



Jaarverslag 2005

de ombudsman bij de nmbs-groep



de ombudsman



Foto NMBS-Groep

JAARVERSLAG 2005

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag 2005 van de ombudsman bij de NMBS-Groep

INHOUD

VOORWOORD	6
DEEL EEN: INLEIDING	7
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	11
1. Aantal dossiers	12
2. Reden van de klachten	16
3. Resultaten	18
4. Adviezen	20
4.1. Algemene beschouwingen	20
4.2. Aantal dossiers met advies	21
4.3. Resultaten	22
4.4. Evolutie bij de adviezen	23
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	25
1. Evolutie van het klachtenaantal	26
1.1. Vervoerbewijzen	33
1.1.1. Binnenlandse vervoerbewijzen	35
1.1.2. Treinkaarten	37
1.1.3. Diverse passen	41
1.1.4. Internationale vervoerbewijzen	43
1.1.5. Andere vervoerbewijzen	47
1.1.6. Adviezen over vervoerbewijzen	49

1.2.	Treindienst	63
1.2.1.	Vertragingen en aansluitingen	65
1.2.2.	Afschaffingen	71
1.2.3.	Samenstelling	74
1.2.4.	Dienstregelingen en treinaanbod	78
1.2.5.	Adviezen over treindienst	85
1.3.	Integrale kwaliteitszorg	101
1.3.1.	Infrastructuur	104
1.3.2.	Informatie	112
1.3.3.	Personeel	121
1.3.4.	Dienstverlening	124
1.3.5.	Algemene Voorwaarden	130
1.3.6.	Reserveringen	137
1.3.7.	Aankondigingen	139
1.3.8.	Taal	141
1.3.9.	Onderhoud	143
1.3.10.	Adviezen over IKZ	144
1.4.	Bagage, Fietsen en Colli	159
1.4.1.	Verloren voorwerpen	160
1.4.2.	Fietsen	163
1.4.3.	Adviezen over bagage, fietsen en colli	165
1.5.	Diversen	167
2.	Andere dossiers gericht aan de ombudsman	169
	DEEL VIER: BESLUIT	171

VOORWOORD

Het artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ombudsman in sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten.

Dit is het dertiende jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2005.

DEEL EEN

INLEIDING

Dit is het eerste verslag van de ombudsman na de splitsing van 'de oude NMBS' in drie afzonderlijke bedrijven: NMBS-Holding nv¹, NMBS nv² en Infrabel nv³.

Het is uiteraard veel te vroeg om een algemene evaluatie te maken of om de impact van deze gigantische operatie op de dienstverlening aan de klant in het bijzonder te kunnen meten.

Vele processen zijn trouwens nog volop in aanpassing, heel wat plannen moeten nog worden doorgevoerd.

Op het terrein zijn grote inspanningen geleverd om ondertussen de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen en de gunstige trend van de laatste jaren op het vlak van kwaliteit en meer bepaald stiptheid, te bestendigen.

Helaas, vanaf september 2005 is de stiptheid er op achteruit gegaan. Dat vertaalde zich onmiddellijk in een sterke stijging van het aantal klachten. Dat is nog maar eens het bewijs dat in een systeem van openbaar vervoer stiptheid de *conditio sine qua non* is om de dienstverlening als kwalitatief goed te ervaren. Voornamelijk de aansluitingen zijn daarin een zenuwknop. Klanten zijn bijzonder gevoelig voor de naleving van de afspraken die daarover worden gemaakt via hun vervoerscontract (dienstregeling).

Wat dat laatste betreft, werd er voor het eerst in een beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS nv in een clause (artikel 47) een compensatie ingeschreven voor bepaalde vormen van vertraging. Het principe zelf is een doorbraak; het impliceert onder meer dat stiptheid wel degelijk aanvaard wordt als een essentieel element van het vervoerscontract. Het is een vorm van erkenning van de rechten van de klant. Over de concrete gevallen waarin die compensatie zou worden toegestaan, heeft de ombudsman wel enkele bedenkingen. Over de manier waarop ze wordt berekend, kan nog niets worden gezegd, want hoewel de drie beheerscontracten tussen de staat en de bedrijven van de NMBS-Groep op 31 augustus 2005 in het Belgisch Staatsblad verschenen, zijn de modaliteiten van artikel 47 nog niet bekend en houdt de NMBS-Groep tegenover de klanten die zich op dat artikel beroepen, met alle middelen de boot af.

In dit verslag wordt daar verder op ingegaan. Zo ook op andere elementen uit de nieuwe beheerscontracten, voor zover ze relevant zijn voor de behandelde klachten.

Brussel, 31 januari 2006.

¹ Holding: deze ontwikkelt niet zozeer operationele activiteiten maar bevordert de coördinatie en samenwerking tussen haar filialen. Haar verantwoordelijkheid betreft onder andere de onroerende goederen (inbegrepen de stations), financiën, personeelsbeheer, juridische zaken, telecom, informatica, communicatie, veiligheidsdiensten...

² NMBS: hoofdplicht betreft goederen- en reizigersactiviteiten: aanbod en vervoerplan uittekenen en organiseren, tarieven vastleggen, marketing; rollend materieel, bestuurders en treinbegeleiders beheren, onderhoud van rollend materieel enz.

³ Infrabel: - verzekert het onderhoud en beheer van de infrastructuur en de regulerings- en veiligheidssystemen;
- beheert essentiële functies, zoals de verdeling en toekenning van de capaciteit, tariefbepaling voor gebruik van infrastructuur, facturering en ontvangst van de vergoedingen en het certifiëren van personeel van de spoorwegexploitanten en het rollend materieel.

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN ?

U schrijft:

De ombudsman bij de NMBS-Groep
Kantersteen 4 B-1000 Brussel
(aan het station Brussel-Centraal)

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

Nederlandstalig	02/525 40 00
Franstalig	02/525 40 01
Duitstalig	02/525 40 04

U mailt:

Nederlandstalig	ombudsman@nmbs.be
Franstalig	mediateur@sncb.be
Duitstalig	ombudsman@nmbs.be

U komt:

Onze deuren staan open
van maandag tot en met vrijdag
van 9u tot 17u

De ombudsman bemiddelt kosteloos

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In de voorbije twaalf maanden heeft de ombudsdienst 3.082 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 121 onontvankelijk. Er werden dus 2.961 dossiers in behandeling genomen.

In 2005 werden 2.961 dossiers neergelegd die in totaal 3.438 personen vertegenwoordigen (7 petitie's met in totaal 484 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten aan toegevoegd worden.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot het aantal behandelde dossiers (2.961).

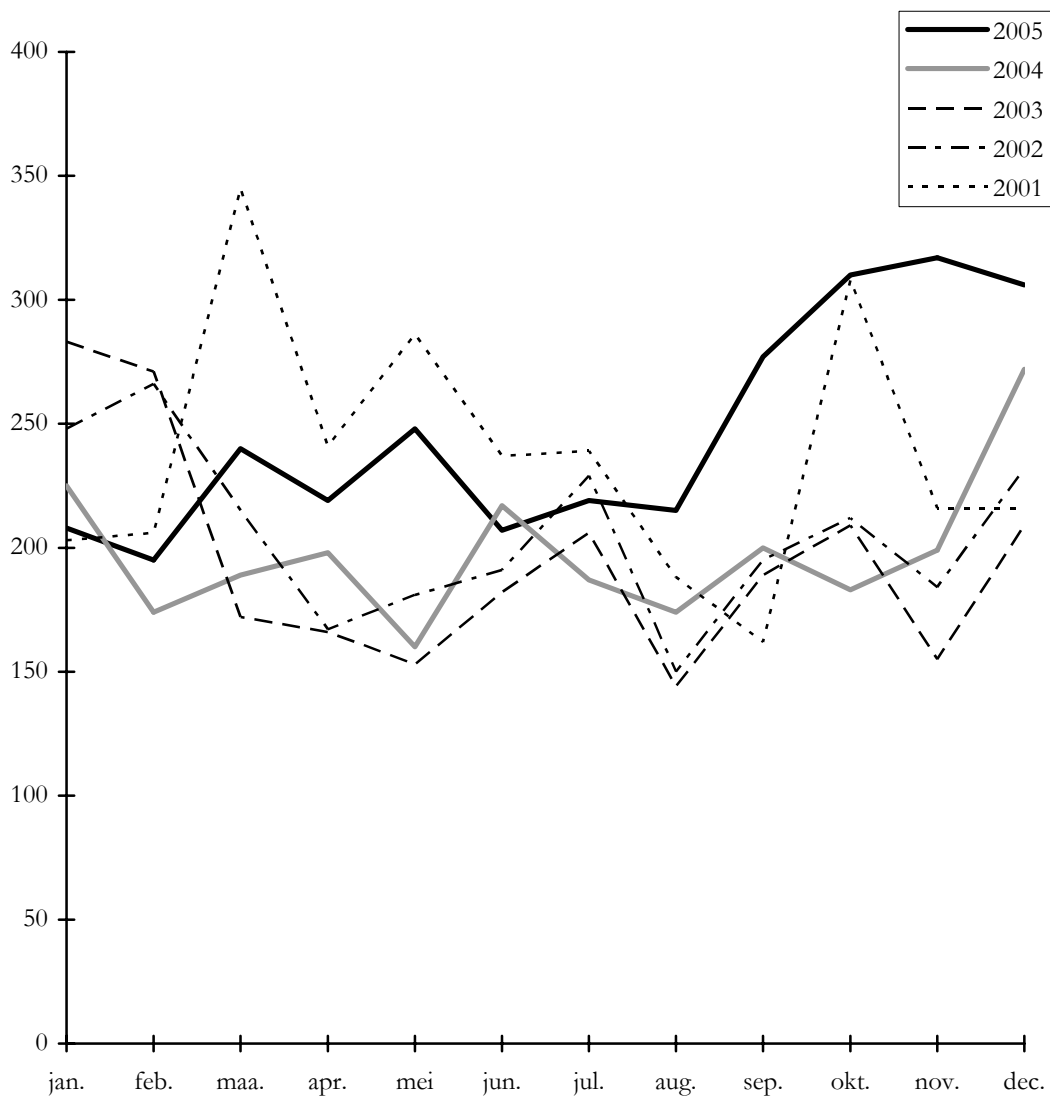
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

Dossiers	01-01-01 tot 31-12-01	01-01-02 tot 31-12-02	01-01-03 tot 31-12-03	01-01-04 tot 31-12-04	01-01-05 tot 31-12-05
Nederlands	1.916	1.604	1.618	1.654	2.051
Frans	931	882	721	724	910
Totaal	2.847	2.486	2.339	2.378	2.961
	Jaarverslag 2001	Jaarverslag 2002	Jaarverslag 2003	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2005

Evolutie van het klachtenaantal

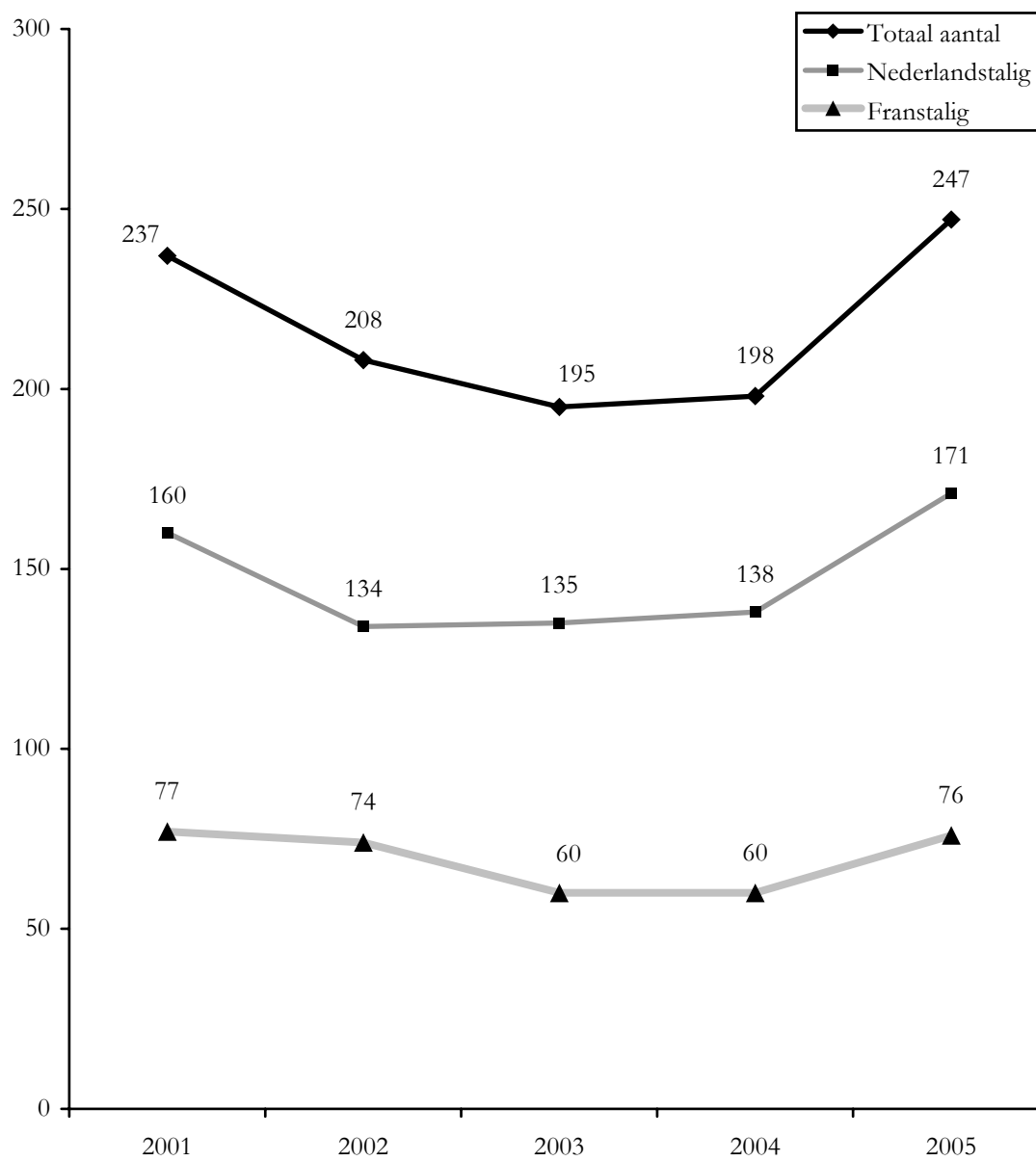
De reële evolutie van de activiteit kan best gemeten worden door het gemiddelde aantal dossiers per maand van de diverse werkjaren met elkaar te vergelijken.

Aantallen per maand van 2001 tot 2005



Evolutie van het klachtenaantal

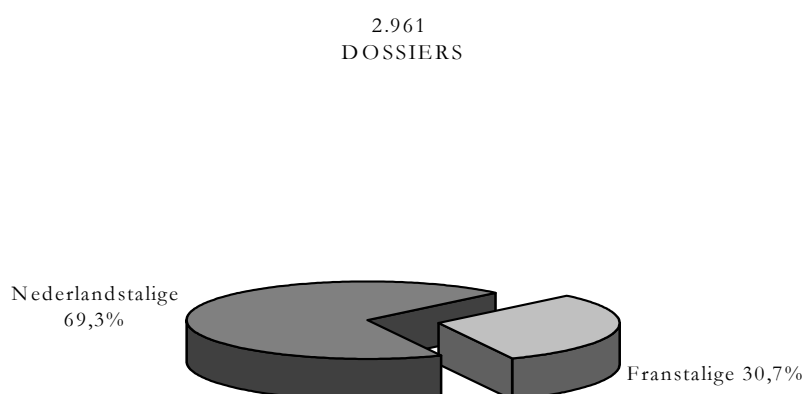
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2001



De dossiers 2005

Er werden in het voorbije jaar dus 2.961 dossiers behandeld, te weten:

- 2.051 Nederlandstalige¹ en
- 910 Franstalige dossiers.



De telefonische activiteit bleef op niveau van de vorige jaren; de dienst werd minstens 8000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, boete in de trein, een al te norse houding van een controlebediende, ...).

Dit jaar had de klant vooral vragen over de 'gratis' treinkaart voor het woon-werkverkeer², de afschaffing van de bewaakte fietsenstallingen, het gratis parkeren voor (sommige) treinkaarthouders en de aangekondigde goedkopere Schooltreinkaart voor +18-jarigen.

¹ De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.

² Wanneer de werkgever 80% van de prijs van de treinkaart van zijn werknemers voor zijn rekening neemt en daarover een conventie afsluit met de NMBS nv, past de federale overheid de resterende 20% bij zodat de treinkaart voor de werknemer 'gratis' wordt.

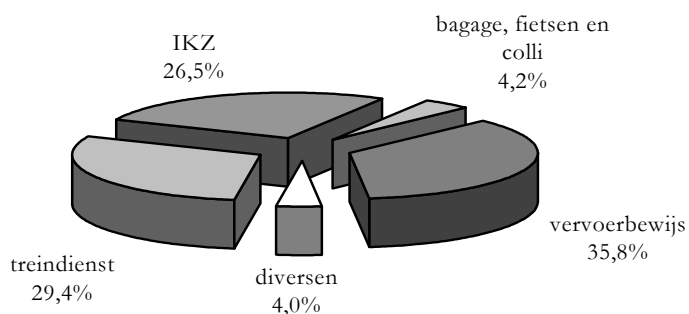
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2.961 klachten van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

Deze indeling geeft een duidelijk overzicht van de diverse probleemgroepen en toont meteen aan hoe omvangrijk deze groepen zijn:

- 1061 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 871 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 785 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 125 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli
- 119 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)

Klachtenpakket per groep



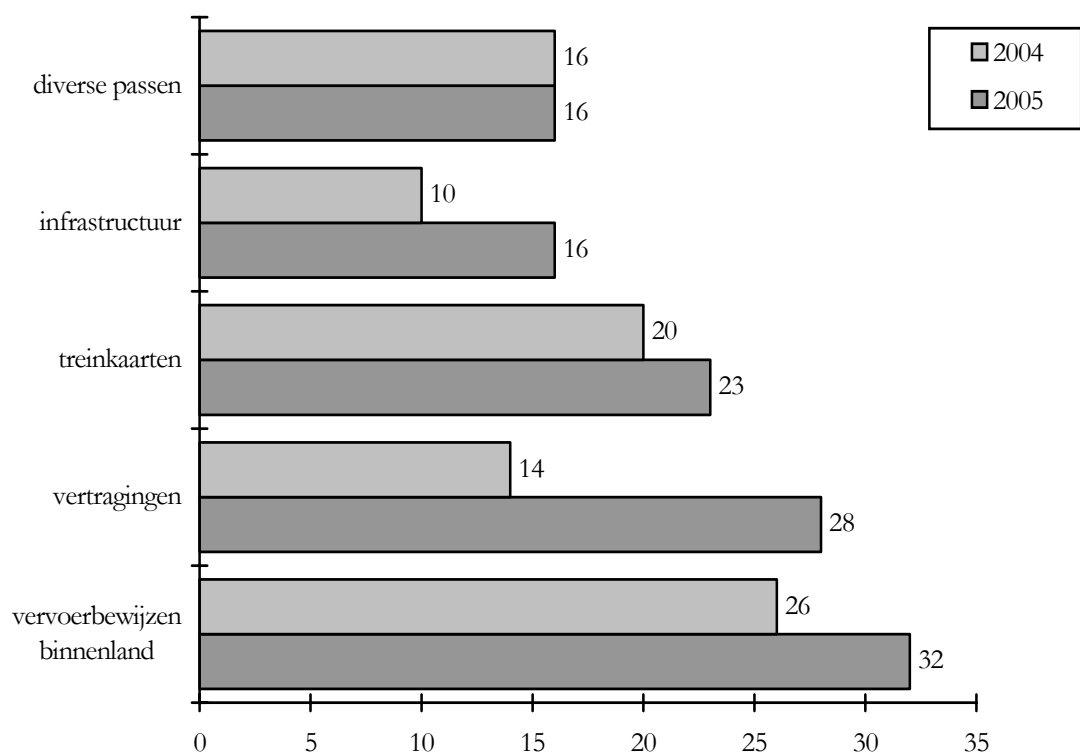
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (vervoerbewijzen, treindienst, IKZ ...).

Top vijf per categorie

Wat het klachtenaantal betreft, scoren in 2005 de volgende categorieën het hoogst:

- vervoerbewijzen binnenland:	380
- vertragingen:	332
- treinkaarten:	274
- infrastructuur:	195
- diverse passen:	195

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

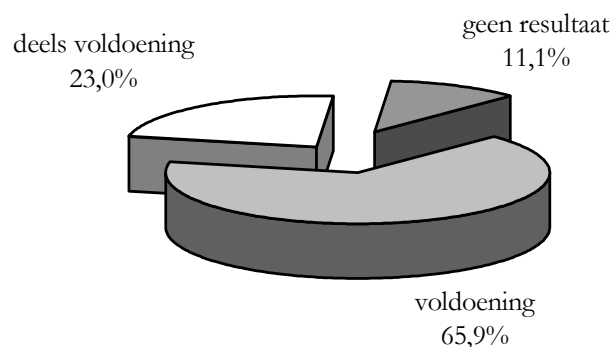


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 2.961 nieuwe dossiers geopend waarvan er, eind december 2005, nog 765 in behandeling zijn.

In de 2.196 afgewerkte dossiers is er:

- 1.447 keer voldoening
- 504 keer deels voldoening
- 245 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 88,9% dus van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Dit toont aan dat het grootste deel van de klachten ernstig is en door de NMBS-Groep als dusdanig wordt behandeld.

In 65,9% van de gevallen wordt de concrete vraag van de klant door de NMBS-Groep naar behoren ingelost.

In 23,0% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger:

- het feit dat hij een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo erkent de NMBS-Groep bijvoorbeeld dat de overstapmarge om een bepaalde aansluiting te halen, zeer krap is; zij kan daar voorlopig echter niets aan veranderen omdat de exploitatiemogelijkheden van het desbetreffende station beperkt zijn door de aan gang zijnde werken. De NMBS-Groep zal de nodige bijstellingen pas doorvoeren nadat de werken beëindigd zijn;

- soms kan het probleem van de klant slechts gedeeltelijk opgelost worden, bijvoorbeeld wanneer de klant vraagt dat een lijnbus zou wachten wanneer de trein vertraging heeft. Na overleg met de gewestelijke vervoersmaatschappij, wordt beslist dat de bus maximaal enkele minuten zal wachten om bij een kleine treinvertraging toch de aansluiting te verzekeren. Bij grotere treinvertragingen van bijvoorbeeld meer dan vijf minuten, zal de aansluiting toch verbroken worden.

Hoewel het bilan voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS-Groep de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat het uitwerken van een oplossing voor het probleem enige tijd in beslag neemt. Wanneer de beloofde regeling echter uitblijft, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' klant.

Bij 11,1% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

4. ADVIEZEN

4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

Wanneer de ombudsman een klacht ontvangt, stuurt hij eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS-Groep en haar klant.

Hij verricht alle nodige opzoeken om een zo duidelijk mogelijk beeld te hebben van de hem gemelde feiten.

Daartoe raadpleegt hij alle nuttige documenten (het verslag van het ongeval, een staat van de bezetting van de treinen, vervoerbewijzen, reserveringen, geleidebrieven van de bagage, ...), hij ontmoet zo nodig personeelsleden die bij de feiten betrokken waren of die goed vertrouwd zijn met het probleem.

Desgevallend contacteert hij de klager om hem de nodige uitleg te verstrekken, wat soms volstaat om het ongenoegen weg te nemen.

De ombudsman sluit zijn onderzoek af met een verzoeningsvoorstel waarop de NMBS-Groep binnen de negen dagen moet reageren. Zoniet wordt het als aanvaard beschouwd.

Wanneer de NMBS-Groep een compromis – waarmee de klant het eens kan zijn – afwijst, onderwerpt de ombudsman de argumenten van beide partijen aan een bijkomend onderzoek en brengt hij vervolgens een advies uit.

Hij laat zich daarbij onder andere leiden door het principe van de billijkheid en licht de materiële elementen uit het dossier toe.

De NMBS-Groep moet haar finaal standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

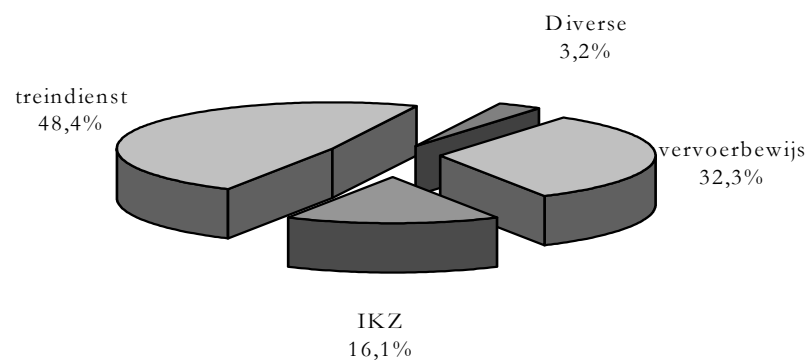
De ombudsman bracht vorig werkjaar 31 adviezen uit, waarvan:

- 24 in Nederlandstalige
- 7 in Franstalige dossiers

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 31 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 15 met betrekking tot de treindienst
- 10 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 5 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 1 betreffende de groep 'Diverse'

Adviezen per groep



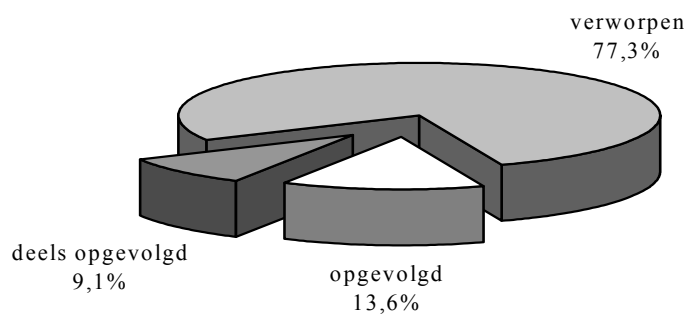
De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

4.3. RESULTATEN

Van de 31 uitgebrachte adviezen waren er eind januari 2006 22 adviezen beantwoord. Van deze 22 afgewerkte adviezen werden er

- 17 door de NMBS-Groep afgewezen
- 3 opgevolgd
- 2 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 22,7% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 77,3% van de adviezen werd verworpen.



Er waren bij de publicatie van vorig jaarverslag geen dossiers meer waarvan het resultaat van het advies nog niet bekend was.

4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

De grafiek toont de evolutie van het aantal adviezen per kalenderjaar.

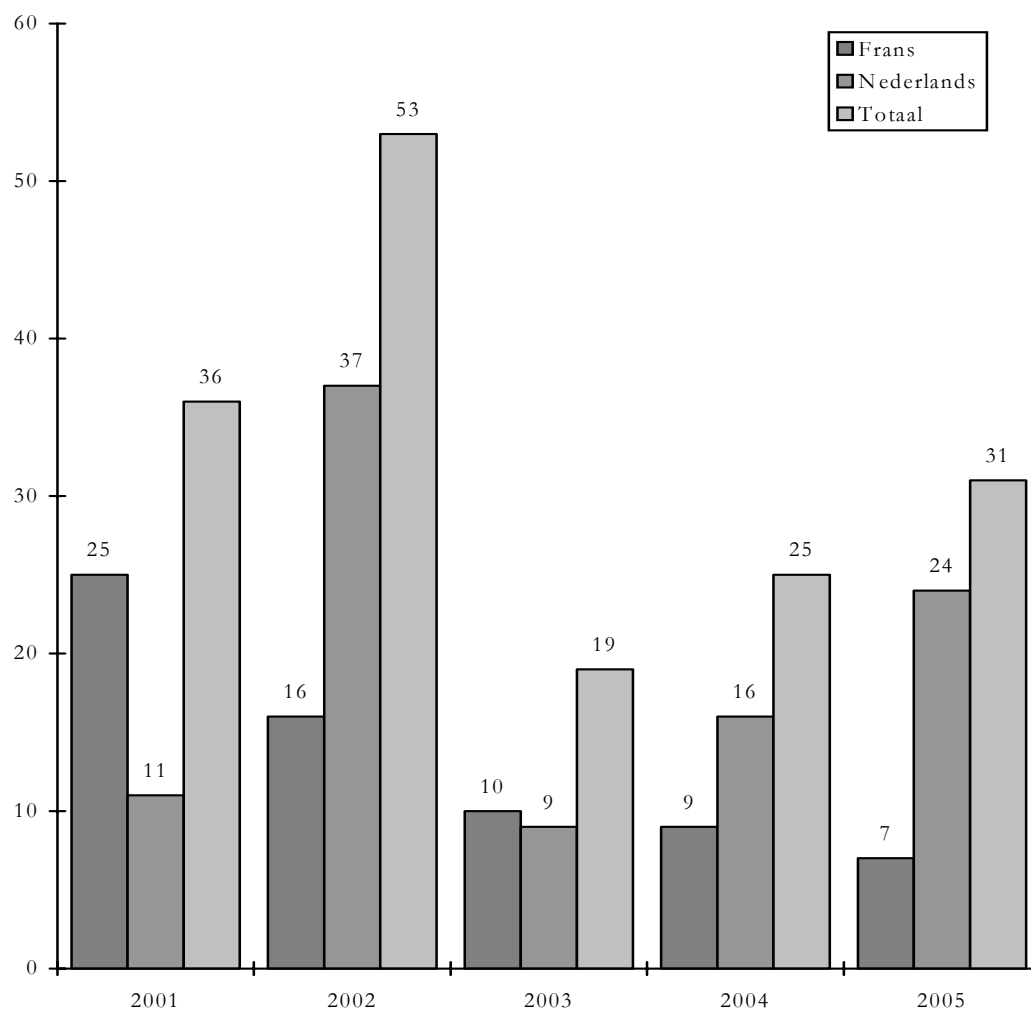




Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

De klachten worden onderverdeeld in vijf grote groepen en in dit verslag voorgesteld in volgorde van het aantal dossiers dat werd ingediend: 'vervoerbewijzen', 'treindienst', 'integrale kwaliteitszorg', 'bagage, fietsen en colli' en 'diversen'.

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

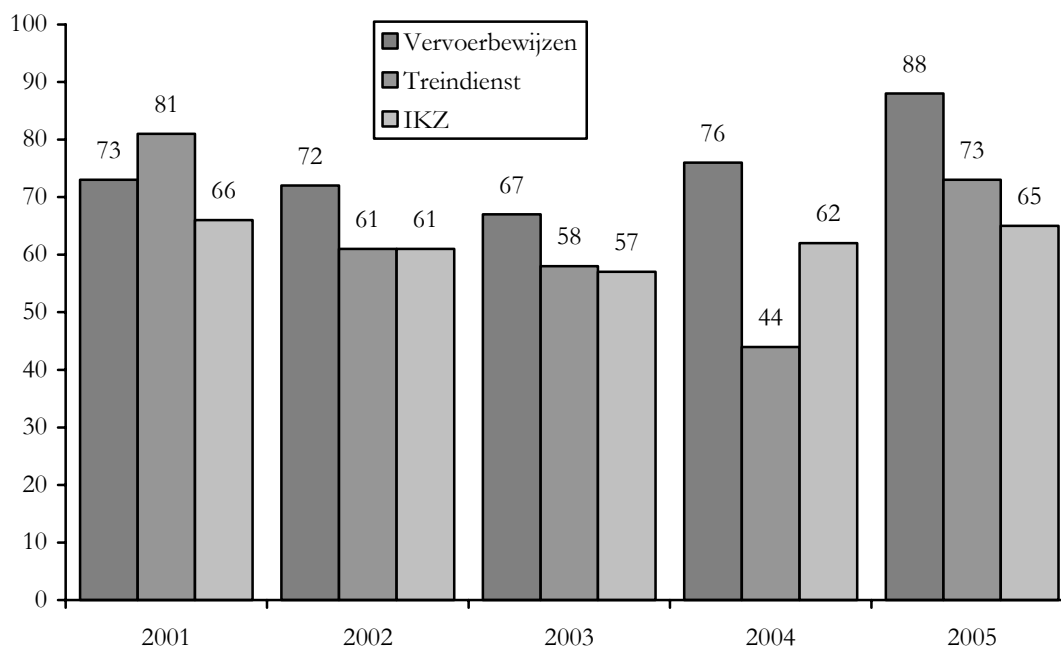
Evolutie van de grootste klachtengroepen

De 'vervoerbewijzen' halen in 2001 gemiddeld 73 klachten per maand. In 2002 worden maandelijks 72 dossiers geopend. In 2003 zijn er dat gemiddeld 67 per maand. In 2004 zijn dat gemiddeld 76 klachten per maand. In 2005 werden gemiddeld 88 dossiers per maand over vervoerbewijzen geopend.

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 81 dossiers in 2001, 61 in 2002, 58 in 2003 en 44 in 2004. In 2005 steeg dit tot gemiddeld 73 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2001 is 66, in 2002 tellen we maandelijks 61 dossiers. 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 57 dossiers per maand terwijl in 2004 gemiddeld 62 dossiers per maand worden geopend. In 2005 waren er gemiddeld 65 dossiers over IKZ.

Grafiek van de maandgemiddelden



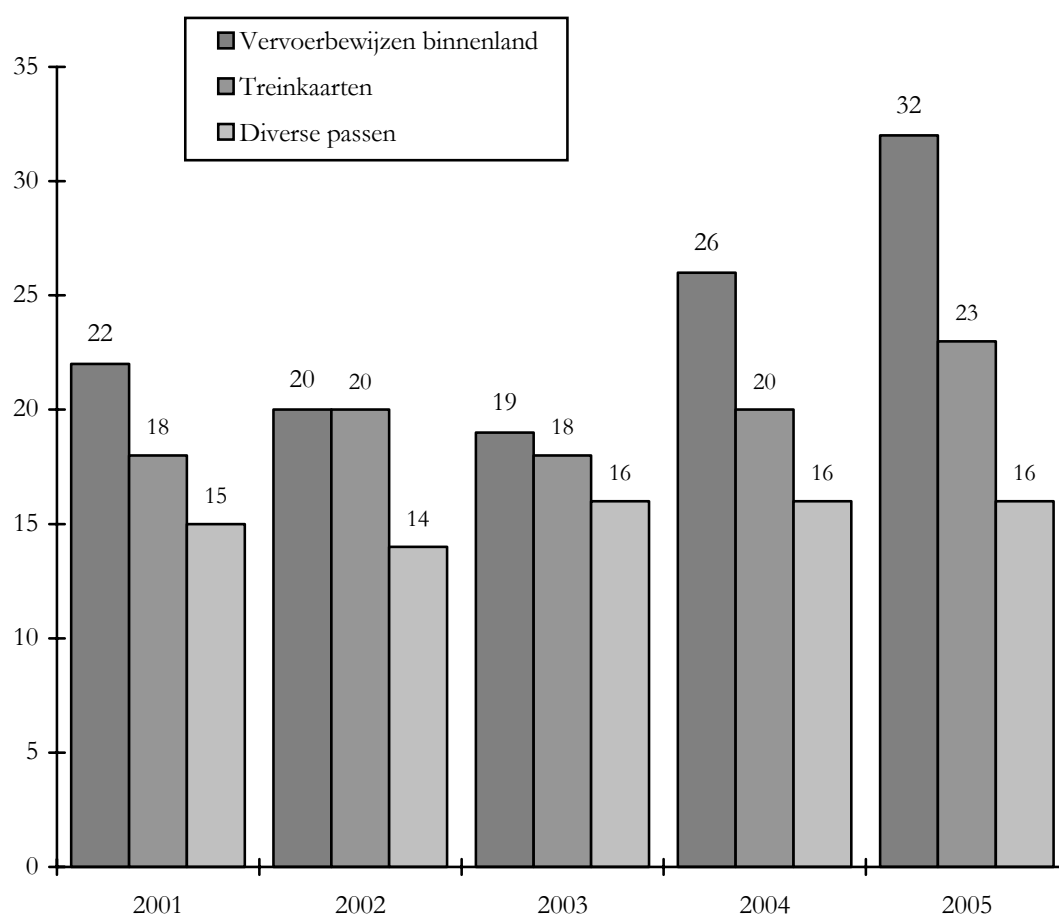
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2001 bedraagt het maandgemiddelde ‘vervoerbewijzen binnenland’ 22 dossiers. In 2002 zijn er gemiddeld 20 dossiers per maand terwijl 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 19 dossiers per maand over dit onderwerp. In 2004 worden over dit onderwerp gemiddeld 26 dossier per maand geopend. In 2005 zijn dat gemiddeld 32 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde betreffende ‘treinkaarten’ is 18 in 2001, 20 in 2002, 18 in 2003 en 20 in 2004 en 23 in 2005.

De ‘diverse passen’ tellen in 2001 een maandgemiddelde van 15 dossiers. In 2002 zijn er dat 14 terwijl zowel in 2003, 2004 als 2005 in deze categorie maandelijks gemiddeld 16 dossiers zijn geopend.

Grafiek van de maandgemiddelden



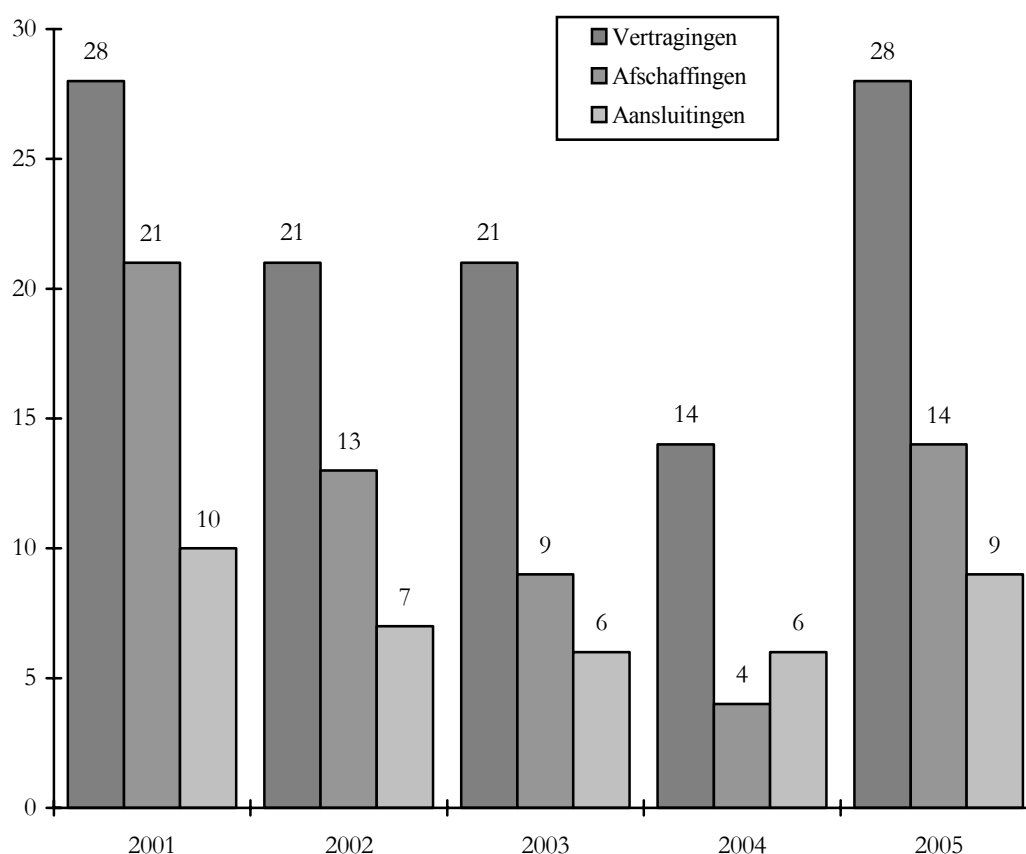
Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2001 zijn er gemiddeld 28 dossiers per maand over ‘vertragingen’. Zowel 2002 als 2003 wordt afgesloten met een maandgemiddelde van 21 dossiers. In 2004 daalt dit tot 14. In 2005 stijgt dit tot opnieuw 28 dossiers per maand.

In 2001 worden er voor ‘afschaffingen’ gemiddeld 21 dossiers per maand genoteerd, in 2002 zijn er dat 13 terwijl er in 2003 en 2004 respectievelijk gemiddeld 9 en 4 dossiers per maand over dit onderwerp worden geteld. In 2005 zijn er dat gemiddeld 14 per maand.

De categorie ‘aansluitingen’ telt in 2001 gemiddeld 10 dossiers per maand terwijl er dat in 2002 7 worden. Zowel 2003 als 2004 worden afgesloten met gemiddeld 6 dossiers per maand. In 2005 loopt dit op tot gemiddeld 9 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



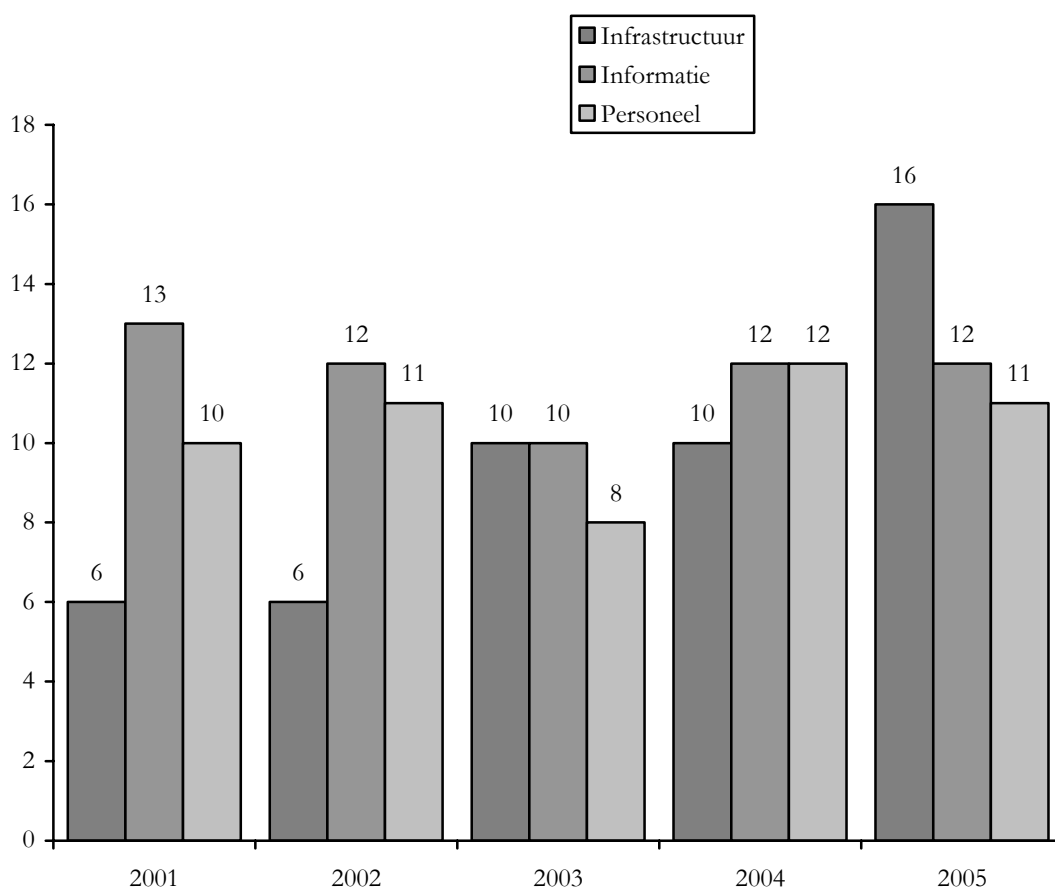
Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De rubriek 'infrastructuur' haalt in zowel 2001 als 2002 een maandgemiddelde van 6 dossiers. In 2003 loopt dit op tot gemiddeld 10 dossiers per maand. In 2004 blijft dit op 10 maar in 2005 stijgt dit tot 16.

Dossiers over 'informatie' halen in 2001 een maandgemiddelde van 13. In 2002 wordt een maandgemiddelde van 12 dossiers geteld waarna er dat in 2003 en 2004 respectievelijk 10 en 12 zijn. In 2005 zijn er hierover opnieuw gemiddeld 12 dossiers per maand.

De categorie 'personeel' haalt zowel in 2001 een maandgemiddelde van 10 dossiers. In 2002 en 2003 zijn dat respectievelijk 11 en 8 dossiers terwijl 2004 wordt afgesloten met gemiddeld 12 dossiers per maand over dit onderwerp. In 2005 worden er gemiddeld 11 klachten per maand over dit onderwerp geteld.

Grafiek van de maandgemiddelden



Evolutie van de klachten per categorie

Van de drie klachtengroepen met het grootste aantal klachten worden in de volgende samenvattende tabel de categorieën met het hoogste aantal dossiers per jaar opgegeven.

Categorie	jaarverslag 2001	jaarverslag 2002	jaarverslag 2003	jaarverslag 2004	jaarverslag 2005
Vervoerbewijzen binnenland	264	244	223	308	380
Vertragingen	337	253	255	166	332
Treinkaarten	221	239	219	242	274
Infrastructuur	69	76	117	120	195
Diverse passen	174	165	194	193	195
Afschaffingen	249	150	106	46	167
Internationale vervoerbewijzen	163	157	131	106	149
Informatie	153	139	116	144	148
Personeel	116	133	92	148	134
Dienstverlening	176	127	126	109	126
Aansluitingen	115	84	76	76	107
Samenstelling van de treinen	133	113	118	92	92
Algemene voorwaarden	172	153	156	100	90
Dienstregelingen	37	26	61	75	88
Treinaanbod	95	102	74	75	85

In de volgende hoofdstukken geeft de ombudsman, waar nodig, commentaar bij de door de klanten geuite kritiek en de wijze waarop de NMBS-Groep de geschillen behandelt.

Ter illustratie volgen daarop soms enkele voorbeelden uit de praktijk, met een korte schets van de situatie, het oordeel van de ombudsman en het door de NMBS-Groep gegeven gevolg.

Op basis van de ontvangen klachten formuleert de ombudsman soms ook enkele suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, taak die hem door de wetgever toebedeeld werd.

Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van de teksten van de NMBS-Groep (NMBS-Holding nv, NMBS nv en Infrabel nv).



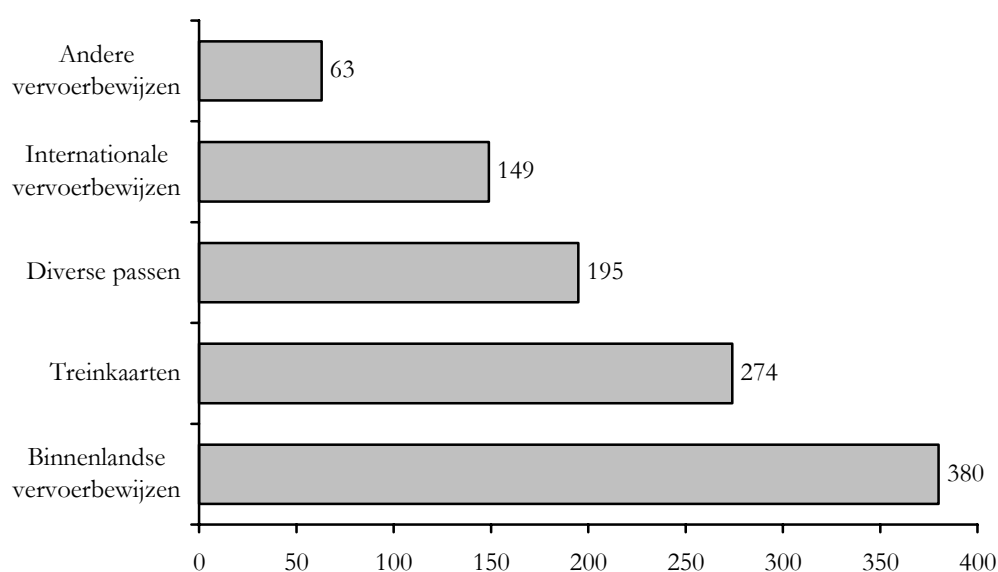
Foto NMBS-Groep

1.1. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.061 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 35,8% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de grootste klachtengroep. Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- diverse pasformules
- internationale vervoerbewijzen
- andere vervoerbewijzen

Klachtenpakket per categorie



Op het vlak van ‘Binnenlandse vervoerbewijzen’ gingen wij in ons vorig jaarverslag uitgebreid in op de tariefvereenvoudiging die de NMBS-Groep in 2004 doorvoerde en die niet altijd zo vereenvoudigend bleek. In 2005 kwam dit nog aan bod in enkele dossiers.

Ook in het jaarverslag 2004 werd aan de hand van een concreet dossier aan de NMBS-Groep de suggestie voorgelegd om de bestaande 10-rittenkaart voor honden ‘trajectvrij’ te maken. De NMBS-Groep werd daartoe nog niet bereid gevonden.

Problemen met biljetten aangekocht via ‘Ticket online’ en een aantal ‘klassiekers’ waren in 2005 ook het onderwerp van klachten over binnenlandse vervoerbewijzen.

In ‘Treinkaarten’ wordt een stand van zaken gegeven over de terugbetaling pro rata temporis van treinkaarten in gevallen van overmacht uit hoofde van de klant en wordt er een suggestie gedaan om te voorkomen dat houders van een ‘gratis’ jaartreinkaart met een vervallen treinkaart reizen.

In de categorie ‘Diverse passen’ wordt ingegaan op het aanrekenen van de ritprijs wanneer de pass niet of niet correct werd ingevuld en op de jaarlijks weerkerende klachten die handelen over niet tijdig, onvolledig of verkeerd ingevulde passen.

Wat betreft de ‘Internationale vervoerbewijzen’ is er het vervolg op het verhaal van de reizigersrechten in het kader van het zogenaamde ‘derde spoorwegpakket’ en hebben we het over de compensatiepolitiek bij vertragingen in internationaal verkeer.

De ingediende klachten met betrekking tot de categorie ‘Andere Vervoerbewijzen’ tot slot behandelen problemen met de aanvraag of aflevering van kortingkaarten, moeilijkheden met de aanschaf van een vervoerbewijs aan de biljettenverdelers of een in een B-Dagtrip begrepen prestatie die niet werd geleverd.

1.1.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Ook in 2005 zorgde de tariefvereenvoudiging doorgevoerd in 2004 nog voor problemen. Een voorbeeld: een klant die met drie kinderen van 4, 5 en 7 jaar spoort vóór 9.01 uur koopt voor het kind van 7 jaar, na informatie te hebben ingewonnen bij de loketbediende, een biljet heen en terug. Op de terugreis verneemt zij van de treinbegeleider dat de 7-jarige gratis mag reizen. De volgende dag reizen de kinderen weer mee vóór 9.01 uur; de mededeling van de treinbegeleider indachtig koopt de klant deze keer geen biljet voor het kind van 7 jaar. Bij de controle in de trein dient zij echter voor hem wel een biljet te kopen en de treinbegeleider 'verduidelijkt' dat gratis vervoer van kinderen onder de 12 jaar pas geldt vanaf 9.01 uur maar dat het dan weer wel gratis is op vertoon van een kortingskaart 'Grote Gezinnen'.

In opperste verwarring mailt zij de ombudsman dat zij door het bos de bomen niet meer ziet en verzoekt zij om een duidelijke uitleg over het (gratis) vervoer van kinderen.

Nog in het kader van de tariefvereenvoudiging werd het voorstel om de bestaande 10-rittenkaart voor honden 'trajectvrij' te maken in het vorige jaarverslag uitvoerig besproken. Het was in 2005 nog steeds in behandeling.

De NMBS-Groep wees dit voorstel van de hand: in het licht van de tariefvereenvoudiging en gezien het bestaan van alternatieven vond zij het niet aangewezen om een nieuw product te creëren. Zij gaf volgende alternatieven op:

- frequente reizen voor eenzelfde traject: ofwel een 10-rittenkaart (18 euro) voor een bepaald traject, ofwel een treinkaart voor zeer frequente verplaatsingen;
- onregelmatige reizen: biljetten aan tarief 50% met een maximum van 1,80 euro per enkele rit.

Bijgevolg zag zij geen reden om een pass voor honden te creëren.

De ombudsman wees er de NMBS-Groep nogmaals op dat het hier niet om de invoering van een nieuw product gaat maar om een minieme aanpassing van een reeds bestaand product. Volgens hem zou een niet-trajectgebonden 10-rittenkaart voor honden pas echt een vereenvoudiging zijn: slechts één enkele 10-rittenkaart voor alle bestemmingen in plaats van afzonderlijke kaarten voor alle mogelijke verschillende bestemmingen.

Bovendien zijn de opgegeven alternatieven er geen:

- een 10-rittenkaart voor een bepaald traject is net het probleem dat de klant aankomt aangezien zij verschillende trajecten aflegt;
- een treinkaart is niet interessant want de klant legt de verplaatsingen niet dagelijks af; bovendien zouden er verschillende treinkaarten of een nettreinkaart moeten worden aangeschaft want de klant legt verschillende trajecten af. Dit zou met andere woorden een veel te dure zaak zijn;
- losse biljetten zijn ook geen optie: aangezien zijzelf óók gebruik maakt van een 10-rittenkaart zou zij dan telkens voor het biljet voor de hond naar het loket moeten gaan.

De NMBS-Groep blijft echter halsstarrig aan haar standpunt vasthouden. Zij kan haar aanbod niet aanpassen aan elke specifieke vraag van één reiziger en zij ziet wel een oplossing voor de klant in haar normaal aanbod. De creatie van een nieuw en aangepast vervoerbewijs wordt pas overwogen als het potentieel van de doelgroep voldoende groot is. Dat is volgens haar hier duidelijk niet het geval.

De NMBS-Groep wil dus maar niet inzien dat er geen nieuw en aangepast product moet worden gecreëerd maar dat een bestaand product lichtjes moet worden gewijzigd. Deze kleine wijziging zou een echte vereenvoudiging voor klant én personeel betekenen, minder mogelijkheden tot vergissingen, enz...

Het hele dossier is symptomatisch voor de eenzijdige wijze waarop tariefvereenvoudiging door de NMBS-Groep wordt benaderd. Het gaat in essentie niet enkel om het aantal producten, het gaat erom dat het productengamma op zich voor de klant logisch, begrijpelijk en duidelijk moet zijn.

Sinds 1 februari 2004 kunnen klanten hun treinbiljet via internet aankopen. Voor een aantal klanten dat in 2005 van de 'Ticket online'-mogelijkheid gebruik maakte om zich een vervoerbewijs aan te schaffen, liep deze aankoop niet altijd van een leien dakje.

In een aantal gevallen betrof het een fout van de klant zelf die bijvoorbeeld een verkeerde reisweg had gevraagd maar die wanneer hij telefonisch zijn probleem meldde aan de helpdesk, in eerste instantie op geen begrip voor zijn vergissing kon rekenen en er ook geen oplossing voor aangereikt kreeg. Wanneer voorgelegd aan de NMBS-Groep betaalde zij – hoewel biljetten online aangekocht niet terugbetaalbaar zijn – het biljet met de verkeerde reisweg om commerciële redenen terug. In andere gevallen ging het om online gekochte biljetten die wel door de klanten betaald werden, maar die als gevolg van technische problemen niet naar hun mailbox konden worden gestuurd zodat zij ze niet konden printen. Deze klanten kochten dan maar een biljet aan het loket en vroegen, wanneer ze vaststelden dat het onlinebiljet hen wel was aangerekend maar niet afgeleverd, om terugbetaling. De NMBS-Groep maakte hier geen probleem van.

Voorts kreeg de ombudsman ook in 2005 de 'klassiekers' voorgeschoteld zoals:

- klanten die hun kortingskaarten 'Grote Gezinnen' geldig vanaf 1 januari 2005 niet tijdig ontvangen (of aanvragen) en dus biljetten tegen vol tarief moeten kopen en daarna terugbetaling van het prijsverschil vragen aan de NMBS-Groep;
- problemen met de aankoop van biljetten aan de biljettenverdelers: gevraagde biljetten worden aangerekend maar niet afgeleverd of de klant ontvangt biljetten die hij niet gevraagd heeft maar die hem wel worden aangerekend;
- klanten die voor hun treinreis geen biljet hebben en daarvoor wenken naar het treinbegeleidingspersoneel maar in de trein toch de forfaitaire toeslag moeten betalen of een vaststelling van onregelmatigheid ontvangen omdat de treinbegeleider betwist dat hij verwittigd werd;
- aan het loket verkeerd afgeleverde biljetten: de klant ontvangt bijvoorbeeld biljetten met een bepaalde korting hoewel hij daar niet om vroeg maar kan uiteraard in de trein de rechtvaardigende kortingskaart niet voorleggen.

Deze dossiers werden voor het overgrote deel tot tevredenheid van de klant opgelost.

1.1.2. TREINKAARTEN

Pro rata temporis terugbetaling van een treinkaart

Wanneer de reiziger voortijdig zijn treinkaart wil opzeggen, past de NMBS-Groep terugbetalingsregels toe waarbij zij er in alle gevallen van uit gaat dat de klant de gedeeltelijke terugbetaling van zijn valideringsbiljet vraagt om persoonlijke redenen. Zeer snel verliest de klant dan behoorlijk veel geld.

Wij hebben er – bij herhaling – op gewezen dat de klant in een aantal situaties helemaal geen vrije keuze heeft om de treinkaart tot de einddatum te gebruiken: ziekte, hospitalisatie, verlies of verandering van werk kunnen daar onverwacht een stokje voor steken. Volgens de ombudsman hoort de NMBS-Groep in die gevallen het terug te betalen saldo te berekenen aan de hand van de ‘regel van drie’: pro rata temporis de dagen effectief gebruik.

Sinds 1995 hebben wij over deze problematiek uitvoerig bericht in al onze jaarverslagen.

Uiteindelijk stemde de NMBS-Groep er in toe om zich in dergelijke gevallen van ‘overmacht’ soepeler op te stellen: de Algemene Voorwaarden werden niet officieel gewijzigd – de enige berekeningsformule zoals voorzien in de Algemene Voorwaarden werd niet gewijzigd – maar de stations werd opgedragen om overmachtsituaties ter appreciatie voor te leggen aan de Centrale Klantendienst die geval per geval beslist over het terug te betalen saldo.

Afgezien van een geïsoleerd geval waarin we nog eens moeten aandringen, werkt dit systeem vrij bevredigend. Misschien is de tijd rijp om deze situatie te formaliseren.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0073 Op vrijdag koopt de klant een nieuwe maandvalidering voor haar treinkaart. De maandag daarop wordt zij ziek, aanvankelijk voor een week, maar deze periode wordt met nogmaals een week verlengd. Zij vraagt onmiddellijk de terugbetaling van haar treinkaart.

Aanvankelijk gaat de NMBS-Groep er van uit dat zij die drie dagen over haar treinkaart heeft kunnen beschikken; bij de terugbetaling rekent zij forfaitair 30% van de prijs aan voor de drie dagen mogelijk gebruik en administratiekosten.

Nochtans had de spoorwegmaatschappij zich bereid verklaard om, bij wijze van uitzondering, een terugbetaling pro rata temporis toe te staan wanneer de klant zich in een situatie van overmacht bevindt, gestaafd door een medisch attest, en op voorwaarde dat de klant na de ziekteperiode opnieuw de treinkaart gebruikt.

Op basis van die elementen herziet de NMBS-Groep haar standpunt en betaalt zij de klant pro rata temporis terug.

Vervallen gratis treinkaart

De federale overheid laat geen mogelijkheid onbenut om het gebruik van het openbaar vervoer voor professionele verplaatsingen te stimuleren. Aan het spoor wordt daarbij terecht een prominente plaats toebedeeld: om de werknemers er toe te overhalen om voor het woon-werkverkeer de auto op stal te laten of het gebruik ervan te beperken, pakken de voogdijoverheid en de NMBS-Groep uit met aantrekkelijke formules zoals ‘gratis’ woon-werkverkeer¹ en kosteloos parkeren op bepaalde stationsparkings (voor sommige abonnees). Deze promotiecampagnes hebben hun doel niet gemist. Omdat de gebruiker niet langer de prijs van zijn treinkaart hoeft voor te schieten, is hij meer dan voorheen geneigd om maar meteen een jaarvalidering te nemen: gemakkelijk en het kost hem toch niets. Ook de werkgever is daarbij gebaat: met een jaarvalidering betaalt hij immers de laagst mogelijke prijs (10 maanden betalen voor 12 maanden sporen) en wordt de administratieve verwerking tot een minimum herleid.

Daarmee steekt ook een nieuw fenomeen de kop op: de klant verliest gemakkelijker dan voorheen uit het oog dat hij zijn treinkaart opnieuw ‘gratis’ moet laten valideren. Het gebeurt dan ook vaker dat de uiterste valideringsdatum reeds een tijd is verstreken alvorens de vergetelheid wordt opgemerkt door een aandachtige treinbegeleider.

Omdat een gratis regeling slechts mogelijk is voor een hoogstens één werkdag verlopen validering, kijkt de klant aan tegen een boete.

De klant argumenteert dat hij niet de intentie had om te frauderen en dat hij daar ook geen baat kan bij hebben: niet hijzelf maar de werkgever betaalt immers de treinkaart.

Sommige klanten suggereren in dat verband dat de NMBS-Groep hen er een paar weken voor de einddatum zou op wijzen dat de treinkaart binnenkort opnieuw moet gevalideerd worden.

Misschien is dat niet eens zo’n slecht idee. Op voorwaarde dat de NMBS-Groep zou beschikken over het e-mailadres van de treinkaarthouders die zo’n bericht wensen te ontvangen, zou zij dit voorstel van haar klanten waarschijnlijk zonder al te veel kosten kunnen realiseren, en daarmee zichzelf en een groeiend deel van haar klanten een boel administratie besparen. Bovendien kan ze van de gelegenheid gebruik maken om de aandacht van de klant op een aantal commercieel interessante zaken te vestigen. Een andere mogelijkheid is, dat de NMBS-Groep met de werkgever overeenkomt om de werknemers van zijn bedrijf een door de NMBS-Groep voorgesteld bericht via de interne mail te laten verspreiden.

¹ Met gratis treinkaart wordt bedoeld dat, wanneer de werkgever daaromtrent met de NMBS-Groep een derdebetalers-regeling afsprekt en 80 procent van de prijs van de treinkaart van zijn werknemers voor zijn rekening neemt, de federale overheid de resterende 20 procent bijpast, zodat de werknemer zelf niets hoeft te betalen.

UIT DE PRAKTIJK

2005/2481 Omdat de klant op 28 oktober 2005 nog steeds een sinds 6 oktober 2005 vervallen treinkaart gebruikt, stelt de treinbegeleider een vaststelling van onregelmatigheid op.

De klant laat de treinkaart onmiddellijk en retroactief valideren vanaf 7 oktober 2005. Zij gebruikt een treinkaart die volledig door haar werkgever, de Vlaamse Gemeenschap, wordt betaald zodat zij er geen belang bij heeft om te frauderen.

De klant stelt de NMBS-Groep voor om de klanten met een gratis treinkaart er via e-mail op te wijzen dat deze treinkaart weldra opnieuw gevalideerd moet worden.

FISCALE ATTESTEN

Wie ontvangt in 2005 een fiscaal attest ?

Indien de klant in 2004 een *Treinkaart of Railflex tegen normale prijs* (totaal bedrag) gebruikte om naar het werk te sporen, ontvangt hij in de loop van april 2005 via de post een fiscaal attest. De NMBS heeft beslist om hem ook nog dit jaar die dienst te verlenen.

Indien de klant echter het *systeem 'derde betaler'* geniet, dan ontvangt hij sinds 2003 niet langer automatisch een fiscaal attest. Het betreft een beslissing die werd genomen in overleg met de FOD Financiën en die tot doel heeft de administratieve procedures te vereenvoudigen. In dat systeem wordt de werkgeversbijdrage rechtstreeks aan zijn werkgever gefactureerd die het exacte bedrag van de tegemoetkoming op de loonfiche (281.10) dient te vermelden.

Er zijn echter een aantal gevallen waarin een fiscaal attest vereist blijft. Indien dit zo is, kan de klant een aanvraag indienen in een station naar keuze. Het fiscale attest zal hem via de post worden toegestuurd. Dit kan nuttig zijn, in het bijzonder voor personen die hun inkomsten moeten bewijzen in het kader van het stelsel van de werkelijke kosten (buiten de aftrek van 0,15 euro/km) of als de werkgever de loonfiche verkeerd heeft ingevuld.

Niet-nominatieve biljetten en vervoerbewijzen:

De NMBS kan geen attesten afleveren voor niet-nominatieve biljetten of vervoerbewijzen. Het volstaat dan de originelen van uw biljetten bij uw belastingaangifte te voegen, samen met de verklaring.

Wat wijzigt er in 2006 ?

De vrijstelling van de vergoedingen voor het woon-werkverkeer is sinds de hervorming van 2001 niet langer gelinkt aan de afgifte van een door de NMBS opgesteld attest. Daarom werd beslist om vanaf het aanslagjaar 2006 (inkomsten 2005) niet langer automatisch een attest op te sturen. Toch kan de klant altijd een dergelijk attest verkrijgen op eenvoudige aanvraag aan het loket van een station naar keuze of via de website (www.nmbs.be).

GETROUWHEIDSACTIE (elektronische portefeuille)

De getrouwheidsactie werd beëindigd op 31 december 2004. De elektronische portefeuille blijft evenwel geldig en het opgespaarde geld kan net zoals voorheen worden gebruikt.

1.1.3. DIVERSE PASSEN

Aanrekening van ritprijs bij niet tijdig, onvolledig of verkeerd ingevulde pass

Wanneer het controlepersoneel in de trein vaststelt dat een pass niet conform de reglementering is ingevuld, rekent het de klant de ritprijs tegen vol tarief aan (behalve indien de klant een persoonlijke kortingskaart heeft) van het traject dat hij aflegt.

Voor vervoerbewijzen met een forfaitaire prijs is er door het aanrekenen van de ritprijs een discriminatie tussen de klanten die een grote afstand afleggen ten opzichte van de klanten die hun pass slechts gebruiken voor een korte afstand.

Dit kan een klant die bijvoorbeeld van Brussel naar Oostende spoort met een Go Pass (4,30 euro) of een Rail Pass tweede klas (6,50 euro) duur te staan komen wanneer zijn vervoerbewijs niet in orde wordt bevonden: hij moet dan maar liefst 13,50 euro als ritprijs betalen.

Sinds kort regelt de NMBS-Groep deze onregelmatigheidsdossiers met passen door de klant niet meer de ritprijs, maar de prijs van een lijn op zijn pass aan te rekenen.

De pass vergeten in te vullen, nog bezig zijn met het invullen ervan wanneer de treinbegeleider komt controleren, of de pass slechts beginnen invullen wanneer de treinbegeleider in het vizier komt, het zijn voorbeelden van situaties die tot klachten leiden nadat de klant in overtreding werd genomen. Het is een gekend en elk jaar weerkerend fenomeen.

Dat een aantal van hen de pass vergat in te vullen, komt door het feit dat ze gewoon zijn met een treinkaart te reizen, maar deze bijvoorbeeld voor een korte periode vóór hun verlof niet laten verlengen. In de plaats gebruiken deze klanten dan tijdelijk een pass. De macht der gewoonte om met een treinkaart te reizen, leidt ertoe dat ze die pass niet tijdig invullen. Dit geldt ook voor studenten die tijdens het school- of academiejaar een treinkaart gebruiken, maar in de examenperiode een zelf in te vullen rittenkaart gebruiken.

Veel passgebruikers protesteren tegen het forfaitaire bedrag dat hen aangerekend werd of de vaststelling van onregelmatigheid die ze overhandigd kregen omdat ze dag, datum, vertrek- en/of bestemmingsstation of de reisrichting verkeerd of niet hadden ingevuld of omdat ze een verkeerde inschrijving hadden overschreven.

Zij verwachten, na hun uitleg te hebben gedaan of hun verklaring te hebben gegeven aan de controlebediende waarom de pass nog niet werd ingevuld of waarom hij werd overschreven, dat ze op zijn begrip kunnen rekenen. Wanneer deze dan geen oren heeft naar hun verhaal zet dit bij de klanten kwaad bloed en wordt de treinbegeleider al gauw als onredelijk of onvriendelijk bestempeld.

In die gevallen waar het om een eerste overtreding gaat, brengt de NMBS-Groep de forfaitaire toeslag van 12,50 euro (aangerekend bedrag wanneer de klant zich in regel stelt in de trein) of 50 euro (bij een vaststelling van onregelmatigheid) meestal terug tot 6,60 administratiekosten.

UIT DE PRAKTIJK

2005/1272 Een klant maakt tijdens het schooljaar gebruik van een schooltreinkaart. In de examenperiode gebruikt hij de Key Card. Hij komt na het examen in het station aan en kan ternauwernood nog in de trein stappen; de Key Card is door zijn haast nog niet ingevuld. Onmiddellijk na het plaatsnemen is er controle van de vervoerbewijzen. Hij vraagt aan de treinbegeleider of hij zijn Key Card nog mag invullen maar deze weigert en stelt een vaststelling van onregelmatigheid op. Als bewijs van goede trouw wijst de klant erop dat hij ook de Key Card heeft ingevuld de keren dat er geen controle was. Hij uit zijn ongenoegen over de manier waarop hij beboet werd en had toch van de controlebediende een beetje menselijkheid en klantvriendelijkheid verwacht.

De NMBS-Groep brengt de aangerekende forfaitaire toeslag van 50 euro terug tot 6,60 euro administratiekosten.

1.1.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Reizigersrechten laten op zich wachten

Binnen het zogenaamde ‘Derde spoorwegpakket’ – waar ook bepalingen in zijn opgenomen over de liberalisering van het internationaal personenvervoer per spoor, de kwaliteit van het vrachtvervoer per spoor en de certificering van treinbestuurders – handelt een belangrijk onderdeel over de rechten en plichten van treinreizigers. De Europese Commissie stelde daarbij een verordening voor die voorziet in een compensatieregeling bij verträgen, de aansprakelijkheid bij ongevallen, de verkoop van treintickets, het verstrekken van informatie en in bijstand aan personen met beperkte mobiliteit.

Waar werd verwacht dat dit derde spoorwegpakket in 2005 zou worden geconcretiseerd, hebben ernstige verschillen in visie tussen het Europees Parlement en de Raad van Ministers, roet in het eten gegooid. Daarbij probeert de Raad van Ministers standpunten van het Europees Parlement te wijzigen. Zo wil bijvoorbeeld het Europees Parlement dat de verordening eveneens toepasbaar zou worden op het binnenlands treinverkeer, dit om te vermijden dat een nationale reiziger die in een trein naast een internationale reiziger zit, op minder rechten zou kunnen rekenen. De Raad van Ministers wil, zoals het oorspronkelijke Commissievoorstel, dat de verordening enkel geldt voor internationale treinreizigers.

Verder gebruikt de Raad van Ministers vooral de bepalingen van het CIV¹ als referentiekader. De ombudsman heeft echter de ervaring dat dit CIV zich nogal sterk richt op het beperken van de verantwoordelijkheid van de verschillende (nationale) spooroperatoren en te weinig oog heeft voor reizigersrechten. Waar het oorspronkelijke COTIF van 1980 reeds weinig oog had voor het reizigersstandpunt, is dat er met de gewijzigde versie van 1999 zeker niet op verbeterd².

Nemen we als voorbeeld de verplichtingen van de spoorwegmaatschappijen bij het missen van aansluitingen of het afschaffen van treinen. Waar het oorspronkelijke verdrag nog voorzag dat de ‘spoorweg’ voor deze reiziger het nodige moest doen om hem zonder bijbetalen en met zo weinig mogelijk vertraging zijn reisdoel te doen bereiken, bepaalt het gewijzigde verdrag enkel dat de vervoerder – eventueel – op het vervoerbewijs moet vermelden dat de trein is uitgevallen of de aansluiting is gemist.

Verder verlaat het gewijzigde verdrag zich nogal gemakkelijk op de Algemene Vervoer voorwaarden van elke vervoersonderneming afzonderlijk. Zo bepalen de Algemene Ver-

¹ CIV: ‘Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van Internationaal spoorwegverkeer van reizigers’. Het CIV is een bijvoegsel van het COTIF, het verdrag dat werd afgesloten door het OTIF, dit is de Intergouvernementele organisatie die de samenwerking tussen de verschillende spoorwegnetten moet organiseren. Het COTIF heeft uitsluitend betrekking op het internationaal spoorwegvervoer.

² Het nieuwe CIV als voortvloeisel uit het ‘Protocol van wijziging’ van 3 juni 1999, is het gevolg van een beslissing van de vijfde Algemene Vergadering van het OTIF die van 26 mei tot met 3 juni 1999 plaatsvond in Vilnius en is bij de aanvang van 2006 nog niet van toepassing.

voervoorwaarden onder welke voorwaarden een terugbetaling van de vervoerprijs of van de toeslag plaatsvindt.

Een zelfde verhaal is terug te vinden bij het verstrekken van compensaties bij vertragingen. Zo probeerde de Europese spoorweggemeenschap (CER¹/UIC²/CIT³) de door de Europese Commissie voorgestelde compensatie voor te zijn met een eigen compensatieregeling die voorziet in een terugbetaling van 20% van de waarde van een enkel biljet op voorwaarde dat een internationale dagtrein meer dan één uur vertraging heeft of een internationale nachttrein meer dan 2 uur vertraging heeft⁴. De meest beperkende voorwaarde is echter dat de prijs van het vervoerbewijs (de reservering en de eventuele supplementen inbegrepen) voor een enkele reis minimum 50 euro moet bedragen. Dit houdt in dat een Belgische klant die in tweede klas van Brussel naar het Duitse Cochem of naar het Nederlandse Amsterdam reist, nooit in aanmerking komt voor compensatie omdat de kostprijs van het vervoerbewijs onder de drempel van 50 euro ligt.

Het Europees Parlement voorziet een compensatie van 25% van de prijs van het ticket bij een vertraging van een uur, 50% compensatie bij een vertraging van 2 uur en zelfs 75% compensatie bij een vertraging van 3 uur. Daarbij is geen minimale kostprijs van het vervoerbewijs bepaald. Het Europees Parlement is daarbij van mening dat die compensatieregeling ook moet toegepast worden op vertragingen in binnenlands verkeer.

De Raad van Ministers ziet die uitbreiding tot het binnenlands verkeer dan weer niet zitten en wil enkel in een compensatie voorzien die maximaal de helft bedraagt van de prijs van een treinticket.

Echte reizigersrechten zijn in het CIV ver te zoeken. De ombudsman pleit dan ook voor regelgeving die een gezond evenwicht schept tussen de belangen van de spoorwegmaatschappijen en die van de reizigers.

Grensverkeer is voortaan openbare dienstverlening

Het in 2005 afgesloten beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS nv bepaalt dat het met binnenlandse treinen bedienen van de grote stations net voorbij de grens (Aachen, Lille, Jeumont, Luxembourg, Troisvierges, Maastricht en Roosendaal) behoort tot 'opdracht van openbare dienst'.

Deze bedieningen moeten het voorwerp uitmaken van een akkoord met de buurnetten. De NMBS nv krijgt daarbij de opdracht om op eigen initiatief de contacten met de betrokken instanties te coördineren.

¹ CER: Community of European Railway and Infrastructure Companies.

² UIC: Union Internationale des Chemins de Fer.

³ CIT: Comité International des Transports ferroviaires.

⁴ Sommige vervoermaatschappijen zoals Thalys International en Eurostar Ltd, passen op eigen initiatief een verdergaande compensatieregeling toe.

Op het vlak van het tariefbeleid stelt dit beheerscontract dat de tarifiering die voor deze bestemmingen dient te worden toegepast, weliswaar de invoering vereist van een tariefstructuur die verschilt van deze die wordt toegepast voor het binnenlands verkeer maar dat de samenvoeging van de 'volle tarieven' van de buurnetten met deze van de NMBS nv moet worden vermeden.

Daarom dient de NMBS nv inspanningen te leveren opdat met iedere betrokken overheid en operator een akkoord zou worden bereikt zodat voor treinreizen naar deze bestemmingen *'een redelijke en aantrekkelijk tarief kan gelden'*.

Daarenboven moeten alle anomalieën worden vermeden inzake de geldende uitgiftevoorwaarden en de prijzen van de vervoerbewijzen, waardoor een uitgever eventueel nadeel kan ondervinden ten opzichte van een andere.

De NMBS nv dient echter ook met de buurnetten te onderhandelen over de toepassing van de binnenlandse tarieven op het grensoverschrijdend verkeer tot aan het eerste grote station over de grens, *'als dat voor de NMBS nv een betere kosten/batenverhouding oplevert'*.

UIT DE PRAKTIJK

2004/1662 De klanten maken wekelijks een treinreis tussen Kijkuit en Roosendaal. Steeds wordt hen een ticket in 'grensverkeer' verkocht door de treinbegeleider. Op een zaterdag weigert de treinbegeleider hen echter het biljet af te leveren. Er ontstaat een dispuut waarbij de treinbegeleider de bejaarde klanten uit de trein zet in het station Essen. Deze zetten hun reis verder tot Roosendaal met de volgende stoptrein. Ze uiten hun ongenoegen over de agressieve houding van het treinpersoneel alsook over het weigeren van het uitschrijven van een internationaal ticket in grensverkeer, hetgeen zij voorheen zonder enige discussie gedurende 24 jaar wel kregen.

Na onderzoek meldt de NMBS-Groep dat de controlebediende inderdaad geen ticket Nederland-Grensverkeer kon afleveren vanuit Kijkuit. Dit kan enkel vanuit Essen, Wildert, Kalmthout, Heide, Kapellen en Ekeren. In de praktijk worden daarom soms biljetten opgemaakt, waarbij dan Heide als vertrekstation ingegeven wordt. Kijkuit en Sint-Mariaburg worden immers aanzien als dezelfde punten van tarifiëring als de andere stations op de lijst. De bediende paste de richtlijnen van de productfiches strikt toe.

Om deze problemen in de toekomst te vermijden heeft de NMBS-Groep de betrokken dienst verzocht de productfiches aan te passen door Kijkuit en Sint-Mariaburg in de lijst op te nemen.

De NMBS-Groep toont begrip voor de verwarring die teweeggebracht werd bij de klanten door de treinbegeleider. Zij biedt de klanten verontschuldiging en twee Geschenkbiljetten aan.



Foto NMBS-Groep

1.1.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Zoals voorgaande jaren ontvangt de ombudsman ook in 2005 een aantal klachten over de omruiling van vorderingen aan het loket:

- de weigering van loketbedienden om aan een klant, die vorderingen eerste klas aanbiedt, maar om de aflevering van biljetten tweede klas vraagt om met vrienden samen te kunnen reizen, biljetten tweede klas af te leveren;
- duidelijke tegenzin van loketpersoneel om door de klant aangeboden vorderingen om te ruilen tegen biljetten, die dan ook nog onjuist blijken te zijn.

Ook met aangekochte B-Dagtrips verliep voor een aantal klanten één en ander niet naar wens in 2005:

- het in de B-Dagtrip begrepen natransport (een bus die de klanten diende te vervoeren van het station naar het museum dat zij wilden bezoeken) bleek op zondag niet te rijden;
- klanten die een B-Dagtrip kochten om verschillende musea te bezoeken, kwamen bedrogen uit: ter plaatse aangekomen, bleken de musea gesloten.

Een aantal klanten uit ook zijn ongenoegen over de aanvraag van de kortingskaart Grote Gezinnen of de moeilijkheden om deze afgeleverd te krijgen:

- de aflevering van de kortingskaarten wordt geweigerd omdat de klant zelfafgedrukte digitale foto's voorlegt;
- de procedure voor het aanvragen van de kortingskaarten is behalve administratief zwaar ook weinig discreet: officieel gescheiden personen worden nog steeds naar gegevens over de ex-partner gevraagd.

Nog in 2005 krijgt de ombudsman het verzoek van een aantal klanten om de geldigheidsperiode te verlengen van ongebruikte Compensatiebiljetten of passen die dreigen te vervallen.

Verder is er een klant die zijn 'nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer' (afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Sociale Zekerheid aan blinden en slechtzienden) verliest en protesteert tegen het feit dat de NMBS-Groep hem geen voorlopig attest aflevert (zoals voor de identiteitskaart) in afwachting van de aflevering van een definitief duplicaat en dat terwijl hij voor zijn verplaatsing naar en van school éénmaal per week aangewezen is op het openbaar vervoer.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0570 De klant biedt zich op een zondagochtend aan het loket aan om vorderingen in te ruilen tegen heen-en-terugbiljetten. Behalve het feit dat zij er alles-behalve vriendelijk onthaald wordt, blijkt achteraf dat de loketbediende haar slechts heen-reizen heeft afgeleverd.

De NMBS-Groep biedt de klant drie Compensatiebiljetten aan voor een enkele reis. De reactie van de klant over het gebrek aan klantvriendelijkheid werd aan de verkoopschef van de bediende overgemaakt.

1.1.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2004/1871 De klant gebruikt voor haar reis een Go Pass die zij volledig en correct heeft ingevuld. Omdat de datum volgens haar niet volkomen duidelijk is ingevuld – rechtstaand schrijven is nu eenmaal niet gemakkelijk – gaat zij daar nogmaals overheen met dezelfde bic, wat haar een formulier C170 oplevert.

In haar antwoord geeft de NMBS-Groep een van de Algemene Voorwaarden afwijkende interpretatie van de gebruiksmodaliteiten van de Go Pass: niet alleen ‘overschrijvingen’ zouden volgens de NMBS-Groep verboden zijn maar bovendien ook ‘herbeschrijvingen’. Toch neemt de NMBS-Groep gas terug: zij is bereid om het dossier te sluiten mits betaling van 6,40 euro administratiekosten.

In zijn repliek wijst de ombudsman de NMBS-Groep op haar wel zeer vrije interpretatie van de Algemene Voorwaarden: de daarbij gebruikte ‘herbeschrijvingen’ betekent volgens van Dale niet hetzelfde als ‘overschrijven’.

De klant vulde onmiddellijk de juiste datum in en zij ging daar nogmaals overheen met dezelfde pen; zij heeft haar Go Pass dus helemaal niet ‘overschreven’ (wat verboden is volgens de Algemene Voorwaarden), maar zij heeft de correcte datum enkel opnieuw geschreven (waarover in de Algemene Voorwaarden niets wordt gezegd).

De NMBS-Groep gaat daar niet op in (a) omdat zij namelijk geen semantische discussie wenst aan te gaan, en (b) omdat een veel voorkomende oneerlijke praktijk er in bestaat om een vorige beschrijving te bedekken met dikkere inkt – ergo: de NMBS-Groep verwacht dat de pass zo wordt ingevuld dat elke dubbelzinnigheid of interpretatie is uitgesloten.

De NMBS-Groep sluit veelzeggend af met: *‘De klantendienst is geregeld verplicht om een subjectieve beslissing te nemen die soms in het voordeel van de klant is en soms niet, terecht of ten onrechte’...*

In zijn compromisvoorstel werpt de ombudsman op dat in de Algemene Voorwaarden de wederzijdse rechten en plichten van de bij het vervoerscontract betrokken partijen worden vastgelegd.

Deze rechten en plichten moeten ondubbelzinnig en zonder ruimte voor interpretatie verwoord worden.

Aan deze vereisten is in dit dossier niet voldaan: de Algemene Voorwaarden bevatten namelijk een niet limitatieve (want afgesloten met ‘en dergelijke’) opsomming van verboden inschrijvingen die vaag is en onbepaald en die bijgevolg ruimte laat voor arbitraire beslissingen.

De in de Algemene Voorwaarden gebruikte taal kan slechts deze zijn die algemeen aanvaard is in het taalgebied waarvoor ze gelden; een term zoals ‘overschrijving’ kan bijgevolg uitsluitend opgevat worden in één van de betekenissen die een referentiewerk zoals van Dale’s Groot Woordenboek der Nederlandse Taal er aan geeft. Dat is iets heel anders dan semantiek.

Wanneer de partijen met een term iets ‘anders’ zouden bedoelen, staat het hen vrij om deze van het algemeen taalgebruik afwijkende interpretatie nader te omschrijven in een voetnoot of in een bij de overeenkomst gevoegde index van gebruikte termen en hun definitie.

Wanneer de partijen naast de expliciet opgesomde verbodsbepalingen andere inschrijvingen wensen uit te sluiten (zoals dikke inschrijvingen die breder zijn dan xx millimeter), volstaat het om dit op te nemen in het lijstje.

De wetgever schrijft voor dat de partijen de overeenkomst te goeder trouw moeten uitvoeren. Wanneer één partij volkomen te goeder trouw haar verplichtingen nakomt, kan de andere partij dan ook geen strafclausules inroepen, een sanctie opleggen of bijkomende (dossier)kosten aanrekenen.

Wanneer één partij poneert dat de andere partij haar verplichtingen niet naar behoren nakomt, moet zij dat ook op afdoende wijze bewijzen alvorens enige contractueel overeengekomen sanctie toe te passen.

In een instructie aan de treinbegeleiders schreef de NMBS in 1994: *‘Bij het uitvoeren van zijn opdracht mag het controlepersoneel niet vergeten blijk te geven van gezond verstand, zijn voor initiatief en verantwoordelijkheidsgevoel. Er moet een voortdurend zoeken zijn naar het compromis tussen het commerciële optreden en dienstbetoon enerzijds en de vrijwaring van de financiële belangen van de Maatschappij anderzijds. Twijfel moet dus steeds in het voordeel van de reiziger spelen’* (Bericht 6 T/PVR).

Niet alleen dringt de vraag zich op of in dit dossier überhaupt een formulier C170 moest opgesteld worden, aangezien de NMBS-Groep aanvaardt dat de klant geen oneerlijke intenties had, hoeft zij de klant ook helemaal geen administratiekosten aan te rekenen.

De NMBS-Groep wijst dit compromisvoorstel af: zij verwacht dat passen en kaarten duidelijk worden ingevuld, op een manier die elke dubbelzinnigheid of interpretatie uitsluit. Aan deze voorwaarden was niet voldaan zodat de treinbegeleider, conform zijn instructies, een formulier C170 opstelde.

De NMBS-Groep verwacht dat de controlebediende het vervoerbewijs controleert op zijn geldigheid, en niet dat hij de intenties van de reiziger beoordeelt; deze bediende moet uniform handelen en niet ‘à la tête du client’.

De Centrale Klantendienst heeft aanvaard dat de klant te goeder trouw handelde en trof derhalve een commerciële beslissing door haar vordering van 62,50 euro te herleiden tot 6,40 euro administratiekosten, wat in werkelijkheid niet volstaat om de reële dossierkosten te dekken.

In zijn advies werkt de ombudsman zijn argumentering dieper uit maar ook dat wordt door de NMBS-Groep niet gevolgd: zij bevestigt haar arbitraire interpretatie van de Algemene Voorwaarden.

2004/1929 Omdat de klant zijn treinkaart niet bij zich heeft, stelt de treinbegeleider een formulier C170 op voor de ritprijs, vermeerderd met 6,40 euro administratiekosten. Aangezien de klant over een geldige treinkaart beschikt, moet hij volgens de controlebediende niets betalen en moet hij verder ook niets doen: het formulier C170 is slechts bedoeld als vervoerbewijs voor de terugreis. Toch maant de NMBS-Groep hem nadien aan om 12,80 euro te betalen.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de gratis regelingsprocedure ‘vergeten treinkaart’ toe: de klant moet zijn treinkaart binnen de 14 dagen voorleggen in het station. Omdat de klant deze voorschriften niet heeft nageleefd, is de gratis regeling niet meer mogelijk: de NMBS-Groep rekent de ritprijs niet aan maar behoudt de administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant in de trein verkeerd werd geïnformeerd: hij was er van overtuigd dat het formulier C170 enkel bedoeld was als vervoerbewijs, zodat hij het dan ook niet verder heeft bekeken. Omdat de klant dagelijks binnen de openingsuren van de loketten in twee stations komt, had hij geen reden om zijn treinkaart niet voor te leggen. De ombudsman stelt voor om het dossier zonder verder gevolg te klasseren.

Nadat zij eerst om meer bedenktijd heeft gevraagd, wijst de NMBS-Groep het voorstel af: zij is er van overtuigd dat de treinbegeleider de klant alle nodige informatie heeft verstrekt. Deze overtuiging van haar eigen gelijk wordt gestaafd met (a) een door de betrokken treinbegeleider meer dan vier maanden na de feiten afgelegde verklaring waarin deze stelt dat hij de klant ‘alle nodige informatie’ heeft verstrekt, en (b) een verslag van zijn hiërarchische overste: *‘De man in kwestie is een zeer stipte bediende die zijn werk punctueel en met veel zorg uitvoert’.*

Veeleer dan zich te houden aan het onderliggende probleem (zijn de administratiekosten in dit geval al dan niet verantwoord?), gaat de NMBS-Groep vervolgens een discussie aan over procedures: de aangerekende administratiekosten volstaan niet om de werkelijke kosten te dekken, zij scheldt de bijdrage van de klant daarin enkel kwijt wanneer er sprake is van een fout van haar medewerkers of wanneer de klant zich door uitzonderlijke omstandigheden niet tijdig heeft kunnen aanbieden in het station.

In zijn advies stelt de ombudsman voor om de klant het voordeel van de in het dossier aanwezige ernstige twijfel te gunnen en om hem geen administratiekosten aan te rekenen.

Na vier maanden wordt eindelijk geantwoord op het advies; veeleer dan een antwoord te zijn op de argumenten van de ombudsman, put de NMBS-Groep zich uit in een betoog over de gratis regeling bij een ‘verschoonbare inbreuk’:

- de regeling kwam er omdat de treinkaarthouder zich té zwaar gestraft voelde voor één enkele vergetelheid;
- van het aanrekenen van kosten ging een ontradend effect uit dat blijkbaar groter was dan verwacht: sindsdien stapelen sommige klanten de vergetelheden op;
- de klanten kennen deze mogelijkheid tot gratis regeling – onder andere via publicaties in ‘Metro’ – en willen die ook toepassen op andere situaties (vergeten biljet of pass, vervallen kortingkaart, ...);

- de versoepeling lijkt zich dus tegen de NMBS-Groep te keren;
- de mogelijkheid tot gratis regeling geldt slechts onder bepaalde strikte voorwaarden en de NMBS-Groep kan niet aanvaarden dat de uitzonderingen de regel worden of dat de voorwaarden genegeerd of omgebogen worden.

Conclusie: de NMBS-Groep trekt aan de alarmbel over de toepassing en de houdbaarheid van de gratis regelingen; uitzonderingen op de uitzonderingen kunnen niet toegestaan worden.

De NMBS-Groep houdt dus voet bij stuk: omdat de klant zich niet aan de procedure heeft gehouden om van een gratis regeling te kunnen genieten, blijven de administratiekosten verschuldigd.

Nog enkele bemerkingen van belang:

- de ombudsman heeft nooit gepleit voor het verder verruimen en versoepelen van de mogelijkheid om maximaal tweemaal per jaar een gratis regeling te bekomen voor een vergeten treinkaart of een nipt verstreken validering;
- de NMBS-Groep heeft te kennen gegeven om deze problematiek te willen herbekijken, liefst in overleg met de ombudsman. Meer daarover in ons volgend jaarverslag.

2004/2425 Eind 2004 maakt de zoon van een werknemer van de NMBS-Groep een treinreis met een vrijbiljet. Bij de controle van de vervoerbewijzen stelt hij vast dat hij vergat om het in te vullen; hij vraagt de pen van de treinbegeleider om dat in orde te brengen.

De treinbegeleider stelt een formulier vaststelling van onregelmatigheid (C170) op voor de ritprijs, vermeerderd met 50 euro toeslag, in totaal 61,90 euro. Bovendien sanctioneert de NMBS-Groep haar werknemer door zijn verkeersvoordelen voor zes maanden in te trekken.

De vader betaalt de gevraagde som maar hij is niet tevreden over de manier waarop zijn dossier werd behandeld; hij wijst daarbij op de wanverhouding tussen de vastgestelde feiten en de opgelegde sanctie.

Ook de ombudsman vindt dat de sancties – zowel het financiële als het administratieve luik – niet in verhouding staan tot de feiten die de zoon van de spoorman ten laste gelegd worden.

Uit het onderzoek blijkt dat de houding van de NMBS-Groep strikt genomen strookt met de letter van de reglementering; deze werd een hele tijd geleden opgesteld en is duidelijk gedateerd: zowel de manier waarop commerciële bedrijven omgaan met hun klanten als de door de NMBS-Groep vooropgestelde kwaliteitsobjectieven hebben sindsdien een hele evolutie doorgemaakt.

In zijn advies vraagt de ombudsman waarom de NMBS-Groep in dit dossier geen rekening houdt met de feitelijke omstandigheden van het incident door een commercieel gebaar te stellen, zoals zij dat doet voor haar 'gewone' klanten die vaak aan een zware sanctie ontsnappen wanneer het een eerste fout betreft.

Verder verwijst hij naar het standpunt van een voormalig regeringscommissaris die stelde dat de werknemers van de NMBS-Groep weliswaar geen 'gewone' gebruikers zijn omdat de NMBS-Groep hen kortingen en gratis vervoer toekent, maar dat zij wel degelijk recht hebben op dezelfde kwalitatieve dienstverlening als iedere andere gebruiker.

Ook wijst de ombudsman op bepaalde vermeldingen op het formulier C170 die vatbaar zijn voor discussie.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om haar standpunt te herzien in het voordeel van haar werknemer door het verschil terug te betalen tussen het aangerekende en een biljet tegen vol tarief, vermeerderd met de gebruikelijke administratiekosten. Ook suggereert de ombudsman om de interne reglementering inzake onregelmatigheden met verkeersvoordelen van werknemers van de NMBS-Groep aan te passen.

In haar antwoord benadrukt de NMBS-Groep dat zij het recht heeft om strenger op te treden tegen onregelmatigheden met verkeersvoordelen dan tegen andere gebruikers ('betalende' reizigers), voor wie de sancties om commerciële redenen kunnen afgezwakt worden.

De ombudsman wijst er op dat hij is tussen gekomen voor de vastgestelde onregelmatigheid maar dat hij nooit de opheffing gevraagd heeft van de administratieve sanctie: de tijdelijke intrekking van de verkeersvoordelen.

Ook bij de bespreking van deze problematiek met de NMBS-Groep is gebleken dat de herziening van de desbetreffende interne reglementering wenselijk zou zijn.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op: de reiziger waarvan sprake die geen geldig vervoerbewijs heeft, moet de ritprijs betalen, vermeerderd met een reglementair bepaalde toeslag. De NMBS-Groep is zich bewust van de uiteenlopende visies inzake de behandeling van onregelmatigheidsdossiers: volgens sommigen moet tegen eigen werknemers strenger opgetreden worden dan tegen de andere gebruikers, volgens anderen moeten werknemers en gewone klanten gelijk behandeld worden. Zij verduidelijkt dat er momenteel besprekingen gevoerd worden om de maatregelen tegen de personeelsleden van de NMBS-Groep te versoepelen.

Sinds haar antwoord op het advies van de ombudsman heeft de NMBS-Groep de interne reglementering inzake onregelmatigheden met verkeersvoordelen grondig herzien. Op 27 oktober 2005 werd een nieuw Bericht gepubliceerd dat begin 2006 in voege treedt.

2004/2556 De klant gebruikt sinds kort een treinkaart; op 29 oktober 2004 wordt vastgesteld dat deze sinds twee dagen vervallen is. De klant stelt voor om de reis te betalen maar de treinbegeleider wijst dat voorstel af: hij stelt een formulier C170 op en verduidelijkt dat de klant de daarop vermelde boete niet hoeft te betalen op voorwaarde dat hij zijn treinkaart binnen de twee weken opnieuw laat valideren.

Aan het loket blijkt dat de boete wel verschuldigd is.

De klant protesteert tegen deze gebrekkige communicatie vanwege de treinbegeleider. Hij staaft zijn klacht met drie getuigenverklaringen van medereizigers.

De NMBS-Groep geeft toe dat de treinbegeleider, hoewel deze over een goede beroeps-kennis beschikt, toch verkeerde informatie verstrekte; zij is bereid om het dossier te sluiten mits betaling van de ritprijs, vermeerderd met 6,40 euro administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant op datum van het voorval pas sinds kort gebruik maakte van een treinkaart en (nog) niet voldoende vertrouwd was met de geldende regels.

Het feit dat de treinbegeleider volgens de NMBS-Groep *'een goede reputatie heeft op het vlak van productkennis'*, belet niet dat hij de klant verkeerd informeerde over zowel de effectief te betalen bedragen als de te volgen procedures. Dat wordt ondubbelzinnig bevestigd door de klant en door drie getuigen.

De treinbegeleider trad op dat ogenblik op als officiële vertegenwoordiger van de NMBS-Groep zodat de door hem aangegane engagementen niet vrijblijvend zijn.

De klant hield zich aan de door de treinbegeleider vooropgestelde procedure: hij liet zijn treinkaart binnen de twee weken opnieuw valideren; de NMBS-Groep hoort zich dus op haar beurt aan deze regelingsprocedure te houden. Ze moet bovenop de ritprijs tegen treinkaarttarief geen kosten aanrekenen.

Dat compromis wordt door de NMBS-Groep afgewezen: ongeacht of de treinbegeleider al dan niet verkeerde informatie verstrekte, had de klant bij een onmiddellijke regeling in de trein 16,50 euro moeten betalen. De NMBS-Groep stelde voor om het dossier te sluiten mits betaling van 10,40 euro en is niet bereid tot een nog voordeliger regeling.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep het door haar aangestelde – in casu: de treinbegeleider – aangegane engagement om het dossier kosteloos te regelen niet zomaar naast zich kan neerleggen: zij is er immers door gebonden (het tegendeel zou in strijd zijn met de Wet op de Handelspraktijken).

Bovendien beschouwt de NMBS-Groep het als vanzelfsprekend dat de treinbegeleider, wanneer deze wél zou ingegaan zijn op de vraag van de klant om hem een biljet af te leveren, daarbij ook strikt de in de Algemene Voorwaarden voorgeschreven toeslagen zou aangerekend hebben: de treinbegeleider wilde de klant duidelijk niet op kosten jagen want hij ging niet in op de vraag van de klant (om hem dan maar een biljet te verkopen) omdat het dossier volgens hem gratis kon geregeld worden.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om enkel de ritprijs tegen treinkaarttarief aan te rekenen.

Het advies wordt niet opgevolgd.

2005/1089 De klant koopt Thalystickets van Antwerpen naar Parijs en terug naar Brussel om op 1 maart 2005 een modeshow bij te wonen.

De heenreis verloopt probleemloos.

Wanneer zij voor de terugreis heeft plaats genomen op de op haar reservering vermelde plaats, wordt die opgeëist door een andere reiziger. De treinbegeleider stelt vast dat de tickets van de klant werden opgemaakt voor 1 april 2005; hij laat haar 156 euro bijbetalen.

De klant dient bij de NMBS-Groep een klacht in, waarna deze bereid is om de dossierkosten te laten vallen (50 euro), maar de ritprijs blijft verschuldigd: op grond van de geldende regelgeving, wordt de klant immers verondersteld na te kijken of de op haar tickets vermelde gegevens overeenstemmen met haar bestelling (het fameuze artikel 11§6 van het CIV).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat bij een verkoop twee partijen betrokken zijn. Ook de verkoper moet nagaan of hij de tickets heeft opgesteld conform de vraag van de klant.

Wanneer de klant de fout tijdig zou vastgesteld hebben, had zij haar tickets nog kunnen omruilen.

Daar de reis op een vroegere datum werd gemaakt dan deze vermeld op de tickets, kan frauduleus opzet hier uitgesloten worden: omdat de tickets op 1 maart 2005 ontwaard werden, had de klant ze onmogelijk op 1 april opnieuw kunnen gebruiken. Volgens de ombudsman hoeft de NMBS-Groep geen toeslag aan te rekenen: zowel tijdens de heen- als de terugreis nam de klant immers een onverkochte plaats in.

Aangezien de NMBS-Groep weigert om informatie te verstrekken over de bezettingsgraad van de door de klant genomen treinen en de daarin nog beschikbare formules, kan de ombudsman het verlies niet nauwkeurig berekenen; hij wijst er op dat Thalys International niet zou benadeeld worden wanneer de klant geen toeslag hoeft te betalen.

De NMBS-Groep beroept zich op de geldende reglementering (de klant moet het ticket controleren) en zij wijst het voorstel af.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit; hij wijst de NMBS-Groep er op dat zij in haar antwoorden stelt dat het tussen de verkoper en de klant gevoerde gesprek niet kan gereconstrueerd worden, wat impliceert dat de NMBS-Groep niet uitsluit dat de verkoper zich wel degelijk kan vergist hebben.

Ook wijst hij er op dat de treinbegeleider, hoewel deze daar professioneel mee bezig is, tijdens de heenreis evenmin over de foutieve datum op het ticket is gestruikeld.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS-Groep stug vasthoudt aan de reglementering en weigert om informatie te verstrekken die onmisbaar is om tot een redelijke oplossing te komen voor het probleem. Aldus zou kunnen aangetoond worden dat de vervoerder geen verlies lijdt door de vraag van de klant in te willigen.

Het zou volgens de ombudsman billijk zijn dat de NMBS-Groep zich geen baten toe-eigent die haar niet toekomen, en aldus haar commerciële relatie met de klant zou herstellen.

Het advies wordt afgewezen op grond van de volgende argumenten:

- zo zich al een misverstand mocht voorgedaan hebben, wat niet bewezen is, en zo de verkoper zich mocht vergist hebben, moest de koper hoe dan ook zijn tickets verifiëren;
- de door de ombudsman gevraagde gegevens (de op het tijdstip van vertrek van de treinen beschikbare reisformules) hebben geen uitstaans met de grond van het probleem;
- iedere klant kent de voor de vervoerbewijzen geldende voorwaarden;
- deze klant voldoening schenken zou discriminerend zijn tegenover andere klanten die zich in dezelfde situatie bevonden en die geen klacht hebben ingediend;
- de NMBS-Groep kan niet eenzijdig afwijken van de CIV¹-regels die uitgaan van een internationale staatkundige organisatie.

De ombudsman en de klant kunnen niet anders dan zich neer te leggen bij deze 'argumenten' en de van meet af aan halsstarrig gevorderde 106 euro te betalen.

2005/1481 De klant reist op 13 mei 2005 met zijn gezin met de Thalys naar Parijs. De klant heeft daarvoor tickets 'Comfort 1' (dienstverlening eerste klas in Thalys) aangeschaft maar is allerminst tevreden over het verloop van de heenreis. Die dag is er tussen 12 en 14 uur immers een werkonderbreking van het spoorwegpersoneel en de gevolgen daarvan laten zich nog de rest van de dag voelen. Zo vertrekt zijn trein pas om 19.24 uur in plaats van om 18.40 uur. Verder zijn de aankondigingen in Brussel-Zuid nogal chaotisch: verschillende spoorwijzigingen volgen elkaar op.

In het treinstel zelf is het allesbehalve netjes: in diverse zetels liggen achtergelaten kranten, op tafeltjes staan nog bekers, op de grond liggen servetjes. In tegenstelling met wat in de brochure² is vermeld, is er geen avondmaal en het boordpersoneel verschaft daar geen uitleg over. Wel krijgen de klanten in 'Comfort 1' een zakje chips of nootjes en twee drankjes.

¹ CIV: 'Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van Internationaal spoorwegverkeer van reizigers'. Het CIV is een bijvoegsel van het COTIF, het verdrag dat werd afgesloten door het OTIF, dit is de Intergouvernementele organisatie die de samenwerking tussen de verschillende spoorwegnetten moet organiseren. Het COTIF heeft uitsluitend betrekking op het internationaal spoorwegvervoer.

² 'In Comfort 1 geniet u alle dagen van de week van exclusieve diensten. Na het persoonlijk onthaal door het boordpersoneel kunt u een keuze maken uit verschillende kranten (tijdschriften op zon- en feestdagen). Tijdens de reis krijgt u een lichte maaltijd opgediend op uw plaats. Als u dat wenst kunt u aan boord zelfs een taxi reserveren die u in Paris Nord of Brussel-Zuid opwacht'... 'Voor zover beschikbaar'.

Daarenboven is er noch bij het instappen noch tijdens de reis enige controle zodat klanten met een vervoerbewijs voor 'Comfort 2' '*... toch kunnen meegenieten van de afgeslankte dienstverlening van Comfort 1*'. Dat laatste vindt de klant onfair. Zijn treinticket 'Comfort 1' kost gevoelig meer dan een treinticket 'Comfort 2'.

In eerste instantie richt de klant zijn verzoek tot compensatie rechtstreeks aan Thalys International. Deze antwoordt niet te kunnen overgaan tot betaling van enige compensatie omdat een werkonderbreking van het spoorwegpersoneel geldt als overmacht.

De klant repliceert dat hij begrip heeft voor het feit dat de werkonderbreking de oorzaak is van de vertraging. Klanten met een vervoerbewijs 'Comfort 2' wegens het ontbreken van een biljettencontrole zomaar toelaten in 'Comfort 1', kan echter niet. De trein heeft wel degelijk gereden en het betreft een werkonderbreking van het spoorwegpersoneel en niet van de cateringdiensten. Het niet aanbieden van een maaltijd en het niet controleren van de vervoerbewijzen zijn niet het gevolg van overmacht.

Omdat Thalys International bij haar standpunt blijft, richt de klant zich tot de ombudsman.

Thalys International en de NMBS-Groep blijven bij het eerder ingenomen standpunt dat zowel de vertraging, het ontbreken van de catering als de verminderde netheid op de trein het rechtstreeks gevolg waren van de werkonderbreking van het spoorwegpersoneel. Omdat tijdens de staking de stationsliften niet beschikbaar waren, kon de bevoorrading niet tijdig naar de treinen gebracht worden. Ook wordt er gesteld dat de naakte vaststelling van de afwezigheid van de voorziene catering (en het instellen van een minimale noodcatering) volstaan als het bewijs van de overmacht.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de gevallen waarin iemand zich kan beroepen op overmacht, uiterst beperkt zijn en dat het moet gaan om een zeer uitzonderlijke situatie. Opdat er sprake zou zijn van overmacht moet een voorval hetzij los staan van elk menselijk handelen (zoals bijvoorbeeld een natuurramp, een brand, een overstroming, een overlijden, een ziekte, ...) hetzij te wijten zijn aan handelingen van derden voor wie de bij de overeenkomst betrokken partijen niet verantwoordelijk zijn (bijvoorbeeld een oorlog, staking, diefstal, vandalisme, ...).

Het voorval dat wordt ingeroepen om te stellen dat er sprake is van overmacht, mag op geen enkele wijze te wijten zijn aan de fout van de partij die de overmachtsituatie inroept omdat het anders gemakkelijk zou zijn om een overmachtsituatie te bewerkstelligen. Daarenboven moet het voorval waarop men zich beroept de nakoming van de contractuele verplichting onmogelijk maken. Er is geen sprake van overmacht als ten gevolge van het voorval de nakoming van het contract enkel maar moeilijker of meer belastend (of bijvoorbeeld duurder) wordt.

Diegene die overmacht inroept dient én het voorval te kunnen bewijzen én aan te tonen dat dit voorval de naleving van de contractuele verplichting onmogelijk maakt.

Waar de vertraging het gevolg is van overmacht, geldt dit niet voor het falen van de catering: vijf uren nadat de werkonderbreking is afgeblazen, heeft men zich niet voldoende kunnen organiseren. Waarom dit zo was, wordt niet uitgelegd.

De ombudsman vraagt om de terugbetaling van de helft van het verschil tussen de prijs die de klanten hebben betaald voor 'Comfort 1' en de prijs die de klanten voor een gelijkaardig tariefniveau zouden hebben betaald in 'Comfort 2'.

De NMBS-Groep en Thalys International gaan niet in op het compromisvoorstel; men stelt dat de catering van Thalys is gebaseerd op een dagelijkse planning die rekening houdt met de treinstellen. Door de staking heeft Thalys International de treinstellen van meerdere treinen moeten aanpassen. Er wordt echter verzekerd dat Thalys International alles in het werk heeft gesteld om de catering aan te passen aan het nieuwe schema, maar dat dit helaas onmogelijk was.

Wanneer de ombudsman verzoekt mee te delen voor welke treinen Thalys International op 13 mei 2005 de voor Comfort 1 normaal voorziene restauratiedienst en dienstverlening – zoals vermeld in de productfiches¹ – daadwerkelijk werd geleverd, kan de NMBS-Groep deze informatie niet verstrekken omdat het in dergelijke uitzonderlijke situaties niet mogelijk is om precieze informatie te verkrijgen over het verloop van elke rit. Ze somt wel de nummers op van de treinen waarin noodcatering zou zijn verstrekt (een drankje en een snack) maar deze informatie is onder voorbehoud.

De ombudsman wijst er op dat er bij de NMBS-Groep een interne informaticatoepassing bestaat die toelaat om zelfs bij een verstoorde exploitatie de treinen te volgen. Aan de hand daarvan kon men in real time weten dat Thalys 9452 kort na het binnenrijden van het Belgische spoorwegnet een vertraging had van 27 minuten. Daarna duurde het nog anderhalf uur vooraleer deze trein in Brussel-Zuid aankwam.

Verder plaatst de ombudsman vraagtekens bij de zwakke manier waarop Thalys International haar al dan niet vermeende overmacht weet te documenteren. Men zou toch verwachten dat Thalys International secuur bijhoudt hoeveel en welke maaltijden aan de verschillende treinen worden afgeleverd.

De ombudsman betwist ook dat de klanten moeten betalen voor diensten die ze niet geleverd kregen. Hij beroept zich daarvoor op de artikels 32.8, 32.11 en 32.27 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument.

In zijn advies verzoekt de ombudsman om de terugbetaling van een bedrag dat minstens de commerciële waarde van de niet geleverde diensten bevat.

¹ De productfiches (*Deel 3 / Hoofdstuk 02 / Sectie 001 Algemene Bepalingen / C) Diensten aan boord*) stellen expliciet dat een dagelijkse restauratiedienst in de prijs van het ticket Comfort 1 is inbegrepen. Zo wordt onder meer tussen Brussel-Zuid en Paris Nord voorzien in een lichte maaltijd (ontbijt, snack, lunch of avondmaal) die op de gereserveerde plaats wordt aangeboden. Het ontbijt wordt tussen 06.00 en 09.00 uur opgediend en bestaat uit een volledig ontbijt met een keuze aan dranken, croissants, kaas of charcuterie, fruitsalade of yoghurt. De snack wordt opgediend tussen 09.00 en 11.45 uur, tussen 14.00 en 18.00 uur en na 21.00 uur en bestaat uit een tussendoortje met een keuze aan dranken, broodjes, gebak en fruit. De lunch wordt opgediend tussen 11.45 en 14.00 uur. Het avondmaal tussen 18.00 en 21.00 uur. Lunch en avondmaal bestaan uit een lichte maaltijd met een keuze aan dranken, een voorgerecht, een koude schotel, brood en een dessert.

De NMBS-Groep wijst het advies af met als motivatie dat de artikels 32.8 en 32.27 niet van toepassing zijn in geval van overmacht. Over de toepassing van artikel 32.11 echter geen woord.

Anderzijds doen de NMBS-Groep en Thalys International ditmaal wel een poging om de overmacht te motiveren: *‘De meerderheid van het personeel dat voor Railrest werkt, gebruikt echter de trein voor het woon-werkverkeer. De staking leidde tot een gebrek aan personeel, waardoor het helaas onmogelijk was het tijdschema op tijd aan te passen’.*

Thalys International en de NMBS-Groep blijven bij hun beslissing dat er geen enkele vorm van compensatie kan worden toegekend.

De ombudsman betreurt dat de NMBS-Groep en Thalys International pas na het uitbrengen van het advies een poging doen om die overmacht te motiveren. Nochtans hadden ze daar tijdens de bemiddelingsprocedure alle tijd toe. Omdat het uitbrengen van een advies voor de ombudsman de laatste fase is in de door de wetgever ingestelde bemiddelingsprocedure, is het voor de ombudsman niet meer mogelijk de recentste beweringen van de NMBS-Groep en van Thalys International nader te onderzoeken.

2005/2087 Door de stakingsactie van de seingevers is de klant niet tijdig aangekomen in Brussel-Zuid om verder te reizen met de Thalys naar Paris Nord. De klant vraagt de NMBS-Groep om een compensatie.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij zich bewust is van de nare gevolgen voor klanten in geval van stakingen, maar ze heeft daar geen verweer tegen. Ook de NMBS-Groep zelf is er slachtoffer van: een treindienst kan maar moeizaam of helemaal niet georganiseerd worden indien er onvoldoende personeel en materieel beschikbaar is. Op voorhand kan niemand de impact van de werkonderbreking op het verdere verloop van de treindienst inschatten. Uit commercieel oogpunt is de NMBS-Groep bereid om de twee lijnen op de rittenkaart te compenseren en dit door middel van twee Compensatiebiljetten voor een enkele reis in tweede klas.

Voor wat betreft de Thalystickets dient de klant haar aanvraag te richten tot de klantendienst van Thalys International.

De ombudsman stelt dat de klant Thalystickets heeft aangekocht bij de NMBS-Groep via de verkoopdienst Telesales. De klant heeft dus een vervoerscontract met de NMBS-Groep bij wie zij de tickets aankocht op voormelde datum. Dit blijkt ontegensprekelijk uit de tickets.

De ombudsman formuleert het volgende compromisvoorstel: *‘De NMBS-Groep biedt de klant de gevraagde naverkoopdienst voor haar Thalystickets’.*

De NMBS-Groep antwoordt dat zij werd geconfronteerd met een werkonderbreking, waartegen ze geen verweer heeft. Het is niet omdat de NMBS-Groep een product van Thalys International aanbiedt dat zij moet instaan voor de afhandeling van een vergoeding

in een geval van overmacht. Thalys International beschikt zelf over een klantendienst die beter geplaatst is om in dergelijke gevallen een beslissing te treffen. De klant dient enkel zijn Thalystickets over te maken aan deze dienst waarvan zij het adres meegedeeld kreeg.

Tot haar spijt wenst de NMBS-Groep dan ook geen gunstig gevolg geven aan het compromisvoorstel.

De ombudsman herhaalt zijn stelling en voegt daaraan toe dat de klant geen rekening hoeft te houden met afspraken die de NMBS-Groep maakt met haar leverancier. Zij heeft enkel een contract met de verkoper (in casu NMBS nv).

Hierop brengt de ombudsman het volgende advies uit: *‘De NMBS-Groep biedt de klant de gevraagde dienst na verkoop voor haar Thalystickets’.*

De NMBS-Groep volgt het advies op en maakt de vraag tot compensatie over aan de klantendienst van Thalys International.

2005/2399 en 2005/2495

De klant koopt in september 2005 een jaarschooltreinkaart voor haar 18-jarige dochter. Daarna verneemt zij dat de schooltreinkaarten voor studenten boven de 18 jaar in februari 2006 circa 40% goedkoper worden. Zij vraagt of zij een deel van het te veel betaalde bedrag kan terugkrijgen.

De NMBS-Groep wijst de vraag van de klant af: de schooltreinkaarten waarvan de geldigheid langer loopt dan 1 februari 2006 (zoals de jaartreinkaarten) vallen niet onder de prijsdaling; ze kunnen opgezegd en terugbetaald worden volgens de in haar Algemene Voorwaarden geldende terugbetalingsregels.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de klant een contract (de aankoop van een schooltreinkaart voor haar studerende dochter van 18 jaar) afsluit met de NMBS-Groep tegen de voorwaarden die op dat moment van kracht zijn. Na die aankoop verandert een daartoe bevoegde derde partij de modaliteiten van de schooltreinkaart voor studenten ouder dan 18 jaar en legt de NMBS-Groep op dat product vanaf 1 februari 2006 tegen een prijs te verkopen die circa 40% lager is.

Het is logisch dat de klant die een (jaar)schooltreinkaart kocht van dat voordeel wil genieten en terugbetaling vraagt van het bedrag dat te veel werd betaald. Het is echter ook logisch dat de NMBS-Groep dit verlies aan inkomsten en de bijkomende administratieve kosten, verbonden aan de omwisseling van schooltreinkaarten niet zelf hoeft te dragen maar ervoor gecompenseerd wordt.

De voogdijminister heeft daartoe, na consultatie van de NMBS-Groep, een bedrag ingeschreven in de begroting dat de compensatie voor het hierboven vermelde verlies en de gemaakte kosten moet dekken.

Dat de NMBS-Groep toch een kleine administratiekost aanrekent om te beletten dat de terugbetaling van zeer kleine bedragen zou worden gevraagd met alle interne kosten die dat meebrengt, lijkt billijk.

De ombudsman stelt dan ook voor dat de NMBS-Groep het door de klant te veel betaalde bedrag voor de schooltreinkaart pro rata temporis compenseert, eventueel verminderd met administratiekosten.

De NMBS-Groep verwerpt het compromisvoorstel:

- de prijzen voor het vervoer van reizigers worden berekend volgens de tarieven die wettelijk van kracht zijn bij de aanvang van de geldigheidsperiode van het vervoerbewijs;
- een valideringsbiljet wordt, na afhouding van administratiekosten, terugbetaald afhankelijk van de periode dat de treinkaarhouder het in zijn bezit had;
- een valideringsbiljet wordt enkel pro rata temporis terugbetaald bij omwisseling vóór de vervaldag en zonder onderbreking tussen de valideringsperioden ingeval van wijziging van het traject, klas of de aard/categorie;
- de compensatie overeengekomen met de voogdijminister dekt enkel de verminderde prijs van de schooltreinkaarten die gevalideerd worden vanaf 1 februari 2006 en niet de financiële gevolgen van eventuele voortijdige terugbetalingsschema's.

Dat het tarief wordt aangerekend dat wettelijk van kracht is bij de aanvang van de geldigheidsperiode is ook de stelling die de ombudsman in zijn compromis naar voren bracht.

Het is echter een derde partij die een prijsdaling oplegt en de NMBS-Groep compenseert voor de inkomsten die zij als gevolg daarvan mis loopt en voor de kosten van omwisseling van de producten die vóór de bekendmaking van de prijsdaling reeds werden afgeleverd.

Het mag immers duidelijk zijn dat klanten in september of oktober geen jaartreinkaart zouden gekocht hebben, indien ze op de hoogte waren van het feit dat schooltreinkaarten voor +18-jarigen vanaf 1 februari 2006 zo maar eventjes 40% goedkoper zouden worden, maar dat zij een andere formule zouden gekozen hebben. De facto had geen enkele van de contracterende partijen weet hiervan.

De ombudsman herhaalt dat niet de NMBS-Groep moet opdraaien voor dit verlies aan inkomsten, de gedeeltelijke terugbetaling van de jaarschooltreinkaarten en de daaraan verbonden administratieve kosten voor de omwisseling: de instantie die de modaliteiten wijzigde, in casu de voogdijoverheid, moet de NMBS-Groep hiervoor compenseren; de nodige budgettaire voorzieningen hiervoor werden getroffen, na overleg met de NMBS-Groep.

Dezelfde stelling geldt voor de betrokken klanten wanneer dezelfde filosofie wordt toegepast: ook zij hoeven geen (financiële) schade te lijden bij omwisseling, die trouwens tegemoet komt aan de bedoeling van de voogdijoverheid: vanaf 1 februari 2006 tegen een verlaagd tarief reizen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dan ook dat zij het door de klant te veel betaalde bedrag voor de schooltreinkaart van haar dochter pro rata temporis terugbetaalt, eventueel verminderd met administratiekosten.

Het advies wordt afgewezen:

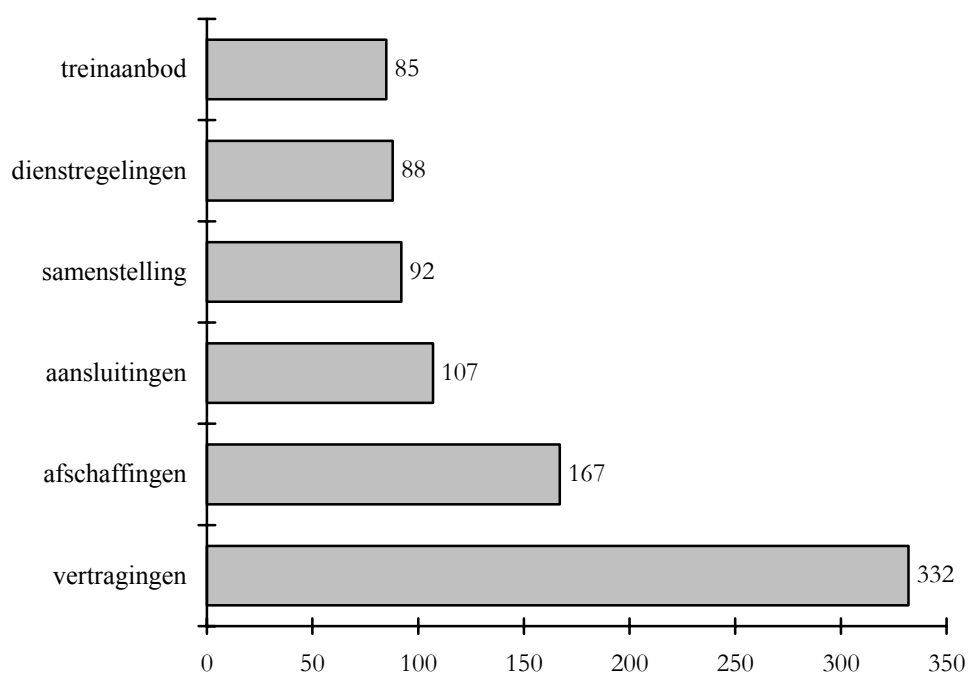
- wanneer een product in prijs wordt verlaagd tijdens de geldigheidsperiode ervan, is de NMBS-Groep in principe niet verplicht de klanten terug te betalen (zij vraagt hen ook niet bij te betalen bij een prijsverhoging); (dit werd ook nooit gevraagd – nota van de ombudsman)
- in samenspraak met de voogdijoverheid werd toch beslist om de jaartreinkaarten van de schooltreincaarthonouders, die wensen te genieten van de nieuwe prijsvoorwaarden, terug te betalen volgens de gewone procedure.

1.2. TREINDIENST

Met 871 klachten of 29,4% komt de groep 'Treindienst' op de tweede plaats. Het betreft hier klachten over:

- de regelmaat van het treinverkeer (vertraging, verbroken aansluiting, afschaffing en herhaaldelijk voorkomende technische incidenten)
- het plaatsgebrek in sommige treinen
- werkonderbrekingen
- de dienstregeling op bepaalde probleemlijnen

Klachtenpakket per categorie



De groei van het klachtenaantal van 2005 wordt grotendeels bepaald door de stijging van het aantal klachten in de laatste vier maanden van het jaar (zie grafiek op blz. 13). Daarvan kunnen er net niet de helft (49,0%) op rekening van de categorie 'Treindienst' worden geschreven (tegenover een jaargemiddelde van 29,4%). Dit houdt in dat in de eerste acht maanden van het jaar slechts 21,2% van de klachten handelde over de treindienst, een percentage dat op hetzelfde niveau zit als in 2004 (22,3% tegenover gemiddeld 29,5% in 2003).

Er mag dan ook gerust gesteld dat de ontevredenheid van de klanten over de organisatie van de treindienst na een lange periode van relatieve tevredenheid plots fel is toegenomen.

Voorals de stijging van het aantal klachten over vertragingen is opmerkelijk. Het aantal klachten over dit onderwerp was in 2005 net het dubbele van het aantal klachten in 2004 (332 tegenover 166). Waar in januari en februari 2005 uitzonderlijk weinig klachten over vertragingen werden genoteerd (tweemaal zes klachten) schommelde de daaropvolgende maanden het aantal klachten per maand tussen de 21 en de 29. In de maand oktober steeg het aantal klachten over dit onderwerp tot 34 om in november met 65 klachten een recordaantal te bereiken. Ook in december lag het aantal klachten over vertragingen nog steeds bijzonder hoog (55).

Ook sociale onrust, die zich vertaalde in werkonderbrekingen op 13 mei, 23 augustus en 7 oktober, liet zich voelen in de statistieken. Vooral de werkonderbreking van vrijdag 13 mei, die officieel maar twee uren duurde maar die de hele dag voor een ontredde van de treindienst zorgde, liet sporen na.

De categorie 'samenstelling' had dan weer veel minder invloed op de piek van het aantal klachten die in het najaar over de treindienst werd opgetekend, al waren er ook hier uitschieters in september en oktober.

Enige ergernis was er ook door de wijzigingen die op 11 december aan de dienstregelingen werden aangebracht, onder meer bij de klanten die gebruik maken van de stopplaatsen Neerwinden, Ezemaal en Vertrijk die hun (snelle) rechtstreekse treinen naar Brussel, Sint-Truiden en Hasselt zagen verdwijnen.

1.2.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

Met de stiptheid van de treinen liep het in de vier laatste maanden van 2005 niet zo best. Dat laat zich onmiddellijk voelen in het aantal klachten.

Ook de vraag naar compensatie kwam onmiddellijk weer bovendrijven.

De NMBS-Groep reageerde daar bijzonder onhandig op (zie punt 1.3.5. – Compensatie treinkaarthouders volgens het derde beheerscontract) en verstond zelfs de kunst te beweren dat zo lang de praktische modaliteiten niet opgelost waren voor zo'n regeling, er van compensatie geen sprake kon zijn. Begin 2006 (het beheerscontract werd in het Staatsblad gepubliceerd op 31 augustus 2005) was er nog altijd geen witte rook.

De ombudsman weet zeer goed waarom hij, toen hij een voorstel deed, steeds de nadruk gelegd heeft op een werkbare en realistische oplossing.

Ook de basis waarop vertraging wordt berekend, moet een realiteit weerspiegelen zoniet zal de regeling nog meer ergernis opwekken. De ombudsman heeft vroeger¹ al gepleit voor een opsplitsing van de cijfers tussen de spitsuren en de daluren. Toen werd er nog niets gezegd over de vermenging van cijfers van werkdagen en weekends en over vertragingen die geneutraliseerd worden. En wie nog verder wil: hoe verrekenst men de afgeschafte treinen?

De beste manier om compensaties te vermijden, is de reizigers op tijd ter bestemming te brengen. De NMBS-Groep zal dat instemmend een vanzelfsprekendheid vinden. Hopelijk trekt de NMBS-Groep die redenering door wanneer een reiziger die door een gemiste aansluiting, wegens vertraging van de eerste trein veel te laat op zijn uiteindelijke bestemming komt, compensatie vraagt voor die vertraging opgelopen bij zijn eindbestemming. De ombudsman hoopt dat de redelijkheid het haalt.

Het blijft toch steeds een NMBS-Groep die zwaar op defensief speelt. Dat zij haar belangen maximaal verdedigt, tot daar aan toe. Maar of dat per se betekent dat dit op kosten van de klant moet? Is het niet zo dat een tevreden klant, omdat hij stipt kan rijden en wanneer dit niet zo is – om welke reden ook – een begrijpend oor kan vinden bij de vervoersmaatschappij, de beste troef is om op termijn de belangen van die vervoersmaatschappij te behartigen?

Benieuwd hoe het artikel 47 van het beheerscontract, dat qua principe een grote stap voorwaarts maar bij de concrete toepassing een schuchter pasje is, zal worden vertaald.

¹ Jaarverslag 1999, blz. 57.

Incidenten op weg naar de luchthaven

Het zal je maar overkomen dat een zorgvuldig geplande en duur betaalde vliegreis reeds fout loopt voor ze goed en wel is begonnen omdat het treinverkeer urenlang wordt verstoord door een defecte locomotief, een afgeknapte bovenleiding, een aanrijding aan een overweg, een zelfdoding, ... Hoewel de klant zijn voorzorgen heeft genomen en een ruime marge heeft ingecalculeerd, volstaat die dan toch niet: het vliegtuig is vertrokken wanneer de luchthaven eindelijk in zicht is...

Het daaraan verbonden kostenplaatje is meestal aanzienlijk: om toch mee te kunnen met een volgende vlucht zijn er omboekingskosten, er moet soms een nieuw ticket gekocht worden, er zijn hotelkosten omdat men niet meer dezelfde dag kan vertrekken, of de reis moet gewoon geannuleerd worden omdat er geen alternatief voorhanden is.

De onfortuinlijke reiziger hoopt dan op enige tussenkomst vanwege de NMBS-Groep. Deze laatste blijft echter herhalen dat ze geen rekening kan houden met het reisdoel van haar klant.

Wat het nut is om op grote schaal publiciteit te voeren voor rechtstreekse treinen naar de luchthaven (cfr. kussende treinbegeleider en stewardess; opening 'Bocht van Nossegem') om vervolgens te stellen dat het – wat de NMBS-Groep betreft – er eigenlijk niet toe doet waar de reiziger naartoe reist, is op zijn minst een vraag waard.

Waarom langs de ene kant en terecht heel wat middelen en energie stoppen in de ontsluiting van de luchthaven, er rechtstreekse treinen naartoe laten rijden maar tegelijkertijd commercieel ontkennen wat de bedoeling daarvan moet zijn? Het lijkt een beetje absurd.

De Algemene Voorwaarden van de NMBS-Groep bevatten een aantal exoneratieclausules¹ waarmee ze zich indekt tegen zowat alles wat maar enigszins kan fout gaan.

Veeleer dan de kop in het zand te steken, zou de NMBS-Groep haar positie in dit segment van de vervoersmarkt kunnen verstevigen door de reiziger naar de luchthaven desgewenst een aan zijn specifieke noden aangepast product aan te bieden: een mogelijkheid tot het kopen van een met verzekeringsformule gecombineerd biljet waarop de reiziger in een aantal gevallen – zoals een treinincident waardoor een vlucht wordt gemist – zou kunnen terugvallen.

De NMBS-Groep is om diverse (onduidelijke) redenen niet ingegaan op onze suggestie.

¹ Art 4§1: 'De NMBS moet elke reiziger en zijn bagage vervoeren indien (-) de reiziger reist volgens de tarieven en (-) het vervoer mogelijk is met de treinen die in de dienstregeling van het Spoorboekje zijn aangegeven en voor zover dit vervoer niet door overmacht wordt belemmerd'.

Art. 58§2: 'In geval van vertraging, uitvallen van een trein of een gemiste aansluiting, heeft de reiziger recht op een schadevergoeding indien de NMBS daaraan schuld heeft. Die vergoeding, waarvan het bedrag door de reiziger dient bewezen, mag niet hoger zijn dan de vervoerprijs voor het Belgisch traject. Niettemin is er geen vergoeding verschuldigd aan een reiziger [...] die reist met biljetten tegen verminderde prijs of commerciële formules'.

Uiteindelijk stemde de NMBS-Groep er – na aandringen van de ombudsman – in toe om van haar treinbegeleiders bijzondere aandacht te vragen voor reizigers met een biljet naar de luchthaven (of naar een HST-station) en om de verkeersleiding in te lichten zodat deze bij ernstige problemen zo mogelijk voor deze klanten een alternatief kan uitwerken¹.

Daarbij wordt het begrip ‘luchthaven’ wel zeer eng geïnterpreteerd: enkel de reiziger naar Zaventem (bediend door het station Brussel-Nationaal-Luchthaven) mag aanspraak maken op de bijzondere aandacht van de treinbegeleider. Gaat het echter bijvoorbeeld om een treinreis met als bestemming Schiphol, dan verandert deze houding. In allerlei situaties wordt gewezen op de bijzondere plaats van Brussel in Europa. Kunnen we die zeer nuchtere vaststelling dan ook hier niet op zeer consequente wijze hanteren en elke klant als een echte klant beschouwen? Is het trouwens ook niet zo dat bepaalde bestemmingen in bepaalde omstandigheden slechts of beter bereikbaar zijn via Schiphol, Frankfurt/Main of Charles De Gaulle?

Dat het anders kan, bewijzen de Nederlandse Spoorwegen nv (NS). Sinds de zomer van 2005 bieden ze aan de klanten de mogelijkheid tot het afsluiten van een ‘Zorgeloos Treinen-verzekering’. Deze verzekering richt zich trouwens niet alleen tot de klanten die hun aansluiting met het vliegtuig moeten halen.

Het persbericht dat bij die gelegenheid werd verspreid, luidde daarbij als volgt:

Tedereen heeft ze wel eens. Momenten waarop het cruciaal is dat je er bij bent: een bruiloft, tentamen, begrafenis of een aansluiting op een vliegtuig of internationale trein voor je vakantie. Voor deze momenten introduceert NS de Zorgeloos Treinen-verzekering. De verzekering vergoedt op genoemde gevallen alternatief vervoer (bijn. taxi) wanneer je te laat dreigt te komen door een onverwachte afwijking van het spoorboekje waarbij de trein 30 minuten later aankomt. De verzekering biedt dan ook ondersteuning bij het omboeken van tickets...’.

Deze Zorgeloos Treinen-verzekering kost 9,50 euro per jaar voor de volwassene die titularis is van de verzekering. Meeverzekerde volwassenen betalen 6,50 euro per jaar terwijl voor kinderen tussen de 5 en 21 jaar 3,50 euro dient betaald te worden. Maximaal betaalt men 19,00 euro per polis.

Ook de aangeboden dekking is interessant (cfr. Algemene Voorwaarden van de polis):

Vergoed worden de in dit artikel genoemde kosten, mits deze aantoonbaar noodzakelijk en redelijkerwijs tijdens de duur van een reis extra gemaakt moesten worden als gevolg van een gebeurtenis of omstandigheid buiten de wil van de verzekerde ontstaan en op het voorkomen waarvan geen enkele invloed kon worden uitgeoefend.

a. Extra vervoerskosten bij treinvertraging

- 1. Deze dekking is van kracht indien de verzekerde zijn aansluitende internationale trein, veer- of vliegtuigverbinding dreigt te missen, omdat de trein waarmee verzekerde naar het overstapstation, aanlegplaats of vliegveld reist, vertraging oploopt.*

¹ Omzendbrief RZ.112/10.6/463/04RD van 6 oktober 2004.

Onder internationale trein of veerboot wordt verstaan een trein of veerboot, die verzekerde neemt om een buitenlandse bestemming te bereiken, waarvoor een éénmalig plaatsbewijs met plaatsreservering geldt.

Deze dekking geldt voor zover verzekerde minimaal één overnachting in het buitenland gepland heeft en dit kan aantonen.

2. *Deze dekking is van kracht indien verzekerde een bruiloft, begrafenis, crematie of examen dreigt te missen, omdat de trein, waarin verzekerde zit, vertraging oploopt.*

b. *Annuleringskosten bij treinvertraging*

Vergoeding voor annuleringskosten voor de reis, het hotelarrangement of de huurovereenkomst wordt verleend indien de annulering het gevolg is van een treinvertraging onder a.1. omschreven.

c. *Pinberoving*

Bij beroving is gedekt het bedrag dat verzekerde heeft opgenomen uit een geldautomaat. Deze dekking is van kracht voor geldopnames gedaan nadat verzekerde zijn internationale reis is begonnen en voor zover verzekerde zich in een trein of op een station, aanlegplaats of vliegveld bevindt. De dekking eindigt op het moment dat verzekerde aan boord gaat van de trein of de veerboot die of het vliegtuig dat hem over de grens gaat brengen.

Onder internationale reis wordt verstaan een reis die verzekerde maakt om een buitenlandse bestemming te bereiken waarbij minimaal één overnachting in het buitenland plaatsvindt en waarvoor gebruik wordt gemaakt van een internationale trein, veerboot of vliegtuig waarvoor een éénmalig plaatsbewijs met plaatsreservering geldt'.

Eén en ander veronderstelt wel dat de klanten de nodige voorzorgen nemen en voldoende tijd voorzien om de aansluitende internationale trein-, veer- of vliegtuigverbinding te halen: *Tenminste diende het tijdschema, waarin de trein met vertraging opgenomen was, een ruimte te laten tussen aankomst van de genomen trein en het vertrek van: 1) de aansluitende internationale trein van 30 minuten; 2) de aansluitende internationale veerboot van 60 minuten; 3) een vliegtuig met een bestemming in Europa van 60 minuten; een vliegtuig met een bestemming buiten Europa van 120 minuten'.*

Aan te stippen valt dat de dekkingen van deze Zorgeloos Treinen-verzekering in Nederland kan worden gecumuleerd met de compensaties die door de Nederlandse Spoorwegen worden toegekend bij vertragingen.

De ombudsman hoopt dat de NMBS-Groep ook op dat vlak snel duidelijkheid schept. Het eerste voorstel in dit verband, toegespitst op de luchthaven, werd reeds enkele jaren geleden gedaan.

GEMISTE AANSLUITINGEN – AFSCHAFFEN VAN TREINEN:

Wanneer een reiziger door een treinvertraging van een binnenlandse trein de aansluiting mist van zijn laatste trein, verbindt de NMBS zich ertoe:

- ofwel de reiziger per taxi naar zijn bestemmingsstation te brengen;
- ofwel een hotelovernachting voor de reiziger te betalen.

De NMBS maakt in functie van de kosten de keuze tussen één van deze twee maatregelen.

UIT DE PRAKTIJK

2005/1863 Een klant moet vanuit Brugge in opdracht van zijn bedrijf in de luchthaven van Schiphol een vlucht naar Sydney halen. In het station van Brussel-Zuid deelt men echter via de geluidsinstallatie mee dat de trein naar Amsterdam uitzonderlijk niet vanuit Brussel-Zuid maar wel vanuit Brussel-Noord zal vertrekken.

De klant neemt daarop de eerstvolgende trein naar Brussel-Noord maar wanneer hij daar aankomt blijkt de trein naar Amsterdam al vertrokken te zijn. Omdat zijn volgende trein pas een uur later is en hij dan zijn vlucht zou missen, doet hij voor zijn verplaatsing van Brussel naar Schiphol een beroep op een taxi, wat hem 400 euro kost.

De NMBS-Groep blijkt na discussie enkel bereid om het niet gebruikte deel van het treinticket terug te betalen.

Treinvertraging versus reizigersvertraging

In het vorige jaarverslag¹ ging de ombudsman uitgebreid in op de problematiek van de aansluitingen. Daarbij werd gesteld dat bij onvoldoende lange wachttijden voor aansluitende treinen, steeds een resem technische belemmeringen kunnen worden ingeroepen (een te beperkt aantal beschikbare sporen in de stations, een te krappe dienstregeling waardoor treinen een opgelopen vertraging moeilijk of niet kunnen inhalen, het creëren van een sneeuwbaaleffect waarbij in het ene station wachten op aansluiting aansluitingsproblemen veroorzaakt in een volgend station, een te beperkte keertijd in het eindstation, ...) maar dat nog te weinig rekening wordt gehouden met de ware belanghebbenden, namelijk de klanten.

¹ Jaarverslag 2004, blz. 120-124.

De ombudsman pleitte er voor om bij het vastleggen van de uiterste wachttijden voor het al dan niet verzekeren van aansluitingen ook maximaal rekening te houden met het aantal klanten dat in elk station afzonderlijk is aangewezen op aansluiting.

Het mag duidelijk zijn, dat ook in een structuur met verschillende bedrijven die samen instaan voor een dienstverlening, er eensgezindheid moet bestaan over de prioritaire belangen: de kwaliteitsservice aan de klant. Iedereen weet hoe hoog stiptheid op de prioriteitenlijst van de reiziger staat. In vorige jaarverslagen hebben we duidelijk gesteld dat er vooral gemord wordt over vertragingen wanneer een gemiste aansluiting daarvan het gevolg is.

Een klant in de best mogelijke omstandigheden een aansluiting verzekeren, is hier het hoofddoel, ook al is het probleem zeer complex en moet er soms zeer snel beslist worden. Dat dit voor de participerende bedrijven in het bepalen van hun onderlinge verantwoordelijkheden niet altijd evident is, kan best aangenomen worden. Maar dat klanten op tijd moeten komen en niet treinen, lijkt vanuit het standpunt van de dienstverlening een absolute prioriteit. Wat dan ook de onderlinge verrekeningsmechanismen zijn, elke redenering in functie daarvan en niet van de klant, is een misbaksel.

UIT DE PRAKTIJK

2004/1548 Op 23 juli 2004 wou de klant de trein nemen van 5.19 uur van Diegem naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. De klant stond op het perron, ingang industrieterrein. Toen de trein aankwam, hield deze stil aan de andere kant van hetzelfde perron, ingang station Diegem. Hierdoor was de klant ver verwijderd van het treinstel. Zij zette het op een lopen richting treinstel. Het treinpersoneel wachtte echter niet tot de klant ingestapt was en vertrok. De klant diende hierdoor een taxi te nemen om tijdig het vliegtuig te kunnen halen.

Uit het onderzoek is gebleken dat de treinbegeleider de klanten niet opgemerkt heeft omdat zij zich te ver van de trein bevonden. Om de aandacht van de klanten te trekken plaatst de NMBS-Groep aan de ingang industrieterrein een bord waarop de reizigers medegedeeld wordt dat de trein aan het andere uiteinde van het perron halt houdt.

Voor de ondervonden ongemakken biedt de NMBS-Groep, naast haar verontschuldiging, de klant een Geschenkbiljet aan.

1.2.2. AFSCHAFFINGEN

Bij een trein met een technisch probleem zoals een defecte locomotief, blokkerende deuren of een uitgevallen verwarming, zal de NMBS-Groep trachten om het defecte materieel te vervangen door reservemiddelen. Ook een zieke bestuurder of een gekwetste treinbegeleider moet vervangen worden. In nogal wat gevallen blijkt dat niet mogelijk, dan rest er geen andere mogelijkheid dan de trein af te schaffen.

Onnodig te vermelden dat de reiziger daar niet gelukkig mee is, zeker niet wanneer op de desbetreffende verbinding slechts om het (half)uur een trein is.

Soms ziet de reiziger gewoon af van de geplande treinreis en vraagt hij de terugbetaling van zijn biljet, wat de NMBS-Groep, gezien de omstandigheden, meestal ook doet.

Ook de communicatie over de afschaffing van een trein verloopt niet steeds vlekkeloos: de afschaffing wordt soms niet omgeroepen op het perron, waardoor de reiziger (in een onbemande stopplaats) wordt misleid en niet meer weet welke trein hij voor zich heeft. Een andere keer wordt geen alternatief geboden of de afschaffing van de 'snelle' trein wordt pas omgeroepen wanneer een 'tragere' trein in dezelfde richting reeds vertrokken is.

De afschaffing van de laatste trein van de dag is een geval apart: in haar Algemene Voorwaarden¹ engageert de NMBS-Groep zich er toe om haar klant met een taxi naar huis te brengen. In de praktijk heeft dat soms heel wat voeten in de aarde omdat het stationspersoneel weigert om een taxi op te roepen of eist dat de klant de taxikosten eerst zelf betaalt, waarna de Centrale Klantendienst dan na enig aandringen terugbetaalt.

Voor 13 mei 2005 was vooraf een gedeeltelijke werkonderbreking tussen 12 en 14 uur aangekondigd. Op sommige lijnen werd het werk reeds vroeger stilgelegd, waardoor één en ander uit de hand is gelopen: klanten die gepland hadden om nog vóór de actie hun bestemming te bereiken, raakten onderweg toch geblokkeerd. Bovendien deinden de gevolgen van de werkonderbreking uit tot een heel eind in de avondspits, waardoor menig pendelaar uren vertraging opliep.

De NMBS-Groep reageerde op de talloze klachten van haar klanten door te stellen dat ook zij verrast werd door de omvang van de actie, wat voor haar een situatie van overmacht vormde waardoor zij haar vervoersplicht niet naar behoren kon vervullen. Wie een gewoon vervoerbewijs had gekocht of zijn pass had ingevuld, kreeg vlot de terugbetaling of compensatie ervan, maar de treinkaarthouder botste traditiegetrouw op de exoneratieclausule² uit de Algemene Voorwaarden.

¹ Artikel 12 : Gemiste aansluitingen - Afschaffen van treinen, §2: Wanneer een reiziger door een treinvertraging van een binnenlandse trein de aansluiting mist van zijn laatste trein, verbindt de NMBS zich ertoe de reiziger per taxi naar zijn bestemmingsstation te brengen.

² Artikel 23§1 : Een houder van een treinkaart kan geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, bij stoornis, vertraging of wijziging in de treindienst, bij het uitvallen van rytuigen 1ste klas of plaatsgebrek waardoor de reiziger in 2de klas moet reizen.

Ook klachten over de stakingen van 23 augustus 2005 en 7 oktober 2005 werden door de NMBS-Groep op deze wijze afgewimpeld. De ombudsman bracht daaromtrent een aantal adviezen uit die verder in dit verslag aan bod komen.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0044 De klant koopt midden oktober in het station Oostende tickets en reserveringen voor de Berglandexpress naar San Candido (heenreis op 7 januari, terugreis op 22 januari). Op 2 januari verneemt hij dat de trein op 7 januari niet rijdt. Het voorgestelde alternatief met overstap in Köln en Fortezza voldoet voor hem niet.

Hij vraagt schadevergoeding voor deze afschaffing.

The Train Company¹ biedt de klant een korting van 25% op een volgende reis maar ook een boeket bloemen aan.

2005/0983 Voor zijn treinreis van Brussel naar Aywaille kan de klant kiezen uit de volgende combinaties:

- P: Brussel-Noord (17.40 uur) – Luik-Guillemins (18.41 uur/19.18 uur) – Aywaille (19.48 uur);
- IC: Brussel-Noord (17.37 uur) – Luik-Guillemins (18.53 uur/19.18 uur) – Aywaille (19.48 uur).

Omdat twee treinen wegens technische problemen zijn afgeschaft, is de klant aangewezen op de IC-verbinding Brussel-Noord (18.04 uur) – Luik-Guillemins (19.02 uur/19.18 uur) – Aywaille (19.48 uur).

Deze trein – die gewoonlijk over de HST-lijn rijdt – wordt omwille van dezelfde problemen omgeleid via Tienen en komt pas om 19.32 uur aan in Luik-Guillemins. De volgende trein naar Aywaille is voorzien om 21.18 uur.

Op aanraden van een personeelslid neemt de klant in Luik-Guillemins om 20.22 uur de trein naar Rivage (20.50 uur). Om niet nog meer tijd te verliezen, neemt de klant in Rivage een taxi naar huis (27 euro); hij vraagt de terugbetaling van die kosten.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de problemen werden veroorzaakt door een defecte trein in de noord-zuidverbinding; de P-trein die zogezegd afgeschaft was, is in werkelijkheid teruggesleept naar Brussel-Zuid en is in Luik-Guillemins aangekomen om 19.23 uur. Zij geeft toe dat haar medewerker in Rivage de klant wel degelijk het gebruikte alternatief

¹ De privéoperator die de Berglandexpress uitbaat.

heeft aanbevolen, maar dat daarbij duidelijk werd gesteld dat de klant daarvan de kosten moest dragen. De vraag om terugbetaling wordt afgewezen.

De ombudsman wijst er op dat het, gelet op het incident dat aan de basis lag van de chaotische reis, in volle avondspits, onmogelijk was om de klanten tijdig te informeren. Om zo spoedig mogelijk in de buurt van zijn woonplaats te geraken, heeft de klant een logische beslissing genomen. Hij legde het laatste stuk van zijn reis af met een taxi, wat kosten met zich heeft gebracht.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep, gelet op de uitzonderlijke omstandigheden, een commerciële geste zou stellen. De NMBS-Groep gaat daar op in: zij biedt de klant vier Compensatiebonnen aan van ieder drie euro, wat neerkomt op de tegenwaarde van vier Seniorbiljetten, een tarief waarvoor de klant in aanmerking komt.

2005/1041 Een voor 13 mei 2005 geboekte groepsreis van Brugge naar Mariembourg loopt in het honderd door een tijdelijke werkonderbreking tussen 12 en 14 uur waardoor het treinverkeer hopeloos in de knoop zit.

De kinderen moeten met particuliere wagens gerepatrieerd worden. De klanten vragen terugbetaling van het niet-gebruikte gedeelte van het groepsbiljet.

De NMBS-Groep deelt mee dat de staking het haar onmogelijk maakte om de treindienst naar behoren te organiseren; zij verontschuldigt zich voor de hinder die de klanten ondervonden en zij betaalt het ongebruikte groepsbiljet integraal terug.

1.2.3. SAMENSTELLING

Capaciteitsproblemen in de spitsuren

De recente maatregelen om het gebruik van de trein voor het woon-werkverkeer te promoten, zoals de ‘gratis’ treinkaart¹ voor werknemers en het gratis gebruik van een aantal stationsparkings, hebben duidelijk hun doel niet gemist: het aantal pendelaars blijft toenemen.

Dit succesverhaal vertaalt zich echter ook op minder aangename wijze: de NMBS-Groep slaagt er – vooral tijdens de piekuren – niet in om alle pendelaars in comfortabele omstandigheden te vervoeren. Sommige treinen kampen met een chronische overbezetting.

Ook in 2005 ontving de ombudsman weer talrijke klachten over treinen waarvan de samenstelling tot problemen leidt.

Deze klachten hebben betrekking op:

- een ontoereikende samenstelling als een dagelijks weerkerend en dus structureel probleem;
- een verminderde samenstelling op een welbepaalde dag (de trein is korter dan voorzien als gevolg van een technisch probleem met één of meer rijtuigen) of tijdens een bepaalde periode (zomermaanden, eindejaarsperiode).

Het resultaat: overvolle treinen, rechtstaan, soms opeengepakt als haringen in een ton, kortom reizen in heel oncomfortabele omstandigheden.

Die klanten vragen dan ook om de trein uit meer rijtuigen samen te stellen.

In de praktijk is dit om een aantal redenen niet altijd mogelijk:

- het beschikbare materieelpark in de piekuren is praktisch volledig in omloop of in herstelling zodat niet alle vragen om versterking van treinen kunnen worden uitgevoerd;
- in de spits rijden de meeste treinen reeds met een maximale samenstelling zodat versterking om technische en om redenen die met veiligheid te maken hebben niet meer mogelijk is (bijvoorbeeld: treinen nog langer maken zou betekenen dat een aantal perrons gewoon te kort zijn om in of uit te stappen).

Voor een structurele oplossing voor dit capaciteitsprobleem blijft het wachten op de levering van bijkomend dubbeldeksmaterieel en op de voltooiing van een aantal aan gang zijnde of alleszins geplande infrastructuurwerken.

¹ Met gratis treinkaart wordt bedoeld dat, wanneer de werkgever daaromtrent met de NMBS-Groep een derdebetalers-regeling afspreekt en 80 procent van de prijs van de treinkaart van zijn werknemers voor zijn rekening neemt, de federale overheid de resterende 20 procent bijpast, zodat de werknemer zelf niets hoeft te betalen.

Meer en meer klanten stellen zich de vraag of de NMBS-Groep de beschikbare dubbeldekkers niet op een doelmatiger manier zou inzetten.

Zo wordt op de IC-A-verbinding Brussel/Oostende tijdens de piekuren voor de klokvaste IC-treinen klassieke I-11-rijtuigen ingezet, terwijl voor de P-treinen dubbeldeksrijtuigen worden gebruikt. De klanten suggereren om deze situatie om te draaien: dubbeldeksmaterieel voor de IC-treinen en ander materieel voor de P-treinen.

De klanten vinden dat een logische ingreep: de klokvaste IC's sluiten in de overstapstations haast naadloos aan op de treinen van de secundaire lijnen en op de eveneens klokvaste busdiensten; voor de P-treinen is dat veel minder of helemaal niet het geval. Voor nogal wat reizigers is de P-trein dan ook geen alternatief: zij blijven noodgedwongen de overbezette IC nemen.

Deze piste verdient dan ook de nodige aandacht. Ze zou voor een groot aantal pendelaars (kernactiviteit voor het personenvervoer!) een reële en grote comfortverbetering betekenen. Een gegronde uitleg waarom dit niet gebeurt, zal men de (kritische) pendelaar die dagelijks geconfronteerd wordt met een volle trein, niet lang meer kunnen onthouden.

Ook stelden wij het afgelopen jaar in een aantal dossiers waarin om versterking werd gevraagd, vast dat de NMBS-Groep soms onwaarschijnlijk veel tijd nodig had om de vraag te onderzoeken en haar antwoord mee te delen. Met de mosterd na de maaltijd komen, wanneer het bijvoorbeeld een klacht betreft die slaat op de zomermaanden en het antwoord er in september komt, scherpt enkel het ongenoegen aan.

Tijdens de zomermaanden wordt, zoals bekend, de samenstelling van een aantal IR- en IC-treinen verminderd. Dit op zich geeft, in de periode vóór medio juli en na medio augustus, al aanleiding tot overbezetting. Als dan voor en/of na een in samenstelling verminderde IR- of IC-trein in die periode ook nog eens een P-trein is afgeschaft, zijn die IR- of IC-treinen echte sardienenblikken. Zo protesteerde een klant tegen de verminderde samenstelling van de IR-trein 3314 in juli 2004. Na tussenkomst van de ombudsman schroefde de NMBS deze beslissing terug en werd het oorspronkelijk voorziene aantal rijtuigen weer ingezet. In 2005 signaleerde dezelfde klant eind juni hetzelfde probleem. Voor het imago van de NMBS-Groep zou het uiteraard beter zijn dat de opvolging van eerder gemelde capaciteitsproblemen (waarvoor een oplossing kon worden gevonden) zeer strikt gebeurt om te vermijden dat exact hetzelfde probleem zich het jaar daarop weer voordoet.

Trouwe klanten die met treinen geconfronteerd worden waarvan de capaciteit al onvoldoende groot is, ergeren zich ook mateloos aan het feit dat tot deze treinen soms nog groepen toegelaten worden: in deze drukkbeklante treinen vinden zij sowieso al bijna geen zitplaats, een groep er bovenop is dan helemaal rampzalig.

Te klein samengestelde treinen betekent op bepaalde lijnen na een aantal stops bomvolle treinen. Klanten die in volgende stations of stopplaatsen wachten op het perron om die treinen te nemen, kunnen die overvolle rijtuigen niet meer in en blijven dan noodgedwongen achter. Zij moeten dan de volgende trein nemen. Gevolg: te laat op het werk. Een te kleine samenstelling betekent ook dat gangen en platforms dikwijls vol staan en dat nog

instappende klanten moeite hebben om zich er nog bij te wurmen. Dit alles kost uiteraard tijd zodat treinen vertraging oplopen, de klanten later hun bestemming bereiken of zelfs hun aansluiting missen.

Wanneer de tweedeklassenrijtuigen overbezet zijn, kan de treinbegeleider beslissen om één of meer eerste klassenrijtuigen te deklasseren (in bepaalde treinen is er zelfs een permanente deklassering). Deze beslissing stuit dan soms weer op boze reacties van eerste klassenreizigers. Problematischer wordt het wanneer tweedeklassenreizigers (al dan niet met de toestemming van de treinbegeleider) de afdeling eerste klas overspoelen en eerste klassenklanten die nadien instappen zelf geen zitplaats meer vinden en moeten rechtstaan.

Ook van de treinbegeleider vraagt het dan veel diplomatie om incidenten te vermijden en elke klant tevreden te houden.

Hoe dan ook levert zowel deklasseren als niet deklasseren ontevreden klanten op. Pasklare oplossingen voor het probleem liggen niet voor het grijpen, en vragen, zoals gezegd, veel inzicht van de treinbegeleider.

Meer treinen inzetten, betekent ook dat er uiteindelijk bijkomende rijpaden moeten worden gecreëerd en dat is enkel realiseerbaar mits ingrijpende en tijdrovende infrastructuurwerken. Materieel inzetten met een grotere capaciteit (bijvoorbeeld dubbeldeksrijtuigen) lijkt nog steeds de meest haalbare kaart, al is het ook nog even wachten op de volgende levering daarvan.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0784 De klant beklagt zich over de verminderde samenstelling van de L-trein 3357 op 12 en 14 april. Daardoor dienden de klanten opeengepakt en in uiterst oncomfortabele omstandigheden hun reis af te leggen.

De NMBS-Groep deelt mee dat de voorziene samenstelling van trein 3357 uit vier rijtuigen bestaat; op de vermelde data was de samenstelling gereduceerd tot twee rijtuigen als gevolg van het feit dat er een groot aantal stellingen van dit type materieel buiten dienst was en dat er geen ander reservematerieel kon worden ingezet wegens technische incompatibiliteit.

Zij biedt de klant haar verontschuldiging aan voor de ongemakken die hij ondervond.

2005/0282 De klant klaagt over overbezetting van de treinen op de verbinding Leuven/Brussel tussen 7 uur en 7.30 uur en tussen 16.30 uur en 17.05 uur in de richting Brussel/Leuven. Daardoor moet zij acht op tien keer de reis rechtstaand afleggen. Zij stelt voor dat op dit traject dubbeldeksstreinen worden ingezet.

Uit de gemiddelde bezettingscijfers blijkt volgens de NMBS-Groep dat de treinen Leuven/Brussel inderdaad druk tot heel druk bezet zijn, maar enkel de trein van 7.05 uur heeft echt te kampen met overbezetting. Ook voor de terugreis zijn de treinen van 16.30 uur en 17 uur heel druk maar niet overbezet.

De NMBS-Groep sluit niet uit dat de treinen plaatselijk overbezet zijn omdat klanten bijvoorbeeld massaal in die rijtuigen instappen die stoppen voor een in- of uitgang van het station of die bij aankomst in hun bestemmingsstation net aan de uitgang van het perron stoppen. Er kunnen dus met andere woorden nog vrije zitplaatsen zijn in bepaalde delen van de trein (meestal vooraan of achteraan de trein) en de NMBS-Groep raadt de klant aan om zich door te trein naar die vrije plaatsen te begeven.

Het inzetten van dubbeldekkers wordt niet overwogen.

1.2.4. DIENSTREGELINGEN EN TREINAANBOD

Waar de NMBS-Groep oorspronkelijk had voorzien in december 2006 met een totaal nieuw spoorplan voor de dag te komen, werd ondertussen beslist om de vernieuwing van het aanbod in drie fases door te voeren. Reden daarvoor is dat een aantal infrastructuurwerken die de vernieuwing van het treinaanbod mogelijk moeten maken, zoals de noord-zuidverbinding in Antwerpen, de viersporige lijn Brussel/Leuven en de verbindingsbocht van Leuven, niet tijdig klaar (zullen) zijn. Ook zou de NMBS-Groep nog niet over voldoende bijkomend materieel beschikken, waaronder nog meer dubbeldeksrijtuigen en nieuwe motorstellen, om een uitbreiding van het treinaanbod mogelijk te maken.

De NMBS-Groep beschikte over de keuze om ofwel het hele nieuwe vervoerplan uit te stellen tot een latere datum ofwel om dat nieuwe vervoerplan in fases door te voeren zodat de klanten zo snel mogelijk van de nieuwe of vernieuwde infrastructuur zouden kunnen genieten. De NMBS-Groep heeft voor deze laatste oplossing gekozen.

Wijzigingen lijn 36 tussen Brussel en Landen

Bij de aanpassing van de dienstregeling op 11 december 2005 werd de zogenaamde 'Bocht van Nossegem' in gebruik genomen. Deze 'Bocht van Nossegem' laat toe om voortaan ook de nationale luchthaven vanuit Leuven te bedienen. Klanten vanuit Leuven (en verder) met bestemming de nationale luchthaven hoeven bijgevolg niet meer rond te reizen via Brussel en kunnen aldus tot 40 minuten tijdswinst boeken. In een nog latere fase ('horizon 2010') wordt de nationale luchthaven eveneens ontsloten in de richting van de spoorlijn Brussel/Antwerpen (lijn 25) en wordt het station van de luchthaven een doorgaand station in plaats van een kopstation (het zogenaamde 'Diabolo-project'). Vanaf dan hoeven treinen niet langer hun rijrichting te veranderen om de treinrit verder te kunnen zetten.

De in gebruik genomen 'Bocht van Nossegem' is niet alleen interessant voor de klanten die op de luchthaven een vlucht moeten halen, maar ook voor de talrijke werknemers van de luchthaven die in de streek van Leuven wonen.

De abonnees uit Verrijck, Ezemaal en Neerwinden zijn echter niet gelukkig met de op 11 december 2005 ingevoerde dienstregeling; zij zagen hun overstapvrije verbinding richting Brussel en richting Hasselt verdwijnen. Tussen 26 september 1999 en 10 december 2005 werden deze stations, tot ongenoegen van de andere klanten die hun reistijd met zeven tot acht minuten zagen verlengd, in het kader van de grootschalige spoorwerken op de lijn 36 namelijk als tijdelijke haltes opgenomen in de IC-verbinding Genk/Gent-Sint-Pieters via Brussel en Aalst.

Voor de NMBS-Groep liggen de zaken logisch: de werken op de lijn 36 zijn ondertussen dermate gevorderd dat het opnieuw mogelijk is om voor de stopplaatsen Verrijck,

Ezemaal en Neerwinden een aparte stoptrein te voorzien, zodat de IC-treinen er niet langer hoeven te stoppen. De NMBS-Groep is van mening dat het aantal klanten in die stopplaatsen trouwens zo beperkt is dat dit er geen halte van IC-treinen rechtvaardigt.

Daarenboven is de dienstregeling zoals ze nu voorligt, nog niet definitief. Waar tussen Herent en Leuven de spoorlijn 36 reeds op vier sporen werd gebracht, is dit tussen Brussel-Noord en Herent vooralsnog niet het geval en blijft het behelpen met de vroegere twee sporen. In december 2006 zouden eveneens de vier sporen tussen Brussel-Noord en Herent gebruiksklaar moeten zijn. De NMBS-Groep maakt zich sterk dat ze dan over meer exploitatiemogelijkheden zal beschikken. Toch zouden de voorziene aanpassingen vooral ten goede moeten komen van de spitsuurtreinen en van de stations gelegen tussen Leuven en Brussel.

De stelling van de NMBS-Groep dat zij op 11 december 2005 terugkeerde naar de situatie zoals ze bestond voor 26 september 1999, moet enigszins genuanceerd worden. In de richting van Brussel is het voornaamste verschil dat zowel vóór 26 september 1999 als tussen 27 september 1999 en 11 december 2005 de spreiding van de treinen in Verrijk, Ezemaal en Neerwinden veel regelmatig was: een trein om het uur met eenmaal per uur daar netjes tussenin een spitsuurtrein. Nu ligt dat anders: de ene keer steken er drie kwartier tussen twee treinen, een andere keer een kwartier en nog een andere keer een uur en negen minuten.

Er moet wel gezegd dat sinds het IC/IR-plan van 24 mei 1998 er altijd een mogelijkheid was om in Neerwinden te vertrekken om 7.30 uur met overstap in Leuven en aan te komen omstreeks 8.21 uur/8.26 uur in Brussel-Noord. Deze trein is dus een constante gebleven in de dienstregeling.

Het ongenoegen van de klanten in de richting van Brussel heeft dan ook voornamelijk te maken met het feit dat ze nu opnieuw moeten overstappen in Leuven. In de vorige situatie waren ze bij het instappen in de rechtstreeks IC-treinen uit Genk namelijk verzekerd van een zitplaats, vóór in het station van Leuven de grote massa instapt.

In de huidige situatie met overstap te Leuven is de garantie van een comfortabele zitplaats verdwenen terwijl bovendien in Leuven steeds het risico bestaat om de aansluiting te missen. Zeker de eerste dagen van de nieuwe dienstregeling gaf dat in de richting Brussel weinig bemoedigende vooruitzichten. Later bleek dat eigenlijk nogal mee te vallen, temeer daar door het grote treinaanbod tussen Leuven en Brussel de vertraging kan beperkt worden. Anders is het in de omgekeerde reisrichting, wanneer de klanten terugkeren naar huis: bij het in Leuven missen van de aansluiting in de richting van Landen is het al gauw drie kwartier tot een uur wachten op de volgende trein.

Voor de klanten uit Verrijk, Ezemaal en Neerwinden die werken of schoollopen in Sint-Truiden en Hasselt liggen de kaarten nog anders: sinds 11 december 2005 moeten ze in Landen op wekdagen 53 minuten op aansluiting wachten, al is er ook hier een uitzondering: wie bijvoorbeeld in Neerwinden om 07.05 uur vertrekt richting Sint-Truiden en Hasselt moet slechts 20 minuten op aansluiting wachten.

Tussen 27 september 1999 en 10 december 2005 hoefden ook deze klanten niet over te stappen in Landen. Vóór 27 september 1999 moest er eveneens overstapt worden in Landen, maar toen moest er klokvast slechts 17 minuten op aansluiting worden gewacht.

UIT DE PRAKTIJK

2005/2740 *‘Ik stel vast dat we dagelijks 17 minuten (soms 27) langer onderweg zijn om naar het werk te sporen. In plaats van sneller gaat het nu trager, dank zij de overstap in Leuven. Is het zo dat de spoorwegen volk trachten aan te trekken en de grote stations te ontlasten van wagens op de parkings? Zo zijn ze in Verrijck grote werken aan het doen waar in de toekomst waarschijnlijk niemand gebruik zal van maken. Bedankt NMBS, niet alleen van mij maar ook van de andere ontevreden reizigers die van deze lijn gebruik maken.’*

Langere reistijd tussen Geraardsbergen en Edingen

In afwachting van een volwaardig en hoogfrequent voorstadsnet rond Brussel (het zogenaamde ‘GEN’, ‘Gewestelijk Expresnet’) startte de NMBS-Groep in juni 2003 met ‘CityRail’. Vijf verbindingen¹ in een straal van ongeveer 30 km rond Brussel kregen het CR-label opgekleefd. Dit label moest synoniem staan voor stiptheid, voldoende zitplaatsen, kwaliteit van de informatie en onthaal in de stations. Er wordt daarvoor in principe standaard gebruik gemaakt van gemoderniseerde klassieke tweeledige motorstellen met geluidsinstallatie, heteluchtverwarming en toiletten met gesloten circuit. Stations- en treinpersoneel op deze lijnen werd verzocht om extra aandacht te besteden aan deze kwaliteitsfacetten.

Op 11 december 2005 kreeg ook de stoptrein Geraardsbergen/Aat/Edingen/Brussel het CR-label toegekend. Daar dienden dan wel de verouderde drieledige motorstellen van het type Break met automatische koppeling (gebouwd omstreeks 1982) vervangen te worden door de recent gemoderniseerde tweeledige klassieke motorstellen. Deze laatste moeten echter nog altijd manueel gekoppeld worden, wat betekent dat er steeds tussenkomst van stationspersoneel vereist is.

De inzet van vernieuwde klassieke tweeledige motorstellen vraagt in het station van Edingen dan ook meer tijd voor de manuele koppelingsprocedure dan voorheen het geval was met de automatische koppeling. Omdat de NMBS-Groep ervoor heeft geopteerd om

¹ - Eigenbrakel /Brussel-Schuman/Aalst;
- Brussel-Zuid/ Dendermonde;
- Brussel-Zuid/Louvain-la-Neuve-Université;
- Brussel-Noord/Zottegem;
- Brussel-Zuid/Aalst.

het vertrek- en aankomstuur in Aat ongewijzigd te laten, dient in Edingen het treingedeelte uit Geraardsbergen vóór het treingedeelte uit Aat toe te komen. Om dit mogelijk te maken moet vanaf 11 december het treingedeelte in Geraardsbergen vijf minuten vroeger naar Edingen vertrekken. Omgekeerd komt de trein daar vijf minuten later toe.

Dit veroorzaakte ongenoegen bij onder meer scholieren die in Geraardsbergen schoollopen en die door de gewijzigde dienstregeling (verlaat aankomstuur in Geraardsbergen) te laat op school zouden aankomen.

De NMBS-Groep liet hier weten dat er vanaf 11 december 2005 een bijkomende schooltrein werd ingelegd vanuit Edingen (met halte in Tollembeek, Galmaarden en Viane-Moerbeke) naar Geraardsbergen met aankomstuur ruim vóór het begin van de lessen.

UIT DE PRAKTIJK

2005/2574 De klant protesteert tegen de nieuwe dienstregeling die vanaf 11 december 2005 op lijn 123 (Geraardsbergen/Edingen/Brussel) van kracht wordt: zijn treinrit wordt zowel 's morgens als 's avonds vijf minuten langer.

De NMBS-Groep geeft de reden voor de wijziging in de dienstregeling (zie hierboven). Ze meldt eveneens dat de vertrektijd in de stations op lijn 123 niet kon behouden blijven omdat dit voor problemen zou zorgen in de Brusselse noord-zuidverbinding.

Zij wijst er verder nog op dat dit een tijdelijke maatregel is: tegen eind december 2006 is er immers een snellere verbinding naar Brussel voorzien.

Diegem

Nadat op 14 juni 2004 de bediening van Diegem grondig werd gewijzigd (de P-treinen 7401 en 8401 zouden er voortaan niet meer stoppen), ontving de ombudsman tientallen klachten van reizigers die werken in één van de bedrijven op de industrieterreinen rond de luchthaven. Wij hebben daarover uitvoerig bericht in ons vorig jaarverslag¹.

De met de NMBS-Groep daarrond gevoerde discussie mondde uit in een dovemansgesprek: nog steeds hebben wij geen ernstige argumenten ontvangen waarom zij de zo door haar klanten gecontesteerde ingreep niet zou kunnen terugschroeven.

Gelukkig liggen ook nog andere instanties wakker van de mobiliteitsproblemen rond Zaventem: op 2 mei 2005 werd in de schoot van de mobiliteitscel 'Mobidesk' van de

¹ Jaarverslag 2004 blz. 130 e.v.

Provincie Vlaams-Brabant een debat georganiseerd waarop naast DE LIJN, de NMBS-Groep, Taxistop en Mobidesk zelf ook 78 bedrijven werden uitgenodigd.

In het licht van de op de lijn 36 geplande werken in het kader van het 'Gewestelijk Expresnet' (GEN) en de ontsluiting van de luchthaven uit de richtingen Leuven en Antwerpen (Diabolo) werd bij die gelegenheid gepraat over de daarbij te verwachten mobiliteitsproblemen en over de praktische oplossingen die kunnen geboden worden. Ook daar kwamen de mobiliteitsproblemen van de in Diegem gevestigde bedrijven aan bod.

Uit de discussie kwam naar voor dat een fundamentele verbetering van de bediening van het station Diegem er niet inzit vóór 2007/2008, maar naarmate de werken opschieten, zal bekeken worden waar er ruimte vrijkomt.

Op 11 december 2005 werd de 'Bocht van Nossegem' officieel in gebruik genomen: daardoor is het station op de luchthaven rechtstreeks bereikbaar vanuit de richting Leuven. Het onmiddellijke gevolg daarvan is dat Diegem voortaan bediend wordt door twee treinen per uur in iedere richting (waarvan één via de luchthaven).

Mede door de gebrekkige stiptheid op de lijn 25 (Antwerpen/Brussel), waardoor de aansluiting in Brussel-Noord naar de lijn 36 (Brussel/Leuven/Luik) wordt verbroken, blijft de bereikbaarheid van het station Diegem problematisch voor pendelaars uit de richting Mechelen/Antwerpen. Een overstap in Vilvoorde op de lijnbus naar de bedrijventerreinen rond de luchthaven lijkt ons in de huidige context alleszins bedrijfszekerder dan de geboden theoretische treinoplossing. Voor een structurele verbetering is het wachten op de voltooiing van de Diabolo-werken.

Wijziging van aansluitingen in Namen

Sinds 12 december, daags nadat de nieuwe dienstregeling van kracht werd, zijn in het station Namen nieuwe werkzaamheden aan de gang om de spoortunnel te voltooien. Dankzij deze tunnel zal de lijn Brussel/Luxemburg de verbinding Luik/Charleroi niet meer moeten kruisen.

Deze werken bezorgen de pendelaars van de lijnen 154-161 (Dinant/Namen/Brussel) heel wat problemen: het wordt hen zowel op hun heen- als op hun terugreis heel moeilijk gemaakt om in Namen over te stappen. Het overstappen op zich is nog het minst erge op voorwaarde dat de pendelaar weet dat de aansluiting verzekerd wordt zodat hij zijn traject kan voortzetten. Dit is helaas niet het geval. Voor de trajecten Dinant/Brussel zijn er weinig problemen, in de andere richting kan dat niet worden gezegd. Voor klanten die in Brussel werken, is de terugreis 's avonds in volle spits (voornamelijk de IC-trein 2417, vertrek om 17.06 uur in Brussel-Zuid) heel stresserend: als gevolg van dagelijkse vertragingen van deze IC-trein (voorziene aankomst in Namen om 18.07 uur) komt de aansluiting in Namen met de IR-trein 3338 (voorzien vertrek om 18.15 uur) naar Dinant namelijk in het gedrang. In de 25 dagen vanaf de invoering op 11 december 2005 van de

nieuwe dienstregeling is trein 2417 maar liefst 21 keer met een vertraging tussen de 5 en 72 minuten aangekomen. Vier keer werd de aansluiting naar Dinant niet verzekerd; één keer toen de aansluiting wel werd verzekerd, viel de aansluitende trein jammer genoeg 20 meter na zijn vertrek uit. Van pech gesproken...

Het traject Brussel-Zuid/Namen is 65 km lang en duurt, volgens de dienstregelings-tabellen, 1.01 uur; de gemiddelde snelheid bedraagt dus iets minder dan 64 km/u. In het beste geval werd tijdens de onderzochte periode het traject afgelegd tegen 57,4 km/u, in het slechtste tegen 29,5 km/u of de snelheid van een bromfietsje. Als klap op de vuurpijl moeten de reizigers richting Dinant wanneer ze hun aansluiting missen 'maar een uur' wachten om thuis te geraken. Wie verder naar Bertrix moet (lijn 166) heeft 'slechts' een wachttijd van twee uur voor de boeg; dat kan tellen bij winterse omstandigheden.

Maar wat is dan toch de oorzaak van deze chronische vertragingen en welke zijn de oplossingen om de stiptheid te verbeteren? Eerst en vooral is er het gekende probleem van de gesatureerde noord-zuidverbinding: wegens het hoge aantal treinen dat er in de spits door moet, is dit een broze schakel (de treinen volgen er elkaar soms om de drie minuten op).

Het volstaat dat één daarvan vertraging oploopt om een sneeuwbaaleffect te krijgen. Ten tweede moet het treinverkeer tussen Brussel-Noord en Ottignies over twee sporen in afwachting van het GEN. Bovendien is Ottignies ook een station van waaruit een pak treinen vertrekken naar (of aankomen uit) Leuven, Louvain-la-Neuve-Université, Brussel, Namen en Charleroi die elkaar in Ottignies moeten kruisen, ontwijken of voorbijsteken.

Tenslotte verloopt de aankomst in het station Namen – ook al een station met treinen in alle richtingen – ook niet probleemloos omdat er als gevolg van de hierboven vermelde werken minder beschikbare sporen zijn. De klanten hebben allemaal hun voorstellen voor verbetering, die dikwijls getuigen van gezond verstand maar die soms ook enkel de problemen verschuiven; soms zijn het ook ideeën die te veel toegespitst zijn op één specifiek probleem en die daardoor te weinig doeltreffend zijn voor iedereen.

Mochten er op dit moment concrete oplossingen voorhanden zijn, dan zouden de verantwoordelijken van de NMBS-Groep, die uiteraard beter uitgerust en gedocumenteerd zijn dan de klanten of de ombudsman, redelijkerwijs het witte konijn reeds uit hun magische hoed getoverd hebben. Helaas zal er geen verbetering in zicht komen zolang alle infrastructuurwerken niet verder opschieten of zelfs beëindigd zijn.

In Namen moet er geduld geoefend worden tot het einde van de werken in juni 2006. Dat betekent dus zes maanden van stress, ongenoegen en ergernis. Geen leuk vooruitzicht!

UIT DE PRAKTIJK

2005/2954 Als gevolg van werken in het station Namen kondigde de NMBS-Groep aan dat vanaf 12 december 2005 de rechtstreekse verbinding Dinant/Namen/Brussel niet meer verzekerd zou worden gedurende zes maanden tussen Namen en Dinant. Zowel voor de heen- als voor de terugreis moet er dus in Namen overgestapt worden. De klant houdt nog steeds een nare herinnering over aan de eerste fase van de werken in 2002, toen de toenmalige NMBS er talloze keren niet in slaagde om de aansluiting correct te verzekeren. Op 12 december 2005 vertrok de trein, die de aansluiting naar Dinant moest verzekeren, voor de ogen van de reizigers, die met vertraging waren aangekomen. De pendelaars moesten een uur wachten op de volgende trein naar Dinant. De treinchef, aan wie de klant gevraagd had om het station Namen te verwittigen van de laattijdige aankomst van de IC-trein 2417, was niet op de hoogte van de gewijzigde aansluitingsregeling. De onderstationschef die toezicht houdt op het perron was dat evenmin.

De NMBS-Groep besliste om de aansluitende trein in plaats van drie minuten nu tien minuten te laten wachten.

1.2.5. ADVIEZEN OVER 'TREINDIENST'

2004/1696 Wegens een technisch defect aan IC-trein 608 op zondag 5 september 2004 missen de klanten hun vliegtuig vanuit Schiphol naar Montego Bay in Jamaica. Hierdoor komt een geplande en uitgewerkte rondreis op de helling te staan. De klant vordert de kosten (1.849,20 euro) terug van de NMBS-Groep.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat op zondag 5 september de IC-trein Brussel-Zuid/Amsterdam om 9.35 uur stilviel wegens tractieproblemen nabij Antwerpen-Luchtbal. Uit het onderzoek blijkt dat de NMBS-Groep alles in het werk gesteld heeft om de hinder voor de klanten zoveel mogelijk te beperken. Er werd op de meest efficiënte manier gehandeld. De treinbestuurder trachtte eerst de herstelling aan de locomotief zelf uit te voeren, maar dit lukte niet op korte termijn zodat de tussenkomst van een depanneerder en een hulplocomotief nodig was. Deze werden tegelijk ingezet.

De hulplocomotief vertrok reeds uit Essen om 10.12 uur zonder de beslissing van de depanneerder af te wachten, teneinde tijd te winnen. De depanneerder kwam ter plaatse om 10.16 uur en probeerde het defect te herstellen. De herstelling lukte evenwel niet zodat de wachtende hulplocomotief moest aangekoppeld worden. Uiteindelijk is de NMBS-Groep er in geslaagd haar reizigers op hun bestemming te brengen, weliswaar met een vertraging van 125 minuten.

Aan de vraag van de klant om vergoeding van de extra kosten wil de NMBS-Groep geen positief gevolg geven. De internationale regelingen die het treinverkeer in zulke omstandigheden organiseren, bepalen dat, in geval van vertraging, de spoorwegmaatschappij de verplichting heeft de reiziger naar zijn bestemming te brengen. De NMBS-Groep is haar verplichting nagekomen, ook al nam deze reis meer tijd in beslag.

Wel is de NMBS-Groep uitzonderlijk en uit commerciële overwegingen bereid de treintickets Antwerpen/Schiphol terug te betalen.

De klant vraagt zich af waarom er zo lang werd gewacht om een hulplocomotief ter beschikking te stellen die de defecte trein terug binnenduwde in het station Antwerpen-Berchem. Hierdoor gingen twee kostbare uren verloren.

De ombudsman analyseert de hele operatie en is er niet van overtuigd dat hier voor de meest efficiënte oplossing werd gekozen. Hij stelt het volgende compromisvoorstel voor: *De NMBS-Groep vergoedt de klanten voor de falende dienstverlening en stelt hen schadeloos rekening houdende met de grootte van hun financieel verlies'.*

In haar antwoord blijft de NMBS-Groep van mening dat, op basis van de beschikbare opties, het aanduiden van de hulplocomotief het meest aangewezen was. Aangezien er op zondag geen plantonbestuurder ter beschikking is in Antwerpen-Noord, zouden andere opties veel meer tijd in beslag genomen hebben. Bovendien organiseert de NMBS-Groep een vorm van collectief vervoer en heeft hierdoor geen inzicht in het doel dat de individuele reiziger met het vervoer voor ogen heeft. Bijgevolg is het missen van een afspraak of het missen van een vliegtuig als een onvoorzienbare schade te beschouwen

waarvoor de NMBS-Groep niet aansprakelijk is. Zij blijft bij haar standpunt en weigert de extra kosten te vergoeden.

Hierop vraagt de ombudsman de prestaties van treinbestuurders op die op voormelde datum opgesteld werden in de Antwerpse regio. Hij analyseert grondig het voorval en bekijkt de mogelijke opties.

Hij stelt onder andere vast dat onnodig tijd verloren ging.

De ombudsman is ook van oordeel dat de NMBS-Groep er niet om heen kan dat het treinbegeleidingspersoneel geen initiatief genomen heeft om na te gaan of er reizigers met bestemming Schiphol waren in de trein. Had het treinbegeleidingspersoneel dit wel gedaan, dan waren er nog doeltreffende maatregelen mogelijk die toelieten dat de klanten alsnog tijdig in Schiphol zouden arriveren. De NMBS-Groep is nochtans ook de mening toegedaan dat het treinpersoneel proactief moet reageren. Dit blijkt uit haar omzendbrief opgesteld op basis van de opgedane ervaring, overgemaakt aan het treinbegeleidingspersoneel en de verbindingsbedienden van de Gewestelijke Verkeersleidingen. Daarin wordt opgeroepen tot een proactieve houding tegenover de reizigers die een luchthaven of HST-terminal als bestemming hebben.

Er volgt een verdere analyse van het verloop van het hele gebeuren.

Met deze elementen brengt de ombudsman het volgende advies uit: *Rekening houdende met de vaststaande falende dienstverlening van de NMBS-Groep worden de klanten schadeloos gesteld en worden, naast het terugbetalen van het treinticket, ook de andere gemaakte kosten vergoed*.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat zij, op basis van de beschikbare opties, de meest aangewezen genomen heeft.

De internationale regelingen die het treinverkeer in zulke omstandigheden organiseren, bepalen dat, in geval van vertraging, de spoorwegmaatschappij de verplichting heeft de reiziger naar zijn bestemming te brengen. De NMBS-Groep is door het inleggen van de hulplocomotief haar verplichtingen nagekomen, ook al nam deze reis meer tijd in beslag.

De NMBS-Groep blijft uit commerciële overwegingen bereid om de treintickets Antwerpen/Schiphol terug te betalen. Extra kosten kan zij echter niet voor haar rekening nemen.

2004/1824 De klant reist om 11.34 uur met de trein naar Brussel-Nationaal-Luchthaven waar hij om 15.15 uur het vliegtuig naar Cassablanca moet nemen. De trein wordt onderweg opgehouden door een technisch incident in Brussel-Zuid. De treinbegeleider raadt de klant aan om een taxi te nemen naar de luchthaven. De klant vraagt de terugbetaling van deze kosten (50 euro). De NMBS-Groep wil slechts het biljet terugbetalen (8,80 euro).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de medewerker van de spoorwegmaatschappij gepast handelde om te voorkomen dat de klant zijn vlucht zou

missen. De treinbegeleider handelde zoals voorgeschreven in een richtlijn aan het treinpersoneel waarin wordt opgedragen om de reiziger naar de luchthaven of naar een HST-station, bij verstoord treinverkeer op een bepaalde spoorlijn of van de noord-zuidverbinding, een alternatief aan te bieden. Volgens de ombudsman werd terecht een beroep gedaan op een taxi: het missen van het vliegtuig of de HST zou immers tot aanzienlijk hogere kosten geleid hebben.

Dit voorstel wordt afgewezen: de bewuste richtlijn kwam er op vraag van de ombudsman maar verplicht de NMBS-Groep er niet toe om de bijkomende kosten van de klant te vergoeden; zij voegt daar aan toe dat de klant zelf beslist om al dan niet een taxi te nemen, dat de terugbetaling van die kosten niet voorzien is in de Algemene Voorwaarden en dat de klant maar een annulatieverzekering had moeten afsluiten.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de NMBS-Groep zeer goed weet dat de klant in eerste instantie verwacht dat het treinverkeer stipt verloopt. Zelf definieert de NMBS-Groep haar objectieven inzake de kwaliteit van de dienstverlening als volgt: de klant in redelijke mate tevreden stellen, zelfs nadat de dienst werd verleend. Ook herinnert de ombudsman er aan dat, in het licht van de concurrentie tussen de verschillende vervoersmodi, iedere vervoerder verplicht is om een totaalservice te verlenen die beantwoordt aan de verwachtingen van de steeds veeleisender klant. Inzake mobiliteit moet daarbij terdege rekening gehouden worden met het doel van de klant: op het vooropgestelde tijdstip ter bestemming komen.

Wanneer de NMBS-Groep een eventuele annulatieverzekering ter sprake brengt, hoort zij zich ook goed bewust te zijn van de mogelijke haperingen in haar dienstverlening; zij moet haar klant daar op wijzen en hem voorstellen om zich in te dekken tegen dergelijke risico's.

De ombudsman besluit dat de klant zich heel wat inspanningen moet getroosten om het hoofd te bieden aan een haperende dienstverlening waarop hij zeker niet was berekend: een verzekeringsmaatschappij contacteren, zelf een taxi bellen en deze ook zelf betalen, zich schikken naar de Algemene Vervoersvoorwaarden van de spoorwegen; hij stelt de NMBS-Groep voor om de verstoorde commerciële relatie met de klant te herstellen door de prijs van de taxirit te vergoeden onder de vorm van 50 euro Compensatiebonnen.

Het advies werd opgevolgd.

2005/0927 De klant wil samen met een vriend met de trein naar een voetbalwedstrijd. Aangekomen in het station van vertrek, vernemen zij dat de trein die ze wilden nemen, afgeschaft is: een koe werd aangereden in de sporen. Zij vragen aan de informatiebediende of zij niet via een andere reisweg hun bestemming kunnen bereiken. Hierop wordt negatief geantwoord: volgens de bediende kunnen zij ten vroegste een uur na het begin van de voetbalmatch in het station van bestemming aankomen. Zij vinden dit geen optie: zij zien af van de reis en vragen de terugbetaling.

De NMBS-Groep antwoordt dat als gevolg van een aanrijding van een koe in de sporen om 16.21 uur beide sporen versperd waren; om 17.34 uur was er één, om 19.35 uur waren beide sporen opnieuw vrij.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman vast dat er een alternatieve reisweg voorhanden was die de klanten, gezien de omstandigheden, met een minimale vertraging ter bestemming zou hebben gebracht, maar dat dit niet aan de klanten werd meegedeeld, ook niet toen zij daar zelf expliciet naar informeerden. Volgens de NMBS-Groep is het bij onverwachte incidenten niet altijd realiseerbaar om eventuele alternatieve reismogelijkheden aan de klanten mee te delen. De ombudsman is echter van mening dat er voor de NMBS-Groep voldoende tijd was om de situatie in te schatten en de klanten de alternatieve reisweg voor te stellen: de klanten informeerden zich immers ruim een uur nadat de aanrijding was gebeurd.

Op basis van de door de NMBS-Groep verstrekte informatie zouden zij de eerste en een stuk van de tweede helft van de match moeten missen. Dit was uiteraard geen optie voor hen.

Dat de informatieverstrekking hier te wensen overliet, is duidelijk. De klanten hebben echter als gevolg van deze verminderde service niet alleen hun vervoerbewijs niet gebruikt, zij konden ook van hun voetbaltickets geen gebruik maken.

Het Geschenkbiljet dat de NMBS-Groep hier tegenover stelt, vindt de ombudsman onvoldoende als compensatie en hij vraagt, naast een tweede Geschenkbiljet voor de medereiziger, dat de NMBS-Groep ook de voetbaltickets (25 euro per ticket) compenseert.

De NMBS-Groep repliceert dat het geven van juiste en tijdige informatie bij ontregeld treinverkeer één van haar grote bekommernissen is. Snellere en betere rechtstreekse informatie over het treinverkeer in alle maar vooral in de moeilijkste omstandigheden moet een fundamentele doelstelling worden.

De informatieverstrekking bij verstoord treinverkeer verloopt niet altijd optimaal maar de NMBS-Groep garandeert dat zij eraan werkt.

Zij biedt wel een tweede Geschenkbiljet voor de medereiziger aan maar aan de vraag om terugbetaling van de voetbaltickets kan zij geen gunstig gevolg geven. De NMBS-Groep is juridisch niet aansprakelijk voor de geleden gevolgschade.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de NMBS-Groep in algemene termen toegeeft dat de informatieverstrekking bij verstoord treinverkeer niet altijd optimaal verloopt, doch in dit concrete dossier waar het duidelijk mis liep, het niet over haar lippen krijgt dat de informatieverstrekking faalde.

Zij heeft ook niet weerlegd dat er een aanvaardbare alternatieve reisweg voorhanden was.

Gesteld dat de NMBS-Groep de klanten de alternatieve reisweg had voorgesteld maar dat zij hier niet op waren ingegaan, dan zou haar argument dat ze niet aansprakelijk is voor de gevolgschade commercieel aanvaardbaar zijn omdat zij, geconfronteerd met een geval van overmacht (de aanrijding van een koe), al het mogelijke had gedaan om de klanten met een minimum aan vertraging ter bestemming te brengen.

Precies het gebrek aan informatie veroorzaakte een financieel verlies voor de klanten: zij konden aangekochte voetbaltickets niet gebruiken. Het is dan ook commercieel niet correct dat de NMBS-Groep aanhaalt dat zij juridisch niet aansprakelijk is voor de geleden schade. De ombudsman is van mening dat de NMBS-Groep zich commercieel niet achter dit argument kan verschuilen als zij zelf aan de basis van het financiële verlies ligt. Zij wordt dan ook geadviseerd de voetbaltickets van de klanten (25 euro per ticket) eveneens te vergoeden.

De NMBS-Groep verwerpt het advies:

- voor de verkeerde informatieverstrekking werden twee Geschenkbiljetten aangeboden;
- de NMBS-Groep organiseert een vorm van collectief vervoer en heeft geen inzicht in het doel dat de reiziger met het vervoer voor ogen heeft;
- het missen van een voetbalwedstrijd is dus als onvoorzienbare schade te beschouwen waarvoor de NMBS-Groep niet verantwoordelijk is.

2005/1215 De klant wil op vrijdag 27 mei 2005 de IR-trein 3441 nemen richting Brussel-Zuid om er een aansluiting te halen met de Thalys richting Parijs. Wanneer de trein met 30 minuten vertraging het station binnenrijdt, krijgen de reizigers onvoldoende tijd om in te stappen en vertrekt de trein opnieuw. Hierdoor mist de klant zijn aansluiting en moet hij naar Parijs gevoerd worden per taxi, prijs 1.034 euro. De klant vraagt de terugbetaling van het verschil tussen de betaalde treintickets en de taxirit.

Volgens de NMBS-Groep komt IR-trein 3441 om 21.19 uur, 29 minuten later dan voorzien aan in Herentals door een gestoorde wissel in Schaarbeek. In het station wordt het treinverkeer opgevolgd door een toezichtsbediende (bediening van de seinpost) die ook instaat voor het bedienen van de aankondigingsschermen, het aankondigen van treinen in de volgende stations/stopplaatsen en die tevens toezicht houdt op het perron. Doordat zich sinds 21.19 uur op een paar minuten tijd vier treinen aanboden in het station, moest de toezichtsbediende in het seinhuis aanwezig zijn.

De treinbegeleider verklaart dat er niemand op het perron was, de IR-trein 3441 kwam aan om 20.19 uur en vertrok om 20.20 uur. De betrokken toezichtsbediende verklaart dat de vertraging en de werkelijke aankomst van de IR-trein 3441 tijdig omgeroepen werd om zodoende de klanten te kunnen verwittigen. De bediende verklaart ook dat de reiziger zich bij hem aangeboden heeft en woedend weggelopen is nadat hij weigerde zijn naam mee te delen.

De NMBS-Groep gaat akkoord met de terugbetaling van de niet gebruikte Thalystickets en het integrale bedrag van het Weekendbiljet. Aan de vraag van de klant om terugbetaling van het prijsverschil tussen de taxikost en het bedrag van de biljetten kan de NMBS-Groep geen gunstig gevolg geven, ze is immers niet op de hoogte van het doel van de reis van haar klanten, zo stelt ze nog.

De ombudsman analyseert aan de hand van de officiële tabellen de periode van binnen-en buitenrijden van de trein en stelt vast dat de klant over nauwelijks zeven seconden beschikte om in te stappen.

Hij formuleert het volgende compromisvoorstel: *‘De NMBS-Groep vergoedt de klant, naast zijn treinsbiljetten, tevens de gemaakte taxikosten (1.034 euro).’*

De NMBS-Groep wenst niet in te gaan op het compromisvoorstel om aan de klant zowel zijn treinsbiljetten als zijn taxikosten te vergoeden omdat hij voldoende tijd had om in te stappen in de trein. De berekening dat de klant slechts zeven seconden had om in te stappen is volgens de NMBS-Groep foutief. Volgens haar berekeningen stond de trein 17 seconden stil.

Uit onderzoek blijkt dat IR-3441 het inritsein van het station passeerde om 20.18.41 uur en het uitritsein voorbijreed om 20.19.08 uur. Tussen het ogenblik dat IR-trein het station binnenreed en er terug uitreed verliepen welgeteld 27 seconden. Van aan het inritsein dient er rekening gehouden te worden met een rit van ongeveer vijf seconden tot de stilstand in het station. Vooraleer het uitritsein gepasseerd wordt, verlopen nog eens ongeveer vijf seconden. Rekening houdend met het bedienen van het toestel AVG (alle verrichtingen gedaan bij het vertrek) kon er niet anders dan besloten worden dat de reizigers niet meer dan zeven seconden hadden om in te stappen en dat de treinbegeleider er alles aan gedaan heeft om het vertrek te bespoedigen om de vertraging tot een minimum te beperken. In zijn haast en rekening houdende met het late uur waarbij de zichtbaarheid belemmerd wordt, heeft hij de klant niet opgemerkt en is hij vertrokken.

In haar antwoord houdt de NMBS-Groep geen rekening met de tijdsperiode die het bedienen van de AVG in beslag neemt, zijnde tien seconden. De ombudsman herhaalt zijn reeds gemaakte redenering op basis van de gegevens van de NMBS-Groep over deze trein. Uiteindelijk heeft de klant dus ongeveer zeven seconden de tijd gehad om in te stappen in de trein.

De klant was tijdig in het station, heeft zich aangeboden bij de loketbediende en uitte zijn bekommernis over de vertraging en de aansluiting met de Thalys. Waarom deed het stationspersoneel geen moeite om zich er van te vergewissen dat de klant goed en wel vertrokken was ?

Vooraf en in de eerste plaats het veel te korte oponthoud van de IR-trein 3411, maar ook het gebrek aan begeleiding door het stationspersoneel, kostte de klanten extra 1.034 euro. Het is dan ook billijk dat de NMBS-Groep de klant deze extra kosten vergoedt.

De NMBS-Groep gaat niet in op de vaststelling van de ombudsman dat de klanten slechts zeven seconden hadden om in te stappen. In een volgend antwoord stelt zij dat er 17 seconden voorhanden waren. Dit is volgens de ombudsman een foutieve berekening (zie hierboven). De klant had niet meer dan zeven seconden om in te stappen. Een veel te korte tijdsperiode ! In zijn initiële klacht omschrijft de klant deze situatie als volgt: *‘Wij namen onze bagage op, om dan vast te stellen dat de trein, na een stilstand van maximum enkele seconden, reeds was doorgereden en zulkz ondanks het feit dat wij zowat de enige reizigers waren in het*

station, zopas een ticket naar Brussel-Zuid hadden gekocht en daarbij onze bekommernis omtrent de verbinding met de Thalys duidelijk hadden gemaakt.

Volgens de NMBS-Groep had de toezichtsbediende trouwens de handen vol met het visueel aankondigen, het omroepen en het bedienen van de seinpost. De klant beschrijft in zijn initiële klacht dat dit absoluut niet het geval was, wat in schril contrast staat met de bewering van de NMBS-Groep.

Hierop brengt de ombudsman het volgende advies uit: *‘De NMBS-Groep vergoedt de klant, naast zijn treinbiljetten, tevens de gemaakte taxikosten (1.034 euro).’*

De NMBS-Groep gaat niet in op het uitgebrachte advies en beperkt zich tot het terugbetalen van de niet gebruikte Thalystickets en het binnenlandse biljet. Zij stelt eveneens (en dit nu voor de eerste keer) dat de treinbegeleider er alles aan gedaan heeft om het vertrek te bespoedigen om zodoende de vertraging tot een minimum te beperken. In zijn haast en rekening houdende met het late uur waarbij de zichtbaarheid belemmerd wordt, heeft hij de klanten niet opgemerkt en is hij vertrokken. Was de toezichtsbediende echter aanwezig geweest dan kon hij de treinbegeleider attent gemaakt hebben op de aanwezige reizigers. De NMBS-Groep stelt ook voor de eerste keer dat de tijdsvermelding van in- en uitritsein reeds rekening houdt met de tijd nodig om van dit sein tot het perron en omgekeerd te rijden (!).

2005/1484 Op 23 juni 2005 wil de klant naar de luchthaven sporen om er het vliegtuig naar Denemarken te nemen; het treinverkeer is verstoord door een breuk van de bovenleiding.

Hoewel de klant reeds schikkingen heeft getroffen om haar met de wagen naar Zaventem te laten brengen, hoeft dat volgens de onderstationschef niet: de trein wordt omgeleid via Lichtervelde en zal daardoor slechts 20 à 25 minuten vertraging oplopen.

De trein rijdt echter niet door naar Brussel maar stopt onderweg om de reizigers van een andere (defecte) trein op te pikken en terug te voeren naar Brugge. De klant mist het vliegtuig en zij moet 230,36 euro bijbetalen om haar tickets om te boeken.

De NMBS-Groep roept overmacht in en weigert om de bijkomende kosten te vergoeden.

De klant geeft toe dat de breuk van de bovenleiding op zich als een situatie van overmacht kan beschouwd worden, maar dat dit niet het geval is voor de verkeerde informatie die haar werd verstrekt, en evenmin voor de beslissing om de trein te laten terugkeren nadat deze onderweg de reizigers uit een gestrande trein had ontzet.

De in de Algemene Voorwaarden vervatte exoneratie (terugbetaling beperkt tot de prijs van het biljet) is volgens de klant strijdig met de Wet op de Handelspraktijken.

De NMBS-Groep benadrukt dat ‘de boordchef van de trein’ (personeel van de spoorweg-operator NMBS nv, nota van de ombudsman) uitgebreid contact heeft gehad met de klant maar dat ‘iemand van het stationspersoneel’ (personeel van de infrastructuurbeheerder

Infrabel nv, nota van de ombudsman) de klant heeft aangeraden om toch maar in deze trein te stappen.

De NMBS-Groep grijpt terug naar de exoneratieclausule in de Algemene Voorwaarden: zij is er slechts toe gehouden om de reiziger met een geldig vervoerbewijs ter bestemming te brengen; wanneer zij daar niet in slaagt, is zij de klant een vergoeding verschuldigd die begrensd is tot de prijs van het vervoerbewijs. De NMBS-Groep biedt de klant een Compensatiebiljet aan, geldig voor een enkele reis naar keuze.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep niet betwist dat de klant verkeerd werd geïnformeerd maar dat zij de zwarte piet doorschuift naar het bedrijf Infrabel nv uit dezelfde Spoorweggroep.

Volgens de ombudsman kunnen en mogen de exoneratieclausules in de Algemene Voorwaarden niet aangewend worden om zich in te dekken tegen interne disfuncties zoals flagrant foute informatieverstrekking.

Het feit op zich dat het treinverkeer ontredderd was, vormde voor de klant geen onoverkomelijk probleem: zij wilde een bindende buitenlandse afspraak nakomen en zij was bereid om daartoe zelf alternatief vervoer naar de luchthaven te organiseren. De klant zag daar in extremis van af omdat een medewerker van de NMBS-Groep er haar van overtuigde dat zulks niet nodig was en haar er toe overhaalde om toch maar de trein te nemen.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep de omboekingskosten van het vliegtuigticket voor haar rekening zou nemen.

Dat compromis wordt door de NMBS-Groep afgewezen: zij is slechts gehouden tot vergoeding van de gevolgschade die voorzien was of kon voorzien worden bij het aangaan van het contract.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat deze claim zeker geen gevolgschade betreft: alleen de foute informatie lag aan de basis van de schade van de klant. Hij adviseert de NMBS-Groep om, op grond van art. 1382 BW, de omboekingskosten terug te betalen.

De NMBS-Groep heeft dit advies niet opgevolgd:

- het treinverkeer was verstoord door een overmachtsituatie;
- zowel de fout van de NMBS-Groep als de schade van de klant zijn van louter contractuele aard, zodat art. 1382 BW niet kan ingeroepen worden;
- de NMBS-Groep gaat niet akkoord met het door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen uitgebrachte advies dat de exoneratieclausules in de Algemene Voorwaarden strijdig zijn met de Wet op de Handelspraktijken.

Ook het uitwerken van een met een verzekeringsformule gecombineerde reisformule naar de luchthaven ziet de NMBS-Groep niet zitten (die roept hier het argument van de koppelverkoop in, iets wat de ombudsman als onterecht beschouwt) maar over een afzonderlijke treinverzekering wordt wel nog nagedacht.

2005/1529 De klant besluit om op 24 juni 2005 samen met zijn partner een dagje naar zee te gaan. Zij stellen een dagprogramma samen op basis van de mogelijke treinverbindingen heen en terug:

- IR-3908 : La Louvière-Centre (8.39 uur)/Brussel-Zuid (9.20 uur) ;
- IC-1530: Brussel-Zuid (9.37 uur)/Knokke (10.55 uur);
- IC-1519: Knokke (19.05 uur)/Brussel-Zuid (20.23 uur);
- IR-3941: Brussel-Zuid (20.40 uur)/La Louvière-Centre (21.21 uur).

Zowel de heen- als de terugreis verlopen enigszins anders:

- IC-1530: Brussel-Zuid/Knokke (11.18 uur – 23 minuten vertraging door schade aan de bovenleiding);
- IC-1519: Knokke/Brussel-Zuid (20.49 uur – 26 minuten vertraging door schade aan de bovenleiding);
- in Brussel-Zuid wordt de aansluiting met de IR-3941 verbroken (vertrek om 20.40 uur);
- IR-3942: Brussel-Zuid (22.08 uur – 28 minuten vertraging door een defect aan het materieel).

Om te voorkomen dat een heen-en-terugreis die 4.32 uur had moeten duren, zou uitlopen tot 6.23 uur, opteerden de klanten voor een snellere maar duurdere oplossing: IR-3741 Brussel-Zuid (21.06 uur)/Zinnik (21.35 uur) en aansluitend een taxi van Zinnik naar La Louvière (aankomst omstreeks 22.00 uur).

Op voorwaarde (a) dat men de klanten daarover correct geïnformeerd had, en (b) dat men in Luttre een aansluiting zou verzekerd hebben, zou een meer rationele oplossing mogelijk geweest zijn:

- IC-2041: Brussel-Zuid (21.10 uur) : Luttre (21.41 uur);
- L-4271: Luttre (21.45 uur) : La Louvière (22.08 uur).

In eerste instantie wijst de ombudsman de klanten op dit alternatief waarmee zij in theorie geen taxi hadden moeten nemen om tijdig ter bestemming te geraken.

Toch kan men er niet omheen dat drie van de vier door de klanten genomen treinen een aanzienlijke vertraging opliepen die louter toe te schrijven was aan de NMBS-Groep. Daarom stelt hij de NMBS-Groep voor om de klanten ieder een Geschenkbiljet aan te bieden. Dat wordt afgewezen omdat het treinverkeer steeds kan verstoord worden door onvoorziene gebeurtenissen, en omdat de klanten een biljet tegen verminderde prijs gebruikten (!).

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de desbetreffende clausule in de Algemene Voorwaarden duidelijk een onrechtmatig beding betreft en bovendien niet strookt met de commerciële politiek die vandaag de dag wordt gevoerd door de ondernemingen: al hun klanten kunnen zonder onderscheid rekenen op dezelfde voorwaarden inzake naverkoop.

De ombudsman maakt de vergelijking met een handelaar die in promotie een fles wijn verkoopt, en die, omdat de wijn een kurksmaak heeft, weigert om deze om te ruilen onder het voorwendsel dat de fles tegen verminderde prijs werd verkocht.

Ook laat de ombudsman opmerken dat de klanten, naast aanzienlijk tijdverlies, geen goede herinnering bewaren aan deze 'mooie dag aan zee' die in hun perceptie sterk in waarde was gedaald. De ombudsman herhaalt zijn voorstel om de klanten ieder een Geschenkbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep is uiteindelijk bereid om uitzonderlijk en om commerciële redenen af te wijken van de Algemene Voorwaarden: zij volgt het advies op en zij biedt de klanten ieder een Geschenkbiljet aan.

2005/1604 Drie klanten sporen met de trein van 6.46 uur van Brussel-Zuid naar Schiphol (aankomst 9.22 uur) om er de vlucht van 11.25 uur naar Delhi te nemen. Door technische problemen wordt de trein opgehouden in Antwerpen-Berchem; de reizigers nemen daar de volgende trein die om 10.22 uur moet aankomen op Schiphol.

Doordat iemand in Den Haag het noodsein bedient, loopt deze trein 35 minuten vertraging op, waardoor de klanten hun vlucht missen.

Mits een supplement van 470 euro kunnen zij nog mee met de vlucht van 's anderendaags; de overnachting kost hen 124,50 euro. Zij vragen de terugbetaling van in totaal 594,50 euro bijkomende kosten.

In zijn compromisvoorstel argumenteert de ombudsman als volgt:

- de klanten hadden een voldoende ruime marge ingecalculerd om tijdig op Schiphol aan te komen;
- zij zijn niet verantwoordelijk voor de vertragingen die veroorzaakt werden door de spoorwegen en door een derde;
- stiptheid is één van de objectieven die de NMBS-Groep nastreeft.

De ombudsman stelt dat de vervoerder zijn engagement niet is nagekomen en daarvoor zijn verantwoordelijkheid moet opnemen.

De primaire oorzaak van het probleem is een defect van de door de klanten genomen trein. Men mag er van uitgaan dat de identiteit van de persoon die het noodsein bediende gekend is, zodat de schade van de klanten op hem zou kunnen verhaald worden. Deze derde zou ter verdediging kunnen opwerpen dat de klanten van de NMBS-Groep hun vliegtuig niet zouden gemist hebben mocht hun trein normaal gereden hebben.

Het compromisvoorstel wordt afgewezen met een verwijzing naar het CER¹/UIC²/CIT³-Charter. Als gevolg van dit charter werd door deze organisaties beslist om voor een ver-

¹ CER: Community of European Railway and Infrastructure Companies.

² UIC: Union Internationale des Chemins de Fer.

³ CIT: Comité International des Transports ferroviaires.

traging van meer dan een uur, een schadevergoeding te voorzien van 20% van de prijs van het ticket waarvan de prijs minstens 50 euro bedraagt. In dit geval echter, was de aankoop-prijs van de tickets kleiner dan 50 euro.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klanten bij de planning van hun reis hebben geopteerd voor een veilige en rationele combinatie van de trein en het vliegtuig. Hij herinnert de NMBS-Groep er aan dat zij in een brochure gewag maakt van een performant systeem dat uitgaat van een pakket maatregelen zowel tijdens de reis als erna om tegemoet te komen aan de wensen van de klant.

De ombudsman herhaalt zijn voorstel om de schade van de klanten te vergoeden.

Het advies wordt afgewezen: de NMBS-Groep heeft strikt de regels gevolgd van het CIV die van toepassing zijn op het type ticket dat de klanten gebruikten.

De ombudsman heeft het dossier overgemaakt aan zijn collega bevoegd voor de verzekeringssector. Deze werd gevraagd te onderzoeken waarom de verzekeringsmaatschappij, bij wie de klanten een annulatieverzekering hadden afgesloten, geweigerd heeft om tussen te komen.

2005/1645 De klant reist met de trein naar Brustem om er een begrafenis bij te wonen. Hij moet daarvoor overstappen in Gent-Sint-Pieters. De trein loopt vertraging op. Op verzoek van de klant vraagt de treinbegeleider de gewestelijke verkeersleiding Gent de aansluiting te verzekeren. Deze kon hier niet op ingaan. Hij mist zijn aansluiting in Gent-Sint-Pieters. Hierdoor moet hij een volgende trein nemen die niet stopt in Tienen (waar zijn wagen staat), maar wel in Leuven. De verplaatsing tussen Leuven en Tienen moet de klant per taxi doen, kostprijs 40 euro. De klant mist een gedeelte van de begrafenisplechtigheid en vraagt de terugbetaling van de taxikosten.

De NMBS-Groep antwoordt dat IC-trein 1507 geen voorziene wachttijd heeft te Gent-Sint-Pieters om bij lichte vertragingen de aansluiting alsnog te kunnen verzekeren. Een wachttijd zou niet alleen vertraging voor de wachtende trein betekenen, maar ook een sneeuwbaaleffect van vertragingen aan de opvolgende en kruisende treinen veroorzaken zodat te veel klanten zouden benadeeld worden. Bovendien moet de bediende in het seinhuis die de aansluitingen opvolgt, een aansluitende trein stipt laten vertrekken indien de aankomende trein te veel vertraging heeft. Daarbij wordt ook rekening gehouden met de duur van de reizigersbeweging tijdens de overstap. De IC-trein 1507 vertrok bijgevolg stipt in Gent-Sint-Pieters. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de ondervonden ongemakken.

De NMBS-Groep stelt dat IC-trein 1507 geen voorziene wachttijd heeft om bij lichte vertragingen de aansluiting alsnog te kunnen verzekeren. De klant vraagt zich af wat hij had moeten doen om tijdig aan te komen in Sint-Truiden. Had hij een vroegere trein moeten nemen om mogelijke vertragingen in te calculeren in zijn reisplanning? Op de dag van het gebeuren vertrok de trein, voorafgaand aan de trein die hij nam, om 6.46 uur te

Waregem en kwam aan te Gent-Sint-Pieters om 7.02 uur. Dit is maar liefst 49 minuten vroeger dan de beste dienstregeling die de klant verkreeg via ARI.

Bovendien wordt de klant nergens attent gemaakt op de verwijzing die de NMBS-Groep aanhaalt. De dienstregelingen die ter beschikking gesteld worden van de klant verwijzen nergens naar een al dan niet voorziene wachttijd bij vertragingen.

Was de klant correct geïnformeerd, dan kon hij met kennis van zaken beslist hebben eventueel de vroegere trein te nemen.

De ombudsman verwijst naar de bepalingen van de WHP¹ over de verplichtingen inzake voorlichting van de consument.

De correcte informatie betreffende de dienstregelingen op de bewuste dag en de niet voorziene wachttijden bij vertraging werd hier niet verschaft. Daardoor diende de klant andere en exact te berekenen kosten te dragen.

De NMBS-Groep verwijst naar de Algemene Voorwaarden (artikel 23§1): voor treinkaarthouders is enige compensatie terzake uitgesloten.

De ombudsman verwijst ook naar het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen, dat uitgebracht werd op 6 juni 2000. Deze Commissie is van oordeel dat de verbintenis om de reizigers te vervoeren op de vastgestelde uren één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst is en dat de NMBS-Groep haar aansprakelijkheid (in casu de vergoeding aan de reiziger) niet kan uitsluiten.

De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor de klant te vergoeden voor de extra taxikosten (40 euro) veroorzaakt door het gebrek aan correcte informatie.

In haar antwoord op het compromisvoorstel stelt de NMBS-Groep dat het louter verstrekken van informatie op zich nooit van die aard kan zijn schade te berokkenen. Zelfs exacte inlichtingen zijn voor verkeerde interpretatie of foutief gebruik vatbaar. (Verkeerde) voorlichting van consumenten wordt daarom niet via schadevergoedingen gesanctioneerd.

Ook is de NMBS-Groep niet op de hoogte van het doel dat de reiziger voor ogen heeft. Het nemen van een taxi was een persoonlijk initiatief van de klant. Er waren nog latere treinen die in Tienen stopten (!).

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit dat dezelfde vraag tot vergoeding herhaalt.

De NMBS-Groep weigert. Ze stelt dat het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen van 6 juni 2000 slechts een adviserende waarde heeft en niet bindend is voor de NMBS-Groep.

Bovendien betrof het advies het feit dat de NMBS-Groep haar aansprakelijkheid inzake vertragingen ten opzichte van de treinkaarthouders integraal uitsluit. Zelfs indien het

¹ Wet van 19 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument.

oordeel van de Commissie juist zou zijn, de aansprakelijkheid beperken is wel toegestaan mits de beperking het wezen van het engagement van de NMBS-Groep niet aantast, zo stelt de NMBS-Groep. Vanuit die optiek werd tussen de Overheid en de NMBS nv overeengekomen (artikel 47 van het beheerscontract) dat de NMBS-Groep een compensatieregeling zal uitwerken voor vertragingen van méér dan 120 minuten en frequente vertragingen van méér dan 15 minuten op een spoorlijn. Met andere woorden zelfs de toekomstige regeling geeft de reiziger geen recht op vergoeding.

Dan is er nog het feit dat de NMBS-Groep de klant er niet van op de hoogte brengt dat de trein met vertrek vanuit Gent-Sint-Pieters zijn vertrek niet uitstelt indien andere treinen met bestemming Gent-Sint-Pieters vertraging hebben opgelopen. De NMBS-Groep antwoordt daarop dat artikel 30 van de WHP de verkoper verplicht tot het verstrekken van de behoorlijke en nuttige voorlichting betreffende de kenmerken van de dienst en de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.

In casu werd wel degelijk aan deze verplichting voldaan, stelt ze. Uit de overgemaakte informatie blijkt immers dat de klant bij aankomst te Gent-Sint-Pieters slechts vijf minuten had om over te stappen. Een normaal voorzichtige reiziger in dezelfde omstandigheden (die de trein neemt met het oog op een dergelijke tijdkritische gebeurtenis) zou onmiddellijk opmerken dat de minste vertraging zijn aansluiting in het gedrang brengt en naar de mogelijkheden voor een alternatief vortransport informeren.

2005/1713 Op 18 april 2005 spoort de klant van 's Gravenbrakel naar Brussel voor een sollicitatiegesprek.

De trein loopt meer dan 65 minuten vertraging op en de klant mist dit voor haar professionele loopbaan belangrijk onderhoud. Zij vraagt de terugbetaling van haar biljet (negen euro) maar dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: door de klant ter bestemming te brengen, is zij haar contractuele verplichtingen nagekomen.

Wanneer de klant zich vervolgens tot de ombudsman wendt, beschikt zij niet meer over het originele biljet maar wel nog over een uittreksel van haar bankrekening (een betaling van negen euro op 18 april 2005 aan het loket in 's Gravenbrakel). Wel zou een gescande kopie van het biljet naar de NMBS-Groep gestuurd zijn.

In eerste instantie vraagt de ombudsman om de klant, gelet op de omstandigheden, een Geschenkbiljet aan te bieden als compensatie voor de hinder die zij ondervond. Omdat zij slechts beschikt over de gescande kopie van het biljet, wijst de NMBS-Groep de vraag af.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat, hoewel de klant geen origineel biljet kan voorleggen, een aantal materiële elementen haar stelling bevestigen:

- een rekeninguittreksel voor negen euro, wat overeenstemt met de prijs van de reis;

- de aankoop werd verricht in 's Gravenbrakel om 8.03 uur, dus vier minuten vóór het vertrek van de door de klant genomen trein die de gekende vertraging heeft opgelopen;
- de klant heeft inmiddels een betrekking gevonden en maakt voor haar verplaatsingen gebruik van een jaartreinkaart.

De ombudsman dringt nogmaals aan op een commercieel gebaar onder de vorm van een Geschenkbiljet of een Waardebon.

Ook dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: zij wil de klant niet bevoordelen ten opzichte van andere reizigers.

In zijn advies herneemt de ombudsman zijn eerdere argumenten en laat hij opmerken dat de NMBS-Groep haar verplichtingen niet mag beperken tot het vervoer van de reizigers maar dat zij er zich ook toe moet verbinden om haar klanten stipt ter bestemming te brengen. Dit engagement wordt bevestigd in artikel 58§2 van de Algemene Voorwaarden aangezien de NMBS-Groep de prijs van het biljet terugbetaalt wanneer de norm inzake 'stiptheid' niet wordt bereikt.

De ombudsman besluit dat de klant voldoet aan de in artikel 58§2 gestelde vereisten:

- de reden van de vertraging is toe te schrijven aan de NMBS-Groep;
- men mag er niet van uitgaan dat de klant geen geldig vervoerbewijs zou gehad hebben;
- de klant neemt genoegen met de terugbetaling van het werkelijk betaalde bedrag (negen euro).

Omdat volgens de NMBS-Groep de theoretische waarde van een Geschenkbiljet groter is dan de prijs van het biljet, wordt de NMBS-Groep verzocht om negen euro terug te betalen.

De NMBS-Groep is uitzonderlijk en onder voorbehoud van het principe bereid tot een commercieel gebaar: zij biedt de klant drie Compensatiebonnen aan met een totale waarde van negen euro.

2005/2282; 2005/2364; 2005/2497; 2005/2535; 2005/2738 en 2005/2829

De klanten vragen een compensatie voor de stakingsdag van 7 oktober 2005 waardoor zij hun vooraf betaalde treinkaart niet hebben kunnen gebruiken en met een ander vervoermiddel naar het werk moesten (de fiets, de bus of de wagen) of een dag verlof hebben moeten opnemen.

De NMBS-Groep meldt dat voor treinkaarthouders op grond van de Algemene Voorwaarden geen vergoeding is voorzien; de vraag om compensatie wordt afgewezen.

De NMBS-Groep heeft nog geen beslissing getroffen over een eventuele afwijking van die regel.

Twee maanden later is deze beslissing er nog steeds niet zodat de ombudsman als compromis voorstelt om de klanten een Compensatiebiljet aan te bieden, geldig voor een heen-en-terugreis op het traject en in de rijtuigklasse van hun treinkaart.

Dat wordt door de NMBS-Groep niet aanvaard:

- voor treinkaarthouders is voor dergelijke storing in de treindienst geen vergoeding voorzien;
- over de eventuele toekenning van een Sorry Pass als compensatie voor de gezamenlijke moeilijkheden die de treinkaarthouders dit jaar ondervonden, werd nog niets beslist.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat wanneer de NMBS-Groep, om welke reden dan ook, haar vervoersplicht niet kon nakomen, zij evenmin de kosten hoefde te dragen die eigen zijn aan de exploitatie: de infrastructuur werd niet gebruikt, het rollend materieel was geïmmobiliseerd en het prestatiegebonden loongedeelte van het personeel werd voor die dag niet uitbetaald.

Bij gebrek aan uitgaven, hoort de NMBS-Groep, om het evenwicht binnen de commerciële relatie te herstellen, aan de klant de sommen terug te geven die hij vooraf betaalde maar waar geen dienstverlening tegenover stond.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dat zij de treinkaart pro rata temporis zou terugbetalen of de klanten een Compensatiebiljet zou aanbieden, geldig voor een heen-en-terugreis op hetzelfde traject en in dezelfde rijtuigklasse als hun treinkaart.

De NMBS aanvaardt het advies niet: ze verwijst naar artikel 23§1 van de Algemene Voorwaarden.

De ombudsman maakt volgende bemerking: hoewel zij op 7 oktober 2005 dezelfde hinder ondervonden, worden niet alle treinkaarthouders door de NMBS-Groep op gelijke voet behandeld: wie een valideringsbiljet van een Railflextreinkaart voorlegt met (door de staking) niet gebruikte lijnen, ontvangt wel een Compensatiebiljet; op de argumentering betreffende de discriminatie van de houders van een 'gewone treinkaart' wordt niet ingegaan door de NMBS-Groep.

De dossiers blijven dus in behandeling.



Foto NMBS-Groep

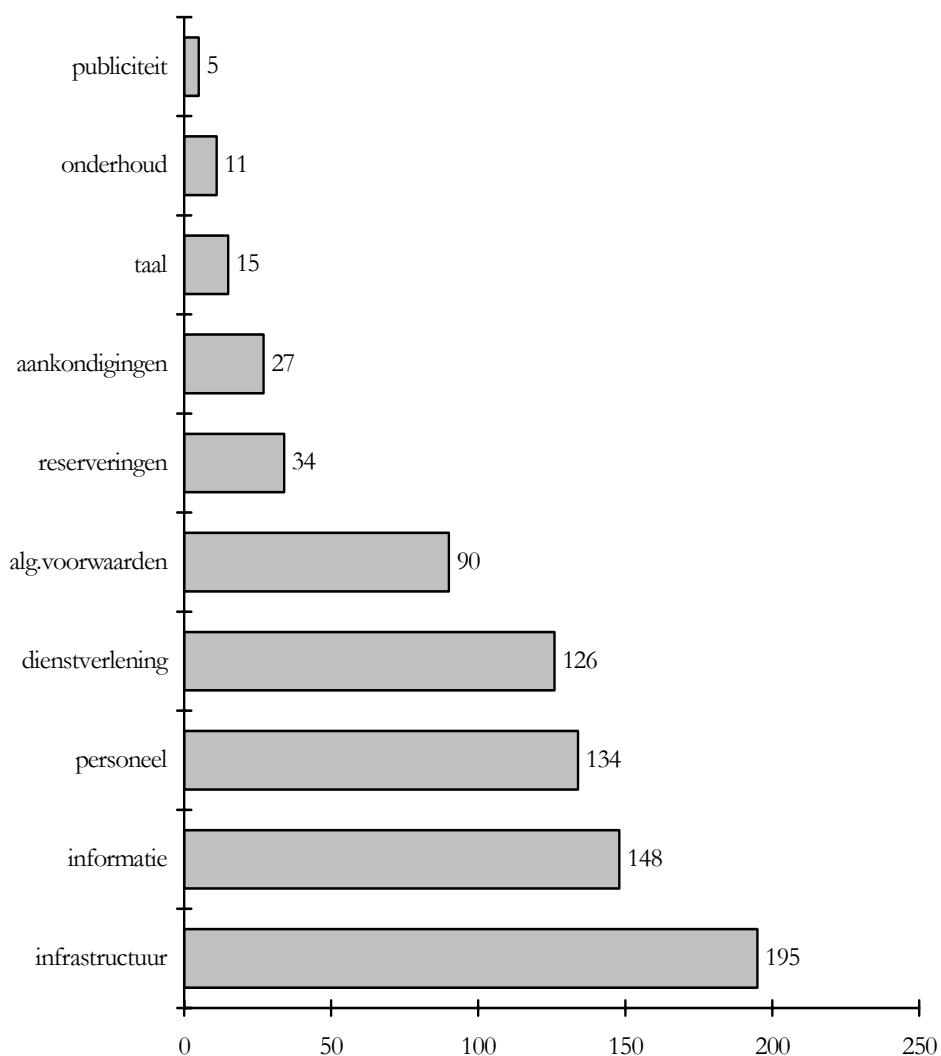
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 785 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'Integrale Kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 26,5% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



De NMBS-Groep wil haar belangrijke rol als volwaardige mobiliteitspartner ten volle spelen. Zo beperkt zij haar belangstelling voor de klant niet langer tot het traject tussen twee stations, maar wil zij oog hebben voor de bereikbaarheid van de stations, de faciliteiten ter plaatse, de mogelijkheid om vanaf het station de bestemming of de thuisbasis snel en goed te bereiken.

Dat dit een enorme vooruitgang betekent in de benadering, hoeft geen betoog. Zo is het zopas nieuw voorgesteld concept om stations in te richten (begin 2006) een voorbeeld van de manier waarop gepoogd wordt een imago te scheppen dat herkenbaar is en tegelijkertijd een grote functionaliteit inhoudt.

De voortdurende bezorgdheid voor kwaliteitsvolle dienstverlening scherpt niet alleen de geest van degenen die verantwoordelijkheid dragen, ze vraagt ook een permanent onderzoek naar verbetering én naar consolidatie van de verworven vooruitgang. Het gaat dus om een dynamisch proces, waar nooit de illusie mag ontstaan dat het geleverde werk af is. Het betekent tevens het definitief verlaten van zeer partiële oplossingen voor structurele problemen, dienstverlening die nu eens wel en dan weer niet kan geleverd worden (in functie van eigen organisatorische problemen), oplossingen die ondoordacht of zonder grondige voorbereiding worden voorgesteld.

Het centraal stellen van de klant mag geen discours zijn. Dat is het nog te vaak. Het moet vertaald worden in mensen en middelen, maar ook in concepten die de kwalitatieve en bedrijfseconomische toetsen doorstaan en die elkaar aanvullen met als enige doelstelling: inspelen op de behoefte van de klant, bedrijfszekere oplossingen aanbieden, anticiperen op de evoluties van de markt, klanten kansen geven om te reageren, goodwill en maatschappelijke draagkracht creëren en dus de basis voor een volgehouden groei en verbetering leggen.

Denken dat dit zich enkel vertaalt in prachtige slagzinnen of flashy campagnes, is fout. Het allesomvattende van het concept bestaat er juist in dat vanaf de eerste aanduiding van de lokalisatie van het station, over de toegankelijkheid, de eerste groet van een bediende tot het comfort in de trein, de informatie bij aankomst, de aandacht voor de taal in de informatiebrochures, kortom... alles doordacht gebruikt wordt om een correcte service aan te bieden.

Het ontwikkelen van totaalconcepten is essentieel. Wanneer over 'de fiets' nagedacht wordt, gaat het zowel over het aanbod aan kwalitatief goede parkings, vervoer van fietsen, eventueel zelfs dringend onderhoud, soepele verhuursystemen etc. Tezelfdertijd moet bijvoorbeeld bij het concept parking een optimale oplossing gezocht worden in functie van relevante parameters zoals ruimtegebruik, vandalismegevoeligheid, aanwezigheid van sociale controle, intensiteit van gebruik, al dan niet beschikbaarheid van personeel. In de buurlanden, in Nederland bijvoorbeeld, leidt dat tot pilootprojecten die door de overheid worden gefinancierd.

Ook over het financieringsproject kan dan doorgedacht worden, omdat deze fietsmobiliteit minstens even belangrijk is voor de stad of gemeente waar het station gelegen is, als voor de spooroperator zelf.

Een gezonde en doordachte totaalbenadering staat niet haaks op diversifiëring, die een aantal lokaal gebonden parameters ertoe doet bijdragen dat het geplande concept performanter wordt en op termijn een grotere bedrijfszekerheid waarborgt. Het is niet omdat een oplossing werkt op één plaats, dat ze zonder veel nadenken kan gebruikt worden op een andere. Het lijkt allemaal vanzelfsprekend, de praktijk toont dat het dat absoluut niet is.

Het stelselmatig implementeren van dergelijk doordachte systemen op termijn zal ook het gesprek met de (kritische) klant gemakkelijker maken en vooral toelaten niet steeds vanuit een strikt defensieve positie te moeten reageren.

1.3.1. INFRASTRUCTUUR

Gratis autoparkings en fietsenstallingen

In het kader van haar ABC-plan (Algemeen BereikbaarheidsConcept) om de stations toegankelijker te maken, onderwierp de NMBS-Groep haar stations aan een analyse inzake hun toegankelijkheid. Onder andere de parkeerfaciliteiten voor auto's, motoren en de stallingsmogelijkheden voor fietsen werden onder de loep genomen om zo optimaal mogelijk tegemoet te komen aan de behoeften van de treinreizigers die deze vervoermiddelen gebruiken om naar het station te komen. Het aanbod aan parkeerplaatsen en fietsenstallingen is voor een treinreiziger immers een belangrijke factor om al dan niet voor de trein te kiezen.

Op 16 augustus 2005 ging de NMBS-Groep op vraag van de voogdijminister dan ook van start met een pilootproject voor twaalf stationsparkings: vanaf die datum biedt zij haar trouwe klanten aan de stations van Aalst, Genk, Gent-Dampoort, Leopoldsburg, Oostende, Tienen, Andenne, Aarlen, Eigenbrakel, Hoei, Jemelle en Saint-Ghislain gratis en prioritaire toegang tot de parking aan. Dit proefproject duurt een jaar.

In deze geselecteerde stations parkeren treinkaarthouders (uitgezonderd de Campuskaart, Railflex en schooltreinkaart¹) of houders van een bepaalde vrijkaart (zie kader verder) gratis. De toevallige spoorklant kan van deze parkings gebruik maken tegen betaling van 3,30 euro per dag of 5,40 euro per week. Niet-treinreizigers kunnen hun auto op deze parkings parkeren en betalen daarvoor 13,60 euro per dag.

Deze tarieven zijn zowel op weekdagen, in het weekend als op feestdagen van toepassing.

De treinkaart- of vrijkaarthouders moeten aan het loket een gratis parkeerkaart aanvragen. Die parkeerkaart is dan maximaal geldig tot de vervaldag van de trein- of vrijkaart en dient duidelijk zichtbaar te zijn achter de voorruit op het dashboard aan het stuur (De treinkaarthouders die vóór 16 augustus 2005 in één van de teststations een parkeerabonnement kochten, hadden de mogelijkheid om terugbetaling te vragen van het gedeelte dat ze niet benutten).

De gelegenheidstreinreizigers en de niet-treinreizigers die op deze parkings willen parkeren, moeten hun parkeerticket aan één van de betaalautomaten kopen die op elk van de 12 parkings werden geplaatst.

De controle op deze parkings op de aanwezigheid van een betalend parkeerticket of een gratis parkeerkaart wordt uitgevoerd door personeel van de NMBS-Groep².

Wanneer geen of een ongeldig of een vervallen parkeerbewijs (parkeerticket of -kaart) achter de voorruit wordt aangetroffen, stelt het controlerende personeelslid de inbreuk vast en steekt hij een voorgedrukt formulier met een overschrijvingsformulier voor de

¹ Ook met een schooltreinkaart heeft men vanaf 1 februari 2006 recht op gratis parking.

² Op de parking in Oostende gebeurt de controle van de parkeerbewijzen door een privéfirma.

betaling van de forfaitaire vergoeding (25 euro) onder de ruitenwischer. Ter staving worden ook enkele foto's gemaakt. De gegevens worden dan aan een privéfirma overgemaakt die de te betalen forfaitaire vergoeding int.

Onmiddellijk na de invoering van het gratis parkeren in de 12 teststations liep bij de ombudsman een reeks uiteenlopende klachten binnen vooral over de parkings in Oostende, Tienen, Aalst, Gent-Dampoort en Eigenbrakel.

Een greep uit de door de klanten gesignaleerde problemen.

Treinkaarthouders die gebruik maken van één van de parkings die vanaf 16 augustus gratis werden, uitten er hun ongenoegen over dat zij niet ingelicht werden over de nieuwe gebruiksvoorwaarden. Zij liepen, nog vóór zij hun gratis parkeerkaart konden aanschaffen, al een parkeerboete op. Eén klant vond op 17 augustus wel een foldertje met de nieuwe gebruiksvoorwaarden onder de ruitenwischer maar werd de volgende dag, toen hij vroeger van het werk terugkeerde om zijn parkeerkaart in orde te brengen, met een parkeerboete bedacht. Deze klanten contesteerden de opgelopen boete en stelden deze gang van zaken en het feit dat de NMBS-Groep bij de overgang geen soepelere houding aannam aan de kaak.

Een aantal klanten protesteerde dan weer tegen de uitgeschreven boete omdat zij niet wisten dat de gratis testparking waar zij hun auto achterlieten in het weekend, nu wel betalend is daar waar dat voorheen gratis was.

Ook de categorieën die uitgesloten zijn van het recht op gratis parkeren, lieten zich niet onbetuigd: meerdere klanten die met een Railflex of een schooltreinkaart reizen, protesteerden tegen het feit dat gratis parkeren voor hen niet is weggelegd. Meermaals werpen zij op dat deze maatregel discriminerend is.

In dit verband merkt de ombudsman op dat artikel 42 van het in 2005 afgesloten beheerscontract¹ voorziet dat de NMBS nv samen met de NMBS-Holding vóór 1 september 2005 een pilootproject opstart om in een tiental stations, die gelijkmatig over het hele net zijn gespreid, kosteloze en prioritaire toegang te waarborgen aan de treinkaarthouders. Hij wees er de NMBS-Groep op dat het beheerscontract voor de geselecteerde pilootstations geen onderscheid maakt tussen de verschillende types treinkaarten en dat bijgevolg het recht op gratis parking ook voor de uitgesloten categorieën zou moeten gelden.

De NMBS-Groep heeft hierop geantwoord dat ook schooltreinkaarthouders vanaf 1 februari 2006 gratis zullen kunnen parkeren op één van de 12 geselecteerde parkings.

Na enige tijd kwamen de klachten over de ontoereikende capaciteit van de parking aan de stations Aalst en Eigenbrakel. Een aantal parkinggebruikers die daar vroeger een parkeerabonnement betaalden en ook zeker waren van een parkeerplaats, kunnen er sinds het parkeren gratis werd voor treinkaarthouders geen plaats meer bemachtigen.

¹ Beheerscontract afgesloten tussen de overheid en de NMBS nv.

Ook de betaalautomaten op de parkings wekten bij een aantal parkinggebruikers ergernis op: deze automaten nemen alleen het gepaste bedrag aan muntstukken aan. Wanneer een hoger bedrag ingeworpen wordt, krijgt de klant geen wisselgeld terug. De automaat meldt dat geen wisselgeld wordt gegeven en vraagt of de klant wil verdergaan of de toepassing verlaten:

- wanneer doorgedaan wordt, wordt een ticket afgeleverd maar geen wisselgeld;
- bij de keuze 'verlaten' wordt het geld teruggegeven maar kan de klant niet parkeren, want hij heeft geen ticket;
- wanneer er geen keuze gemaakt wordt, blijft het systeem hangen in het scherm waar een keuze moet gemaakt worden; de klant krijgt noch zijn geld, noch een ticket.

Een klant die op de parking aan het station in Aalst wilde parkeren, ondervond dit aan den lijve: hij moest voor zijn parkeerticket 3,30 euro betalen en stak 4 euro in de betaalautomaat maar kreeg noch parkeerticket noch zijn 4 euro terug. Aan het loket kreeg hij enkel te horen dat hij een boete riskeerde indien er geen parkeerticket achter zijn voorruit lag. De klant stapte dan maar terug in zijn auto en legde de voorziene reis met de wagen in plaats van met de trein af.

Enkele gebruikers van de gratis parking aan het station Gent-Dampoort uitten hun ongenoegen over de verwarrende parkeersituatie op deze parking. Een gedeelte van het parkeerterrein is NMBS-parking, een ander gedeelte is een parking van de stad Gent, alleen is dat voor de klanten onvoldoende duidelijk aangegeven. Wie zijn auto op de NMBS-parking parkeert, maar uit onwetendheid een ticket koopt aan de automaat van de stad Gent, wordt beschouwd als iemand die geen geldig parkeerbewijs heeft en bijgevolg beboet. Ook de ombudsvrouw van de Stad Gent kreeg daarover een aantal klachten van gelijke aard. Uit al deze klachten blijkt duidelijk dat de afbakening van de twee parkings, waarvoor een verschillend regime geldt, duidelijk te wensen overlaat. Het is echter wel de gebruiker die te goeder trouw handelt, die de rekening daarvan betaalt.

Ook in Tienen stellen zich gelijkaardige problemen.

Onduidelijke informatie of slechte zichtbaarheid van het bord met instructies voor de parkinggebruikers is trouwens een veelgehoorde klacht.

Indien het proefproject positief geëvalueerd wordt, zal het gratis parkeren worden uitgebreid tot ten minste de 50 drukste stations van het land. De NMBS-Groep zal op basis van de klachten over de gratis parkings, best één en ander bijsturen.

Het ABC-project geldt zoals gezegd niet alleen voor de autoparkings maar ook voor de fietsenstallingen. Ook vanaf 16 augustus 2005 werden alle door de NMBS-Groep uitgbate bewaakte fietsenstallingen in de stationsgebouwen gratis; de automatisch beveiligde fietsenstallingen die door een privébedrijf worden uitgbaat, blijven wel betalend. In tegenstelling tot de autoparkings zijn de fietsenstallingen voor iedereen gratis en dus niet alleen voor (sommige) treinkaarthouders.

Reeds enkele dagen na het gratis worden van de fietsenstallingen klopten ontevreden klanten aan bij de ombudsman. Voor klanten die met de fiets naar het station komen en

hun tweewieler daar voorheen tegen betaling in de bewaakte fietsenstalling konden stallen, betekende deze maatregel dat zij hun fiets vanaf 16 augustus onbewaakt dienden achter te laten, met het risico om deze bij hun terugkeer beschadigd of zelfs niet meer terug te vinden is. Zij vroegen dan ook om deze betalende fietsenstallingen opnieuw open te stellen.

De NMBS-Groep voerde ter verdediging aan dat zij vanaf 16 augustus 2005 enkel kosteloze niet-bewaakte fiets- en bromfietsparkeerruimte ter beschikking stelt van haar klanten en dat zij in geen enkel opzicht aansprakelijk is als bewaarder. Dit laatste betekent dat zij geen personeel meer moet opstellen voor het aannemen en bewaren van fietsen. Dit is aldus de NMBS-Groep, in de huidige financiële context ook niet meer mogelijk omdat zij voor deze dienst geen inkomsten meer heeft. Aangezien er geen bewaking meer is, kan iedereen ongestoord in deze ruimte vrij binnen- en buitenlopen. Dit is volgens haar onverantwoord omdat er in deze ruimte ook bagage en huurfietsen staan.

De NMBS-Groep beloofde ook dit project te evalueren en in de mate van de mogelijkheden wijzigingen aan het systeem aan te brengen. Hopelijk blijft het hier niet alleen bij woorden.

Het moet gezegd dat uit de antwoorden van de NMBS-Groep op de klachten betreffende de problemen met de gratis parkings in de 12 pilootstations duidelijk een stroeve en weinig meewerkende houding blijkt. Dat zij geen voorstander is van het project 'gratis parkings' probeert ze nauwelijks te verstoppen.

Een andere vaststelling is dat de NMBS-Groep haar verantwoordelijkheid in heel wat dossiers probeerde af te schuiven door de klant door te verwijzen naar de privéuitbater: de klant moest zich maar rechtstreeks tot deze firma richten met zijn probleem en dient daartoe een klachtenformulier aan het stationsloket te halen. Deze gang van zaken wordt door de ombudsman geenszins aanvaard om volgende redenen:

- volgens artikel 42 van het beheerscontract afgesloten tussen de overheid en de NMBS nv beheert zij zelf de parkings in de stations waarop het pilootproject van toepassing is. De klant heeft een contract met de NMBS nv waardoor deze hem niet zomaar naar de privéuitbater kan verwijzen;
- op grond van rechtspraak van het Hof van Cassatie (Stuwadoorsarrest van 7 december 1973) geniet de uitvoeringsagent quasi-immuniteit voor zijn gebeurlijke 'fouten' in de uitvoering van de hem door de hoofdcontractant (NMBS nv) opgedragen taken. De klant heeft dus met andere woorden geen verhaal tegen de privéuitbater.

De NMBS-Groep diende dus op grond hiervan de aan haar gesignaleerde problemen zelf aan te kaarten bij de privéuitbater. Zij zegde dit wel toe maar eind december 2005 is de overgrote meerderheid van de dossiers aangaande problemen met de parking in de pilootstations (waarvan sommige al van augustus en september 2005 dateren) nog steeds niet opgelost.

Uiteindelijk kreeg een aantal klanten zelfs een brief van de deurwaarder. De ombudsman verwittigde meteen alle andere klanten en raadde hen aan hun boete te betalen in

afwachting van de uitslag van de onderhandeling, liever dan het bedrag van 25 euro boete te laten oplopen tot een veelvoud.

De ombudsman had liever gezien dat de NMBS-Groep dit pilootproject anders had aangepakt, namelijk dat zij de problemen die haar klanten signaleren ernstig zou evalueren, dat zij er de oorzaak van zou achterhalen en dat zij er dan vlot een oplossing voor zou bieden. Wij hebben echter enkel in een groot aantal klachten een afwijzen van eigen verantwoordelijkheid en een doorverwijzen van klanten naar de privéuitbater vastgesteld.

Het dossier was in zekere zin ook een testcase om het reële belang dat aan een goede klantenrelatie gehecht wordt, in te schatten. Immers, in de fase van een pilootproject, kan men verwachten dat de diverse partijen geregeld rond de tafel zitten om problemen die opduiken op een snelle en efficiënte manier op te lossen, met de bedoeling na de fase van 'het testen' en vóór de definitieve implementatie tot een goedwerkend evenwichtig operationeel concept te komen.

Er is dus nog een lange weg te gaan.

Gratis parkeren van auto's en fietsen

Autoparkings:

Vanaf 16 augustus 2005, zal bij wijze van proef, gratis parking aangeboden worden in de volgende 11¹ stations:

- in Vlaanderen: Aalst, Genk, Gent-Dampoort, Leopoldsburg en Tienen;
- in Wallonië: Andenne, Arlon, Braine-L'Alleud, Huy, Jemelle en Saint-Ghislain.

De rechthebbenden zijn de houders van :

- een treinkaart, behalve type campus, schooltreinkaart² en Railflex ;
- een treinkaart België-Luxemburg;
- een vrijkaart afgeleverd door de Directie Reizigers;
- vrijkaart personeel NMBS-Groep.

Een tariefvermindering geldt voor andere treinreizigers en een commercieel tarief voor niet treingebruikers.

Op alle 11 parkings wordt een nieuwe exploitatievorm a.h.v. betaalautomaten (voor occasionele reizigers en niet treingebruikers) uitgetest. De controle wordt uitgevoerd door NMBS Groep-personeel.

¹ De facto 12 autoparkings – zie kader parking Oostende.

² Gewijzigd per 1 februari 2006.

Gelijkgrondse parkings met bijzondere faciliteiten, uitgebaat door een privé-firma

- betreft station Oostende,
- dezelfde bepalingen van punt 2.2.1¹ blijven van toepassing; tenzij wat de controle betreft, die hier uitgevoerd wordt door een privé-firma.

Fietsenparkings:

Vanaf 16 augustus 2005 wordt het betalend karakter van deze faciliteit afgeschaft. Dit betekent dat de klanten verder kunnen gebruik maken van deze dienstverlening, maar kosteloos.

Enkel in de stations Brugge en Oostende zal deze ruimte om veiligheidsredenen vanaf 16 augustus 2005 niet meer toegankelijk zijn. Het principe van 'degene die eerst komt, heeft plaats' zal toegepast worden.

De Directie Reizigers zal deze wijziging van nabij opvolgen en na een 4-tal weken een 1^{ste} evaluatie maken. Indien nodig zullen wijzigingen aan het systeem aangebracht worden

Terugbetalingsmodaliteiten van de in omloop zijnde parkeerabonnements:

De terugbetalingsmodaliteiten van de parkeerabonnements die nu in omloop zijn, worden gebaseerd op een terugbetalingsbedrag dat evenredig is met het aantal nog niet-gebruikte (werk)dagen van het abonnement.

Ten gevolge de wijzigingen op 16 augustus 2005 – en enkel ter gelegenheid van deze uitzonderlijke terugbetaling m.b.t. de betaalparkings met bijzondere faciliteiten – wordt op de volgende wijze terugbetaald:

$$\text{Terug te betalen bedrag} = \frac{\text{Het betaald bedrag} \times \text{aantal niet-gebruikte werkdagen}}{\text{Geldigheidsduur van het abonnement in werkdagen}}$$

Uitsluitend per overschrijving wordt het niet-gebruikte deel van het abonnement aan de klant terugbetaald. Ten laatste 1 maand na de aanvraag wordt de terugbetaling doorgevoerd.

¹ Zie kader autoparkings hierboven.

‘Totale toegankelijkheid’ van stations

Iedereen is het erover eens dat mobiel zijn een absolute noodzaak is om volwaardig te participeren aan het maatschappelijk leven. Vandaar de notie ‘recht op mobiliteit’. Met een steeds ouder wordende bevolking, wordt deze problematiek met de dag belangrijker en dringen concrete oplossingen zich op.

Net zoals het vorige beheerscontract, voorzien de in 2005 afgesloten beheerscontracten tussen de federale overheid en de bedrijven van de NMBS-Groep (Belgisch Staatsblad van 31 augustus 2005) dat de NMBS-Groep een actief beleid dient te voeren ten gunste van personen met beperkte mobiliteit. Ditmaal is echter wel zeer duidelijk bepaald wat de verwachtingen zijn van de overheid, zowel op het vlak van infrastructuur als op het vlak van dienstverlening.

Het is ongetwijfeld zo, en het is trouwens haar sinds kort sterk uitgesproken ambitie, dat de NMBS-Groep een belangrijk stuk ruggengraat vormt van de Belgische mobiliteit. Dat betekent nog niet dat de NMBS-Groep bijvoorbeeld verantwoordelijk kan zijn of in staat is het hele gewicht van de personen met beperkte mobiliteit te torsen in het segment van het openbaar vervoer. De vraag is of dat ook opportuun zou zijn.

Laten we even ingaan op de infrastructurele kant van de problematiek (die maar één aspect is van het totale dienstverleningspakket).

Op het vlak van infrastructuur zijn er twee duidelijke verwachtingen die moeten ingelost worden door de NMBS-Groep in afspraak met de federale overheid: enerzijds verplicht de NMBS-Groep er zich toe om bij de aankoop van nieuw rollend materieel – het materieel voor het toekomstige Brusselse voorstadsnet (GEN) inbegrepen – te zorgen voor specifieke uitrustingen voor personen met beperkte mobiliteit. Anderzijds moet de NMBS-Groep tegen 2008 – binnen de grenzen van de beschikbare budgettaire middelen – de perrons van 24 van de 50 belangrijkste Belgische stations, evenwichtig gespreid over het gehele grondgebied, toegankelijk maken volgens het concept van ‘totale toegankelijkheid’¹ door middel van liften, hellingen of gelijkwaardige inrichtingen.

Naast de infrastructurele ingrepen moet er in die 24 stations eveneens bijstand gegarandeerd worden aan personen met beperkte mobiliteit (zie ook ‘1.3.4. Dienstverlening’).

Volgens onze informatie, zijn er in het ondernemingsplan 2006-2007, concrete stappen voorzien, die steunen op dezelfde twee assen: infrastructurele aanpassing van stations en personeelsbegeleiding.

Zoals reeds gesteld, het probleem dient zich steeds manifesteren aan en het ligt in de (demografische) lijn der verwachtingen dat de inspanningen zullen moeten toenemen.

¹ Het begrip ‘totale toegankelijkheid’ wordt in het beheerscontract tussen de operator NMBS nv en de overheid als volgt gedefinieerd: toegankelijkheid van alle perrons voor personen met beperkte mobiliteit behalve de perrons waarvoor dit fysisch onmogelijk is en die waar werken aan de gang zijn (artikel 50).

Deze definitie lijkt ons nogal wat vrijheidsgraden voor mogelijke interpretatie toe te laten. Voor zover ze zou beschouwd worden als de gelijkwaardige benadering van de term ‘inclusieve of integrale toegankelijkheid’, is er geen probleem (zie jaarverslag 2003, blzn. 87-90). Niets garandeert dat echter.

Ook bij de ombudsman is dit de aanleiding geweest tot het zoeken van oplossingen. In een publiek debat¹ pleitte de ombudsman voor een intense en gestructureerde samenwerking met andere schakels van de mobiliteitsketting, waardoor een persoon met beperkte mobiliteit een traject zou kunnen afleggen waar verschillende mobiliteitspartners instaan voor het goede verloop daarvan.

Daarbij zou een aantal stations dat voldoet aan het concept 'integrale toegankelijkheid' als een soort basisstructuur kunnen dienen.

Op vraag van een aantal klanten is de ombudsman begonnen aan een informatieronde om uit te maken of de bestaande elementen tot een operationele oplossing kunnen leiden die nadien verder wordt verfijnd en onderbouwd. Hoe dan ook zal eender welke oplossing een doordachte aanpak met veel inzet en inventiviteit vereisen. Alleen al de teksten van het beheerscontract hierover wijzen duidelijk op de budgettaire grenzen van de operatie. Toch gaat het hier om een fundamenteel probleem van menselijke (gelijk)waardigheid waar niet kan aan getornd worden.

Personen die een beroep willen doen op de dienstverlening moeten van hun kant ook kunnen aanvaarden dat een organisatie waarbij dergelijke afspraken worden gemaakt, enige tijd vraagt en dat dus sowieso een aantal (soepele) modaliteiten, zoals vooraf contact nemen, moet worden gerespecteerd.

Tevens valt niet uit te sluiten dat er altijd een specifieke oplossing voor een specifieke plaats zal bestaan waarvan de veralgemening niet kan worden geëist.

Het is duidelijk dat we op het verdere verloop van dit belangrijk maatschappelijk thema zullen terugkomen.

PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT

Personen die in het bezit zijn van een blauwe parkeerkaart (kaart voor mindervaliden) mogen gratis parkeren op de plaatsen voorzien voor mindervaliden, zelfs indien deze parkeerplaatsen betalend zijn, maar voor zover het geen geautomatiseerde parking betreft.

¹ TV Eén: 'De ombudsman' (consumentenprogramma); 19 april 2005.

1.3.2. INFORMATIE

Nuttige telefoonnummers van de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en reservaties	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf ¹	02/555 25 55 (N) 02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/528 35 91
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79 02/400 67 76 (wordt doorverbonden naar Groot-Brittannië tegen binnenlands tarief)

Bestellen van groepsreizen in het Nederlands

Telefoon	09/241 23 68
Telefax	09/241 23 67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Bestellen van groepsreizen in het Frans

Telefoon	065/58 23 62
Telefax	065/58 23 04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Internetadressen

Nederlandstalige site	http://www.nmbs.be
Franstalige site	http://www.sncb.be

¹ Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

Gebrek aan informatie: bron van bijkomende kosten

Informatieverstrekking is een delicaat gegeven. De te verstrekken informatie dient volledig en correct te zijn. Zoniet kan de reiziger heel wat narigheid beleven en ontstaan al snel heel wat discussies tussen de NMBS-Groep en haar klanten. De eerste vereiste opdat de spoorwegbediende goede info zou kunnen verstrekken, is uiteraard dat deze zelf tijdig en correct geïnformeerd wordt, bijvoorbeeld wanneer er zich vertragingen of incidenten voordoen (cfr. IRT-project). Zoniet halen gissingen, veronderstellingen of... de complete stilte de bovenhand, met alle gevolgen van dien.

UIT DE PRAKTIJK

2005/1629 De klant heeft een week vooraf informatie ingewonnen over een trein van Oostende naar Brussel-Zuid om daar een internationale trein naar Zwitserland (Kandersteg) te nemen. De NMBS-Groep laat na de klant correct te informeren dat er op de dag van vertrek werken worden uitgevoerd op het traject naar Brussel en dat de klant een vervangingsautobus zou moeten nemen. Door het gebrek aan correcte informatie moet de klant een taxi nemen naar Brussel. Hij vraagt de NMBS-Groep de kosten (70 euro) terug te betalen.

In haar antwoord wijst de NMBS-Groep de verantwoordelijkheid voor het gebrek aan correcte informatie af door te verwijzen naar de affiches 'info-werken' die in de stations twee weken voor aanvang van de werken uitgehangen worden. Hiernaast verwijst zij naar de website van de NMBS-Groep. Sedert 21 november 2001 staan er bij de opgevraagde reisweg – indien er werkzaamheden op deze treinverbinding zijn – twee oranje cirkels met uitroeptekens, die men kan aanklikken om na te gaan welke de gevolgen voor de treindienst zijn. Daarnaast kan men steeds informatie over spoorwerkzaamheden vinden op de VRT-teletekst bladzijde 366, in de lokale pers en op donderdag in de gratis krant 'Metro', aldus de NMBS-Groep.

De klant kon zich dus op verschillende manieren voldoende op voorhand vergewissen van de werkzaamheden. Er werden ook vervangingsautobussen ingelegd. De afgeleverde dienstregeling is de dienstregeling die het hele jaar geldig is. Wijzigingen in de voorgestelde dienstregeling aanpassen telkens er werken worden uitgevoerd op het net is onmogelijk en te omslachtig. Dit zou betekenen dat de gele affiches in de stations, de website en de brochures elke maand dienen aangepast te worden.

Tot haar spijt kan de NMBS-Groep dus geen gevolg geven aan de vraag van de klant tot terugbetaling van de taxikosten. Uit commercieel oogpunt is de NMBS-Groep wel bereid om een gedeelte van het biljet (voor het traject waarop de werken uitgevoerd werden) te compenseren. De ombudsman verduidelijkt dat de klant zich reeds één week op voorhand tot het station wendde voor het bekomen van informatie over zijn internationale treinreis. De klant kreeg de dienstregelingen van de loketbediende die deze opzocht via zijn verkoop- en informatieterminal. De bediende gaf een uitprint mee van deze dienst-

regelingen. Nergens is sprake van gewijzigde dienstregelingen naar aanleiding van werken op het traject op de reisdatum. De klant mag er van uitgaan dat de informatie die hem ter beschikking wordt gesteld door de loketbediende correct is.

In haar reactie stelt de NMBS-Groep dat de klant zich een week op voorhand is gaan vergewissen van de dienstregeling naar Brussel. Normaliter worden de affiches 'Werf-info' twee weken op voorhand geafficheerd in de stations en kenbaar gemaakt op het Intranet voor het personeel. Of de loketbediende al dan niet het Intranet gecontroleerd heeft en enige mededeling van de wijziging in de dienstregeling kenbaar heeft gemaakt aan de klant zou leiden tot een welles-nietes debat. Het is volgens de NMBS-Groep eveneens aan de klant om zich voldoende te vergewissen van wijzigingen in de dienstregeling.

Om commerciële redenen is de NMBS-Groep bereid om de taxikosten te compenseren door middel van Compensatiebonnen voor een totale waarde van 70 euro.

2005/1008 De klant had info gevraagd en bekomen in het station voor een reis naar Lourdes op Hemelvaartsdag. Rekening houdend met de ter beschikking gestelde informatie had de klant dan ook de tickets aangekocht. Op de dag van de reis bleek de informatie niet te kloppen en reed er op het vooropgestelde uur geen trein tot Brussel. Door een foutieve informatie was het onmogelijk de tickets te gebruiken tot Brussel. De klanten vragen hiervoor een tegemoetkoming van de NMBS-Groep.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat de internationale reisplanner die zij gebruikt de versie 5.01 is van Hafas. Deze reisplanner werd ontwikkeld door het Duitse bedrijf Hacon.

Hafas wordt ook gebruikt op de site van de Duitse Spoorwegen, evenals op de sites van de Nederlandse, Zwitserse, Oostenrijkse, Deense en Poolse spoorwegen. De gegevens die door de Hafas-module gehanteerd worden, worden door de respectieve netten aan Hacon geleverd. De reisgegevens met betrekking tot de Belgische treinen ontvangt Hacon van de ARI-cel van de NMBS-Groep.

Er is inderdaad gebleken dat de aanlevering door ARI en/of de verwerking van de Belgische reisgegevens door DB-systems in bepaalde situaties te kort schiet. De NMBS-Groep wenst zich daarvoor te verontschuldigen.

De NMBS-Groep verzekert de klant dat er gewerkt wordt aan een oplossing om de dataleveringscyclus beter af te stemmen op de dataverwerkingscyclus bij DB-systems.

De NMBS-Groep is bereid de ongebruikte treinbiljetten terug te betalen. Hiervoor heeft ze echter de originele biljetten nodig.

De ombudsman is van oordeel dat de NMBS-Groep niet ingaat op de werkelijke klacht van de klant. De informatie verstrekt door de loketbediende van het station was fout. Dat de internationale reisplanner geen rekening houdt met de specificatie van de dag

(Hemelvaartsdag dus zondagdienst) is in de eerste plaats een fout van de reisplanner, maar de loketbediende had dit moeten opmerken. De gevolgen waren voor de klant verregaand.

De 75-jarige klant had immers de nodige maatregelen genomen om zijn treinreis in de beste omstandigheden te laten verlopen. Meerdere weken op voorhand won hij de nodige informatie in. Gelukkig kon zijn dochter hem nog snel naar Brussel voeren om zijn internationale reis tijdig te beginnen.

De ombudsman verzoekt de NMBS-Groep het dossier te herevalueren en naast de terugbetaling van het niet gebruikte biljet, een compensatie toe te kennen voor de gemaakte kosten (reis met de wagen naar Brussel, heen en terug).

De NMBS-Groep vindt dat zij slechts gebonden is door het met de klant gesloten vervoerscontract. Zij wil enkel in een terugbetaling voorzien van de ongebruikte biljetten. Externe kosten worden niet vergoed.

De ombudsman verwijst naar de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument. Artikel 30 stelt dat ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop de verkoper de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting (lees: informatie) moet geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.

De houding van de NMBS-Groep is strijdig met de hierboven vermelde wettelijke bepaling.

Dit heeft geleid tot schade voor de klant. Deze schade behelst meer dan de kostprijs van zijn trenbiljetten. De klant moest extra kosten dragen. Het is dus gerechtvaardigd deze gemaakte kosten terug te vragen aan diegene die ze veroorzaakte.

Uiteindelijk biedt de NMBS-Groep de klant vier Compensatiebiljetten aan als vergoeding voor het gebruik van de wagen.

IRT ook in de nieuwe structuur verdergezet

‘De klanten onmiddellijk inlichten bij verstoord treinverkeer is niet alleen een goed idee, het is een plicht. Ze geldt voor alle personeelsleden van de gehele NMBS-Groep’.

‘Elke vertraging heeft een oorzaak. Het is onze plicht om de reizigers zo volledig mogelijk in te lichten. En dus ook te zeggen waarom de dienstverlening niet verloopt zoals gepland’.

Twee citaten uit het personeelsblad Connect nr. 2/2005 van maart 2005, blz. 10.

Door de opsplitsing van de vroegere NMBS in drie bedrijven dreigde het IRT-project te verzanden. De informatieketting die moet instaan voor het laten doorstromen van informatie over verstoord treinverkeer telt namelijk veel verschillende schakels die niet allemaal tot hetzelfde bedrijf behoren (bijvoorbeeld de onderstationschef die toezicht houdt op het perron is personeel Infrabel nv; treinbegeleidingspersoneel behoort tot NMBS nv). Het was in deze context zeker niet opportuun dat de NMBS-Holding nv, de NMBS nv en Infrabel nv elk een eigen informatiebeleid zouden gaan voeren dat niet op elkaar afgestemd zou zijn.

De NMBS-Groep heeft dit gelukkig in een pril stadium aangepakt en heeft daarom binnen de Holding één enkele afdeling de opdracht gegeven om de ‘operaties’ van de NMBS-Groep, waaronder het IRT-project te coördineren en de verschillende verantwoordelijken die bij het IRT-project betrokken zijn verder aan één en dezelfde tafel samen te brengen.

In de beheerscontracten die de drie vennootschappen in 2005 met de Staat afsloten, vormt informatie trouwens een belangrijk hoofdstuk. NMBS nv en Infrabel nv moeten onderling afspraken maken over het verstrekken van nuttige informatie over het treinverloop. De NMBS-Groep dient bij elke uitbouw of uitbreiding van stations bijzondere aandacht te besteden aan de reizigersinformatie.

Sinds de start van het IRT-project in 2002 werden grote inspanningen geleverd om de stations en stopplaatsen uit te rusten met een omroepinstallatie om wachtende klanten vertragingen en verstoringen mee te delen. Eind 2005 werd dit doel – met enige vertraging weliswaar – bereikt en is er in de 533 stations en stopplaatsen sonorisatie voorhanden. De NMBS-Groep stopt hier echter niet: vanaf 2006 begint zij met de vervanging van de oudste omroepinstallaties door moderner materiaal. Ook plaatste zij in de stations Brussel-Zuid en Namen nieuwe digitale informatieschermen met een overzicht van de eerstvolgende treinen bij aankomst. Deze schermen geven dus de informatie weer van de witte affiches (treinen bij aankomst), aangepast in real time.

Goed geïnformeerd worden, vooral wanneer het treinverkeer niet vlot verloopt, is nog steeds een prioriteit van de klant.

De NMBS-Groep werkt daarom gestaag voort aan een toereikende informatieverstrekking: de reeds opgestarte projecten en acties lopen nog steeds en op geregelde tijdstippen vinden er evaluaties plaats om waar nodig bij te sturen. Toch blijft informatie in real time

ontegensprekelijk voor verbetering vatbaar. Nog te dikwijls ontbreekt ze, is ze onvolledig, onduidelijk en warrig of schort er iets met de timing.

Hoewel het IRT-project duidelijk al vruchten heeft afgeworpen, is er niettemin nog heel wat werk voor de boeg. De inspanningen op dit gebied voortzetten, is dus de boodschap.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0606 De klant klaagt over de informatieverstrekking in een station: er werd pas om 9.56 uur omgeroepen dat de trein naar Oostende (voorzien vertrekkur om 9.46 uur) vertraging had. Om 10.10 uur kwam er een trein aan, die 500 meter buiten het station stopte; er werd geen mededeling meer gedaan dat dit de trein naar Oostende was.

De NMBS-Groep licht weliswaar de oorzaak van de vertraging toe, maar haast zich om erbij te vermelden dat de aankondigingen in het betrokken station niet worden geregistreerd, zodat bijgevolg niet meer kan worden geverifieerd welke informatie wanneer werd meegedeeld.

De ombudsman dringt er niettemin bij de NMBS-Groep op aan haar personeelsleden, die met informatieverstrekking aan de klanten zijn belast, te sensibiliseren om dit belangrijk aspect van de dienstverlening ter harte te nemen.

Papieren spoorboekje nog steeds bedreigd

Het voortbestaan van het papieren spoorboekje staat bij de NMBS-Groep reeds enige tijd ter discussie¹. Protest van onder meer het Raadgevend Comité van de Gebruikers en van de ombudsman hebben er voor gezorgd dat de oorspronkelijke bedoeling om dit nuttig informatiewerktuig reeds op 12 december 2004 naar het spoorerfgoed te verwijzen, nog enige tijd kon worden uitgesteld. Maar volgens de laatste berichten zou eind 2006 definitief een streep onder de publicatie van het papieren spoorboekje worden getrokken. De ervaring leert trouwens dat deze nuttige boekjes sinds 2004 met nog minder enthousiasme dan voorheen werden verkocht, laat staan gepromoot.

Het succes van het papieren spoorboekje daalde met rasse schreden. Waar in 1990 nog 41.600 exemplaren werden verkocht, waren er dat in december 2003 nog slechts 7.309. De verkoop van het spoorboekje met de dienstregeling geldig tussen 12 december 2004 en 10 december 2005 zakte tot onder de 5.000 exemplaren. Hoe groot de vraag naar dit spoorboekje was, is trouwens moeilijk in te schatten want omdat de voorraad vroegtijdig was uitgeput, dienden heel wat klanten zonder spoorboekje naar huis terug te keren.

¹ Zie jaarverslag 2004, blz. 83 en 2003 blz. 95.

Ook dient te worden vermeld dat de voorraad die in 2004 was gereserveerd voor het gebruik door het spoorwegpersoneel (5.350 exemplaren tegenover 11.420 exemplaren het jaar voordien) heeft meegeholpen om schaarste te creëren. Meerdere diensten kregen niet het aantal gevraagde exemplaren.

De oplage die de NMBS-Groep in december 2004 heeft laten drukken (9.950 tegenover 21.500 in december 2003) staat trouwens in schril contrast met de oplage van het Nederlandse NS-spoorboekje. Eind december 2005 verscheen dit met een oplage van 90.000 exemplaren terwijl de prijs ongeveer de helft (5,50 euro) is van het spoorboekje dat op hetzelfde tijdstip door de NMBS-Groep werd uitgegeven.

Zoals reeds gemeld heeft de NMBS in 2004 niet al te veel inspanningen geleverd om de verkoop van het spoorboekje te bevorderen. In dat verband is het nuttig om het spoorboekje geldig van 12 december 2004 tot 10 december 2005 te vergelijken met het spoorboekje geldig tussen 14 december 2003 en 11 december 2004.

Eerste vaststelling: de verkoopprijs van het spoorboekje is in één klap gestegen van 4,50 euro naar 10 euro. Tweede vaststelling: het recentste van de twee spoorboekjes is even volumineus als het vorige maar telt slechts 696 pagina's, het spoorboekje van het jaar voordien 800 pagina's: alle dienstregelingen bleven behouden, maar voor een pak andere nuttige informatie wordt de klant naar de computer of de stations verwezen. Hetzelfde volume is het gevolg van... dikker, witter (duurder ?) papier.

De discussie over de kostprijs van het papieren spoorboekje wordt echter ook nog op een andere manier vervormd. Het kan namelijk sinds 2004 in pdf-versie gedownload worden van het internet. Dit initiatief blijkt heel erg aan te slaan, want volgens de NMBS-Groep werd deze pdf-versie tussen half december 2004 en juni 2005 meer dan 83.000 keren gedownload en dit naast de honderdduizenden keren dat de gewone internet-module voor het opzoeken van dienstregelingen werd geraadpleegd.

Dit bewijst dat er ondanks de opzoekingsmodule voor kant-en-klare dienstregelingen nog steeds een grote nood is aan de traditionele dienstregelingstabellen zoals ze vooralsnog in het klassieke papieren spoorboekje terug te vinden zijn.

De pdf-versie zoals ze door de NMBS-Groep op haar website werd gepubliceerd, had tot voor kort ook haar beperkingen. Ze bevatte geen legende waardoor niet kon nagegaan worden wanneer de periode viel waarop bepaalde treinen niet reden (bijvoorbeeld treinen aangeduid met ▲) terwijl deze informatie evenmin op de website zelf terug te vinden was. Onlangs werd dit gelukkig aangepast en is dit euvel verholpen.

De kosten voor de samenstelling en de lay-out van het papieren spoorboekje, dat eveneens via het internet kan worden gedownload, vormen een zeer belangrijke vaste (van de oplage onafhankelijke) post die volgens onze informatie echter uitsluitend op rekening van het papieren spoorboekje zou worden geschreven. Zoiets drijft de kostprijs voor dat papieren spoorboekje in een belangrijke mate op.

Wil de NMBS-Groep de gedrukte versie van het spoorboekje afschaffen maar nog steeds een pdf-versie van dat papieren spoorboekje beschikbaar stellen, dan zal ze nog steeds diezelfde belangrijke voorbereidingskosten hebben. De besparing die op dat vlak zal worden gerealiseerd, zal dan ook relatief miniem zijn.

Wordt er rekening gehouden met deze elementen, en op basis daarvan een kostenverdeling gemaakt die niet alleen op het papieren spoorboekje wordt verrekend, dan blijft het mogelijk om tegen een betaalbaar tarief een gedrukte versie van het spoorboekje aan te bieden.

Hoe succesvol de internetsite van de NMBS-Groep ook is, de via die weg verstrekte informatie kan niet 100% ernstig worden genomen zolang de NMBS-Groep er zich niet uitdrukkelijk garant voor stelt. Te oordelen naar de disclaimer op de internetsite van de NMBS-Groep ziet deze haar eigen website als 'niet meer dan een hulpmiddel' en niet als een bron van bindende informatie waarvoor de NMBS-Groep bereid is verantwoordelijkheid op te nemen.

Wat immers te denken van de raad van de NMBS-Groep om 'voorafgaandelijk aan het gebruik van de informatie, ook de officiële informatiebronnen van de NMBS-Groep te willen raadplegen, zoals bijvoorbeeld de officiële, gele dienstregelingstabellen of het spoorboekje'?

Waar moet men dan wel terecht als het officiële spoorboekje is verdwenen, wetende dat men voor het raadplegen van de officiële gele dienstregelingstabellen zich eerst naar het station moet verplaatsen en men daarbij dan enkel de gele dienstregelingstabellen kan raadplegen met uitsluitend de treinen die in betrokken station *vertrekken*? Voor de terugreis zou men zich dan tot het vertrekstation van de terugreis moeten wenden... De tijd dat een uiteengenomen versie van het spoorboekje als affiche werd opgehangen in de vertrekhal van de stations is ver weg, terwijl een meer moderne tegenhanger van deze dienstregelingenaffiches, bijvoorbeeld onder de vorm van elektronische informatiezuilen, nog niet te vinden is.

De binnenlandse treindienst is een dienstverlening van openbaar nut die bij middel van een beheerscontract aan de NMBS nv wordt toevertrouwd. Bijgevolg moet die dienstverlening van openbaar nut vlot toegankelijk zijn voor de bevolking waarvoor ze is bestemd. Maar opdat een dienstverlening toegankelijk zou zijn moet vooral de meest essentiële informatie over die dienstverlening, namelijk de dienstregeling van de treinen, vlot toegankelijk en beschikbaar zijn. Wat niet bekendgemaakt wordt, bestaat niet. Zo eenvoudig is dat. Wie zijn rechten niet kent, kan ze niet uitoefenen. Wie de informatie niet heeft over de mogelijkheid om met de trein te rijden, wel... die rijdt er niet mee.

In dat verband is het nuttig om in de marge te verwijzen naar een arrest van het Arbitragehof¹ over de wijze waarop de inhoud van het Belgisch Staatsblad aan de bevolking wordt kenbaar gemaakt. Sinds 1 januari 2003 wordt het Belgisch Staatsblad namelijk enkel nog kenbaar gemaakt via de internetsite. Wel kunnen burgers die over geen informatica beschikken, zich door de diensten van het Belgisch Staatsblad, binnen 24 uur volgend op hun verzoek, een gewaarmerkte kopie van de gewenste akte of het document laten voorleggen.

¹ Arrest nr. 106/2004 van 16 juni 2004 (Belgisch Staatsblad van 2 juli 2004).

Een van de stellingen van het arbitragehof is dat het aan de bekendmaking verbonden gevolg veronderstelt dat de wijze van bekendmaking waarvoor de wetgever opteert, zonder discriminatie de toegankelijkheid van de officiële teksten garandeert.

Informatie die via het internet wordt verspreid, roept weliswaar geen verschil in behandeling tussen personen in het leven maar is wel discriminatoir omdat niet iedereen gelijke toegang heeft tot de informatietechnieken. *Het beginsel van gelijkheid en niet-discriminatie kan evenwel worden geschonden wanneer de wetgever personen die zich in fundamenteel verschillende situaties bevinden op een zelfde wijze behandelt*'.

Het Arbitragehof erkent dat het afschaffen van de papieren versie van het Belgisch Staatsblad past in de evolutie van de samenleving, aangezien informaticatechnieken meer en meer de gebruikelijke wijze van communicatie worden. Maar voegt het Arbitragehof eraan toe: *Er dient evenwel nog te worden onderzocht of, door de gevolgen welke die maatregelen kunnen hebben, niet op onevenredige wijze afbreuk wordt gedaan aan het hierboven vermelde recht, door voor een bepaalde categorie van personen niet te voorzien in een andere, aan hun situatie aangepaste wijze van toegang tot de teksten (...)*'.

Tot slot: *Het op papier uitgegeven Belgisch Staatsblad bood wellicht evenmin de verzekering dat eenieder kennis nam van de teksten waardoor hij gebonden was. Voor sommige personen zal de terbeschikkingstelling van de teksten op een internetsite zelfs de toegang ertoe bevorderen en eveneens minder duur maken. Niettemin blijft het feit dat, ten gevolge van de bestreden bepalingen, aan een aanzienlijk aantal personen de effectieve toegang tot de officiële teksten wordt ontzegd, inzonderheid door de ontstentenis van begeleidende maatregelen die hun de mogelijkheid zouden bieden die teksten te raadplegen, terwijl zij voordien de mogelijkheid hadden om kennis te nemen van de inhoud van het Belgisch Staatsblad zonder over bijzonder materieel te moeten beschikken en zonder in het bezit te moeten zijn van enige andere kwalificatie dan te kunnen lezen. Aangezien de bestreden maatregel niet gepaard gaat met voldoende maatregelen die waarborgen dat de rechtsonderhorigen een gelijke toegang hebben tot die teksten, heeft hij onevenredige gevolgen ten nadele van bepaalde categorieën van personen*'.

Bij dit alles mag ook niet uit het oog verloren worden dat het Bestuur van het Belgisch Staatsblad op zijn minst nog borg staat voor de correctheid van haar digitale versie van het Belgisch Staatsblad terwijl de NMBS-Groep zich juist bij middel van een disclaimer probeert te onttrekken aan de verantwoordelijkheid voor de door haarzelf verstrekte informatie...

1.3.3. PERSONEEL

Het personeel dat in rechtstreeks contact staat met de reiziger is uiteraard zeer bepalend voor het imago van de onderneming. Het loopt echter ook het grootste risico om in de brokken te delen wanneer iets fout loopt, niet zozeer omdat het de oorzaak is van het onheil dat de klant overkomt, maar gewoon omdat de loketbediende, de treinbegeleider of de onderstationschef het eerste, vaak ook het enige, aanspreekpunt is bij wie de verbolgen klant zijn ongenoegen onmiddellijk kwijt kan. Wanneer deze medewerker van de NMBS-Groep dan niet 'gepast' reageert (dit is: afgemeten aan hetgeen de geërgerde klant op dat ogenblik als norm hanteert), wordt hij/zij in de naar aanleiding van het voorval ingediende klacht vaak bestempeld als arrogant, onbeleefd, brutaal, niet geïnteresseerd, weinig empatisch, ...

Wanneer de klant zich daarbij van tegenstander vergist, zal de ombudsman hem daar op wijzen: veeleer dan er verantwoordelijk voor te zijn, is de treinbegeleider vaak – zoals de klant – het slachtoffer van een vertraging, zo ook voor de loketbediende die geen schuld treft voor een disfunctie van het verkoopssysteem en minstens even erg gehinderd wordt als de klant.

Dat neemt niet weg dat de onder de noemer 'personeel' ondergebrachte klachten ook gegronde zijn: er is geen excuus voor een loketbediende die zijn onwetende of slecht geïnformeerde klant aflaft (er zijn geen 'domme' vragen voor wie professioneel bezig is), de onderstationschef hoort beleefd en correct te blijven, ook wanneer de klant terecht danig over zijn toeren is door alweer een vertraging en/of een nipt verbroken aansluiting.

Wanneer de treinbegeleider bij de controle van de vervoerbewijzen op een vergetelheid of op een fout(je) van de klant stuit, omdat een kaart of een pass niet conform de geldende regels is ingevuld of omdat een treinkaart vervallen is, moet hij dat uiteraard officieel 'vaststellen' en de voorgeschreven procedures volgen, gaande van het aanrekenen van een maakloon over het innen van een toeslag tot het opstellen van een vaststelling van onregelmatigheid: dat behoort nu eenmaal tot zijn job. Maar het kan niet dat de controlebediende zich daarbij belerend, onbeleefd of hautain opstelt. Soms wordt een (misschien wel goedbedoeld) standje dermate overijverig en theatraal uitgedeeld dat menige klant (betrokkene of toeschouwer) dit ervaart als een onemanshow voor een vol rijtuig. We hebben in vorige jaarverslagen al gemeld hoe delicaat dergelijke situaties zijn, alleen al omdat niemand graag op een fout gewezen wordt in bijzijn van derden.

Wanneer de klant het aandurft om bijkomende uitleg te vragen – 'wat heb ik dan verkeerd gedaan?' – wordt zijn assertiviteit nogal eens verward met verbale agressie: de interne beveiligingsdienst of de federale politie wordt opgeroepen om de klant de mond te snoeren of zelfs uit de trein te zetten. Het minste wat men zou verwachten is dat een louter commercieel probleem op een andere manier wordt bijgelegd.

Er zijn ook grove beroepsfouten waarvoor geen excuus geldt: een klant wordt informatie of een vervoerbewijs, een (vertragings)attest of een korting waarop hij recht heeft, (brutaal) geweigerd.

Ook de treinbegeleider die te vroeg de deuren sluit (waardoor de klant de trein mist) of de bestuurder die te kort, te ver of voorbij het perron stopt of een voorziene halte negeert, kan op weinig begrip rekenen bij de reiziger.

En wat te denken van personeel dat het rookverbod straal negeert ?

In de dossiers waarin de klant terecht het personeel met de vinger wijst, zal de ombudsman nooit sancties vorderen tegen een individuele medewerker: voor de (gebeurlijk) verstoorde relatie tussen werkgever en werknemer gelden andere procedures waarin de ombudsman zich evenmin wenst te mengen.

Wat de ombudsman wel vraagt is dat dergelijke incidenten zich niet zouden herhalen. Hij kan daarbij bijvoorbeeld de suggestie doen om bijkomende vorming te geven opdat bepaalde situaties op een klantvriendelijke en commerciële wijze zouden worden afgehandeld.

De ombudsman stuurt aan op een grondig onderzoek van de aangeklaagde feiten, excuses van het bedrijf aan haar klant en het compenseren in natura van de veroorzaakte hinder met bijvoorbeeld een Geschenkbiljet of een Waardebon.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0318 Op 10 februari 2005 komt de klant omstreeks 18.20 uur via de verbindingstunnel van het metrostation naar de lokettenzaal. In deze gang is een hevige vechtpartij aan de gang. Hij loopt naar het loket, vertelt kort wat er gebeurt en vraagt om dringend de politie en de hulpdiensten te verwittigen. De loketbediende haalt echter de schouders op, mompelt iets onverstaanbaars en bedient verder de klanten aan zijn loket.

Naar aanleiding van deze klacht maant de NMBS-Groep haar loketbedienden aan om bij melding van problemen onmiddellijk contact op te nemen met de Centrale Meldkamer die zo nodig de interne veiligheidsdienst (Securail) of de Federale Politie ter plaatse stuurt.

2005/0651 Op 24 maart 2005 doet de klant in het station aangifte van een in de trein vergeten voorwerp. Wanneer hij om meer informatie vraagt over het verdere verloop van de zoekingsprocedure, wordt hij afgesnauwd. Hij contacteert vervolgens het centrale infonummer van de NMBS-Groep (02/528 28 28) maar wordt de mond gesnoerd door een heel onvriendelijke bediende. De klant wilde gewoon enkele vragen stellen en hij vindt dat een dergelijke behandeling niet kan.

De NMBS-Groep betreurt het incident en biedt de klant haar verontschuldigingen aan. De reactie van de klant wordt aan de verantwoordelijken voor de betrokken bedienden bezorgd met het oog op het optimaliseren van de dienstverlening.

2005/1140 Op 25 april 2005 om 20.50 uur vraagt de klant aan het loket een Campuskaart aan; tot haar ergernis wordt zij niet meer bediend: volgens de verkoper zit zijn dienst er op.

De NMBS-Groep deelt mee dat het loket tot 21.10 uur diende geopend te zijn. Zij betreurt dit voorval en zij biedt de klant verontschuldigen en een Compensatiebiljet aan.

2005/2243 Wanneer de klant op 6 oktober 2005 met de treinbegeleider een gesprek wil voeren en zijn ongenoegen wil uiten over de voor 's anderendaags aangezegde staking, wordt dit verkeerd onthaald en prompt aangegrepen om hem bij aankomst in het volgende station door de interne veiligheidsdienst B-Security uit de trein te laten verwijderen onder het mom dat hij zijn treinkaart niet wil tonen. De treinbegeleider heeft daar volgens de klant zelfs niet om gevraagd. De klant wilde enkel zijn ongenoegen ventileren over de hinder die de treinstaking met zich zal brengen.

De NMBS-Groep betreurt het incident en de ongemakken eraan verbonden; zij is uit commercieel oogpunt uitzonderlijk bereid om het onregelmatigheidsdossier te klasseren zonder verder gevolg maar raadt de klant wel aan om in de toekomst andere kanalen te gebruiken om zijn ongenoegen te uiten.

2005/3014 Wanneer een inspecteur van de lokale politie in het station informeert naar het adres van de klachtendienst van de NMBS-Groep, wordt hij brutaal afgescheept: *'Bel 1207'* (dossier nog in behandeling).

1.3.4. DIENSTVERLENING

Het station, meer dan een plaats om snel voorbij te lopen

Vrijdag 30 december was geen mooie afsluiter van het jaar 2005: 'Koning Winter' nam ons land in zijn ijzige greep en trakteerde de laatste pendelaars op een fikse portie sneeuw en ijsregen. Hoewel het extreem gure weer door alle meteorologische diensten ruim vooraf was aangekondigd, liet de NMBS-Groep zich toch nog verrassen: enkele treinen stonden urenlang geblokkeerd in the middle of nowhere. Wanneer de reizigers uiteindelijk met uren vertraging aankwamen in een station, lag dat er verlaten bij. Wie gehoopt had op een dampende koffie of een andere warme drank, kwam bedrogen uit: de cafetaria, stationsbuffetten en andere handelszaken in de commerciële zone van het station waren gesloten.

Een schril contrast met Nederland waar de concessiehouders bij noodsituaties hun verantwoordelijkheid (moeten) opnemen en hun zaak open houden om warme dranken en een lichte maaltijd ter beschikking te houden van de gestrande reizigers: wie de lusten van een goed draaiende zaak nastreeft, moet er ook de lasten bijnemen.

De benadering van een station als open deur op de stad en de buitenwereld, is een prachtig uitgangspunt.

Er wordt in dit kader dan ook gewerkt aan een concept van uitgebreide dienstverlening in de stations, waarbij deze activiteit maximale meerwaarde moet bieden voor zowel de trouwe als de gelegenheidsklant. De NMBS-Groep wil en moet bewijzen dat zij het welzijn van haar klanten ter harte neemt. Door zeer concrete afspraken te maken met degenen die in de stations een activiteit uitoefenen, kan zij ook in de minder aangename momenten, zoals het geval was op 30 december 2005, een imago van vertrouwen ondersteunen.

Home printing

'Online verkoop bij de NMBS zit in de lift' (persbericht van 15 september 2005). *'Online verkoop biedt steeds meer betalingsmogelijkheden'* ('Metro' van 18 januari 2006). Juist, en toch...

Laat ons beginnen met een positieve noot: de mogelijkheid om treinkaarten via internet te verlengen, behoeft geen bijzonder commentaar, behalve dan dat het ongetwijfeld een goede en extra service aan trouwe klanten is.

De mogelijkheid om binnenlandse en internationale vervoerbewijzen te kopen, is daarentegen om verschillende redenen wel een discussie waard.

Laten we eerst de verkoop van internationale tickets onder de loep nemen.

Zoals alle andere consumenten die toegang hebben tot internet, gebruikt ook de Belg meer en meer dit kanaal om te shoppen of zijn 'marktonderzoek' te doen. Dat de NMBS-Groep zich in deze logica inschrijft, is dan ook niet meer dan normaal.

Bepaalde stations kunnen vandaag geen inlichtingen meer verstrekken over internationale treinreizen of er tickets voor afleveren. Naar verluidt zijn rentabiliteitsredenen of een niet te verantwoorden kost voor de opleiding van het personeel hier de oorzaak van. Welke alternatieven heeft een klant dan die een internationale treinreis wil maken? Ofwel gaat hij naar een (groter) station waar wel internationale verkoop mogelijk is, ofwel belt hij het nummer 02/528 28 28, ofwel zet hij zich aan zijn klavier.

Kiest hij voor dit laatste, dan wordt hij geconfronteerd met dezelfde verkoopcatalogus die de loketbediende ook geconsulteerd zou hebben of die de bediende aan de telefoon ook ter beschikking heeft.

Zonder specifieke opleiding moet de klant, die met deze materie niet vertrouwd is, helemaal alleen de elektronische weg bewandelen, gaande van het opzoeken en consulteren van de dienstregelingen (waarbij bepaalde treinen op bepaalde data bijvoorbeeld niet rijden) tot de betaling; daar ergens tussenin moet hij ook nog zijn weg zoeken in de tariefformules en alles wat daarbij hoort.

Het is hier uiteraard niet de bedoeling om de verkoop via internet zonder meer af te wijzen, maar duidelijkheid lijkt aangewezen. Dat zij die dat willen en kunnen (niet iedereen heeft toegang tot internet – de digi-kloof!) er hun toevlucht toe nemen en gebruik maken van de voordelen ervan. Het is echter noodzakelijk en nuttig voor de anderen te kunnen genieten van de raadgevingen en de informatie van een NMBS-bedienende van wie het zijn vak is internationale tickets te verkopen, zonder dat de klant zich daarvoor ver moet verplaatsen; of, wanneer die NMBS-bedienende in een station werkt waar normaliter 'geen internationale verkoop' is, zou hij via de telematica als tussenpersoon kunnen optreden met een collega die wel gespecialiseerd is, waarna hij een ticket op zijn computer kan uitprinten voor de klant (eventueel zelfs tegen betaling).

Naar de verkoop van binnenlandse biljetten dan.

De NMBS-Groep promoot diverse reisformules tegen lage prijs (Weekendbiljetten, Seniorbiljetten, Go Pass en Rail Pass, Key Card, Treinkaarten, ...). Weten de gebruikers daarvan dat ze in geval van problemen (vertraging, afschaffing, gemiste aansluiting, ...) stricto sensu niet dezelfde rechten genieten als wie een biljet tegen een (veel) duurder tarief heeft, ook al zal de spoormaatschappij nadien eventueel een commercieel gebaar stellen?

Zo laat de NMBS-Groep nooit een gelegenheid onbenut om haar klanten te herinneren aan het bestaan van automatische biljettenverdelers (VERA) of aan de mogelijkheid om het biljet meerdere dagen op voorhand te kopen, meer bepaald dankzij home printing. U heeft uw biljet reeds, aanschrijven aan het loket is er dus niet meer bij. Juist, en toch...

'De biljetten die via internet zijn aangekocht zijn noch terugbetaalbaar noch omwisselbaar. De klant kan zijn biljetten inderdaad zoveel hij wil kopiëren of afdrukken, zodat de NMBS er nooit zeker van is dat ze met de originele biljetten te maken heeft. In geval van terugbetaling of omwisseling zou de klant

dus nog altijd met een kopie kunnen reizen'. (brief van de NMBS-Groep). Daar wringt nu net het schoentje: de voorwaarden die van toepassing zijn op dit soort biljetten beperken de rechten van de koper en zijn duidelijk discriminerend in vergelijking met de terugbetalingsmodaliteiten van producten in het station aangekocht.

Waar moet het verschil in benadering gezocht worden bij de NMBS-Groep? In haar vrees (angst?) voor potentiële fraude? Is het de fout van de klant dat documenten dezer dagen doeltreffend kunnen worden gereproduceerd? Is het zijn fout dat het informaticasysteem (logischerwijze) toelaat om het vervoerbewijs (dat op naam en slechts één dag geldig is) herhaalde keren af te drukken? Gaan de klanten zich echt met dit kopieerspelletje bezighouden? Welke (gewetenloze) reiziger zal bijvoorbeeld steeds heen en terug reizen tussen Brussel en Oostende met zijn origineel onlinebiljet en enkele kopieën daarvan, behalve dan misschien om een garnalenhandeltje op te zetten?

Elk product kan op een frauduleuze manier gebruikt worden (wij kregen reeds trein-kaarten onder ogen waarmee vakkundig geknoeid was) en elk distributiekanaal heeft zijn zwakke plekken, maar moet de klant opdraaien voor de risico's door een beperking van zijn rechten? Neen, het lijkt ons niet aanvaardbaar dat de NMBS-Groep enerzijds de elektronische verkoop promoot (en prat gaat op het succes ervan) en dat zij anderzijds de klant in zekere zin daarvoor laat opdraaien.

Het ontbreekt de NMBS-Groep hierover niet aan transparantie, al is de boodschap op haar internetsite scherp, namelijk dat *'een vervoerbewijs gekocht via Ticket online dezelfde bewijskracht heeft als een vervoerbewijs dat wordt afgeleverd in het station, in de trein of via de automatische biljettenverdelers, maar dat het evenwel niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar is'*. Dus is het onlinebiljet hetzelfde vervoerscontract, en toch weer niet. Surrealisme of onrechtmatig beding?

De NMBS-Groep zadelt haar 'elektronische' klanten nog met een andere beperking op. Zo moet een via internet gekocht heen-en-terugbiljet (zoals het Weekendbiljet of het tijdelijk beschikbare Birthday Ticket) verplicht dezelfde dag gebruikt worden, een verplichting die dit biljet minder aantrekkelijk maakt, niet alleen volgens ons. Waarom is dit? Omdat één van de belangrijkste controleparameters de foto is welke die dag op het biljet wordt geprint. Daardoor is het biljet enkel die dag geldig en niet de volgende. Een logische oplossing zou kunnen zijn om verschillende foto's op het biljet in kwestie te printen, 'iets wat technisch niet mogelijk is', volgens de NMBS-Groep. Een technische onmogelijkheid (?) invoeren om de klant een minderwaardig product te verkopen, lijkt nauwelijks aanvaardbaar.

Boven op de vermelde beperkingen is er een product dat een bijzonder kenmerk vertoont: het 'Koopjesbiljet' is enkel via 'Ticket online' beschikbaar zonder rekening te houden met het feit dat, zoals voor de andere 'online' producten, de betaling enkel met kredietkaart of via thuisbankieren (enkel drie banken bieden deze service) kan gebeuren. Wij kunnen het enkel maar met de woorden van een klager zeggen: *'Aangezien de NMBS nog altijd een publiek bedrijf is, lijkt het mij dat iedere burger er volgens dezelfde voorwaarden toegang moet toe hebben'*. Even ter herinnering: niet iedereen heeft toegang tot internet, de digi-kloof.

Vooreerst: de daluren zijn een structureel gegeven. Ze zijn bekend. Vervolgens: de periode van zowel de winter- als de zomersolden wordt in België door de federale overheid vastgelegd en is ver vóór het begin ervan gekend. Zou het dan vanaf nu technisch onoverkomelijk zijn om het SABIN- en VERAsysteem zo te programmeren dat ze binnen de vastgelegde periode ‘Koopjesbiljetten’ kunnen afleveren voor wie niet beschikt over de vereiste betalingsmiddelen en/of toegang tot internet? Volledigheidshalve moeten we er nog aan toevoegen dat aan het gebruik van dit vervoerbewijs een uurbepanking verbonden is, iets wat eigenlijk tegen de huidige trend (afschaffing van de uurbepanking voor de Go Pass en de Rail Pass in 2004) ingaat.

Besluit: een reiziger die zich in de toekomst alleen een weg moet banen in het productengamma (nationaal en internationaal), die de kosten voor het gebruik van zijn computer, voor zijn internetverbinding, zijn printer (papier en inkt) draagt en die een product ontvangt dat ietwat speciaal is ... het is een kwestie van evenwicht!

En toch ...

UIT DE PRAKTIJK

2005/3001 Een klant bestelt op zaterdag 10 december 2005 via ‘Ticket online’ drie heen-en-terugbiljetten Brussel/Oostende geldig op zondag 11 december 2005; hij betaalt daarvoor 81 euro.

Omdat hij bij de keuzemogelijkheid ‘Weekendbiljet’ de mededeling ‘*datum ongeldig*’ krijgt, heeft hij geen andere keuze dan gewone biljetten tegen vol tarief te kopen.

Omdat zijn partner de dag van de reis ziek is, probeert hij de biljetten in Brussel-Centraal terugbetaald of omgewisseld te krijgen. Daar wordt de terugbetaling van de biljetten, hoewel tegen vol tarief, geweigerd. De klant is verbaasd over deze beslissing en verneemt ook dat er twee gunstiger formules zijn; één daarvan is het promotiebiljet voor 175 jaar België (vijf euro), het andere is het Weekendbiljet (13 euro). Hij is ook verwonderd vast te stellen dat het systeem ‘Ticket online’ hem niet de mogelijkheid gegeven heeft om een gunstiger tarief te kiezen. Hij doet een beroep op de ombudsman voor de terugbetaling van zijn biljetten.

In haar antwoord preciseert de NMBS-Groep dat via internet aangekochte biljetten geen recht geven op enige terugbetaling. Toch biedt zij de klant, rekening houdend met de omstandigheden, Compensatiebonnen aan ter waarde van 70 euro. Dit is ongeveer het bedrag van de drie biljetten verminderd met de administratiekosten.

Verlenen van bijstand aan klanten met beperkte mobiliteit

In titel 1.3.1. Infrastructuur kwam reeds ter sprake welke inspanningen de NMBS-Groep op basis van de vorige zomer met de federale overheid afgesloten beheerscontracten, dient te leveren op het vlak van het aanpassen van de infrastructuur (stations en treinen) aan personen met beperkte mobiliteit. Daarbij werd ook gewezen op de bijstand die de NMBS-Groep in 24 stations moet verlenen aan personen met beperkte mobiliteit.

Die bijstand dient te bestaan uit een onthaal in deze 24 stations en uit begeleiding en hulp bij het in-, uit- en overstappen, doorgaans bij middel van mobiele oprijhellingen. Ook moest de NMBS-Groep ten laatste tegen 1 oktober 2005 een nationaal telefoonnummer in dienst nemen waar klanten met beperkte mobiliteit zowel tijdens de week als tijdens het weekend terecht kunnen voor zowel de begeleiding en hulp tijdens het in-, uit- en overstappen als voor inlichtingen *'met betrekking tot hun verplaatsingen van deur tot deur die deels of volledig per trein verlopen'*.

Dit centraal telefoonnummer is een nieuw gegeven dat voor de klanten met beperkte mobiliteit een flinke comfortverbetering zou inhouden. Nu moeten deze klanten daarvoor nog naar hun vertrekstation telefoneren (sommige enkel bereikbaar op wekdagen). De betrokken telefoonnummers kan men terugvinden in de brochure 'Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit' of op de internetsite van de NMBS-Groep bij de stationsinformatie. De betrokken brochure kan trouwens ook gedownload worden vanaf de internetsite van de NMBS-Groep¹.

Naar verluidt geeft de NMBS-Groep sinds 24 oktober 2005 gevolg aan deze verplichting uit het beheerscontract, althans in theorie. In de praktijk is deze nieuwe centrale dienstverlening moeilijk toegankelijk terwijl het daaraan verbonden telefoonnummer tot dusver ook nergens aan het publiek wordt megedeeld.

Om een beroep te kunnen doen op deze dienstverlening moet men namelijk het centrale informatienummer contacteren (waar bijvoorbeeld ook hogesnelheidstreinen kunnen gereserveerd worden: 02/528 28 28). Na het vormen van dit nummer dient men eerst bij middel van druktoetsen een keuze te maken zowel voor de taal waarin als voor het onderwerp waarover men wil geholpen worden. Een specifieke keuzemogelijkheid voor bijstand aan klanten met beperkte mobiliteit is echter niet voorhanden.

De reden daarvoor blijkt de bijzonder precaire logistieke ondersteuning te zijn die tot dusver door de NMBS-Groep aan dit project werd gegeven. Het is trouwens niet duidelijk in hoeverre de NMBS-Groep er op dit moment al in slaagt om klanten die het zogenaamde centrale oproepnummer contacteren, de inlichtingen te verstrekken met betrekking tot het voor- en natransport (*'het verstrekken van inlichtingen met betrekking tot hun verplaatsingen van deur tot deur...'*). Wil de NMBS-Groep ook deze clausule uit het beheerscontract een degelijke invulling geven, dan moet goed nagedacht worden hoe en met welke middelen

¹ http://www.b-rail.be/nat/N/assets/downloads/pdf/mobilite_reduite.pdf

het hele opzet op een bedrijfszekere manier kan gerealiseerd worden. We verwijzen hier naar onze beschouwingen over personen met beperkte mobiliteit onder de categorie 'Infrastructuur'.

UIT DE PRAKTIJK

2005/1812 Een klant met beperkte mobiliteit die regelmatig zijn orthopedische driewieler meeneemt in de trein, wijst op een resem fouten in de brochure 'Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit':

- foute telefoonnummers;
- voorzieningen die in bepaalde stations aanwezig zouden zijn, zijn dat in werkelijkheid niet (bijvoorbeeld zijn de vermelde liften niet aanwezig);
- voor stations waar geen specifieke voorzieningen zijn, worden foute verwijzingen gemaakt naar het dichtstbijzijnde station met de nodige voorzieningen;
- ...

Tenslotte merkt de klant op dat voor de onbemande stopplaats Coe, het dichtstbijzijnde station met voorzieningen voor klanten met een beperkte mobiliteit, zich op 14 km daarvandaan bevindt (Vielsalm).

1.3.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

Railflex steeds meer gediscrimineerd

Om in te spelen op de specifieke behoeften van de pendelaar die deeltijds werkt, werd op 1 februari 1996 door de NMBS – op aangeven van de ombudsman – de Railflextreinkaart op de markt gebracht: een abonnementsformule waarmee, gespreid over een periode van 15 kalenderdagen, vijf heen-en-terugreizen kunnen gemaakt worden. Deze formule kent een grote groep trouwe gebruikers; ze speelt dan ook in op een reële behoefte.

Hoewel van meet af aan ondubbelzinnig werd gesteld dat Railflex een volwaardige ‘treinkaart’ is¹, blijft de NMBS-Groep dit abonnement halsstarrig beschouwen als een passformule. Dat vertaalt zich in uiterst summiere gebruiksmogelijkheden en het afwijzen van iedere mogelijke combinatie met formules inzake voor- en/of natransport:

- 1) Hoewel de vraag daarnaar zeer sterk leeft bij de klanten en ondanks herhaald aandringen door de ombudsman², ziet de NMBS-Groep het blijkbaar niet zitten om – naar analogie met de gemengde trajecttreinkaart – een met de bus, tram of metro gecombineerde Railflex te ontwikkelen. Een gecombineerde formule biedt de gebruiker nochtans tal van voordelen:
 - ze kost minder dan de som van de prijzen van de afzonderlijke abonnementen voor dezelfde trajecten;
 - er is slechts één abonnementskaart, er moet dus ook maar één abonnement gevalideerd worden en de klant moet zich slechts aan één loket aanbieden;
 - de werkgeversbijdrage is verschuldigd op de volledige prijs van het gecombineerde abonnement, ook wanneer de afstand van het voor- en/of navervoer minder bedraagt dan het wettelijk bepaalde minimum (vijf km).

De NMBS-Groep voert (onduidelijke) technische redenen aan om deze klantvriendelijke formule niet in te voeren: een Railflex kan namelijk niet ontwaard worden door de toestellen van DE LIJN, TEC of MIVB. Voor een gewone treinkaart is dat evenzo het geval.

- 2) Sinds 1 februari 2002 worden soepele regels gehanteerd voor trouwe reizigers die hun gevalideerde treinkaart niet kunnen voorleggen (thuis of op kantoor vergeten) of van wie het abonnement sinds één dag niet meer opnieuw werd gevalideerd: de NMBS-

¹ Zie onder andere Belgisch Staatsblad 22 september 2005 – KB van 5 juli 2005 houdende goedkeuring van het beheerscontract gesloten tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen. - Addendum - bijlage 9: ‘Onder ‘treinkaarten’ verstaat men de trajecttreinkaarten, de nettreinkaarten en de railflex (bestemd voor werknemers die deeltijds werken) om te reizen op het net van [...] de NMBS’.

² Jaarverslag 1996 blz. 60;
Jaarverslag 1998 blz. 51;
Jaarverslag 1999 blz. 41;
Jaarverslag 2000 blz. 56.

Groep beschouwt dergelijke voorvallen als ‘verschoonbare inbreuken’ die ze tot tweemaal per jaar volkomen gratis regelt. Deze soepele regels gelden evenwel niet voor Railflex: de NMBS-Groep is namelijk bevreesd voor misbruiken die ze verder niet kan omschrijven...

- 3) Sinds 16 augustus 2005 kan de treinkaarthouder in een aantal stations een gratis parkeerabonnement bekomen, alweer is Railflex daarvan uitgesloten.

UIT DE PRAKTIJK

2005/1882 + 2005/1897 + 2005/1916 + 2005/3051 De klanten stallen hun wagen op de stationsparking in Tienen. Deze was steeds gratis maar sinds de invoering van de nieuwe parkeerregeling medio augustus 2005 moeten zij een weekticket betalen. Hoewel reeds maanden in de media wordt bericht over ‘gratis’ parkeren voor abonnees, geldt dat blijkbaar niet voor wie een Railflextreinkaart gebruikt.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat het project ‘Gratis parkeren’ in eerste instantie bedoeld is voor de houders van een trajecttreinkaart en niet voor wie een Railflex of een Schooltreinkaart gebruikt. De NMBS-Groep onderzoekt de mogelijkheid om deze modaliteiten aan te passen.

Aansluitend op dat onderzoek meldt de NMBS-Groep dat de proefparkings met een capaciteitsprobleem kampen zodat momenteel geen andere categorieën treinkaarthouders tot het systeem kunnen toegelaten worden.

Dit is duidelijk een scheve redenering: wanneer de klanten een ‘gewone’ treinkaart zouden kopen, zou de NMBS-Groep hen probleemloos een gratis parkeerabonnement aanbieden. Het capaciteitsprobleem kan dus niet het werkelijke probleem zijn, en de ombudsman vraagt dan ook naar de werkelijke reden van deze beslissing.

Wat volgt is een uiteenzetting met hoog Kafka-gehalte: de NMBS-Groep beschouwt de houder van een Railflexkaart als *‘regelmatige occasionele reiziger’*.

In de logica van het beheerscontract wordt hen een aantrekkelijk parkeertarief aangeboden, een zienswijze die volgens de NMBS-Groep op het ogenblik van de toepassing van het gewijzigde parkeersysteem (medio augustus 2005) het akkoord van de voogdijminister zou gehad hebben.

Wanneer de klanten opteren voor een maandtreinkaart, behoren zij wél tot de doelgroep waarvoor de maatregel bedoeld is en kunnen zij een gratis parkeerabonnement bekomen.

C170¹ voor vergeten treinkaart

Een klant die zijn – overigens stipt gevalideerde – treinkaart niet kan tonen aan de treinbegeleider omdat hij deze thuis of op kantoor vergeten is, het is een alledaags voorval dat iedereen kan overkomen.

In een niet zo ver verleden betekende dat eerst een boete en later een bijdrage in de administratiekosten.

Sinds 1 februari 2002 opteert de NMBS voor een klantvriendelijke aanpak. Op voorwaarde dat de nog geldige treinkaart binnen de 15 kalenderdagen wordt voorgelegd, en voor zover de vergetelheid beperkt blijft tot twee voorvallen binnen een tijdspanne van één jaar, wordt het dossier gratis geregeld.

Toch schuilen er nog addertjes onder het gras.

Veelal steekt de treinkaart in de portefeuille van de klant. Samen met de treinkaart vergeet deze dan meestal ook zijn identiteitskaart, een onmisbaar stuk om het formulier C170 op te stellen. Dat zorgt al eens voor problemen, alleszins vaker dan de NMBS-Groep lief is. Zij kijkt aan tegen een aantal niet spontaan geregelde dossiers waarbij een foute naam of een verkeerd adres werd opgegeven of genoteerd, wat zich dan onder andere weer vertaalt in boze reacties van mensen die geen uitstaans hebben met de overtreding, of in door de post teruggestuurde onbestelbare aanmaningsbrieven wegens *'geadresseerde of adres onbekend'*.

Daarom heeft de NMBS-Groep haar treinbegeleiders aangemaand om strenger op te treden: wanneer de reiziger geen identiteitsbewijs kan voorleggen, moet de federale politie er bijgeroepen worden om de identiteit van de overtreder vast te stellen. Het zal de lezer niet verbazen dat menig assertieve klant dat niet zomaar pikt en uiting geeft aan zijn ongenoegen over zoveel klantonvriendelijkheid, wat dan soms weer uitmondt in een bijkomend (gerechtelijk) dossier wegens (verbale) agressie.

In een aantal gevallen – met minderjarigen die hun schooltreinkaart niet bij zich hebben – laat deze al te doortastende aanpak nogal wat emotionele sporen na, ook bij de verontwaardigde ouders.

Soms pakt de treinbegeleider deze licht ontvlambare situatie pragmatischer aan: hoewel dat dus eigenlijk niet moet, stelt hij de klant voor om gewoon een biljet te kopen... wat achteraf dan weer leidt tot (al dan niet via de ombudsman) ingediende vragen om terugbetaling. Maar ook deze oplossing ligt niet voor de hand... de kans dat ook het geld in de vergeten portefeuille zat, is met name bijzonder groot...

Een ander heikel punt is de vergeten Railflextreinkaart. Hoewel deze formule in het Belgisch Staatsblad ondubbelzinnig omschreven wordt als een volwaardige *'treinkaart voor wie deeltijds werkt'*, blijft de NMBS-Groep volhouden dat dit eigenlijk een verkeerde benadering is omdat Railflex volgens haar in wezen een (goedkope) variant is op de

¹ Formulier voor de vaststelling van een onregelmatigheid.

gekende Go Pass en Rail Pass. De gratis regeling voor een vergeten treinkaart wordt geweigerd voor wie Railflex gebruikt, zelfs wanneer de klant te goeder trouw één of meerdere lijnen vrij laat voor de ‘vergeten’ dag.

Gevraagd naar de reden door deze terughoudendheid, schermt de NMBS-Groep met onduidelijke verwijzingen naar ‘mogelijke misbruiken’ die ze evenwel niet nader weet te omschrijven.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0444 De klant vergeet zijn treinkaart (Railflex) en verwittigt de treinbegeleider hiervan voor het instappen. Er wordt een C170 opgesteld. In het station verneemt hij dat de Railflex niet in aanmerking komt voor de gratis regeling en hij moet 18,20 euro betalen. Hij gaat hiermee niet akkoord. Na contact met de Centrale Klantendienst moet hij enkel 6,40 euro administratiekosten betalen. Ook hiermee is hij het niet eens: hij heeft namelijk de lijnen op de Railflex open gelaten. Bovendien zou hij niet ingestapt zijn, had hij van de treinbegeleider de correcte info gekregen.

De NMBS-Groep deelt mee dat de Railflex niet in aanmerking komt voor een soepele regeling zoals voor de treinkaarten om misbruiken te voorkomen. Zij handhaaft de betaling van de administratiekosten. Gevraagd naar een nadere omschrijving van deze misbruiken, blijft de NMBS-Groep het antwoord schuldig.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant verklaarde dat hij zijn ‘treinkaart’ niet bij zich had, wat een correcte omschrijving was van de situatie, en dat de treinbegeleider niet heeft geïnformeerd welk type treinkaart het betrof, maar bij het opstellen van het formulier C170 (consequent) benadrukte dat het dossier kosteloos zou geregeld worden op voorwaarde dat de treinkaart werd voorgelegd. De klant heeft zich strikt aan die regels gehouden: hij legde zijn Railflex voor waarop de voor de datum van de feiten bestemde lijnen werden vrijgelaten. Misbruiken zijn daarmee niet mogelijk. De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep het engagement van haar treinbegeleider zou honoreren door het dossier zonder kosten af te sluiten.

De NMBS-Groep gaat uiteindelijk akkoord om de administratiekosten niet aan te rekenen.

Compensatie treinkaarhouders volgens het derde beheerscontract

Op grond van de *‘Algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer’* kan de treinkaarhouder geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij (onder andere) oponthoud, stoornis, vertraging of wijziging in de treindienst (artikel 23§1).

Toch is het net die dagelijkse klant die de grootste hinder ondervindt van chronische vertragingen, daardoor verbroken aansluitingen en overbezette treinen.

In onze vorige jaarverslagen hebben wij er herhaaldelijk op aangedrongen dat de NMBS-Groep een billijke compensatieregeling zou uitwerken voor haar trouwste klanten. Wij hebben er steeds voor gepleit dat zou geopteerd worden voor een werkbaar systeem dat rekening houdt met de werkelijke overlast.

In deze optiek hebben wij trouwens nooit gesuggereerd dat de klant cash zou vergoed worden maar stuurden wij veeleer aan op een billijke compensatie in natura, zoals bijvoorbeeld een verlenging van de geldigheid van de treinkaart.

Uiteraard moest de gevraagde regeling gezien worden als een stok achter de deur om het vervoersplan zo stipt mogelijk te laten naleven: de klant weet immers dat de beste dienstverlening er één is waarbij stiptheid centraal staat.

Volgens artikel 47 van het tussen de staat en de NMBS nv voor de periode 2005–2007 afgesloten beheerscontract zal de NMBS nv een vaste compensatie in natura toekennen aan de reizigers die het slachtoffer zijn:

- van frequente vertragingen van meer dan 15 minuten op een lijn; de frequentie wordt daarbij geëvalueerd op jaarbasis;
- van een vertraging van meer dan 120 minuten.

Na evaluatie van deze maatregel (medio februari 2007) kan deze uitgebreid worden voor vertragingen van meer dan 90 minuten.

Overeenkomstig de met de federale overheid opgelegde criteria is er slechts sprake van ‘vertraging’ wanneer de afwijking ten opzichte van de gepubliceerde dienstregeling groter is dan vijf minuten. Deze meting gebeurt in het bestemmingsstation van de trein. Door een vertraging voor de gebruiker slechts in rekening te brengen van zodra deze meer dan 15 minuten bedraagt, kent de NMBS-Groep zichzelf dus de facto een blanco cheque toe voor de grijze zone tussen 5 en 15 minuten vertraging: het mag eigenlijk niet maar het wordt niet gesanctioneerd.

Hiermee wordt volgens ons mogelijk voorbij gegaan aan het probleem van verbroken aansluitingen op een bepaalde lijn als gevolg van een ‘lichte’ vertraging (minder dan 15 minuten). Hoewel net daardoor de vertraging voor de reiziger spectaculair oploopt, kan hij misschien toch geen aanspraak maken op de in het beheerscontract ingeschreven compensatieregeling. De concrete berekeningswijze zal klaarheid moeten brengen.

Meer nog dan een ander bedrijf hoort een publiek transportsysteem haar klant centraal te stellen. Vanuit die optiek beschouwd, primeert het streven naar een voor de reiziger aanvaardbaar project waarmee hij zich binnen redelijke normen van punt A naar B kan verplaatsen, inclusief de daarbij te maken overstap. Een tolerantie van een kwartier is dan ook slechts aanvaardbaar voor zover deze betrekking heeft op het totale door de reiziger afgelegde traject.

De NMBS-Groep was eind 2005 nog niet klaar met de uitwerking van de voor de implementatie van deze summiere compensatieregeling onmisbare praktische modaliteiten.

De misnoegde klant die het bedrijf met recht en reden aansprak op de gebrekkige stiptheid van het treinverkeer en die aanstuurde op een principiële compensatie voor de ondervonden hinder, keerde van een kale reis terug:

- hoewel daaromtrent geen enkele restrictie voorkomt in de teksten gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad werd het artikel 47 volgens de NMBS-Groep naar eigen zeggen slechts '*onder voorbehoud*' opgenomen in het beheerscontract;
- de praktische modaliteiten van deze regeling waren nog niet klaar en de Centrale Klantendienst wou (kon) daar niet op vooruitlopen;
- hoewel de NMBS-Groep over een arsenaal middelen beschikt (zoals het Geschenkbiljet, het Compensatiebiljet, de Compensatiebon, ...) weigerde zij stug om voor de klant eender welk voorlopig gebaar te stellen.

Vergoeding bij vertraging Nederlandse Spoorwegen¹

Onze noorderburen hanteren onder de naam '*geld terug bij vertraging*' zeer eenvoudige en bijzonder doorzichtige compensatieregels. Als illustratie, en niet meer dan dat, is het wel interessant één en ander daaruit te lichten:

- je hebt recht op een vergoeding wanneer je met minstens 30 minuten vertraging op je bestemming aankomt, ongeacht de oorzaak van de vertraging (gevallen die geen recht geven op een vergoeding zijn werkelijk uitzonderlijk);
- voor zover je gewoon vervoerbewijs minstens 2,20 euro heeft gekost;
- voor zover je treinkaart minstens 110 euro per maand of 1100 euro per jaar heeft gekost.

De compensatie wordt zeer eenvoudig berekend:

- voor een gewoon vervoerbewijs (vanaf 2,20 euro): 50% vanaf 30 minuten vertraging en volledig vanaf 60 minuten vertraging;

¹ De tekst betreft een synthese gemaakt door de ombudsman op basis van gegevens uit de website van de Nederlandse Spoorwegen (www.ns.nl).

- dezelfde regeling geldt voor aanvullende biljetten (hond, fiets) ongeacht de prijs ervan;
- voor een maandtreinkaart (vanaf 110 euro per maand): 1/50^e vanaf 30 minuten vertraging en 1/25^e vanaf 60 minuten vertraging;
- voor een jaartreinkaart (vanaf 1100 euro per jaar): 1/500^e vanaf 30 minuten vertraging en 1/250^e vanaf 60 minuten vertraging;
- als enige rem geldt: beneden de 2,20 euro wordt niet terugbetaald.

Ook de procedures zijn eenvoudig:

- gewoon vervoerbewijs: formulier invullen en biljetten bijvoegen;
- maandtreinkaart: formulier invullen en kopie treinkaart bijvoegen;
- jaartreinkaart: eenmalige registratie op webstek en telkens online aanvragen (of de procedure volgen die geldt voor een maandtreinkaart).

1.3.6. RESERVERINGEN

Groepsreserveringen

In vorige jaarverslagen (2003 en 2004) hebben we gemeld dat de NMBS-Groep de Algemene Voorwaarden wijzigde voor het reserveren van een groepsreis.

Sinds december 2003 verloopt het reserveren van groepsreizen via twee centrale telefoonnummers waardoor de reserveringen makkelijker en sneller hadden moeten worden verwerkt.

In de loop van november 2004 organiseerde de NMBS-Groep op constructieve wijze samen met de ombudsman een doorlichting van de ervaring met het ‘nieuwe’ product Groepsreizen. Er werd besloten nogmaals een aantal wijzigingen aan te brengen. Doel: een aantrekkelijk en duidelijk aanbod, met ruimte voor overleg.

In 2005 ontving de ombudsman 50% minder klachten dan tijdens het vorige jaar.

De procedure tot het aanvragen van een groepsreis blijkt echter voor sommige doelgroepen nog steeds een hele opgave. Zo is het meedelen van het exacte aantal deelnemers minstens 12 dagen vóór de reisdatum, zeker voor schoolgroepen, een probleem: deelnemers haken op het laatste moment om allerlei redenen af, bijvoorbeeld door ziekte. De NMBS-Groep heeft hiervoor een regeling waarbij een vraag tot terugbetaling pas kan ingediend worden na de reisdatum. De groepsverantwoordelijke ervaart dit als een bijkomende administratieve last.

Bij de tariefvereenvoudiging van 1 oktober 2004 (fase 2) werd de tijdsbeperking bij het gebruik van de passen opgeheven. Dit laat toe dat onder andere de Go Pass voor de jongeren nu mag gebruikt worden vóór 9.01 uur.

Niettegenstaande het gebruik van de Go Pass, de Key Card en tienrittenkaarten veelal duurder uitvalt dan het groepstarief, verkiezen vele groepen toch deze formules. De belangrijkste reden hiervoor is de eenvoud. De groepsverantwoordelijke gaat enkele minuten vóór het vertrek naar het loket, betaalt de nodige biljetten en de groep kan zonder verdere zorgen naar de trein. De groepsreservering mag dan al soms goedkoper zijn, de administratieve procedure laat vele klanten er anders over beslissen.

Houden we ook rekening met het gratis vervoer van kinderen jonger dan 12 jaar wanneer deze worden begeleid door een betalende reiziger, dan valt te begrijpen dat het potentieel aantal gegadigden voor een groepsreis ook andere oplossingen kan aanspreken om samen op stap te gaan.

Het aantal boekingen voor groepsreserveringen daalde dan ook in 2005; het aantal reizigers dat via deze formule meereisde, daalde iets minder.

UIT DE PRAKTIJK

2005/ 0393 De klant beklagt er zich over dat hij – noch bij de Cel Groepsreizen, noch in het station Gent-Sint-Pieters – de prijs kan krijgen voor een groepsreis op 10 april 2005 met een B-Dagtrip naar Planckendael.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich bij de klant en deelt mee dat de vertraging in de behandeling van de prijsaanvraag te wijten was aan het niet voorhanden zijn in het verkoopsysteem van correcte prijzen vóór 21 maart 2005. De Cel Groepsreserveringen heeft op vraag van de ombudsman het dossier van de klant onmiddellijk afgehandeld.

De klant meldt later zijn positieve ervaring over deze groepsreis. De reserveringen werden goed aangebracht in de gevraagde treinen. De klant wenst nog een raadgeving mee te geven aan de NMBS-Groep. Hij stelt dat de informatie die op de website van de NMBS-Groep verspreid wordt, nog beter dient afgestemd te worden op de info die verspreid wordt via de infobrochure. De klant vond de informatie in de infobrochure over de groepsreizen veel gebruiksvriendelijker.

De NMBS-Groep gaat in op de opmerkingen van de klant en past haar website in die zin aan.

1.3.7. AANKONDIGINGEN

Aankondigingen krijgen niet altijd de nodige aandacht

Zoals vermeld in dit jaarverslag (1.3.2. Integrale Kwaliteitszorg – categorie Informatie, IRT) is er sedert eind 2005 in alle 533 stations en stopplaatsen van het spoorwegnet een omroepinstallatie om de wachtende klanten informatie over het treinverkeer mee te delen.

Om de klanten op een degelijke manier te kunnen informeren in een station of een stopplaats is een omroepinstallatie een noodzaak. Toch is de aanwezigheid ervan in de praktijk niet altijd een garantie dat de wachtende klanten ook effectief op de hoogte worden gebracht van storingen in het treinverkeer.

Het gebeurt nog regelmatig dat klanten wachtend op het perron zelfs niet de informatie krijgen dat hun trein vertraagd is, laat staan dat de oorzaak of de duur ervan meegedeeld wordt of dat een alternatief gecommuniceerd wordt, ondanks het feit dat er een omroepinstallatie voorhanden is. Ook ergerlijk is het voor de klant wanneer hij pas vijf of zelfs tien minuten na het voorziene vertrek van de trein waarop hij wacht te horen krijgt dat deze trein vertraging heeft: zijn ongenoegen over de vertraging zelf wordt nog versterkt door het gebrek aan informatie daarover. Nog erger is het als de trein waarop de klant wacht, afgeschaft is en de informatie daarover niet aangekondigd wordt of er geen alternatief aangeboden wordt.

Het niet omroepen dat een bepaalde trein vertraging heeft, kan ook tot vervelende situaties leiden voor de klanten als er kort na het voorziene vertrek van de vertraagde trein nog een andere trein vertrekt. Als de aankondigingen in deze gevallen niet goed verzorgd worden, zijn er gehele klanten die in de eerste trein stappen die aankomt, trein die echter niet noodzakelijk de richting uitgaat van hun bestemming.

Voorts kreeg de ombudsman in 2005 ook klachten dat in een stopplaats van een gemeente met taalfaciliteiten de aankondigingen in de verkeerde volgorde werden gedaan. De NMBS-Groep bevestigde het foute van de bestaande toestand en herinnerde de speakers aan de taalvoorschriften.

UIT DE PRAKTIJK

2005/2832 De klant wacht in een stopplaats op de trein die maar niet komt opdagen. Hoewel de stopplaats uitgerust is met een omroepinstallatie wordt geen enkele aankondiging gedaan. De volgende trein wordt wel aangekondigd met 20 minuten vertraging. Dit betekent dat de klant bijna anderhalf uur in de kou moet wachten.

De NMBS-Groep deelt mee dat het treinverkeer heel wat hinder ondervond door de aanrijding van een persoon in de sporen. Zij betreurt dat de informatieverstrekking in de stopplaats niet optimaal verliep en zij biedt de klant voor deze verminderde service een Geschenkbiljet aan.

2005/2773 De klant wacht in een met sonorisation uitgeruste stopplaats op het aangegeven spoor op de trein. Luttele minuten na het voorziene vertrek komt er een trein aan waarvan de klant aanneemt dat het de trein is waarop hij wacht. Hij komt echter in een trein met een andere bestemming terecht. Er werd echter niets omgeroepen, ook niet in de trein, waar er trouwens evenmin controle was.

De NMBS-Groep deelt mee dat de trein die de klant wilde nemen, afgeschaft werd. Zij betreurt dat hierover geen mededeling werd gedaan noch over de bestemming van de andere trein die er een paar minuten later vertrok. Er werd aan de betrokken diensten gevraagd de communicatie te verbeteren. Zij biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

1.3.8. TAAL

Het gebeurt regelmatig dat de klant en de medewerker van de NMBS-Groep letterlijk niet dezelfde taal gebruiken bij informatieverstrekking aan de telefoon of balie, voor het omroepen van berichten in de stations en in de treinen, voor het opstellen van biljetten, tickets of formulieren (C170).

Ook zijn in het station uitgehangen affiches, borden en/of berichten niet steeds gesteld in de gewesttaal of zijn deze ééntalig terwijl het station in taalgemengd gebied ligt.

Soms weegt het ongenoegen daarover op zich zwaar genoeg om een klacht in te dienen, maar veelal komt deze problematiek zijdelings aan bod in klachten die in dit verslag onder een andere rubriek zijn ondergebracht.

Meestal berust één en ander op een onoplettendheid of vergissing van een medewerker, waarvoor de NMBS-Groep zich bij haar klant verontschuldigt en belooft om de aangeklaagde toestand onmiddellijk in orde te brengen conform de terzake geldende wetgeving.

Soms is er ook meer aan de hand. Alle treinbegeleiders van de NMBS-Groep moeten tweetalig zijn. De NMBS-Groep slaagt er evenwel niet in om voldoende tweetalig personeel aan te trekken, en zodoende organiseert zij via haar spooracademie 'train@rail', een taalopleiding om de kandidaat treinbegeleiders klaar te stomen voor het door Selor¹ georganiseerde taalexamen. Aangezien de vraag naar deze interne taalopleiding groter is dan de capaciteit van 'train@rail', komen de kandidaten op een wachtlijst terecht.

Intussen worden deze 'wachters op proef' toch ingezet voor de gewone dienst in de trein, in principe niet als treinchef maar onder toezicht van een treinbegeleider die wel officieel tweetalig is. Wanneer deze ééntalige bedienden worden ingezet op treinen die lange trajecten afleggen doorheen verschillende gewesten (en dito taalregimes), verloopt de communicatie met de klanten vaak vrij stroef: daar waar er meestal geen onoverkomelijk probleem is bij het omroepen van een standaardbericht, is het informeren van de klanten bij verstoord treinverkeer al minder evident. Aan een reiziger die niet in orde is, blijkt de te verstrekken volledige, correcte én verstaanbare uitleg dan soms een brug te ver.

Soms stellen klanten daarover pertinente vragen: wat bij ongevallen of ernstige incidenten? Zal de communicatie met hulpdiensten en plaatselijke instanties voldoende vlot verlopen?

Het is een probleem dat grote prioriteit verdient.

¹ Selor: het selectiebureau van de federale overheid dat onder andere de in de gecoördineerde wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken voorgeschreven taalexamens organiseert.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0654 Een klant doet beroep op het centrale informatienummer van de NMBS-Groep (02/528 28 28), volgt de procedure om in het Frans bediend te worden, maar krijgt toch een Nederlandstalige bediende aan de lijn. Deze begrijpt de vraag van de klant blijkbaar onvoldoende en legt de hoorn neer. Ook bij een tweede poging krijgt de klant een Nederlandstalige bediende aan de lijn die hem echter in het Frans alle gevraagde informatie bezorgd.

De NMBS-Groep antwoordt dat het personeel van het centrale informatienummer tweetalig is. Sommige bedienden hebben echter hun taalopleiding nog niet beëindigd. De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldiging aan.

2005/1266 De klant ontvangt van de dienst 'Telesales' de tickets die hij daar reserveerde. Hij stoort zich aan de ééntalig Franstalige publiciteit op het begeleidende schrijven bij deze tickets.

De NMBS-Groep betreurt dat de klant aanstoot neemt aan het feit dat hij een brief ontving met een Franstalige advertentie. Het is zeker haar bedoeling niet om hiermee een politiek standpunt in te nemen. De NMBS-Groep zal bij een volgende bestelling van briefpapier hiervoor een oplossing zoeken.

2005/2186 De klant klaagt aan dat in het station de taalwetgeving niet correct wordt toegepast: hoewel het station gelegen is in Duitstalig gebied met faciliteiten voor Franstaligen, komen daar een heleboel ééntalig Franstalige opschriften voor.

De NMBS-Groep past de gewraakte opschriften en publiciteit conform de taalwetgeving aan.

1.3.9. ONDERHOUD

Afgaand op de reacties die wij van de klanten ontvangen, is er op het gebied van onderhoud extra werk op de plank; dat blijkt ook uit de resultaten van de laatste kwaliteitsenquêtes.

De klant heeft het niet begrepen op oude en/of slecht onderhouden treinstellen die het al te vaak laten afweten, vieze toiletten of een rommelige parking.

Meestal spuit de klant zijn kritiek in de rand van een klacht over bijvoorbeeld treinvertragingen of een boete; de onderliggende problematiek is dan ook belangrijker dan de klachten die expliciet handelen over 'onderhoud'.

De NMBS-Groep geeft toe dat sommige treinstellen inderdaad een respectabele leeftijd hebben. Dit materieel mag er misschien afgeleefd uitzien, het is volgens de NMBS-Groep alleszins goed onderhouden. Sinds een paar jaar loopt voor dit materieel een moderniseringsprogramma: de klassieke tweeledige motorstellen worden omgeturnd tot fris ogende rytuigen met een nieuw interieur waarin lichtpaars de hoofdtoon is; ook wordt een omroepinstallatie aangebracht. Dit moderniseringsprogramma wordt in eigen beheer uitgevoerd.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0804 De klant klaagt over de slechte staat van het op de lijn Binche/Brussel ingezette materieel: afgeleefd en weinig comfortabel, de verwarming laat het afweten en de trein wordt al te vaak afgeschaft wegens technische problemen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de aangekaarte problemen te wijten zijn aan slecht werkende remmen en deuren, zij licht het lopende moderniseringsprogramma toe en verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

1.3.10. ADVIEZEN OVER IKZ

2004/1927 Wegens technische problemen bij de Nederlandse Spoorwegen (NS) is IC-trein 612 met vertraging aangekomen te Essen en was verder treinverkeer onmogelijk door een langdurige seinstoring in het station Roosendaal. De klanten werden hierover tijdens hun treinreis tussen Mechelen en Antwerpen-Berchem niet geïnformeerd door de NMBS-Groep. De klanten hebben hun vlucht gemist vanuit Schiphol. De financiële gevolgen: zij verliezen 1.172,20 euro en willen van de NMBS-Groep een schadevergoeding.

Aan de vraag van de klant om de taxikosten en niet gebruikte vliegtuigtickets te vergoeden wil de NMBS-Groep geen positief gevolg geven. De internationale regelingen terzake bepalen dat, in geval van storingen, de spoorwegmaatschappij de verplichting heeft de reiziger naar zijn bestemming te brengen. De NMBS-Groep heeft die dag vanuit Essen bussen ingelegd. Hiermee is zij – naar eigen zeggen – haar verplichtingen nagekomen.

De NMBS-Groep is wel bereid om het niet gebruikte deel van het treinticket terug te betalen (42,80 euro).

De NS bevestigt aan de klant dat het treinverkeer op het traject Antwerpen-Berchem/Schiphol tussen 12.15 uur en 16.45 uur ontregeld was als gevolg van een ernstige computerstoring op de verkeersleidingspost in Roosendaal. Helaas was er door deze storing tussen 12.15 uur en 14.45 uur geen treinverkeer mogelijk en vervolgens tot 16.45 uur slechts beperkt treinverkeer. In deze periode zijn er door de NS wel (beperkt) vervangende bussen ingezet.

Navraag bij de NS leverde geen bruikbare informatie op. Zij stuurden de NMBS-Groep verslag op van wat gebeurde:

‘Om 12.21 uur volledige procesuitval in Roosendaal. De treindienst is weer opgestart rond 15.30 uur en was rond 18.00 uur weer normaal. Alternatief vervoer is rond 13.25 uur opgestart omdat in eerste instantie de verwachting was dat het treinverkeer snel weer op gang zou komen. In totaal zijn uiteindelijk 34 bussen op de weg gekomen verdeeld over het gebied...’

De verzekeringsmaatschappij van de klant bevestigt dat de klant op basis van de reisverzekering weliswaar een vraag tot schadevergoeding kan indienen, maar zij wenst hierop niet in te gaan: aangezien de NS aansprakelijk is voor de vertraging en zij een prestatierecht heeft met de reiziger neemt de verzekeringsmaatschappij aan dat de NS moet tussenkomen voor de financiële gevolgen van de vertraging.

De klant heeft alle nodige maatregelen genomen om tijdig aan te komen op de luchthaven van Schiphol. Haar vlucht vertrok er om 17.00 uur. Zij nam hiervoor de trein te Mechelen om 13.09 uur met voorziene aankomst te Schiphol om 15.22 uur.

Reeds om 12.15 uur deed zich de seinstoring voor in het station Roosendaal. Dit is ongeveer één uur vóór het vertrek van de klant in het station Mechelen. Waarom de

klanten niet tijdig, te Mechelen of ten laatste in Antwerpen-Centraal, geïnformeerd werden over de invloed van deze seinstoring in het station Roosendaal op het volledige treinverkeer in Nederland, blijft de cruciale vraag.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat zij de voorziene maatregelen getroffen heeft door het inleggen van alternatief vervoer (bussen). Het probleem voor de klant werd echter gecreëerd door falende communicatie, zo stelt de ombudsman. Had de NMBS-Groep haar informatieplicht tijdig opgenomen dan had de klant vóór vertrek kunnen kiezen voor alternatief vervoer (taxi vanuit Mechelen of Antwerpen-Centraal).

Het compromisvoorstel van de ombudsman luidt: *‘De NMBS-Groep vergoedt de klant voor de onkosten veroorzaakt door het niet leveren van tijdige correcte informatie’.*

Noch het antwoord van de NS, noch het antwoord van de NMBS-Groep geven een antwoord op de verzuchtingen van de klant.

De ombudsman doet navraag bij de NS betreffende de omstandigheden van het voorval. De NS deelde hierover het volgende mee: *‘Om 12.15 uur melding in ISVL dat er in Roosendaal systeemuitval was. Geen treinverkeer rond Rsd, Bs en Zhv. EBP-master was uitgevallen. Poging om de ‘slave’ de taken te laten overnemen mislukte. Treinverkeer kon dus niet opgestart worden om 13.00 uur. Prognose ging naar 14.30 uur. Postuitval: Opheffen van de serie 600 tussen Berchem – Ddr v.v. Gevolgen voor 611, 612, 613, 634, 635, 636 en 637. Zie bijzonderheden per trein. Busdienst werd opgestart voor Ddr – Bd, Rsd – Esn en Rsd – Ant. Einde calamiteit: 15.30 uur’.*

54 minuten vóór het vertrek van de klanten in Mechelen was het probleem voldoende bekend om het treinpersoneel de reizigers met bestemming Schiphol te laten opsporen in de trein tussen Mechelen en Antwerpen-Berchem en hen over het probleem te informeren. De NS meldt zelf dat zij besloten heeft de treinen van de serie 600 op te heffen tussen Berchem en het Nederlandse grondgebied. Toch liet de NMBS-Groep IC-trein 612 na 13.31 uur, dit is 1.15 uur na de melding van de systeemuitval in Roosendaal, vertrekken vanuit Antwerpen-Berchem richting Nederland zonder de reizigers informatie te verschaffen over de problemen in het station Roosendaal.

Tijdens het behandelen van het dossier stelt de NMBS-Groep ook dat zij een vorm van collectief vervoer organiseert en hierdoor geen inzicht heeft in het doel dat de individuele reiziger met het vervoer voor ogen heeft. De ombudsman verwijst naar de proactieve houding die het personeel dient aan te nemen tegenover reizigers met als bestemming één of andere luchthaven, iets waar een omzendbrief van de NMBS-Groep zélf aandacht voor vraagt.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat conform het CIV¹ de aansprakelijkheid van de spoorwegen voor schade ten gevolge van vertraging van een trein wordt geregeld door wetten en reglementen van de Staat, waar het feit is voorgevallen. Als dusdanig wordt de eventuele aansprakelijkheid van de spoorweg beheerst door het Nederlands recht.

¹ CIV: ‘Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van Internationaal spoorwegverkeer van reizigers’. Het CIV is een bijvoegsel van het COTIF, het verdrag dat werd afgesloten door het OTIF, dit is de Intergouvernementele organisatie die de samenwerking tussen de verschillende spoorwegnetten moet organiseren. Het COTIF heeft uitsluitend betrekking op het internationaal spoorwegvervoer.

De ombudsman legt uit dat de grond van de klacht het gebrek is aan correcte informatie die op tijd aan de klanten werd gegeven over de seinstoring in het station Roosendaal, niettegenstaande de NMBS-Groep wel degelijk en tijdig op de hoogte gebracht werd door de NS.

Ook stelt de NMBS-Groep dat haar omzendbrief waar de ombudsman naar verwijst, enkel van toepassing is op het binnenlandse treinverkeer. De klanten reisden met de trein van Mechelen naar Antwerpen. Is dit een binnenlandse trein? Jazeker.

Deze omzendbrief stelt: *‘Afhankelijk van het belang van de vertraging en de geboden mogelijkheden stelt het treinbegeleidingspersoneel in samenspraak met de Gewestelijke Verkeersleiding, alternatieve oplossingen voor om o.a. een verandering van reisweg, een ander aansluitingsstation of een ander vervoermiddel, te bekomen. Bij grote storingen kunnen metro en taxi een alternatief zijn’.*

De NMBS-Groep schrijft het zelf voor, maar wanneer ze nalaat haar eigen onderrichtingen toe te passen, is ze niet verantwoordelijk.

De ombudsman brengt het volgende advies uit: *‘De NMBS-Groep vergoedt de klant voor de onkosten die tot stand kwamen door het niet leveren van tijdige correcte informatie die nochtans beschikbaar was’.*

De NMBS-Groep verwerpt het advies. Uit het onderzoek is gebleken dat niet kon worden ingeschat hoelang de storing zou duren. Om deze reden werden de klanten zo ver mogelijk vervoerd (tot Essen), het kon immers zijn dat te Essen de storing opgeheven was en de trein gewoon kon doorrijden. Jammer genoeg was dit niet het geval. Vanuit Essen werden bussen opgevorderd bij DE LIJN vanaf 13.15 uur. Te Antwerpen-Berchem was dit vanaf 13.25 uur. De klanten hadden dus meer kans om snel een alternatief te vinden vanuit Essen. De NMBS-Groep heeft bijgevolg alle nodige stappen ondernomen om haar reizigers zo snel mogelijk op hun bestemming te brengen. De NMBS-Groep beschikt over geen enkele aanwijzing dat de NS haar tijdig zou ingelicht hebben dat de situatie zo ernstig was dat het niet nuttig was om reizigers zo ver mogelijk te brengen met de trein.

2005/0119 Een Braziliaanse vrouw spoort tussen twee vluchten in van de luchthaven van Zaventem naar Brussel-Centraal om het stadscentrum te bezoeken. Na haar bezoek koopt zij in Brussel-Centraal een biljet terug naar de luchthaven; op haar vraag waar en wanneer er een trein is, wordt zij naar spoor 3 gestuurd.

Aan de informatiebediende vraagt zij opnieuw info over de trein naar de luchthaven: ook hij stuurt haar naar spoor 3. Op het perron vraagt zij voor ze instapt nogmaals of dat de trein naar de luchthaven is, waarop affirmatief geantwoord wordt, al is het niet duidelijk wie zij hier aangesproken heeft.

Bij de controle van de vervoerbewijzen na tien minuten knipmerkt de controlebediende haar biljet en wenst haar in het Engels een goede reis. Na verloop van tijd begint zij zich zorgen te maken omdat de reis in vergelijking met de heenrit langer duurt: van een medereiziger verneemt zij dat de trein niet naar de luchthaven gaat. Zij spreekt de

treinbegeleider aan die haar aanraadt in het volgende station (Luik) uit te stappen en een trein terug naar Brussel te nemen. Als zij hem erop wijst dat haar vliegtuig om 17.25 uur vertrekt, is er volgens hem geen andere mogelijkheid dan in Luik een taxi te nemen. De taxirit kost haar 245 euro. Zij vraagt dat de NMBS-Groep de taxikosten vergoedt.

De NMBS-Groep antwoordt dat:

- de loketbediende de klant verwees naar spoor 3 vanwaar de Airport Express 3713 om 15.02 uur vertrok, die geen vertraging had of van spoor veranderd was;
- de klant volgens het knipmerk op haar biljet in de IC-trein naar Luik/Eupen stapte die om 14.59 uur van spoor 3 vertrok en dat dit correct was aangekondigd;
- de klant na de aankoop van haar biljet nog genoeg tijd had om de zaak rustig te bekijken;
- de klant zelf in de trein op de automatische aankondiger had kunnen constateren dat zij in de verkeerde trein zat;
- de controlebediende de klant er inderdaad niet op wees dat ze in de verkeerde trein zat.

De NMBS-Groep beweert echter dat het biljet van de klant tien minuten na het vertrek maar vóór de eerste stop geknipmerkt werd. Dit is niet mogelijk omdat de trein amper na vijf minuten in Brussel-Noord stopt. Volgens de NMBS-Groep werd de klant mogelijk na Leuven gecontroleerd aangezien zij zich pas zorgen begon te maken toen de rit langer bleek te duren dan de heenrit.

In ieder geval werd de tweede treinbegeleider pas na Leuven aangesproken. Aangezien een trein op de IC A-verbinding niet stopt tussen Leuven en Luik belandde de klant in Luik zoals ook blijkt uit de aantekening van de treinbegeleider op de achterkant van het biljet.

Aangezien de fout van de NMBS-Groep niet aantoonbaar is, wenst zij niet in te gaan op de vraag om compensatie van de taxikosten.

De ombudsman merkt op dat, in tegenstelling tot wat de NMBS-Groep beweert, trein 3713 naar de luchthaven wel degelijk vertraging had: uit zijn ritverslag blijkt dat hij niet om 15.02 uur – wat zijn voorziene vertrekkuur is – in Brussel-Centraal vertrokken is: hij heeft bij het binnenrijden immers pas om 15.03 uur en 21 seconden het inritsein overschreden.

De NMBS-Groep stelt ook dat de klant voldoende tijd had om de zaak rustig te bekijken. Zij heeft dat ook gedaan: zij had twijfels over het juiste vertrekkspoor en is daarover bevestiging gaan vragen.

Volgens de NMBS-Groep had de klant maar zelf moeten constateren dat zij in een verkeerde trein zat aan de hand van de automatische aankondiger in de trein. Het is de NMBS-Groep blijkbaar volledig ontgaan dat de klant buitenlandse is en dus niet vertrouwd met de Belgische spoorwegen. Bovendien verschijnt de informatie op deze aankondigers enkel in het Nederlands en Frans, talen waarvan we kunnen veronderstellen dat de klant ze niet onder de knie heeft, aangezien ze in het Engels schrijft.

De klant had volgens de NMBS-Groep maar zelf moeten verifiëren of ze in de juiste trein zat. Van haar eigen personeelslid, van wie het de taak is de vervoerbewijzen te controleren, verwacht ze dan weer niet dat deze nakijkt of de klanten het biljet kunnen voorleggen dat met hun reisweg overeenstemt.

Wat het tijdstip betreft waarop het biljet geknipmerkt werd, zegt de klant dat ze, eens in de trein gezeten, onmiddellijk in haar reisgids is beginnen lezen. Verdiept in deze lectuur, is de stop in Brussel-Noord mogelijk aan haar voorbijgegaan of heeft ze enkel rekening gehouden met de stops na het verlaten van Brussel, dus na Brussel-Noord. De eerste stop was voor haar dan ook Leuven en haar biljet werd gecontroleerd voordat de trein daar aankwam, in tegenstelling tot de conclusie van de NMBS-Groep. De treinbegeleider had haar toen kunnen informeren om in Leuven de trein naar Zaventem te nemen en daar over te stappen naar de luchthaven (voorziene aankomst om 16.28 uur). De treinbegeleider heeft de vergissing niet opgemerkt en de klant is in Luik terechtgekomen. Van daar was het onmogelijk om met de trein nog op tijd de luchthaven te bereiken.

Omdat de fout van de NMBS-Groep wel degelijk is aangetoond, is de ombudsman in zijn compromisvoorstel van mening dat het billijk is dat de NMBS-Groep de taxikosten van 245 euro aan de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep repliceert dat zij om volgende redenen bij haar standpunt wenst te blijven:

- de klant werd aan het loket doorverwezen naar het correcte spoor waar zij nog enkele minuten diende te wachten op de komst van haar trein;
- de klant is per vergissing in de IC-trein naar Luik gestapt omdat deze enkele minuten eerder op hetzelfde perron vertrok. De aankondigingen op het perron verliepen correct;
- de klant kan geen originele taxifactuur voorleggen, wat betekent dat, ook al zou de NMBS-Groep bereid zijn om de kosten terug te betalen, dit om boekhoudkundige redenen onmogelijk is.

Wel is zij bereid om het vervoerbewijs naar de luchthaven terug te betalen wanneer de klant haar het origineel biljet bezorgt.

De ombudsman betwist in zijn advies niet dat de klant in de verkeerde trein (naar Luik in plaats van naar de luchthaven) is gestapt.

Wel merkt hij op dat:

- de controlebediende vóór Leuven haar biljet heeft geknipmerkt, maar niet gezien heeft dat zij in de verkeerde trein zat;
- dat een attente bediende op dat moment de schade nog had kunnen beperken: de klant had in Leuven onmiddellijk kunnen terugsporen en tijdig de luchthaven bereiken;
- de treinbegeleider de vergissing van de klant niet heeft opgemerkt waardoor zij in Luik is beland van waar zij enkel nog met een taxi op tijd in de luchthaven kon raken.

De NMBS-Groep heeft dit niet weerlegd.

Aangekomen aan de luchthaven, heeft de klant zich moeten reppen om haar vlucht te halen. De ombudsman kan zich dan ook best voorstellen dat zij, na een stresserende en zenuwslopende taxirit, enkel nog de tijd heeft om de rit te betalen, uit de taxi te springen en naar het wachtende vliegtuig te spurten. Elke minuut telde dus en dat zij geen extra tijd wilde verliezen door de taxichauffeur naar een factuur te vragen, vindt hij begrijpelijk.

Bovendien is hij van mening dat het niet ernstig is dat de NMBS-Groep interne boekhoudkundige voorschriften inroept om de taxikosten niet terug te betalen, terwijl bewezen is dat zij deze zelf veroorzaakt heeft.

Waarom de NMBS-Groep beslist om het biljet naar de luchthaven terug te betalen, is compleet onduidelijk: zij stelt toch dat de klant naar het correcte spoor werd doorverwezen, dat de aankondigingen op het perron ook correct verliepen, kortom dat de vergissing volledig bij de klant zelf te zoeken was. Of betaalt de NMBS-Groep het biljet terug omdat zij er niet omheen kan dat de treinbegeleider beroepsmatig in de fout ging?

De ombudsman stelt dan ook in zijn advies voor dat de NMBS-Groep de taxikosten (245 euro), waarvan bewezen is dat ze deze zelf heeft veroorzaakt, aan de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- de klant werd aan het loket doorverwezen naar het juiste spoor;
- zij is per vergissing in de verkeerde trein gestapt;
- op de automatische aankondiger in de trein had zij kunnen zien dat de bestemming van deze trein niet Brussel-Nationaal-Luchthaven was; het Franstalige 'destination' en het Engelse 'destination' zijn immers identiek;
- de klant kan geen originele taxifactuur voorleggen.

Wel is zij om commerciële redenen bereid het biljet terug te betalen.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat zij niet ingaat op een aantal argumenten, iets wat zij wettelijk wel hoort te doen en dat zij zelfs een doorslaggevend argument negeert.

De discussie in dit dossier is nog aan de gang.

2005/0516 De klant klaagt over een niet gerealiseerde aansluiting. Hij ontvangt een nietszeggend antwoord van de NMBS-Groep. In zijn klacht hierover aan de ombudsman stelt de klant voor dat de NMBS-Groep een klachtenformulier zou ter beschikking stellen dat bestaat uit een doordrukstelsel zodat de klant steeds een kopie ontvangt van zijn klacht.

De NMBS-Groep antwoordt de klant waarom kleine vertragingen helaas nooit uit te sluiten zijn. Om de aansluitingen in geval van vertragingen alsnog te realiseren, worden aan vooraf bepaalde treinen wachttijden toegekend wat zeer delicaat is en in bepaalde

gevallen andere klanten kan benadelen. Deze wachttijden worden dan ook beperkt, ze zijn niet voor elke trein gelijk en variëren van station tot station.

In een aantal grote stations zijn aansluitingsaffiches aangebracht. Daarop kan de klant zien welke de verzekerde aansluitingen zijn en hoelang de aansluitende trein mag wachten.

Wachttijden zijn beperkt om verschillende redenen. Zo kunnen langere wachttijden aanleiding geven tot ontevredenheid bij de in de wachtende trein aanwezige klanten. Wachttijden zijn inclusief de nodige overstaptijd van de reizigers.

Het antwoord van de NMBS-Groep neemt het ongenoegen van de klant niet weg. Hij contacteert de ombudsman met de vraag een bijkomend onderzoek te laten instellen.

De NMBS-Groep betreurt dit want ze is van mening dat zij gepast heeft gereageerd en verzekert dat zijn reactie ter harte werd genomen.

De ombudsman vindt na analyse van het antwoord dat de reactie van de klant terecht is.

Trouwens, op zijn expliciete vraag naar een klachtenformulier, waarbij een doordruk-systeem gehanteerd wordt, dat de klant in het bezit zou stellen van een kopie van zijn klacht, krijgt hij geen antwoord.

Vier maand na het indienen van de klacht krijgt de klant een gegrond antwoord van de NMBS-Groep over de vertraging.

Voor wat betreft het hanteren van een doordruksysteem van het klachtenformulier, stelt de NMBS-Groep dat een dergelijk systeem reeds in het verleden werd overwogen¹. Wegens 'te duur' werd dit systeem echter niet doorgevoerd. Bovendien dienen heel wat klanten een reactie in zonder gebruik te maken van het voorgedrukte formulier. Indien de NMBS-Groep een doordruksysteem zou hanteren, moet de loketbediende aan de klant een ontvangstbewijs afleveren. Dit zou bijkomend een administratieve last bovenop de andere taken leggen.

Daarnaast haalt de NMBS-Groep zowel uit naar de ombudsman als naar de klant zelf: wat deze laatste betreft, is ze van oordeel dat het *'niet aan de klant is om uit te maken wat een aanvaardbare termijn is'*. De NMBS-Groep is ook van mening dat de ombudsman trouwens goed op de hoogte was van de reden van het lange uitblijven van een antwoord.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS-Groep gedurende heel de procedure een loopje heeft genomen met alle mogelijke termijnen. Haar interne problemen om deze termijnen te respecteren kunnen onmogelijk afgewenteld worden op de klant. Dat de ombudsman van deze problemen op de hoogte is, kan geenszins een geldige reden zijn om de engagementen ten aanzien van de klant niet na te leven.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel: *'De NMBS-Groep informeert de ombudsman welke acties zij zal ondernemen om de klachten van de klanten binnen de vastgelegde termijnen te beantwoorden. Tevens stelt de NMBS-Groep een klachtenformulier ter beschikking van de klanten*

¹ Jaarverslag 1999, blz. 83.

waarvan zij steeds een dubbel kan overhandigen aan de klant of zorgt ze ervoor dat de klant op één of andere wijze het bewijs van een neergelegde klacht kan leveren’.

De NMBS-Groep stelt voorlopig geen gevolg te kunnen geven aan dit voorstel. Zij stelt vast dat bij het laatste gesprek met de ombudsman nochtans klaar en duidelijk werd meegedeeld dat de nodige onderzoeken zullen gevoerd worden of het mogelijk is om een doordruksysteem van het klachtenformulier of een andere manier van een ontvangstmelding te ontwikkelen. Dit kan echter niet binnen de voorziene tijdslimiet van een compromisvoorstel gerealiseerd worden. Blijkbaar is men dit gesprek uit het oog verloren. Het dossier is momenteel in behandeling voor verder onderzoek.

De klant zou bovendien vanwege zijn functie op de hoogte moeten zijn van de beperkte financiële middelen waarover de NMBS-Groep beschikt. Aan een dergelijke beslissing hangt immers een kostenkaartje en dit voorstel werd in het verleden reeds afgevoerd wegens te duur.

Voorlopig kan de NMBS-Groep geen gunstig gevolg geven aan het compromisvoorstel en dienen de resultaten van het onderzoek afgewacht te worden.

Voor wat het respecteren van de vastgestelde termijn betreft, beroept de NMBS-Groep zich op interne problemen.

De ombudsman verwijst nogmaals naar het reële verloop van dit dossier en naar het feit dat de NMBS-Groep geen antwoord geeft op de vraag welke acties zij zal ondernemen om de klachten van de klanten binnen de vastgestelde termijnen te beantwoorden. Zij beperkt zich tot het verwijzen naar de reden voor het laattijdig antwoord aan de ombudsman.

De ombudsman stelt dat de klant zijn vraag naar een doordruksysteem voor het klachtenformulier niet onmiddellijk geformuleerd heeft in zijn initiële klacht. Na meer dan zes maanden onderzoek is de NMBS-Groep er niet in geslaagd te antwoorden. Een overgangsmaatregel kon eventueel voorgesteld worden aan de klant totdat de NMBS-Groep het resultaat kende van haar onderzoek. De ombudsman heeft deze overgangsmaatregel voorgesteld in het compromisvoorstel maar de NMBS-Groep geeft er de voorkeur aan klant en ombudsman met de vinger te wijzen, liever dan een antwoord te geven.

De ombudsman brengt hierop het volgende advies uit: *‘De NMBS-Groep informeert de ombudsman welke acties zij zal ondernemen om de klachten van de klanten binnen de vastgelegde termijnen te beantwoorden. Tevens stelt de NMBS-Groep een klachtenformulier ter beschikking van de klanten waarvan zij steeds een dubbel kan overhandigen aan de klant of zorgt ervoor dat de klant op één of andere wijze het bewijs van een neergelegde klacht kan leveren’.*

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat haar Centrale Klantendienst steeds tracht zo vlug mogelijk te reageren op de reacties die de klanten haar overmaken. Het overgrote deel wordt binnen een aanvaardbare termijn beantwoord. Wanneer echter het dossier enige onderzoeksverrichtingen vergt, is het niet altijd mogelijk om de klacht binnen een aanvaardbare termijn te beantwoorden. Nog volgens de NMBS-Groep hoeven er dan ook

geen bijkomende handelingen te worden ondernomen om de reacties binnen de vastgestelde termijnen te beantwoorden.

Aan de vraag van de klant tot het creëren van een doordruksysteem aan het klachtenformulier werd reeds aan de ombudsdienst een antwoord gegeven. Het hanteren van dergelijk doordruksysteem werd in het verleden door de NMBS-Groep reeds overwogen. Wegens 'te duur' werd dit echter niet doorgevoerd. Bovendien dienen heel wat klanten een reactie in zonder gebruik te maken van het voorgedrukte formulier. Indien de NMBS-Groep toch een doordruksysteem zou hanteren dient er een ontvangstbewijs afgeleverd te worden door de loketbedienden aan de klanten. Dit zou een bijkomende administratieve last bovenop de andere taken teweegbrengen.

De NMBS-Groep herhaalt dus gewoon letterlijk haar oorspronkelijke reactie, ondanks alle argumentatie nadien.

Naar aanleiding van de vraag van de klant en op aandringen van de ombudsman heeft de NMBS-Groep ondertussen beslist een ontvangstbewijs te creëren voor de klanten die een klacht of een andere reactie afgeven aan het loket. De stationsdiensten kunnen het document downloaden van het interne intranet van de NMBS-Groep en zo ter beschikking stellen van de klanten die er om vragen. Het ontvangstbewijs is beschikbaar in de drie landstalen en het Engels.

2005/1188 Bij het instappen in een trein kwetst een klant zich aan het been. De klant legt de verantwoordelijkheid voor dit ongeval bij de te lage perrons. De klant, 77 jaar oud, vraagt de NMBS-Groep het remgeld van de dokterskosten alsook de medicijnen terug te betalen.

Uit het onderzoek van de NMBS-Groep blijkt dat noch de NMBS-Groep, noch haar personeel in de fout is gegaan. De NMBS-Groep besluit dan ook dat een vreemde oorzaak aan de basis ligt van de val van de klant. Zij diende bij het in- en uitstappen voldoende voorzichtig te zijn. Indien zij vond dat het perron te laag was, kon zij steeds om bijstand verzoeken van het NMBS-personeel of eventueel van een andere reiziger. De diensten van de NMBS-Groep bevestigen dat er zich in het bewuste station op desbetreffend perron geen ander ongeval voordeed in 2003, 2004 en 2005.

De NMBS-Groep besluit dan ook dat de eigen onvoorzichtigheid van de klant aan de basis ligt van het overkomen ongeval. Dit geldt als vreemde oorzaak die aan de NMBS-Groep niet kan worden toegerekend (artikel 4 van de Wet op de Vervoerovereenkomst, dd. 25 augustus 1891).

De ombudsman stelt dat de NMBS-Groep sedert jaren op de hoogte is van het probleem van te lage perrons in een aantal stations op het spoorwegnet, waaronder het station in kwestie. Het spoorwegnet beschikt nog altijd over drie perronhoogtes, namelijk 76 cm, 55 cm en 28 cm boven de spoorrails. De perronhoogtes moeten kunnen bediend worden door al het materieel. Hierdoor is de opstapschikking een compromis dat rekening houdt

met enerzijds het omgrenzingsprofiel¹ en anderzijds de situatie ‘hoog perron en laag perron’. De gevaren voor de reizigers die te lage perrons inhouden ten overstaande van de opstaptreden van de reizigerstreinen zijn gekend en worden door de NMBS-Groep ook erkend.

De nieuwe perronhoogte die van toepassing is bij de aanleg van nieuwe perrons of bij belangrijke aanpassingen van bestaande perrons is vastgelegd op 55 cm. De bevoegde dienst bevestigde dat de perrons in het betreffende station te laag zijn. In het kader van spoorvernieuwingswerken aan de lijn, voorzien voor 2006, worden de aanpassingswerken vooropgesteld.

Dit betekent, aldus de ombudsman, dat de NMBS-Groep er van uitgaat dat te lage perrons ongemakken bieden en dus bijkomende risico's inhouden. De gevolgen van deze onaanpaste infrastructuur sowieso afwenden op de klant is in tegenspraak met het redelijkheids- en proportionaliteitsbeginsel. Zolang de aanpassingswerken niet uitgevoerd zijn mag van de NMBS-Groep verwacht worden dat zij blijk geeft van enige vorm van redelijkheid en begrip. Wanneer zich dan iemand kwetst tengevolge de te lage perrons moet zij durven erkennen dat zij daar een verantwoordelijkheid te dragen heeft in al deze gevallen waaruit blijkt dat betrokken klant geen risicovol gedrag aan de dag legde. Zoniet exonereert zij met dergelijke houding elke verantwoordelijkheid, wat toch niet de bedoeling kan zijn van een bedrijf dat het goed voor heeft met haar klanten.

De ombudsman vraagt in zijn compromisvoorstel dat de NMBS-Groep akkoord zou gaan met de vraag tot terugbetaling van de kosten van de klant.

De NMBS-Groep blijft erbij dat een vreemde oorzaak aan de basis ligt van de val van de klant, waardoor ze in casu niet aansprakelijk is. De NMBS-Groep wil de medische kosten niet terugbetalen aangezien ze naar eigen zeggen geen enkele verantwoordelijkheid draagt.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de NMBS-Groep haar verantwoordelijkheid afwijst door te verwijzen naar een zogenaamde ‘vreemde oorzaak’. Nergens duidt de NMBS-Groep deze vreemde oorzaak aan. Het te lage perron in het betrokken station als mogelijke oorzaak wordt door de NMBS-Groep sowieso niet aanvaard.

Opmerkelijk is een bijkomende verklaring van de klant die stelt dat de leefgemeenschap rond het station de risico's daaraan verbonden kent. Daardoor verkiezen de senioren te reizen met de bus naar de eerstvolgende stad om daar, op een veilige manier, de trein te nemen. Reeds jaren voeren deze inwoners via allerlei organisaties actie om aan dit euvel te verhelpen. De NMBS-Groep heeft inmiddels het positieve besluit genomen om de te lage perrons te verhogen. Hiermee erkent de NMBS-Groep impliciet dat te lage perrons een probleem zijn en ongemak veroorzaken.

De NMBS-Groep verwerpt het advies en blijft bij haar eerder ingenomen standpunt en is niet bereid de onkosten te vergoeden: bij het in- en uitstappen in de trein blijft de reiziger

¹ De opstaptreden van de trein mogen noch de perronboorden, noch bruggen, afsluitingen, enz raken. Zij moeten binnen het omgrenzingsprofiel of gabariet van het rijtuig blijven.

de eerste verantwoordelijke voor zijn eigen veiligheid. De omstandigheden van het ongeval tonen volgens de NMBS-Groep aan dat de klant is gevallen door een gebrek aan voorzichtigheid en gebrek aan aandacht aan het zichtbare hoogteverschil tussen het perron en de eerste trap van het rijtuig. Noch de NMBS-Groep als spoorwegonderneming noch haar personeel, dragen een verantwoordelijkheid voor een ongeval waarvan de oorzaak een gebrek aan voorzichtigheid en attentie van de reiziger is.

2005/1673 De klant verwittigt vóór het instappen de treinbegeleider dat hij geen biljet kon kopen en dat hij in de trein zal betalen. De bediende is in gesprek maar knikt ter bevestiging. Bij de controle moet de klant tot zijn verbazing 50 euro betalen en krijgt hij een C170 omdat hij volgens de controlebediende niet verwittigde.

De NMBS-Groep antwoordt dat de controlebediende er van overtuigd is dat de klant hem niet verwittigde.

Zij is van mening dat, indien er al twijfel was op het moment van de vaststelling, haar bediende niet zou zijn overgegaan tot de opmaak van een vaststelling van onregelmatigheid omdat hij daar geen enkel voordeel bij heeft.

Zij verwijst naar andere vaststellingen op naam van de klant (gratis treinkaartregeling, plaatsnemen in eerste klas). Omdat dit de enige gelijkaardige vaststelling 'zonder vervoerbewijs' is, bracht zij de forfaitaire toeslag terug tot de administratiekosten.

De ombudsman merkt in zijn compromisvoorstel op dat de treinbegeleider in gesprek was toen de klant hem verwittigde en dat hij zich misschien niet echt gerealiseerd heeft wat de klant hem meedeelde. Zij heeft dit feit ook niet weerlegd in haar antwoorden. Het is daarom billijk de klant in dit geval het voordeel van de twijfel te geven en hem slechts het maakloon in plaats van de administratiekosten aan te rekenen.

Zij weet bovendien goed genoeg dat er voor een treinbegeleider wel degelijk verschil is tussen het afleveren van een biljet met maakloon en de opmaak van een vaststelling van onregelmatigheid.

De ombudsman vindt het niet fair dat de NMBS-Groep verwijst naar andere dossiers op naam van de klant: deze hebben absoluut geen uitstaans met dit geval.

De NMBS-Groep repliceert dat de klant de trein nam zonder vervoerbewijs hoewel hij vanuit een bemand station vertrok. Hij ondervond nochtans eerder reeds de gevolgen van het ontbreken van een geldig vervoerbewijs.

Zij heeft meerdere inspanningen geleverd om aan haar klanten, naast de loketten, nog andere verkoopkanalen aan te bieden. Toch blijft zij mild tegenover de reizigers die verstrooid of gehaast zijn. Zij biedt hen nog de mogelijkheid om een biljet tegen contante betaling aan te kopen in de trein. Meerdere andere spoorwegmaatschappijen bieden deze mogelijkheid niet.

Dé voorwaarde om een vervoerbewijs in de trein te verkrijgen met een beperkte toeslag is dat de reiziger zich vóór het instappen of zo spoedig mogelijk na het vertrek bij de

treinbegeleider aanbiedt. Daarover mag geen dubbelzinnigheid bestaan. In deze context ziet zij dan ook geen enkele reden om 'het voordeel van de twijfel' te laten spelen.

Sinds geruime tijd is er echter geen moeite gespaard om de reglementering te versoepelen vanuit commercieel oogpunt en om het personeel luisterbereid te maken voor de klanten, vaak ook in subjectieve materies.

Zij stelt dat dit ook negatieve gevolgen heeft. Zo is er bijvoorbeeld de evolutie van de vergeten en vervallen treinkaarten, waarvan zij de ombudsman reeds op de hoogte bracht. Om de belangen van de NMBS-Groep te beschermen, moeten sommige principes kordaat gehandhaafd worden.

Op basis van het voorgaande kan zij niet instemmen met het verzoeningsvoorstel.

De ombudsman stelt in zijn advies vast dat de NMBS-Groep opnieuw verwijst naar vorige onregelmatigheden op naam van de klant. Hoewel deze hier niets terzake doen, weet hij dus uit ervaring dat het niet hebben van een geldig vervoerbewijs nare gevolgen kan hebben, behalve als de treinbegeleider vooraf wordt verwittigd. Waarom zou hij dat dan niet doen, wetende dat dit hem een hoop problemen kan besparen ?

De klant heeft exact de procedure gevolgd, die de NMBS-Groep voorschrijft. Hij had geen biljet en hij heeft gebruik gemaakt van de mogelijkheid die de NMBS-Groep haar klanten biedt, namelijk een biljet kopen in de trein. Waarom de NMBS-Groep aanhaalt dat andere spoorwegmaatschappijen die mogelijkheid niet bieden, is trouwens onduidelijk. Daarbij heeft hij aan de voorwaarde voldaan om dat biljet met beperkte toeslag te verkrijgen, namelijk de treinbegeleider verwittigen alvorens in te stappen.

De klant laat hier geen dubbelzinnigheid over bestaan. Het is integendeel de treinbegeleider die het woord van de klant in twijfel trekt en verklaart dat de klant hem niet zou hebben verwittigd. De ombudsman verwees er echter al herhaaldelijk naar dat deze bediende, toen de klant hem meedeelde dat hij in de trein een biljet zou kopen, op het perron met iemand aan het praten was.

Vermoedelijk is daardoor de boodschap van de klant niet ten volle tot hem doorgedrongen maar hij heeft wel bevestigend naar de klant geknikt. Deze hoofdknik heeft de klant natuurlijk opgevat als een teken dat hij gerust kon instappen en dat hem in de trein een biljet zou worden afgeleverd tegen het voorziene tarief. In geen enkel antwoord van de NMBS-Groep wordt de conversatie van de treinbegeleider – volgens de ombudsman toch wel een belangrijk element – bevestigd noch ontkend.

De ombudsman is het volmondig eens met het standpunt van de NMBS-Groep dat bepaalde principes kordaat moeten worden gehandhaafd (al is haar opmerking over de negatieve gevolgen van de vergeten en vervallen treinkaarten hier absoluut ongepast en totaal niet terzake doende). Dit impliceert evenwel dat zij niet de ogen mag sluiten voor argumenten die in het voordeel van de klant aangevoerd worden en waarop zij niet ten gronde ingaat.

De NMBS-Groep wordt dan ook geadviseerd de klant enkel het maakloon aan te rekenen.

Dossier in behandeling.

2005/1901 Een student woont in landelijk gebied, nauwelijks ontsloten door openbaar vervoer. Voor zijn dagelijkse verplaatsingen naar Brugge neemt hij eerst de wagen tot Gent-Dampoort waarna hij verder reist met de trein.

Niettegenstaande de NMBS-Groep, in het kader van een pilootproject dat door de federale overheid is opgelegd, in een plooi folder het gratis parkeren in Gent-Dampoort aankondigt voor alle gebruikers van een treinkaart met een validering van een maand of langer, komt de klant met zijn schooltreinkaart niet in aanmerking voor een gratis parkeerabonnement.

In haar antwoord verwijst de NMBS-Groep naar *'een proefproject dat door de Minister van Mobiliteit werd ingevoerd om de mobiliteit in ons land te verbeteren'*. Volgens de NMBS-Groep zou dit proefproject zich enkel richten op het woon-werkverkeer en niet op het woon-schoolverkeer.

Wel kondigt de NMBS-Groep aan dat ze zal nagaan of de voorwaarden niet zouden kunnen worden aangepast.

In zijn repliek stelt de ombudsman dat de NMBS-Groep weliswaar verwijst naar artikel 42 van het beheerscontract dat in de zomer van 2005 werd afgesloten tussen de federale overheid en de NMBS nv maar dat in dat artikel slechts vrij algemeen sprake is van 'trein-kaarthouders' en dat er bijgevolg geen onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende types treinkaarten. De ombudsman acht het niet in aanmerking nemen van de houders van een schooltreinkaart voor het bekomen van een gratis parkeerkaart voor onder meer het station Gent-Dampoort, dan ook strijdig met dat beheerscontract.

In haar reactie bestrijdt de NMBS-Groep de stelling dat er in dat artikel 42 van het beheerscontract sprake zou zijn van het kosteloos aanbieden van parkeerplaatsen. Volgens de NMBS nv zou het enkel gaan om het verschaffen van een *'prioritaire toegang voor de reizigers met een treinkaart tegen de laagst mogelijke prijs'*. De NMBS-Groep herhaalt haar stelling dat *'de NMBS, zoals door de overheid gevraagd, prioriteit wil geven aan haar dagelijkse pendelaars in het woon-werkverkeer'*.

De ombudsman kent echter geen enkele andere referentie dan het beheerscontract en citeert dan ook letterlijk de tweede alinea van dat artikel 42. Omdat hij van mening blijft dat het aan de houders van een schooltreinkaart weigeren een gratis parkeerkaart af te leveren, strijdig is met het beheerscontract. Hij verzoekt de NMBS-Groep in zijn compromisvoorstel om de klant onder dezelfde voorwaarden als andere trein-kaarthouders een gratis parkeerkaart af te leveren en de klant op basis van de voor te leggen parkeertickets de tot dan onterecht betaalde parkeerkosten terug te betalen.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat ondertussen de Raad van Bestuur van de NMBS nv beslist heeft om vanaf 1 februari 2006 in de vooropgestelde pilootstations de schooltrein-kaarthouders onder dezelfde voorwaarden als de andere trein-kaarthouders een kosteloze parkeerplaats aan te bieden. Ze houdt aan die datum vast en gaat niet in op het voorstel om de klant nu reeds een gratis parkeerplaats af te leveren noch om zijn parkeertickets terug te betalen. Verder herhaalt ze haar eerder ingenomen stelling die berust op de reeds vermelde foute interpretatie van het beheerscontract.

Om haar gelijk te staven citeert de NMBS-Groep daarbij een alinea uit het beheerscontract.

In zijn advies citeert de ombudsman het volledige artikel van het beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS nv en blijft hij de NMBS-Groep verzoeken om de ten onrechte aangekochte parkeertickets terug te betalen op basis van zijn vroegere redenering (omdat de klant ondertussen geen gebruik meer maakt van de betrokken stationsparking, is het niet nodig om nog langer aan te dringen op een gratis parkeerkaart).

Dossier nog in behandeling.



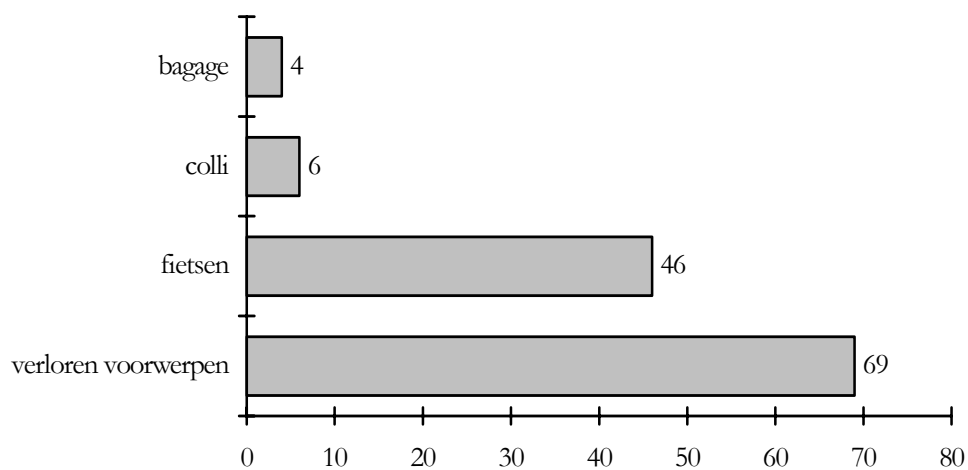
Foto NMBS-Groep

1.4. BAGAGE, FIETSEN en COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 125 klachten (of 4,2% van het totaal aantal klachten). Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- problemen met colli
- het verlies en de beschadiging van bagage

Klachtenpakket per categorie



1.4.1. VERLOREN VOORWERPEN

Procedure verloren voorwerpen op een nieuwe leest

Oude molens malen traag... Dit is heel zeker een gezegde dat van toepassing is op het dossier over de reorganisatie van de procedure inzake de verloren en door de NMBS-Groep teruggevonden voorwerpen.

Sinds jaar en dag probeert de ombudsman de NMBS-Groep te overtuigen één en ander op een meer moderne, efficiënte en klantvriendelijke leest te schoeien; schoorvoetend wordt in dit dossier enige vooruitgang geboekt.

De ombudsman had hiervoor reeds in 2003 een gedetailleerd voorstel aan de NMBS-Groep overgemaakt; ondertussen blijkt de NMBS-Groep overtuigd te zijn van het belang van een totaal nieuwe aanpak die archaïsche toestanden en dito gedecentraliseerde papieren registers naar het verleden moet verwijzen.

Ook al is de procedure voor het opzoeken van gevonden voorwerpen sterk verlieslatend, de NMBS-Groep is er zich van bewust dat het publiek erg gevoelig is voor dit onderwerp, zo stelt ze. Niettegenstaande zij er zich van bewust is dat dit voor haar geen kernactiviteit is, beseft ze dat een goede organisatie van de verloren voorwerpen bijdraagt tot een zeer positief imago. Daarom evalueert ze de huidige procedure. Binnen een eng budgettair kader zal ze in de mate van het mogelijke een oplossing proberen te vinden voor de vastgestelde lacunes.

Zo is de NMBS-Groep er ondertussen van overtuigd dat het belangrijk is om teruggevonden voorwerpen in een zo vroeg mogelijk stadium vanuit het lokaal niveau te registreren in een centrale elektronische databank. Vooralsnog gebeurt een dergelijke registratie pas na ten vroegste 14 dagen door het Centraal Bureau voor Gevonden Voorwerpen, waar de niet-opgehaalde zaken worden gecentraliseerd.

Na een proefperiode in enkele pilootstations was het besluit dat de nieuwe methode voor minder telefoonoproepen en papierwerk zorgt bij het opsporen van een voorwerp en dat ze een meerwaarde betekent omdat de klanten nu sneller te weten komen of hun gezocht voorwerp terecht is en zo ja, in welk station het zich precies bevindt.

Omstreeks maart 2006 zou de door de stations te voeden database operationeel moeten zijn.

Eveneens tegen die tijd zou het mogelijk moeten zijn om de formulieren voor aanvragen tot het opzoeken van in de trein of in de stations achtergelaten voorwerpen via de inter-site van de NMBS-Groep over te maken aan de NMBS-Groep. Tot dusver kunnen dergelijke formulieren enkel gedownload worden en moeten ze na het afdrukken worden afgegeven in een station.

Maar er blijven nog enkele knelpunten zoals het ondernemen van onmiddellijke actie wanneer de NMBS-Groep gemeld wordt dat er zopas een voorwerp in de trein is achtergelaten. Toch is ook de NMBS-Groep er zich van bewust dat de kans om een achtergelaten voorwerp te vinden groter wordt naarmate men erin slaagt korter op de bal te spelen.

Klanten die bij het uit- of overstappen iets in de trein hebben achtergelaten en dit onmiddellijk bij het stationspersoneel gaan melden, zijn dan ook vol onbegrip wanneer de betrokken loketbediende zich beperkt tot het (laten) invullen van een formulier. Klanten weten ondertussen ook dat treinbegeleiders beschikken over een gsm waarmee ze op de trein kunnen worden gecontacteerd.

Wanneer een loketbediende uit eigen initiatief of op vraag van de klant contact wil opnemen met de treinbegeleider van een trein waar een voorwerp werd verloren, dan moet hij echter nog een procedure volgen die behoorlijk omslachtig is, terwijl er ook kostbare tijd verloren gaat. Dit terwijl, mits het beschikken over de juiste toegangscode, de gsm-nummers van de treinbegeleiders intern heel snel terug te vinden zijn. De NMBS-Groep vreest dat onder andere gsm-nummers van treinbegeleiders verspreid zouden geraken, waardoor deze laatsten te pas en te onpas zouden opgebeld worden.

Eén en ander is des te verwonderlijker omdat de NMBS-Groep zelf opwerpt dat loketbedienden niet steeds over de nodige tijd beschikken om actief op zoek te gaan naar een verloren voorwerp dat kort voordien in de trein werd achtergelaten. Een kortere contactprocedure zou in dit kader dus meer dan welkom zijn.

Een oplossing kan erin bestaan om alle vragen die met verloren voorwerpen te maken hebben, te kanaliseren naar een centraal telefoonnummer. Op die manier hoeven loketbedienden zich niet langer te bekommeren om vragen naar opzoeking, moet slechts aan een zeer beperkt aantal bedienden toegang tot de specifieke intranettoepassing gegeven worden, en zullen de dossiers worden behandeld door bedienden met de nodige know-how.

De integratie van een dergelijk centraal oproepnummer in het centrale informatienummer 02/528 28 28 (momenteel beschikbaar voor informatie over dienstregelingen en prijzen van zowel binnenlandse als internationale treinreizen evenals voor de telefonische reservatie van sommige internationale treinreizen) wordt door de NMBS-Groep momenteel in overweging genomen. Omdat men hetzelfde centrale oproepnummer ook wil gaan gebruiken voor de bij beheerscontract voorziene bijstand aan personen met beperkte mobiliteit¹, moet de software van deze telefooncentrale toch worden aangepast; het centraliseren van de dienstverlening in verband met verloren voorwerpen kan dan meteen ook geïntegreerd worden.

¹ Zie ook 1.3.4. Dienstverlening – Verlenen van bijstand aan personen met beperkte mobiliteit.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0317 Bij het uitstappen uit de trein naar Lille in het station van Kortrijk vergeet de klant haar handtas met daarin onder andere haar gsm en brieven tas.

Vanuit haar woning in Wevelgem neemt de klant onmiddellijk telefonisch contact op met het station van Kortrijk. Daarbij wordt ze verzocht om naar het station van Kortrijk te komen voor het invullen van een formulier 'R197' (aanvraag voor het opzoeken van een verloren voorwerp).

De klant krijgt bij de bediende geen gehoor wanneer ze vraagt of het niet mogelijk is om de treinbegeleider nog tijdens de rit van de trein te contacteren via zijn gsm: op die manier zou ze nog een reële kans maken dat haar handtas met inhoud op dit diefstalgevoelig traject zou teruggevonden worden. Deze kans wordt dus niet benut. Nadien blijkt de handtas verdwenen.

1.4.2. FIETSEN

VERVOER VAN FIETSEN

Vouwfietsen:

Vouwfietsen moeten voortaan niet meer ingepakt worden.

De reiziger dient zijn vouwfiets te plaatsen onder zijn bezette plaats, tussen de rugleuning van de zetels of in een andere gelijkaardige ruimte (bv. opstapplatform, multifunctioneel rijtuig). De vouwfiets mag in geen geval boven de zitplaats worden geplaatst.

Fietskarretje voor kinderen:

Een fietskarretje voor kinderen voortgetrokken door een fiets wordt voortaan niet meer gratis vervoerd.

Het vervoer van een fietskarretje voortgetrokken door een fiets dient betaald te worden door de aankoop van een kaart of dagvrijkaart voor een tandem.

Indien alleen het fietskarretje wordt vervoerd, dan is een kaart of dagvrijkaart voor een fiets vereist.

Vervoer van fietsen voor kinderen jonger dan 12 jaar:

Kinderen jonger dan 12 (maximum 4) reizen gratis in 2^{de} klas indien ze vergezeld zijn door een persoon van 12 jaar of ouder die in het bezit is van een geldig vervoerbewijs (of verminderingkaart die geldt als vervoerbewijs) en mogen hun fiets of tandem meenemen in de trein indien ze over een fiets/tandemkaart beschikken).

De reisweg vermeld op de kaart voor een fiets of tandem dient dan overeen te stemmen met de reisweg die vermeld is op het vervoerbewijs van de persoon die het kind vergezelt.

Fietsenparkings: geen zaak van de NMBS-Groep alleen

Onderzoek naar verplaatsingsgedrag heeft de niet te verwaarlozen rol van de fiets aangetoond.

De fiets is immers flexibel en neemt weinig ruimte in beslag en kan daardoor als complementair vervoermiddel gemakkelijk ingeschakeld worden als voor- en natransportmiddel. De fiets past daarenboven uitstekend in een beleid van duurzame ontwikkeling.

Voorwaarde voor de treingebruiker om het vortransport naar het station af te leggen met de tweewieler is vanzelfsprekend dat er voldoende en kwalitatief goede fietsparkeer-voorzieningen aan de stations en de stopplaatsen aangeboden worden: enkel degelijke fietsenparkings kunnen potentiële fietsers, die een behoorlijk bedrag moeten uittrekken voor hun ‘geliefd rijtuig’ bekoren.

Dit is een opdracht voor de NMBS-Groep maar de ombudsman is van mening dat ook andere (lokale en regionale) besturen hier een verantwoordelijkheid in hebben. Voor- en natransport op een goede en efficiënte manier uitbouwen, vereist immers samenwerking tussen de spoorwegmaatschappij en de diverse overheden.

Een dergelijke samenwerking wierp reeds vruchten af. Voor de aanleg en de uitbouw van zowel een nieuwe fietsenstalling als autoparking in het station Lokeren sloegen de NMBS-Groep en het stadsbestuur een aantal jaren geleden de handen in elkaar. Van zijn kant nam de stad de aankoop van de gronden van privé-eigenaars voor zijn rekening en stelde die ter beschikking van de NMBS-Groep; het stadsbestuur zorgde ook voor de groenvoorziening en de openbare verlichting van de parkeeromgeving en investeerde voor een deel in de camerabewaking van de parking. De NMBS-Groep van haar kant stond in voor de aanleg van de wegenis, de bouw en verlichting van de overdekte fietsenparking en bekostigde ook een deel van de camerabewaking.

Ook in Brugge staat een samenwerkingsproject tussen de stad en de NMBS-Holding op stapel. Om het comfort van de sporende fietsers te verbeteren zal aan het station Brugge een overdekte fietsenstalling voor 1.800 fietsen gebouwd worden in afwachting van een definitieve kwaliteitsvolle oplossing.

Het is duidelijk dat zowel de NMBS-Groep als de gemeente- en stadsbesturen gebaat zijn bij degelijke en veilige fietsenparkings, de spoorwegmaatschappij omdat ze zo meer klanten kan aantrekken en de steden en gemeenten omdat ze zich op mobiliteitsvlak kunnen profileren en hun inwoners kunnen overtuigen de fiets intenser te gebruiken.

Een fietsende spoorklant, iedereen kan er alleen maar wel bij varen !

1.4.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN en COLLI

2005/1258 Op 13 april 2005 keert de klant samen met zijn familie terug uit Cuba; zij sporen van Brussel-Nationaal-Luchthaven naar Ottignies.

Bij het overstappen in Brussel-Noord vergeet de klant zijn rugzak in de trein; daarin zitten een fototoestel met statief, een dure bril, waardevolle sigaren en een wollen pull, met een totale waarde van ongeveer 1.250 euro. De klant licht onmiddellijk de loketbediende in die telefonisch contact opneemt met de treinbegeleidster van de betrokken trein. De rugzak wordt teruggevonden en om veiligheidsredenen achter slot opgeborgen in het bagagecompartiment van de trein.

Conform de terzake geldende voorschriften wordt een formulier R197 opgesteld om de rugzak op te sturen naar het station Ottignies. Omdat hij niets meer vernomen heeft over zijn rugzak, neemt de klant een paar dagen later opnieuw contact op met de loketbediende in Brussel-Noord: de rugzak is spoorloos. Bij aankomst in Gent-Sint-Pieters stelde de treinbegeleidster vast dat de rugzak uit de bagageruimte verdwenen was. Zij ging uit van de veronderstelling dat een stationsbediende – die eveneens een sleutel heeft om het bagagecompartiment te openen – de rugzak had meegenomen. Opzoekingen in Gent-Sint-Pieters leveren geen resultaat op: het teruggevonden verloren voorwerp is zonder twijfel gestolen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de klant zelf toezicht moet houden op zijn handbagage; de vervoerder kan niet aansprakelijk gesteld worden bij verlies ervan. Omdat er iets fout is gelopen bij de verzendingsprocedure van de rugzak naar Ottignies, biedt de NMBS-Groep de klant toch voor 50 euro Waardebonnen aan (zij heeft zich bij dit commercieel gebaar gebaseerd op de maximale vergoeding bij verlies van in bewaring gegeven bagage). Dit gebaar is volgens de ombudsman onvoldoende en hij bemiddelt verder om een redelijke terugbetaling te bekomen.

Nadat hij de nodige bewijsstukken heeft verzameld om de waarde van de verloren zaken aan te tonen, wijst de ombudsman er in zijn compromisvoorstel op dat zowel de klant als de spoorwegbedienden onmiddellijk gepast gereageerd hebben toen het duidelijk was dat de rugzak in de trein was achtergebleven, en dat de NMBS-Groep er zich toe geëngageerd had om dit voorwerp terug te geven aan de rechtmatige eigenaar. De ombudsman dringt aan op een bijkomende terugbetaling van 654 euro bovenop de reeds toegekende 50 euro: hij gaat er van uit dat dit bedrag niet overdreven is als nieuw- of tweedehands-waarde (fototoestel) van de verdwenen voorwerpen. De NMBS-Groep antwoordt dat haar aansprakelijkheid dezelfde is als bij in bewaring gegeven voorwerpen. Bij volledig of gedeeltelijk verlies of bij beschadiging is het bedrag van de vergoeding beperkt tot 50 euro. Het compromis wordt afgewezen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep zich niet gedragen heeft als een goed huisvader: zij is aansprakelijk omdat er iets fout liep bij de uitvoering van de procedure om de rugzak terug te bezorgen. Ook wijst de ombudsman er op dat het hier

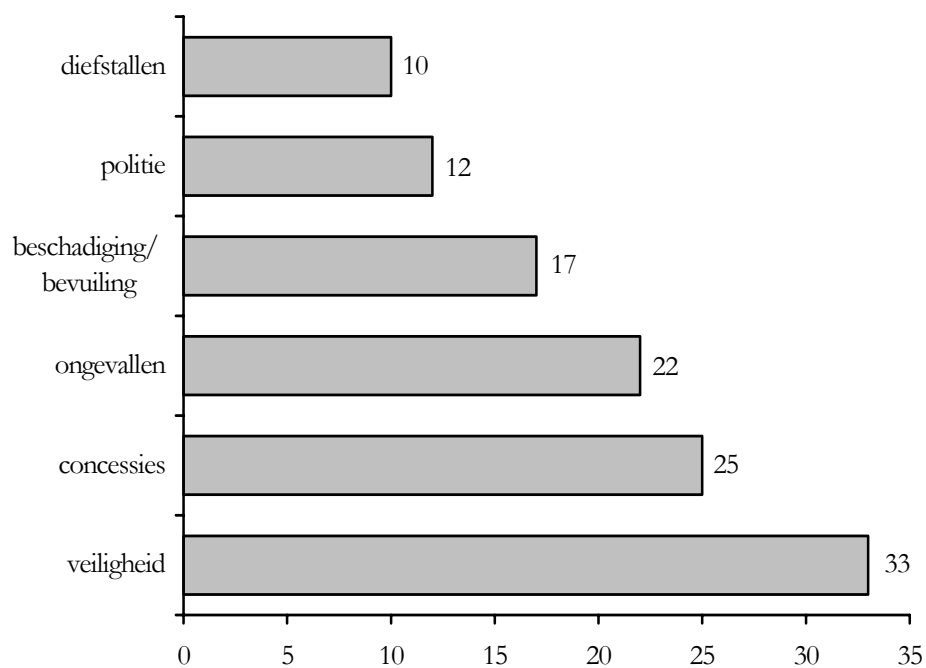
geen bewaargeving betreft maar de verzending van een waardevol voorwerp; hij dringt aan op een terugbetaling van 654 euro.

De NMBS-Groep aanvaardt een gedeelde aansprakelijkheid (de klant voor het vergeten van zijn rugzak in de trein; de NMBS-Groep voor het verlies ervan) en zij is bereid om de helft van het gevraagde bedrag terug te betalen: 327 euro. Uiteindelijk gaat de klant daarmee akkoord.

1.5. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 119 klachten (4,0%).

Klachtenpakket per categorie



In deze rubriek komt in 2005 een aantal klachten aan bod van reizigers die gekneld raken tussen de treindeuren bij het in- of uitstappen omdat een onattente treinbegeleider de deuren te vroeg sluit, die struikelen bij het instappen in de trein of die vallen in het station. Ook om andere onveilige situaties aan te klagen, kruipen klanten in hun pen, bijvoorbeeld als zij moeten uitstappen uit een trein die voorbij het perron stopt of als bijvoorbeeld een aantal leden van een groep of gezin bij het instappen op het perron en/of bij het uitstappen in de trein achterblijven omdat de treindeuren te vroeg worden gesloten; nog erger wordt het als het hier om kinderen of gehandicapten gaat die op het perron of in de trein achterblijven en helemaal problematisch is het als er geen begeleider bij hen is.

Ook over de concessies uitin in 2005 enkele klanten hun ongenoegen: het toilet personeel in de Brusselse stations is niet tweetalig of is niet beleefd, het meubilair in het stationsbuffet is verhakkeld of er is geen rookvrije ruimte voorzien in de stationscafetaria.

Nog in deze categorie worden klachten behandeld van klanten die in het station of in de trein beroofd werden van gsm, laptop, bagage, ... of die lastiggevallen werden door in de stations rondhangende jongerenbendes.

Een aantal klanten ergert zich ook mateloos aan het feit dat in de stations en op de overdekte perrons het rookverbod niet wordt gerespecteerd (ook door het spoorwegpersoneel) en dat de spoorwegmaatschappij niet veel initiatief neemt om dat verbod te doen naleven.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0618 De klant klaagt aan dat de toiletdame in een Brussels station geen Nederlands spreekt en dat in het toilet in een ander Brussels station een ééntalig Franstalige tekst is uitgehangen.

De NMBS-Groep wijst de betrokken concessiehouders er op dat zij de taalwetten moeten respecteren.

2005/2649 De klant reist met haar moeder en twee dochttertjes (twee en drie jaar). Bij aankomst in hun bestemmingsstation zet haar moeder de twee kindjes in één buggy op het perron en vóór de klant met de andere buggy kan uitstappen, gaan de treindeuren alweer dicht en reist zij noodgedwongen verder.

De NMBS-Groep wijst de betrokken treinbegeleider er op steeds waakzaam te zijn zodat de veiligheid niet in het gedrang komt. Ter compensatie biedt zij de klant twee Geschenkbiljetten en haar verontschuldigen aan.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43§3 van de wet van 21 maart 1991 niet als ‘gebruiker’ worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2005 waren er dat 121 (91 Nederlandstalige, 30 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen...

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

UIT DE PRAKTIJK

2005/0820 Iemand klaagt over de overlast door gebrek aan onderhoud aan het nabijgelegen spoor.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt de klacht over aan de bevoegde dienst van de NMBS-Holding.

2005/0909 Een NMBS-gepensioneerde vraagt waarom plots meer wordt afgehouden van haar pensioen.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt een kopie van het dossier over aan de directeur-generaal Human Resources van de NMBS-Holding.

2005/1362 Iemand brengt de ombudsman op de hoogte van de intense trillingen van zijn huis bij het voorbijrijden van treinen.

De ombudsman maakt de klacht over aan de bevoegde dienst van Infrabel nv.

2005/2703 Een dame schrijft de ombudsman aan met de vraag een bushokje te voorzien aan de halte waar zij de belbus neemt.

De ombudsman is onbevoegd en maakt de klacht voor verdere behandeling over aan DE LIJN Oost-Vlaanderen.



Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Het eerste operationele jaar van de NMBS-Groep verliep voor de klanten tot september quasi zoals de vorige. De stiptheid zat goed, de problemen situeerden zich zoals steeds vooral rond bedrijfszekere aansluitingen. De trein lokt nog altijd meer reizigers en het gebrek aan zitplaatsen tijdens de spitsuren wordt nog iets prangender.

Voor dat laatste wordt geduld gevraagd: wachten op nieuwe dubbeldeksrijtuigen en de voltooiing van infrastructuurwerken. Geduld kan dan een mooie deugd zijn, maar wie geregeld rechtstaand over een behoorlijke afstand moet reizen, stelt al iets scherpere vragen. Zo bijvoorbeeld waarom er in de spitsuren geen moderne dubbeldeksrijtuigen op drukke IC-verbindingen worden ingelegd. IC-dienstregelingen houden optimaal rekening met aansluitingen, niet enkel met een andere trein, maar ook met de bus. Deze vraag wordt steeds acuter en het is meer dan de moeite waard om zeer onbevengende de geopperde mogelijkheid te bestuderen. Met het succes van de trein en de beleidsinspanningen om het openbaar vervoer nog aantrekkelijker te maken, weet men immers wat er te wachten staat.

De NMBS-Groep had voor 2006 een heel nieuw vervoerplan aangekondigd dat rekening zou houden met bestaande en toekomstige vervoersstromen. De datum werd niet gehaald, onder andere omdat een aantal infrastructurele ingrepen nog niet klaar is. De NMBS-Groep moet zich er van bewust zijn, dat zij in antwoorden aan klanten herhaaldelijk heeft verwezen naar die datum van 2006; ze deed de belofte dan zoveel mogelijk rekening te zullen houden met de noden van die reiziger.

Het geheugen van de klant is allesbehalve kort. Zo ook voor de compensatie voor vertragingen. De NMBS-Groep heeft de klanten jarenlang gewezen op een clause in haar Algemene Voorwaarden die haar vrijstelt van enige vorm van compensatie voor trouwe klanten.

Als een vorm van hoopvol perspectief werd frequent verwezen naar het toekomstige 'derde beheerscontract'¹. Maar ook na publicatie daarvan in het Belgisch Staatsblad geeft de NMBS-Groep op dit vlak blijk van bijzonder weinig inspiratie, laat staan dat ze enige praktische uitwerking klaar heeft. Integendeel, zelfs dan nog houdt ze de boot met alle mogelijke middelen af. Schaadt dit dan de eigen geloofwaardigheid niet wanneer ze klanten fijntjes verwijst naar 'een oplossing van de toekomst'? De klant voelt feilloos aan wanneer zijn of haar suggesties voor vol worden aanzien of wanneer men er zich probeert van af te maken. Dat laatste gevoel had de ombudsman het laatste jaar nu n et iets te veel: te lange behandelingsduur van de klachtendossiers, een gebrek aan duidelijke antwoorden en het achteloos voorbijgaan aan argumenten.

Het discours over het belang van de klant mag geen discours blijven. Wie de klant respecteert en er tijd en middelen in investeert, mag van die klant  en en ander vragen. Wie van de klant steeds eist dat hij/zij op alle mogelijke manieren correct is en de regels volgt, moet zich in de situaties waar de klant zich terecht een opmerking veroorlooft ook correct en met begrip opstellen en kunnen incasseren.

¹ Hiermee werd verwezen naar de nieuwe beheerscontracten die moesten afgesloten worden tussen de staat en de bedrijven van de NMBS-Groep. Zie Belgisch Staatsblad van 31 augustus 2005.

De ombudsman legt de klant regelmatig uit waarom hij/zij geen gelijk heeft. Hij moet vaak de verzuchtingen van klanten bijsturen. Openbaar vervoer is collectief vervoer. Dat heeft een aantal sterke troeven, maar uiteraard ook beperkingen. Daarom ligt de oplossing op maat van de klant vaak in een combinatie van collectief en individueel vervoer. Vandaar ook het belang van de parkings. Steeds meer oplossingen zullen een beroep doen op de diverse spelers in de mobiliteitsmarkt. Er moet dus worden gezocht naar goede en permanente samenwerkingsverbanden, zowel op operationeel vlak als op dat van de infrastructuur.

Twee voorbeelden uit het verslag zijn daarvoor tekenend: de fiets en alles wat daar qua infrastructuur en veiligheid bij komt kijken; de voorzieningen voor en hulp aan personen met beperkte mobiliteit, een groep die uitbreiding neemt en die de (verouderende) samenleving voor een enorme verantwoordelijkheid plaatst. Alleen samenwerking zal uitkomst kunnen bieden.

Dit alles vraagt een enorme mentale switch: over de eigen muren kijken, anticiperen, initiatief nemen, in functie van de belangen van de huidige en toekomstige klant. De NMBS-Groep kan haar ambities op dat vlak niet hoog genoeg stellen.

De drie bedrijven kunnen enkel oog hebben voor de finale doelstelling en moeten daartoe resoluut hun grote competentie en ervaring inzetten: *‘Wanneer dit leidt tot een beter aanbod, in alle aspecten, waardoor een wezenlijke meerwaarde wordt geleverd in de bijdragen aan de mobiliteit in de samenleving, dan is de operatie geslaagd. Elk ander scenario zou een stap terug zijn’*¹. De NMBS-Groep draagt dus een bijzonder grote verantwoordelijkheid. Ze kan het beste maatschappelijke draagvlak daartoe uitbouwen door een gezonde relatie te ontwikkelen met haar klanten, gebaseerd op wederzijds respect voor plichten en rechten. Als moderne onderneming die met omvangrijke publieke middelen een essentiële opdracht te vervullen heeft, kan zij simpelweg de dialoog met haar (potentiële) klanten niet schuwen, integendeel, zij moet er inspiratie uit putten om te verbeteren, te anticiperen.

In 2005 was er Mobilys, de studiedagen over de mobiliteit, georganiseerd door de NMBS-Groep. Daar werd duidelijk gesteld dat de NMBS-Groep een actieve partner en voortrekker in de mobiliteitsmarkt wil zijn (*‘samen nadenken voor een beter begrip en betere beslissingen’*). Dat is op zijn minst een positief statement. Want ondanks alle competentie in huis, en ondanks alle verzuchtingen van klanten die de NMBS-Groep bereiken, moet men vaststellen dat de echte impulsen nog te veel van buiten de NMBS-Groep zijn gekomen, als exponent van een gestuurd mobiliteitsbeleid.

De NMBS-Groep speelde tot nu toe nog te veel op defensief. Dat kost haar veel aan imago en invloed.

De start met de nieuwe structuur zou de gelegenheid moeten zijn om de knop van defensief naar actief en participerend te draaien. Werken met open geest. Zeker met de belangrijkste partner, de klant. De houding waarbij elke klant veeleer als een potentiële

¹ Jaarverslag 2004, blz. 8.

fraudeur gezien wordt, is diep in de bedrijfscultuur verankerd¹ en is op een aantal sleutelmomenten nefast. Het verstikken van elke goede actie in een voortdurend overdreven zorg en zelfs vrees voor fraude werkt meer dan contraproductief: ze wekt ergernis bij de klant en schaadt de onderneming. Stel u voor dat een reiziger enkel met de trein zou willen rijden als hij de stellige zekerheid heeft om nooit vertraging op te lopen... Het wordt hoog tijd dat de NMBS-Groep de moed heeft om daar actief een eind aan te stellen.

Brussel, 31 januari 2006.

Jean-Marc Jeanfils
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

¹ Jaarverslag 1998, blz. 87.