 7, (273) 275.

<sup>644</sup> Vred. Luik 11 september 2015, *JT* 2017, 279, noot B. INGHELS.

<sup>645</sup> Cass. 20 april 1999, *Verkeersrecht* 2000, (64) 65-66.

<sup>646</sup> B. INGHELS, "Un usager averti en vaut trois!", *JT* 2017, afl. 6685, (280) 282.

plaats van een louter vergoedende functie.<sup>647</sup> Volgens de auteur moeten bij de geoorloofdheid van een strafbeding twee zaken gecontroleerd worden: (1) de klassieke vereiste van de proportionaliteit en (2) het rechtmatig belang dat een strafbeding beoogt. Hierbij verdient het aandacht dat de NMBS en andere vervoersmaatschappijen kunnen terugvallen op een rechtmatig belang om de boete op te leggen, zijnde het verkrijgen van inkomsten (in overeenstemming met het economisch model van een vennootschap), het optimaal gebruik van de rijtuigen door mensen die betaald hebben en het ontraden van *free rider*-gedrag.<sup>648</sup>

## Afdeling 2. Mogelijkheid tot het geven van een administratieve sanctie

### §1. NMBS: administratieve sanctie in de wet op de politie van de spoorwegen

#### A. Algemeen: invoering van de wet op de politie op de spoorwegen

**187.** Sinds 1 november 2018 kan ook het begeleidingspersoneel van de NMBS op grond van de wet op de politie van de spoorwegen administratieve geldboetes uitdelen<sup>649</sup>, onder andere aan zwartrijders op de trein. Hiermee sluit de regeling voor de NMBS zich met enige vertraging aan bij de regeling die al bestond bij De Lijn, MIVB en TEC, waar boetes voor zwartrijden al een administratieve sanctie vormden (zie *infra* §2).

#### B. Sanctie voor overtredingen: een procedure in verschillende stappen

**188.** De wet voorziet in een depenalisering van enkele overtredingen (art. 29), waardoor deze enkel nog met een administratieve geldboete bestraft kunnen worden. Daarnaast zijn er ook gemengde overtredingen voorzien die zowel administratief als strafrechtelijk bestraft kunnen worden (art. 30).<sup>650</sup> De verschillende overtredingen worden in artikel 31 onderverdeeld in vier verschillende categorieën<sup>651</sup>, waarbij het bedrag van de boete oploopt naarmate de overtreding zich in een hogere categorie bevindt. Voor minderjarigen voorziet artikel 31, §5 in een maximumbedrag van 175 euro.<sup>652</sup>

---

<sup>647</sup> E. DIRIX, “Zwartrijders en het verbintenisrecht”, RW 2015-16, 1482.

<sup>648</sup> *Ibid.*

<sup>649</sup> Artikel 25, §1, lid 4 van de wet voorziet wel in een beperking ten aanzien van het begeleidingspersoneel: zij kunnen enkel bepaalde overtredingen vaststellen, waarvan sommige enkel wanneer deze zich in de trein hebben voorgedaan.

<sup>650</sup> In zijn advies bij het wetsontwerp merkt de Raad van State op dat hierbij de beginselen van gelijkheid en non-discriminatie in acht moeten genomen worden wat betreft de mogelijkheid om in aanmerking te komen voor maatregelen tot individualisering van de sanctie. Zie Adv.RvS nr. 61.675/4 bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, BS 29 mei 2018, 44.448.

<sup>651</sup> Categorie 1-4, met respectievelijke basisbedragen van 50, 100, 250 en 300 euro. Voor recidive is voorzien in hogere straffen.

<sup>652</sup> Overeenkomstig artikel 4, §1, 1<sup>o</sup> van de wet 24 juni 2013 betreffende gemeentelijke administratieve sancties, BS 1 juli 2013, 41.293.

Bij een onderzoek van de indeling van de overtredingen valt onmiddellijk op dat er zwaar getild wordt aan het reizen zonder vervoerbewijs, een overtreding die 250 euro kost en bijgevolg zwaarder bestraft wordt dan bijvoorbeeld in- of uitstappen wanneer het vertreksignaal al gegeven is (niettegenstaande dit toch de veiligheid in het gedrang brengt). In de artikelsgewijze toelichting wordt dit verantwoord door te verwijzen naar het ontradend effect van de administratieve boete.<sup>653</sup> Gezien het grote aantal overtredingen met betrekking tot vervoerbewijzen moet het bedrag van de boete hoog genoeg zijn om het aantal reizigers dat niet betaalt zo veel als mogelijk te beperken. *De facto* komt dit bedrag van 250 euro neer op hetzelfde bedrag als voorzien was in de Algemene Vervoersvoorwaarden als forfaitaire schadevergoeding vooraleer de administratieve boete werd ingevoerd.

Critici zouden zich niettemin de vraag kunnen stellen of een dergelijk bedrag wel proportioneel is voor consumenten, zelfs nu deze regeling niet meer onder de onrechtmatige bedingenleer valt. Het is immers zo dat niet alleen hardleerse overtreders zich geen vervoerbewijs aanschaffen, dikwijls betreft het ook mensen in een moeilijke financiële positie<sup>654</sup> die door dit hoge bedrag extra gestraft worden. Mijns inziens is het bedrag verantwoord omwille van het onrechtmatig karakter van zwartrijden en omwille van het maatschappelijk belang. Bovendien krijgt de reiziger op grond van artikel 32 van de wet eerst nog de mogelijkheid om zich in regel te stellen door de prijs van het vervoerbewijs te betalen, inclusief een forfaitaire vergoeding die door de spoorwegmaatschappij is voorzien.<sup>655</sup> De betaling van de prijs van het vervoerbewijs en de forfaitaire vergoeding doet de administratieve vordering vervallen (art. 32, §1, lid 1). Op die manier zorgt de regeling ervoor dat een vergetelheid, wat iedereen kan overkomen, niet aan de basis kan liggen van een boete van 250 euro.<sup>656</sup>

**189.** Wie op de trein betrapt wordt zonder vervoerbewijs, krijgt overeenkomstig artikel 5.4 van de Algemene Vervoersvoorwaarden – en zoals artikel 32 van de wet op de politie van de spoorwegen het vereist – nog de mogelijkheid om op de trein een vervoerbewijs aan te kopen tegen het zogenaamde ‘Boordtarief’, een toeslag van 7,00 euro bovenop de ticketprijs. In bepaalde gevallen is het zelfs mogelijk om het bedrag van het Boordtarief terug te vorderen (art. 5.4, §7 van de Vervoersvoorwaarden).<sup>657</sup> Enkel wanneer een reiziger weigert een vervoerbewijs op de trein aan te kopen tegen Boordtarief of in bepaalde andere situaties, wordt een Regularisatie opgesteld, waarna de betrokkene veertien kalenderdagen heeft om zijn situatie te regulariseren door een forfaitaire schadevergoeding van 75 euro te betalen (artikel 1.1 en 1.2 van de Bijlage ‘onregelmatigheden in verband met het vervoerbewijs’ bij de Algemene Vervoersvoorwaarden). Pas wanneer de reiziger ook in deze fase niet betaalt, zal overgegaan worden tot het uitschrijven van een administratieve geldboete. Artikel 43, §1 van de wet op de

<sup>653</sup> MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2869/001, 20.

<sup>654</sup> Zie bijvoorbeeld W. ROMMERS, “Boetebeleid van NMBS is ‘onmenselijk hard’: zieke man moet 30.000 euro betalen wegens zwartrijden”, *Nieuwsblad* 14 maart 2019, [www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313\\_04253385](http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313_04253385).

<sup>655</sup> Ook voor de inwerkingtreding van de wet ging de NMBS niet onmiddellijk tot een gerechtelijke procedure over. De consument-reiziger had altijd eerst de mogelijkheid om zijn of haar situatie te regulariseren.

<sup>656</sup> Zie ook P. NEBIA, *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, 113, waarin de auteur pleit voor een differentiatie tussen frauduleuze zwartrijders en reizigers die geen mogelijkheid hadden om een ticket aan te kopen.

<sup>657</sup> Zie *supra* randnummer 117-118.

politie van de spoorwegen waarborgt de rechten van verdediging doordat de overtreder ook nog een kans krijgt om zijn dossier te raadplegen en zijn verweermiddelen mee te delen. Aan minderjarigen moet bovendien een verplicht aanbod tot bemiddeling worden gedaan vooraleer een administratieve boete kan worden opgelegd.

Er zijn dus heel wat stappen te doorlopen vooraleer er overgegaan wordt tot het opleggen van een administratieve geldboete van 250 euro voor zwartrijden, wat de procedure mijns inziens zeer redelijk maakt. Bovendien heeft de reiziger nog altijd de mogelijkheid om de administratieve boete aan te vechten door een beroep in te stellen bij de politierechtbank binnen een maand na de betekening (art. 47, §1 wet op de politie van de spoorwegen).

**190.** Indien de reiziger ook de administratieve boete niet betaalt binnen één maand nadat de beslissing uitvoerbaar is geworden (volgens artikel 48 van de wet op de politie van de spoorwegen), kan de transportmaatschappij een gerechtsdeurwaarder inschakelen om zonder gerechtelijke tussenkomst over te gaan tot gedwongen tenuitvoerlegging op grond van artikel 1386 Gerechtelijk Wetboek.<sup>658</sup> Wat betreft De Lijn wordt deze procedure volledig uitgelegd in hoofdstuk 5 van de algemene reisvoorwaarden. Artikel 5.1.10 bepaalt dat, indien de overtreder binnen de dertig dagen zijn administratieve boete niet betaalt, de manager Financiële Administratie van De Lijn een dwangbevel kan uitvaardigen en uitvoerbaar verklaren en dat het dossier zonder verdere kennisgeving wordt overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder. Met betrekking tot de TEC is dit expliciet bepaald in artikel 36, §4 van het Decreet 21 december 1989 betreffende de diensten voor het openbaar vervoer in het Waalse Gewest.

**191.** Er zullen dus onvermijdelijk nog steeds reizigers zijn die het risico zullen nemen om zonder vervoerbewijs de trein te nemen en die, ingeval zij gecontroleerd worden, de toeslag erbij betalen. Hier valt helaas weinig aan te doen, aangezien de perrons in België vrij toegankelijk zijn.<sup>659</sup> De procedure zoals zij nu is voorzien in de wet op de politie van de spoorwegen brengt niettemin een evenwicht, waarbij de gewone consument-reiziger die uit loutere verstrooidheid is vergeten zijn vervoerbewijs aan te schaffen of in te vullen, niet genadeloos afgestraft wordt, terwijl er wel strenge en effectieve sancties mogelijk zijn voor hardleerse zwartrijders.

### C. Doel van een administratieve sanctie

**192.** De driedelige *ratio* voor het invoeren van deze administratieve regeling is expliciet verwoord in de memorie van toelichting bij de wet op de politie van de spoorwegen.<sup>660</sup> De wetgever wou ten eerste een “afdoend antwoord bieden op de gepleegde strafbare feiten, om te

---

<sup>658</sup> Administratieve akten zijn in principe verbindend en uitvoerbaar zonder formulier van tenuitvoerlegging. Zie P. TAELEMAN, *Executierecht. Syllabus*, onuitg., s.l.s.d., 59, nr. 111.

<sup>659</sup> Met uitzondering van het station van Brussels Airport-Zaventem.

De NMBS ziet poortjes immers als een belemmering voor de reiziger die de trein minder toegankelijk maken, zie J. POPPELMONDE, “Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten”, *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062).

<sup>660</sup> MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2869/001, 5.

vermijden dat er een gevoel van straffeloosheid ontstaat bij de daders en onbegrip bij het publiek en het personeel dat geconfronteerd wordt met de overlast.” Met deze bepaling wordt tegemoet gekomen aan de maatschappelijke kritiek van het onvoldoende afschrikwekkend effect door de effectieve inning gevoelig te verhogen. Via de administratieve boete wou de wetgever een zijspoor vinden om boetes voor zwartrijders niet meer aan de zwarte lijst van art. VI.83 WER te onderwerpen en bijgevolg ook te onttrekken aan de rechterlijke toetsing. Hiermee wou de wetgever rechtszekerheid creëren, zowel voor de vervoersmaatschappijen als voor de reizigers. Het is belangrijk voor de reizigers om te weten aan welke sancties zij blootstaan bij het niet betalen van een vervoerbewijs. Aan de andere kant biedt het ook zekerheid voor de vervoersmaatschappij dat zij het gevorderde bedrag binnen een redelijke termijn zal kunnen innen zonder dure en tijdrovende juridische procedures te moeten voeren.

Ten tweede is de invoering van de regeling eveneens een besparingsoperatie, wat bij een verlieslatende onderneming<sup>661</sup> altijd mooi meegenomen is. Via de buitengerechtelijke invordering wil de NMBS aanzienlijke besparingen in geld, in tijd en in middelen realiseren. Het ligt voor de hand dat de gerechtelijke procedures tijdrovend<sup>662</sup> en duur zijn en bovendien veel middelen vragen. Dit betreft bijvoorbeeld inzet van personeel om achterstallen op te volgen, maar evengoed advocaten om de procedure te voeren en gerechtsdeurwaarders<sup>663</sup> om het bedrag in te vorderen. De kosten van een juridische procedure bedroegen soms meer dan het te innen bedrag. Onvermijdelijk gaat dit inkomstenverlies ten koste van de openbare dienst<sup>664</sup> die de NMBS aan haar reizigers biedt, aangezien zij de hieraan gespenseerde middelen niet kan inzetten in de verbetering van haar diensten voor de klanten.

Ten derde kan het gebruik van een administratieve sanctie helpen in het ontlasten van de rechtbanken, aangezien er minder procedures zullen gevoerd worden. Gelet op het aantal onregelmatigheden dat jaarlijks wordt vastgesteld<sup>665</sup>, betekent dit potentieel een hele hoop dossiers minder. Bovendien werd volgens de memorie van toelichting het leeuwendeel van de procedures bij verstek gewezen, wat een gerechtelijke procedure eigenlijk nog zinlozer en inefficiënter maakte.<sup>666</sup>

**193.** Vaststaand is dat de procedure via de rechter niet kostenefficiënt, doeltreffend of adequaat was om fraude te bestrijden en dat de vervolging van onregelmatigheden systematisch tot een zware, lange en dure procedure leidde, waar nu eindelijk komaf mee gemaakt is. Zoals

<sup>661</sup> Ondanks de positieve operationele resultaten in 2019, draagt de NMBS nog altijd een economische schuld van 2.286,6 miljoen euro met zich mee.

<sup>662</sup> Bij een snelle lezing van enkele uitspraken valt het verschil tussen de datum van vaststelling van de inbreuken en de datum van het vonnis of arrest onmiddellijk op. Bijvoorbeeld: Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015 handelde over feiten tussen augustus 2013 en januari 2014. Wanneer een prejudiciële vraag aan het Hof van Justitie wordt gesteld, ontspoot de tijdsduur helemaal: HvJ 21 september 2016, *NMBS t. Demey* behandelde onregelmatigheden die waren vastgesteld in september en oktober 2013. Bij HvJ 7 november 2019 *NMBS t. Kanyebe e.a.* dateerden de feiten zelfs van de periode 2013-2015.

<sup>663</sup> De tussenkomst van een gerechtsdeurwaarder wanneer de reiziger de administratieve boete niet betaalt is wel nog vereist voor de tenuitvoerlegging.

<sup>664</sup> MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2869/001, 4.

<sup>665</sup> *Ibid.*

<sup>666</sup> *Ibid.*

in hoofdstuk 2 verder zal beargumenteerd worden, is de invoering van deze regel mijns inziens een goede zaak. Waarom de wetgever niet eerder heeft besloten tot de invoering van dergelijk systeem blijft een raadsel, temeer omdat dit wel al bestond bij de andere transportmaatschappijen.

*D. Nog een verdere rol voor de vervoersvoorwaarden?*

**194.** Nu de nieuwe wet voorziet in een administratieve sanctie voor de inning van boetes voor zwartrijden, is geen beroep op de vervoersvoorwaarden meer mogelijk.<sup>667</sup> Bijgevolg verdwijnt de toepassing van de regeling inzake onrechtmatige bedingen. De Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS voorzien inderdaad niet meer in forfaitaire schadevergoedingsbedragen voor de invordering. Artikel 7.2 voorziet enkel nog in een verwijzing naar de wet op de politie van de spoorwegen.

Het dient vermeld te worden dat de minnelijke fases van het Boordtarief en de Regularisatie vooraleer wordt overgegaan tot een administratieve sanctie niet geregeld zijn in de wet op de politie van de spoorwegen. Artikel 32 verwijst hiervoor letterlijk naar de prijs van de forfaitaire vergoedingen die bepaald zijn in de Vervoersvoorwaarden. Bijgevolg zijn de tarieven van respectievelijk 7,00 en 75 euro die zijn opgenomen in de Vervoersvoorwaarden wél nog altijd onderworpen aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen. Theoretisch is het dus nog altijd mogelijk dat een rechter deze bedragen in strijd zou verklaren met een bepaling uit de zwarte lijst (meer bepaald art. VI.83, 17° WER<sup>668</sup> of art. VI.83, 24° WER<sup>669</sup>) of met de algemene toetsingsnorm (art. I.8, 22° *juncto* art. VI.82 WER), waarbij vooral moet gekeken worden naar de vereiste van duidelijkheid en begrijpelijkheid. Zoals *supra*<sup>670</sup> besproken, zou deze vereiste van duidelijkheid en begrijpelijkheid wel eens in het nadeel van de NMBS kunnen spelen, aangezien artikel 5.4, §3 van de Vervoersvoorwaarden niet de correcte verwijzing maakt naar ‘Tarieven’ waar het bedrag van de Boordtoeslag te vinden is. In realiteit lijkt het echter vrij ondenkbaar dat een consument deze Boordtoeslag van 7,00 euro of de Regularisatie van 75 euro zou aanvechten, waardoor een nietigverklaring zeer onwaarschijnlijk lijkt.

## §2. De Lijn/TEC/MIVB

**195.** Openbaar vervoer in België is een gewestelijke materie.<sup>671</sup> De decreet- en ordonnantiegever voorzag in de regelgeving dan ook reeds van bij de oprichting van de transportmaatschappijen in een administratieve regeling om overtredingen (waaronder

---

<sup>667</sup> J. WERBROUCH, “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de Richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, (211) 213.

<sup>668</sup> Indien de rechter oordeelt dat er geen wederkerigheid of gelijkwaardigheid is.

<sup>669</sup> Wanneer de rechter van oordeel zou zijn dat het bedrag kennelijk onevenredig is aan het nadeel dat de NMBS geleden heeft.

<sup>670</sup> Zie randnummer 116.

<sup>671</sup> Met uitzondering van de spoorwegen beheerd door de NMBS (art. 6, §1, X, 2°*bis* van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot de hervorming der instellingen (BWHI)).

zwartrijden) tegen te gaan.<sup>672</sup> Als enige vervoersmaatschappij staat bij De Lijn ook de volledige controleprocedure en termijnen stap voor stap beschreven in de Algemene Reisvoorwaarden (hoofdstuk 5). Voor het overige is de procedure zeer gelijkaardig zoals *supra* besproken bij de NMBS.

## Hoofdstuk 2. Voor- en nadelen van de administratieve regeling

### Afdeling 1. Argumenten pro

**196.** Zoals reeds aangegeven in hoofdstuk 1 lag het effectief geïnde bedrag zeer laag in vergelijking met het aantal uitgeschreven forfaitaire schadevergoedingen.<sup>673</sup> Via een administratieve procedure kunnen meer boetes op een snellere en meer efficiënte manier geïnd worden, vooral omdat er geen mogelijkheid bestaat om eindeloos in beroep te gaan en de inning te vertragen. Een hogere effectieve inningsgraad van de boetes betekent ook meer inkomsten die de spoorwegmaatschappij kan investeren in middelen voor het algemeen belang van de reizigers. Bovendien zal de NMBS via een administratieve procedure sneller het verschuldigde bedrag in handen krijgen, aangezien dergelijke procedures vlotter vooruit gaan dan een gerechtelijke procedure. Vanuit pragmatisch oogpunt hoopt men dat de betere inning een voldoende afschrikwekkend effect heeft ten aanzien van andere reizigers, om hen ervan te overtuigen toch een vervoerbewijs aan te kopen. Voor consumenten die correct de regels naleefden, ontstaat bijkomend ook een hoger rechtvaardigheidsgevoel.

**197.** Het feit dat de transportmaatschappijen op deze manier ontsnappen aan de toetsing van het schadebeding aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen weegt niet op tegen deze voordelen. Ook voor de clandestiene consument-reiziger is deze regeling mijns inziens voordelig, ook al is het bedrag van de boete met 250 euro vrij hoog. Door de uniforme toepassing van de regelen in het hele land is de consument niet meer afhankelijk van het oordeel van een rechtbank, wat kon variëren per rechter en waar bovendien lang op moest gewacht worden.<sup>674</sup> De consument heeft dus meer en sneller rechtszekerheid en heeft ook geen bijkomende kosten, zoals het raadplegen van een advocaat. Bovendien is de procedure door de progressieve bedragen zeer billijk. Een reiziger zal nooit onmiddellijk 250 euro verschuldigd zijn wegens zwartrijden, maar krijgt genoeg mogelijkheden om zijn situatie recht te trekken of om zijn verweermiddelen te kennen te geven om de boete te betwisten. Het progressieve systeem – met een extra verhoging voor hardleerse overtreders – zorgt ervoor dat een reiziger

<sup>672</sup> De Lijn: artikel 44<sup>ter</sup> Decreet 31 juli 1990 betreffende het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Vervoersmaatschappij – De Lijn, *BS* 27 oktober 1990, 20.581.

TEC: artikel 36<sup>quater</sup> Decreet 21 december 1989 betreffende de diensten voor het openbaar vervoer in het Waals Gewest, *BS* 8 maart 1990, 4.400.

MIVB: artikel 18<sup>bis</sup> Ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, *BS* 28 november 1990, 22.218.

<sup>673</sup> J. POPPELMONDE, “Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten”, *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062).

<sup>674</sup> Zie hierover ook randnummer 185 in hoofdstuk 1, afdeling 1 van deze titel.

te goeder trouw niet afgestraft wordt. Daarenboven blijft het voor de andere bedingen uit de vervoersvoorwaarden wel mogelijk om een beroep te doen op de regeling inzake onrechtmatige bedingen. De administratieve geldboete is namelijk enkel ingevoerd om overtredingen die wettelijk verboden zijn te bestraffen, los van een eventuele contractuele verhouding.

## Afdeling 2. Argumenten contra

**198.** Hoewel de administratieve regeling heel wat voordelen biedt, is zij niet vrij van kritiek. Waar de NMBS met de huidige regeling zeer veel inkomsten misloopt en een gevoel van straffeloosheid heerst, moet erover gewaakt worden dat de slinger niet te ver in de andere richting doorslaat. Zonder zwartrijden te willen goedpraten stelt reizigersorganisatie TreinTramBus dat de NMBS “wel wat boetes” uitschrijft waarbij vragen kunnen gesteld worden<sup>675</sup> waardoor het van groot belang is dat reizigers de mogelijkheid hebben om in verweer te gaan. Mijns inziens is dit wel degelijk het geval, gezien artikel 43, §1 van de wet op de politie van de spoorwegen de overtreder de mogelijkheid geeft om zijn verweermiddelen uiteen te zetten en er ook beroep bij de rechtbank mogelijk is indien men niet akkoord is met de opgelegde boete.

Volgens TreinTramBus moeten de regels ook redelijk en toepasbaar zijn, zodat een reiziger die met een defecte ticketautomaat geconfronteerd wordt niet de dupe hiervan wordt.<sup>676</sup> Ook dit argument kan weerlegd worden, aangezien de Vervoersvoorwaarden (art. 5.4, §7) voorzien in een mogelijkheid voor de reiziger om terugbetaling te verkrijgen van een ticket dat aan boord gekocht is wanneer de automaten defect waren.<sup>677</sup>

**199.** Niet geheel onlogisch is Ombudsrail een tegenstander van deze administratieve regeling, minstens pleit zij voor een grondige aanpassing van de wettekst. Door de inwerking-treding van de wet ziet Ombudsrail haar werking immers stevig beïnvloed worden.<sup>678</sup> De rode draad doorheen de argumenten van Ombudsrail is dat er afbreuk wordt gedaan aan de rechten van verdediging, doordat de overtreder niet voldoende duidelijk informatie krijgt over zijn verdediging en doordat bemiddeling onmogelijk is geworden.

Ten eerste wijst Ombudsrail erop dat door de formulering van artikel 32 van de wet en van artikel 1.2 van de Bijlage bij de Vervoersvoorwaarden een regularisatie enkel nog mogelijk is in het geval van een overtreding met betrekking tot het vervoerbewijs en niet meer voor andere overtredingen die op basis van de wet bestraft worden.<sup>679</sup> Het verdient mijns inziens inderdaad aanbeveling om de mogelijkheid tot regularisatie bij alle overtredingen aan te bieden, te meer

---

<sup>675</sup> J. POPPELMONDE, “Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten”, *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062).

<sup>676</sup> *Ibid.*; zie ook P. NEBIA, *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, 113.

<sup>677</sup> Zie *supra* voor een bespreking van dit beding in randnummer 117-118.

<sup>678</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 49-50.

<sup>679</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 49.



omdat zwartrijden – als een overtreding van categorie 3 – een van de zwaarst bestrafte overtredingen is. Het is niet logisch dat een lichtere overtreding dan niet in aanmerking zou komen voor regularisatie.

Ten tweede is Ombudsrail hevig gekant tegen artikel 53 van de wet op de politie van de spoorwegen, waarin bepaald wordt dat bemiddeling de procedure tot het opleggen van een administratieve geldboete niet schorst. Volgens de redenering van de NMBS is Ombudsrail bijgevolg niet meer bevoegd om haar bemiddelingsopdracht uit te voeren in dossiers over administratieve geldboetes.<sup>680</sup> Deze redenering kan niet worden gevolgd, aangezien de wet niet stipuleert dat er geen bevoegdheid meer is. Bemiddeling is nog altijd mogelijk, maar zal *de facto* vaak zinloos zijn doordat de bemiddeling niet meer schorsend werkt en er bijgevolg een te beperkte tijdspanne is voor Ombudsrail om degelijke onderhandelingen te voeren tussen de NMBS en de zwartrijder.

Hiernaast klaagt Ombudsrail de gebrekkige organisatie bij het bureau voor administratieve boetes bij de NMBS aan.<sup>681</sup> Het blijkt dat deze dienst amper te bereiken is om vragen van reizigers over hun boete te beantwoorden. Ook de communicatie tussen het parket en de spoorwegmaatschappij durft al eens fout lopen, waardoor reizigers zowel strafrechtelijk door het parket, als administratiefrechtelijk door de NMBS worden aangeklaagd. Dit is uiteraard in strijd met het *ne bis in idem*-beginsel. Een goede communicatie tussen de diensten is dus essentieel.

**200.** Een laatste belangrijk argument bestaat erin dat boetes quasi mechanisch worden opgelegd en er geen rekening meer wordt gehouden met de persoonlijke situatie van de clandestiene consument-reiziger, in tegenstelling tot vroeger. Zo is er de uitspraak van de vrederechter te Antwerpen<sup>682</sup> die de vordering van de NMBS afwijst, mede omwille van haar onverzettelijke houding en weigering om over te gaan tot bemiddeling. Volgens de rechter was de dagvaarding “een blinde en ongefundeerde actie van de NMBS, in strijd met de goede trouw van artikel 1134 BW.” Met de invoering van een administratieve boete valt de mogelijkheid weg voor de rechter om het bedrag van de boete te matigen, rekening houdende met de financiële<sup>683</sup> of persoonlijke<sup>684</sup> situatie van de zwartrijder voor wie het quasi onmogelijk zou zijn om het gevorderde bedrag terug te betalen. Een rechterlijke controle zal er immers enkel nog zijn wanneer de overtreder in beroep gaat tegen de administratieve geldboete (art. 47, §1 wet op de politie van de spoorwegen).

---

<sup>680</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 50; OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 54.

<sup>681</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 48-49.

<sup>682</sup> Vred. Antwerpen (12<sup>e</sup> kanton) 23 oktober 2015, *T.Vred.* 2016, afl. 5-6, (315) 316-317.

<sup>683</sup> Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 17 september 2013, VAV 2014, afl. 4, (25) 27; zie ook K. SMOUT, “Zwartrijder die 136 keer betrap werd op de trein, krijgt stationsverbod”, *VRTNWS* 20 januari 2021, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/20/zwartrijder-uit-dilbeek-die-136-keer-betrapt-werd-op-de-trein-k/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/20/zwartrijder-uit-dilbeek-die-136-keer-betrapt-werd-op-de-trein-k/).

<sup>684</sup> OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018*, 32; OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 54-55; W. ROMMERS, “Boetebeleid van NMBS is ‘onmenselijk hard’: zieke man moet 30.000 euro betalen wegens zwartrijden”, *Nieuwsblad* 14 maart 2019, [www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313\\_04253385](http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313_04253385).

### Hoofdstuk 3. Effect van de wijziging

**201.** De wet op de politie van de spoorwegen is inmiddels ruim twee jaar in werking getreden.<sup>685</sup> Aangezien boetes voor zwartrijden nu langs administratieve weg geïnd worden, is er met betrekking tot dit onderwerp geen rechtspraak meer.

**202.** Over het effect dat deze wet heeft gehad op het aantal uitgeschreven boetes en de werkelijk geïnde bedragen, is nog niets gekend. Desalniettemin valt te verwachten dat de vereenvoudigde procedure tot inning, waarbij niet meer iedere keer via een rechter moet gepasseerd worden, een positief effect zal hebben op het percentage werkelijk betaalde boetes. Het valt eveneens te hopen dat potentiële clandestiene reizigers afgeschrikt geraken door de hogere pakkans, waardoor zij zich toch in regel stellen en zich een vervoerbewijs aanschaffen. Uit de cijfers van Ombudsrail blijkt wel dat er toch heel wat klachten ingediend worden door reizigers over boetes en het boordtarief.<sup>686</sup>

---

<sup>685</sup> Sinds 1 november 2018.

<sup>686</sup> In 2020 betrof het 119 dossiers (9,8% van alle klachten) bij Ombudsrail, zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020*, 53. In 2019 betrof het 195 klachten, zie OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019*, 47.

## TITEL V. BESLUIT

**203.** Zonder enige twijfel kan besloten worden dat de regelen inzake onrechtmatige bedingen van toepassing zijn op de algemene vervoersvoorwaarden van de Belgische transportmaatschappijen, ongeacht de aard van de rechtsverhouding en ongeacht of een reiziger betaald heeft of niet. Het Arbitragehof heeft immers geruime tijd geleden duidelijk geoordeeld dat een andere interpretatie de Grondwet zou schenden. Dankzij de recente rechtspraak van het Hof van Justitie in het arrest *NMBS t. Kanyeba e.a.* geldt nu overal in de EU dat ook reizigers zonder vervoerbewijs een beroep kunnen doen op de bescherming van de regeling inzake onrechtmatige bedingen. Vanuit de doelstelling om een hoog niveau van consumentenbescherming te handhaven, kwam deze beslissing van het Hof niet geheel onverwacht en valt zij bij te treden.

**204.** Over de aard van de rechtsverhouding tussen een reiziger en de transportmaatschappij is de voorbije decennia veel inkt gevloeid. De visie dat de vervoersvoorwaarden van reglementaire aard zijn, komt echter steeds meer onder druk te staan. In zijn arrest van 19 maart 2021 heeft het Hof van Cassatie zich dan ook aangesloten bij de meerderheidsstrekking die een contractuele aard aan de verhouding reiziger-transportmaatschappij toekent. Onder invloed van de opgelegde liberalisering van de transportsector en door het inzicht dat private ondernemingen evengoed in staat zijn om een publieke dienst uit te voeren, lijkt de wissel naar het contractuele spoor nu definitief genomen te zijn.

De visie dat er een contractuele verhouding is, brengt wel uitdagingen met zich mee voor de transportmaatschappijen met betrekking tot de tegenwerpbaarheid of de eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden, aangezien hierbij ook moet voldaan zijn aan de regeling inzake onrechtmatige bedingen. Indien uitgegaan wordt van een louter contractuele verhouding, volstaat een publicatie van de vervoersvoorwaarden in het *Belgisch Staatsblad* immers niet om tot de tegenwerpelijkheid ten aanzien van de reiziger te besluiten.

**205.** Uit de voorgaande analyse van de vervoersvoorwaarden blijkt dat er zowel bij de NMBS als bij De Lijn bepalingen voorkomen die in strijd zijn met de consumentrechtelijke beschermingsregels en die een aanpassing verdienen.

Het grootste struikelbrok bij de NMBS is te vinden in het exoneratiebeding, dat volledig dient herschreven te worden wegens enkele verboden uitsluitingen, zoals de strijdige aansprakelijkheidsuitsluiting voor schade aan reizigers zonder vervoerbewijs. Aangezien clandestiene reizigers ook bescherming genieten onder de onrechtmatige bedingenleer, kan de NMBS zich logischerwijze niet exonereren. Verder dient ook de regeling voor gevolgschade aangepast te worden naar een meer evenredige compensatie ten voordele van de reiziger. Gezien het grote belang voor de praktijk verdient ook de compensatieregeling bij vertragingen de nodige aandacht, waarbij de procedure er niet voor mag zorgen dat de reiziger ontmoedigd wordt om een compensatieaanvraag in te dienen.

Zoals aangehaald kunnen de Reisvoorwaarden van De Lijn structureel verbeterd worden, vooral wat betreft de lengte van het document en het ontbreken van enkele cruciale bepalingen, zoals een compensatieregeling bij vertragingen of een aansprakelijkheidsclausule die de reiziger geen verantwoordelijkheid laat dragen wanneer hij door een technisch probleem bij De Lijn geen vervoerbewijs kan aanschaffen.

**206.** Met enige vertraging heeft de wetgever het systeem van de administratieve geldboetes bij de NMBS ingevoerd voor overtredingen van de wet op de politie van de spoorwegen uit 2018, waaronder ook zwartrijden valt. Door de invoering werd een einde gemaakt aan de in de rechtspraak en rechtsleer heersende controverse omtrent de (on)rechtmatigheid van het schadebeding dat een forfaitaire schadevergoeding aan een zwartrijder oplegde.

De administratieve geldboetes zorgen niet alleen voor een hoger percentage van de effectief geïnde boetes, maar bieden ook meer rechtszekerheid aan zowel de spoorwegmaatschappij als de reiziger, aangezien er geen discretionaire rechterlijke beoordeling meer nodig is om te bepalen of het beding al dan niet rechtmatig is en om de boete op te leggen. Door te werken met een progressief bedrag en de mogelijkheid voor de reiziger om zijn situatie te regulariseren, is deze regeling evenwichtig opgesteld, met respect voor de bescherming van de consument, zodat een loutere vergetelheid niet kan leiden tot een administratieve geldboete van 250 euro. Bovendien krijgt de zwartrijder ook de mogelijkheid om zijn verweermiddelen uiteen te zetten en kan de administratieve geldboete ook aangevochten worden voor een rechtbank. Ondanks de kritiek van tegenstanders dat er veel minder rekening wordt gehouden met de persoonlijke situatie van clandestiene reizigers, zorgt de nieuwe regeling niet voor een disproportionele beperking van de rechten van de consument.

**207.** Het valt niet te ontkennen dat algemene (vervoers)voorwaarden onontbeerlijk zijn voor een vlot verloop van het economisch verkeer. De geldigheid van de vervoersvoorwaarden wordt dan ook niet ontkend, mits respect voor de consumentrechtelijke beschermingsregels. Zoals aangetoond zorgen de vervoersvoorwaarden op bepaalde punten voor een inperking van de rechten van de consument, maar mits enkele ingrepen zijn de vervoersvoorwaarden wel op het juiste spoor te krijgen.

# BIBLIOGRAFIE

## Wetgeving

### Internationale en Europese regelgeving

Verdrag betreffende internationaal spoorwegvervoer (COTIF) van 9 mei 1980, zoals gewijzigd bij het Protocol houdende wijziging van het Verdrag betreffende internationaal spoorwegvervoer van 3 juni 1999, *BS* 30 augustus 2007, 44.895.

Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie, *Pb.C.* 7 juni 2016, afl. 202, 389.

Verordening (EG) nr. 261/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 11 februari 2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 295/91, *Pb.L.* 17 februari 2004, afl. 46, 1.

Verordening (EG) nr. 1370/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende het openbaar personenvervoer per spoor en over de weg en tot intrekking van Verordening (EEG) nr. 1191/69 van de Raad en Verordening (EEG) nr. 1107/70 van de Raad, *Pb.L.* 3 december 2007, afl. 315, 1.

Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer, *Pb.L.* 3 december 2007, afl. 315, 14.

Verordening (EU) nr. 181/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 betreffende de rechten van autobus- en touringcarpassagiers en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004, *Pb.L.* 28 februari 2011, afl. 55, 1.

Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten, *Pb.L.* 21 april 1993, afl. 95, 29.

Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad, *Pb.L.* 11 juni 2005, afl. 149, 22.

Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad, *Pb.L.* 22 november 2011, afl. 304, 64.

## Belgische regelgeving

Bijzondere wet 8 augustus 1980 tot de hervorming der instellingen, *BS* 15 augustus 1980, 9.434.

Wet 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, *BS* 27 maart 1991, 6.155.

Wet 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, *BS* 29 augustus 1991, 18.712.

Wet 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, *BS* 12 april 2010, 20.803.

Wetboek van Economisch Recht 28 februari 2013, *BS* 29 maart 2013, 19.975.

Wet 24 juni 2013 betreffende gemeentelijke administratieve sancties, *BS* 1 juli 2013, 41.293.

Wet 15 april 2018 houdende hervorming van het ondernemingsrecht, *BS* 27 april 2018, 36.878.

Wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *BS* 29 mei 2018, 44.448.

Decreet 21 december 1989 betreffende de diensten voor het openbaar vervoer in het Waals Gewest, *BS* 8 maart 1990, 4.400.

Decreet 31 juli 1990 betreffende het publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap Vlaamse Vervoersmaatschappij – De Lijn, *BS* 27 oktober 1990, 20.581, zoals gewijzigd door decreet 2 april 2014 betreffende de Vlaamse Vervoermaatschappij – De Lijn, publiekrechtelijk vormgegeven extern verzelfstandigd agentschap, en houdende wijziging van het decreet 31 juli 1990 tot oprichting van de Vlaamse Vervoermaatschappij.

Ordonnantie 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, *BS* 28 november 1990, 22.218.

Decreet 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg, *BS* 21 augustus 2001, 27.981.

Koninklijk Besluit 20 december 2007 houdende reglement van de politie op de spoorwegen, *BS* 15 juli 2008, 36.973.

Besluit van de Vlaamse Regering 14 mei 2004 betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM, gewijzigd bij BVR van 26 januari 2007, *BS* 20 juli 2004, 56.206.

## Voorbereidende stukken

Wetsontwerp tot wijziging van de wet van 14 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument, *Parl.St.* Kamer 1997-98, 1565/1.

Amendement op het wetsontwerp houdende invoeging van Boek X “Handelsagentuur-overeenkomsten, commerciële samenwerkingsovereenkomsten en verkoopconcessies” in het Wetboek van Economisch Recht, en houdende invoeging van de definities eigen aan Boek X in Boek I van het Wetboek van economisch recht, *Parl.St.*, Kamer 2013-2014, nr. 53-3280/003.

MvT bij wet 15 april 2018 houdende hervorming van het ondernemingsrecht, *Parl.St.* Kamer 2017-2018, nr. 54-2828/001.

MvT bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *Parl.St.* Kamer 2017-18, nr. 54-2869/001.

Adv.RvS nr. 61.675/4 bij wet 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, *BS* 29 mei 2018, 44.448.

## Rechtspraak

### Europese rechtspraak

HvJ 1 april 2004, C-237/02, ECLI:EU:C:2004:209, *Freiburger Kommunalbauten GmbH Baugesellschaft & Co. KG t. Ludger Hofstetter en Ulrike Hofstetter*.

HvJ 17 april 2008, C-404/06, ECLI:EU:C:2008:231, *Quelle AG t. Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände*.

HvJ 6 oktober 2009, C-40/08, ECLI:EU:C:2009:615, *Asturcom Telecomunicaciones SL t. Cristina Rodríguez Nogueira*.

HvJ 19 november 2009, C-402/07, ECLI:EU:C:2009:716, *Sturgeon t. Condor Flugdienst GmbH*.

## Algemene vervoersvoorwaarden

HvJ 9 november 2010, C-137/08, ECLI:EU:C:2010:659, *VB Pénzügyi Lízing Zrt. t. Ferenc Schneider*.

HvJ 26 april 2012, C-472/10, ECLI:EU:C:2012:242, *Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság t. Invitel Távközlési Zrt.*

HvJ 14 juni 2012, C-618/10, ECLI:EU:C:2012:349, *Banco Español de Crédito SA t. Joaquín Calderón Camino*.

HvJ 14 maart 2013, C-414/11, ECLI:EU:C:2013:164, *Mohamed Aziz t. Caixa d'Estalvis de Catalunya, Tarragona i Manresa (Catalunyacaixa)*.

HvJ 21 maart 2013, C-92/11, ECLI:EU:C:2013:180, *RWE Vertrieb t. Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV*.

HvJ 30 mei 2013, C-488/11, ECLI:EU:C:2013:341, *Dirk Frederik Asbeek Brusse en Katarina de Man Garabito t. Jahani BV*.

HvJ 26 september 2013, C-509/11, ECLI:EU:C:2013:613, *ÖBB-Personenverkehr AG*.

HvJ 3 oktober 2013, C-59/12, ECLI:EU:C:2013:634, *BKK Mobil Oil Körperschaft des öffentlichen Rechts t. Zentrale zur Bekämpfung unlauteren Wettbewerbs eV*.

HvJ 30 april 2014, C-26/13, ECLI:EU:C:2014:282, *Árpád Kásler, Hajnalka Káslerné Rábai t. OTP Jelzálogbank Zrt.*

HvJ 21 januari 2015, C-482/13, C-484/13, C-485/13 en C-487/13, ECLI:EU:C:2015:21, *Unicaja Banco S.A. t. José Hidalgo Rueda e.a. en Caixabank S.A. t. Manuel María Rueda Ledesma e.a.*

HvJ 3 september 2015, C-110/14, ECLI:EU:C:2015:538, *Horațiu Ovidiu Costea t. SC Volksbank România SA*.

HvJ 21 september 2016, C-261/15, ECLI:EU:C:2016:709, *NMBS t. Demey, noot VERHEYEN, W*.

HvJ 21 december 2016, C-154/15, ECLI:EU:C:2016:980, *Francisco Gutiérrez Naranjo t. Cajasur Banco SAU*.

HvJ 20 september 2017, C-186/16, ECLI:EU:C:2017:703, *Ruxandra Paula Andriciuc e.a. t. Banca Româneasc SA*.

HvJ (8<sup>e</sup> k.) (Besch.) 7 december 2017, C-446/17, ECLI:EU:C:2017:954, *Woonhaven Antwerpen BV CVBA t. Khalid Berkani, Asmae Hajji*.



HvJ 7 november 2019, nr. C-349/18, C-350/18 en C-351/18, ECLI:EU:C:2019:936, *NMBS t. Mbutuku Kanyeba, Larissa Nijs, Jean-Louis Anita Dedroog*, concl. PITRUZZELLA, G., *NJW* 2020, 209, noot WERBROUCH, J. en *T.Vred.* 2019, 689, noot BAETENS-SPETSCHINSKY, M.

Concl. PITRUZZELLA, G. bij HvJ 7 november 2019, C-349/18, ECLI:EU:C:2019:478.

HvJ 12 maart 2020, C-583/18, ECLI:EU:C:2020:199, *Verbraucherzentrale Berlin eV t. DB Vertrieb GmbH*.

HvJ 18 november 2020, C-519/19, ECLI:EU:C:2020:933, *Ryanair DAC t. DelayFix*.

## Belgische rechtspraak

Arbitragehof 26 oktober 2005, nr. 159/2005, *DCCR* 2006, afl. 70, 49, noot STEENNOT, R. en *NJW* 2006, afl. 138, 215, noot STEENNOT, R.

Cass. 2 juni 1993, *Arr.Cass.* 1993, 550.

Cass. 5 november 1996, *RW* 1998-1999, afl. 16, 539, noot HORVAT, S.

Cass. 20 april 1999, *Verkeersrecht* 2000, 64.

Cass. 4 december 2000, *RW* 2002-03, afl. 40, 1578, noot VAN OEVELEN, A.

Cass. 11 december 2001, *RW* 2003-04, afl. 9, 343.

Cass. 18 juni 2007, *Arr.Cass.* 2007, afl. 6-7-8, 1371.

Cass. 19 december 2011, *Arr.Cass.* 2011-12, 2664, *Pas.* 2011, 2813, *RW* 2013-14, 337 en *T.Gez.* 2012-13, 381, noot VANSWEEVELT, T.

Cass. 14 februari 2014, *RCJB* 2017, afl. 4, 549, noot DE ROY, D.

Cass. 6 mei 2014, *Arr.Cass.* 2014, afl. 5, 1083, *Jb.Markt.* 2014, 265 en *Pas.* 2014, afl. 5, 1058.

Cass. 16 september 2016, *TBBR* 2018, afl. 3, 154, noot HELAS, C.

Cass. 6 december 2016, *RW* 2016-17 (samenvatting), afl. 38, 1500.

Cass. 20 april 2017, *DAOR* 2017, 54 en *NJW* 2017, 540, noot BRULEZ, P.

Cass. 2 februari 2018, *RW* 2018-19 (samenvatting), afl. 20, 785.

Cass. 19 maart 2021, AR C.20.0324.N, onuitg.

RvS 27 september 1988, nr. 30.876, 'De Leener en Ballon', *DAOR* 1989, 107.

Antwerpen 9 december 1987, *TBBR* 1990, afl. 6, 444, noot DE WIT, R.

## Algemene vervoersvoorwaarden

Antwerpen 24 juni 2003, *T.Vred.* 2003, afl. 8, 362-365.

Antwerpen 31 oktober 2011, *NJW* 2012, 473, noot STEENNOT, R.

Brussel (9e k.) 11 juli 2003, nr. 2003/AR/547, 2003/AR/548, *DAOR* 2003, afl. 65, 40 en *Jb.Hand.* 2003, 890.

Brussel 3 september 2013, *Jb.Hand.* 2013, 560-589.

Gent 2 februari 2005, *Jb.Hand.* 2005, 324, noot DE VROEDE, P.

Gent 26 oktober 2012, *Jb.Markt.* 2012, 286, noot CAMBIE, P.

Rb. Antwerpen (afd. Turnhout) 28 november 2016, *RW* 2017-18, afl. 35, 1396.

Rb. Oost-Vlaanderen (afd. Gent) 26 oktober 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 150.

Rb. Veurne 10 maart 2011, *NJW* 2011, 546, noot STEENNOT, R.

Corr. Antwerpen 15 november 2002, *RABG* 2003, afl. 12, 651.

Corr. Bergen 13 januari 2011, *T.Pol.* 2011, 199.

Corr. Kortrijk 19 juni 2015, *TGR* 2015, 289.

Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 26 april 2010, *VAV* 2011, afl. 3, 215.

Corr. Luik (9<sup>e</sup> k.) 17 september 2013, *VAV* 2014, afl. 4, 25, *JLMB* 2014, afl. 16, 765.

Kh. Brussel 22 april 2008, *RW* 2009-10, afl. 16, 680.

Pol. Brugge 23 december 2016, *RW* 2018-19, afl. 14, 555.

Pol. Brussel (Fr.) 13 januari 2016, *VAV* 2016, afl. 2, 41.

Pol. Charleroi 9 juni 2011, *JLMB* 2012, afl. 5, 233.

Pol. Verviers 13 oktober 2009, *JLMB* 2010, afl. 5, 237.

Vred. Antwerpen (12<sup>e</sup> kanton) 23 oktober 2015, *T.Vred.* 2016, afl. 5-6, 315.

Vred. Antwerpen (2<sup>e</sup> kanton) 19 januari 2017, *RW* 2018-19, afl. 4, 15.

Vred. Antwerpen (2<sup>e</sup> kanton) 18 januari 2018, *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, 166, noot VANDROMME, T.

Vred. Brugge (3<sup>e</sup> kanton) 26 februari 2016, *T.Vred.* 2016, afl. 5-6, 328.

Vred. Brugge (4<sup>e</sup> kanton) 1 maart 2018, *T.Vred.* 2019, afl. 11-12, 679.

Vred. Charleroi (3<sup>e</sup> kanton) 27 september 2017, *T.Vred.* 2018, afl. 11-12, 596, noot JACQUEMIN, H.

Vred. Deinze 11 februari 2020, onuitg., nr. 19A312.

Vred. Doornik (2<sup>e</sup> kanton) 16 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 499, noot VAN OEVELEN, A.

Vred. Doornik (2<sup>e</sup> kanton) 27 december 2016, *JT* 2017, afl. 6685, 277, noot INGHELDS, B.

- Vred. Dour-Colfontaine, 19 oktober 2016, *JT* 2017, afl. 6685, 278, noot INGHELS, B.
- Vred. Florennes-Walcourt (afd. Walcourt) 12 februari 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 3-4, 116.
- Vred. Florennes-Walcourt (afd. Florennes) 4 november 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 496, noot VAN OEVELEN, A.
- Vred. Florennes-Walcourt (afd. Walcourt) 10 december 2014, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 498, noot VAN OEVELEN, A.
- Vred. Fontaine-l'Évêque 17 maart 2015, *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 501, noot VAN OEVELEN, A.
- Vred. Genk 13 december 2016, *RW* 2016-17, afl. 29, 1154.
- Vred. Luik (1<sup>ste</sup> kanton) 11 september 2015, *JT* 2017, afl. 6685, 279, noot INGHELS, B.
- Vred. Nieuwpoort 6 september 2016, *T.Vred.* 2017, afl. 11-12, 587, noot CAMBIE, P.
- Vred. Sint-Pieters-Woluwe 24 juni 2011, *T.Vred.* 2013, 556, noot DE PATOUL, F.
- Vred. Thuin 24 oktober 2011, *DCCR* 2012, afl. 97, 182, noot STUYCK, J. en *JT* 2012, afl. 6474, 283, noot LAFFINEUR, J.
- Vred. Westerlo 2 maart 2016, *RW* 2016-17, afl. 7, 273.

## Rechtsleer

### Boeken en bijdragen in verzamelwerken

- BAEL, J., “De impact van de wetgeving inzake marktpraktijken en bescherming van de consument op de verkoop van onroerende goederen: het nieuwe Boek VI van het wetboek van economisch recht” in CLAEYS, I. en STEENNOT, R. (eds.), *Aansprakelijkheid, veiligheid en kwaliteit*, Mechelen, Kluwer, 2014, 353-494.
- BERNAUW, K., “Aansprakelijkheid voor niet-conforme vervoerdiensten” in CLAEYS, I. en STEENNOT, R. (eds.), *Aansprakelijkheid, veiligheid en kwaliteit. XLste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2015, 269-332.
- BIQUET-MATHIEU, C., “Le régime juridique des « montants forfaitaires » prévus dans les conditions générales de la SNCB à charge des passagers démunis de titre de transport” in DAMBRE, M. en LECOCQ, P. (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, 99-126.
- BOCKEN, H., BOONE, I., m.m.v. KRUIHOF, M., *Inleiding tot het schadevergoedingsrecht. Buitencontractueel aansprakelijkheidsrecht en andere schadevergoedingsstelsels*, Brugge, die Keure, 2014, XIII + 270 p.

BOGAERT, F. en VAN BAEVEGHEM, B., “Contractuele aspecten van de Wet Marktpraktijken” in CLAEYS, I., STEENNOT, R. en TISON, M. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Kluwer, 2011, 1-53.

BRULOOT, D., “Het herroepingsrecht in het Belgische consumentenrecht anno 2015” in STRAETMANS, G. en STEENNOT, R. (eds.), *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 97-144.

BRULOOT, D. en STEENNOT, R., “Clausules i.v.m. de tegenwerpelijke van algemene voorwaarden” in BALLON, G.-L., DE DECKER, H., SAGAERT, V., TERRY, E. en TILLEMANS, B. (eds.), *Gemeenrechtelijke clausules*, Antwerpen, Intersentia, 2013, 359-396.

BYTTEBIER, K. en WERA, T., “De codificatie van het Belgisch economisch recht” in ALOFS, E., CASMAN, H. en VAN DEN BOSSCHE, A. (eds.), *Liber Amicorum André Michielsens*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2015, 193-242.

CAMBIE, P., *Onrechtmatige bedingen*, Brussel, Larcier, 2009, XVI + 478 p.

CARETTE, N., DEKKERS, R., VANHOVE, K. en VERBEKE, A., *Handboek burgerlijk recht. III: Verbintenissen, bewijsleer, gebruikelijke contracten*, Antwerpen, Intersentia, 2007, XVI + 820 p.

DE BAERE, E., *De Belgische class action: een grondige commentaar op de Wet van 28 maart 2014 tot invoering van de rechtsvordering tot collectief herstel*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2017, XI + 176 p.

DE VULDER, K. en ROMBOUTS, D., “De elektronische algemene voorwaarden en hun tegenstelbaarheid” in ONGENA, S. (ed.), *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Kluwer, 2006, 31-64.

DUMONT DE CHASSART, C.-A., “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden ‘offline’” in ONGENA, S. (ed.), *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Kluwer, 2006, 1-30.

GEENS, K., “Enkele slotbeschouwingen bij een eerste studie van het nieuwe Wetboek van Economisch Recht” in KEIRSBILCK, B. en TERRY, E. (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 425-431.

GELDHOF, A., “Toetredingscontracten en algemene contractvoorwaarden” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Kluwer, 2010, afl. 84, 187-198.

KEIRSBILCK, B., “Boeken VI en XIV. Marktpraktijken en consumentenbescherming, ook voor vrije beroepen” in KEIRSBILCK, B. en TERRY, E. (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 129-201.

KEIRSBILCK, B. en STUYCK, J., “Buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten” in KEIRSBILCK, B. en STUYCK, J., *Handels- en Economisch Recht. Beginselen van Belgisch Privaatrecht*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, 583-590.

KEIRSBILCK, B. en STUYCK, J., “Onrechtmatige bedingen” in KEIRSBILCK, B. en STUYCK, J., *Handels- en economisch recht. Beginselen van Belgisch privaatrecht*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, 604-651.

LAFFINEUR, J., “La formation du contrat de consommation” in VANWIJCK, M. en WERY, P. (eds.), *Le processus de formation du contrat*, Brussel, Larcier, 2004, 329-372.

LEPOUTRE, P., “Toetredingscontracten met autonome overheidsbedrijven: de NMBS” in DENOËL, N., DE SCHOUTHEETE, A., D’HOOGHE, D., FORRIERS, P.A., GELDERS, M., GUNTON, S., LEPOUTRE, P., STUYCK, J., VANWIJCK-ALEXANDRE, M. (eds.), *Le droit des affaires en évolution. La modification unilatérale du contrat. Tendensen in het bedrijfsrecht. De eenzijdige wijziging van het contract*, Brussel, Bruylant, 2003, 149-195.

NEBIA, P., *Unfair contract terms in European law: a Study In Comparative and EC Law*, Oxford, Hart, 2007, XIX + 225 p.

ONGENA, S., *Algemene voorwaarden*, Mechelen, Kluwer, 2006, XIII + 314 p.

PHILIPPE, D. en CHAMMAS, M., “L’opposabilité des conditions générales” in VANWIJCK, M. en WERY, P. (eds.), *Le processus de formation du contrat*, Brussel, Larcier, 2004, 189-328.

SCHRAEYEN, J. (ed.), DE CLERCK, T., ENKELS, E. en VAN DEN BROEKE, S., *Algemene voorwaarden*, Gent, Larcier, 2012, XIII + 376 p.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. 1649bis BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2015, afl. 101, 19-35.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. 1649quater BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2015, afl. 101, 55-70.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. 1649quinquies BW” in X, *Bijzondere overeenkomsten. Artikelsgewijze commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2015, afl. 101, 71-100.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. I.8, 15°-16° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2014, afl. 68, 27-31.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. I.8, 22° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, afl. 86, 5-28.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. I.8, 31°-32° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, afl. 85, 13-20.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.44 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2014, afl. 68, 137-139.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.46 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2014, afl. 68, 161-170.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.82 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, afl. 86, 71-104.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 2° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 387-400.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 3° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 401-407.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 4° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 409-418.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 6° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 425-429.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 9° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 439-442.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 13° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 457-466.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 15° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 479-483.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 17° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 489-508.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 21° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 521-525.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 24° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 551-568.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 25° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 569-571.

STEENNOT, R., “Commentaar bij art. VI.83, 30° WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2017, afl. 79, 591-599.

STEENNOT, R. “Commentaar bij art. VI.84 WER” in X, *Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer*, Mechelen, Wolters Kluwer Belgium, 2019, afl. 86, 105-135.

STEENNOT, R., “De impact van de rechtspraak van het Hof van Justitie op de regelen inzake onrechtmatige bedingen” in STEENNOT, R. en STRAETMANS, G., *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, 145-192.

STEENNOT, R., “Onrechtmatige bedingen in overeenkomsten tussen ondernemingen en consumenten” in DAMBRE, M. en LECOCQ, P. (eds.), *Rechtskroniek voor de vrede- en politierechters 2018*, Brugge, Die Keure, 2018, 1-39.

STEENNOT, R., m.m.v. DEJONGHE, S., *Handboek Consumentenbescherming en Handelspraktijken*, Antwerpen, Intersentia, 2007, XXVI + 628 p.

STRAETMANS, G., “Onderneming, vrij beroep en consument” in STEENNOT, R. en STRAETMANS, G., *Wetboek Economisch Recht en de bescherming van de consument*, Antwerpen, Intersentia, 2015, 1-56.

STUYCK, J., “Bijzondere overeenkomsten en economisch recht” in TAELEMAN, P. (ed.), *Bijzondere overeenkomsten 2007-2008. XXXIVste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Wolters Kluwer, 2008, 1-23.

TAELEMAN, P., *Executierecht. Syllabus*, onuitg., s.l.s.d., 155 p.

TILLEMAN, B., “Consumentenkoop” in TILLEMAN, B., *Overeenkomsten. Deel 2. Bijzondere overeenkomsten. A. Verkoop. Deel 2. Gevolgen van de koop*, Mechelen, Kluwer, 2012, 577-637.

VANANROYE, J. en VANDORMAEL, K.-J., “Boek I WER en Wet Natuurlijke rechter. Van handelsrecht naar ondernemingsrecht” in KEIRSBILCK, B. en TERRYN, E. (eds.), *Het Wetboek van economisch recht: van nu en straks?*, Antwerpen, Intersentia, 2014, 5-63.

VANDENDRIESSCHE, F., GELDHOF, W. en CARTON, A., “De aard van de rechtsverhouding in nutssectoren: reglementair of contractueel” in CLAEYS, I., STEENNOT, R. en TISON, M. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Kluwer, 2011, 189-236.

VAN GERVEN, W. en COVEMAEKER, S., *Verbintenissenrecht*, Leuven, Acco, 2006, 719 p.

VANSWEEVELT, T. en WEYTS, B. (eds.), *Handboek verbintenissenrecht*, Antwerpen, Intersentia, 2019, XLI + 1214 p.

VERECKEN, S., “Schade door vertraging in het verkeer” in CLAEYS, I., STEENNOT, R. en TISON, M. (eds.), *Economisch recht: ondernemingen, concurrenten en consumenten. XXXVIste Postuniversitaire Cyclus Willy Delva*, Mechelen, Kluwer, 2011, 237-259.

WERY, P., “La clause pénale” in *Les clauses applicables en cas d’inexécution des obligations contractuelles, Droit en mouvement*, Bruxelles, la Chartre, 2001, 249-324.

## Bijdragen in tijdschriften

AGBENOTO, K., “Le passager, un nouveau consommateur?”, *Petites affiches* 2011, afl. 96, 1-11.



BAETENS-SPETSCHINSKY, M., “La réglementation sur les clauses abusives bénéficie-t-elle au voyageur ferroviaire sans titre de transport?” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *T.Vred.* 2019, 689-695.

BORUCKI, C. en PEERAER, F., “Hof van Justitie beslecht discussie over totstandkoming vervoerovereenkomst”, *Juristenkrant* 2019, afl. 398, 2.

BRULOOT, D., “Wetboek van Economisch Recht krijgt stilaan vorm”, *Juristenkrant* 2013, afl. 275, 4-5, err. *Juristenkrant* 2013, afl. 276, 13.

CAMBIE, P., “Ambtshalve toetsing van onrechtmatige bedingen: de verplichting van de rechter om onrechtmatige bedingen volledig buiten toepassing te laten” (noot onder Gent 26 oktober 2012), *Jb.Markt.* 2012, 297-329.

CAMBIE, P., “De geldboetes bij het reizen per trein zonder geldig vervoerbewijs en de toepassing van het Wetboek van Economisch Recht: een vervolg” (noot onder Vred. Nieuwpoort 6 september 2016), *T.Vred.* 2017, 596-610.

CAMBIE, P., “Tegenstelbaarheid van contractvoorwaarden en wederkerigheid van schadebedingen tussen oud en nieuw: over een actiever Europees Hof bij de inhoudstoetsing van oneerlijke bedingen, en nieuwe telecomwetgeving” (noot onder Vred. Eeklo 10 oktober 2013), *Jb.Markt.* 2013, 226-252.

CLAES, H., “Richtlijn oneerlijke bedingen is nu ook de NMBS op het spoor”, *DCCR* 2021, afl. 1, 79-86.

CLAES, H., “Treinreizigers zonder geldig vervoerbewijs - licht aan het einde van de tunnel”, *RW* 2019-2020, 842.

CLAEYS, I. en PHANG, L., “Van bepaalde duur naar onbepaalde duur en terug”, *TPR* 2008, afl. 2, 375-466.

DE BOECK, A., “De tegenstelbaarheid van algemene voorwaarden”, *TBBR* 2019, afl. 2, 63-72.

DE BOECK, A., “De toenemende ‘verdiensting’: verbintenisrechtelijke vraagstukken bij de kringloopeconomie”, *TBBR* 2020, afl. 1, 14-25.

DE JONG, A., “Liberalisering van het spoorvervoer in de EU: naar voltooiing van de Europese spoorwegruimte?”, *SEW* 2008, afl. 1, 10-17.

DELFORGE, C., “Conditions générales et clauses abusives”, *Rev.Dr.ULg.* 2018, afl. 2, 277-307.

DELFORGE, C., “L’usager consommateur et les services publics de nature économique – Quelques considérations générales sur l’application des protections classiques des consommateurs aux usagers du service public”, *DCCR* 2010, afl. 86, 3-67.

DE ROY, D., “Le caractère réglementaire de la relation de service public: un colosse aux pieds d’argile?” (noot onder Cass. 14 februari 2014), *RCJB* 2017, afl. 4, 555-599.

DE WIT, R., “Aansprakelijkheid van vervoerder bij personenvervoer” (noot onder Antwerpen 9 december 1987), *TBBR* 1990, afl. 6, 450.

DIRIX, E., “Algemene contractsvoorwaarden en monopolies” (noot onder Antwerpen 20 januari 1987), *RW* 1986-87, 2724.

DIRIX, E., “Zwartrijders en het verbintenissenrecht”, *RW* 2015-16, 1482.

GEIREGAT, S., “Nietigheid en ‘meest gunstige interpretatie’: De remedies bij onrechtmatige bedingen in consumentenovereenkomsten in het licht van de rechtspraak van het Hof van Justitie”, *TPR* 2016, 97-177.

GEIREGAT, S., “Nietigheid van onrechtmatige bedingen” (noot onder HvJ 3 oktober 2019, C-260/18), *NJW* 2020, afl. 428, 687-689.

GEIREGAT, S., “Verfijning van de transparantievereiste en duiding van de rol van aanvullend nationaal recht in het EU-recht inzake oneerlijke bedingen”, *TBBR* 2015, afl. 3, 153-163.

GEIREGAT, S. en STEENNOT, R., “Impact van de B2B-wet op de wilsautonomie en de rechtszekerheid: een rechtsvergelijkende analyse”, *TPR* 2019, 973-1053.

HERMANS, G., “De toepasselijkheid van algemene voorwaarden bij online contracteren”, *DAOR* 2018, afl. 4, 73-80.

HESS, C., AMANN, R., CHOUDHRY, R. en JUNG, N., “Passenger Rights – Comparison between the different modes of transport (ship, bus, train, aircraft)”, *IHT* 2017, afl. 2, 271-288.

HORVAT, S., “Het recht van de N.M.B.S. om een toeslag te vorderen bij zwartrijden” (noot onder Cass. 5 november 1996), *RW* 1998-99, 540.

INGHELDS, B., “Un usager averti en vaut trois”, *JT* 2017, afl. 6685, 280-282.

KEIRSBILCK, B. en TERRY, E., “Overzicht van rechtspraak handelspraktijken 2003-2010. Toepassingsgebied en definities”, *TPR* 2011, afl. 3, 1003-1030.

LAFFINEUR, J., “Le droit des usagers confrontés aux clauses abusives imposées par des prestataires de services publics économiques” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *JT* 2012, afl. 6474, 285.

LEESTMANS, D., “Consumentenrecht en class actions”, *Juristenkrant* 2018, afl. 369, 15.

MICKLITZ, H.W. en REICH, N., “The Court and Sleeping Beauty: The Revival of the Unfair Contract Terms Directive (UCTD)”, *Common Market Law Review* 2014, 771-808.

PEERAER, F., “Het volledige verbod op herziening van onrechtmatige bedingen: de botte bijl van het Hof van Justitie” (noot onder HvJ 14 juni 2012, C-618/10), *TBBR* 2013, afl. 6, 320.

PUTTEMANS, A., “L’application aux services publics de la loi sur les pratiques du commerce et la protection du consommateur” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *TBH* 2006, afl. 2, 216-217.

STEENNOT, R. in STEENNOT, R., STRAETMANS, G., TERRYN, E., KEIRSBILCK, B. en WYSEUR, B., “Consumentenbescherming (2008-2014) - Marktpraktijken (2011-2014). Overzicht van rechtspraak”, *TPR* 2015, afl. 3-4, 1311-1923.

STEENNOT, R., “De bescherming van de consument door het Hof van Justitie: een brug te ver?”, *TPR* 2017, 81-180.

STEENNOT, R., “Tijdstip kennisname algemene voorwaarden” (noot onder Vred. Zomergem 11 maart 2011), *NJW* 2011, afl. 251, 698.

STEENNOT, R., “Waarom de NMBS als verkoper in de zin van de Wet Handelspraktijken beschouwd moet worden” (noot onder Arbitragehof 26 oktober 2005), *DCCR* 2006, nr. 70, 64-67.

STEENNOT, R., “Weg met de wet handelspraktijken, leve de wet marktpraktijken”, *Juristenkrant* 2010, afl. 207, 1-2.

STIJNS, S., “De leer der onrechtmatige bedingen in de W.H.P.C. na de wet van 7 december 1998”, *TBH* 2000, afl. 3, 148-169.

STRAETMANS, G., “Consumentenbescherming en marktpraktijken. Kernbegrippen”, *TPR* 2015, afl. 3-4, 1316-1378.

STRAETMANS, G., “Het ondernemingsbegrip. Aanknopingsfactor van economisch recht”, *NJW* 2020, deel 1: afl. 419, 234-247 en deel 2: afl. 420, 278-288.

STUYCK, J., “Le caractère abusif d'une disposition d'un règlement d'un transporteur public” (noot onder Vred. Thuin 24 oktober 2011), *DCCR* 2012, afl. 97, 190-196.

TERRY, E., “Consumers, by Definition, Include Us All... But Not for Every Transaction”, *ERPL* 2016, 271-286.

TERRY, E., “Transparantie en algemene voorwaarden – nood aan hervorming?”, *TPR* 2017, 13-71.

VANDENBERGHE, H., “Aansprakelijkheid van de aansteller”, *TPR* 2011, afl. 2, 575-612.

VANDROMME, T., “De toepassing van de regels inzake consumentenbescherming op het sociaal huurstelsel” (noot onder Vred. Antwerpen 18 januari 2018), *T.Vred.* 2018, afl. 3-4, 2018, 168-176.

VAN OEVELEN, A., “Het contractuele dan wel reglementaire karakter van de rechtsverhouding tussen de NMBS en haar reizigers en de gevolgen van deze kwalificatie op de ‘geldboete’ verschuldigd bij niet-betaling van het genomen vervoer” (noot onder Vred. Fontaine-l’Évêque 17 maart 2015), *T.Vred.* 2015, afl. 9-10, 511-519.

VERHEYEN, W., “Hof van Justitie breidt vergoedingen voor treinvertraging uit” (noot onder HvJ 26 september 2013, C-509/11), *Juristenkrant* 2013, afl. 280, 5.

VERHEYEN, W., “Passagiers- en consumentenrecht bieden geen bescherming tegen treinboetes” (noot onder HvJ 21 september 2016, C-261/15), *Juristenkrant* 12 oktober 2016, afl. 335, 2.

WERBROUCH, J., “Aan zwartrijden verbonden boetebedingen in het licht van de richtlijn oneerlijke bedingen” (noot onder HvJ 7 november 2019, C-349/18), *NJW* 2020, 211-213.

WERY, P., “L'article 32, 15°, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur la protection et l'information du consommateur: l'exigence de réciprocité des clauses pénales” (noot onder Rb. Charleroi (5° k.) 15 september 2000), *JLMB* 2001, afl. 29, 1246-1257.

WILLEMS, E., “Overeenkomst van spoorwegvervoer”, *TPR* 2013, afl. 3, 2000-2072.

## Andere bronnen

### Verslagen en adviezen

COMMISSIE VOOR ONRECHTMATIGE BEDINGEN (COB), *Advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de N.M.B.S.*, 6 juni 2000, COB 7, <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/About-SPF/avis-cob-cca/Advies-7-Commissie-Onrechtmatige-Bedingen.pdf>, 4 p.

EUROPESE COMMISSIE, “The ‘unfair terms’ directive, five years on: evaluation and future perspectives” (Brussels Conference 1-3 July 1999), *European Communities* 2000, 321 p.

OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2018 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 15 april 2019, <https://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/140f6969d5213fd0ece03148e62e461e/2018-Jaarverslag-Ombudsrail.pdf>, 57 p.

OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2019 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 28 mei 2020, <https://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/9188905e74c28e489b44e954ec0b9bca/Jaarverslag2019NL.pdf>, 63 p.

OMBUDSRAIL, *Jaarverslag 2020 van de ombudsdienst voor de treinreizigers*, 2 april 2021, <https://www.ombudsrail.be/storage/media/jaarverslagen/db8e1af0cb3aca1ae2d0018624204529/Jaarverslag2020NL.pdf>, 67 p.

## Nieuwsberichten

BAES, T., “Toeslagen op trein kunnen onrechtmatige bedingen uitmaken”, <http://baes.be/consumentenbescherming/toeslagen-op-de-trein-kunnen-onrechtmatige-bedingen-uitmaken/>.

BEECKMAN, H., “Geen cash meer op bussen en trams van De Lijn vanaf 1 juli 2020. ‘Veel te snel’ zegt de Vlaamse ombudsman”, *VRTNWS* 24 december 2019, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/24/de-lijn-tickets/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2019/12/24/de-lijn-tickets/).

DELBEKE, K. en POPPELMONDE, J., “Ik geloof echt dat het openbaar vervoer dankzij covid-19 veel aantrekkelijker zal worden”, *De Standaard* 11 juli 2020, [www.standaard.be/cnt/dmf20200710\\_97295165](http://www.standaard.be/cnt/dmf20200710_97295165).

M.G., “Vlaamse ombudsman bezorgd over afschaffing cash bij De Lijn”, *De Standaard* 24 december 2019, [www.standaard.be/cnt/dmf20191224\\_04781231](http://www.standaard.be/cnt/dmf20191224_04781231).

POPPELMONDE, J., “NMBS sluit de loketten in 44 treinstations”, *De Standaard* 1 februari 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210201\\_94340278](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210201_94340278).

POPPELMONDE, J., “Zwartrijden op de trein hoeft zelfs geen boete te kosten”, *De Standaard* 25 oktober 2017, [www.standaard.be/cnt/dmf20171025\\_03152062](http://www.standaard.be/cnt/dmf20171025_03152062).

ROMMERS, W., “Boetebeleid van NMBS is ‘onmenselijk hard’: zieke man moet 30.000 euro betalen wegens zwartrijden”, *Nieuwsblad* 14 maart 2019, [www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313\\_04253385](http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20190313_04253385).

SMOUT, K., “Zwartrijder die 136 keer betrappt werd op de trein, krijgt stationsverbod”, *VRTNWS* 20 januari 2021, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/20/zwartrijder-uit-dilbeek-die-136-keer-betrapt-werd-op-de-trein-k/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/20/zwartrijder-uit-dilbeek-die-136-keer-betrapt-werd-op-de-trein-k/).

VANACKER, L., “De Lijn vervoert 60 procent minder passagiers door corona”, *De Tijd* 2 juli 2021, [www.tijd.be/ondernemen/transport/de-lijn-vervoert-60-procent-minder-passagiers-door-corona/10236907.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/de-lijn-vervoert-60-procent-minder-passagiers-door-corona/10236907.html).

VANACKER, L., “Treinen stiptst in 30 jaar”, *De Tijd* 7 januari 2021, [www.tijd.be/ondernemen/transport/treinen-stiptst-in-30-jaar/10275799.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/treinen-stiptst-in-30-jaar/10275799.html).

VAN BELLE, B., “Een mooi voorbeeld van strooischade”, *De Standaard* 27 mei 2015, [www.standaard.be/cnt/dmf20150527\\_01700556](http://www.standaard.be/cnt/dmf20150527_01700556).

VANHAUWAERT, L., “Een langere trein voor de kotstudenten uit Tielt”, *Radio 2 West-Vlaanderen* 12 november 2018, <https://radio2.be/west-vlaanderen/een-langere-trein-voor-de-kotstudenten-uit-tielt>.

X, “Ceo NMBS dreigt treinverkeer naar kust stop te zetten, maar regering houdt vast aan raammaatregel”, *De Standaard* 1 april 2021, [www.standaard.be/cnt/dmf20210401\\_92614480](http://www.standaard.be/cnt/dmf20210401_92614480).

X, “De Lijn voert (tijdelijk) pauzeknop in voor jaarabbonementen”, *De Standaard* 19 oktober 2020, [www.standaard.be/cnt/dmf20201019\\_93316198](http://www.standaard.be/cnt/dmf20201019_93316198).

X, “Meer reizigers en meer tevredenheid bij NMBS”, *De Tijd* 15 januari 2020, [www.tijd.be/ondernemen/transport/meer-reizigers-en-meer-tevredenheid-bij-nmbs/10199075.html](http://www.tijd.be/ondernemen/transport/meer-reizigers-en-meer-tevredenheid-bij-nmbs/10199075.html).

X, “Minder reizigers in 2020, maar meer appreciatie voor de dienstverlening en de vele sanitaire maatregelen”, *NMBS* 7 januari 2021, <https://nmbs.prezly.com/minder-reizigers-in-2020-maar-meer-appreciatie-voor-de-dienstverlening-en-de-vele-sanitaire-maatregelen>.

X, “Test-Aankoop eist 40 euro per reiziger”, *De Standaard* 10 december 2015, [www.standaard.be/cnt/dmf20151209\\_02013786](http://www.standaard.be/cnt/dmf20151209_02013786).

X, “Voor sommige treinritten heb je niet 1, maar 2 biljetten nodig: ‘Je mag nooit 2 keer over zelfde stuk spoor rijden’”, *VRTNWS* 11 januari 2021, [www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/voor-sommige-treinritten-heb-je-niet-een-maar-twee-biljetten-no/](http://www.vrt.be/vrtnws/nl/2021/01/11/voor-sommige-treinritten-heb-je-niet-een-maar-twee-biljetten-no/).