

**Door hoffelijk te zijn
bereikt u meer dan
enkel uw bestemming**



Reizen met De Lijn doen we allemaal samen. Daarom is wederzijds respect zo belangrijk: respect van en voor de medereizigers, de buschauffeur of trambestuurder, het controlerend personeel en voor het materiaal. Het gevoel veilig en ongestoord onderweg te zijn is onbetaalbaar. Als iedereen zijn duit in het zakje doet, is elke rit een fluitje van een cent.

Wij zijn ervan overtuigd dat de meeste reizigers perfect weten hoe ze zich moeten gedragen. Voor de uitzonderingen hebben we met onze overlastboetes een grote stok achter de deur.

Hopelijk moet het niet zover komen. Door hoffelijk te zijn, bereikt u immers meer dan enkel uw bestemming.



Tips voor een vlotte reis

Sta op tijd aan de halte

U staat best vijf minuten op voorhand aan de halte. De bus of tram kan soms een beetje te vroeg zijn.

Steek uw hand op als uw bus of tram nadert

Door duidelijk uw hand op te steken, toont u de chauffeur dat u wilt meerijden. Steek uw hand tijdig op: zo heeft de chauffeur voldoende tijd om te remmen.

Stap vooraan in

Op alle bussen moet u vooraan instappen. Rolstoelgebruikers, mensen met een kinderwagen en mensen met een beperkte mobiliteit mogen wel aan een andere deur instappen. Op trams mag u kiezen aan welke deur u instapt. Om de capaciteit van de bus of tram ten volle te benutten, is het belangrijk dat u doorschuift.

Doorschuiven aub

Eenmaal ingestapt is het belangrijk dat u doorschuift. Zo kunnen de reizigers aan de volgende haltes vlot instappen. Ga zitten, of houd u vast aan een stang of handgreep.

Eerst uitstappen, dan instappen

Laat de mensen eerst uitstappen voor u instapt. Dat gaat het snelst.

Vraag op tijd een halte aan

Wacht niet tot de laatste seconde om een halte aan te vragen. Doe dat op tijd, dan kan de chauffeur rustig vertragen.

Veiligheid

Blijf na het instappen niet staan op de treden aan de deur: dat is gevaarlijk wanneer de deuren open- of dichtgaan. Blijf ook niet naast de chauffeur staan: hij moet altijd in de achteruitkijkspiegel kunnen kijken.

Vlot op uw bestemming

Volg de aanwijzingen van de chauffeur en het controlepersoneel. Zo geraakt u vlot op uw bestemming.

Praat niet met de chauffeur tijdens het rijden

De chauffeur moet zich tijdens het rijden concentreren op het verkeer. Als het voertuig stilstaat, kunt u natuurlijk wel iets vragen.

Vrije doorgang

Houd de doorgang en de deuren vrij. Dat is makkelijker voor de reizigers die in- of uitstappen. Het is ook veiliger voor iedereen.

Geen skeelers of skates

Wie skeelers of skates draagt, heeft geen grip op de vloer als de chauffeur plots moet remmen. Daarom zijn ze verboden op de bus of tram.

Noodknop en noodopening

De chauffeur is verantwoordelijk voor de veiligheid op het voertuig. Aarzel niet hem te verwittigen als er iets misloopt. U kunt daarvoor ook de rode alarmknop gebruiken. Alleen in noodgevallen kunt u – zodra het voertuig stilstaat – zelf de deur openen via de noodopening boven de deur.

Houd bus en tram proper

Laat geen afval achter en neem ook uw krant mee. Zo blijft de bus of tram netjes voor de volgende passagiers.

Sta uw zitplaats eens af

De zitplaatsen vlakbij de deur zijn voorbehouden voor zwangere vrouwen en ouderen. U herkent deze plaatsen aan het pictogram. Ook ouders met kleine kinderen en personen met een handicap doet u een plezier als u hen laat zitten. In een volle bus of tram horen boekentassen en (rug)zakken niet op een zetel, maar op uw schoot of op de grond.

Voeten op de grond

Voeten horen niet op een zetel: ze bevuilen de stof. De reizigers die na u komen, waarden het als u met beide voeten op de grond blijft.

Rookverbod

In de bus en tram, in de premetrostations en in de schuilhuisjes geldt een rookverbod.

Respect

Reizen met De Lijn doen we allemaal samen. Daarom is wederzijds respect zo belangrijk: respect van en voor uw medereizigers, onze personeelsleden en ons materiaal. Werp daarom geen afkeurende blikken op andere reizigers, en maak ook geen ongegronde of beledigende opmerkingen.

Val andere reizigers niet lastig.

Geniet u van een streepje muziek? Geen probleem, maar zet de muziek niet te luid. Dat is niet alleen goed voor uw oren, maar ook voor het humeur van de andere reizigers.



Overlastboetes - type 1

Overlastboetes - type 1	
<i>1e overtreding</i>	75 euro
<i>2e overtreding binnen de twaalf maanden</i>	200 euro
<i>3e overtreding en elke volgende binnen de twaalf maanden</i>	400 euro

- Geen geldig vervoerbewijs, bewijsstuk voor gratis vervoer of verminderskaart hebben of kunnen voorleggen.
- Niet betalen van de ritprijs (en administratiekost) binnen de veertien dagen bij de procedure 'reiziger zonder (gepast) geld'.
- Vuil maken van de voertuigen. Werpen of achterlaten van een voorwerp of stof op de voertuigen, aan de haltes, op de sporen of in de openbare ruimtes.
- Vuil maken of opzettelijk fout gebruik maken van installaties, infrastructuur of apparatuur.
- De openbare orde of rust ernstig verstoren door dronkenschap, verdovende middelen, onzindelijkheid, ongewenste fysieke contacten, beledigende uitlatingen of handelingen.
- In het bezit zijn van een voorwerp of stof die andere personen kan hinderen, vuil maken of ongemak bezorgen.
- De deuren van een voertuig blokkeren of ertegen leunen.
- Achteraan opstappen in plaats van zoals de regels het vragen vooraan op te stappen.
- De chauffeur of een ander personeelslid van De Lijn afleiden tijdens de rit.
- Zich buigen of begeven over veiligheidsafsluitingen of markeringen. Zich zonder toestemming toegang verschaffen tot dienstloketten en doorgangen die voor het publiek verboden zijn.
- Roken in voertuigen, schuilhuisjes en andere overdekte ruimtes van De Lijn.
- Aanwijzingen van de chauffeur of het controlepersoneel niet opvolgen.
- Misbruik maken van de reservatiemogelijkheden bij de belbuscentrale.

Overlastboetes - type 2

Overlastboetes - type 2	
1e overtreding	150 euro
2e overtreding binnen de twaalf maanden	400 euro
3e overtreding en elke volgende binnen de twaalf maanden	500 euro

- Gebruik maken van een vervalst vervoerbewijs, vervalst bewijsstuk voor gratis vervoer of een vervalste verminderskaart.
- Gebruik maken van een vervoerbewijs of verminderskaart op naam van iemand anders.
- Beschadigen, hinderen of vertragen van een voertuig.
- Beschadigen of ontregelen van een installatie, infrastructuur of apparatuur.
- In het bezit zijn van een voorwerp of stof die personen kan kwetsen of aan een gevaar kan blootstellen.
- De noodbediening van een deur gebruiken of ze op een andere manier openen terwijl er geen noodsituatie is. In of uit een voertuig stappen tijdens het manoeuvreren voordat het volledig stilstaat.
- Misbruik maken van het noodsein.
- Aanraken van een elektrische leiding of installatie, aanraken van een sein of de zichtbaarheid ervan belemmeren.

Abonnement vergeten?

Het kan gebeuren dat u uw abonnement, verminderskaart of identiteitsbewijs niet bij u hebt. De lijncontroleur kan ter plaatse niet nagaan of u een abonnement of verminderskaart hebt. Hij zal daarom altijd een proces-verbaal opstellen. Voor de eerste twee PV's binnen de twaalf maanden krijgt u geen boete, op voorwaarde dat u binnen de dertig dagen bewijst dat u de houder bent van het abonnement of de verminderskaart. Vergeet u binnen een periode van twaalf maanden een derde keer uw abonnement, verminderskaart of identiteitskaart, dan krijgt u wel een administratieve boete.

Wat gebeurt er als u een fout maakt?

Stelt een lijncontroleur vast dat u in overtreding bent, dan moet hij uw identiteitskaart vragen om een proces-verbaal op te maken. Blijf dan hoffelijk: de lijncontroleur doet zijn job, en stelt alleen vast dat u geen geldig vervoerbewijs hebt of dat u zich niet correct gedraagt. Het originele exemplaar van het proces-verbaal gaat naar onze dienst Administratieve Boetes. U krijgt zelf ook meteen een kopie.

Kan ik reageren op het proces-verbaal?

Het is best mogelijk dat u het slachtoffer was van een samenloop van omstandigheden, of dat u niet akkoord gaat met het proces-verbaal. U kunt dan schriftelijk uw verhaal doen bij onze dienst Administratieve Boetes.

In dat geval moet u schriftelijk reageren binnen de dertig dagen na de vaststelling. In uw brief of e-mail argumenteert u waarom u het proces-verbaal onterecht vindt. Binnen de zestig dagen na de vaststelling laat de dienst Administratieve Boetes u per aangetekende brief weten of u al dan niet een boete krijgt. Krijgt u toch een boete, dan moet u binnen de dertig dagen betalen via het overschrijvingsformulier dat bij de aangetekende brief zit.

Ook nadat een boete is opgelegd, kunt u nog in beroep gaan. U moet dan binnen de dertig dagen na de verzending (postdatum) van de brief die de boete oplegt een aangetekende brief sturen naar de dienst Administratieve Boetes. In die brief moet u uw vraag tot vermindering of kwijtschelding van de boete motiveren. U kunt ook vragen om gehoord te worden. Daarbij mag u zich laten bijstaan door een raadsman.

In deze procedure krijgt u binnen de drie maanden een gemotiveerd antwoord op uw verzoek. Op basis van een uitgebreide motivering kan deze termijn één keer met drie maanden verlengd worden. Als de opgelegde boete wordt bevestigd, moet u binnen de dertig dagen betalen via het overschrijvingsformulier dat u samen met de aangetekende brief ontvangt.

Contactgegevens

De afhandeling van een administratieve boete verloopt uitsluitend schriftelijk. U kunt schrijven naar:

De Lijn
Dienst Administratieve Boetes
Postbus 10 000
2800 Mechelen

U kunt ook online reageren via www.delijn.be/boetes

Denk eraan het nummer van uw proces-verbaal te vermelden. Meer informatie over de boetes vindt u op www.delijn.be in de rubriek 'Vervoerbewijzen'.

Voor algemene vragen of inlichtingen over de procedure kunt u terecht bij **De LijnInfo** op 070 220 200 (0,30 euro/minuut). Op dit nummer kunt u niet terecht voor inhoudelijke vragen over dossiers.



