



Jaarverslag 2010

DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP



DE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG
2010

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

JAARVERSLAG 2010

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS - GROEP

INHOUD

VOORWOORD	7
DEEL EEN: INLEIDING	9
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	12
1. Aantal dossiers	13
2. Reden van de klachten	18
3. Resultaten	20
4. Adviezen	22
4.1. Algemene beschouwingen	22
4.2. Aantal dossiers met advies	23
4.3. Resultaten	24
4.4. Evolutie bij de adviezen	25
5. Enkele algemene gegevens	26
5.1. Evolutie van het aantal reizigers	26
5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers	27
5.3. Evolutie van de klantentevredenheid	28
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	30
1. Evolutie van de klachten per categorie	31
1.1. Treindienst	34
1.1.1. Vertragingen en aansluitingen	35
1.1.2. Afschaffingen	47
1.1.3. Samenstelling	51

1.1.4.	Dienstregelingen	54
1.1.5.	Adviezen over treindienst	58
1.2.	Vervoerbewijzen	72
1.2.1.	Internationale vervoerbewijzen	73
1.2.2.	Binnenlandse vervoerbewijzen	78
1.2.3.	Treinkaarten	82
1.2.4.	Diverse passes	91
1.2.5.	Andere vervoerbewijzen	93
1.2.6.	Adviezen over vervoerbewijzen	97
1.3.	Integrale kwaliteitszorg	117
1.3.1.	Personeel	118
1.3.2.	Informatie en aankondigingen	127
1.3.3.	Infrastructuur	136
1.3.4.	Algemene voorwaarden	144
1.3.5.	Dienstverlening	150
1.3.6.	Adviezen over IKZ	160
1.4.	Diversen	165
1.4.1.	Veiligheid en ongevallen	166
1.4.2.	Concessies	171
1.4.3.	Adviezen over diversen	175
1.5.	Bagage, Fietsen en Colli	178
1.5.1.	Verloren voorwerpen	179
1.5.2.	Fietsen	181
2.	Andere dossiers gericht aan de ombudsman	184
DEEL VIER: BESLUIT		187

VOORWOORD

Waar de ombudsman voorheen enkel bevoegd was voor geschillen tussen de NMBS-Groep en haar klanten, breidt de ‘Wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen’ (B.S. 10 mei 2010) deze bevoegdheid uit tot *‘aangelegenheden betreffende de vervoer- en infrastructuurdiensten die reizigers en gebruikers benutten, met uitzondering van klachten waarvoor een andere door of krachtens de wet aangestelde ombudsman bevoegd is’*.

Deze wet trad in werking op 4 maart 2011 na publicatie in het Belgisch Staatsblad van het ‘KB van 23 februari 2011 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor treinreizigers tijdens de overgangsperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen’.

Vanaf die datum is de naam van onze dienst in die zin aangepast.



De wet bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het achttiende jaarverslag over de periode 1 januari tot en met 31 december 2010.



Foto NMBS-Groep

DEEL EEN

INLEIDING

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsman voor de treinreizigers
Kantersteen 4 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

via de website:

www.ombudsmanrail.be

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

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

U mailt:

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

Δ Het emailadres wordt binnenkort gewijzigd (zie website)

U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

2010 zal voor al wie met het spoor begaan is in België in het geheugen gegrift staan.

Uiteraard is er het tragische ongeval in Buizingen, het enorme menselijke leed dat dit teweegbracht, maar ook het debat nadien dat moet leiden tot een spoorstelsel dat nog veiliger is in de toekomst. Het doet nadenken over de kwetsbaarheid van grote en complexe systemen en geeft een signaal wanneer het gaat over waakzaamheid, zorg en voortdurende aandacht voor de grote verantwoordelijkheden die daarmee gepaard gaan.

Ook in 2010 heeft de NMBS-Groep op het vlak van de investeringen haar inspanningen verder gezet. Het verleden heeft aangetoond hoe belangrijk het is om de continuïteit daarvan te verzekeren. De enorme inspanningen die de laatste jaren moesten worden geleverd om de onderinvesteringen van zo vele jaren terug weer goed te maken, kunnen moeilijk hoog genoeg worden geschat. Ook dat is een signaal voor de toekomst: wie inspanningen tempert of stopzet, legt een hypotheek op de ontwikkeling van de toekomstige samenleving. Ook dat is een verpletterende verantwoordelijkheid.

Op het vlak van de kwaliteit van de dienstverlening in 2010 heeft de NMBS-Groep zelf al gesteld dat 2010 een bar slecht jaar was. De Groep is daar door allerlei instanties over geïnterpelleerd en heeft een aantal actieplannen op tafel gelegd om de toestand te keren.

Dat de ombudsman een leeuwenaandeel klachten kreeg over gebrek aan stiptheid en allerlei aspecten van dienstverlening die daarmee gepaard gaan, zal niemand verwonderen. Zoals geweten kleurt stiptheid zeer grondig de manier waarop de klant de andere aspecten van dienstverlening ervaart. Bij de subjectieve meting van de kwaliteit is dit een beproefd gegeven.

Maar ook de objectieve metingen spreken voor zich: de cijfers over stiptheid halen een historisch dieptepunt, het aantal afgeschafte treinen piekt, de informatie faalt wanneer ze broodnodig is, klanten moeten meer dan eens in hoogst oncomfortabele omstandigheden reizen, kortom: de ontevredenheid groeit.

In vorig verslag is er sprake van 'klachtenmoedheid'.

Ook dit jaar wordt de ombudsman daarmee geconfronteerd. "Waarom nog een klacht indienen, wat haalt het uit, de toestand blijft maar duren". De vele telefonische gesprekken met klanten, ook al dienen ze geen formele klacht in, zijn niet alleen bijzonder leerrijk om te weten wat die klant denkt, ze zijn ook nuttig om bepaalde elementen goed te kaderen voor die klant en om hardnekkige misverstanden weg te werken. Ook dat behoort tot de opdracht van een ombudsman.

Finaal nog dit. In 2010 heeft de ombudsman enorm veel klachten ontvangen, om begrijpelijke redenen. Zoals we elk jaar herhalen op meerdere fora: niet het aantal is belangrijk, wel de inhoud en het gevolg dat eraan wordt gegeven. Structurele problemen genereren per definitie steeds opnieuw klachten, zeker als ze de oorzaak worden van dagelijks ongemak en het verstoren van de sociale of professionele organisatie van het leven van de klant. Het verklaart meteen ook een deel van de steeds groter wordende irritatie, zeker als er geen korttermijnperspectief op fundamentele verbetering wordt geboden.

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In 2010 heeft de ombudsman 7.357 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 176 onontvankelijk. Er werden dus 7.181 dossiers in behandeling genomen.

Deze 7.181 dossiers werden door 13.085 personen neergelegd (er waren namelijk 13 petitie's met in totaal 5.917 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten (minstens 12.000) aan worden toegevoegd om een goed zicht te hebben op de gemiddelde dagelijkse activiteit.

We zullen ons om praktische redenen beperken tot de 7.181 behandelde dossiers (waarvan een aantal dus meerdere klachten bevatten).

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

Ten opzichte van vijf jaar geleden is er een stijging met 96 % van het aantal dossiers.

DOSSIERS (van 1 januari tot 31december)	Jaarverslag 2006	Jaarverslag 2007	Jaarverslag 2008	Jaarverslag 2009	Jaarverslag 2010
Nederlands	2.734	5.123	4.394	4.265	5.870
Frans	930	1.007	1.124	862	1.311
Totaal	3.664	6.130	5.518	5.127	7.181

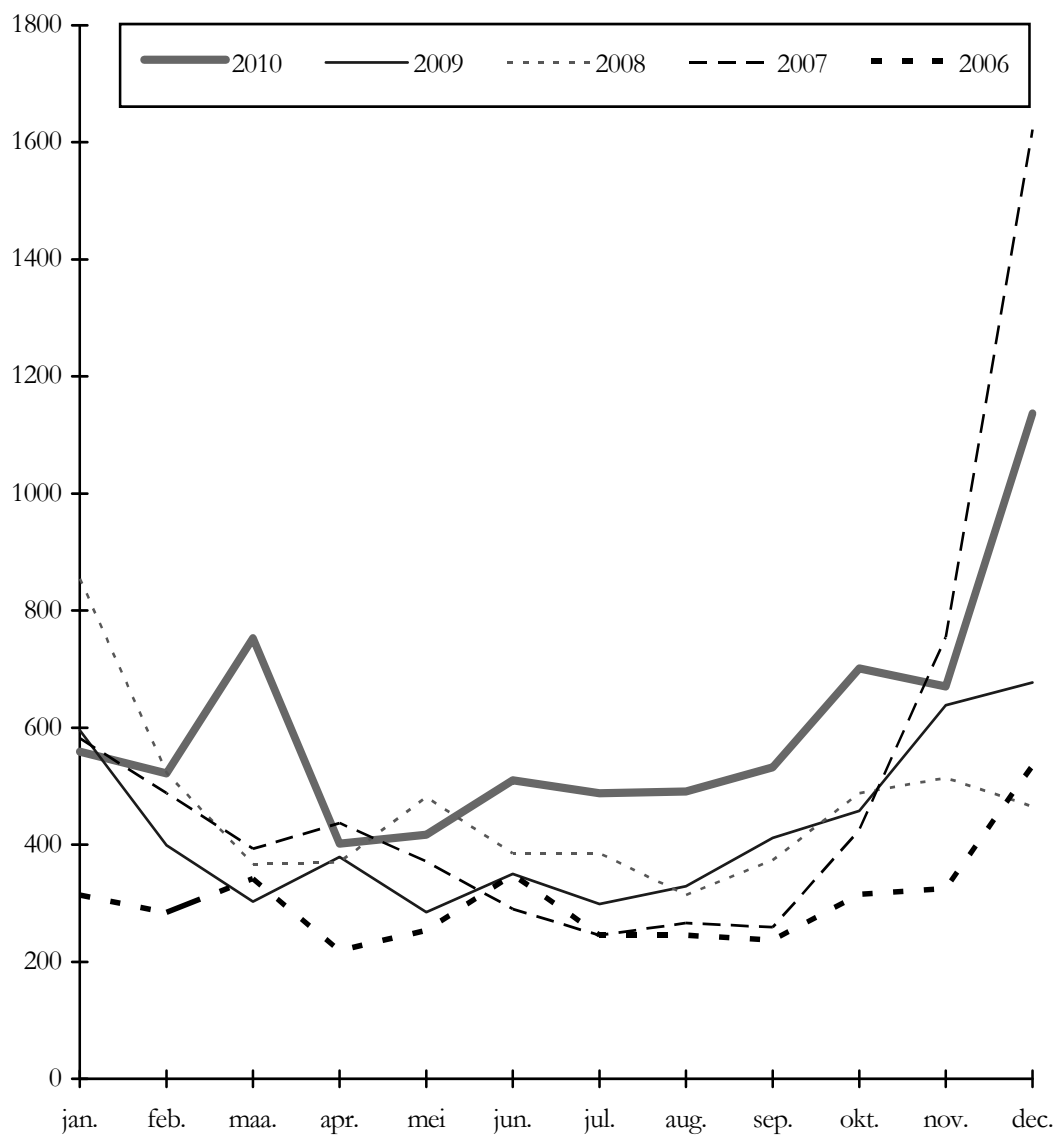
Aantal klanten dat de ombudsman contacteerde

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
TOTAAL	43.047	54.132

Evolutie van het klachtenaantal

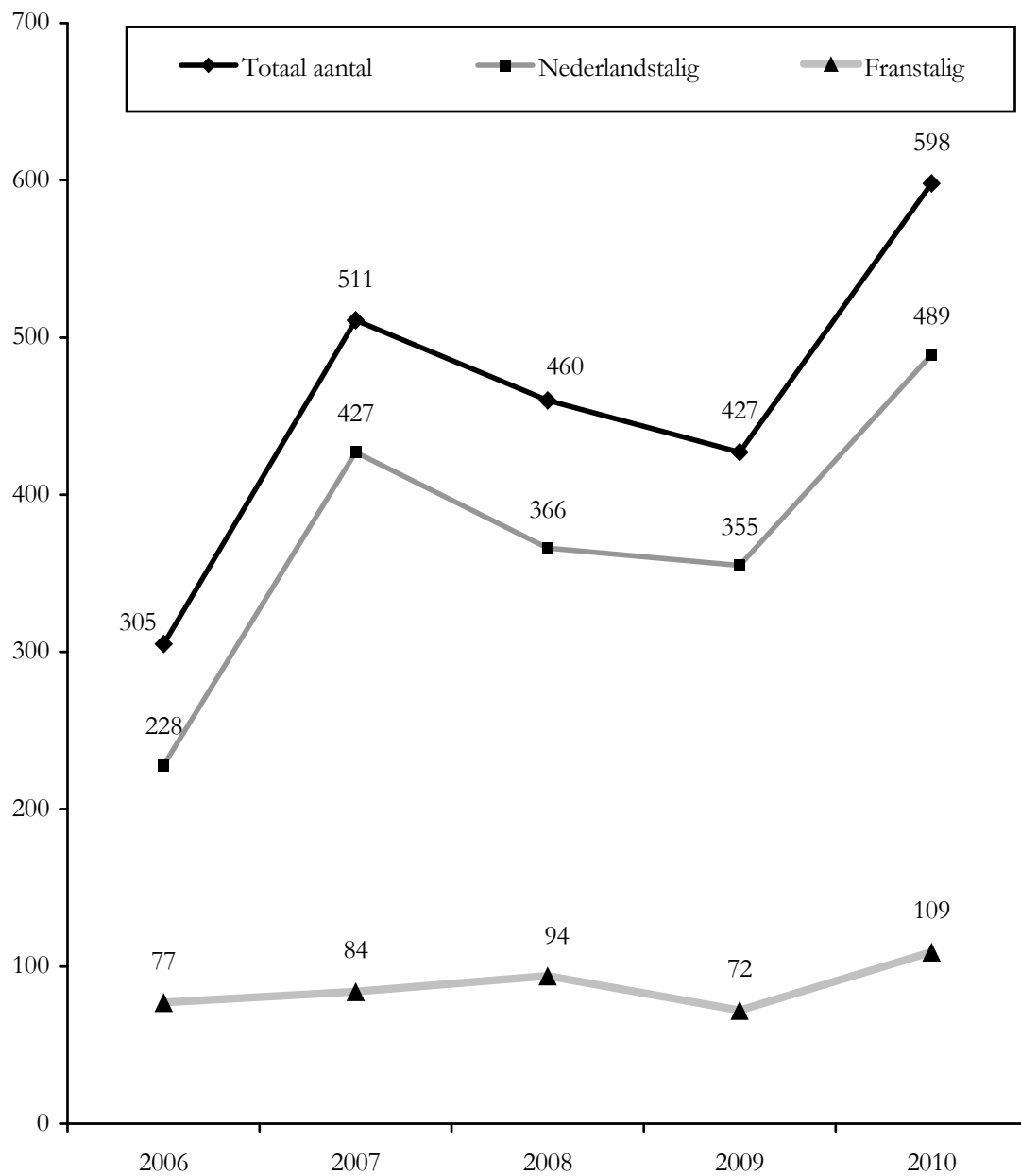
Het is ook interessant om de evolutie van de activiteit te bekijken via het gemiddelde aantal ontvankelijke klachten dat maandelijks bij de ombudsman wordt ingediend.

Aantallen per maand van 2006 tot 2010



Evolutie van het klachtenaantal

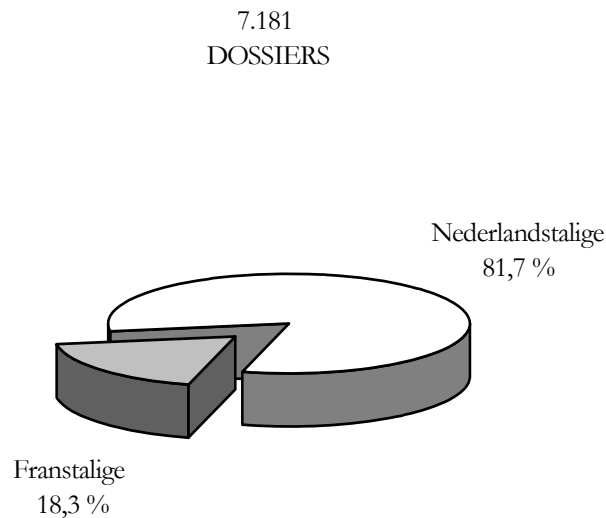
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2006



De dossiers 2010

Er werden in het werkjaar 2010 dus 7.181 dossiers behandeld, te weten:

- 5.870 Nederlandstalige
- 1.311 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit bleef – vooral in het laatste kwartaal – hoog.

De ombudsman werd in 2010 minstens 12.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (herhaalde vertragingen, aansluitingen die nu eens wel, dan weer niet worden verzekerd, gebrek aan zitplaatsen, ...), vragen die de klanten op dat ogenblik heel erg bezighouden (dienstregelingen of aanpassingen in verband met toegankelijkheid van stations) of geruchten die ergens werden opgevangen. Voor sommige vragen volstaat vaak een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van de NMBS-Groep, iets wat voor de klant nog steeds niet evident is.

In 2010 kreeg de ombudsman uiteraard veel vragen over aanhoudende vertragingen, gemiste aansluitingen en afgeschafte of te korte treinen.

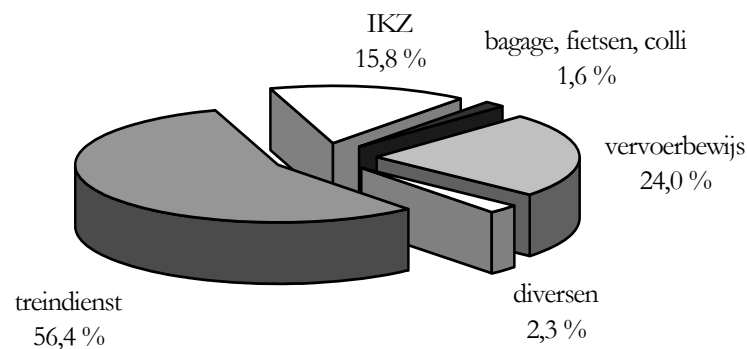
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 7.181 dossiers 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:

- 4.047 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.722 dossiers betreffen een probleem met vervoerbewijzen
- 1.134 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 165 klachten hebben een andere, diverse oorzaak
(ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)
- 113 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli.

Klachtenpakket per groep



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

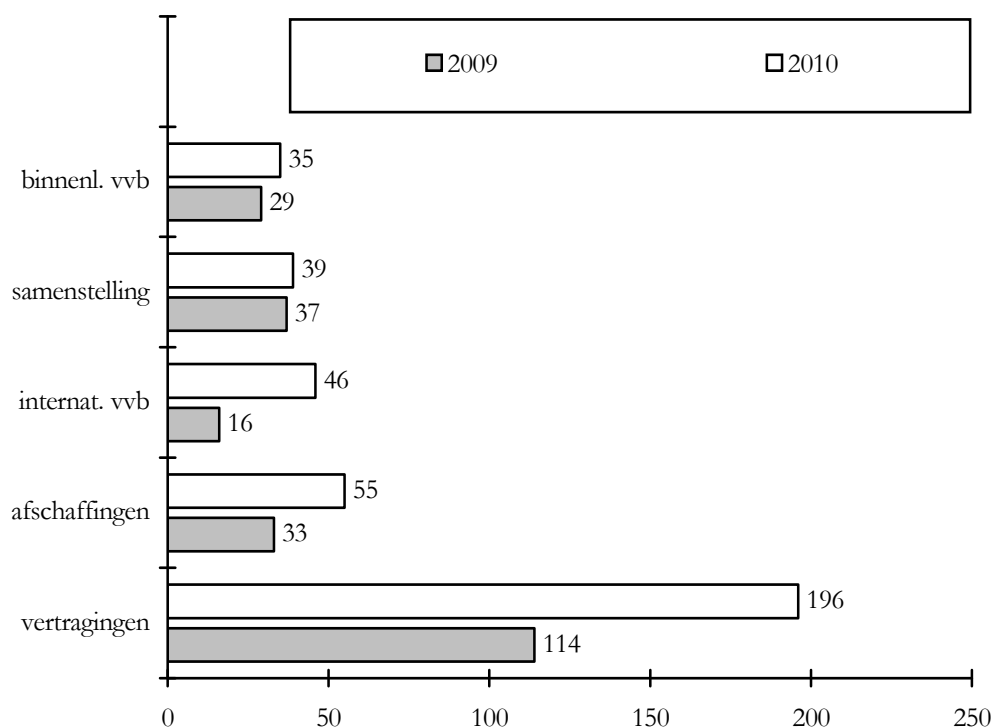
Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2010 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	2.357
- afschaffingen:	665
- internationale vervoerbewijzen:	549
- samenstelling:	469
- binnenlandse vervoerbewijzen:	420

Deze top vijf vertegenwoordigt 62,1% van het totale aantal klachten.

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

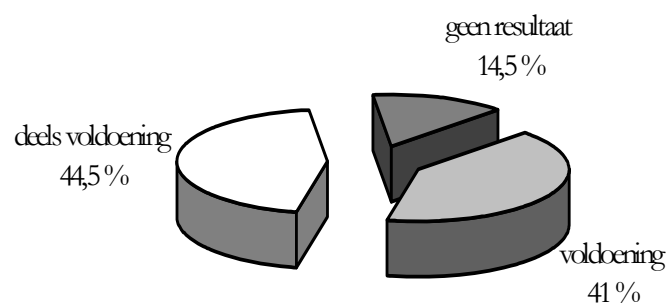


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 7.181 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2010 nog 1.403 in behandeling zijn.

In de 5.778 afgewerkte dossiers is er:

- 2.367 keer voldoening
- 2.571 keer deels voldoening
- 840 keer geen resultaat.



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 85,5% dus van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 41% van de gevallen komt de NMBS-Groep tegemoet aan de vraag van de klant of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 59% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht:

- dat de klant een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo uiten ook in 2010 heel wat reizigers hun ongenoegen over chronische vertragingen en al te vaak ingekorte treinen. De NMBS-Groep erkent het probleem maar vraagt haar klanten geduld tot (eind) 2013 wanneer zij een volledig nieuw vervoersplan zal hebben uitgewerkt. Ook voor de capaciteitsproblemen wordt de klant nog geduld gevraagd tot het bestelde nieuwe materieel wordt geleverd;
- soms kan het probleem slechts gedeeltelijk worden opgelost. Bijvoorbeeld wanneer door werken in een knooppuntstation (Sint-Niklaas) de exploitatiemogelijkheden beperkt zijn, zodat sommige treinen slechts rijden tot het voorgaande station (Dendermonde). Reizigers die voorheen met deze trein van/naar het knooppuntstation reden, moeten zich nu behelpen met de resterende treinen en komen later op hun bestemming. Na klachten is de NMBS-Groep bereid om een pendeltrein in te leggen tussen beide stations (om het oude verplaatsingspatroon te herstellen); de reizigers hebben wel geen rechtstreekse verbinding en moeten overstappen, wat een comfortvermindering is.

Hoewel de balans 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 zij in de komende periode een trein zal versterken waardoor er meer zitplaatsen beschikbaar zijn. Of omdat zij een oplossing zal uitwerken in het kader van de toekomstige dienstregeling. Wanneer die belofte niet wordt waargemaakt, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze ‘gedeeltelijk voldane’ klant.

Een ander voorbeeld met hetzelfde resultaat: een klant klaagt erover dat zijn trein frequent wordt afgeschaft en dat de volgende trein in dezelfde richting niet stopt waar hij normaal afstapt. De NMBS-Groep belooft daar in de toekomst rekening mee te houden en die volgende trein dan uitzonderlijk wél te doen stoppen in het bestemmingsstation van de klant. De NMBS-Groep stelt ook dit niet altijd te kunnen waarborgen.

Na enige tijd blijkt dat dit zo goed als nooit gebeurt. De klant en de medereizigers dienen een nieuwe klacht in.

Bij 14,5% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoetkomt 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 – zoals de wetgeving het voorschrijft – 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 en de context waarin die zich voordeden.

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

In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al 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 verzoeningsvoorstel – 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. Bij een advies wordt ook betracht om identieke problemen in de toekomst te vermijden. Waar mogelijk bevat het advies daartoe dan ook een aantal voorstellen.

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

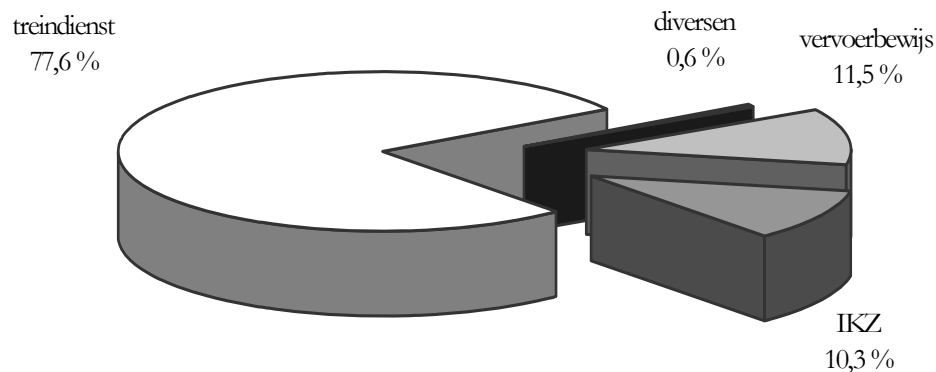
De ombudsman bracht in het werkjaar 2010 in totaal 174 adviezen uit, waarvan:

- 138 adviezen in Nederlandstalige,
- 36 adviezen in Franstalige dossiers.

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 174 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 135 adviezen met betrekking tot de treindienst,
- 18 adviezen over IKZ,
- 20 adviezen over problemen met vervoerbewijzen,
- 1 advies over diversen.

Adviezen per groep



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

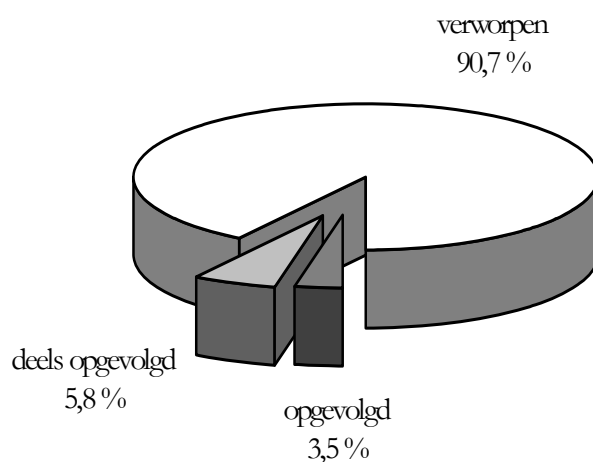
4.3. RESULTATEN

Eind maart 2011 had de NMBS-Groep 1 uitgebracht advies nog niet beantwoord.

Van de 173 beantwoorde adviezen werden er:

- 57 door de NMBS-Groep afgewezen,
- 6 opgevolgd,
- 10 gedeeltelijk opgevolgd.

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 9,3% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 90,7% van de adviezen werd verworpen.

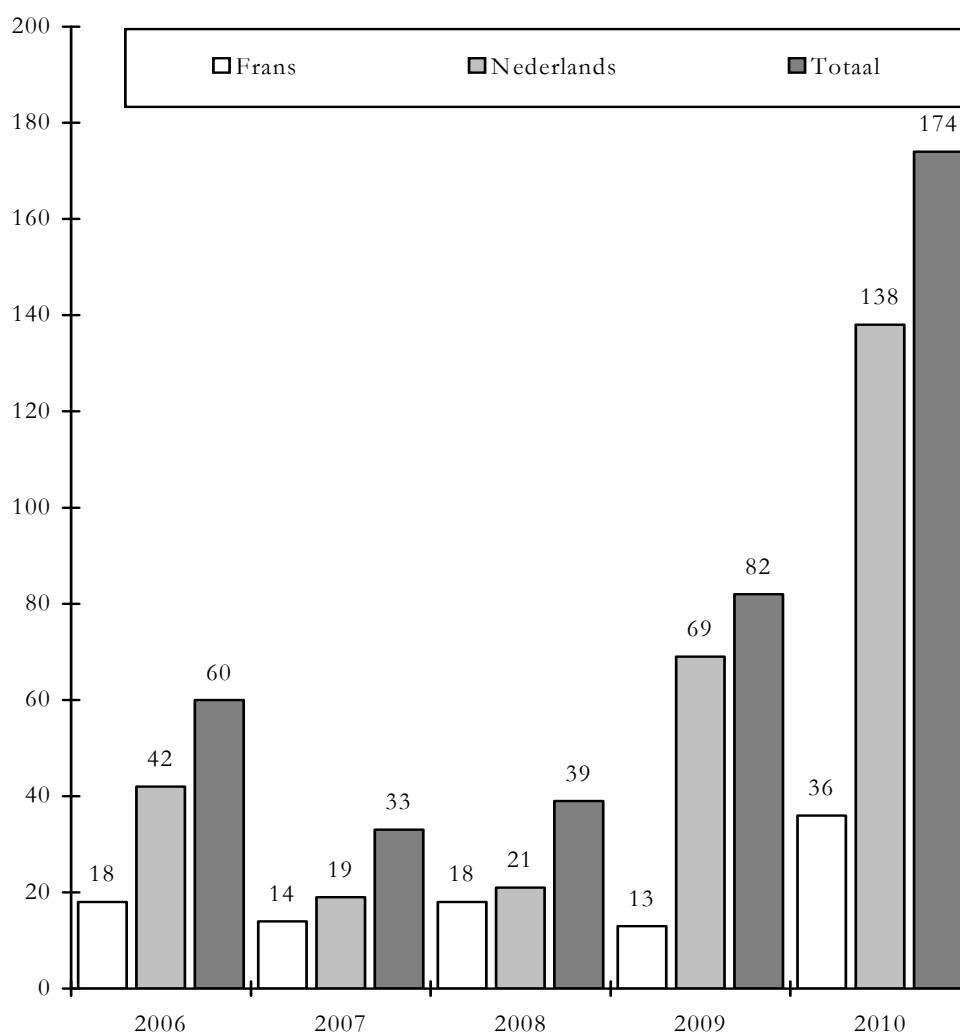


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van intern debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk toch (geheel of gedeeltelijk) hun toepassing vinden. Het betreft dan veelal principiële kwesties of veranderingen van gedragslijnen waarvan men eerst grondig wil uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn. Op die manier komen de adviezen toch tegemoet aan de oorspronkelijke doelstelling van de wetgever, namelijk vingervijzingen voor de activiteit van de spooronderneming.

In 2010 vervalt de NMBS-Groep weer te dikwijls in het euvel van het onvoldoende motiveren van die adviezen, wat bij de klant vaak een harde, bittere of cynische reactie ontlokt.

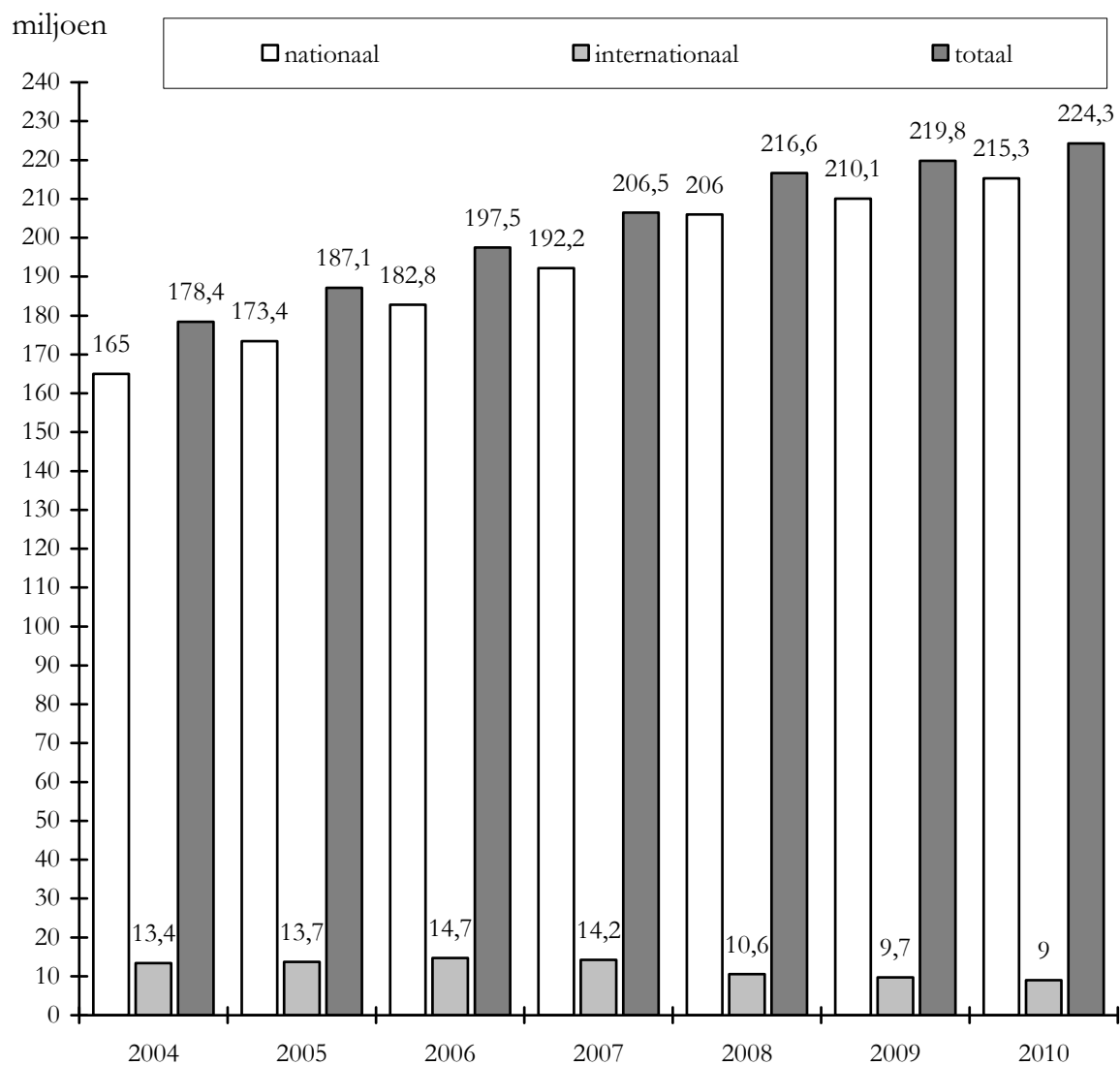
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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



5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

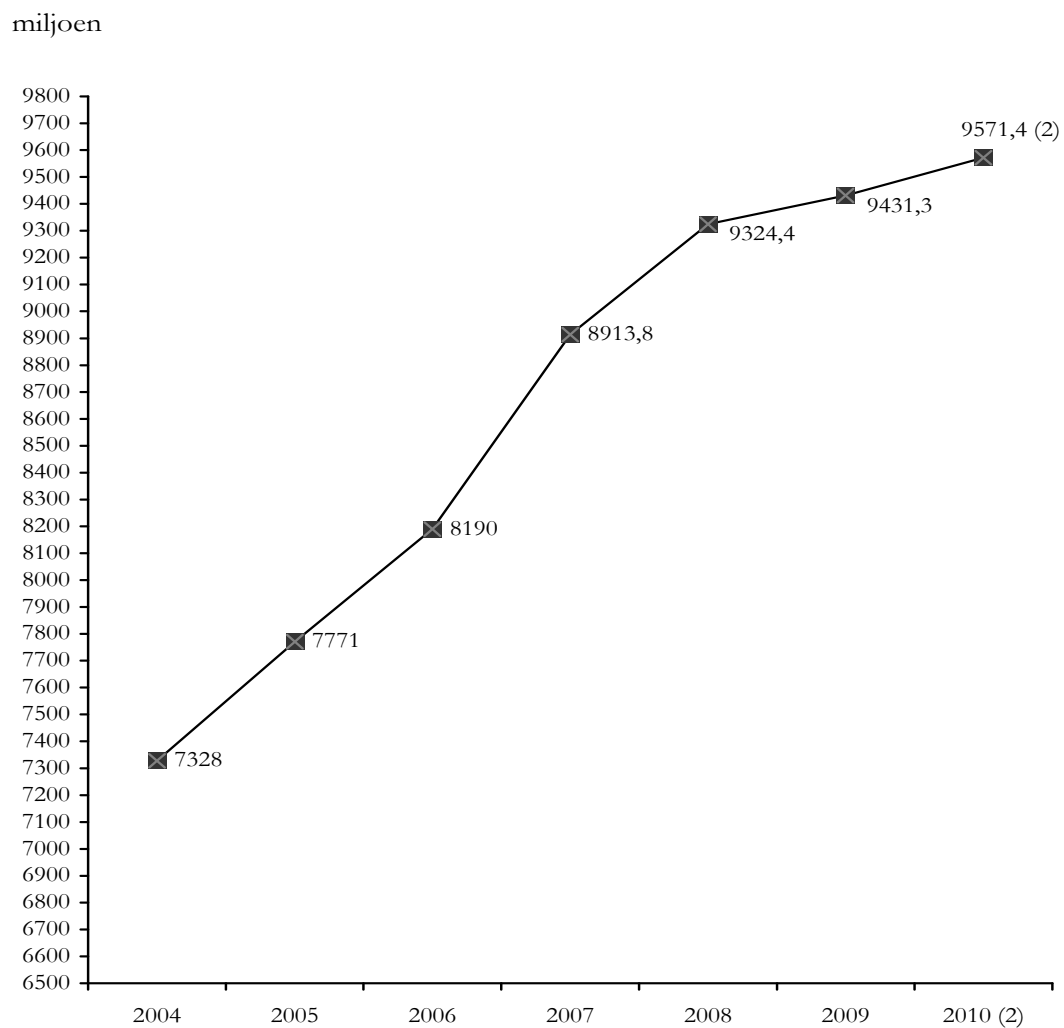
5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



NMBS nv.

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL RKM (REIZIGERS-KILOMETERS)^{1, 2}

(nationaal, inclusief internationaal verkeer beheerd door NMBS-Mobility)



¹ Reizigers-km (rkm) - meeteenheid van het reizigersvervoer die overeenstemt met het vervoer van één reiziger over één kilometer. Het aantal reizigers-km wordt bekomen door voor elk vervoerbewijs het aantal vervoerde reizigers te vermenigvuldigen met de tariefafstanden die, naargelang het soort vervoerbewijs, overeenstemmen met werkelijke, geschatte, fictieve of forfaitaire afstanden (statistisch jaarboek van de NMBS-Groep).

² Voorlopige cijfers - de officiële statistische gegevens voor 2010 zijn eind maart 2011 nog niet beschikbaar.

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klanttevredenheid 2005-2010

Waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2005	2006	2007	2008	2009	2010 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klanttevredenheid	7,44	7,33	7,23	6,93	6,92	6,44	6,55	6,47	
Onthaal en dienstverl. stations	7,30	7,20	7,25	7,21	7,17	6,92	7,02	7,00	
Netheid in de stations	6,59	6,56	6,68	6,68	6,74	6,51	6,57	6,68	
Comfort in de treinen	7,21	7,12	7,12	7,04	6,99	6,84	6,82	6,92	
Netheid in de treinen	6,67	6,74	6,79	6,76	6,76	6,54	6,54	6,58	
Frequentie van de treinen	6,92	6,72	6,64	6,54	6,52	6,28	6,35	6,25	
Stiptheid van de treinen	7,00	6,64	6,29	5,99	5,88	5,23	5,46	5,24	
Informatie in de treinen	7,08	6,93	6,66	6,77	6,68	6,40	6,48	6,47	
Personeel in de treinen	7,71	7,67	7,67	7,64	7,60	7,39	7,47	7,46	
Personeel in de stations	7,40	7,31	7,34	7,32	7,28	7,05	7,15	7,15	
Informatie in de stations	7,38	7,27	7,24	7,14	7,11	6,80	6,86	6,90	
Aankoop van vervoerbewijzen	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	7,63	7,47	7,13	7,23	7,30	
De prijs	6,93	6,88	7,02	7,08	6,78	6,69	6,60	6,69	

Cijfers NMBS-Groep

(*) Omdat de officiële jaargemiddelden nog niet zijn meegedeeld, worden de kwartaalscores gebruikt.

F1: maart, F2: juli/augustus, F3: oktober, F4: december.



Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN DE KLACHTEN PER CATEGORIE

De volgende tabel geeft van de drie belangrijkste klachtengroepen de categorieën weer met het hoogste aantal dossiers.

Categorie	jaarverslag 2006	jaarverslag 2007	jaarverslag 2008	jaarverslag 2009	jaarverslag 2010
Vertragingen	583	1.095	1.258	1.369	2.357
Afschaffingen	120	294	426	391	665
Internationale vervoerbewijzen	130	162	181	188	549
Samenstelling van de treinen	178	298	482	442	469
Vervoerbewijzen binnenland	383	426	370	350	420
Treinkaarten	340	352	345	379	414
Dienstregeling	283	1.664	532	422	380
Personeel	165	231	229	250	361
Infrastructuur	225	216	181	130	208
Informatie	172	218	171	201	205
Diverse passes	203	185	204	201	193
Aansluitingen	139	186	124	100	157
Andere vervoerbewijzen	79	73	81	86	146
Algemene voorwaarden	80	58	58	70	127
Dienstverlening	160	205	217	95	114
Verloren voorwerpen	66	54	50	60	66

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 wordt.

Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van de teksten van de NMBS-Holding nv, de NMBS nv of Infrabel nv, voor zover één van deze drie bedrijven als bron wordt vermeld.

Verwijzingen

Bij verwijzing naar vorige jaarverslagen van de ombudsman wordt 'Jaarverslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep' vervangen door 'Jaarverslag'.



Foto NMBS-Groep

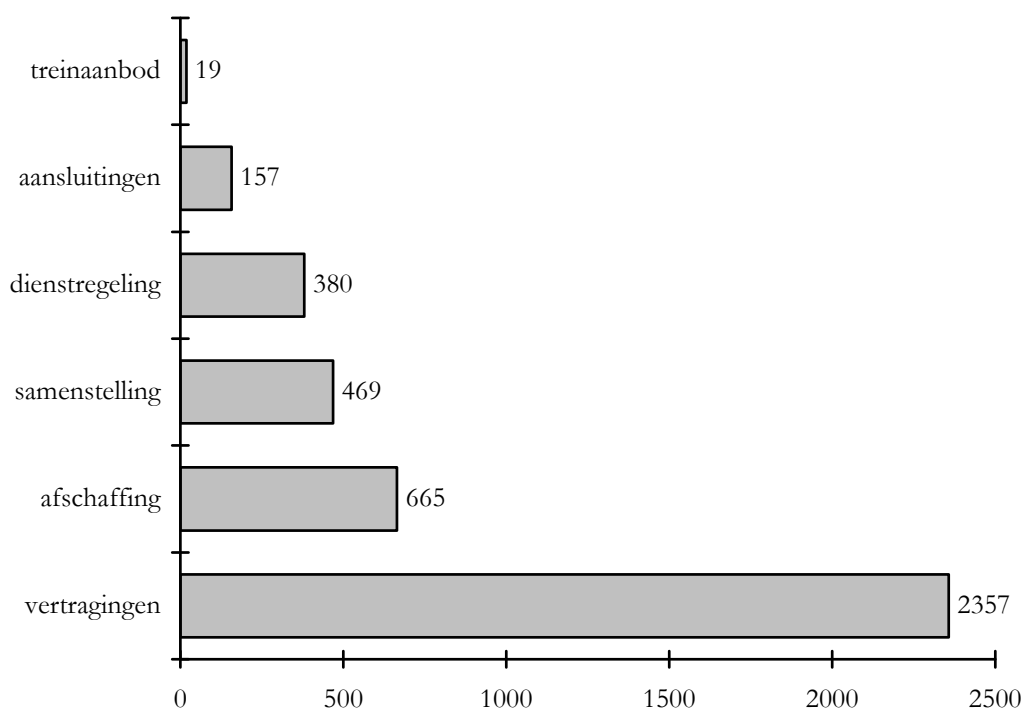
1.1. TREINDIENST

Met 4.047 klachten of 56,4% komt de groep 'Treindienst' op de eerste 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,
- de dienstregeling op bepaalde lijnen.

Klachtenpakket per categorie



1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

Spanning 's morgens... en 's avonds

Wanneer het openbaar vervoer geplaagd wordt door een verstoorde (ondermaatse) regelmaat en bedrijfszekerheid, ontwricht dat in belangrijke mate heel wat processen in de samenleving.

Werknemers komen te laat en hinderen daardoor het normale verloop van een arbeidsorganisatie. Afhankelijk van de afspraken die op dat gebied zijn vastgelegd in de sociale akkoorden, moet de verloren arbeidstijd (binnen bepaalde grenzen) al dan niet worden ingehaald. Voor de bedrijven resulteert het niet tijdig kunnen beschikken over werknemers in bijkomende kosten. Nochtans was dat nu juist een van de belangrijke elementen om de werknemer van de auto naar het openbaar vervoer te doen migreren. Opmerkelijk is trouwens dat op veel geplaagde trajecten die voorheen al niet uitblonken door een hoge commerciële snelheid, een aantal klanten vlotjes weer overschakelt naar de auto, ook al weten ze dat dagelijkse files hun deel zal zijn.

De overheid leverde in het recente verleden inspanningen om door een hogere tussenkomst van de werkgevers in de kosten van het abonnement het gebruik van het openbaar vervoer voor het woon-werkverkeer te stimuleren. Wanneer met de NMBS-Groep een woon/werkconventie wordt afgesloten, betaalt de werknemer zelf niets voor de treinkaart. Deze campagne was een succes en zorgde voor een aanzienlijke instroom van treinpendelaars. Meer dan één werkgever heeft al gereageerd omdat de medewerkers quasi dagelijks met vertraging aankomen.

Sommige bedrijven hadden in hun werktijdplanning zelfs rekening gehouden met de aankomsttijd van de belangrijkste treinen. Een aantal werkgevers is ook niet langer bereid om de vertragingen, vroeger veeleer sporadisch, nog in de koop te nemen, waardoor de werknemers dan weer extra tijd moeten presteren. Vanuit het standpunt van de werkgever is de reactie te begrijpen. Maar ook de ontevredenheid van de treinreiziger heeft grond: niet alleen is de reistijd langer, daarenboven moet er langer worden gewerkt. De irritatie wordt dus groot. Op die wijze verliest het openbaar vervoer maatschappelijke draagkracht. En dat valt te betreuren.

Wanneer er 's avonds vertraging is, of wanneer de werknemer de 's morgens verloren tijd moet inhalen, wordt het reeds strikt geplande sociale leven verstoord: men kan niet tijdig de kinderen ophalen bij de onthaalmoeder of in de naschoolse opvang, eerder gemaakte afspraken komen in het gedrang, geplande huishoudelijke taken moeten worden uitgesteld... .

Kortom: de planning voor de rest van de dag is aan herziening toe.

Ook de scholen staan aan de klagmuur omdat steeds meer leerlingen er blijkbaar niet meer in slagen binnen aanvaardbare marges 'op tijd' in de lessen te verschijnen. Zeker in de examenperiodes hebben de ouders vaak geen andere keuze dan hun kinderen met de auto naar school te brengen.

De federale overheid verminderde een tiental jaar geleden de prijs van de schooltreinkaarten.

Ook de lokale overheden leveren inspanningen voor een modal shift: steeds meer steden en gemeenten bouwen via een trein- en busvriendelijk beleid stimuli in om voor scholieren het gebruik van het openbaar vervoer goedkoper of binnen bepaalde grenzen zelfs gratis te maken.

Zo biedt de stad Gent kinderen en jongeren die in Gent gedomicilieerd zijn, gratis openbaar vervoer aan: van 6 tot en met 11 jaar een gratis Buzzy Pazz, en van 12 tot en met 14 jaar een gratis gecombineerde treinkaart/Buzzy Pazz, geldig voor het stadsgebied.

Andere steden en gemeenten komen tussen in de prijs van het trein- en/of busabonnement, bij voorbeeld De Pinte (25%) en Middelkerke (50%). Zo zijn er ongetwijfeld nog vele andere.

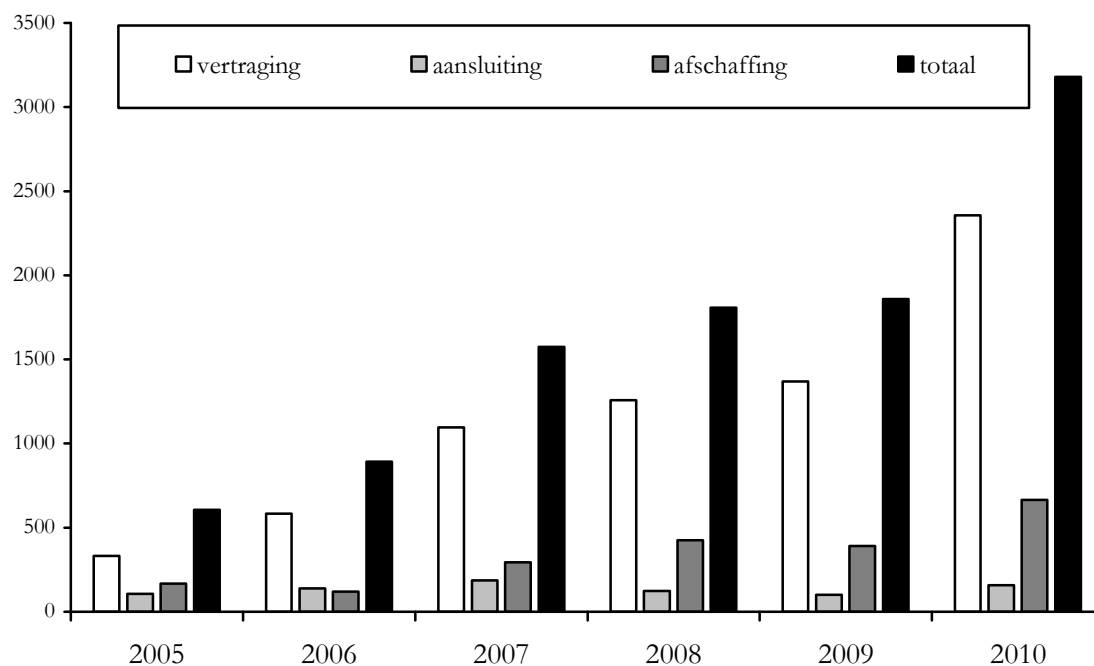
.

Vertragingen

Jaar	DOSSIERS BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst ¹		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7
2010	7.181	4.047	56,4	2.357	32,8

¹ Treindienst: treinaanbod, aansluitingen, afschaffing, dienstregelingen, samenstelling en vertragingen.

Evolutie van het aantal dossiers over stiptheid en gerelateerde onderwerpen



Jaar	Ontvangen dossiers over			
	vertraging	aansluiting	afschaffing	totaal
2005	332	107	167	606
2006	583	139	120	842
2007	1.095	186	294	1.575
2008	1.258	124	426	1.808
2009	1.369	100	391	1.860
2010	2.357	157	665	3.179

Globaal percentage afgeschafte treinen met maximum 5 min 59 sec
vertraging op hun eindpunt

Jaar	stiptheid zonder neutralisatie ¹	stiptheid met neutralisatie ¹	aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen	Stiptheid rekening houdend met aantal reizigers
2000	90,7%	93,6%	5.836 ²	
2001	91,2%	94,2%	9.657 ^{2, 3}	
2002	92,6%	95,2%	6.228 ²	
2003	92,6%	95,3%	6.807 ²	
2004	93,2%	95,7%	6.909 ²	
2005	91,9%	94,8%	8.426 ¹	
2006	90,3%	94,0%	8.801 ¹	
2007	89,2%	93,6%	15.849 ¹	
2008	90,2%	94,3%	14.288 ¹	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556 ¹	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%

¹ Infrabel n.v.

² Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.

³ Het hoge cijfer moet toegeschreven worden aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

De onzekerheid van de aansluiting

Wanneer de reiziger een rechtstreekse verbinding kan gebruiken, blijft ‘zijn’ vertraging beperkt tot deze van de trein. Op zijn minst stelt zich dan het probleem van de aansluiting trein-trein niet. Met een beetje geluk wacht het aansluitend regionaal vervoer op voorwaarde dat de treinvertraging binnen de perken blijft. In de tussen de federale overheid en de NMBS-Groep afgesloten beheerscontracten is sprake van een tolerantie van 5 minuten, die concreet 5’59” betekent.

Wanneer de reiziger onderweg een overstap moet halen, waarvoor veelal slechts een beperkte marge is voorzien, wordt een via de dienstregelingmodule ARI aanbevolen reisschema vaak al verbroken van zodra de eerste trein amper een paar minuten vertraging heeft.

Het is voor de klanten moeilijk te verteren dat de NMBS-Groep in tijden dat de stiptheid van het treinverkeer zich op een historisch dieptepunt bevindt, blijft zweren bij krappe aansluitingstijden van 4 à 5 minuten die op papier mooi ogen (theoretische commerciële snelheid) maar die in de praktijk voor de klant een val zijn die bij de minste hapering telkens dichtklapt.

In dit verband is het opmerkelijk dat ARI de mogelijke treincombinaties die een ruimere marge bieden (door met een iets vroegere trein te vertrekken) negeert en niet aanbiedt. Zeker voor de minder ervaren reiziger of voor hen die door omstandigheden (beperkte mobiliteit, bagage op weg naar de luchthaven, kinderen, ...) wat meer tijd nodig hebben, zou het geven van deze alternatieven veel problemen kunnen voorkomen.

Wanneer de klant de NMBS-Groep – tot het gênant wordt - blijft aanspreken op die korte overstaptijd, stellen we vast dat in de volgende dienstregeling de al krappe marge van 4 minuten zonder aanwijsbare reden is ingekort tot 3 minuten. Daardoor is er geen sprake meer van een ‘aansluiting’ en de desbetreffende treincombinatie wordt ook niet meer ‘aanbevolen’ door ARI. In de praktijk haalt de ervaren pendelaar het met een spurtje meestal nog wel. Wanneer het fout loopt, kan hij de NMBS-Groep daar echter niet (meer) op aanspreken en heeft hij ook geen recht (meer) op compensatie voor de opgelopen vertraging, want: de aansluiting staat niet vermeld in ARI.

Treinen die op tijd rijden, reizigers niet

Traffic Control (TC), de verkeersleiding van infrastructuurbeheerder Infrabel, bewaakt de stiptheid van het treinverkeer en neemt daartoe de gepaste maatregelen en beslist finaal. Daarbij wordt in principe overlegd met de Reizigersdispatching (RDV) van operator NMBS die de belangen van haar klanten hoort te verdedigen. Dat betekent: de hinder voor de treinreiziger tot het strikte minimum beperken. Uit de praktijk blijkt echter dat TC meestal het laatste woord heeft. RDV zou zich bij wijlen best wat assertiever mogen opstellen. Of: hoe de klant niet altijd centraal staat.

Al te vaak heeft TC immers vooral oog voor de trein en het voorziene of ingenomen rijpad en pas in tweede orde voor de reiziger die zich met die trein verplaatst. De NMBS-Groep laat de trein niet even wachten om voor tientallen reizigers toch de aansluiting te verzekeren met als resultaat dat de vertrokken trein statistisch ‘op tijd’ is (binnen de toegestane marge van 6 minuten) maar de reiziger – om wie het uiteindelijk allemaal te doen is – op het aansluitingsperron achterblijft en aankijkt tegen een vertraging die soms kan oplopen tot een uur. Dat hij recht heeft op een compensatie is dan slechts een schrale troost en al helemaal geen argument.

Verwerking van afgeschafte¹ treinen in de statistieken

De NMBS-Groep houdt een afzonderlijke statistiek bij van de afgeschafte treinen en sinds kort worden afgeschafte treinen ook opgenomen in de statistiek van treinen met meer dan 5’ 59” minuten vertraging. Daarbij wordt echter geen rekening gehouden met het relatieve gewicht van de afgeschafte trein: een haast lege trein weegt statistisch even zwaar als een druk beklante P-trein in maximale samenstelling. Voor de treinen die hun volledig traject wél afleggen (die dus niet afgeschaft zijn) wordt sinds enkele jaren wel een statistiek door Infrabel gepubliceerd waarbij rekening wordt gehouden met het aantal reizigers: volle treinen uit de spitsuren wegen meer door in de berekening van de stiptheid dan treinen uit de daluren.

Hier komen we terug op de oude discussie: optimaal zou zijn om de reizigersminuten in rekening te brengen. Bij een afgeschafte trein is de verloren tijd niet altijd even duidelijk: dat kan voor (de potentiële) reizigers van een afgeschafte trein individueel erg verschillend zijn.

De broodnodige informatie tijdens de rit: wanneer komen we aan en wat met de aansluiting?

In de Europese verordening 1371/2007 wordt de verplichting opgelegd om de reiziger tijdig en correct te informeren over zijn treinreis en het verloop ervan.

RailTime is een verdienstelijke poging om degene die op de trein wacht in real time een stand van zaken te geven over het verloop van het treinverkeer, inclusief de eventuele vertragingen.

RailTime heeft ook zijn beperkingen:

- het geeft slechts de situatie bij het voorbijrijden van het laatst gekende meetpunt; als er tussen die meting en het voorbijrijden van het volgende meetpunt iets gebeurt of vertraging wordt opgelopen dan kan dit uiteraard niet worden gezien in dit systeem;

¹ Een trein die voor een gedeelte van het traject wordt afgeschaft, wordt ook als een afgeschafte trein geregistreerd.

- wanneer er nog geen meetpunt was, bijvoorbeeld omdat de P-trein nog niet vertrokken is uit de stelplaats Vorst of Schaarbeek, is er ook geen vertraginginformatie beschikbaar, ook al blijft de trein dan 'hangen'.

Van zodra vertraginginformatie over een trein beschikbaar is, wordt die vermeld in de via de dienstregelingmodule ARI verstrekte reisschema's.

Verloopt de reis niet volgens het vooropgestelde schema, dan heeft de reiziger nood aan alle mogelijke informatie over wat er aan de hand is, het te verwachten tijdstip van aankomst, het al dan niet verzekeren van de aansluiting, Op basis van die elementen moet hij immers alternatieven kiezen voor de verdere reis en eventueel professionele, sociale of familiale aanspreekpunten contacteren.

De klant aanvaardt moeilijk dat de informatiedoorstroming tijdens de reis al te vaak verloopt met horten en stoten, dat hij in het ongewisse wordt gelaten.

Ook hier is de rol van TC en RDV essentieel en vooral de mate waarin zij al dan niet functioneren als één team ten dienste van de reiziger, met als centrale bezorgdheid: de klant.

De voorgeschreven en/of gevolgde communicatiekanalen zijn lang en omslachtig. De informatie komt niet tijdig bij de klant die ze snel nodig heeft. Het is een oud en gekend zeer. Toch blijkt er weinig beterschap.

Wanneer een trein onderweg vertraging oploopt, waardoor niet meteen duidelijk is of de beoogde (krappe) aansluiting zal worden gehaald, spreekt de reiziger de treinbegeleider daarop aan. Die neemt contact op met RDV, die de vraag voorlegt aan TC. TC beslist om de aansluitende trein al dan niet te laten wachten en antwoordt aan RDV. RDV verwittigt op haar beurt ROR (Regelaar Operaties Regio, eveneens een dienst van de spooroperator NMBS). Deze informeert de treinbegeleider. Wanneer kan en/of mag gewacht worden, zal TC het seinhuis in het desbetreffende station contacteren om de beslissing uit te voeren en om de trein niet te laten vertrekken op het voorziene tijdstip.

In de praktijk bereikt de toelating vaak te laat het station en is de trein al vertrokken. Uit verklaringen van treinbegeleiders naar aanleiding van de klachten, blijkt heel duidelijk dat het treinpersoneel soms zwaar gefrustreerd is door de manier waarop dit in de praktijk verloopt. Het treinpersoneel staat dan in een bijzonder moeilijke situatie, waarbij het rechtstreeks met de ontevreden klanten te doen krijgt. Het wordt voor velen een aspect van hun job dat hoogst onaangenaam doorweegt.

Dubbeldeksrijtuigen M6

Het belang van de infodisplays voor klanten met auditieve stoornis

De dubbeldeksrijtuigen zijn uitgerust met displays waarop informatie wordt gegeven over het verloop van de reis: bestemming, bediende punten, volgende halte. Voor doven en slechthorenden zijn de displays onmisbaar.

Uit de analyse van een aantal incidenten (ongevallen) waarbij zonder aanwijsbare reden deuren van de M6 dubbeldeksrijtuigen plots sluiten of opengaan bleek dat zich een probleem stelt tussen de software voor het bedienen van de treindeuren en deze voor de aansturing van de displays: wanneer de displays werden uitgeschakeld bleken de deuren geen kuren meer te hebben.

Intussen zou het informaticaprobleem opgelost zijn en merken we dat de infodisplays opnieuw hun werk doen.

Over de ‘MUX-koppeling’ en de locomotieven

Een ander probleem met de uit M6-rijtuigen samengestelde treinen is de zogenaamde MUX-koppeling. Daarmee is het volgens de NMBS-Groep in principe mogelijk om dit gesleepte materieel vlot te koppelen en te ontkoppelen, zoals dit bij volwaardige motorstellen gebeurt.

De bedoeling is om de trein onderweg te splitsen of om twee treinen aaneen te koppelen om deze op hetzelfde rijpad over een druk bereden baanvak te leiden (lijn 50a of de noord-zuidverbinding).

In de praktijk bleek één en ander niet vlekkeloos te verlopen met vertraging en afschaffing van één van beide treinen tot gevolg. In het verleden is hierover al uitvoerig verslag uitgebracht.

Er wordt nu gemeld dat de koppelingsproblemen van de baan zijn. Maar daar heeft de reiziger soms weinig aan, want nu laten de locomotieven het meer en meer afweten...

Voor de pendelaars op de verbindingen Hasselt/Tongeren/Knokke/Blankenberge (koppeling in Brugge) en Landen/Brussel/Kortrijk/De Panne (koppeling in Gent-Sint-Pieters) betekent dit dat er nog dikwijls treinen worden afgeschaft, of in verminderde samenstelling rijden, met zware overbezetting tot gevolg, vooral tijdens de spitsuren.

Recht op compensatie

Bij heel wat reizigers leeft nog steeds de misvatting geen recht te hebben op compensatie voor vertraging omdat de werkgever de treinkaart volledig betaalt via een derdebetalersregeling.

Aan iedere treinkaart is een Elektronische Portefeuille (E-portefeuille) gekoppeld waarin de compensaties voor vertraging worden geboekt onder de vorm van een tegoed waarmee onder andere biljetten en passes kunnen worden gekocht. De compensatie is bedoeld voor de reiziger die de reële hinder heeft ondervonden.

Bij de definitieve opzegging van een treinkaart omdat de klant niet langer de trein neemt of verhuist, van werk verandert of met pensioen gaat, stelt zich een probleem op het gebied van toegang tot het opgebouwde saldo in de Elektronische Portefeuille. De toegangscode tot de E-portefeuille wordt afgedrukt op het valideringsstrookje. Om een gedeeltelijke terugbetaling te kunnen krijgen, moet dat valideringsbiljet aan het loket (of bij de werkgever die een derdebetalersregeling afsloot) worden ingeleverd. Maar zonder die code heeft men geen toegang tot het opgebouwde tegoed.

Ook heeft de reiziger nog tot het einde van de lopende (nog niet afgesloten) referentieperiode (6 maanden te rekenen vanaf de eerste vertraging) de mogelijkheid om compensatie aan te vragen voor de vertragingen die dan werden opgelopen en waarvoor de vergoeding in dezelfde portefeuille wordt geplaatst.

Aan het loket krijgt de klant de boodschap: geen valideringsbiljet betekent geen code en dus geen toegang.

Mits enig aandringen bij de NMBS-Groep wordt een vergelijk gevonden: de klant koopt en betaalt de gewenste producten, houdt alle bewijzen bij en bezorgt na gebruik alles aan de Centrale Klantendienst die het tegoed in de Elektronische Portefeuille aanspreekt en dan pas de klant terugbetaalt. Kocht de klant bijvoorbeeld een Rail Pass, dan kan pas na gebruik van de tiende lijn een terugbetaling worden gevraagd. Maar dan kan het nog weken duren vooraleer het geld op de rekening staat. Met vaak nieuw ongenoegen van de klant tot gevolg.

Nog ingewikkelder wordt het wanneer men voor zoon of dochter een schooltreinkaart wil kopen: het valideringsbiljet ervan moet gedurende de volledige looptijd (1 maand, 3 maanden of 1 jaar) worden bijgehouden.

Voor wie de reiziger centraal stelt, moet het niet moeilijk zijn om voor dit probleem een elegante en minder omslachtige regeling uit te werken. Een pasje met de vereiste code aan de afscheidnemende klant geven of de portefeuille desgewenst koppelen aan deze van de partner, zoon of dochter, die het tegoed verder kunnen gebruiken, is een goede stap.

UIT DE PRAKTIJK

2010/1400 De klant klaagt aan dat RailTime niet de werkelijkheid weergeeft. De NMBS-Groep licht de werking van RailTime toe (de situatie bij doorrit van het laatste meetpunt) en meldt dat met deze applicatie de exacte positie van de trein niet kan worden weergegeven omdat RailTime niet werkt via GPS.

2010/1536 Hoewel de klant op het Belgische traject van een reis van Lier naar Roermond 70 minuten vertraging oploopt, wordt zijn vraag om compensatie door de NMBS-Groep afgewezen.

Na bijkomend onderzoek van het dossier meldt de NMBS-Groep dat zij, conform de geldende (Benelux) compensatieregeling, 25% van de prijs van het ticket voor het traject Brussel/Maastricht zal terugbetalen (4,47 euro).

2010/3651 De klant reist om professionele redenen vaak op de verbinding Deinze/Maastricht; zij gebruikt daarbij een (binnenlandse) Rail Pass voor het traject Deinze/Wezet en aansluitend een (internationaal) ticket Wezet/Maastricht.

Telkens wanneer de trein in Wezet wordt afgeschaft, loopt zij minstens 1 uur vertraging op. Toch worden haar vragen om compensatie door de NMBS-Groep steeds afgewezen omdat zij niet de voorgeschreven aanvraagprocedure¹ volgt (binnen de 15 kalenderdagen na het afleggen van de laatste rit met de Rail Pass; de originele Rail Pass moet bij de vraag worden gevoegd).

In zijn ontvangstmelding informeert de ombudsman de klant meteen over de correcte aanvraagprocedure. Hij voegt ook een link toe naar de website van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de treinen op de verbinding Brussel/Maastricht door veelvuldige ‘materieelpannes’ geregeld worden afgeschaft of bijgestuurd.

Bijsturen betekent dat de trein niet verder rijdt dan Wezet van waaruit de trein onmiddellijk terugkeert naar Brussel ‘om de terugrit stipter te laten verlopen’. (Het is niet duidelijk welke technische ingrepen dit mogelijk maken, *nota van de ombudsman*).

Omdat deze beslissing op het laatste ogenblik wordt genomen, is het onmogelijk om deze vroegtijdig om te roepen. In de praktijk blijkt dat wordt ingegrepen van zodra de vertraging op het Belgische net 15 minuten bedraagt. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervindt.

2010/4659 Op 21 juli 2010 worden op de verbinding Brussel/Luik/Maastricht de treinen van 19.09 uur en 20.09 uur afgeschaft op het traject Luik /Maastricht. De klanten beslissen dan een taxi te nemen. De NMBS-Groep compenseert enkel de biljetten (vertraging van 60 minuten of meer), en gaat niet in op de vraag om ook de taxikosten terug te betalen.

¹ zie <http://www.b-rail.be/nat/N/practical/compensation/demand/index.php>

Na een bijkomend onderzoek over de informatieverstrekking aan de getroffen reizigers, wijst de ombudsman op de verplichtingen vervat in de Europese verordening 1371/2007. De NMBS-Groep meldt dat beide treinen op 21 juli 2010 wel degelijk gereden hebben; zij biedt de klanten niettemin toch een compensatie aan.

Opmerking van de ombudsman: de IC Brussel/Luik/Maastricht vertrekt tijdens het weekend en op feestdagen (zoals 21 juli) uit Luik en niet uit Brussel, wat vanuit Luik voor aansluitingsproblemen zorgt.

2010/5637 Op 28 oktober 2010 wordt de P-trein 7312 net voorbij het station te Landen 10 minuten opzij gezet om een IC-trein uit Luik te laten voorgaan. Wanneer de klant later een en ander natrekt (om zijn vertraging tegenover zijn werkgever te rechtvaardigen) via RailTime, blijkt dat de vertraging wordt toegeschreven aan *'schade aan het treinmaterieel'*.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS-Groep dat de IC-trein tussen Luik en Ans had af te rekenen met tractieproblemen. Nadat de treinbestuurder het euvel tijdelijk had hersteld, werd in Leuven toch tussenkomst van een technicus gevraagd.

Omdat de IC-trein de ganse dag op hetzelfde traject heen en terug rijdt en de opgelopen vertraging dus ook meeneemt, terwijl de P-trein na de rit uitwijkt in het rangeerstation, is beslist om de stipt op tijd rijdende P-trein toch opzij te zetten. De NMBS-Groep geeft toe dat in dit geval het laten doorrijden van de P-trein de IC en de opvolgende treinen niet zou gehinderd hebben. Ze verontschuldigt zich bij de klant.

Tractieproblemen (een oorzaak die in de statistieken ten laste valt van de operator NMBS) of toch een ongelukkige beslissing van Infrabel ?

2010/6188 Op 30 oktober 2010 willen de klanten van Leuven via Brussel-Zuid met Thalys naar Amsterdam sporen. Hoewel op RailTime voor hun trein geen vertraging wordt opgegeven, vertrekt de IC-1532 in Leuven met 13 minuten vertraging. In Brussel-Zuid is die zodanig opgelopen dat de aansluiting met de Thalys niet wordt gehaald.

Omdat de klanten in Brussel-Zuid in theorie nog 4 minuten overstaptijd hadden, weigert de NMBS-Groep om de niet-gebruikte tickets terug te betalen.

1.1.2. AFSCHAFFING¹

Gedeeltelijke afschaffing van een trein

De NMBS-Groep schaft in 2010 vaker treinen af in een tussenstation. Dit om de vertraging van de evenwichtstrein² tot een minimum te beperken.

Wat de gevolgen zijn voor de reizigers in die afgeschafte trein, lijkt de NMBS-Groep steeds minder zorgen te baren. De reizigers worden uit de trein gezet en moeten vaak zelf zoeken naar een alternatieve trein (of soms zelfs een ander transportmiddel) om de uiteindelijke bestemming te bereiken. In 2010 herhaalde dit zich vaak op de lijnen Charleroi-Zuid/Antwerpen-Centraal, Brussel-Zuid/Maastricht, Brussel-Nationaal-Luchthaven/Gent-Sint-Pieters (de IR-verbinding) en Gent-Sint-Pieters/Genk.

Lijn Charleroi-Zuid/Antwerpen-Centraal

Op deze lijn wordt de trein tot Antwerpen-Berchem beperkt wanneer de trein te veel vertraging heeft. In enkele gevallen wordt de trein zelfs al in Mechelen afgeschaft. De reizigers moeten de trein verlaten en met een volgende trein hun reis verderzetten. De ‘afgeschafte’ trein vangt dan onmiddellijk de terugreis aan. Opvallend is dat de broodnodige informatie aan de reizigers in dergelijke situatie vaak enkel in de desbetreffende trein wordt gegeven (en niet op het perron waar de trein onverwachts stopt om terug te keren), niet altijd duidelijk verstaanbaar is en pas op het allerlaatste ogenblik wordt verstrekt.

De treinbegeleider heeft ook niet de tijd, om de eindcontrole van de trein te doen. Het gebeurt dat reizigers ongewild terugkeren naar hun vertrekstation.

Zoals gemeld in het Jaarverslag 2009, kan de afschaffing van de trein in Antwerpen-Berchem nare gevolgen hebben voor personen met beperkte mobiliteit. Het station van Antwerpen-Berchem is niet uitgerust om deze personen te begeleiden. Ze zijn dan volledig afhankelijk van de goodwill van het personeel. We hebben nogal wat voorbeelden van weinig bemoedigende reacties. De oorzaak van de ontstane situatie ligt nochtans bij een beslissing van de NMBS-Groep; de reiziger met beperkte mobiliteit kon dat vooraf niet weten. Er mag dus worden verwacht dat de NMBS-Groep de nodige maatregelen neemt om haar klant, aan wie ze een ondermaatse dienstverlening geeft, met raad en daad bij te staan.

¹ Voor cijfers over het aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen zie de tabel onder punt 1.1.1. vertragingen en aansluitingen hiervoor.

² Een evenwichtstrein is een trein die voor de terugrit hetzelfde materiaal gebruikt.

Door dit niet te doen laat ze deze klanten twee keer in de steek.

Die klant wordt dan volledig afhankelijk van de medereizigers of van derden, die op een of andere manier kunnen worden ingeschakeld.

Lijn Brussel-Zuid/Maastricht

De treinen op de lijn Brussel-Zuid/Maastricht worden, als ze teveel vertraging hebben (meestal vanaf 15 minuten), afgeschaft in het station van Wezet. Dit is het laatste station voor de Nederlandse grens. Opnieuw wordt dezelfde procedure gebruikt, waarbij de treinbegeleider de reizigers op de hoogte brengt via de omroepinstallatie. Het betreft een trein waar de voertaal van de meeste reizigers Nederlands is; de aankondigingen in de trein gebeuren conform de taalwetgeving in het Frans. Het is niet verwonderlijk dat er verwarrende situaties ontstaan.

De reizigers moeten in het station van Wezet wachten op de eerstvolgende verbinding naar Maastricht. Geen enkel alternatief wordt voorzien voor de gestrande reizigers. Er werd eventjes gedacht aan een samenwerking met een private busmaatschappij, waarbij met hetzelfde vervoerbewijs de reis naar Maastricht zou verder gezet worden. Deze denkpiste werd gestopt wegens (a) te duur en (b) niet door de klanten gewaardeerd.

Nadien zijn er geen initiatieven meer genomen om de gestrande reizigers verder te helpen.

De vraag is waarom de NMBS-Groep geen extra trein voorziet vanuit Luik. De reizigers zouden dan ook in een volledig uitgerust station worden ontvangen en onthaald. Het station van Wezet heeft geen (verwarmde) wachtruimte, geen mogelijkheid tot het nuttigen van een drankje en geen toilet voor de klanten.

Lijn Brussel-Nationaal-Luchthaven/Gent-Sint-Pieters (de IR-verbinding)

Een nieuw gegeven bij de NMBS-Groep is het schrappen van enkele stops van een verbinding. De trein zou daardoor de vertraging kunnen wegwerken. De reizigers worden verzocht over te stappen in een station, waar een aansluiting is met een andere trein, volgens de voorziene dienstregeling. Op deze verbinding is dit concreet het voorbijrijden van de stations tussen Aalst en Gent-Sint-Pieters: Lede, Serskamp, Schellebelle, Wetteren, Kwatrecht, Melle en Merelbeke. De reizigers hebben echter maar om het uur een verbinding tussen Aalst en Gent-Sint-Pieters die deze stations wel aandoet. Bij afschaffing van een trein kan de eerstvolgende trein daarenboven de toevloed van de gestrande reizigers nauwelijks slikken. Gevolg: overbezette treinen zonder comfort, of nog erger, reizigers die op het perron achterblijven en nog meer vertraging oplopen.

Lijn Gent-Sint-Pieters/Genk

De trein Gent-Sint-Pieters/Genk wordt regelmatig tot het station van Hasselt beperkt om de opgelopen vertraging niet verder te laten uitlopen. De reizigers voor Kiewit/Bokrijk en Genk zijn hiervan de dupe en opnieuw voorziet de dienstregeling tussen Hasselt en Genk maar om het uur een alternatief.

UIT DE PRAKTIJK

2010/1552 De klant klaagt over frequente vertragingen tussen Luik en Maastricht. De NMBS-Groep biedt geen alternatief vervoer aan wanneer de trein in Wezet wordt afgeschaft.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de trein naar Maastricht in Wezet wordt afgeschaft zodra deze meer dan zeventien minuten vertraging heeft. Ze doet dat naar eigen zeggen om gevolgvertraging op de terugrit te voorkomen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep in het verleden in gelijkaardige situaties in Wezet een vervangende busdienst organiseerde in samenwerking met een privaat bedrijf.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat er geen contractuele overeenkomst meer is met dit privaat busbedrijf.

2010/2617 Door de afschaffing van IC-4537 dreigt een groep reizigers in Brussel de aansluiting naar de luchthaven te missen. Om de vlucht niet te missen nemen zij de wagen en vragen terugbetaling van de twee vooraf ingevulde Rail Passes, de Diabolotoeslagen en de parkingtickets.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de trein op het baanvak Essen/Antwerpen werd afgeschaft door een persoonsongeval; zij licht ook de geldende compensatieregeling toe en stuurt de klanten een aanvraagformulier om de compensatie voor langdurige vertraging aan te vragen.

De NMBS-Groep betaalt uiteindelijk de Rail Passes en de Diabolotoeslagen terug (189 euro); zij verontschuldigt zich voor de hinder die de klanten ondervonden maar komt niet tussen in de parkingkosten.

2010/3202 Op 14 maart 2010 spoort de klant met een Rail Pass naar de luchthaven in Charleroi. In Brussel wordt de aansluitende IC-4530 afgeschaft. De klant dreigt zijn vlucht te missen en neemt daarom aan de uitgang van Brussel-Zuid de busdienst die de transfer naar de luchthaven 'Brussels South' verzekert. Hij vraagt terugbetaling van die kosten (13 euro per persoon).

De NMBS-Groep wijst terugbetaling van de buskosten af en is evenmin bereid om de treinbiljetten te vergoeden. Zij verontschuldigt zich enkel.

2010/5866 De klant neemt de rechtstreekse trein naar de luchthaven. De trein komt met vertraging aan in Brussel en wordt er afgeschaft om de terugrit zonder vertraging te laten verlopen. De klant moet er de trein verlaten en komt met 73 minuten vertraging aan op de luchthaven en mist zijn vlucht. Een omboeking naar een latere vlucht is nodig en de klant vraagt terugbetaling van die bijkomende kosten (276 euro).

De NMBS-Groep is slechts bereid om het treinbiljet terug te betalen en om zich te verontschuldigen.

De ombudsman kan voor de klant geen voordeliger regeling bereiken. Hij kan enkel vaststellen dat de NMBS-Groep haar contractuele verplichtingen zeer eng interpreteert: zij engageert zich slechts tot het vervoeren van de reiziger en zijn bagage van punt A naar B met de treinen die in de dienstregeling zijn voorzien en zij wenst daarbij geen rekening te houden met het reisdoel van haar klant. Wanneer zij haar verbintenissen niet naar behoren nakomt, beperkt haar contractuele aansprakelijkheid zich tot maximaal de prijs van het treinbiljet. De Vervoersvoorwaarden bevatten daaromtrent een exonerationclausule.

De ombudsman heeft in het verleden de NMBS-Groep geadviseerd om (in samenwerking met de verzekeringssector) een formule uit te werken waarmee de klant zich desgewenst zou kunnen indekken voor de gevolgschade van een treinvertraging, zoals het missen van het vliegtuig. De NMBS-Groep is daar niet op ingegaan omdat dit volgens haar een niet toegelaten vorm van koppelverkoop zou zijn.

1.1.3. SAMENSTELLING

Beperkte samenstelling

In 2010 ontving de ombudsman 469 klachten over de ontoereikende samenstelling van treinen. Dit is ten opzichte van 2009 een stijging van 7%.

Uit de klachten blijkt dat het probleem zich niet beperkt tot een bepaalde verbinding. Alle regio's worden ermee geconfronteerd.

De NMBS-Groep organiseert regelmatig reizigerstellingen om de samenstelling van de treinen te optimaliseren. Het treinpersoneel krijgt de opdracht om van iedere treinrit een verslag op te maken over het aantal reizigers en de beschikbare zitplaatsen. Toch slaagt de NMBS-Groep er niet in haar klanten op een comfortabele manier te vervoeren.

Nochtans is de kans op een zitplaats een kwaliteitsaspect dat is opgenomen in het kwaliteitshandboek¹. Het feit dat dit als bijzonder aspect van klantentevredenheid wordt ervaren, stelt dus een bijzondere uitdaging.

De slechte weersomstandigheden, het niet tijdig herstellen van materieel dat buiten dienst of in onderhoud is, de modernisering van rijkstuggen (bijvoorbeeld M5-rijkstuggen) en het niet voorradig zijn van reservematerieel zorgen er volgens de NMBS-Groep voor dat de treinen niet in hun voorziene samenstelling rijden. Het herhaaldelijk uitvallen van materieel in 2010 doet heel wat vragen rijzen en is een punt van grote en blijvende bezorgdheid.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich weliswaar bij de klant maar kan niet verhelpen dat de reiziger dagelijks wordt geconfronteerd met deze vorm van gedeeltelijke afschaffing van treinen. Na verloop van tijd zijn de klanten de aanhoudende verontschuldigen ook zat. Ze vragen terecht oplossingen.

De reiziger ondervindt immers rechtstreeks de gevolgen van de beperkte samenstelling van zijn voorziene trein:

- het in- en uitstappen vraagt meer tijd waardoor de trein extra vertraging oploopt;
- de treinen zitten overvol, soms voelen de reizigers zich letterlijk ingeblikt;
- reizigers worden soms vervoerd in de bagageruimte, kleurrijke vergelijkingen blijven niet achterwege;
- onderling worden de reizigers zelf kittelorig, agressie tussen reizigers en treinpersoneel neemt toe.

¹ Kwaliteitshandboek: document waarin de kwaliteitscriteria uit het beheerscontract worden gedefinieerd alsook de methode om deze te realiseren.

Uit de dossiers blijkt dat in vergelijking met voorgaande jaren ook steeds meer reizigers achterblijven op het perron. Deze moeten dan een andere trein nemen.

Daardoor lopen ze extra vertraging op, schoolkinderen komen te laat (missen soms hun examen), werknemers moeten verloren tijd inhalen.

Het probleem van de overbezetting verplaatst zich naar de volgende trein. Deze opgelopen vertraging wordt door de NMBS-Groep niet erkend en geeft dus ook geen recht op compensatie, met alle onaangename discussies als gevolg.

Klachten over chaotische en onveilige toestanden op perrons blijven dan ook niet uit.

De klant begint zich zorgen te maken over de veiligheid en stelt zich hierover vragen. Vooral over wat er zou gebeuren bij een ongeval met een overvolle trein worden, zeker na het ongeval in Buizingen, regelmatig opmerkingen geformuleerd.

De NMBS-Groep probeert het plaatsgebrek in tweede klas enigszins op te lossen door geen groepsreserveringen meer te aanvaarden tijdens de spitsuren, de eerste klasafdelingen te declasseren of te vervangen door een rijtuig tweede klas.

Hierdoor ontstaat er een ander probleem: reizigers met een vervoerbewijs tweede klas nemen op eigen initiatief plaats in de eerste klasafdeling. Het gevolg is dat er vaak plaatsgebrek is voor de reizigers met een vervoerbewijs eerste klas.

De NMBS-Groep wijst er telkens op dat de treinbegeleider bij overbezetting van de afdeling tweede klas de bevoegdheid heeft om (een deel van) de eerste klasafdeling kosteloos open te stellen voor de reizigers met een vervoerbewijs tweede klas; betrokkene moet daarbij wel rekening houden met de belangen van de reizigers met een vervoerbewijs eerste klas. De klant mag echter nooit zelf het initiatief nemen om plaats te nemen in eerste klas.

Als de eerste klasafdeling niet is gedeclasseerd mag een reiziger met een vervoerbewijs tweede klas enkel in de eerste klasafdeling plaatsnemen als hij het verschil tussen de normale prijs van de biljetten van beide klasafdelingen heeft betaald. Doet de reiziger dit niet, dan treft de treinbegeleider een regeling conform de vervoersvoorwaarden.

Ontbreekt een eerste klasafdeling of wordt die gedeclasseerd, dan voelen de reizigers met een vervoerbewijs eerste klas zich weer benadeeld. Ze hebben extra betaald voor een bepaalde dienst en comfort die niet werden geleverd. Sommigen vragen de NMBS-Groep om het prijsverschil tussen het vervoerbewijs eerste en tweede klas terug te betalen. De NMBS-Groep gaat hier enkel op in als er geen eerste klasafdeling in de samenstelling aanwezig is. Bij declassering wordt het prijsverschil niet terugbetaald.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0038 De klant gebruikt een treinkaart eerste klas en meldt dat er in de trein geen zitplaats beschikbaar is. De klant stuurt aan op een compensatie.

2010/0119 De klant klaagt aan dat een trein sterk is ingekort (3 in plaats van 9 rijtuigen).

2010/0294 De klant reist met een treinkaart eerste klas en klaagt over het feit dat er tijdens de eerste helft van de maand januari driemaal geen eersteklasafdeling in de samenstelling van de trein aanwezig was.

2010/0430 De klant meldt de overbezetting van twee CR-treinen en vraagt of het mogelijk is een extra trein in te zetten.

2010/3475 Door de overbezetting van een trein blijven een veertigtal reizigers achter op het perron.

2010/3564 Door de afschaffing van een trein is er plaatsgebrek in de eerstvolgende trein.

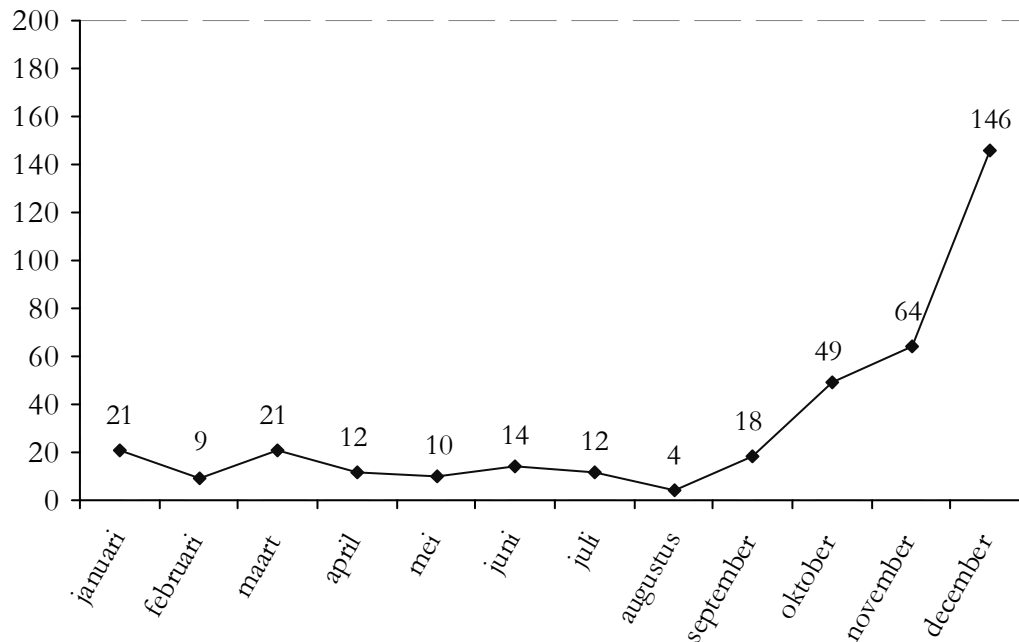
2010/4794 De voorziene trein waarmee de klant wil reizen is overbezet. De treinbegeleider meldt dat de volgende trein uitzonderlijk zal stoppen om de achtergebleven reizigers mee te nemen. Deze trein stopt maar is eveneens overbezet. De klant neemt een L-trein om ter bestemming te geraken.

2010/4638 De klant klaagt over de gewijzigde samenstelling van een trein zonder het verstrekken van informatie hierover. Sinds de wijziging in de samenstelling is de trein overbezet.

2010/7229 De trein waarmee een groep scholieren (4-jarigen) samen met hun begeleiders hun terugreis maakt is overbezet. Om de groep samen te kunnen houden nemen ze plaats in de eersteklasafdeling. De treinbegeleider rekent de groep een klasverhoging aan.

1.1.4. DIENSTREGELING

De hierna volgende grafiek geeft een overzicht van de maandelijks ontvangen klachten over dienstregeling (2010).



In de loop van 2010 ontvangt de ombudsman 380 klachten omdat de (nieuwe of gewijzigde) dienstregeling niet (meer) voldoet aan de verwachtingen van de klanten.

Voor het dienstjaar 2010 kunnen deze tussenkomsten als volgt worden samengevat.

Naar jaarlijkse gewoonte paste de NMBS-Groep in 2010 haar dienstregeling aan. Dit zijn meestal kleine bijstellingen die nodig zijn om het treinverkeer vlotter te laten verlopen.

De NMBS-Groep houdt ook rekening met geplande infrastructuurwerken. In de omgeving van een werfzone geldt er om veiligheidsredenen een snelheidsbeperking die voor een verlengde rittijd zorgt. De NMBS-Groep anticipeert door deze te verrekenen in de tabellen van de dienstregeling.

De eerste grote aanpassing van de dienstregeling komt tijdens de zomermaanden. Omdat in juli en augustus veel pendelaars met vakantie zijn, schaft de NMBS-Groep een aantal treinen af. Treinen met een beperkte bezetting worden verschoven of tijdelijk afgeschaft. Meestal betreft het P-treinen.

Elke zomer maken duizenden dagjestoeristen gebruik van de trein om zich te verplaatsen naar de kust, de Ardennen of een andere toeristische bestemming. Hierop inspeland zet de NMBS-Groep tijdens de zomerperiode meer treinen in.

Het materieel en het personeel dat vrijkomt door het afschaffen of verminderen van de samenstelling van treinen, wordt ter beschikking gesteld van deze bijkomende toeristische treinen.

Volgens de NMBS-Groep blijft het aantal treinen in de zomer van 2010 ten opzichte van 2009 hetzelfde. Van het normale aanbod wordt minder dan 7% afgeschaft.

De voornaamste verbindingen die hieronder ressorteren zijn Antwerpen/Gent, Antwerpen/Brussel, Brussel/Luxemburg en Aalst/Burst.

De NMBS-Groep stelt vast dat het vooral scholieren zijn die gebruik maken van de verbinding Aalst/Burst, waardoor tijdens de zomermaanden de bezetting van deze treinen extreem laag is. De NMBS-Groep beslist om tijdens de periode van 5 juli tot en met 20 augustus 2010 alle treinen tussen Burst en Aalst af te schaffen.

De reizigers hebben als alternatief de bussen van DE LIJN. De dienstregeling van DE LIJN is van toepassing en de treinkaarthouders moeten geen alternatief vervoerbewijs kopen.

Alle klanten met een treinkaart voor de stations Zone Aalst, Vijfhuizen, Erpe-Mere, Bambrugge, Burst en Zottegem ontvangen persoonlijk een schrijven waarin de wijziging van de dienstregeling wordt toegelicht. In de betrokken stations worden affiches aangebracht die verwijzen naar de dienstregeling van de bussen. Het gewijzigde dienstaanbod voor de verbinding Aalst/Burst wordt ook gecommuniceerd via het internet en de media (Metro).

Op de vraag van de klanten of de NMBS-Groep, door het tijdelijk afschaffen van een treindienst tussen de stations Aalst en Burst, haar contractuele verplichtingen wel nakomt, antwoordt de NMBS-Groep positief. Ze biedt namelijk als alternatief en zonder bijkomende kosten het gebruik van de bussen van DE LIJN aan om de reizigers volgens het overeenkomstige vervoerbewijs ter bestemming te brengen.

Bij de aanpassing van de dienstregeling van 12 december 2010 krijgt de ombudsman veel reacties van reizigers met bestemming Diegem. Meer bepaald de wijziging van de dienstregeling van de trein P 8351 ligt velen op de maag.

Vóór de wijziging in de dienstregeling had de trein P 8351 als vertrekstation Schaarbeek en was het vertrek in Diegem voorzien om 16.54 uur.

Door belangrijke infrastructuurwerken voor de aanleg van een derde en vierde spoor tussen Brugge en Gent en de beperkte exploitatiemogelijkheden in Schaarbeek besliste de NMBS-Groep de trein P 8351 vanaf 12 december 2010 te laten vertrekken vanuit Brussel-Zuid. Door deze wijziging vertrekt de trein P 8351 nu te Diegem om 16.32 uur.

In Diegem is er een grote bedrijvenzone met ongeveer 15.000 arbeidsplaatsen. Klachten van werknemers met bestemming Leuven en Landen blijven niet uit.

De werknemers werken in een regime van vaste werktijd en de nieuwe dienstregeling levert een boel problemen op.

Door de nieuwe kadansregeling van de IC E (Knokke/Blankenberge > Gent-Sint-Pieters > Brussel > Tongeren) was de dienstregeling van de trein P 8351 met vertrek te Diegem om 16.54 uur volgens de NMBS-Groep onmogelijk te handhaven.

De trein P 8351 staat sinds de nieuwe dienstregeling in aansluiting met de trein IR i (Louvain-La-Neuve-Université > Ottignies > Brussel > La-Louvière > Binche).

De eerste rechtstreekse trein naar Leuven (CR 3666) die voor de werknemers een haalbare kaart is, vertrekt te Diegem om 17.11 uur en komt aan te Leuven om 17.39 uur. De reistijd wordt niet enkel verlengd met twaalf minuten, de klant komt ook nog eens zevenentwintig minuten later aan te Leuven.

Als alternatief kunnen de reizigers ook te Diegem om 16.57 uur de trein P 8005 tot Brussel-Noord nemen, waar er om 17.19 uur aansluiting voorzien is met de trein IC 2216 richting Genk/Leuven. Door het drukke treinverkeer in de Brusselse agglomeratie tijdens de spitsuren is het volgens de NMBS-Groep onmogelijk om een bijkomende trein in te leggen. Er is bijgevolg geen ruimte voor de door de klanten gevraagde bijsturing.

Wegens werken te Sint-Niklaas wordt vanaf 13 december 2010 de IC L (Poperinge > Kortrijk > Brussel > Dendermonde > Lokeren > Sint-Niklaas) beperkt te Dendermonde.

De drukbezette IC L treinen 2328, 2329, 2330 met respectievelijk vertrek te Sint-Niklaas om 05.27 uur, 06.29 uur, en 07.29 uur blijven wel rechtstreeks richting Brussel rijden. Tijdens de avondspits rijden de IC L treinen 2314 en 2315 die om 16.30 en 17.30 uur vertrekken te Brussel-Noord door tot Sint-Niklaas.

Voor de overige treinen wordt er tussen Dendermonde en Sint-Niklaas een navettedienst verzekerd met voorziene aansluiting met de IC L treinen van en naar Brussel.

's Morgens geeft de trein komende uit Sint-Niklaas (.57 uur te Dendermonde) aansluiting op de IC L in Dendermonde om .07 uur. De reiziger heeft een overstaptijd van tien minuten. Komend uit Brussel heeft de reiziger te Dendermonde zes minuten overstaptijd (aankomst om .53 uur, vertrek om .59 uur).

Vanaf 13 uur wordt de kadans van de trein aangepast en hebben de reizigers uit Brussel nu elf minuten (aankomst .53 uur, vertrek .04 uur) en de reizigers uit Sint-Niklaas vijf minuten (aankomst .02, vertrek .07) overstaptijd.

De reizigers met vertrek- en bestemmingsstation Kwatrecht zijn ook slachtoffer van deze wijziging in de dienstregeling. Om voor de reizigers van de lijn Mechelen/Wetteren de overstap te Dendermonde met de IC L trein mogelijk te maken, heeft de NMBS-Groep beslist de L trein Brugge/Mechelen niet meer te laten stoppen in Kwatrecht (waar zich een belangrijk instituut bevindt).

De NMBS-Groep belooft bij de eerstvolgende wijziging van de dienstregeling te bekijken of de L-trein Brugge/Mechelen opnieuw kan stoppen in Kwatrecht.

UIT DE PRAKTIJK

2010/3232 De klant klaagt over het feit dat er tijdens de zomermaanden geen treinen rijden tussen Aalst en Burst. De klant reist met een treinkaart en vraagt om gratis gebruik te mogen maken van de bussen van DE LIJN.

2010/6120 Een school die gevestigd is te Kwatrecht meldt dat door de nieuwe dienstregeling voor de verbinding Gent/Kwatrecht de aansluitingen te Gent in het gedrang komen.

2010/6260 De klant klaagt er over dat in de nieuwe dienstregeling de IC-treinen Lokeren/Brussel rijden vanaf Dendermonde en dat er tussen Lokeren en Dendermonde een L-trein rijdt.

2010/5727 De klant meldt de afschaffing van de rechtstreekse treinen voor de verbinding Sint-Niklaas/Brussel.

2010/4944 De klant pendelt op de lijn Diegem/Leuven en gaat niet akkoord met de nieuwe dienstregeling van de P-trein 8351.

1.1.5. ADVIEZEN OVER 'TREINDIENST'

2009/3956 + 2009/3964 + 2009/3983 + 2009/4052 + 2009/4053 + 2009/4054 +
2009/4072 + 2009/4075 + 2009/4079 + 2009/4082 + 2009/4115 + 2009/4119 +
2009/4127 + 2009/4148 + 2009/4164 + 2009/4271 + 2009/4355 + 2009/4404 +
2009/4438 + 2009/4626 + 2009/4696 + 2009/4707 + 2009/4739 + 2009/4747 +
2009/4771 + 2009/4791 + 2009/4806 + 2009/4823 + 2009/4942 + 2009/4960 +
2009/5046 + 2009/5293 + 2009/5338 + 2010/0587 + 2010/1274 + 2010/1348 +
2010/1353 + 2010/5072 + 2010/5084 + 2010/5149 + 2010/5164 + 2010/5165 +
2010/5194 + 2010/5195 + 2010/5197 + 2010/5204 + 2010/5205 + 2010/5206 +
2010/5212 + 2010/5213 + 2010/5223 + 2010/5224 + 2010/5236 + 2010/5237 +
2010/5241 + 2010/5253 + 2010/5276 + 2010/5278 + 2010/5289 + 2010/5290 +
2010/5291 + 2010/5292 + 2010/5293 + 2010/5294 + 2010/5297 + 2010/5298 +
2010/5299 + 2010/5300 + 2010/5301 + 2010/5302 + 2010/5303 + 2010/5305 +
2010/5309 + 2010/5312 + 2010/5317 + 2010/5323 + 2010/5325 + 2010/5327 +
2010/5328 + 2010/5329 + 2010/5330 + 2010/5334 + 2010/5336 + 2010/5339 +
2010/5340 + 2010/5341 + 2010/5347 + 2010/5351 + 2010/5361 + 2010/5362 +
2010/5363 + 2010/5370 + 2010/5381 + 2010/5405 + 2010/5415 + 2010/5417 +
2010/5452 + 2010/5459 + 2010/5460 + 2010/5466 + 2010/5479 + 2010/5485 +
2010/5491 + 2010/5499 + 2010/5501 + 2010/5404 + 2010/5507 + 2010/5509 +
2010/5539 + 2010/5540 + 2010/5585 + 2010/5640 + 2010/5649 + 2010/5656 +
2010/5669 + 2010/5677 + 2010/5718 + 2010/5724 + 2010/5758 + 2010/5765 +
2010/5810 + 2010/5868 + 2010/5948 + 2010/5969 + 2010/6038 + 2010/6195

Door algemene stakingsacties op 4 november 2009 en 18 oktober 2010 is er geen treinverkeer.

Klanten die hun treinkaart niet kunnen gebruiken, vragen een Sorry Pass of de gratis verlenging van de validering van hun treinkaart met één dag.

Omdat de NMBS-Groep het advies van de ombudsman afwijst zonder motivering, wat in strijd is met de wettelijke bepalingen ter zake, kan de ombudsman deze afwijzing niet aanvaarden.¹

Wanneer de NMBS-Groep afwijkt van een door de ombudsman conform de bepalingen van art. 43 §3, 3° van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven uitgebracht advies, moet zij, conform §5 van hetzelfde artikel, deze beslissing motiveren.

Deze motivering moet gezien worden in de juridische betekenis.

Het antwoord van de NMBS-Groep dd. 12 januari 2009 voldoet niet aan die criteria.

¹ Jaarverslag 2009 blz. 74.

Verder verwijst de NMBS-Groep daarin naar *'toepassingsmodaliteiten van Artikel 33 van het Beheerscontract'*. Voor zover bekend zijn deze toepassingsmodaliteiten niet toegankelijk voor de gebruiker; derhalve kunnen ze geen deel uitmaken van de Algemene Voorwaarden van de NMBS-Groep en zijn ze niet tegenstelbaar.

De Algemene Voorwaarden moeten ter kennis gebracht worden van de consument voor of ten laatste op het ogenblik dat deze de toetredingsovereenkomst onderschrijft.

Zelfs wanneer de NMBS-Groep in een gelijkaardig dossier en/of in een eerder stadium van de bemiddelingsprocedure een als 'het precieze en definitieve standpunt van de NMBS' omschreven antwoord heeft gegeven, geldt nog steeds dat de wetgever de consument niet alleen het recht verleent om bij de ombudsman een vraag om bemiddeling in te leiden betreffende de activiteit(en) van de NMBS-Groep maar ook om voor dat geschil de wettelijke procedure volledig te doorlopen, advies inbegrepen.

Dat is een individueel recht van de consument dat door de NMBS-Groep niet kan/mag genegeerd of uitgehold worden.

De NMBS-Groep motiveert of argumenteert niet, maar verwijst eenvoudig naar andere dossiers over hetzelfde onderwerp.

Zeker in de fase van het advies, het ultieme middel in de bemiddelingsprocedure, is dit een wending die de ombudsman zorgen baart. De ombudsman bemiddelt immers in individuele dossiers die allen op zich verschillend zijn. Alle elementen in dat individuele dossier belangen trouwens slechts de individuele klant en het bedrijf aan en worden onder geen beding doorgegeven aan derden die niet bij het individuele dossier betrokken zijn. In die context wordt de NMBS-Groep door de ombudsman ook niet aangesproken op een regeling (toegeving) die zij wél gedaan heeft in dossier A maar - om welke reden dan ook - niet in dossier B.

Dat aan de hand van identieke problemen naar structurele oplossingen wordt gezocht is evident.

Het a priori verwerpen van een procedure in identieke dossiers is in het verleden door de NMBS nooit verdedigd en dit om evidente redenen. Het kan ook als een aanwijzing worden gezien van het blokkeren van elke evolutie van standpunten in kwesties die door de klanten als problematisch en onjuist worden ervaren, reden waarvoor ze klacht indienen. Deze klachten worden trouwens door de ombudsman eerst op hun ontvankelijkheid en gegrondheid getoetst.

In een volgend 'antwoord' zet de NMBS-Groep uiteen welke invulling wordt gegeven aan het begrip 'overmacht'.

Hoewel deze uiteenzetting op zich leerrijk en interessant is, betreft ze niet de essentie: de ombudsman heeft in zijn advies namelijk niet gesteld dat de syndicale actie van 6 oktober 2008 voor de NMBS-Groep geen situatie van overmacht zou geweest zijn.

Het advies om de klant de vooraf betaalde maar op 6 oktober 2008 niet verleende prestatie op een andere datum te laten opnemen is gebaseerd op de stelling dat het niet billijk is dat de NMBS-Groep de voor de niet verleende prestatie vooraf betaalde prijs zondermeer zou mogen behouden.

Hoewel het voor de individuele klant om vrij bescheiden bedragen gaat, kan het voor de NMBS-Groep wel om belangrijke bedragen gaan.

Aangezien de NMBS-Groep op de stakingsdag veel minder uitgaven heeft voor onder andere personeel, energie en slijtage aan het op die dag niet 'rollend' materieel, kan men er niet omheen (a) dat een stakingsdag voor de NMBS-Groep minder kosten genereert, en (b) dat de reiziger toch de normale prijs betaalt, ondanks een niet-geleverde prestatie.

De NMBS-Groep gaat hier niet op in.

Conform de wetgeving ter zake streeft de ombudsman op de eerste plaats de billijkheid na en het is dan ook van fundamenteel belang dat, wanneer een advies wordt gesteund op een argumentering waarin de billijkheid centraal staat, de NMBS-Groep daar ten gronde op ingaat wanneer zij het advies niet wenst op te volgen.

De NMBS-Groep blijft het advies afwijzen:

- zij vindt het ongepast om een staking voor te stellen als een 'lucratieve bedoening' omdat geen rekening wordt gehouden met vaste kosten voor o.a. personeel, materieel en infrastructuur, het mislopen van mogelijke inkomsten van occasionele reizigers en door schade aan het imago van de NMBS-Groep;
- een staking is geen vrije keuze van de NMBS-Groep;
- voor de NMBS-Groep is 'billijkheid' het aannemen van een rechtlijnige houding tegenover alle klanten. Daarom werd beslist om geen compensatie aan te bieden;
- staking is een geval van overmacht.

Slotbemerkingen van de ombudsman:

- personeel dat staakt ontvangt geen loon;
- materieel en infrastructuur die niet worden gebruikt, vertonen geen of minder slijtage;
- de ombudsman kan slechts bemiddelen voor de klanten die hem een geschil voorleggen, maar het zou inderdaad billijk zijn dat de NMBS-Groep alle gedupeerde klanten schadeloos stelt;
- de stelling 'staking is gelijk aan overmacht' werd door de ombudsman nooit betwist, maar dat geldt ook voor de klant.

Voor een goed begrip: de vakbonden hadden aan stakingsaanzegging ingediend voor 11 oktober 2010 voor zowel het goederen- als het reizigersvervoer.

Enkele dagen voor de actiedag werd beslist om de staking voor wat het reizigersvervoer betreft, te verschuiven naar 18 oktober 2010.

Van zodra deze wijziging was gecommuniceerd, was het voor de reizigers evident dat zij op 11 oktober 2010 met de trein naar het werk zouden kunnen.

Op lijn 124 (Charleroi/Brussel) was dat niet het geval omdat de meeste treinen er werden afgeschaft.

In twee adviezen vroeg de ombudsman om de klanten een compensatie wegens grote vertraging toe te kennen. De NMBS-Groep ging daar niet op in; zij grijpt terug naar artikel 33 van het met de federale overheid afgesloten beheerscontract waarin is bepaald dat er geen compensatie voor vertraging wordt toegekend in geval van een minstens 8 dagen vooraf door de vakbonden aangekondigde stakingsactie. Begrijpe wie kan... .

2009/3983 De klant wil met de IC-5457 van Spa-Géronstère naar Verviers-Central om er de bus voor een uitstap te nemen.

De trein wordt afgeschaft omdat er geen bestuurder beschikbaar is. Hierdoor moet de klant afzien van de reis omdat zij nooit op tijd kan komen voor de autobus.

Zij heeft dus ook de vooraf betaalde uitstap niet kunnen maken (55,80 euro) en vraagt dat de NMBS-Groep die kosten zou vergoeden. Deze is enkel bereid om het niet-gebruikte treinbiljet terug te betalen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de trein werd afgeschaft door een gebrekkige interne organisatie van de NMBS-Groep en dat het bericht over de afschaffing laattijdig werd omgeroepen (9 minuten na het voorziene vertrek). De klant was dan niet meer in de mogelijkheid om met eigen middelen naar het bestemmingsstation te reizen. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor een commerciële regeling te treffen. De NMBS-Groep biedt de klant een Geschenkbiljet tweede klas aan waarmee zij een dag naar keuze vrij mag reizen op het Belgische net. De klant wijst dit commerciële gebaar af want als senior reist ze immers het ganse jaar tegen voordelig tarief. Zij vraagt dat de NMBS-Groep de uitstap terugbetaalt.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de NMBS-Groep geen alternatief vervoer heeft aangeboden. De klant had geen andere keuze dan af te zien van haar verplaatsing naar Verviers, wat ook de meest logische beslissing was. Wanneer zij zou beslist hebben om een ander vervoermiddel te gebruiken (zoals een taxi), zou de NMBS-Groep immers geweigerd hebben om die kosten terug te betalen, zich daarbij verschuilend achter het argument *‘dat zij collectief personenvervoer aanbiedt en dat zij daarbij geen rekening kan houden met het individuele reisdoel van iedere reiziger’*. Dat is immers het standpunt op basis waarvan de NMBS-Groep adviezen over de terugbetaling van een vooraf betaalde maar door de reiziger niet genoten dienst afwijst wanneer een voorziene aansluiting wordt verbroken door afschaffing van een trein om redenen die haar kunnen aangerekend worden. De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant bij wijze van schadeloosstelling voor 55,80 euro Reisbons aan te bieden.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op. De Groep ging akkoord met het eerder voorgestelde compromis. Bijgevolg begrijpt ze niet waarom de ombudsman toch nog een advies uitbrengt.

2009/4257 Op 15 november 2009 wil de klant met zijn gezin in Bergen deelnemen aan een gezinsdag voor de kinderen van werknemers van Belgacom. De deelnemers moeten om 10.15 uur in Bergen zijn. Daartoe wil de klant in Marloie de IC-2129 nemen (vertrek om 7.44 uur, aankomst in Namen om 8.18 uur) en vervolgens de IC-930 (vertrek om 8.29 uur, aankomst in Bergen om 9.32 uur).

Door defect van de voorgaande trein (IC-2128) komt de IC-2129 pas om 9.31 uur aan in Namen. De klanten geraken niet meer op tijd in Bergen en keren noodgedwongen naar huis terug. Omdat hun verplaatsing overbodig is geworden, zijn ook hun biljetten verloren.

De NMBS-Groep heeft het de klanten dus niet mogelijk gemaakt ter bestemming te geraken en deel te nemen aan de georganiseerde activiteit.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman voor om de intrinsieke waarde van de acht vervoerbewijzen (vrijbiljetten) – *heen en terug* – te compenseren en daarnaast een reisbon van 9 euro aan te bieden als tegenwaarde van de betaalde som voor deelname aan de voorziene activiteit.

De NMBS-Groep is bereid, op voorlegging van de originele stukken, de gebruikte biljetten te vergoeden. De 9 euro deelnameprijs wil zij niet vergoeden.

In zijn advies handhaaft de ombudsman zijn vraag om alle kosten te vergoeden (biljetten en deelnameprijs). Het niet kunnen deelnemen had enkel spoorwegtechnische redenen.

De NMBS-Groep wil echter slechts nog de biljetten voor de heenreis compenseren, aangezien de reizigers vrijwillig (!) beslisten hun reis af te breken en naar huis terug te keren.

Enige tijd later herziet de NMBS-Groep haar standpunt. Ze vergoedt de vervoerbewijzen heen en terug.

2009/4541 + 2010/0312 + 2010/1336 + 2010/3713

De klanten gebruiken een treinkaart eerste klas.

- Nu eens was de deur van het rijtuig eerste klas afgesloten en de afdeling kon niet worden bereikt via tweede klas;
- dan was de trein afgeschaft. In de volgende trein was geen rijtuig eerste klas;
- soms was er geen rijtuig 1ste klas;
- de trein reed gedurende een ganse maand in verminderde samenstelling waardoor de klanten steevast geen zitplaats hadden.

De klanten sturen aan op een terugbetaling of compensatie.

De NMBS-Groep bevestigt dat het eerste klasrijtuig niet aanwezig was of dat de trein in een verminderde samenstelling reed of door de afschaffing van een andere trein meer reizigers

telde dan gewoonlijk. Zij verontschuldigt zich voor de hinder. De vraag om compensatie of terugbetaling wordt echter afgewezen met verwijzing naar de vervoersvoorwaarden.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat in het verleden sommige clausules van de vervoersvoorwaarden door de Commissie Onrechtmatige Bedingen getoetst werden aan de bepalingen van de Wet op de Handelspraktijken.

Op 6 juni 2000 bracht de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen een 'Advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de NMBS' uit.

De Commissie voor Onrechtmatig Bedingen onderzocht onder andere of de (in het toenmalige artikel 23§1) aangegeven reden van het niet-nakomen van de verbintenis van de NMBS (zoals stoornis of wijziging in de treindienst) een exoneration van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt, tot gevolg heeft. Er wordt (door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen) besloten dat dit het geval is, ook voor de hypothese van het uitvallen van rijtuigen eerste klas daar ook dit, gezien de aanzienlijke meerprijs die hiervoor betaald wordt, een kenmerk van de aangegane overeenkomst vormt.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen komt tot het besluit dat het (toenmalige) artikel 23§1 van de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS als strijdig met de artikel 32.11. in fine en 32.27 WHPC wordt beschouwd in al de beoogde gevallen.

De ombudsman stelt in het dossier het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep compenseert het prijsverschil tussen eerste en tweede klas voor de dagen dat de klanten geen eersteklasse service hebben genoten'*.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat de klanten de mogelijkheid wordt geboden om zelf het tijdstip en bijgevolg ook de trein te kiezen waarmee zij naar hun bestemmingsstation reizen.

Deze keuzevrijheid impliceert dat de NMBS-Groep voor de individuele reiziger geen zitplaats kan garanderen.

Op sommige treinen en bepaalde momenten kan het dus zijn dat de klant moet rechtstaan of dat er geen ruittuig eerste klas aanwezig is.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat in alle door de klanten aangehaalde gevallen in de desbetreffende treinen normaliter een ruittuig eerste klas voorzien is (was): daarover gelden immers internationale afspraken.

Op de door de klanten geciteerde data was het voorziene ruittuig eerste klas er gewoon niet of niet bereikbaar of ingepalmd door andere reizigers (zonder vervoerbewijs eerste klas).

De klanten maakten dus gebruik van de hen geboden keuzevrijheid en zij kozen telkens voor treinen waarin een ruittuig eerste klas voorzien was.

Het probleem is niet enkel dat de individuele reiziger in die gevallen geen zitplaats heeft, maar vooral dat hij geen met eerste klas overeenstemmende service geniet, een betaalde

meerprestatie die meer inhoudt dan het hebben van een zitplaats, maar die ook garant staat voor andere aspecten van het geboden reiscomfort, zoals de algemene omgeving, de rustige sfeer (die o.a. werken mogelijk maakt).

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om voor de desbetreffende dagen het prijsverschil tussen eerste en tweede klas terug te betalen.

Wanneer er in de trein helemaal geen rijtuig eerste klas aanwezig is, volgt de NMBS-Groep het advies op en betaalt zij het prijsverschil terug.

Wanneer de trein ingekort en/of overbezet is of wanneer de afdeling eerste klas (de facto) wordt gedeclasseerd, weigert de NMBS-Groep een terugbetaling en wijst zij het advies af.

2010/0029 De klant dient een compensatieaanvraag voor vertragingen in op basis van het aanvraagformulier van een medereiziger die dezelfde trajecten aflegt. Hoewel zij de eigen persoonsgegevens invult, vergeet zij om het treinkaartnummer van de medereiziger door dat van haar te vervangen.

De NMBS-Groep wijst de vraag om compensatie af omdat deze niet conform de geldende voorschriften is ingediend.

In zijn compromisvoorstel dringt de ombudsman aan op de toekenning van de voorziene compensatie. Hij voegt ter staving een verklaring op erewoord bij van de klant waarin deze bevestigt op de vermelde data effectief gereisd te hebben met de desbetreffende treinen. De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat het aanvraagformulier verkeerd is ingevuld.

In zijn advies argumenteert de ombudsman als volgt:

- de NMBS-Groep ontkent noch bevestigt enerzijds dat de klant zou gereisd hebben op de vermelde data;
- anderzijds weigert ze om een compensatie toe te kennen omdat de klant het aanvraagformulier van iemand anders heeft gekopieerd, iets dat zij als *'plagiat'* omschrijft;
- hieruit mag dus worden afgeleid dat zij geen sanctie oplegt omdat het aanvraagformulier verkeerd is opgesteld maar dat zij een oordeel velt over de waarde van een technische verrichting en technologie die heden ten dage ingeburgerd zijn.

In deze aangelegenheid zijn er slechts 2 mogelijkheden: het door de klant ingediende aanvraagformulier is niet correct of het is integendeel een realistische weergave van de erin opgetekende verplaatsingen.

In dat verband kunnen de volgende bedenkingen geuit worden:

- het door de NMBS-Groep in overleg met de federale overheid opgezette systeem laat geen enkele controle toe en zet de deur open voor misbruik en vervalsing. Bijgevolg zijn alle door de klant ingediende aanvragen verdacht. Afgezien van het vermelde treinkaartnummer is de onderliggende aanvraag net zo geldig als haar overige aanvragen. Zo had de NMBS-Groep, omdat de klant een verkeerd treinkaartnummer overschreef, deze gegevens kunnen verbeteren op basis van de identiteit en het adres, wat ze dit had kunnen

beschouwen als een onoplettendheid die geen beletsel vormt om de vergoeding toch toe te kennen;

- aangezien de klant uitsluitend reist om professionele redenen, had men haar werkgever om een aanwezigheidsattest kunnen vragen voor de dagen waarvoor een compensatie is gevraagd. Maar dat zou voor de NMBS-Groep een onvoldoende bewijs geweest zijn aangezien de treinkaarthouder de vrijheid geniet om haar treinkaart ook voor privé doeleinden te gebruiken op hetzelfde traject;
- de NMBS-Groep omschrijft het gedrag van de klant als plagiaat, maar wie plagieert *'neemt andermans werk over om het vervolgens te doen voorkomen alsof dit zijn eigen oorspronkelijke werk is'*. In dit geval betreft het geen frauduleuze handeling aangezien de auteur de informatie vrijwillig ter beschikking stelt. Bovendien is hij er niet de auteur van omdat het over materiële gegevens gaat die voor iedereen vrij toegankelijk zijn, ongeacht of men treinreiziger is of niet. De NMBS-Groep kan deze informatie niet betwisten aangezien zij ze zelf opstelt;
- de NMBS-Groep uit dus een niet bewezen beschuldiging van manipulatie van een systeem dat zij ontworpen heeft en waarvan zij weet dat het niet sluitend is.

Uiteindelijk heeft de klant tegenover de NMBS-Groep één feit onweerlegbaar aangetoond: de vermelde treinen hebben een vertraging opgelopen die officieel is erkend.

- Omdat de klant het recht heeft om vrij te reizen op de manier die haar treinkaart toelaat;
- omdat zij het recht heeft om de op de aanvraag vermelde treinen te nemen;
- omdat zij dit schriftelijk bevestigt op erewoord;
- omdat zij samen mag reizen met wie zij wil (in de praktijk blijken nogal wat klanten in groep te reizen);
- omdat het de klant vrij staat om gebruik te maken van het aanbod van een derde om voor haar de vereiste gegevens te verzamelen om haar een lastig en tijdrovend karweitje te besparen,

adviseert de ombudsman de NMBS-Groep om de klant een compensatie toe te kennen voor de vertragingen.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op omdat het knip-en-plak-gedoe van de klant met het treinkaartnummer van iemand anders volgens haar een flagrante onregelmatigheid is.

2010/2393 De klant wil de rechtstreekse trein Hasselt/Brussel nemen voor een meeting in Brussel. Deze trein wordt afgeschaft. Met de volgende trein komt de klant een half uur later op bestemming. De klant ziet af van de reis en wenst terugbetaling van het niet gebruikte vervoerbewijs, aangekocht via het internet.

De NMBS-Groep stelt dat vervoerbewijzen aangekocht via internet niet worden terugbetaald. Indien de klant een nieuw vervoerbewijs (hetzelfde traject en dezelfde prijs) overmaakt, zal de NMBS-Groep uitzonderlijk in een compensatie voorzien.

De klant heeft het biljet de avond voor de voorziene reis aangekocht met de bedoeling om de trein op tijd te halen. De klant heeft dus zelf de tijd genomen en op eigen kosten (printen) de aankoop gedaan.

De klant wou de P-trein 7308 van 8.03 uur te Hasselt nemen, doch deze werd afgeschaft nadat het materieel niet tijdig aanwezig was aan het perron. De reden van afschaffing is volledig te wijten aan een fout van spoortechnische aard. Vandaar het onbegrip van de ombudsman waarom hier administratiekosten aangerekend worden.

De klant heeft zich - na vaststelling dat de trein werd afgeschaft en na conclusie dat de eerstvolgende trein te laat in Brussel aankwam om de geplande vergadering bij te wonen - aangeboden aan het loket. Indien het om een reiziger zou gaan die het vervoerbewijs aan het loket had aangekocht, dan zou de loketbediende het vervoerbewijs zonder bijkomende kosten kunnen annuleren en terugbetalen.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: de NMBS-Groep betaalt de klant het vervoerbewijs zonder bijkomende kosten terug. Dit wordt door de NMBS-Groep geweigerd.

De vervoerbewijzen aangekocht via internet zijn niet terugbetaalbaar.

Het was voor de klant nog steeds mogelijk om ter bestemming te geraken met een andere trein. De klant heeft zelf beslist om het aangekochte vervoerbewijs niet te gebruiken, wat door de NMBS-Groep niet kan gecontroleerd worden.

De NMBS-Groep heeft het voorstel gedaan om uitzonderlijk in een terugbetaling te voorzien (mits afhouding van de administratiekost) op voorwaarde dat de klant vervangbiljetten overmaakt aan de NMBS-Groep. Zolang de klant deze vervangbiljetten niet overmaakt, weigert ze over te gaan tot enige terugbetaling.

De ombudsman gaat hiermee niet akkoord en stelt dat de klant naar Brussel wou om een vergadering bij te wonen. De klant had alle intentie om de trein te nemen, op voorwaarde dat deze de klant op het juiste moment ter plaatse bracht.

De klant heeft via ARI de dienstregeling Hasselt/Brussel opgezocht en besloten welke trein het best paste in haar planning. Dat de trein werd afgeschaft nadat het materieel niet tijdig aanwezig was aan het perron, zat niet in de planning van de klant.

De vraag van de NMBS-Groep aan de klant om een vervangreis is irrelevant, de klant is een occasionele gebruiker.

De ombudsman bracht volgend advies uit: 'De NMBS-Groep betaalt de klant het vervoerbewijs zonder bijkomende kosten, en zonder het afleveren van een vervangreis, terug.'

De NMBS-Groep wijst het advies af, maar geeft de klant uit commerciële overweging een compensatiebiljet Hasselt/Brussel en terug.

2010/3162 + 2010/3189 Op 30 mei sporen de klanten naar de luchthaven. De trein loopt 25 minuten vertraging op en wordt in Brussel-Noord afgeschaft (om de terugreis niet te belasten). De klanten missen hun vlucht en vragen terugbetaling van hun kosten voor omboeking van de vlucht (104 euro) en de taxirit van de luchthaven op hun bestemming naar haar hotel (50 euro).

De NMBS-Groep verduidelijkt hen dat de IR-3509 op 30 mei 2010 werd opgehouden door een wisselstoring in Aalter; omdat deze trein in Brussel-Nationaal-Luchthaven slechts een korte keertijd heeft, werd beslist om deze in Brussel-Noord af te schaffen en de klanten te verwijzen naar de IR-3709.

Daardoor liepen de reizigers 40 minuten vertraging op, wat onvoldoende is om aanspraak te kunnen maken op compensatie.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de beslissing om de IR-3509 af te schaffen op het traject Brussel-Noord/Brussel-Nationaal-Luchthaven blijkbaar enkel en alleen werd genomen op basis van overwegingen die in het eigen voordeel spelen van de NMBS-Groep en dat daarbij onvoldoende of geen rekening gehouden is met de belangen van de klanten.

De IR-3509 is een zogenaamde '*Airport Express*' en de NMBS-Groep weet dat de gebruikers van die trein niet naar de luchthaven gaan om er vliegtuigen te bekijken.

Zij zijn gebonden aan een strikt tijdsschema.

Wanneer de NMBS-Groep deze klanten met hun valiezen in Brussel-Noord uit de rechtstreekse trein naar de luchthaven zet, waar zij zelf moeten uitzoeken of en hoe zij hun reis kunnen verder zetten, begaat zij een beroepsfout waar zij zich niet zomaar vanaf kan maken met een verwijzing naar de compensatieregeling voor vertragingen.

De wetgever gaat er in artikel 1134 B.W. van uit dat de partijen een overeenkomst te goeder trouw moeten uitvoeren en aan deze wettelijke vereiste is niet voldaan wanneer de NMBS-Groep de reizigers van de rechtstreekse trein naar de luchthaven zonder geldige reden ruim vóór hun bestemming ergens dumpst.

De problemen van de klanten zijn duidelijk niet veroorzaakt door een seinstoring - wat overigens geen geval van overmacht is - maar door een bewuste keuze van de NMBS-Groep om het eigen comfort te laten primeren op haar engagement tegenover haar klanten.

De compensatieregeling waaraan wordt gerefereerd kan niet bedoeld zijn om de NMBS-Groep in te dekken tegen ernstige beroepsfouten of flagrant verkeerde beslissingen.

Het lijkt dus billijk dat de NMBS-Groep in deze volledig de financiële gevolgen aanvaardt van haar klantonvriendelijke beslissing. De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep de extra kosten aan de klanten terugbetaalt.

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- zij engageert er zich toe om de reizigers met de eigen middelen ter bestemming te brengen;

- wanneer zij aan deze taak niet kan voldoen is zij verplicht om het nodige te doen om - nog steeds met eigen middelen - de reizigers zonder bijkomende kosten toch nog ter bestemming te brengen;
- door het aankopen van een biljet gaat de reiziger hiermee akkoord;
- een eventuele schadevergoeding is beperkt tot de prijs van het biljet (minstens 60 minuten vertraging).

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep een mobiliteitsbedrijf is dat als taak heeft personen en goederen - binnen aanvaardbare marges inzake stiptheid - van één punt naar een ander te vervoeren.

Het is duidelijk dat '*stiptheid*' in de eerste plaats slaat op de reiziger (en de vervoerde goederen) en slechts in daaraan ondergeschikte mate op het ijzeren ros: treinen stipt laten rijden kan immers geen doel op zich zijn maar is slechts een middel om de reiziger stipt van A naar B te brengen.

Dat principe is trouwens één van de uitgangspunten van de compensatieregeling voor vertragingen: niet de vertraging van een trein maar de vertraging van de reiziger opent het recht op compensatie.

Wanneer de NMBS-Groep daar niet in slaagt door overmacht of omwille van factoren die haar niet kunnen worden aangerekend (daden van derden), is zij geheel of gedeeltelijk ontslagen van haar vervoersplicht.

Op 30 mei 2010 was daar echter geen sprake van: de NMBS-Groep besliste volkomen autonoom om de IR-3509 niet verder te laten rijden dan Brussel-Noord.

Deze beslissing werd door de NMBS-Groep genomen goed wetende dat reizigers naar een luchthaven - nota bene aan boord van een Airport Express - gebonden zijn aan een strikt tijdschema:

- bij de invoering in 2004 van een rechtstreekse verbinding van en naar de luchthaven, voerde de NMBS-Groep een campagne onder de slogan 'Met de trein (bijna) recht naar het tarmac...!'; daarbij werd de reiziger verzekerd dat het om snelle, frequente en voordelige verbindingen gaat;
- in hetzelfde jaar werd in dat verband een onderrichting opgesteld voor de treinbegeleiders waarin deze personeelsleden wordt opgedragen om bij problemen en/of incidenten extra aandacht te besteden aan reizigers op weg naar de luchthaven (Omsendbrief van 6 oktober 2004).

Hier is bijgevolg sprake van een eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden.

In de wet op de handelspraktijken is de wetgever daaromtrent zeer duidelijk:

'Art. 32. [In de overeenkomsten] gesloten tussen een verkoper en een consument, zijn onrechtmatig de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken: ...

Art. 32.3. De verkoper het recht te verlenen om de kenmerken van het te leveren product of de te verlenen dienst eenzijdig te wijzigen indien die kenmerken wezenlijk zijn voor de consument, of voor het gebruik waartoe hij het product of de dienst bestemt, althans voor zover dit gebruik aan de verkoper was medegedeeld en door hem aanvaard of voor zover, bij gebrek aan een dergelijke specificatie, dit gebruik redelijkerwijze was te voorzien'

en:

'Art.32.9. Onverminderd de bepalingen van artikel 1184 van het Burgerlijk Wetboek, de verkoper toe te staan de overeenkomst eenzijdig te ontbinden of te wijzigen zonder schadeloosstelling voor de consument, behoudens overmacht',

en:

'Art.33§1. Elk onrechtmatig beding in de zin van de bepalingen van deze afdeling is verboden en nietig'.

De door de NMBS-Groep aangenomen houding is ook strijdig met de bepalingen van art. 1134 3° lid B.W. :

'Alle overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, strekken degenen die deze hebben aangegaan tot wet. ... Zij moeten te goeder trouw worden ten uitvoer gebracht'.

Omdat:

- de IR-3509 op 30 mei 2010 op het baanvak Brussel-Noord/luchthaven niet werd afgeschaft door overmacht of factoren die de NMBS-Groep niet zouden kunnen worden aangerekend;
- de afschaffing van de IR-3509 op het baanvak Brussel-Noord/luchthaven een autonome beslissing was van de NMBS-Groep;
- dit neerkomt op een eenzijdige wijziging van de vervoersvoorwaarden;
- de wetgever dit omschrijft als een onrechtmatig beding;
- de wetgever dit slechts toelaat mits schadeloosstelling van de consument;
- de geadviseerde regeling volgens hem billijk is;

adviseert de ombudsman de NMBS-Groep om de op 30 mei 2010 door de afschaffing van de IR-3509 op het baanvak Brussel-Noord/luchthaven veroorzaakte kosten aan de klanten terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst de adviezen af; zij blijft bij haar standpunt dat zij haar contractuele verplichtingen correct is nagekomen:

- door het afschaffen van de IR-3509 in Brussel-Noord wilde zij het treinverkeer op de desbetreffende lijn normaliseren om de best mogelijke kwaliteit van dienstverlening te bieden voor een zo groot mogelijk aantal klanten;
- omdat in de vervoersvoorwaarden een compensatieregeling bij vertragingen is voorzien (het biljet wordt terugbetaald van zodra 60 minuten vertraging wordt opgelopen), kan er volgens de NMBS-Groep geen sprake zijn van een overtreding van de bepalingen van de Wet op de Handelspraktijken;
- om dezelfde reden kan evenmin gesteld worden dat zij de overeenkomst niet te goeder trouw zou uitgevoerd hebben;
- de in 2004 gevoerde campagne was verkoopsbevorderend bedoeld maar was in te algemene bewoordingen gesteld om een *'aanbod tot contracteren'* te zijn (de klant mag niet alles geloven wat de reclamejongens voorspiegelen...);
- een interne omzendbrief (waarin aan het treinpersoneel speciale aandacht wordt gevraagd voor reizigers naar een luchthaven) belangt enkel de relaties tussen de NMBS-Groep en haar personeel aan en kan geen rechtsgrond vormen voor de klant.

2010/4405 De klant wil met de IC 91 van Brussel-Schuman naar Luxembourg-Ville sporen om er het vliegtuig te nemen.

Door averij aan het treinstel wordt de IC 91 beperkt te Ottignies. De klant moet de volgende trein nemen (IC 2108) die eveneens een lichte vertraging heeft. Omdat de klant denkt niet tijdig te zullen aankomen om het vliegtuig te halen, breekt hij zijn reis af in Namen. Hij neemt er een taxi naar de luchthaven van Luxemburg. Hij betaalt daarvoor 240 euro en vraagt terugbetaling van het treinticket en de taxikosten.

De NMBS-Groep is bereid om slechts de prijs van het treinticket te compenseren bij middel van Waardebons, geldig voor binnenlandse producten. Zij komt niet tussen in de taxikosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de trein is afgeschaft om een spoorwegtechnische reden en dat zij bijgevolg haar contractuele verplichtingen tegenover de klant niet is nagekomen: de klant van punt A naar punt B vervoeren, van Brussel-Schuman naar Luxembourg-Ville. Niet slechts tot Ottignies dus. Zij doet dit trouwens met treinen in de dienstregeling die zij zelf opstelt. Hij stelt de NMBS-Groep voor om ook de taxikosten te vergoeden.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af. De klant nam in Namen op eigen initiatief een taxi naar Luxemburg, een persoonlijke beslissing waarvoor de NMBS-Groep niet kan garant staan. Ook is er volgens de NMBS-Groep geen sprake van contractbreuk aangezien de klant zijn eindbestemming met de volgende trein kon bereiken.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de klant met de volgende trein zijn vlucht zou hebben gemist. Hij was dus wel verplicht om een alternatief vervoermiddel te gebruiken; het niet halen van het vliegtuig zou hem aanzienlijk meer kosten en dat zou hij eveneens op de NMBS-Groep verhalen. In de gegeven omstandigheden nam de klant de meest rationele beslissing, zowel voor zichzelf als voor het bedrijf.

Het advies wordt afgewezen: hoewel de NMBS-Groep hem met de trein ter bestemming had kunnen brengen, besliste de klant eenzijdig en vrijwillig om met een taxi naar de luchthaven te reizen.

De ombudsman vraagt zich af waarom de NMBS-Groep het voorstel blijft afwijzen om de klant een met een verzekeringsformule gecombineerd ticket aan te bieden waarmee deze zich desgewenst kan indekken tegen dergelijke gevolgen van treinvertragingen. (Ter informatie: de SNCF biedt een dergelijke formule aan: voor een bescheiden bijdrage van 1,80 euro per traject wordt bij een treinvertraging tot 200 euro dekking verleend). Wanneer de NMBS-Groep een verzekeringsformule zou aanbieden, zou de klant niet de volledige 240 euro meerkosten moeten ophoesten (wat toch een aanzienlijke uitgave is voor een reis van Brussel naar Luxemburg...).



Foto NMBS-Groep

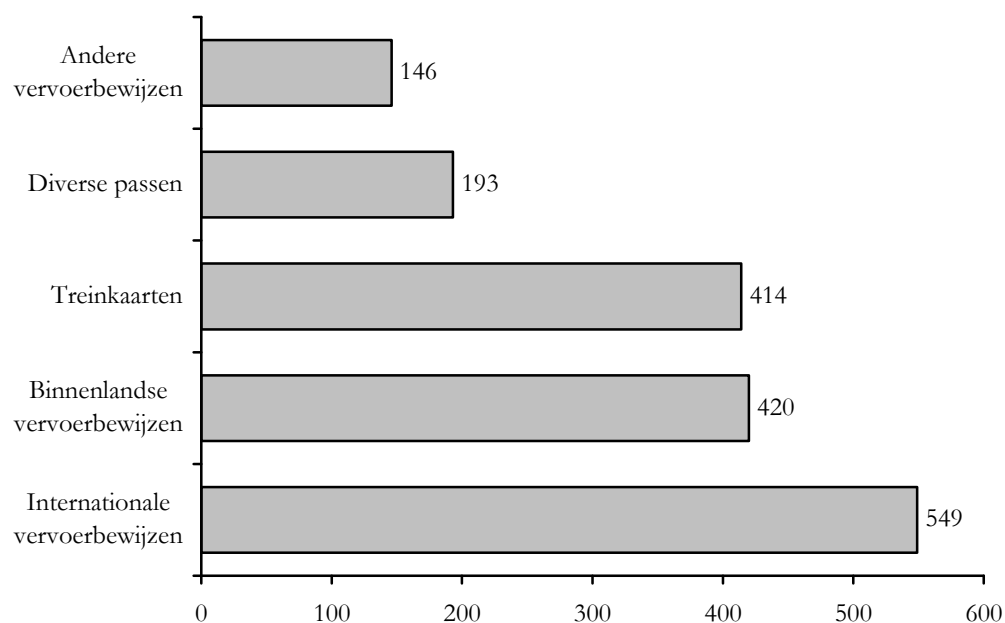
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.722 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 24% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de tweede klachtengroep.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- treinkaarten,
- diverse passformules,
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



1.2.1. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Annuleringsverzekering

De NMBS-Groep biedt een gamma gunstig geprijsde HST-tickets aan waarmee een internationale treinreis bijzonder aantrekkelijk wordt. Voor de potentiële klant kunnen aan deze ‘goedkope’ tickets ook stekelige voorwaarden vastzitten. Omdat dergelijke (promotionele) tickets niet onbeperkt voorradig zijn, moet de klant ruim vooraf boeken om er bij te zijn. De verkoop van producten tegen ‘marktprijzen’ is in de meeste gevallen geopend vanaf 2 maanden vóór de reisdatum, 3 maanden voor Thalys en TGV en zelfs 4 maanden voor Eurostar. Als algemene regel geldt bovendien: hoe goedkoper hoe stroever de formule. Deze promotionele tickets kunnen helemaal niet of slechts zeer beperkt omgewisseld of terugbetaald worden en de klant moet zijn reis dan ook zeer degelijk voorbereiden en perfect weten wanneer en hoe hij zal reizen om onaangename verrassingen te voorkomen.

Maar zelfs met een degelijke voorbereiding kan het nog fout lopen en dan biedt een annuleringsverzekering in een aantal gevallen uitkomst.

De website van B-Europe verwijst naar de mogelijkheid om dergelijke verzekering te nemen (<http://www./b-europe.com/Reizen/Praktisch/Reisvoorbereiding/Assurances>),

De klant kan op de dag van reservatie van zijn internationaal vervoerbewijs voor 2,50 euro een annuleringsverzekering aankopen. Het contract dient onderschreven te worden op de dag van de reservatie van het ticket en eindigt bij aanvang van de reis.

Indien de klant wegens een door in het contract opgenomen omstandigheid moet afzien van zijn reis, wordt zijn ticket terugbetaald.

De ombudsman heeft in het verleden de NMBS-Groep geadviseerd om (samen met de verzekeringssector) een formule uit te werken (vervoerbewijs plus verzekering) waarmee de klant zich desgewenst zou kunnen indekken. De NMBS-Groep wou daar nooit op ingegaan met de stelling dat koppelverkoop verboden is.

Blijkbaar is er nu toch een kentering. Hopelijk zet die zich echt door.

Dossierkosten

Sinds midden vorig jaar worden er bij de aankoop via een NMBS-Europe station (vanaf 23 augustus 2010), alsook voor telefonische boekingen via het Contact Center (vanaf 5 juli 2010) dossierkosten aangerekend.

Deze dossierkosten bedragen:

- 7 euro voor reserveringen op hogesnelheidstreinen en op nachttreinen
- 3,50 euro voor de aankoop van tickets op klassieke dagtreinen
- Er worden geen dossierkosten gevraagd voor korte trajecten in het grensverkeer.

Deze dossierkosten worden per dossier (en niet per ticket) aangerekend. Er worden geen dossierkosten aangerekend bij aankoop van treintickets, reispasses of vouchers via de website www.nmbs-europe.com. Ook niet bij behandeling van een bestaand dossier, zoals een omwisseling of terugbetaling. Er bestaat een lijst, die regelmatig bijgewerkt wordt, van aankopen aan het loket waarvoor geen dossierkost wordt aangerekend (zie verder).

Deze beslissing gaf aanleiding tot heel wat klachten van misnoegde treinreizigers.

De meeste klachten gaan over de website van de NMBS-Groep. Deze wordt door veel treingebruikers als te ingewikkeld of ongebruiksvriendelijk ervaren waardoor zij automatisch sneller hulp inroepen van een loketbediende of een medewerker van het Contact Center. Dat kost voortaan 7 euro.

Bepaalde categorieën vervoerbewijzen zoals een tarief 'Volwassene' en een tarief 'Jongere' kunnen niet samen worden geboekt via het internet. Op die manier is het voor een 'Jongere' niet mogelijk om naast de ouders een plaats te hebben in de internationale trein. Hetzelfde probleem stelt zich voor de combinatie van tarief 'Volwassene' en 'Senior'.

Een aantal reizigers beschouwt deze 7 euro als een prijsverhoging en aanvaardt dit gewoonweg niet.

Ook niet alle bestemmingen worden via het internet aangeboden door de NMBS-Groep waardoor de klant verplicht is om op de 'betalende' verkoopkanalen beroep te doen.

In vele klachten melden reizigers dat ze zich gediscrimineerd voelen door deze maatregel.

Op de website 'Facebook' is een groep opgericht waarin verschillende standpunten over de dossierkosten in de verf worden gezet:

'... De NMBS-Groep heeft het over een 'persoonlijke assistentietoeslag' en gedwongenheid om de markt te volgen. Ik ben van mening dat deze maatregel straft zij die geen toegang tot internet hebben (oa arme mensen); zij die niet vertrouwd zijn met betalen via internet (o.a. ouderen); zij die geen credit- en mastercards hebben (oa studenten); zij voor wie het moeilijk of onmogelijk is internet te gebruiken (gehandicapten). Deze maatregel zal ook betekenen dat banen verdwijnen en daardoor bedienden de laan worden uitgestuurd. Verder is het bijzonder jammer dat bij de invoering van deze regel geen goede alternatieven zijn. Het is niet mogelijk om voor eender welk traject een ticket online te kopen en ook de automaten bieden jammer genoeg geen internationale tickets aan. ...'

In Nederland worden bepaalde internationale tickets wel aangeboden via verdeelautomaten in de stations. In België niet.

De NMBS-Groep meldt dat er momenteel geen concrete plannen zijn om automaten aan te kopen die wel internationale vervoerbewijzen kunnen verdelen. Een dergelijke toepassing impliceert een aanzienlijke investering in de ontwikkeling en het onderhouden van software, in die mate dat de rentabiliteit van de ticketverkoop in het gedrang zou komen.

De NMBS-Groep motiveert haar beslissing om een dossierkost in te voeren door naar de liberalisering van het internationale treinverkeer te verwijzen.

In het beheerscontract dat de NMBS-Groep afsloot met de overheid wordt de internationale spoorwegactiviteit (met uitzondering van het grensverkeer – treinverkeer tot het eerste station over de grens: Maastricht, Roosendaal, Lille Flandres, Luxemburg en Aken – dat wordt gelijkgesteld met binnenlands verkeer) dus niet als een taak van openbare dienst beschouwd en kan conform de Europese regelgeving in het kader van gelijke concurrentievoorwaarden niet door een lidstaat worden gesubsidieerd. Dat betekent dat NMBS-Europe zelf de gemaakte kosten moet weten te dekken door inkomsten.

NMBS-Europe heeft de volledige commerciële vrijheid om tarieven vast te leggen. De huidige omstandigheden dwingen haar blijkbaar om meer inkomsten te zoeken. Het aanrekenen van dossierkosten voor boekingen aan het loket of via het 070-nummer is een van de manieren om dat te doen.

Over de opportuniteit van die maatregel en de manier waarop deze werd gecommuniceerd, kan de ombudsman zijn bedenkingen hebben; die zijn in het kader van zijn bevoegdheid echter niet ter zake.

Wat wel ter zake is, zijn de rechten van de reizigers en het honoreren van gemaakte afspraken. Daarover bestaat wetgeving. De ombudsman zal waken over de correcte toepassing daarvan.

Ook zal de ombudsman waken over de informatieplicht van de verkoper en het correct uitvoeren van de afgesloten vervoerscontracten.

Het al dan niet aanrekenen van dossierkosten, naargelang het gekozen verkoopkanaal, moet een werkelijke keuzemogelijkheid inhouden. Het kan niet zijn dat door die keuze te beperken de klanten de facto een toeslag wordt opgedrongen die ze sowieso niet kunnen vermijden. Wanneer formules via de website niet worden aangeboden, of de klant door een technische storing zijn reis zonder toeslag niet kan boeken, heeft de klant geen keuzevrijheid en is het volgens de ombudsman niet billijk om een toeslag aan te rekenen.

Daarenboven melden vele klanten dat, gezien de steeds grotere complexiteit van het internationale aanbod, zij de facto worden verplicht zich tot een loket of call-center te wenden, met een kostentoeslag tot gevolg.

De ombudsman heeft in dit dossier een marge om te werken, maar dan wel binnen de context van een geliberaliseerde markt.

Vanuit de opdracht van de ombudsman wordt er ook beroep gedaan op een aantal principes eigen aan de werking van ombudsdienst, zoals de redelijkheid of billijkheid.

De klachten hadden alvast als eerste resultaat dat NMBS-Europe is geschrokken door de reacties en een (uitgebreide en langer wordende) lijst heeft opgesteld van gevallen waarin de toeslag niet meer wordt gevraagd. De reactie van de klant was dus zeker nuttig. De lijst met producten waarvoor al dan niet dossierkosten worden aangerekend kan geraadpleegd worden via de volgende link :

<http://www.b-europe.com/Reizen/Praktisch/Uw%20tickets/Aankoop/Stations/Dossierkosten>

Sinds het invoeren van de dossierkosten, wordt deze lijst regelmatig aangevuld.

UIT DE PRAKTIJK

2010/4133 De klant meldt dat zij niet akkoord is met de beslissing van de NMBS-Groep om 7 euro aan te rekenen bij aankoop van een internationaal biljet aan een loket of via het Call Center. Zij stelt zich de vraag waarom er geen automaten bestaan met internationale biljetten zoals in Nederland.

In Nederland worden bepaalde internationale tickets aangeboden via verdeelautomaten in de stations. In Belgische stations kan dit niet. De NMBS-Groep meldt dat er in dit opzicht momenteel geen concrete plannen zijn om automaten aan te kopen waarmee een klant internationale vervoerbewijzen zal kunnen aankopen. Het ter beschikking stellen van deze applicatie impliceert een aanzienlijke investering in de ontwikkeling en het onderhouden van een bepaald softwaresysteem, in die mate dat de verkoop van deze tickets niet rendabel zou zijn.

2010/4572 De klant meldt dat hij niet akkoord is met de beslissing van de NMBS-Groep om 7 euro/3,50 euro aan te rekenen bij aankoop van een internationaal ticket aan een loket. Hij stelt immers vast dat niet alle verbindingen aangeboden worden via het internet (Hergenrath/Keulen).

De NMBS-Groep bevestigt dat niet alle verbindingen beschikbaar zijn via de website, maar blijft er bij dat hiervoor dossierkosten moeten worden betaald. Zij is van oordeel dat zij een omvangrijk aanbod van Europese trajecten aanbiedt, een aanbod dat permanent wordt verruimd.

De ombudsman wijst erop dat het opzetten en actueel houden van een website die een maximaal aantal internationale verbindingen mogelijk maakt, een bijzonder dure aangelegenheid is.

Dit leidt ertoe dat de NMBS-operator een moeilijke keuze zal moeten maken, omdat alle kosten die hij ter zake maakt ook meteen moeten worden doorgerekend aan de klant. Internationaal verkeer wordt immers niet gesubsidieerd. Kiezen voor dure website toepassingen, waarbij bijvoorbeeld alle bestemmingen online zouden kunnen worden aangekocht, zou sowieso een serieuze impact op de prijs van het traject hebben, een prijsverhoging dus.

2010/4800 De klant wil via internet HST-tickets bestellen naar Amsterdam. Zij kan echter de tickets voor twee volwassenen en één senior niet samen boeken en is verplicht om naar het loket te gaan. Zij is dan ook niet akkoord met de 7 euro toeslag die zij moet betalen.

De ombudsman licht de klant de situatie toe in verband met de liberalisering van de markt en het vrij bepalen van de tarieven, maar vraagt aan de NMBS-Groep om een commerciële maatregel, aangezien de klant geen andere keuze had dan de aankoop via een loket te doen.

De NMBS-Groep meldt dat zij uit commerciële overwegingen bereid is om de klant de 7 euro dossierkosten terug te betalen.

1.2.2. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Diabolo Infrastructuurtoeslag

Ter informatie

De Diabolo Infrastructuurtoeslag Brussels-Airport is aangekondigd in het Belgisch Staatsblad op 25 mei 2007 volgens de ‘Wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen’ (Diabolowet). Deze voorziet de invoering van een toeslag (opgelegd aan elke spoorwegonderneming die Brussel-Nationaal-Luchthaven als bestemmings- of vertrekstation aandoet) om de investeringskost van deze werken te compenseren. De NMBS-Groep is er toe gehouden om alle ‘Diabolotoeslagen’ die zij int door te storten aan de exploitant van de Diabolo infrastructuur.

Het betreft geen tariefverhoging van de NMBS-Groep; deze int enkel de toeslag voor rekening van derden.

Niet alle reizigers zijn verplicht om deze infrastructuurtoeslag te betalen. Wie gratis reist of een treinkaart woon-werkverkeer heeft naar de nationale luchthaven is in principe vrijgesteld van deze Diabolo Infrastructuurtoeslag. Onderstaande tabel geeft een meer gedetailleerd overzicht.

Zijn vrijgesteld in tweede klas:

- kinderen onder de 12 jaar die voldoen aan de Free 4 Kids voorwaarden;
- blinden;
- personen met het statuut journalist (code 043).

Zijn vrijgesteld:

- vrijkaarten BIAC en Belgocontrol;
- de kaart vaderlandslievende redenen;
- gratis begeleiders;
- ambtenaren van de FOD Transport en Mobiliteit;
- leden van de Kamer en Senaat;
- trajecttreinkaart,
- halftijdse treinkaart.

Bron: NMBS nv

In de praktijk blijft deze toeslag voor heel wat verwarring zorgen, zowel bij reizigers als bij het treinpersoneel. De reizigers die Brussel-Nationaal-Luchthaven als begin- of eindbestemming hebben moeten deze toeslag betalen. De reizigers die tijdens hun reisweg moeten overstappen in Brussel-Nationaal-Luchthaven betalen deze toeslag dan weer niet. Enkel en alleen als de reiziger dit station als 'via' station gebruikt, dient die toeslag wel betaald te worden.

Sommige treinen op de lijn Brussel/Leuven stoppen in het station Brussel-Nationaal-Luchthaven. De reizigers die verder moeten dan de luchthaven betalen deze toeslag ook niet.

Het is vooral bij de categorie reizigers wiens overstapstation Brussel-Nationaal-Luchthaven is dat het treinbegeleidingspersoneel niet altijd zeker is of de toeslag nu al dan niet moet worden aangerekend.

De NMBS-Groep heeft in september 2010 een extra controle uitgevoerd op het perron van het station Brussel-Nationaal-Luchthaven. Hierbij werden alle uitgangen van en naar de luchthaven afgesloten. Alle reizigers werden gecontroleerd op de geldigheid van hun vervoerbewijs en op het bezit van de Diabolo Infrastructuurtoeslag. Voor de dagelijkse treingebruikers werd dit eerder als pestgedrag ervaren. Door deze controle kwamen de reizigers met (nog meer) vertraging aan op het werk. Ook het afsluiten van alle in- en uitgangen deed vragen rijzen omtrent de veiligheid. Wat bij een incident?

Bij deze controle bleek dat gebruikers niet op de hoogte zijn van deze toeslag. De reiziger koopt zijn Pass aan om meerdere reizen te kunnen maken naar uiteenlopende Belgische bestemmingen, waaronder ook Brussel-Nationaal-Luchthaven. In de Algemene Voorwaarden en verschillende informatiebrochures staat vermeld dat de houders van een Pass een toeslag moeten betalen voor bepaalde treinen. De meeste reizigers rekenen Brussel-Nationaal-Luchthaven daar niet bij, met een discussie met de treinbegeleider tot gevolg. De NMBS-Groep gaat ervan uit dat de reizigers bij de aankoop en het gebruik van hun vervoerbewijs op de hoogte zijn van de Algemene Voorwaarden en ook weten hoe het vervoerbewijs correct moeten worden gebruikt. In de praktijk blijkt dit niet zo te zijn.

Bij de inning van de Diabolotoeslag voor het biljet 'Senior' wordt de toeslag automatisch verrekend voor zowel de heen- als terugreis. Volgens de NMBS-Groep doet ze dit om één en ander eenvoudig te houden; daarom is beslist om de toeslag zoveel mogelijk te integreren in de prijs van het biljet. 'Aangezien zowel de heen- als de terugreis wordt uitgevoerd', wordt voor een heen- en terugbiljet de toeslag tweemaal gerekend.

De NMBS-Groep gaat er al te gemakkelijk van uit dat met een Seniorbiljet de terugreis steeds effectief wordt afgelegd. Uit ervaring kan zij niet anders dan weten dat dit, gelet op de zeer gunstige prijszetting van dat product, heel dikwijls niet het geval is. Waarom wordt de klant dan niet de mogelijkheid geboden om de toeslag voor de terugreis niet te betalen of om deze terug te vragen na aantekening van het biljet?

De Diabolo Infrastructuurtoeslag is een retributie voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur van en naar de luchthaven: wanneer de infrastructuur niet wordt gebruikt, mag de retributie niet worden geheven of moet ze worden terugbetaald.

Voor de NMBS-Groep kan de klant, die slechts een enkele reis wenst te maken, opteren voor 'alternatieve producten'. Die zijn echter wel duurder.

Het automatisch aanrekenen van de toeslag voor de terugreis is dus een initiatief van de NMBS-Groep dat niet voorkomt in de wet of in het beheerscontract.

Door deze toeslag ook absoluut te willen aanrekenen voor een reis die niet wordt afgelegd, gaat de NMBS-Groep duidelijk verder dan de bedoeling van de wetgever: het opleggen van een gebruiksvergoeding. Wanneer de infrastructuur niet wordt gebruikt, is de retributie niet verschuldigd.

De NMBS-Groep weet pertinent dat zeer veel (de meeste) reizigers naar de luchthaven dat doen met de bedoeling om er het vliegtuig te nemen, dus meestal zonder dezelfde dag terug te keren. Wanneer de senior gebruik wenst te maken van zijn recht op een verminderd tarief, opgelegd door de federale overheid, en van zijn recht om de terugreis ervan niet op te nemen, hoort de NMBS-Groep hem daar niet voor te straffen door het opleggen van een retributie voor het *niet* gebruiken van de infrastructuur.

Het is zelfs zo dat de NMBS-Groep geen afzonderlijk product moet aanmaken, het biljet 'Diabolotoeslag' bestaat al voor andere producten waaronder de Passes en het is zelfs beschikbaar voor verkoop via internet.

Naar aanleiding van de ingediende klachten heeft de NMBS-Groep een verandering aangebracht inzake de Diabolotoeslag voor Seniorbiljetten aangekocht vanaf 1 februari 2011. Voor Seniorenbiljetten met als vertrek of bestemming Brussel-Nationaal-Luchthaven wordt de Diabolotoeslag niet automatisch bij de forfaitaire prijs van het Seniorenbiljet geteld. De klant moet bijkomend een biljet 'Stand-Alone Diabolotoeslag' betalen.

UIT DE PRAKTIJK

2010/4806 De klant gebruikt als eresenator een netvrijkaart eerste klas; hij vraagt of hiervoor, naar analogie met de vrijkaart van de effectieve parlementsleden, ook vrijstelling van Diabolotoeslag geldt.

In een eerste reactie meldt de NMBS-Groep dat de Diabolotoeslag niet verschuldigd is, maar enige tijd later (nadat de klant in de trein toch een toeslag moest betalen) krabbelt de NMBS-Groep terug en refereert zij aan een interne instructie: de effectieve leden van Kamer en Senaat die in het bezit zijn van een 'vergulde' vrijkaart en de leden van het Europees Parlement betalen geen toeslag; voor de ereleden van de Senaat is de toeslag wel verschuldigd: hun vrijkaart is namelijk niet 'gratis' want ze wordt aangekocht door de Quaestuur van de Senaat.

2010/5245 De klant spoort op de verbinding Leuven/Brussel-Congres met een treinkaart zone Leuven/zone Brussel. Op 11 oktober 2010 is het treinverkeer verstoord door sociale acties met treinvertragingen tot gevolg. Om toch ter bestemming te geraken, reist zij via Brussel-Nationaal-Luchthaven. Bij het verlaten van het perron wordt zij gecontroleerd en omdat zij zich buiten de met haar treinkaart toegelaten reisweg bevindt, moet zij een biljet Nossegem/luchthaven kopen met Diabolotoeslag én 12,50 euro 'boete'.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de Diabolotoeslag enkel niet verschuldigd is voor een treinkaart die Brussel-Nationaal-Luchthaven als vertrek- of bestemmingsstation heeft. Om commerciële redenen is zij bereid om 9,50 euro terug te betalen (aanrekenen van het maakloon in plaats van een boete).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het normale treinverkeer die dag was verstoord zodat de klant met de IR-4233 naar Brussel-Nationaal-Luchthaven spoorde om er over te stappen op de IR-3734 die, in tegenstelling tot de IR-4233, ook Brussel-Congres bedient.

Deze reisweg is niet verboden in de vervoersvoorwaarden: naast de getarifeerde reisweg mag de reiziger immers een andere reisweg volgen op voorwaarde dat de bestemming sneller bereikt wordt, wat, gelet op de feitelijke treindienst, op 11 oktober 2010 wel degelijk het geval was.

Bovendien is de Diabolotoeslag slechts verschuldigd voor wie van of naar de luchthaven spoort, dus voor wie dat station als vertrek- of bestemmingsstation heeft. De klant gebruikte Brussel-Nationaal-Luchthaven slechts als overstapstation en derhalve was de Diabolotoeslag niet verschuldigd.

De ombudsman stelt voor om het door de treinbegeleider uitgeschreven biljet integraal terug te betalen, een voorstel dat door de NMBS-Groep wordt aanvaard.

1.2.3. TREINKAARTEN

In 2010 ontvangt de ombudsman 414 klachten over de toekennings- en/of gebruiksmodaliteiten van de verschillende types treinkaarten, over procedures om zich in regel te stellen nadat het treinpersoneel een 'onregelmatigheid' vaststelde, problemen bij de validering van een treinkaart, ...

De NMBS-Groep biedt verschillende abonnementsformules aan:

- de Trajecttreinkaart voor wie steeds dezelfde reisweg volgt;
- een Netteinkaart die geldig is op het ganse NMBS-net;
- een Schooltreinkaart voor wie studeert en nog geen 26 jaar is.

Deze treinkaarten kunnen worden gecombineerd met producten van DE LIJN en/of MIVB en/of TEC.

Daarnaast zijn er formules voor wie deeltijds werkt of op kot is:

- de Halftijdse Treinkaart (vroeger Railflex genoemd);
- de Campuskaart.

Leeftijdsgrens Schooltreinkaart en Campuskaart

In vergelijking met een gewone Trajecttreinkaart, valt het tarief van een Schooltreinkaart zeer gunstig uit. De federale overheid past een flink deel van de prijs van een Schooltreinkaart bij. De toekenningsvoorwaarden worden bepaald door de FOD Mobiliteit en Vervoer. Een voorbeeld:

Traject: Zottegem/zone Brussel (47 km) of Doornik/Bergen (48 km¹)

	1 maand	3 maanden	1 jaar
Traject Treinkaart	130 € 2,71 €/rit	364 € 3,03 €/rit	1.301 € 3,25 €/rit
Schooltreinkaart	26 € 0,54 €/rit	73 € 0,61 €/rit	260 € 0,65 €/rit

Een halftijdse Treinkaart voor dergelijk traject kost 44,50 euro, een Campuskaart 9,20 euro (telkens voor 10 ritten).

¹ Prijzen geldig vanaf 1 februari 2011.

In 2010 ontvangt de ombudsman vragen over de leeftijdsbeperking voor het gebruik van een Schooltreinkaart of Campustreinkaart. Mensen die door omstandigheden nog langer studeren na hun 26 jaar, of opnieuw beginnen studeren, kunnen geen aanspraak meer maken op een goedkopere treinkaart.

Omdat sinds 1 februari 2010 ook de kortingskaart 50% is afgeschaft, lopen voor deze reizigers de kosten aardig op.

Wellicht zou het beter zijn een formule uit te zoeken om degene te steunen die werkt aan een (nieuwe) opleiding en daardoor zijn/haar plaats in de samenleving wil verstevigen. Het drukken van de verplaatsingskosten door het flexibeler toepassen van de leeftijdsgrens voor de Schooltreinkaart zou al een stap in de goede richting zijn.

Campus en Railflex zijn volwaardige treinkaarten

Ondanks aandringen van de reiziger en de ombudsman heeft de NMBS-Groep voor deze deeltijdse formules nog steeds geen combinatie met bus, tram en of metro uitgewerkt.

Ook van een klantvriendelijke (gratis) regeling voor de klant die zijn Halftijdse of Campus treinkaart vergeet, is nog steeds geen sprake¹. In tegenstelling tot de ondubbelzinnige erkenning door de wetgever² van deze producten als volwaardige treinkaarten, blijft de NMBS-Groep ze als een soort passes beschouwen. Bij het vergeten ervan betaalt de klant de ritprijs tegen vol tarief en een fikse toeslag van 12,50 euro (onmiddellijke betaling) of 60 euro (betaling in het station). Een voorbeeld uit de praktijk (zie verder) bewijst echter dat het ook anders kan.

Regeling C170 aan het loket

Wanneer de reiziger de zaak niet onmiddellijk in de trein kan (ontoereikende betaalmiddelen) of wil (niet akkoord) regelen, gebeurt dat in het station. Wie zijn treinkaart niet bij heeft of de validering ervan hoogstens één werkdag uit het oog verliest, kan tot tweemaal per jaar aan het loket een gratis regeling krijgen. Volgens de vervoersvoorwaarden moet de klant zich *'binnen de periode van 14 kalenderdagen na de vastgestelde feiten'* aanbieden. Zoniet wordt een gratis regeling geweigerd of de boete verhoogd.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 89.

² 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'.*

Daarbij stellen zich volgende problemen:

- de klant biedt zich dezelfde dag of 's anderendaags aan. Omdat het door de trein-begeleider opgestelde dossier er nog niet is, kan de klant niet worden geholpen;
- de klant biedt zich de veertiende dag na de overtreding aan: de loketbediende heeft geen toegang meer tot het dossier. De NMBS-Groep beschouwt de datum van de overtreding namelijk als de eerste dag. In dit opzicht zou het beter zijn dat de termijn duidelijker wordt bepaald en bijvoorbeeld begint te lopen vanaf de dag ná de vaststelling. De NMBS-Groep belooft bij de volgende uitgave van de vervoersvoorwaarden de desbetreffende tekst aan te passen, ook de tekst op het vaststellingsformulier.

De gratis regeling onder vuur?

De ombudsman kreeg in 2010 de indruk dat de NMBS-Groep de klantvriendelijke gratis regeling bij een vergeten of hoogstens 1 werkdag vervallen treinkaart wil terugschreeven.

In het verleden was er consensus gegroeid rond het principe dat er slechts volkomen gratis wordt geregeld wanneer de klant zich tijdig aanbiedt in het station om het dossier in orde te brengen. Moet de NMBS-Groep na die termijn herinneringsbrieven versturen, dan is het billijk dat zij een deel van de administratiekosten doorrekent (7,70 euro).

Plots begon de NMBS-Groep in hetzelfde dossier meermaals administratiekosten in rekening te brengen (7,70 euro per verstuurd brief) en/of wilde zij de klant nogmaals de ritprijs laten betalen.

De ombudsman heeft zich hiertegen verzet:

- de administratiekosten zijn opgenomen in de vervoersvoorwaarden; wanneer de NMBS-Groep haar vervoersvoorwaarden wenst aan te passen, kan zij dat slechts doen in het kader van een tariefwijziging en moet zij de voorgeschreven procedures volgen (overleg met de FOD Mobiliteit en Vervoer, advies van de stakeholders, publicatie in het Belgisch Staatsblad);
- de klant beschikt op het tijdstip van de vaststelling over een geldig gevalideerde treinkaart; hij is echter niet in de mogelijkheid om daarvan het bewijs te leveren. De treinkaart is een gepersonaliseerd vervoerbewijs (het staat op naam en is voorzien van een foto) dat door niemand anders kan worden gebruikt. Er is geen reden om de klant voor dezelfde dienst tweemaal te laten betalen.

De NMBS-Groep dringt sindsdien niet verder aan. De ombudsman blijft waakzaam.

Ons voorstel voor een klantvriendelijke en kostenbesparende aanpak

De NMBS-Groep stelt dat haar klanten vaak laks zijn en hun treinkaart te dikwijls vergeten. Daarenboven zijn er steeds meer treinkaarthouders. Het opvolgen en administratief regelen van al die dossiers vergt heel wat middelen. Daar staan geen inkomsten tegenover.

De NMBS-Groep reageert behoudsgezind door haar tarieven aan te passen. De vraag blijft of hierdoor het aantal dossiers substantieel zal dalen.

De NMBS-Groep zou ook kunnen opteren voor een meer pragmatische benadering.

In een vorig Jaarverslag¹ werd al een ballonnetje opgelaten: de NMBS-Groep beschikt over alle gewenste of vereiste informatie om de bewering van haar klant na te trekken dat deze thuis (of op kantoor) over een geldige treinkaart beschikt. Sinds kort wordt de foto van de klant van de elektronische identiteitskaart geplukt, zodat ook dat sluitstuk beschikbaar is.

Wanneer de NMBS-Groep deze gegevens beschikbaar stelt voor de treinbegeleider, kan deze meteen in de trein een regeling treffen. Hij kan de reiziger een gratis regelingsbiljet overhandigen (eventueel voor de terugreis), het saldo beschikbare gratis regelingen debiteren en de zaak sluiten. De reiziger kan de regeling niet uit het oog verliezen want het dossier is al geregeld. De NMBS-Groep hoeft evenmin nog herinneringen, aanmaningen of ingebrekestellingen te versturen, en vermijdt kosten.

Worden hiermee alle dossiers opgelost? Neen, maar waarschijnlijk wel de meeste. Het voorstel blijft dus de moeite om ernstig te bekijken.

MOBIB

Om onder meer de veiligheid in de Brusselse metrostations te verbeteren, is de Brusselse Vervoersmaatschappij MIVB op 1 maart 2010 overgestapt op het gebruik van de MOBIB-pass die sindsdien de klassieke biljetten, rittenkaarten en abonnementen vervangt. De MOBIB-pass is een toegangspas waarmee de reiziger het poortje op het perron kan openen op voorwaarde dat er een krediet of validering is aan gekoppeld.

Het project MOBIB was niet nieuw: er werd al een paar jaar over ‘gepraat’ maar het werd steeds weer uitgesteld omdat de techniek er nog niet klaar voor was. Toen eind 2009 dan toch de start werd gegeven, moest alles vlug gaan: stationspersoneel opleiden, verkoopssysteem aanpassen, koppelingen realiseren tussen de NMBS-bestanden en deze van de MIVB.

In de loop van de maand februari 2010 stuurde de NMBS-Groep aan de ongeveer 70.000 gebruikers van een gecombineerde treinkaart (NMBS + MIVB) een brief met de vraag zich in een station aan te bieden om er hun MOBIB-pass te laten aanmaken en vervolgens aan de moederkaart van hun treinkaart te koppelen.

¹ Jaarverslag 2009, blz. 98-99.

De invoering van het systeem ging gepaard met de klassieke kinderziektes:

- onervarenheid van het stationspersoneel (toen de eerste klanten aan het loket opdaagden, was nog lang niet iedereen opgeleid);
- het verkoopsnetwerk weigert dienst of is te laat bijgewerkt;
- de verbinding tussen NMBS-Groep en MIVB verloopt met horten en stoten; hoewel de klant wel degelijk zijn gemengde treinkaart opnieuw valideerde, blijft het MIVB-poortje toch gesloten;
- een hele reeks oude treinkaarten (van voor 2004) bleken een afwijkende codering te hebben die niet meteen compatibel is met de rest.

Thans zijn voor deze kinderziektes oplossingen uitgewerkt.

Toch hapert het systeem nog steeds wanneer een treinkaartvalidering on-line gebeurt via de website van de NMBS-Groep. De nieuwe validering wordt met vertraging verwerkt door de MIVB; dat varieert van 1 dag voor de toegangspoortjes tot 3 à 4 dagen voor het ontwaardingssysteem in bus en tram.

Om te voorkomen dat de toegang tot het MIVB-net wordt geweigerd, heeft de klant er dus belang bij om gebruik te maken van de mogelijkheid om de treinkaart tot 30 kalenderdagen vooraf te laten valideren.

Nieuwe lay-out

Nieuwe lay-out moederkaart op nieuw papiertype

Toepassingsdatum : 1 december 2009

Vanaf 1 december 2009 is er een nieuwe lay-out van treinkaarten en speciale kaarten - gedrukt op een nieuw papiertype - van toepassing.

De treinkaart/speciale kaart is samengesteld uit een moederkaart, met een geldigheidsperiode van 5 jaar vanaf de uitgiftedatum (behalve voor Kaart Grote Gezinnen en derdebetaler “schooltreinkaart”) en een valideringsbiljet.

II. SPECIALE KAARTEN

☐ Kaart Verhoogde Tegemoetkoming:

- geldigheid van de moederkaart: 5 jaar
- geldigheid valideringsbiljet: 1 jaar (uitz. : 5 jaar voor personen + 65 jaar)

☐ Kaart Journalisten:

- geldigheid van de moederkaart: 5 jaar
- geldigheid valideringsbiljet: 1 jaar

☐ Kaart Grote Gezinnen: huidig systeem blijft van toepassing

☐ Kaart vermindering 50% :

>>>

<<<

- geldigheid van de moederkaart: 5 jaar
- geldigheid valideringsbiljet: 1 jaar

☐ Verminderingskaart voor Vaderlandslievende Redenen:

- geldigheid van de moederkaart: 5 jaar
- geldigheid valideringsbiljet: 5 jaar

Op de moederkaart vinden we volgende gegevens terug:

Recto: - uiterste geldigheidsdatum;

- naam en voornaam;
- adres;
- geboortedatum;
- kaartnummer;
- identiteitsfoto (of foto e-id in zwart-wit);
- titularis van de kaart en verminderingscode;
- uitgiftedatum;
- logo's NMBS, TEC, MIVB, DE LIJN.

Verso: - barcode;

- info omtrent het product.

Op het valideringsbiljet vinden we volgende gegevens terug:

- titularis van de kaart;
- kaartnummer;
- logo NMBS;
- geldigheidsperiode;
- uitgiftedatum.

Na het afdrukken van de moederkaart moet deze in een kaarthouder geplaatst worden waarin ook het valideringsbiljet ingebracht wordt.

Zowel op de moederkaart als het valideringsbiljet van de speciale kaarten is er geen klasvermelding, behalve op het valideringsbiljet van de 'kaart vaderlandslievende redenen'.

De moederkaarten van de gewone en speciale treinkaarten die nog geldig zijn, blijven geldig tot wanneer hun vervaldatum verstrijkt.

Als de verkoper de barcode van de kaart scant, wordt het LISA-systeem direct in verbinding geplaatst met « uitgifte biljet » overeenstemmend met de reductiecode van de kaart.

Bron: NMBS nv

De Elektronische Portefeuille: theorie en praktijk

Er is nog vaak ongenoegen over het gebruik van de Elektronisch Portefeuille. Vooreerst de klassieke problemen: er is tijdelijk geen toegang tot het saldo of de loketbediende slaagt er niet in om het tegoed aan te spreken.

Maar ook andere problemen doen zich voor. Het is niet uitzonderlijk dat een gebruiker (wiens treinkaart gedeeltelijk of volledig door de werkgever wordt betaald) een derde wil laten genieten van de ontvangen compensaties voor vertragingen.

Momenteel kan betrokkene voor die derde enkel een binnenlands product kopen: een biljet, een pass, een B-Dagtrip, ...

Het is daarentegen niet mogelijk dat een treinkaarhouder zijn Elektronische Portefeuille aanspreekt om er een validering voor een *andere* treinkaart mee te betalen dan deze die er aan gekoppeld is (bijvoorbeeld: de Campus treinkaart van zijn dochter of een valideringsbiljet voor de treinkaart van zijn partner).

Volgens de informatie op de website van de NMBS-Groep kan het saldo in de Elektronisch Portefeuille nochtans gebruikt worden bij de aankoop van een NMBS product naar keuze van het binnenlands verkeer: biljetten, validering van uw Treinkaart, Pass formules, enz., dus voor het *volledige* gamma binnenlandse producten. En een treinkaart is duidelijk een NMBS product.

De ombudsman heeft de NMBS-Groep gevraagd waarom dat niet mogelijk is. Betreft het een technisch of informatica probleem, of is er een andere reden? Het antwoord blijft uit.

Wanneer zij met deze eigenaardige situatie wordt geconfronteerd, pakt de NMBS-Groep uit met een handigheid: er kunnen Waardebons gekocht worden met de Elektronische Portefeuille. Opdat deze originele en onpraktische oplossing in de praktijk ook haalbaar zou zijn, moeten de loketbedienden en de klanten er uiteraard correct over geïnformeerd zijn...

Nog andere klanten willen met de Elektronische Portefeuille een parkeerabonnement betalen. Ook op die vraag heeft de NMBS-Groep nog niet gereageerd.

UIT DE PRAKTIJK

2010/1211 De klant gebruikt een gemengde treinkaart NMBS+MIVB. Op 4 maart moet hij een nieuwe validering nemen.

Hij ontvangt van de NMBS-Groep een brief om over te schakelen op het systeem MOBIB. Hij moet zich daartoe aanbieden in het station.

Hij probeert dat in Buggenhout (driemaal), Mechelen (tweemaal) en Vilvoorde (eenmaal). Nergens kan men hem helpen. De klant vraagt hulp bij de ombudsman.

Uit onderzoek blijkt dat men in Buggenhout en Vilvoorde heeft af te rekenen met technische problemen. In Mechelen zou het systeem *‘binnen een paar dagen’* moeten functioneren.

Omdat de klant een moederkaart gebruikt van vóór 2004, bevat zijn treinkaartbestand een ‘foute’ codering voor de combinatie met MIVB. De NMBS-Groep heeft niet meteen een oplossing en de klant moet intussen gecombineerde biljetten nemen die worden terugbetaald wanneer zijn treinkaart opnieuw kan worden gevalideerd.

2010/2642 Omdat de dochter van de klant op 12 mei haar Campus kaart niet bij heeft, stelt de treinbegeleider een formulier C170 op. Hoewel de controlebediende stelt dat zij zich in het station moet melden en dat het dossier kosteloos zal worden geregeld, blijkt dat achteraf niet het geval te zijn.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er een belangrijk verschil is tussen de regelingsprocedures (*‘vergeten treinkaart’*) voor een gewone treinkaart en voor Campus. Zij stelt voor om het dossier te sluiten mits betaling van 7,70 euro administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant zich gehouden heeft aan haar deel van de in de trein voorgestelde regeling: haar vergeten treinkaart voorleggen. Het lijntje voor de reis van 12 mei was wel degelijk ingevuld op deze treinkaart.

Daarom acht de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep zich houdt aan haar deel van de door de treinbegeleider voorgestelde regeling en het dossier zonder verder gevolg afsluit.

De NMBS-Groep reageert niet op het voorstel en neemt het derhalve de facto aan.

2010/2660 Omdat de klant zijn treinkaart niet bij heeft (hij is die verloren), wordt een formulier C170 opgesteld. Een tiental dagen later laat de klant aan het loket een duplicaat opstellen, maar blijktbaar is het onregelmatigheidsdossier dan niet afgesloten. De NMBS-Groep vordert achteraf 202 euro.

Na tussenkomst van de ombudsman brengt de NMBS-Groep haar vordering terug tot de ritprijs plus 7,70 euro administratiekosten.

De ombudsman wijst er op dat de wetgever in art. 1134 B.W. voorschrijft dat de partijen die een overeenkomst afsluiten deze te goeder trouw moeten uitvoeren.

Het getuigt niet van goede trouw dat één partij de andere tweemaal de ritprijs wil laten betalen voor dezelfde dienst.

Veeleer dan zich een intimiderende houding aan te meten, zou de NMBS-Groep kunnen overwegen om haar trouwe klant het nodige krediet te verlenen door geloof te hechten aan diens verklaring over een geldige maar verloren en voorafbetaalde treinkaart te beschikken. Dat kan bijvoorbeeld door spontaan de gegevens te raadplegen waarover zij als bedrijf beschikt en waarmee onomstootbaar kan worden aangetoond dat de beweringen van de klant stroken met de werkelijkheid. Dat zou minder tijd en administratie vergen dan het versturen van aanmaningen, ingebrekestellingen en dagvaardingen. Het zou eveneens bewijzen dat het de NMBS-Groep menens is met de door de wetgever beoogde goede trouw.

2010/2979 Omdat de validering van de Railflex treinkaart (nu: Halftijdse Treinkaart) van de klant vervallen is, stelt de treinbegeleider op 8 juni 2010 een formulier C170 op. 's Morgens tijdens de heenreis maakte de treinbegeleider daarover geen opmerking.

Op voorlegging van het originele in de trein afgeleverde biljet betaalt de NMBS-Groep de in de trein geheven toeslag (12,50 euro) terug.

2010/5365 De klant vraagt onder welke voorwaarden de 'waarborg' (5 euro) die hij betaalde voor zijn MOBIB-kaart wordt teruggegeven.

De terugbetaling gebeurt pro rata van het aantal jaren gebruik, dus: 4 euro het eerste jaar, 3 euro het tweede jaar, enz....

De terugbetaling kan uitsluitend worden aangevraagd in een MIVB-verkooppunt.

1.2.4. DIVERSE PASSES

Bonus Key Card

Van 31 mei 2010 tot en met 4 juli 2010 organiseert de NMBS-Groep een inruilactie voor volledig ingevulde Key Cards. In ruil voor een volledig ingevulde Key Card krijgt de klant aan het loket een Bonus Key Card. Deze geeft recht op een gratis reis in tweede klas onder de voorwaarden van de normale Key Card.

Het doel van deze inruilactie is via de ingevulde Key Cards reisinformatie in te winnen.

De respons van de reizigers is groter dan de NMBS-Groep had verwacht. De voorziene voorraad Bonus Key Cards is snel uitgeput. Daarom beslist de NMBS-Groep op 10 juni 2010 de inruilactie vroegtijdig stop te zetten.

Reizigers die vanaf 10 juni 2010 hun volledig ingevulde Key Card aan een loket willen inruilen voor een Bonus Key Card komen van een kale reis terug.

De klachten blijven niet uit, zowel bij de ombudsman als bij de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep komt op haar beslissing terug en vanaf 23 juni 2010 kan de klant opnieuw inruilen.

De NMBS-Groep verzoekt haar personeel om over het heropenen van deze inruilactie echter geen publiciteit te maken. In de communicatie aan de reizigers moet als einddatum van de actie 30 juni 2010 in plaats van de 4 juli 2010 (de oorspronkelijk voorziene einddatum) worden meegedeeld.

Go Pass 1 (one)

Op 1 juni 2010 breidt de NMBS-Groep haar productengamma uit met de Go Pass 1 ('one'). Deze Pass is het kleine broertje van de gewone Go Pass (tien ritten aan 50 euro) en laat een reiziger jonger dan 26 jaar toe om één reis te maken in tweede klasse aan 6,50 euro.

Het grote verschil met de gewone tienritten-Go Pass is dat de 'Go Pass 1' enkel kan worden aangekocht via Ticket-on-line.

Het is een pluspunt dat een jongere die slechts sporadisch met de trein reist nu ook gebruik kan maken van deze jongerenformule. Het is wel jammer dat zij die nu net weinig vertrouwd zijn met de NMBS-producten, dit vervoerbewijs enkel kunnen aankopen via het internet.

De aankoop lijkt simpel: *'Go Pass 1, Gemakkelijk en snel, gewoon klik & GO, GO, GO.'* De realiteit is anders. Bij de aankoop via Ticket-on-line kan men slechts één datum invoeren, maar er kan wél gekozen worden tussen een enkele reis én een heen-/terugreis.

In geen enkel scherm komen twee aparte tickets bij een afwijkende terugreisdatum ter sprake. Bij een Go Pass 1 staat een heen- en terugreis zelfs automatisch aangevinkt. Daardoor is de kans groot dat de klant nog nauwelijks aandacht besteedt aan de datum van de terugreis.

Het gebeurt dan ook regelmatig dat een jonge reiziger de datum van de heenreis intikt en nietsvermoedend de facto een heen- en terugreis bestelt. Wanneer de terugreis op een andere datum plaatsvindt, wordt de jongere bij de controle geconfronteerd met het feit dat zijn Go Pass 1 niet meer geldig is en volgt een boete. De NMBS-Groep blijkt weinig begrip te hebben voor het misverstand en grijpt terug naar het feit dat het om een Ticket-on-line-vervoerbewijs gaat. Deze zijn nu eenmaal niet terugbetaalbaar. De nieuwe, jonge klant kan zich niet van de indruk ontdoen dat hij onvoldoende informatie kreeg en voelt zich in de kou gezet.

Ook bij het Summer Ticket (een ticket tijdelijk aangeboden voor reizen van maandag tot vrijdag vanaf 1 juli tot en met 31 augustus 2010) worden reizigers geconfronteerd met hetzelfde probleem.

De ombudsman vroeg de NMBS-Groep dan ook om het aankoop scherm in die zin aan te passen om dergelijke misverstanden te voorkomen. Bij het Weekendbiljet bijvoorbeeld wordt de mogelijkheid wel voorzien om de datum van de terugreis te kiezen. De NMBS-Groep ging hierop tot op heden niet in.

UIT DE PRAKTIJK

2010/3116 De klant is niet akkoord met de vroegtijdige stopzetting van de actie Bonus Key Card, waarbij de klant bij het indienen van een volledig ingevulde Key Card, een gratis lijn krijgt.

2010/3912 De klant koopt via Ticket-on-line drie vervoerbewijzen aan. Hij kiest voor zijn heen- en terugreis voor twee Summer Tickets en één Go Pass 1. Hij vinkt bij de aankoop nietsvermoedend 'heen- en terug' aan en tijdens zijn terugreis krijgt hij een boete omdat zijn biljetten niet meer geldig zijn.

De NMBS-Groep meldt dat de tickets aangekocht zijn via Ticket-on-line. Deze biljetten zijn dus niet terugbetaalbaar.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat het aankoop scherm tot misverstanden kan leiden. Aangezien het om nieuwe producten gaat, die vooral online gepromoot worden (Go Pass 1 is enkel via het internet te verkrijgen), is het jammer dat de klant niet volledig ingelicht wordt via het aankoop scherm. Dit is immers wél mogelijk bij aankoop van een Weekendbiljet, waarbij de keuze kan worden gemaakt om een andere terugreisdatum aan te vinken. Dossier nog in behandeling.

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Kaart Kosteloze Begeleider

Zoals gemeld in het Jaarverslag 2006¹ hanteert de NMBS-Groep in vergelijking met andere openbare vervoermaatschappijen veruit de strengste normen bij het toekennen van de kaart 'Kosteloze begeleider'. Voor zowel DE LIJN als MIVB moet een handicap van minstens 66% (vermindering zelfredzaamheid met tenminste 9 punten) worden vastgesteld.

Bij TEC geldt de norm van een fysische handicap van 20% en een mentale handicap van 30%.

Bij de NMBS-Groep blijven de volgende voorwaarden van kracht:

- een vermindering van zelfredzaamheid met tenminste 12 punten volgens de handleiding 'evaluatie van de graad van zelfredzaamheid';
- een blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid van minstens 80%;
- blijvende invaliditeit van minstens 50% met als rechtstreekse oorzaak de onderste ledematen;
- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen;
- een integratietegemoetkoming categorie III of IV.

De kaart 'Kosteloze begeleider' biedt de mogelijkheid samen te reizen met een andere persoon met één enkel vervoerbewijs. Zelf moet betrokkene een vervoerbewijs geldig in eerste of in tweede klas hebben. De begeleider reist gratis, in dezelfde klas en op hetzelfde traject. De begeleider is ofwel een persoon ofwel een hond aan de leiband.

De kaart 'Kosteloze begeleider' is 5 jaar geldig (of voor een kortere termijn indien het attest een einddatum van ongeschiktheid vermeldt) en is geldig op het volledige NMBS-net, evenals op de lijnen van de regionale vervoermaatschappijen DE LIJN en TEC. De houder van de kaart kan eveneens gebruik maken van de Minibus van de MIVB (voor meer inlichtingen bij de MIVB: 02/515 23 65).

Wat betreft de toepassing van de strengere normen, verwijst de NMBS-Groep steeds naar externe oorzaken.

¹ Jaarverslag 2006, bladzijde 103, 104.

Naast het verwijzen naar de administraties van Sociale Zaken Volksgezondheid of Leefmilieu (deze melden dat zij enkel optreden om na te gaan of de gebruiker voldoet aan de geldende criteria) én het Beheerscontract ¹ (hierin wordt het recht op gratis vervoer vastgelegd voor deze reizigers, maar worden geen criteria vermeld waaraan de hulpbehoevende moet voldoen) worden geen essentiële argumenten aangebracht en blijft de discussie over de versoepeling van het toekennen van deze kaart actueel.

Het versoepelen van de toekenningsvoorwaarden zou meer mensen met beperkte mobiliteit de mogelijkheid geven om te reizen, zonder beroep te doen op begeleiding van de NMBS-Groep. Het zou een oplossing kunnen bieden voor organisatorische problemen zowel voor de NMBS-Groep zélf, als voor de reiziger met beperkte mobiliteit die er af en toe mee wordt geconfronteerd. (Bijvoorbeeld op piekmomenten met een tekort aan beschikbaar personeel of tijdens de weekends kan dit soelaas bieden).

De reizigers in het bezit van een kaart ‘Kosteloze begeleider’ hoeven immers ook niet noodzakelijk 24 uur op voorhand te verwittigen wanneer zij een treinreis willen maken, zij hebben wellicht met deze Kaart meer mogelijkheden om op soepele wijze hun individueel levenspad te realiseren ². De NMBS-Groep kan het gebruik van middelen en personeel meer toespitsen op reizigers die echt niet zonder haar hulp de trein kunnen nemen (zoals rolstoelgebruikers).

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt dat er enkel een herziening van de toekenningsvoorwaarden kan zijn wanneer de bevoegde overheid bereid blijkt om een impactstudie te laten uitvoeren. Deze impactstudie moet dan duidelijk maken wat de budgettaire gevolgen zijn van een versoepeling. *‘Verliezen voor de NMBS dienen gecompenseerd te worden, aangezien we dan te maken zouden krijgen met een groep gebruikers die beduidend groter wordt’*, aldus de NMBS-Groep.

Wanneer de ombudsman de NMBS-Groep er op wijst dat zij deze materie helaas enkel financieel benadert en hierdoor een vlottere mobiliteit van de beoogde doelgroep niet centraal zet, reageert de NMBS-Groep met een ander argument.

Een versoepeling van de toekenningsvoorwaarden van de kaart ‘Kosteloze begeleider’ zou, volgens haar, niet noodzakelijk een vereenvoudiging of oplossing bieden. Bij navraag bij het Call Center blijkt immers dat het ‘grootste’ deel van de klanten die om hulp verzoekt personen zijn die reeds over een kaart ‘Kosteloze begeleider’ beschikken (‘vooral rolstoelgebruikers’). Bij de niet-rolstoelgebruikers gaat het ‘voornamelijk’ over blinden en slechtzienden.

¹ Beheerscontract 2008 - 2012 tussen de Staat en de NMBS nv, gepubliceerd in Belgisch Staatsblad van 3 juli 2008, KB. bijlage 12, 34166.

² Jaarverslag 2008, blz. 131 – 135.

Volgens de NMBS-Groep vragen personen met een lichte handicap zelden om assistentie.

Deze ‘vaststelling’ wordt echter nooit gestaafd met concrete cijfers. De cijfers blijven, ondanks herhaaldelijk aandringen, vaag en geven volgens de ombudsman geen enkele relevante indicatie ter zake.

Kaart ‘50% vermindering’

De NMBS-Groep beslist om op 1 februari 2010 de Kaart 50% vermindering niet meer te verkopen wegens het geringe aantal gebruikers. Volgens haar gaat het slechts om 4000 klanten. De geldigheidsduur van de door de reiziger reeds aangekochte validering blijft gerespecteerd.

De beslissing om de ‘Kaart 50% vermindering’ af te schaffen gebeurde volgens de NMBS-Groep in overleg met de voogdijminister en past bij de politiek aangaande de vereenvoudiging van haar producten.

De ‘Kaart 50% vermindering’ bestaat uit een moederkaart (nominatief en niet overdraagbaar) en een valideringsbiljet. De moederkaart (voor de aanmaak betaalt men 4,80 euro) is tien jaar geldig en tegen betaling van 110 euro kan de klant, vanaf de door hem gekozen datum, zijn ‘Kaart 50% vermindering’ voor een jaar valideren.

Op vertoon van de ‘Kaart 50% vermindering’ krijgt de klant 50% korting bij aankoop van een enkel en/of heen- en terugbiljet in tweede en eerste klasse. Deze korting geldt ook bij de aankoop van een 10-rittenkaart voor een bepaald traject.

De ‘Kaart 50% vermindering’ is zeer voordelig voor de occasionele reiziger die over het ganse net reist en op werkdagen geen vergelijkbare korting kan genieten.

Als alternatief verwijst de NMBS-Groep naar de Key Card, Go Pass, Rail Pass, het Seniorbiljet en het Weekendbiljet.

De producten die de NMBS-Groep als alternatief voorstelt zijn niet echt relevant. Ze beantwoorden niet aan het profiel van de klant of zijn duurder:

- de promotionele producten zijn periodiek gebonden en bedoeld voor een bepaalde doelgroep;
- de Rail Pass is pas voordelig als de afstand tot de bestemming meer dan 100 km bedraagt;
- het Weekendbiljet is even duur en biedt dus geen enkele meerwaarde;
- de Key Card wordt gebruikt bij een korte verplaatsing binnen de geldigheidszone van de kaart.

Wanneer de ombudsman aan de NMBS-Groep vraagt of ze de klant, aan de hand van zijn profiel, een product kan aanbieden dat niet periodiek gebonden en goedkoper is dan een biljet aan 50% vermindering, antwoordt de NMBS-Groep negatief en verwijst ze naar een te grote productdifferentiatie indien elke klant een aangepast tarief wenst.

Volgens het beheerscontract zal de NMBS-Groep in haar tariefbeleid streven naar een grote prijsdifferentiatie. Meer gedifferentieerde prijzen kunnen immers tijdens de daluren de aantrekkelijkheid van het treinreizen verhogen en aldus rechtstreeks bijdragen tot het waarmaken van de groeidoelstellingen.

Laat nu net deze verminderingskaart het juiste product zijn om deze tariefdiversificatie waar te maken.

Door het afschaffen van de 'Kaart 50% vermindering' hebben klanten die reizen over het ganse net geen mogelijkheid meer om met een flexibel product aan een redelijk tarief te reizen. De 'Kaart 50% vermindering' is een antwoord op dergelijke situatie: een betaalbare formule voor trouwe klanten zonder vast reispatroon. De kortingskaart vult dus de opening die door de andere minder interessante tarieven, voor dergelijke klanten wordt gelaten. Daar waar de NMBS-Groep stelt dat ze haar productengamma wil vereenvoudigen tot producten waar de reiziger zich gemakkelijk kan in terugvinden, zien nieuwe (tijdelijke) producten het licht zoals het Summer Ticket en Go Pass¹. Waar blijft de logica?

De Kaart 50% vermindering is trouwens niet echt een product. Met deze kaart wordt een biljet aan 50% vermindering aangekocht, zoals ook iemand met een kortingskaart 'Verhoogde tegemoetkoming'¹ of kortingskaart 'Grote Gezinnen' kan doen. Het is een kaart die recht geeft op een bestaand product tegen kortingtarief.

De vraag is of het beleidsmatig en commercieel verstandig is een product te schrappen dat een oplossing biedt voor een bepaald reisprofiel waarvoor andere formules niet geschikt blijken, waardoor de potentieel regelmatig reizende klant het volle tarief kan vermijden.

Volgens de NMBS-Groep wordt slechts een klein aantal reizigers getroffen door de afschaffing van de 'Kaart 50% vermindering'. Desondanks de gevoerde publiciteit was de kortingskaart niet populair bij de reizigers.

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat er voor dit product nooit enige vorm van publiciteit (waarbij het product promotioneel extra in de verf wordt gezet) is gevoerd. Hoe kan worden bepaald dat een product niet populair is wanneer het niet goed is gekend? Kan de populariteit van een product wel degelijk worden getoetst aan de verkoop als er nooit enige vorm van promotie was om de potentiële doelgroep met het product bekend te maken?

Wordt het dan geen tijd om ernstig na te denken of dit product al dan niet nodig is en opnieuw in de markt moet worden geplaatst?

¹ Voorheen WIGW/OMNIO.

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2009/2512 Een 14-jarige klant pendelt op de verbinding Koksijde/Roeselare. Omdat hij buiten de toegelaten reisweg reist, stelt de treinbegeleider een formulier C170 op.

Ook moet de klant de treinbegeleider 5 euro geven maar ontvangt daarvan geen bewijs.

De klant vergiste zich van trein bij het overstappen in Lichtervelde, hij reed richting Brugge en niet Kortrijk.

De NMBS-Groep meldt dat de treinbegeleider als een correcte medewerker bekend staat. Er zijn onvoldoende elementen om de eerlijkheid van de bediende in twijfel te trekken.

De NMBS-Groep handhaaft haar vordering.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de klant geen frauduleuze intentie had - hij vergiste zich in het overstapstation van trein en was daarom een *'verdwaalde reiziger'* die normaliter gratis in regel kan worden gesteld (formulier C6). Een treinbegeleider moet deze procedure normaliter kennen.

De treinbegeleider beweert steeds omzichtig te werk te gaan met minderjarige reizigers. Het feit dat hij toch een vaststelling heeft opgesteld wijst er volgens de NMBS-Groep op dat de reiziger zich onredelijk of uitdagend heeft opgesteld.

De ombudsman vindt in de inleidende mail van de klant niet de onredelijke en/of uitdagende ondertoon terug waar de NMBS-Groep naar verwijst.

Verder is dit dossier een schoolvoorbeeld van een situatie waarin de treinbegeleider tegelijk rechter en partij is. Hoewel betrokkene door de reiziger wordt geïnterpelleerd omdat hij 5 euro heeft aangenomen zonder daarvoor een kwijting te hebben afgeleverd, een melding die op zich niet onredelijk of uitdagend is en dit een indicatie zou kunnen zijn van mogelijk onoorbaar gedrag, gaat de NMBS-Groep daar verder niet op in.

Het lijkt niet aanvaardbaar dat de NMBS-Groep de items *'verdwaalde reiziger'* en *'verdwenen 5 euro'* zomaar naast zich neerlegt; zij hoort integendeel een objectief onderzoek te gelasten.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af.

Er zijn volgens haar geen redenen om te twijfelen aan de oprechtheid van de bediende en de reiziger stelde zich in zijn inleidende e-mail wel degelijk onredelijk en/of uitdagend op. Desgewenst moet de klant maar klacht indienen bij de politie wegens diefstal van 5 euro door de treinbegeleider, zo stelt de NMBS-Groep.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit.

Het lijkt hem aangewezen om het dossier terug te brengen tot de essentie van het voorval: een gehaaste reiziger die in het overstapstation in de verkeerde klaarstaande trein stapt.

De reiziger wordt niet behandeld als '*verdwaalde reiziger*' maar beschouwd als '*zwartrijder*'. Er wordt door het treinpersoneel geopteerd voor een betaling, en er wordt uiteindelijk een formulier C170 opgesteld.

Is het abnormaal dat de klant die te goeder trouw is, geëmotioneerd reageert op zoveel onbegrip voor zijn situatie?

Een assertieve opstelling van de klant wordt door de NMBS-Groep geïnterpreteerd als onredelijk en/of uitdagend.

De ombudsman adviseert dat de NMBS-Groep het dossier zonder gevolg klasseert, dat zij de reeds betaalde sommen terugbetaalt en dat zij haar klant een commerciële compensatie aanbiedt voor de zoek geraakte 5 euro.

Het advies wordt opgevolgd. De NMBS-Groep betaalt 33,50 euro terug en zij biedt de klant een waardebon van 5 euro aan.

2009/3036 De klant haar zoon heeft voor zijn 16 jaar een bon gekregen van de NMBS-Groep voor het afhalen van een Go-Pass met als uiterste datum 31 mei 2009. De zoon heeft dit uit het oog verloren en de klant heeft de bon tussen een stapel papier gevonden. Nu stelt de klant de vraag of het toch niet mogelijk is om alsnog de Go-Pass te bekomen.

Volgens de NMBS-Groep kan er nagekeken worden of er al dan niet een Go-Pass-brief is opgestuurd. De code voor ophaling is strikt persoonlijk en uniek. De NMBS-Groep kan nagaan of de Go-Pass al dan niet werd afgehaald. Het antwoord van de NMBS-Groep op de vraag van de klant blijft negatief, de fout ligt bij de klant. De voorwaarden laten niet toe hiervoor een duplicaat te voorzien.

Naar de ombudsman aanneemt is dit als promotie bedoeld om het treingebruik en Go-Pass te promoten bij de jongeren. Is de weigering van aflevering van een duplicaat of een gelijkaardige regeling niet eerder een negatieve publiciteit tegenover deze (toekomstige) klant? De klant geeft zelf toe dat hij in de fout te gaan; wegens een vergetelheid heeft hij zich niet aangeboden binnen de vooropgestelde termijn om de Go-Pass te bekomen. De klant blijft wel degelijk geïnteresseerd in verplaatsing per trein, vandaar deze stappen om toch het product Go-Pass te kunnen bekomen. De NMBS-Groep weigert deze aanvraag tot uitgifte van een duplicaat pertinent af te leveren.

De NMBS-Groep zegt dat zij onmogelijk verantwoordelijk kan gesteld worden voor wat er met waardebons, die in het bezit zijn van klanten, gebeurt. Mocht de klant gezegd hebben dat hij geen brief met de post had gekregen, dan zou hij dus wel voldoen aan de voorwaarden om een duplicaat te krijgen. Wat is het verschil tussen een klant die geen brief gekregen heeft (waar niet noodzakelijk bewijzen van zijn) en een klant die er wel een gekregen heeft, maar toegeeft dat deze door omstandigheden niet heeft kunnen afhalen?

Het is dus niet zo dat de klant probeert te frauderen door meerdere Go-Passen tegelijk af te halen. Het zou billijk zijn mocht de NMBS-Groep in dit geval een duplicaat afleveren aan de klant.

Het antwoord blijft negatief. Er mag geen duplicaat van de waardebon opgestuurd worden. Er werd genoeg tijd geboden aan de klant om de Go-Pass af te halen. Dit kon gebeuren door iemand anders dan de geadresseerde. Met andere woorden er mag geen duplicaat meer opgestuurd worden nadat de datum is overschreden.

De klant betwist het feit niet dat hij een brief gekregen heeft om deze Go-Pass af te halen. Hij betwist ook niet het feit dat hij, tussen de ontvangst van de brief en de vervaldatum, tijd heeft gehad om deze af te halen.

De klant stelt de vraag te goeder trouw om alsnog gebruik te kunnen maken van de Go-Pass die hem aangeboden werd.

Dit aanbod, dat trouwens door de overheid gefinancierd en opgelegd werd aan de NMBS-Groep, geeft de klant de gelegenheid om kennis te maken op een positieve manier met de trein. Tot nu toe is deze kennismaking stroef verlopen, maar kan door de NMBS-Groep nog positief worden omgebogen.

De NMBS-Groep levert de klant de mogelijkheid om alsnog gebruik te maken van de actie Go-Pass 16.

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep afgewezen omdat de termijn voor het aanvragen van een duplicaat met meer dan twee maand werd overschreden.

2009/4280 + 2009/5249 + 2009/5278 + 2009/5398 + 2010/0674 + 2010/1763 + 2010/2763 + 2010/2982 + 2010/3224

De klanten protesteren tegen de invoering van de Diabolotoeslag: met een Seniorbiljet naar de luchthaven betaalt de klant steeds de dubbele toeslag, zelfs als er geen terugreis is met het Seniorbiljet.

De NMBS-Groep verduidelijkt waarom de Diabolotoeslag wordt geheven. Om één en ander eenvoudig te houden, werd beslist om de toeslag zoveel mogelijk te integreren in de prijs van het biljet. *'Aangezien zowel de heen- als de terugreis wordt uitgevoerd, wordt voor een heen-en-terugbiljet de toeslag tweemaal gerekend'.*

Volgens de ombudsman gaat de NMBS-Groep er te gemakkelijk van uit dat met een Seniorbiljet de terugreis steeds effectief wordt afgelegd. Uit ervaring kan zij niet anders dan weten dat dit, gelet op de zeer gunstige prijszetting van dat product, heel dikwijls niet het geval is.

Waarom wordt de klant dan niet de mogelijkheid geboden om de toeslag voor de terugreis niet te betalen of om deze terug te vragen na bevestiging door een treinbegeleider dat het biljet voor de terugreis niet wordt gebruikt?

De Diabolotoeslag is een retributie voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur van en naar de luchthaven; wanneer de infrastructuur niet wordt gebruikt, mag de retributie niet worden geheven of moet ze worden terugbetaald.

De NMBS-Groep ziet dat anders.

- de gebruiksmodaliteiten van het Seniorbiljet zijn vastgelegd in het beheerscontract;
- omdat het Seniorbiljet een heen- en terug biljet is, wordt de Diabolotoeslag automatisch verrekend, ongeacht of de klant al dan niet gebruik maakt van de terugreis;
- de klant die slechts een enkele reis wenst te maken, kan opteren voor 'alternatieve producten'.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de Diabolotoeslag in artikel 12 van de 'Wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen' wordt omschreven als een '*passagierstoeslag*' die wordt geïnd '*voor elke treinreis van/ naar de luchthaven*'.

Wanneer een treinreis niet wordt afgelegd (omdat de reiziger er vrijwillig van afziet, wat mogelijk is conform artikel 2.2.1.2 §5 eerste alinea van de Vervoersvoorwaarden), is de Diabolotoeslag dus niet verschuldigd.

In het tussen de federale overheid en de NMBS NV afgesloten beheerscontract is inzake het Seniorbiljet in de bijlage 12.2.4 enkel voorzien dat het om een retourbiljet gaat tegen een vast tarief waarvoor een reisbeperking geldt (vertrekkur en toegelaten reisdata).

De Diabolotoeslag komt niet specifiek aan bod voor wat dit product betreft.

Het automatisch aanrekenen van de toeslag voor de terugreis is dus een initiatief van de NMBS-Groep dat niet voorkomt in de wet of in het beheerscontract.

Door deze toeslag ook absoluut te willen aanrekenen voor een reis die niet wordt afgelegd, gaat de NMBS-Groep duidelijk verder dan de bedoeling van de wetgever, in casu het opleggen van een gebruiksvergoeding.

Wanneer de infrastructuur niet wordt gebruikt, is de retributie niet verschuldigd.

De NMBS-Groep weet pertinent dat zeer veel (de meeste) reizigers naar de luchthaven dat doen met de bedoeling er het vliegtuig te nemen, dus meestal zonder dezelfde dag terug te keren. Wanneer de senior gebruik wenst te maken van zijn recht op een verminderd tarief, opgelegd door de federale overheid, en van zijn recht om de terugreis ervan niet op te nemen, hoort de NMBS-Groep hem daar niet voor te straffen door het opleggen van een retributie voor het NIET gebruiken van de infrastructuur.

Het verwijzen van de senior naar '*alternatieve producten*' is een uitholling van het door de federale overheid vooropgestelde doel: het bevorderen van de mobiliteit van de senioren bij middel van een aangepast tariefbeleid.

Het afzonderlijke biljet '*Diabolotoeslag*' bestaat reeds (art. 2.2.0.1 §4 van de vervoersvoorwaarden) en het is zelfs beschikbaar voor verkoop via internet.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelde de ombudsman het volgende compromis voor:

- de NMBS-Groep rekent de Diabolotoeslag niet ambtshalve (tweemaal) aan voor het Seniorbiljet;
- aangezien het in dit geval duidelijk is dat de terugreis van het Seniorbiljet niet werd afgelegd, en dat de retributie voor het gebruik van de infrastructuur dus niet verschuldigd was, betaalt de NMBS-Groep deze terug of biedt zij een compensatie aan.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af zonder in te gaan op de argumentering. Zij meldt slechts dat sinds 1 februari 2011 de vervoersvoorwaarden worden aangepast en dat voor Seniorenbiljetten na die datum aangekocht de Diabolotoeslag kan terugbetaald worden.

Aangezien de NMBS-Groep in de afwijzing van het compromisvoorstel niet ingaat op de argumentering, herneemt de ombudsman deze integraal in zijn advies.

Volgens artikel 12 van de 'Wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen' wordt de Diabolotoeslag omschreven als een '*passagierstoeslag*' die wordt geïnd '*voor elke treinreis van/ naar de luchthaven*'.

Deze passagierstoeslag is naar zijn aard een retributie voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur van/naar de luchthaven.

In een arrest inzake een geschil over een vordering van parkeergeld door de stad Verviers, hanteert het Hof van Cassatie de volgende definitie voor het begrip retributie: het gaat om een vergoeding die de overheid vraagt voor een prestatie of voordeel verstrekt in iemands persoonlijk belang. Het bedrag van de vergoeding moet een redelijk verband vertonen met de geleverde dienst; zoniet verkrijgt de vergoeding de aard van een belasting¹.

Volgens C. REDANT² wordt het begrip '*retributie*' in de rechtsleer en rechtspraak over het algemeen omschreven als de billijke vergoeding die door de overheid wordt opgelegd wegens het individuele voordeel dat de vergoedingsplichtige heeft gehaald uit een overheidsdienst waarop hij vrijwillig een beroep heeft gedaan.

Aan de vereiste dat de vergoedingsplichtige vrijwillig een beroep heeft gedaan op de geleverde overheidsdienst is in deze niet voldaan; uit het dossier blijkt integendeel dat de klant er voor de terugreis pertinent geen beroep wenste op te doen omdat hij nooit van plan was om de terugreis met het Seniorbiljet af te leggen.

Aan de vereiste dat de vergoedingsplichtige een individueel voordeel heeft gehaald uit de dienstverlening is evenmin voldaan aangezien hij de terugreis niet heeft afgelegd.

De door de NMBS-Groep in haar reactie op het compromisvoorstel in het vooruitzicht gestelde terugbetaling van de Diabolotoeslag voor Seniorbiljetten die vanaf 1 februari

¹ LIEVE LEMOINE, '*Retributie of belasting?*', BinnenBand, januari 2000; 21-23

² C. REDANT, '*Wat verstaat men onder het begrip 'retributie'? Een analyse van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer in het licht van de grondwet*', T.F.R. 2003; 95-107; '*Bibliotheek milieurecht en ruimtelijke ordening*', Larcier; 173.

2011 werden afgeleverd, is een lege doos, aangezien de daarbij in rekening gebrachte administratiekosten hoger zijn dan de prijs van de toeslag.

- Omdat bij wet van 30 april 2007 ingevoerde *'passagierstoeslag'* die wordt geïnd *'voor elke treinreis van/ naar de luchthaven'* een retributie is;
- omdat de klant onmiskenbaar aangeeft dat de terugreis van het Seniorbiljet niet wordt gebruikt;
- omdat tegenover de voor de teugreis geïnde retributie geen geleverde prestatie staat waarvoor de retributie bedoeld is;
- omdat in dat geval niet is voldaan aan de in de rechtspraak en rechtsleer gestelde vereiste dat de vergoedingsplichtige een persoonlijk voordeel heeft gehaald uit de prestatie waarvoor de retributie wordt geheven;
- Omdat evenmin is voldaan aan de vereiste dat de vergoedingsplichtige vrijwillig heeft gekozen voor het verlenen van de prestatie waarvoor de retributie wordt geheven;
- Omdat in het verkoopssysteem van de NMBS-Groep via alle gebruikte verkoopkanalen een product beschikbaar is waarmee de gebruiker de verschuldigde retributie kan voldoen;

brenkt de ombudsman volgend advies uit:

- De NMBS-Groep rekent de Diabolotoeslag niet ambtshalve aan voor het Seniorbiljet;
- Aangezien het in dit geval duidelijk is dat de terugreis van het Seniorbiljet niet werd afgelegd, en dat de retributie voor het gebruik van de infrastructuur dus niet verschuldigd was, betaalt de NMBS-Groep deze terug of biedt zij een compensatie aan.

In een eerste afwijzing van het advies (23 juli 2010) werpt de NMBS-Groep op dat een Seniorbiljet een promotioneel heen- en terugbiljet is met een zeer aantrekkelijke prijs en dat er daarom bepaalde gebruiksbeperkingen aan zijn verbonden, onder andere dat het niet kan worden terugbetaald.

Ook voor standaardbiljetten gelden bepaalde regels voor terugbetaling van het ongebruikte gedeelte van heen- en terugbiljetten, ondermeer dat ze enkel worden terugbetaald op basis van een daarvoor bestemd formulier C6, afgeleverd door het stations- of het begeleidingspersoneel. Bovendien worden, behalve bij een fout van de NMBS-Groep, 4,80 euro dossierkosten aangerekend.

De Diabolotoeslag wordt aangerekend per rit van en naar de luchthaven. Het Seniorbiljet is een heen- en terugbiljet en de toeslag wordt dus ambtshalve en terecht dubbel aangerekend.

Wanneer de reiziger voor een heen- en terugbiljet kiest, is het een bewuste en vrijwillige keuze en aanvaardt hij principieel de voorwaarden. Wanneer achteraf blijkt dat hij de verkeerde keuze heeft gemaakt, moet hij daarvan de gevolgen dragen.

Omdat in de afwijzing van het advies slechts een niet aan de orde zijnde uiteenzetting wordt gegeven over de voordelige prijszetting van het Seniorbiljet en over de geldende terugbetalingsregels voor biljetten, zonder dat wordt ingegaan op deze argumentering over

de dubbele heffing van de Diabolotoeslag, kan de ombudsman de afwijzing van het advies niet aanvaarden. Er is immers niet voldaan aan de in artikel 43 §5 van de 'Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven' opgelegde motiveringsplicht.

De ombudsman verzoekt de NMBS-Groep dan ook om het advies opnieuw te onderzoeken.

Om mogelijke misverstanden op te klaren, wijst de ombudsman er op dat het niet de bedoeling is om terugbetaling mogelijk te maken van een niet-gebruikte terugreis van een Seniorbiljet; hij vraagt enkel dat de Diabolotoeslag slechts zou worden aangerekend wanneer een treinreis effectief wordt afgelegd, wat ook de bedoeling was van de wetgever.

Om dat mogelijk te maken, hoeft de NMBS-Groep geen bijkomend of nieuw product te creëren aangezien het toeslagbiljet '*Diabolotoeslag*' al bestaat en zowel wordt aangeboden aan het loket als aan de automaat en via ticket online, zodat de gebruiker van het Seniorbiljet ruim de mogelijkheid heeft om de toeslag te voldoen wanneer deze is verschuldigd.

De NMBS-Groep zou hierdoor geen verlies lijden aangezien de Diabolotoeslag integraal wordt doorgestort aan de firma Northern Diabolo.

In een tweede reactie op het advies (12 januari 2011) meldt de NMBS-Groep dat door de tussenkomenst van de ombudsman in deze materie de reglementering inzake Diabolotoeslag voor Seniorbiljetten vanaf 1 februari 2011 wordt gewijzigd. Voor de dossiers vóór deze periode wordt geen positief gevolg gegeven aan de vraag om terugbetaling van de Diabolotoeslag.

In de afwijzing van ons advies wordt dus andermaal niet ingegaan op onze argumentering over de dubbele heffing van de toeslag.

Daarom kan de ombudsman de afwijzing van het advies niet aanvaarden. Opnieuw is niet voldaan aan de in artikel 43 §5 van de 'Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven' opgelegde motiveringsplicht.

De ombudsman verzoekt de NMBS-Groep eens te meer om het advies opnieuw te onderzoeken.

De NMBS-Groep weigert om de voor de niet-afgelegde terugreis geheven Diabolotoeslag terug te betalen omdat deze volgens haar niet kan gezien worden als een retributie voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur: het Diaboloproject heeft tot doel de toegang per spoor tot de luchthaven te verbeteren door het bouwen van een spoorweginfrastructuur via een Publiek Private Samenwerking. De Diabolotoeslag is niet meer of niet minder dan een financieringsbron van deze Publiek Private Samenwerking en financiert de infrastructuur. De door de wet bepaalde reizigers betalen de toeslag dus niet als tegenprestatie voor een bijzondere dienst die in hun persoonlijk belang wordt geleverd of voor een rechtstreeks en bijzonder voordeel dat hen wordt toegestaan.

Slotbemerkingen van de ombudsman:

- deze uitleg staats haaks op de letterlijke bewoordingen van de wet (*'passagierstoeslag'*) en wordt door de NMBS-Groep dus ook geheven als men geen passagier is;
- als de Diabolotoeslag geen 'retributie' is, dan is het een belasting of taks (art. 170 GW).

2010/0718 en 2010/0897 De klant is niet akkoord met de afschaffing van de 50% verminderingskaart door de NMBS-Groep. De klant spoort twee maal per week tussen Gent en Waregem.

De NMBS-Groep geeft een opsomming van redenen waarom zij beslist heeft om de Kaart 50% vanaf één februari 2010 af te schaffen en stelt dat deze aanpassing uitgewerkt en goedgekeurd werd met het kabinet van de bevoegde minister.

De producten die de NMBS-Groep voorstelt als alternatief voor de kaart 50% vermindering blijken irrelevant:

- de promotionele producten zijn periodiek gebonden en bedoeld voor een bepaalde doelgroep;
- de Rail Pass is pas voordelig als de afstand tot de bestemming meer dan 100 km bedraagt;
- het Weekendbiljet is even duur als een biljet aan 50% vermindering en biedt dus geen enkele meerwaarde, temeer de klant tijdens de week reist.

Volgens het beheerscontract zal de NMBS-Groep in haar tariefbeleid streven naar een grote prijsdifferentiatie. Meer gedifferentieerde prijzen kunnen immers tijdens de daluren de aantrekkelijkheid van het treinreizen verhogen en aldus rechtstreeks bijdragen tot het waarmaken van de groeidoelstellingen.

Laat nu net deze verminderingskaart het juiste product zijn om deze tariefdiversificatie te helpen waarmaken.

Door het afschaffen van de kaart 50% vermindering hebben klanten die zich over het ganse net verplaatsen geen mogelijkheid meer om met een flexibel product aan een redelijk tarief te reizen.

Op de vraag wat de klant als 'gelijkwaardig' alternatief heeft, kan de NMBS-Groep geen volwaardig antwoord geven en verwijst ze naar een te grote productdifferentiatie indien elke klant een aangepast tarief wenst. Dit antwoord is naast de kwestie: de 50% kaart biedt juist een antwoord op deze situatie, met name een betaalbare formule voor trouwe klanten zonder vast reispatroon. Deze kaart vangt aldus de noodzaak op voor een nog grotere differentiatie aan tarieven.

De NMBS-Groep verwijst iedere keer naar een vereenvoudiging van de tarieven. Toch zien nog regelmatig nieuwe producten het licht. Hierbij verwijst de ombudsman naar het

‘Summer-ticket’. Trouwens zolang de nodige en nuttige informatie systematisch wordt verstrekt, mag dit geen onoverkomelijk probleem stellen.

Als compromis stelt de ombudsman het volgende voor: ‘ De NMBS-Groep herzielt de beslissing om de 50% verminderingskaart af te schaffen of biedt de klant een evenwaardig alternatief. Volgens de NMBS-Groep kan zij niet terugkomen op haar beslissing omdat slechts een klein aantal reizigers getroffen zijn. De alternatieve producten zijn alternatieven voor de doorsnee reiziger.

Daarnaast merkt de NMBS-Groep op dat er een duidelijke vraag is van de consument naar een vereenvoudiging van het productengamma en naar producten waar die zich gemakkelijk in kan terugvinden. De tariefaanpassing is uitgewerkt met het kabinet van de voogdijminister die samen met de NMBS-Groep de afschaffing van de weinig populaire Kortingskaart goedkeurde.

De NMBS-Groep blijft herhalen dat het op vraag van de consument is dat het productengamma vereenvoudigd wordt, maar de 50%-verminderingskaart is geen product. Met die kaart wordt een biljet aan 50% vermindering aangekocht, zoals ook iemand met een kortingskaart ‘Verhoogde tegemoetkoming’ kan doen.

Vervolgens blijft de NMBS-Groep verschillende alternatieven voorstellen, die voor de groep gebruikers van de 50%-verminderingskaart niet van toepassing zijn. Deze middengroep reizigers neemt regelmatig de trein waarvoor, buiten deze kaart, geen afdoende alternatief is voor de verschillende afgelegde afstanden. Temeer daar de Key-Card voor korte afstanden bedoeld is en de Rail-Pass slechts voor langere afstanden voordelig is en tevens geen korting biedt.

De ombudsman vraagt aan de NMBS-Groep haar beslissing te herzien of een evenwaardig alternatief aan te bieden. Dit omdat de NMBS-Groep een grote middengroep van reizigers met deze afschaffing nadeel berokkent. Er worden dus geen afdoende alternatieven voorgesteld. Ook omdat de klant tussen de regels valt van zowel de korte- als de lange-afstandgebruiker en omdat de NMBS-Groep niet kan zeggen dat het om een 'klein' aantal reizigers gaat.

De vraag kan trouwens worden gesteld of het vanuit het oogpunt van commerciële politiek verstandig was een product te schrappen dat redding bracht daar waar alle andere formules die voor een bepaald reisprofiel niet geschikt bleken en waardoor de potentieel-regelmatigreizende klant toch nog het volle tarief kon vermijden.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op:

- deze kaart kende een zeer klein succes;
- er bestaan voldoende alternatieven binnen het huidige tarievensgamma;
- de kortingskaart en de Rail Pass dienen hetzelfde doelpubliek;
- op dit moment heeft NMBS-Groep geen intentie om de kortingskaart opnieuw in te voeren maar in het kader van een totale tariefrevisie kunnen deze concepten eventueel opnieuw worden onderzocht.

De NMBS-Groep geeft toe dat er inderdaad geen alternatief bestaat voor reizigers die zich uitsluitend op middellange afstand verplaatsen.

Slotbemerking van de ombudsman: was dat niet de essentie van het advies?

2010/2202 Wegens vulkanische activiteit in IJsland is de vlucht van de klant afgelast. Hierdoor ziet hij af van zijn treinreis naar Brussel-Nationaal-Luchthaven en vraagt de terugbetaling van zijn niet-gebruikte biljetten.

Omdat de klant zijn biljetten kocht via de website van de NMBS-Groep (Ticket online), weigert de NMBS-Groep deze terug te betalen.

Volgens de NMBS-Groep kan de klant meermaals hetzelfde biljet afdrukken, nooit het onbetwistbare bewijs leveren dat hij zijn biljetten niet heeft gebruikt en kan het niet-gebruik van de biljetten niet worden gecontroleerd.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat biljetten zijn afgeleverd op de elektronische identiteitskaart van de klant en dus niet meermaals konden worden afgeprint.

De relatie tussen de NMBS-Groep en haar klanten is grotendeels gebaseerd op vertrouwen. Als de NMBS-Groep haar klant antwoordt in termen 'dat de klant nooit een onbetwistbaar bewijs kan leveren', dan is het vertrouwen ver zoek, temeer daar de NMBS-Groep geen enkel element kan duiden in dit dossier dat maar enigszins twijfel zaait. Blijkbaar is het vertrouwen van andere vervoersmaatschappijen in deze klant groter: gezien de onmiskenbare problemen op dat ogenblik, werd alles nadien door hen geregeld.

De klant verklaart dat hij niet met de trein heeft gereisd omdat zijn vlucht wegens de vulkanische activiteit in IJsland was afgelast. Indien deze verklaring van de klant voor de NMBS-Groep niet waarheidsgetrouw is, waarop baseert de NMBS-Groep zich om de klant niet te geloven?

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep alsnog de niet-gebruikte biljetten van de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep wijst dit voorstel af omdat het treinverkeer normaal heeft gereden en zij niet verantwoordelijk is voor de afgelaste vlucht van de klant.

Indien de klant vervangbiljetten had aangekocht voor een treinreis op een andere datum zou de NMBS-Groep deze terugbetalen.

De ombudsman merkt op dat de NMBS-Groep geen uitzondering wil maken op de regel dat biljetten aangekocht via Ticket online niet terugbetaalbaar zijn, maar vervangbiljetten wel.

Indien de klant een biljet in het station had gekocht en niet via Ticket online had de NMBS-Groep dit wel terugbetaald.

De reden waarom de klant zijn reis niet heeft gemaakt zou dezelfde zijn, het product waarmee hij reisde ook. Het enige verschil is de wijze waarop hij zijn biljet kocht.

De NMBS-Groep laat via de media weten dat ze wil dat de klanten meer gebruik maken van haar online diensten. De klant wordt dan echter geconfronteerd met andere Algemene Voorwaarden en kan geen terugbetaling vragen van zijn niet gebruikte biljetten. Het kan niet de bedoeling zijn dat de klant altijd aan het kortste eind trekt en zeker niet in een situatie die algemeen als een situatie van overmacht wordt erkend.

De NMBS-Groep stelt zich trouwens nooit de vraag of het uitstellen van de verplaatsing van de klant wel zin had. De eis om een vervangbiljet te hebben verradt weinig empathie met en blijkbaar ook vertrouwen in de klant die beroep doet op haar dienstverlening.

Omdat de NMBS-Groep bereid is vervangbiljetten terug te betalen en gelet op de begripvolle houding van de andere partijen die bij de klant zijn voorziene reis betrokken waren (vliegtickets, airport shuttle, ...), de nodige media aandacht die er aan dit probleem is besteed en om het vertrouwen in de NMBS-Groep te herstellen, adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep alsnog de biljetten van de klant terugbetaalt of de klant Compensatiebonnen aanbiedt ter waarde van zijn niet gebruikte biljetten.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman en blijft bij haar besluit dat biljetten aangekocht via Ticket online niet terugbetaalbaar zijn.

De ombudsman vindt het betreuenswaardig dat de NMBS-Groep zich in dit dossier niet commercieel opstelt. Door haar beslissing geeft de NMBS-Groep blijk dat het vertrouwen in haar klant ver zoek is, temeer de NMBS-Groep geen enkel element in dit dossier kan vinden dat maar enigszins twijfelt zaait in het nadeel van de klant.

2010/2780 De klant koopt ruim vooraf via de SNCF voor vier personen TGV-tickets van Rijsel naar Parijs voor een reis op 4 april 2010.

Op 3 april koopt hij bij de NMBS-Groep vier tickets van Moeskroen naar Rijsel; hij vult op datum van de reis zijn Rail Pass in voor het traject van Gent naar Moeskroen.

De loketbediende maakt geen opmerkingen over een eventueel gewijzigde dienstregeling op het traject van Gent naar Rijsel of Moeskroen. 's Avonds, voor de reis, consulteert de klant de internationale dienstregelingmodule op de website van de NMBS-Groep en ook hier staat de IC-706 normaal vermeld.

Op 4 april stelt de klant in het station vast dat de dienstregeling van de IC-706 is gewijzigd door vooraf geplande werken: de trein is afgeschaft op het baanvak Gent/Kortrijk.

Om nog op tijd in Parijs te geraken, koopt de klant - op aangeven van de loketbediende - Thalys tickets vanuit Brussel (254 euro). De lijnen van zijn Rail Pass en de tickets Moeskroen/Rijsel werden terugbetaald (met afhouding van 2 x 5 euro administratiekosten) en de niet-gebruikte TGV tickets worden door de NMBS-Groep overgemaakt aan de SNCF.

Omdat de problemen zijn veroorzaakt doordat de gewijzigde dienstregeling van de IC-706 niet was vermeld in de dienstregelingmodule, stuurt de klant aan op terugbetaling van de dure Thalys tickets die hij moest kopen. De NMBS-Groep gaat daar niet op in.

De NMBS-Groep wijst er op dat de klant op drie april in Gent-Dampoort tickets van Moeskroen naar Rijsel kocht; de dienstregeling van het treingedeelte Kortrijk/Rijsel van de IC-706 werd niet beïnvloed door de werken tussen Gent en Kortrijk en de loketbediende hoefde de klant dan ook niet te zeggen dat de dienstregeling op dat baanvak was gewijzigd.

Toch brengt de NMBS-Groep enig begrip op voor de situatie waarin haar klant zich bevond: zij biedt bijkomend voor 20 euro reisbons aan. De niet-gebruikte bij de SNCF gekochte tickets worden voor beslissing overgemaakt aan de Franse spoorwegen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de informatie over de op vier april 2010 gewijzigde dienstregeling van de IC-706 via diverse kanalen werd verspreid maar dat deze belangrijke informatie NIET voorkwam op de meest logische plaats waar de klant reisinformatie zoekt: de internationale dienstregelingmodule op de website van de NMBS-Groep.

Hoewel de klant aan het loket inderdaad '*slechts*' een ticket Moeskroen/Rijsel kocht, had de loketbediende er de klant toch kunnen (moeten) op wijzen dat de dienstverlening naar Kortrijk/Moeskroen die dag was gewijzigd. Niet alleen eist de wetgever (WHPC) van de verkoper dat de consument tijdig, volledig en correct wordt geïnformeerd; het zou op commercieel vlak zeker niet overdreven ambitieus geweest zijn om - als proactieve '*verkoper*' - de klant er op te wijzen (a) dat het bedrijf hem desgewenst ook van Gent naar Moeskroen kan brengen, maar (b) dat de service op dat baanvak die dag door werken gewijzigd was.

Nu beperkte de loketbediende zich tot het '*uitreiken*' van een vervoerbewijs, een handeling die geen enkele meerwaarde biedt boven de service van een biljettenautomaat.

Dat is onmiskenbaar een '*tekortkoming*' die de NMBS-Groep kan worden aangerekend.

De klant zelf is voldoende voorzichtig geweest: zelfs op de vooravond van de reis verifieerde hij via de website van de NMBS-Groep de dienstregeling van de IC-706: er waren geen wijzigingen vermeld.

De klant had zijn reis minutieus (en met oog voor zijn budgettaire mogelijkheden) uitgestippeld door de voordeligste producten van verschillende spoorwegoperatoren te combineren: Rail Pass; klassiek internationaal ticket en een binnenlands TGV ticket van de SNCF. Door de verkeerde dienstregelinginformatie op de website van de NMBS-Groep werd dit uitgekende reisschema in het honderd gestuurd met ernstige financiële gevolgen voor de klant onder de vorm van de aankoop van bijkomende en duurdere tickets.

Er kan bezwaarlijk worden ontkend dat de schade van de klant te wijten is aan de foute informatieverstrekking door de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep hoort in deze haar verantwoordelijkheid te nemen door het financiële nadeel van de klant integraal voor haar rekening te nemen, uiteraard na verrekening van de gebeurlijke tussenkomst van de SNCF.

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- in zijn zoektocht naar de goedkoopste formule voor een reis van Gent via Rijsel naar Parijs sloot de klant bewust drie verschillende contracten af die elk op zich staan;
- hij sloot met de NMBS-Groep slechts een contract af voor een reis van Moeskroen naar Rijsel;
- het is voor discussie vatbaar of de loketbediende een fout maakte omdat deze enkel een gedurende één maand geldig ticket Moeskroen/Rijsel verkocht waarin het traject met vertragingen niet is vervat;
- de 'ongemakken' waren vermeld op de website van NMBS-Mobility maar niet op deze van NMBS-Europe;
- de NMBS-Groep verontschuldigt zich voor deze onzorgvuldigheid.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat de klant niet één maar twee vervoerscontracten afsloot met de NMBS-Groep: één door het aankopen van zijn ticket Moeskroen/Rijsel en ook één door het invullen van zijn Rail Pass.

Een reis van Gent naar Parijs via Rijsel is duidelijk een internationale verplaatsing en het is evident dat men bij het uitstippelen daarvan niet de binnenlandse maar de internationale dienstregelingmodule raadpleegt.

De informatiegarant vindt plaats vóór het afsluiten van het eigenlijke vervoerscontract. Toch is de NMBS-Groep om verschillende redenen aansprakelijk voor de verstrekte informatie:

- in deze precontractuele fase kan de klant terugvallen op art. 1382 BW;
- in de wet op de handelspraktijken omschrijft de wetgever duidelijk de informatieplicht van de verkoper: *'Art. 4 - Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkernwijze voorzienbare gebruik'.*

De door de NMBS-Groep als een 'onzorgvuldigheid' omschreven tekortkoming - omdat geen melding werd gemaakt van de door werken gewijzigde dienstregeling op het traject Gent/Kortrijk - is een 'fout' in de betekenis van art. 1382 BW. De klant leed daardoor schade en deze schade is uitsluitend veroorzaakt door de fout van de verkoper. De klant was zelf voldoende voorzichtig door nog de avond voor de reisdatum de dienstregelingmodule van NMBS-Europe te consulteren.

Omdat hiermee is voldaan aan de door de wetgever gestelde voorwaarden hoort de NMBS-Groep de schade van de klant te vergoeden.

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet opgevolgd:

- de reiziger gebruikte drie verschillende vervoerbewijzen en sloot drie verschillende vervoersovereenkomsten af;
- door de afschaffing van zijn trein Gent/Moeskroen kon de reiziger kiezen tussen terugbetaling van zijn biljet of het voortzetten van de reis via een andere reisweg maar met dezelfde vervoerder. De reiziger koos voor een andere vervoerder (Thalys) en het binnenlandse biljet werd terugbetaald;
- hoewel het via de website verstrekte reisadvies geen rekening houdt met de werken, is dat volgens de NMBS-Groep geen *'fout'* omdat op de uitgeprinte versie een exoneratie-clausule inzake aansprakelijkheid voorkomt;
- de loketbediende beging geen overtreding op de informatieplicht zoals voorzien in de WHPC omdat de klant met de NMBS-Groep geen contract afsloot voor het traject waarop werd gewerkt (Gent/Doornik) maar slecht een ticket Doornik/Rijssel kocht met een binnen een termijn van 30 dagen vrij te kiezen reisdatum;
- het in die omstandigheden toch spontaan verstrekken van informatie over de werken zou - dixit de NMBS-Groep - getuigen van bemoeizucht die door menig klant niet wordt gewaardeerd.

2010/2829 Drie maand voor de geplande reisdatum koopt de klant een niet omwisselbaar of terugbetaalbaar Prem's ticket Paris Austerlitz/Montauban Ville.

In de tussenliggende periode wordt de klant ziek en wordt voor lange tijd gehospitaliseerd. De reis kan niet doorgaan. Een medisch attest bevestigt dat de klant vier maand onmogelijk kan reizen.

Hoewel de klant weet dat haar ticket niet kan omgewisseld of terugbetaald worden, vraagt ze de ombudsman toch om een commerciële regeling te bepleiten. In die optiek laat deze via de cel Internet van de NMBS-Groep 1 maand voor de geplande reisdatum de geboekte plaatsen vrijgeven. De NMBS-Groep wijst een commerciële regeling af, zij wil niet afwijken van de regelgeving.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op de onmogelijkheid van de klant om te reizen: zij wordt geconfronteerd met een situatie van overmacht. Bovendien is het biljet waarvoor een terugbetaling wordt gevraagd 1 maand voor vertrekdatum opnieuw vrijgegeven. Er mag dus worden van uitgegaan dat de zitplaats door de NMBS-Groep probleemloos opnieuw kon verkocht worden, temeer daar de reis was voorzien op de eerste zaterdag van de maand juli, een zeer drukke reisdag. Het is dus mogelijk dat de NMBS-Groep tweemaal inkomsten verwerft door verkoop van dezelfde plaats, tenzij zij bewijst dat de plaats niet opnieuw is verkocht. De ombudsman stelt een commercieel gebaar voor door de klant een Reisbon aan te bieden ter waarde van het niet-gebruikte ticket (46 euro).

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en preciseert dat de klant met kennis van zaken een vervoercontract afsloot voor een product dat niet terugbetaalbaar noch omruilbaar is. De vervoerder treft hier geen schuld, aldus de NMBS-Groep. Bovendien hoeft de NMBS-Groep helemaal niet te bewijzen dat de desbetreffende plaats niet opnieuw is verkocht.

In zijn advies refereert de ombudsman aan het door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen op 6 juni 2000 uitgebrachte advies nummer 2000/1214 inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de NMBS.

In dat advies wordt gesteld dat de stroeve terugbetalingregels van (onder andere) HST producten op zich niet strijdig zijn met de bepalingen van de wet op de handelspraktijken, maar wordt verder gesteld als volgt:

‘Deze clause zou enkel kunnen worden aangevochten worden als het zeker zou zijn dat het geretourneerde ticket hergebruikt zou door de NMBS In die zin zou er van een uitvoering van de overeenkomst in strijd met artikel 1134, derde lid B.W. sprake kunnen zijn’ (te goeder trouw uitvoeren van de overeenkomst). In voorkomend geval zou de desbetreffende clause in de vervoersvoorwaarden strijdig zijn met het artikel 74 §12 van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming.

De ombudsman wijst er op dat dit advies niet bindend is maar dat er onmiskenbaar een aanzienlijk juridisch gezag van uitgaat. De bewering dat de NMBS-Groep niet zelf hoeft te bewijzen dat de plaats niet opnieuw is verkocht, is een schoolvoorbeeld van een kromme redenering. Als de NMBS-Groep dat bewijs niet hoeft te leveren, kan men zich afvragen wie dat dan wel moet doen, want iedereen met een beetje gezond verstand weet immers dat de reiziger zoiets onmogelijk zelf kan aantonen.

De ombudsman argumenteert verder dat in een gezonde en transparante commerciële relatie de verkoper noch de consument zich bekocht mogen voelen, onder welke vorm dan ook. De NMBS-Groep werd in deze aangelegenheid zeker niet benadeeld aangezien zij hoogst waarschijnlijk bijkomende inkomsten heeft binnengerijfd door het feit dat het biljet werd vrijgegeven. Bovendien zou de NMBS-Groep niet benadeeld worden wanneer zij een commerciële regeling zou treffen omdat de prestatie hoe dan ook niet is verleend (het biljet is in haar bezit gebleven). De klant daarentegen wordt wel benadeeld - door een situatie waarop ze geen vat heeft - want zij verliest de totale prijs van het niet-gebruikte ticket (46 euro).

Tenslotte benadrukt de ombudsman dat de naverkoopsvoorwaarden van het Prem's ticket één zaak zijn, maar dat klantenservice iets gans anders is en dat men daarbij verder moet durven gaan dan de reglementering, onder meer door elk geval afzonderlijk te bekijken met een passende commerciële feeling.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op.

2010/3456 In mei 2010 koopt de klant in een grensstation 7 tickets voor een heen- en terugreis op dezelfde dag naar Rijsel. Zij betaalt daarvoor 83,40 euro.

Achteraf verneemt de klant dat er een voordelig grenstarief bestaat dat de verkoper haar echter niet heeft voorgesteld: het Trampoline ticket van 8 euro.

Op basis van deze informatie keert zij terug naar het loket om er de situatie uit te leggen en de initieel gekochte tickets om te ruilen tegen Trampoline tickets. Omdat zijn hiërarchische overste niet aanwezig is, kan (of wil) de bediende deze verrichting niet uitvoeren. Hij stelt voor nieuwe Trampoline tickets te kopen en voor de initiële tickets een terugbetalingaanvraag in te dienen.

Omdat de NMBS-Groep haar niets formeel kan garanderen, ziet de klant af van de reis en dient zij enkel een vraag om terugbetaling in.

De NMBS-Groep wijst er op dat de klant niet preciseerde welke formule zij wenste.

Om commerciële redenen is zij toch bereid om de tickets terug te betalen, echter mits afhouding van 5 euro administratiekosten per ticket en op voorwaarde dat de klant een kopie voorlegt van de in vervanging gekochte tickets.

De klant verduidelijkt dat zij helemaal geen nieuwe tickets heeft gekocht.

De NMBS-Groep 'herziet' haar standpunt (..?) en stemt in met een terugbetaling 'conform de vervoersvoorwaarden', dus mits afhouding van 35 euro administratiekosten.

De ombudsman vindt het feit dat men de klant het voordeeltarief niet voorstelde problematisch. De klant bood zich nochtans aan het loket van een grensstation aan, waar die formule beslist frequent wordt verkocht. Hij laakt het gebrek aan commerciële ingesteldheid van de verkoper.

Verder laat de ombudsman opmerken dat de aankoop van de tickets gegroepeerd (aflevering tussen 16.13 en 16.15 uur) en de betaling met één enkele verrichting gebeurden. Hij wijst er op dat ook de vraag om terugbetaling gegroepeerd is ingediend en niet voor ieder ticket afzonderlijk. Hij stelt voor om slechts eenmaal 5 euro administratiekosten aan te rekenen.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat de klant bij de aankoop haar wensen duidelijk moet omschrijven en het vaak gebeurt dat de klant daarbij de laagste prijs vraagt, wat niet in alle gevallen ook de meest aangewezen formule is.

Het is verbijsterend dat de NMBS-Groep niet aanvaardt dat de loketbediende, zeer goed op de hoogte van het tarifaire gamma, niet spontaan een voordeelticket voorstelt aan een ter zake onervaren klant.

Het bedrijf stelt de klant derhalve voor om de reis af te leggen met hetzelfde aantal personen, voor eind augustus 2010. In voorkomend geval is zij dan bereid om de 5 euro kosten per ticket terug te betalen. De vrienden van de klant wonen echter 900 km ver en zij kan hen daarvoor bezwaarlijk laten terugkeren.

Tot besluit van zijn advies dringt de ombudsman er op aan dat de NMBS-Groep blijk zou geven van gezond verstand door slechts eenmaal administratiekosten aan te rekenen, dus 5 euro voor de 7 tickets samen.

Het advies wordt afgewezen.

2010/3968 Op 17 februari 2010 spoort de klant samen met haar zoon van Parijs naar Bergen. Ze kocht op 7 februari tickets voor de Thalys 9499.

Het treinverkeer is ernstig verstoord door de treinramp in Buizingen twee dagen eerder. In de nasleep ervan beslist Thalys International om de compensatieregeling voor vertragingen op de lijn Brussel/Parijs op te schorten. Zij biedt haar klanten voor reizen in de periode van 16 tot 26 februari de mogelijkheid om tickets om te ruilen of reserveringen te annuleren.

De klant neemt uit voorzorg contact op met de informatiedienst van de NMBS-Groep om te vragen of er ook voor Bergen gevreesd wordt voor verstoord treinverkeer. Het antwoord is negatief.

Thalys 9499 is stipt op tijd aan het perron in Parijs, de klanten mogen instappen. De trein vertrekt niet en er wordt omgeroepen dat men nog op het boordpersoneel wacht om te kunnen vertrekken. Het oponthoud duurt 40 minuten.

De klant dient een vraag om compensatie in. Thalys International wijst die af en formuleert daarbij de toelichting: '... *Ik neem er akte van dat u de afwijzing contesteert van uw vraag om compensatie voor uw reis van 17/02/2010 tussen **Luik en Parijs** met Thalys 9499...*'.

De klantendienst van Thalys International had blijkbaar niet begrepen dat de trein in de andere reisrichting rijdt: van Parijs naar Luik via Bergen, Charleroi en Namen. Deze trein rijdt via een totaal andere spoorlijn dan deze waarop het treinramp zich voordeed en de vertraging houdt dan ook geen enkel verband met het ongeval in Buizingen.

De ombudsman vraagt dat Thalys International haar feitelijke interpretatiefout omtrent de reisrichting erkent en dat zij de voorziene compensatie toekent voor 40 minuten vertraging.

Het advies wordt opgevolgd.

2010/4772 De klant heeft een biljet online gekocht voor de trein Brussel-Nationaal-Luchthaven/Kalmthout om te reizen op 25 september 2010. De klant komt die dag van Amerika terug naar België. De klant heeft echter geen rekening gehouden met het tijdsverschil en merkt dat hij voor de verkeerde datum zijn treinreis gekocht heeft. De klant heeft de NMBS-Groep, vóór de voorziene reisdatum, verzocht om het biljet op de dag erna te mogen gebruiken.

De NMBS-Groep stelt dat vervoerbewijzen aangekocht via internet niet worden terugbetaald. Indien de klant een nieuw vervoerbewijs (hetzelfde traject en dezelfde prijs) overmaakt, zal de NMBS-Groep uitzonderlijk in een compensatie voorzien.

De ombudsman argumenteert dat de klant toegeeft in de fout te zijn gegaan, maar heeft naar zijn vertrekdatum gekeken in Philadelphia USA en niet gelet op zijn aankomstdatum in België.

De klant heeft de biljetten op voorhand gekocht om geen problemen te hebben en de overstaptijd tussen vliegtuig en trein te beperken. De klant heeft dus zelf de tijd genomen en op eigen kosten (printen) de aankoop gedaan.

De klant heeft zich - na vaststelling dat de reisdatum verkeerd was - aangeboden bij de NMBS via mail. Indien het om een reiziger zou gaan die het vervoerbewijs aan het loket heeft gekocht, dan was het vervoerbewijs terugbetaald. De klant heeft uiteindelijk geen gebruik gemaakt van de betrokken vervoerbewijzen, kan dit ook bewijzen, en wenst de terugbetaling.

Een compromisvoorstel wordt gedaan aan de NMBS-Groep 'De NMBS-Groep betaalt de klant het vervoerbewijzen, zonder de verplichte aankoop van nieuwe biljetten, terug.'

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het voorstel, want er werd een commerciële geste voorgesteld. Indien de klant een nieuw biljet zou inleveren, dan zou ze uitzonderlijk in een compensatie voorzien. De klant is hier niet op ingegaan. De NMBS-Groep stelt dan nog dat ze niet verantwoordelijk is voor de foutieve ingave van de vertrekdatum door de reiziger.

De ombudsman stelt hierop het volgende advies op. De klant heeft zelf toegegeven dat de foutieve ingave van datum zijn verantwoordelijkheid was. Hij heeft deze fout willen rechtzetten vóór de voorziene vertrekdatum, maar kreeg daartoe de mogelijkheid niet.

Daar er geen antwoord kwam van de NMBS-Groep weigert de klant dubbel te betalen voor zijn treinreis en heeft hij beslist een ander transportmiddel (de auto) te gebruiken. De klant vraagt de terugbetaling van zijn niet gebruikte vervoerbewijzen.

Dat vervoerbewijs is op naam en op datum en de klant heeft het bewijs dat hij het niet heeft kunnen gebruiken aan de hand van zijn vluchtgegevens.

De NMBS-Groep betaalt de klant zijn vervoerbewijzen, zonder de verplichte aankoop van nieuwe biljetten, terug.

Dossier nog in behandeling..

2010/5247 Op 15 september 2010 wil de klant in een station in de regio Namen een Seniorbiljet naar Brussel kopen. Hij merkt niet op dat het biljet wordt opgesteld met Namen als bestemming. De prijs van het Seniorbiljet is immers steeds dezelfde, ongeacht de gevraagde bestemming.

Tijdens de terugreis uit Brussel merkt de controlebediende op dat de klant reist op een traject dat niet overeenkomt met het biljet;

De klant wijst er op dat hij te goeder trouw handelt. Hij vindt geen gehoor en moet een nieuw Seniorbiljet betalen, vermeerderd met het maakloon.

Uit de reactie van de NMBS-Groep op zijn klacht maakt de klant op dat hij verantwoordelijk is voor het feit dat hij het hem afgeleverde biljet niet heeft nagekeken.

De ombudsman begrijpt niet hoe de klant een financieel voordeel kon halen door een Seniorbiljet naar Namen te vragen: hij wilde immers naar Brussel reizen.

Men kan de klant in deze dan ook geen poging tot fraude ten laste leggen en de NMBS-Groep wordt ook niet benadeeld.

Het is uiteraard niet meer mogelijk om het gesprek tussen de klant en de verkoper te reconstrueren; het blijft een open vraag of de ene zich niet goed heeft uitgedrukt, dan wel of de andere niet goed heeft geluisterd.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om de klant het voordeel van de twijfel te gunnen en 8,20 euro terug te betalen.

De afwijzing van het advies is volgens de NMBS-Groep ingegeven ‘door een streven naar billijkheid’ (sic).



Foto NMBS-Groep

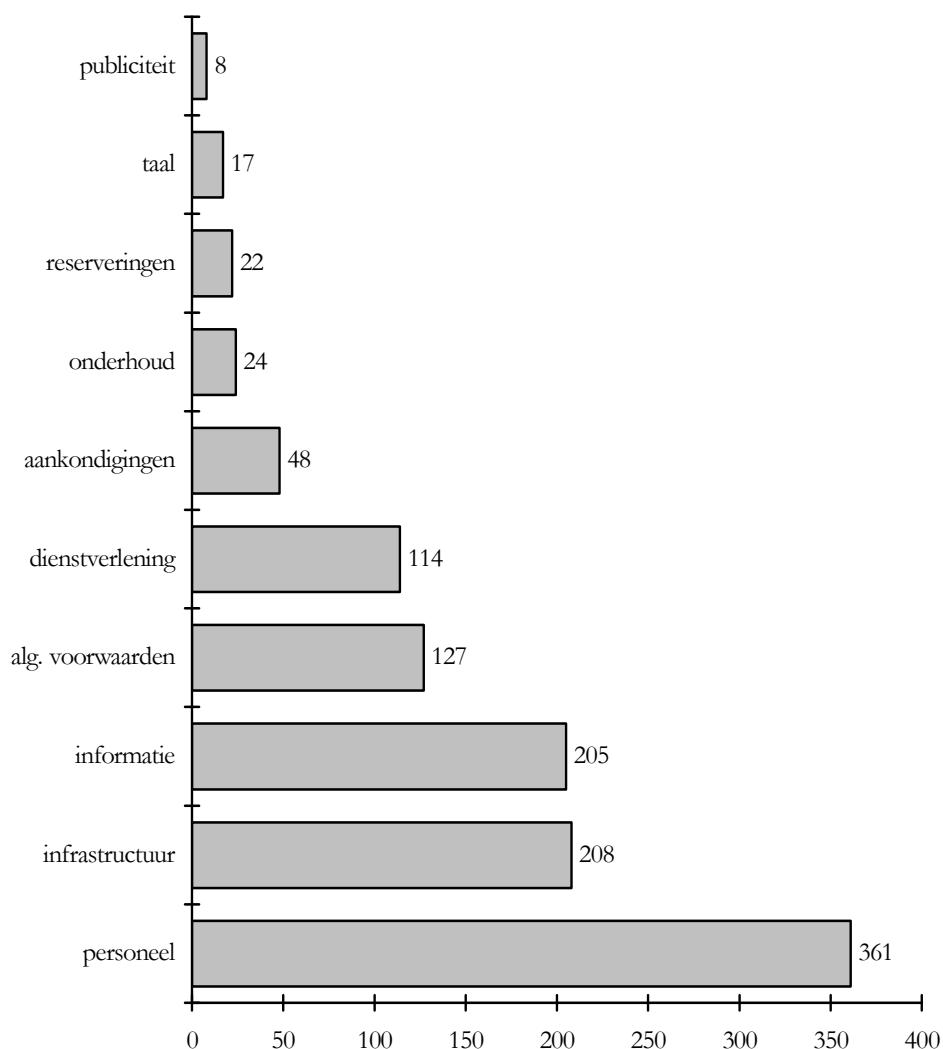
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 1.134 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de ‘Integrale Kwaliteitszorg’ in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 15,8% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



1.3.1. PERSONEEL

Het openbaar vervoer kadert in een strakke organisatie van ritschema's die naadloos op elkaar horen aan te sluiten, een systeem dat nauwgezet moet worden opgevolgd omdat zowat alles er aan vast zit (aansluitingen, informatie, personeelsaffectatie,...). Door de chronische vertragingen waartegen de NMBS-Groep en de reiziger nu aankijken, loopt die organisatie bijzonder moeilijk.

Er moet constant worden ingegrepen om de verstoorde evenwichten te herstellen. Dat moet meestal snel gebeuren en de ingrepen zijn niet altijd even doordacht of geslaagd. Vooral de communicatie daarover is niet goed.

Alle problemen voor de klant komen meestal terecht bij het personeel, wat niet abnormaal is omdat het vaak het eerste en ook enig zichtbare aanspreekpunt is.

Het hoeft dus niet te verbazen dat de irritatie van de klanten over '*personeel*' is toegenomen: het personeel betaalt de rekening voor alles wat voordien in de organisatie fout liep. De klant reageert via die schakels van de organisatie waarmee hij in direct contact komt: de medewerkers van het vervoerbedrijf.

Het personeel beseft veelal ook wel dat het regelmatig kritiek krijgt die uiteindelijk niet persoonlijk is bedoeld, maar dat maakt het er toch niet makkelijker op.

Het ongenoegen komt trouwens niet uitsluitend van de gebruiker. Tijdens klachtenbehandeling vertelt het personeel ons dat het onder grote druk staat, dat het zelf niet altijd over alle elementen beschikt om kwalitatieve dienstverlening te leveren, dat het zelf soms ronduit ongelukkig is met de gang van zaken.

Wanneer een toestand van ondermaatse dienstverlening blijft duren, demotiveert dit een aantal medewerkers. Wanneer meerdere malen iets aan verantwoordelijken wordt gemeld en er geen feedback naar het terrein is, kan een vorm van moedeloosheid toeslaan; er kan bij de medewerker op het terrein de indruk ontstaan dat het toch geen zin meer heeft nog iets te ondernemen. De vraag wordt bijna openlijk gesteld of de kennis van de reële toestand op het terrein voldoende weegt bij het nemen van beslissingen.

In 2010 ontvangt de ombudsman 361 klachten waarin het personeel op de korrel wordt genomen; daarnaast komt ongenoegen over het (niet) optreden en de (ongepaste) houding van het personeel in ondergeschikte orde aan bod in klachten die in dit verslag worden behandeld onder een andere categorie, bijvoorbeeld omdat de trein alweer is ingekort en dus overbezet is (het hoofdmotief voor de klacht) terwijl het treinpersoneel daar (in de perceptie van de klant) onverschillig tegenover staat door de afdeling eerste klas niet open te stellen voor reizigers met een vervoerbewijs tweede klas.

De eerlijkheid gebiedt te vermelden dat er ook felicitaties zijn omdat personeelsleden wél alert en klantgericht optreden en daardoor veel klantenleed voorkomen.

Voor de voor de klant ‘*zichtbare*’ personeelsleden zijn dus het onderwerp van klantenkritiek: treinpersoneel, de verkopers en infobedienden aan de loketten en balies, het stationspersoneel, de interne beveiligingsdienst Securail. Maar ook en in toenemende mate: telefonische aanspreekpunten van informatiecentrales, call centers en helpdesks.

Waarover klaagt de klant concreet? De klant stelt regelmatig een ongepaste attitude aan de kaak, een gebrek aan motivering en empathische vaardigheden. Volgens de klant is het personeelslid niet geïnteresseerd in de reiziger of is het onverschillig, nors of ronduit onbeleefd. De hulp die de klant op dat ogenblik vraagt, wordt niet verleend. Soms wordt hulp botweg geweigerd. Een aantal keren verliest het personeel zelf alle rede en gaat het op een onaanvaardbare wijze tewerk. Dat blijven gelukkig uitzonderingen.

Daarnaast zijn er klachten die te maken hebben met de specifieke beroepsbezigheden.

Zo neemt de klant het treinpersoneel kwalijk dat ergens een voorziene stilstand wordt genegeerd, dat de trein voorbij het perron is gestopt, de deuren te vroeg worden gesloten of niet worden geopend. De NMBS-Groep stelt zich in die gevallen meestal professioneel op: er worden geen excuses of uitvluchten gezocht en de klant ontvangt verontschuldigingen en een commerciële compensatie.

Een veel opgetekende klacht is dat het treinbegeleidingspersoneel zich te stroef, onverzettelijk, te strikt of koel opstelt bij het administratief afhandelen van een vastgestelde onregelmatigheid (C170), dat het daarbij geen oor heeft voor de – vaak oprechte en zeer plausibele – uitleg van de klant waarom iets niet in orde is. Wanneer een klant te goeder trouw is, zich van geen kwaad bewust en helemaal geen fraude op het oog heeft, is het alleszins even slikken bij de boodschap dat het vervoerbewijs niet in orde is, dat een toeslag moet worden betaald. De vraag tot toelichting en/of verduidelijking van de klant wordt soms opgevat als een weigering om zich onmiddellijk in regel te stellen, waarna een vaststelling (PV) wordt opgesteld met daarop een nog hogere ‘*boete*’.

In die context wordt de assertieve opstelling van de klant (Wat is er fout? Wat legt u mij ten laste? Waarom luistert u niet naar mijn uitleg..?) te vaak nog verward met verbale agressie. Dat laatste leidt tot het oproepen van de beveiligingsdienst en/of politie.

Wanneer assertiviteit leidt tot een reactie vanwege de NMBS-Groep die in een absolute wanverhouding staat tot ‘de feiten’ dan slaat de Groep een mal figuur. Bovendien wordt het beeld versterkt van een bedrijf dat het nog altijd moeilijk heeft om in moeilijke momenten, bijvoorbeeld wanneer de dienstverlening een slechte periode kent, op een volwassen manier met de klant, haar klant, om te gaan.

Wanneer de overtreder achteraf de uitleg ontvangt waarom één en ander niet in orde was – een uitleg die best onmiddellijk in de trein kan worden gegeven – en de NMBS-Groep bovendien gas terugneemt door haar vordering te milderen, wordt een opening gecreëerd voor een aanvaardbare regeling.

Er zijn echter ook klachten in gevallen waar de treinbegeleider zich juist wél commercieel, begripvol en klantgericht opstelt door de klant er op te wijzen dat een vervoerbewijs niet correct wordt gebruikt of dat de reiziger (onbewust of ongewild?) onterecht in eerste klas plaatsneemt, waarna de fout wordt rechtgezet of betrokkene wordt gewezen op nog beschikbare (zit)plaatsen tweede klas. Hoewel het personeelslid de reiziger bewust niet verbaliseert, wat strikt genomen zou kunnen, oogst hij slechts kritiek (bemoeizucht).

In die situaties volstaat het veelal dat de ombudsman (in het kader van zijn eerste verkennend onderzoek van de klacht op het vlak van ontvankelijkheid en gegrondheid) in zijn ontvangstbevestiging aan de klant één en ander in de juiste context plaatst, de klant er op wijst dat de controlebediende zich soepel heeft opgesteld en er dus geen reden tot klagen is.

Een specifiek probleem blijft het al dan niet (formeel of de facto) declasseren van de afdeling eerste klas van een ingekorte en/of door omstandigheden overbezette trein.

Enerzijds klagen reizigers tweede klas aan dat de treinbegeleider niet tot declassering overgaat en hen een toeslag laat betalen of hen naar tweede klas verwijst. In toenemende mate wordt de reiziger zelfs (om veiligheidsredenen) de toegang tot een sterk overbezette trein ontzegd.

Anderzijds morren reizigers eerste klas bij declassering dat anderen gratis krijgen waarvoor zij een meerprijs betalen. Ook niet optreden tegen reizigers tweede klas die (onterecht) de afdeling eerste klas inpalmen, of onvoldoende of geen controle ter zake wordt aangeklaagd.

Zeker op dit gebied verschilt de handelswijze nogal eens naargelang de treinbegeleider. Sommigen stellen zich eerder strikt op en zonder al te veel mededogen (gaande van het opleggen van een toeslag tot het kordaat naar tweede klas verwijzen). Anderen vertonen zich node of niet in de afdeling eerste klas of lopen er door zonder echt te controleren.

Het is dus niet altijd gemakkelijk om de klant uit te leggen waarom de ene keer niet mag wat de vorige keer wel kon. Toch moet een oordeelkundig en flexibel optreden van een treinbegeleider worden verkozen boven een rigide regel, waarbij de kans op nog groter ongenoegen reëel is.

Tenslotte blijft het voor een aantal klanten moeilijk te aanvaarden dat de treinbegeleider, na het geven van het elektronische vertreksein (AVG) soms nog lang in de laatste geopende deur blijft staan, zonder hem nog toe te laten tot de trein. Vooral wanneer die klant komt aangestormd van een andere trein met vertraging en er volgens de gepubliceerde dienstregeling wel degelijk een aansluiting is 'voorzien', blijkt de frustratie dan bijzonder groot. Hier blijft meer dan ooit nood aan duidelijke informatie aan de klanten over de strikte veiligheidsvoorschriften bij de vertrekprocedures. In de marge stelt ook de ombudsman vast dat er weer een neiging is om treinen op tijd te laten rijden, veeleer dan reizigers en dat wachttijden van treinen worden verlaten of verkleind, wat in tijden van slechte stiptheid nefast is voor vele aansluitingen.

Hoewel vanuit veiligheidsstandpunt in de hierboven specifieke situatie geen enkele toegeving kan worden gedaan (de trein kan elk ogenblik vertrekken), zou een iets meer klantgerichte houding (die aansluiting wel degelijk durven overwegen) ook al een oplossing – en dus een bijdrage tot grotere veiligheid – kunnen zijn.

Na een aantal ernstige incidenten wordt door de NMBS-Groep gewerkt aan een nieuwe vertrekprocedure. Er zijn nog geen concrete resultaten bekend.

Het waken door de NMBS-Groep over de correcte naleving van de uitgewerkte aansluitingspatronen - inclusief de voorziene of ad hoc besliste wachtregelingen - is essentieel. Even essentieel is het tijdig inlichten van het trein- en perronpersoneel (zodat het vertreksein niet wordt gegeven) en het informeren van de ongeruste reiziger dat de beoogde aansluiting wordt verzekerd. Dat leidt duidelijk tot een win-win situatie.

Tenslotte wordt in de treinen de dienst soms verzekerd door personeelsleden die manifest weigeren om een reiziger met beperkte mobiliteit bij te staan (om een rolstoel of orthopedische driewieler in of uit te laden) of om een reiziger met fiets een handje toe te steken, gewoon omdat dit *'mijn werk niet is'*. Zij worden daarin soms bijgetreden door hun hiërarchische overste, van wie iets meer klantgericht inzicht zou mogen worden verwacht. Het betreft gelukkig uitzonderingen.

Ook over het loketpersoneel heeft de klant zeer specifieke klachten. Niet het gevraagde of voor zijn situatie meest geschikte (het goedkoopste) product wordt afgeleverd, het personeelslid kent de eigen producten onvoldoende, het werkt te traag waardoor de gehaaste klant naar zijn/haar mening te lang moet aanschuiven of er lange wachtrijen ontstaan.

Dat de gebruiks- en toekenningsmodaliteiten van sommige biljetten lang niet voor iedereen (zowel verkoper als klant) altijd even bevattelijk zijn en het personeel dus niet in alle gevallen schuld treft, is ook een feit. Zo ook wanneer bijvoorbeeld de verkoops- of betaalterminal het laat afweten, er onvoldoende aandacht is voor opleiding, er door personeelsgebrek minder loketten open zijn dan voorzien.

Zo is begin 2010 na een jarenlange voorbereidende fase (met vele betrokken instanties) door de Brusselse Gewestelijke Vervoersmaatschappij MIVB finaal en snel beslist dat MOBIB toch zou worden ingevoerd. Het personeel was er blijkbaar niet klaar voor en ook de verkoopssystemen waren onvoldoende aangepast voor de omschakeling. Eén en ander liep danig verkeerd. Hoewel de loketbediende geen schuld trof, kreeg die vaak de volle lading (zie elders in dit verslag).

Bij de invoering van de Eco-Cheques, een project waarbij de NMBS-Groep geen betrokken partij was, werd in de communicatie aan de betrokken werknemers al te eenvoudig gesteld dat met deze cheques ook *'treinkaartjes'* kunnen worden betaald.

De realiteit is dat Eco-Cheques niet geldt voor alle producten: wel voor gewone biljetten en rittenkaarten, maar niet voor abonnementen. Waarom dat zo geregeld is, wist de NMBS-Groep niet duidelijk uit te leggen. Resultaat: de klant keerde zich vaak tegen de verkoper.

Omdat de NMBS-Groep geen duidelijke antwoorden geeft, steekt de ombudsman zijn licht op bij de sociale partners die rechtstreeks betrokken waren bij het project, met volgende verklaring als resultaat.

De tekst van CAO 98 zegt duidelijk dat abonnementen niet in aanmerking komen.

Dit is een bewuste keuze omdat treinkaarten voor woon-werkverkeer het leeuwenaandeel van de abonnementen uitmaken; daarenboven bestaat daarvoor al een gunstig fiscaal regime en is de bijdrage door de werkgever aanzienlijk. Het is dan ook niet meer te verwachten dat Eco-Cheques dit concrete mobiliteitspatroon nog sterk zouden beïnvloeden. Er wordt geoordeeld dat andere vervoerspatronen zoals bus of trein gebruiken buiten het woon-werkverkeer beter kunnen worden aangemoedigd.

Wanneer de klant aan het loket een nieuwe moederkaart aanvraagt voor een treinkaart of een korting- of servicekaart (grote gezinnen, verhoogde tegemoetkoming, kaart gratis begeleider, voorrangkaart voor het innemen van een zitplaats, ...) zijn er soms specifieke problemen.

Zo wordt de kaart vaak niet meteen opgemaakt en/of afgeleverd. Tijdens de drukke piekuren wordt voorrang verleend aan de reiziger die onmiddellijk wil vertrekken. Moet daarom de andere klant onvriendelijk worden weggestuurd? Dat is een (blijkbaar aanslepend) probleem aan het loket waarvoor de klanten weinig begrip kunnen opbrengen. Wie een (nieuwe) treinkaart nodig heeft, komt meestal dagelijks in het station, en kan gemakkelijk 's avonds of 's anderendaags opnieuw langskomen. Maar kortingkaarten worden niet louter gebruikt voor 'spoorweggebruik' maar dienen bijvoorbeeld in eerste instantie om korting te krijgen op de bus. Wordt die gebruiker niet onmiddellijk geholpen dan vergt dat van betrokkene een nieuwe (soms lange en betalende) verplaatsing naar het station. Het betreft daarenboven vaak mensen met een sociaal zwakke(re) positie, element waarmee terdege rekening zou moeten worden gehouden.

Al deze kaarten zijn gepersonaliseerd en vereisen een pasfoto. Sinds de algemene invoering van de elektronische identiteitskaart moet de gebruiker daarvoor niet meer naar de fotograaf maar wordt de foto gelezen van de identiteitskaart. Dat durft al eens fout te lopen omdat de kaart (om onduidelijke redenen) in een bepaald station niet kan worden gelezen (maar elders dus wel) of omdat het personeel onvoldoende vertrouwd is met deze nieuwe procedures.

Ook zijn er nogal wat problemen bij het gebruik van de Elektronische Portefeuille (het tegoeed dat de treinkaarhouder opbouwt via de compensaties voor vertragingen): het systeem weigert toegang tot het saldo, de loketbediende (of de klant) kent de procedure niet of onvoldoende. Hier stelt de klantendienst veelal een aanvaardbare oplossing voor: de klant ontvangt de betaalde som terug en dat bedrag wordt verrekend met het beschikbare saldo. Wanneer een Elektronische Portefeuille definitief ontoegankelijk blijkt te zijn, wordt het saldo uitbetaald onder de vorm van waardebons.

Dat dit al te vaak gepaard gaat met omslachtige administratieve haarklieverij, komt elders in dit verslag aan bod.

Tenslotte zijn er de jaarlijks voorkomende betwistingen omtrent het al dan niet teruggeven van voldoende wisselgeld. Wanneer dat effectief kan worden afgeleid uit het kasverslag, doet de NMBS-Groep daar niet moeilijk over. In het andere geval wordt geen oplossing bereikt: de klant toch gelijk geven zou er volgens de NMBS-Groep op neerkomen dat zij haar personeel terechtwijst zonder concrete bewijzen.

Ook het stationspersoneel krijgt al eens de kritiek niet aanwezig te zijn wanneer het voor de reiziger fout gaat, het treinverkeer verstoord is of een voorziene aansluiting de mist in gaat.

Bij het verlenen van assistentie aan personen met beperkte mobiliteit duikt af en toe de animositeit op tussen bedienden en werklieden (wie mag wat doen). En er zijn de paar gevallen waarbij de klant wordt onthaald op smalende en denigrerende opmerkingen.

UIT DE PRAKTIJK:

2010/0014 De klant reist naar Eine; op het moment dat ze wil uitstappen blijft de kinderwagen tussen de deuren zitten en moet een medereiziger de deuren opentrekken. De klant moest hierdoor een nieuwe kinderwagen aankopen.

De NMBS-Groep meldt dat de treinbegeleidster verklaart dat hij de vertrekprocedure correct opvolgde en dat hij geen kinderwagen gezien heeft. De NMBS-Groep gaat niet in op de vraag om een terugbetaling van de kinderwagen.

2010/0162 De klant kaart een incident aan met het treinpersoneel van ‘Thalys Neige’ over het meenemen en stockeren van bagage.

Thalys International voert een onderzoek naar de houding van het betrokken personeelslid en biedt de klant als compensatie een waardebon van 50 euro aan.

De klant reageert dat hij die bon niet kan gebruiken voor een boeking via het internet. Moet hij in het station in dit geval dan 7 euro dossierkosten betalen? Thalys verduidelijkt dat geen dossierkosten worden aangerekend voor een aankoop die (geheel of gedeeltelijk) wordt betaald met waardebons.

2010/0818 De klant klaagt dat de loketbediende haar vergeten handtas niet in bewaring wou nemen die een andere reizigster had gevonden en aan het loket wilde afgeven. De vinder heeft dan zelf contact opgenomen met de klant om te melden dat ze de handtas bij haar thuis mocht komen afhalen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat zij alles in het werk stelt om de houding van haar personeel in probleemsituaties te optimaliseren en zij biedt de klant haar verontschuldiging aan.

2010/1801 In maart 2010 spoort de klant (een politieman in dienst) naar de luchthaven; hij meldt zich bij de treinbegeleider, toont zijn dienstkaart en mag gratis meereizen. Achteraf is er controle door twee andere treinbegeleiders. Omdat de klant geen vervoerbewijs heeft en niet in uniform reist, moet hij een vervoerbewijs kopen. Het komt daarbij tot een woordenwisseling.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat de klant geen correcte service heeft genoten.

2010/2325 De klant klaagt aan dat de loketbediende te weinig geld teruggeeft bij de validering van zijn Campustreinkaart. Het is al het tweede incident met deze bediende.

De NMBS-Groep deelt mee dat de betrokken loketbediende bij het beëindigen van zijn dienst 1 euro teveel in zijn kassa had. Zij stort dit bedrag terug aan de klant en verontschuldigt zich.

2010/2471 De klant pendelt met P-trein 8305. Deze is zeer druk bezet. Op kalmere dagen is er soms nog plaats vrij vooraan in de trein. Daarom staan de klanten in het station vooraan op het perron. In mei 2010 wordt de trein op het laatste moment op een ander spoor ontvangen. De trein staat reeds aan perron als de klanten aankomen. Zij stappen vlug in en nemen plaats op de trap naar de bovenverdieping, in het rijtuig eerste klas. Ze worden door de treinbegeleidster aangemaand om elders te gaan staan.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de problemen toe en zij verontschuldigt zich.

2010/2795 De klant pendelt op de verbinding Lokeren/Erembodegem. Zoals wel vaker gebeurt, komt door vertraging van de IC-1836 in Gent de aansluiting met de IR-3515 in het gedrang. De klant vraagt de treinbegeleider om via de verkeersleiding de gewenste aansluiting te laten verzekeren. Hij wordt botweg afgescheept: *'Ik bemoei mij daar niet mee'*.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de aangekaarte problemen en de geldende compensatieregeling toe en verontschuldigt zich.

2010/3370 De klant koopt aan het loket voor 60 euro een heen- en terugticket naar Den Haag. Achteraf blijkt via internet, dat zij een andere formule kan bekomen. De loketbediende lichtte haar daarover niet in. De klant vraagt dan ook een terugbetaling van het teveel betaalde bedrag.

De NMBS-Groep biedt twee reisbons aan van 10 euro.

2010/3587 De zoon van de klant is blind. Op 12 juli 2010 vertrekt hij met de IC-1530 naar Hasselt om er over te stappen in een andere trein. Er is vooraf assistentie PBM aangevraagd. Omdat haar zoon valiezen bij heeft (hij vertrekt op vakantie), vraagt zij de treinbegeleidster een handje toe te steken bij het uitstappen. Dat wordt geweigerd: *'Ik draag geen valiezen'*.

De NMBS-Groep wijst haar personeelslid terecht en verontschuldigt zich bij de klant.

2010/3622 De klant is niet akkoord over de manier van werken van Securail. Een dame, die in de vuilnisbakken aan het zoeken is, wordt hardhandig uit het station gezet.

De NMBS-Groep stelt dat de betrokken agent aangesproken is over zijn optreden en dat er herhaaldelijk getracht is om opvang te vinden voor deze dame. Ze nodigt de klager uit om zich tot haar diensten te wenden voor verdere informatie over deze kwestie.

2010/3687 De klant neemt met haar gezin (een invalide partner en 4 jonge kinderen, twee dubbele buggy's) de trein. Zij heeft vooraf assistentie PBM aangevraagd. Voor de terugreis wordt haar door de assistentiebediende gemeld dat men haar voortaan niet meer zou helpen.

De NMBS-Groep benadrukt dat haar medewerkers niet enkel assistentie verlenen aan personen met een handicap maar aan iedere reiziger die hierom vraagt.

2010/3773 De klant klaagt aan dat een loketbediende hem aanvankelijk een attest weigerde af te leveren dat de afschaffing van de trein IC 3430 bevestigt.

De loketbediende heeft de klant na overhandiging van het attest nog een en ander minder fraais nageroepen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de reiziger in zijn bestemmingsstation een vertragingsattest kan krijgen. Zij meldt dat betrokken bediende werd terechtgewezen.

2010/3964 De zoon van de klant heeft een kaart kosteloze begeleider. Hij spoort samen met zijn moeder naar zee. Tijdens de heenreis worden geen opmerkingen gemaakt, maar tijdens de terugreis beweert de treinbegeleidster (in heel gebrekkig Nederlands) dat de begeleiderskaart niet geldig is. Er wordt gedreigd met een boete. Bij navraag aan het loket blijkt de begeleiderskaart in orde te zijn.

De NMBS-Groep licht de taak van de treinbegeleider toe en verontschuldigt zich en biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

2010/3979 Op 9 augustus 2010 vraagt de klant in het station een nieuwe gecombineerde treinkaart aan. De loketbediende kan haar niet helpen omdat hij niet opgeleid is voor MOBIB. De klant moet het elders proberen. Zij krijgt een formulier *'onmogelijkheid tot verkoop'*.

2010/4579 De klant is niet tevreden met houding van de controlebediende omdat die klaarblijkelijk geen zin heeft om een id-ticket te controleren.

De NMBS-Groep meldt dat de betrokken boordchef zich het voorval niet kan herinneren. Zij verwijst naar de mogelijkheid van de aanwezigheid van een speciale controleploeg in de trein.

De NMBS-Groep wil alleszins haar verontschuldigen en een Geschenkbiljet aanbieden.

2010/6285 De klant klaagt aan dat de trein niet gestopt is te Drongen.

Na onderzoek bevestigt de NMBS-Groep dit. Zij verontschuldigt zich en biedt een Geschenkbiljet aan.

2010/7355 Hoewel drie reizigers de treinbegeleiders duidelijk te kennen geven dat zij de trein willen nemen die aan het perron staat, worden zij alleen maar uitgelachen terwijl zij proberen hun evenwicht te houden op de spekgladde trappen. De trein vertrekt zonder hen.

1.3.2. INFORMATIE EN AANKONDIGINGEN

Het aantal klachten over informatie steeg dit jaar licht. Klachten daarover zijn vaak gelinkt aan klachten over vertragingen of afschaffingen.

De grootste ergernis wordt veroorzaakt door het verkeerd (of te laat) omroepen van vertragingen en/of perronwijzigingen in het station. In alle chaos bij verstoord verkeer in een trein zitten die met een bepaalde bestemming is aangekondigd, maar die een totaal andere richting uitrijdt, is niet direct een leuke ervaring. Zo ook wanneer een perronwijziging nogal laattijdig wordt omgeroepen waardoor de klant bij aankomst op dat perron enkel nog de achterlichten van de trein ziet. Een andere trein (of bus) is soms een goed alternatief wanneer een bepaalde vertraging/afschaffing tijdig wordt omgeroepen. Gebeurt dat laatste niet, dan wordt ook dat alternatief gemist. In kleine stopplaatsen is het helemaal 'ijsberen' wanneer een afschaffing niet wordt omgeroepen of niet wordt gehoord omdat de luidsprekers niet behoorlijk functioneren.

2010 is ook het jaar van het ongeval te Buizingen. Er werd na het ongeval een tijdelijke dienstregeling ingesteld (inleggen van pendelbussen tussen Brussel en Halle en aanpassingen aan het traject van bepaalde treinen). Ook na het vrijgeven van de sporen in Buizingen waren er nog enkele dagen gevolgvertragingen door een snelheidsbeperking. Enkele klanten melden in dit verband dat er te weinig of niet correct werd gecommuniceerd. In een eerste fase na dit ongeval waren de inspanningen van de NMBS-Groep groot om de communicatie zo snel mogelijk vlot te laten verlopen. Dat de communicatie de eerste dagen desondanks toch wat chaotisch verloopt, krijgt bij de meeste klanten voldoende begrip, maar zal ongetwijfeld bij het nauwkeuriger uitwerken van hulpscenario's voor de toekomst worden meegenomen door de Groep.

Anders is het wanneer het dagelijkse treinverkeer niet vlot loopt. Dan blijkt dat interne communicatie tussen de verschillende diensten van de NMBS-Groep niet het sterkste punt is.

De klant is daar finaal de dupe van. Een trein die aan een slakkengangetje rijdt of gewoon stilstaat: de klant wil simpelweg weten wat de oorzaak is en waaraan hij zich kan verwachten. Helaas blijft het vaak oorverdovend stil.

Helemaal vervelend is het wanneer de controlebediende een klant verzekert dat die wel degelijk een aansluiting zal halen, maar de klant die aansluitende trein ziet weggrijden bij aankomst in het station.

In de jaarverslagen 2007¹ en 2009² werd de werking van de verkeerscentrale reeds in kaart gebracht. Sinds midden 2008 heeft NMBS nv een eigen verkeerscentrale (ReizigersDispatching - Voyageurs of RDV in spoorjargon).

¹ Jaarverslag 2007, blz. 115-116.

² Jaarverslag 2009, blz. 151.

Die staat in voor het beheer van de treinen en de informatieverstrekking. RDV werkt samen met Traffic Control van nv Infrabel. Eén van de belangrijkste taken is het verstrekken van informatie aan de treinbegeleiders bij verstoord treinverkeer.

In 2010 is begonnen met het opstarten van een cel Regulator Operaties Regio (ROR) in alle regio's. Deze cel moet de beslissingen van RDV op regionaal vlak toepassen en het werk in de stations in real time organiseren. Op die manier zou het beheer van de incidenten en de informatieverstrekking aan stations en treinbegeleiders vlotter moeten verlopen.

De middelen waarover de NMBS-Groep en de klant beschikken om informatie te vergaren worden ieder jaar uitgebreid. Het zou dus in principe beter moeten gaan. Het is positief dat de NMBS-Groep deze inspanningen levert. Het moet duidelijk zijn dat enkel snelle en correcte informatie de 'pijn' bij reizigers kan verzachten bij onverwachte situaties.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0324 De klant klaagt erover dat er geen overzichtschermen meer zijn op de perrons in het station Brussel-Centraal.

De NMBS-Groep meldt dat er om veiligheidsredenen gekozen is om de elektronische informatieborden met de eerste treinen bij vertrek te plaatsen op de tussenverdiepingen. Dit om te vermijden dat bij een eventuele spoorwijziging de inkomende en uitgaande reizigersstroom elkaar zouden hinderen. In de loop van 2010 zullen toch een 15-tal bijkomende overzichtsschermen op de perrons worden geplaatst. De informatieborden zullen gedeeltelijk de gele affiches die de wettelijke publicatie van de dienstregeling in de stations vormen, vervangen. De gele affiches zelf blijven op strategische plaatsen beschikbaar, eveneens op de tussenverdieping.

2010/0946 Een bepaalde trein komt niet opdagen in Waregem. Er wordt geen informatie omgeroepen. Mits tijdige informatie kan de klant de bus nemen.

De NMBS-Groep bevestigt dat de informatieverstrekking bij verstoord verkeer niet altijd optimaal verloopt. Zij garandeert de klant dat zij hier aan werkt: 'De geplande uitvoering van de geluidsinstallaties van 130 stations en stopplaatsen is opgenomen in de planning. Wegens akoestische problemen is het mogelijk dat bepaalde omroepen niet goed verstaanbaar zijn, vooral tijdens het binnen- of buiten rijden van de treinen. Daarentegen wordt ook regelmatig vastgesteld dat, bijvoorbeeld bij spoorwijzigingen, klanten geen aandacht schenken aan de gedane aankondigingen.'

2010/1995 De klant mist soms aansluiting met een andere trein te Hasselt, omdat deze niet meer op het vertrekbord staat, terwijl dan blijkt dat deze trein gewoon staat te wachten op perron 1. De NMBS-Groep meldt dat de klant zich moet baseren op wat in het station wordt omgeroepen: 'Het beheer van de informatieborden behoort tot de diensten van Infrabel'.

Het aangekaarte probleem is inherent aan het systeem 'pat-new' dat de schermen aanstuurt. Het systeem heeft moeilijkheden met het juist beoordelen van de vertragingen bij treinen met buffertijden.

Er zijn hierbij twee mogelijkheden:

- Stand automatisch: de vertragingen worden automatisch door het systeem berekend en aangepast op de schermen. Maar als een trein met een buffertijd van 8 minuten het station van Hasselt binnenrijdt met 10 minuten vertraging, wordt hij dan vanaf Hasselt ook nog aangekondigd met 10 minuten vertraging. In werkelijkheid zal de trein in Hasselt vertrekken met 2 minuten vertraging.
- Stand manueel: het systeem houdt geen rekening met vertragingen van verder maar gaat er van uit dat alle treinen op hun voorziene uur vertrekken. Op dit voorziene uur verdwijnt de trein van de schermen, ook als hij in werkelijkheid nog niet vertrokken is'.

De betrokken diensten zoeken momenteel naar een oplossing voor het probleem.

2010/2562 De klant wil de trein nemen, maar er zijn werken in het station (verhoging perron). Er is een koord gespannen aan het voorziene perron met de melding de trein te nemen op het andere perron. De trein wordt aangekondigd met vertraging, zonder melding van het spoor. De klanten staan te wachten en zien hun trein op het voorziene spoor aankomen. Ze haasten zich naar de trein, maar die vertrekt zonder op hen te wachten. Ondertussen zijn koord en melding verdwenen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt een Geschenkbiljet aan.

2010/3209 Een klant wenst te weten waarom de visuele aankondigingen in de treinen dikwijls buiten dienst zijn. In de nieuwe treinen werken ze zelfs meestal niet.

De ombudsman verneemt informeel dat in de nieuwe dubbeldekstreinen van het type M6, een aantal storingen van het sluitingsmechanisme van de deuren (zonder aanwijsbare redenen klappen de deuren dicht waarbij reizigers gekneld raken tussen de deuren) zouden te wijten zijn aan software problemen, meer bepaald wanneer de aankondigingsborden en het sturingsprogramma van de deuren tegelijk operationeel zijn. Hierop zou de NMBS-Groep beslist hebben om deze informatieborden tot nader order uit te schakelen. De veiligheid primeert op de informatieverlening.

De NMBS-Groep houdt het in haar antwoord op een 'software probleem': 'De rijtuigen van het type M5 zijn dubbeldeksrijtuigen die momenteel gemoderniseerd worden. Niet alle rijtuigen zijn al uitgerust met het SIV-systeem¹, daarom is de SIV nog niet geactiveerd in deze rijtuigen. De M6 rijtuigen zijn uitgerust met het SIV-systeem, maar door een

¹ SIV: 'Système d'Information aux Voyageurs', de in en buiten de trein geplaatste schermen met reisinformatie.

probleem met de software wordt het systeem voorlopig niet gebruikt. Er wordt gewacht op verdere acties van de fabrikant’.

In een laatste antwoord wordt gemeld dat de visuele aankondigingen in de M6-rijtuigen rond 1 maart 2011 opnieuw operationeel zullen zijn.

2010/3569 De klant klaagt over het feit dat er geen aankondigingsborden staan in Antwerpen-Centraal waarop aankomstuur en spoor van een trein bij aankomst vermeld worden.

De NMBS-Groep meldt in augustus dat er op dat moment geen witte affiches noch schermen met de aankomst van de treinen in Antwerpen-Centraal zijn. Er hing een videoscherm met de treinen bij aankomst vlak bij de loketten, maar doordat heel veel klanten zich vergisten, is beslist om dit scherm te vervangen door een scherm met de treinen bij vertrek. Op termijn zullen er in Antwerpen-Centraal schermen met de treinen bij aankomst worden geplaatst. Na bepaling van de meest efficiënte plaatsen voor het aanbrengen van deze schermen zal de procedure voor bestelling en aankoop worden gestart. Het voorziene aankomstspoor kan de reiziger wel terugvinden via de reisplanner op de website www.nmbs.be wanneer de klant het detail van de selectie vraagt.

2010/3683 In juli keert de dochter van de klant terug van het Festival de Dour. Door een koppelingsbreuk staat deze trein ongeveer 2 uur stil midden het veld. Er is geen informatie en er wordt geen water bedeed, ook niet als de reizigers in Soignies uiteindelijk kunnen overstappen in een andere trein.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de aangekaarte problemen toe (koppelingsbreuk tussen 2 rijtuigen). Zij meldt dat de duur van herstellingswerken op voorhand niet voorspeld kan worden en bevestigt dat de informatieverzorging bij verstoord treinverkeer niet altijd optimaal is.

2010/6760 De klant meldt dat het niet mogelijk bleek om vertragingen na te kijken via RailTime. Ook in het station liet de informatie te wensen over.

De NMBS-Groep bevestigt dat er op bewuste dag een technische panne was waardoor de internetsites van de NMBS-Groep niet optimaal geraadpleegd konden worden.

In gelijkaardige dossiers wordt volgende informatie weergegeven:

‘Afschaffingen of vertragingen vanaf 5 minuten, worden aan de klanten meegedeeld door de speaker omstreeks het voorziene vertrektijdstip, wanneer de meeste klanten op het perron aanwezig zijn. De richtlijnen voor het verstrekken van informatie worden geregeld herinnerd aan het personeel verantwoordelijk voor de aankondigingen. Bij verstoord treinverkeer in de piekuren is het moeilijk voor de bedienden op het seinhuis om alle binnenkomende informatie om te roepen. De informatieverstrekking volgt het real time gebeuren. Bovendien kan een speaker slechts de reeds beschikbare informatie omroepen.

De informatie die op de overzichtsschermen (en op de Railtime-server) verschijnt, gebeurt automatisch. Treinvertragingen (of afschaffingen) worden weergegeven doordat ze gelinkt zijn met het interne softwaresysteem, dat werkt volgens de registratie van de doorrit van treinen aan de meetpunten die in het spoor aangebracht zijn. Zo worden vertragingen in real time weergegeven als de trein een bepaalde plaats (het meetpunt) voorbij rijdt (oranje bolletje in RailTime).

Als een trein verdwijnt van het overzichtsscherm, kan dit ook te maken hebben met het feit dat het overzichtsscherm de treinen vermeldt die eerst zullen vertrekken. Treinen met een aanzienlijke vertraging worden terug achteraan de lijst geplaatst, bij hun werkelijke vertrektijdstip in plaats van hun voorziene vertrektijdstip. Op die manier is het voor de reizigers duidelijk welke treinen eerst vertrekken’.

(Nieuwe) informatietools waarvan de klant gebruik kan maken

In het Jaarverslag 2009¹ werd reeds een opsomming gegeven van de initiatieven van de NMBS-Groep om de informatieverstrekking te verbeteren. Hiertoe behoorde:

- de website www.railtime.be,
- informatie via Teletekst,
- My Train Info (info via sms over vertragingen, afgeschafte treinen of omleidingen van vooraf geselecteerde treinen),
- SM 2828 (dienstregelingsinfo in real time per sms), enz...

De lijst werd dit jaar uitgebreid:

Begin 2010 lanceert de NMBS-Groep een nieuwe mobiele website (m.nmbs.be). Iedereen die over een aangepaste gsm of smartphone beschikt kan daarop terecht.

Zo kan de klant:

- dienstregelingen raadplegen in real time, zoals op de gewone NMBS-website;
- de routeplanner van deur tot deur gebruiken;
- in real time specifieke vertrek- en aankomsttijden opzoeken per station;
- bijkomende praktische informatie opzoeken voor specifieke stations;
- informatie raadplegen over promoties of actuele thema's.

¹ Jaarverslag 2009, blz. 149 – 154.

Deze dienst is gratis (de kost van het dataverkeer en/of de eventuele connectiekost is ten laste van de gebruikers en hangt af van de specifieke tariefvoorwaarden van elke gsm-operator).

Infrabel nv lanceerde in oktober 2010 'RailTime op je telefoon'. Hierdoor kan met eender welk telefoontoestel toegang worden verkregen tot Railtime by Phone via het nummer 02/4320000. Het normale nationaal tarief is dan van toepassing. Het kan op twee manieren worden gebruikt: via spraakherkenning of met de toetsen van het telefoontoestel. De reiziger kan info opzoeken op station of op treinnummer, of krijgt een overzicht van de storingen op het netwerk.

Op 27 januari 2010 werd de vijfde versie van de website RailTime (www.railtime.be) gelanceerd¹. Een aantal nieuwe functionaliteiten zijn toegevoegd, ondermeer de mogelijkheid om 7 dagen terug te keren om de historiek van de effectieve rit van een trein te raadplegen.

UIT DE PRAKTIJK

2010/1186 De klant ondervindt problemen om zich in te schrijven voor het SMS systeem 2828 van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep legt uit hoe de registratie in zijn werk gaat.

Bij een eerste gebruik zal de taalregistratie en bevestiging in totaal 0,60 euro kosten (éénmalige kost). Deze service is enkel beschikbaar voor gsm-nummers bij één van de drie Belgische gsm-operatoren (Proximus, Mobistar en Base).

2010/4342 De klant is ingeschreven in 'My train info' en stelt vast dat hij de laatste tijd geen sms'jes meer krijgt als zijn trein vertraging heeft. De klant heeft gekeken op de site en merkt dat de site nog geactiveerd is.

Naast het verzoek aan de klant om na te kijken of de keuze van de treinen in My Train Info nog up-to-date is, bevestigt de NMBS-Groep dat er tijdelijk problemen waren met de omschakeling naar de nieuwe dienstregeling.

2010/3817 De klant meldt dat de Routeplanner niet correct functioneert.

De NMBS-Groep bevestigt dat de treinplanner in de maand juli naar een andere server verhuisde. De klant gebruikte wellicht een oude link, waardoor hij geen resultaat te zien kreeg.

¹ Jaarverslag 2009, blz. 149.

Lopende projecten ter bevordering van de informatie in stations

- De NMBS-Groep plant de installatie van informatie- en communicatiezuilen in de stations. Bedoeling is dat de reizigers, met een simpele beweging, heel wat nuttige informatie kunnen terugvinden in verband met tarieven, dienstregelingen, enz.. Er wordt gedacht aan toeristische info en inlichtingen over de aanwervingen bij de NMBS-Groep. Op termijn is er toegang voorzien tot de Infrabel-website RailTime (real time treininformatie). De zuilen worden momenteel getest in Jambes en Waregem. De testen lopen in principe tot eind juni 2011. Is de evaluatie goed dan zouden er op termijn ook zuilen worden geïnstalleerd in de stations Ninove, Leuze, Turnhout, Landen, Tamines, Marbehan, Jette, De Panne, Oudenaarde, Hoei, Mol en Halle. In een volgende fase zouden alle NMBS-stations kunnen worden uitgerust.
- Een pilootproject (het plaatsen van informatietotems) voor de modernisering van de onbewaakte stopplaatsen is gelanceerd in Beersel, Havré en Bordet. Op basis daarvan wordt begonnen met de modernisering van de onbewaakte stopplaatsen in 2011. Dit project loopt over meerdere jaren¹.
- Een automatisch systeem voor visuele en auditieve informatie wordt sinds 2009 geleidelijk aan op het spoorwegnet geïnstalleerd (PIDAAS – Passengers, Information Display and Audio Announcement System²). De bedoeling van dit project is de auditieve en visuele aankondigingen in real time weer te geven. In juni 2010 gingen fase 1 en 2 van start in Charleroi (Charleroi-Sud, Charleroi-Ouest en Châtelet). Dankzij dit systeem gebeuren niet enkel de aankondigingen automatisch, maar ook de berichtgeving op de schermen. Het project zou overal en volledig operationeel moeten zijn in 2012 – 2013.
- De NMBS-Groep plant de installatie van infoschermen boven de loketten in alle stations. Deze infoschermen geven in real time de diensten van elk loket precies aan. Door dit duidelijk met LED-schermen boven de loketten aan te kondigen weet de reiziger onmiddellijk waar hij terecht moet. Een ander pluspunt is de mogelijkheid van de loketbediende om via het scherm tijdig aan te geven wanneer zijn loket zal openen of sluiten. Dit zou een betere kanalisering van de klantenstroom kunnen verwezenlijken.

¹ Jaarverslag 2009, blz. 150.

² Jaarverslag 2008, blz. 148.

- Om de kwaliteit van de aankondigingen te verbeteren zijn inhoud en frequentie herzien om reizigers duidelijker en nauwkeuriger te informeren over elke aanpassing van de voorziene dienstregeling.

Het handboek voor de speakers is hiertoe begin 2010 volledig aangepast. Sinds begin 2010 controleert een privé-firma de instanties die betrokken zijn bij het verspreiden van de informatie, en dit onder vorm van 'mystery shopping'. Alle stations en onbewaakte stopplaatsen zullen meerdere keren gecontroleerd worden.

De speakers krijgen permanente opleidingen inzake:

- de huidige richtlijnen;
- de beschikbare werkinstrumenten;
- wijzigingen in de aankondigingen;
- daarnaast worden gerichte taalopleidingen voorzien (onder meer op taalgebruik en uitspraak; er wordt gebruik gemaakt van twee digitale taallabo's en coaching);
- de aanwervingsprocedure voor speakers werd herzien en afgestemd op het profiel en de taken van speakers;
- de gele affiches en de affiches werfinfo kregen een nieuwe lay-out.

Nuttige telefoonnummers van de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en PBM	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
Info en reservering internationale reizen	070/797979 (0,30 euro/min)
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)
Veiligheid. Iets verdachts gezien	0800/30230
Cel Buurtbewoners Infrabel	0800/55 000

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	www.nmbs.be
Franstalige site	www.sncb.be
Volgen van het treinverkeer in real time	www.railtime.be

¹ Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.3. INFRASTRUCTUUR

Treininfrastructuur

Dat de stiptheid in 2010 meer dan te wensen overlaat, staat vast.

Bij de toewijzing van de vertragingen aan de bedrijven van de Groep, neemt de NMBS nv 46% voor haar rekening, voor het aantal afgeschafte treinen is dat 50,7%.

Van de 46% vertragingen veroorzaakt door de NMBS is 29% toe te schrijven aan rollend materieel. De problematiek is voldoende gekend door de pendelaar die in 2010 regelmatig te horen kreeg dat de trein wegens technische problemen was afgeschafte, of vrede moest nemen met een trein in kortere samenstelling (met een tekort aan zitplaatsen) of een ouder treinstel met minder comfort (wat dan voor de klant nog het minste van zijn zorgen bleek, als er maar een trein was).

Het gegeven was en blijft onderwerp van onderzoek en vooral van veel vragen door alle betrokkenen, zowel op het beleidsvlak als op het terrein. Het hoeft niet te verbazen dat ook de ombudsman daarover menigmaal gevat wordt.

In 2010 ontvangt de ombudsman 208 klachten, 60% meer dan vorig jaar (130 in 2009) over de infrastructuur.

De klachten specifiek over treinen dekken de meest uiteenlopende aspecten:

- problemen met het openen en sluiten van de deuren;
- problemen met verwarming en airco;
- klachten over verouderd materieel;
- klachten over tractieproblemen.

Wanneer de klant door problemen met de deuren ongewild zijn station voorbijrijdt, zorgt dit voor vertraging en wrevel. Hierdoor moet hij ongewild verder sporen tot het eerstvolgende station waar de trein stopt.

De NMBS-Groep stelt niet echt alles in het werk om de hinder voor de klant te beperken. In plaats van een oplossing uit te werken wanneer dat mogelijk blijkt – bijvoorbeeld een bijkomende stilstand, in het bestemmingsstation van de klant, van de eerstvolgende terugkerende trein – is de klant vaak op zichzelf aangewezen om op zijn bestemming te geraken.

Wanneer de klant zijn probleem aankaart kan hij bij de NMBS-Groep wel rekenen op een compensatie (Geschenkbiljet) voor de hinder en het tijdverlies.

Ook de buitendeuren van de M6-dubbeldeksrijtuigen zorgen vaak voor problemen omdat ze onverwacht automatisch sluiten.

Bij de werking van de buitendeuren van de M6-dubbeldekrijtuigen is in de sturing het nazicht van de synchrone werking van de voettreden en de deurvleugels voorzien. Indien er een desynchronisatie van beide elementen wordt vastgesteld, wordt om veiligheidsredenen de deur opnieuw gesloten. De gevoelige boordfunctie blijft wel in dienst.

Volgens de NMBS-Groep wordt door haar onderhoudsdiensten geen systematisch terugkerende fout gedetecteerd en zijn de beweegbare opstaptreden de grootste oorzaak van de problemen. Om het terug inklappen van de treden bij het openen van de deuren te verhinderen wordt er een veiligheid ingebouwd.

De verklaringen voor het fenomeen van onverwacht openen en sluiten van de M6-deuren zijn niet eenduidig. Naargelang de bron verschillen deze nogal.

In haar latere berichtgeving laat de NMBS-Groep weten dat de visuele aankondigingen in de M6-rijtuigen op 1 maart 2011 opnieuw operationeel zullen zijn.

Bij klachten over een defecte klimaatregeling laat de NMBS-Groep enkel weten dat eventuele defecten worden ingeschreven in het logboek en de herstellingen in principe onmiddellijk worden uitgevoerd. Voor de hinder biedt de NMBS-Groep wel haar verontschuldiging aan.

Ook de inzet van verouderd materieel door de NMBS-Groep kan niet altijd op sympathie rekenen, al wordt dit verkozen boven het afschaffen van de trein.

De NMBS-Groep blijft echter wel investeren in de modernisering van haar materieel. Het rollend materieel ondergaat halverwege de voorziene levensduur een grondige moderniseringsbeurt om het aan te passen aan de hedendaagse comforteisen en tevens technische verbeteringen aan te brengen.

Zo zijn de M5-dubbeldeksrijtuigen grondig aangepakt. De verwarming, de ventilatie en de zitplaatsen werden aangepast (opstelling van de zetels 2+2 op de benedenverdieping, op de bovenverdieping 2+1). Het interieur werd opgefrist en de ramen vervangen. Op de bovenverdieping werd bovendien gekozen voor een nieuw ontwerp van bagagerekken.

De modernisering maakt het mogelijk om een comfortniveau aan te bieden dat de terechte verlangens van de reizigers beter beantwoordt en de betrouwbaarheid verbetert, wat hopelijk zorgt voor minder pech en onverwacht onderhoud.

De tractieproblemen, veroorzaakt door locomotieven zijn vaak oorzaak van vertragingen of afschaffingen. ‘Door een defecte locomotief ...’ is een zinsnede die de reiziger net iets te bekend in de oren klinkt. Verouderd materieel (bijvoorbeeld de locomotief van het type 21) of bladeren of het spoor zijn gekende fenomenen. Maar ook hier laten de langverwachte nieuwe type 18-locomotieven op zich wachten. Het is te hopen dat – zoals vaak wordt beweerd – het nieuwe materieel de sores daarover kan doen ophouden. Op dat vlak zijn de ervaringen met de M96 (Deense neuzen) en de M6 niet altijd eenduidig.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0938 De klant klaagt over het verouderd materieel en de defecte verwarming van de trein waarmee hij dagelijks pendelt.

2010/1075 Daar de deuren van de laatste twee rijtuigen niet opengaan in het station waar de klant moet overstappen, spoort de klant ongewild mee tot de eerstvolgende halte. Een extra stilstand van een terugkerende trein is niet mogelijk. Hierdoor komt de klant te laat aan bij de kinderopvang.

2010/2313 Door het plots sluiten van de deuren van een trein raakt de klant bij het uitstappen geklemd.

2010/3405 De trein waarmee de klant reist heeft geen airco en de ramen van de eersteklasafdeling kunnen niet worden geopend. De klant vindt het ongehoord dat de treinbegeleider laconiek ('het is voor iedereen warm') reageert als ze hem hierover aanspreekt.

Stationsinfrastructuur

In 2005 werd door de NMBS-Groep een pilootproject gelanceerd in een aantal stations. De houders van een Treinkaart mochten gratis gebruik maken van de parking. Na evaluatie van dit project bleek dit niet het verhoopte positieve effect te hebben. Het project lokte niet alleen verhoopte nieuwe treinreizigers, het veroorzaakte vooral een toename van het aantal gebruikers van de betrokken parkings.

De strategie van de NMBS-Holding voor parkings is gebaseerd op vier fundamentele doelstellingen, opgenomen in het Beheerscontract afgesloten tussen de NMBS-Holding en de Belgische Staat:

- de regelmatige reizigers met een Treinkaart een beschikbare plaats garanderen;
- een aangepast tarief hanteren rekening houdend met de plaatselijke markt en het type station en gebruiker;
- de operationele kosten laten dekken door de ontvangsten van die parking;
- het gebruik van het openbaar vervoer tussen de woonplaats en het station aanmoedigen.

Het Beheerscontract vermeldt ook een rangorde van voorrang bij de toegankelijkheid van een station: voetgangers, fietsers, openbaar vervoer en tot slot de wagen.

De treingebruikers genieten van voorkeurstarieven en de beschikbaarheid van bepaalde parkingproducten in functie van de regelmaat van het treingebruik van de klant.

Zo worden drie categorieën van parkinggebruikers onderscheiden:

- de regelmatige treinreizigers met een Treinkaart;
- de occasionele treingebruiker met een biljet of een Pass;
- de niet-reiziger.

De parkingabonnementen zijn in principe voorbehouden voor reizigers met een geldige treinkaart; de duur van dit abonnement mag derhalve niet langer zijn dan de geldigheid van de treinkaart. Voor de NMBS-Groep is dit de enige manier om zeker te zijn dat een klant effectief recht heeft op het voorkeurtarief.

Voor de reizigers die houder zijn van een Pass-kaart (de NMBS-Groep bedoelt hiermee: Halftijdse Treinkaart, Campuskaart, Go-Pass, Rail-Pass, Key-Card of 10-rittenkaart), is exclusief een kaart met 5 of 10 toegangen ontwikkeld. De aanschaf van deze toegangskaart is enkel mogelijk bij aankoop van een Pass-product. De toegangskaart wordt enkel verkocht in het station en kan worden gebruikt in één van de parkings die aan het aankoopstation is gekoppeld.

Volgens de NMBS-Groep is de prijszetting zeer gunstig voor de geabonneerde reiziger. Het komt neer op maximum 1 euro per dag voor de treinkaarthouders. Deze prijs zou enkel de onderhouds- en uitbatingskosten van de parking dekken.

Of de reiziger die een parkeerabonnement aankoopt voor 3 maanden of voor één jaar, maakt geen verschil in het aangerekende tarief.

Het aanbod aan plaatsen op sommige parkings blijft ver onder de vraag. Het gevolg laat zich raden: wild parkeren op en rond de parking.

Ook (verbeterings)werken beperken soms het aantal plaatsen van sommige parkings. Enkel een gedeelte van de parking is dan toegankelijk voor de reizigers; reizigers die geen parkeerplaats vinden, zoeken een plaats rond het station. Dit wordt dan weer door de omwonenden van het station als een overlast ervaren.

In sommige stations wordt een oplossing geboden door de reizigers met een geldige parkeerkaart 'tijdelijk' te laten parkeren op de personeelsparking. Na de werken blijven enkele klanten op die plek parkeren. Blijkbaar zijn ze niet op de hoogte dat het een 'tijdelijke' parking betrof en dat deze niet langer voor hen toegankelijk is. Deze reizigers worden beboet, ondanks het feit dat ze een geldige parkeerkaart hebben. De NMBS-Groep houdt bij deze klachten wel rekening met de ingewikkelde situatie en de boetes worden kwijtgescholden.

Sommige reizigers klagen over de toestand van het wegdek van de parking, onder meer over niet afgebakende putten in het wegdek. De schade aan de wagen wordt door de klant verhaald op de NMBS-Groep.

Bij de betaalparkings zijn er de gekende problemen: automaat die defect is of enkel gepast geld accepteert; er kan niet betaald worden met Proton/bankkaart/debetkaart of via SMS. De reiziger blijft soms ook met lege handen achter wanneer het geld door de automaat wordt aanvaard maar er geen parkeerbiljet wordt afgeleverd.

Jaarlijks zijn er bij winterweer dezelfde klachten: het niet ijsvrij maken van het perron of parking. Elk jaar opnieuw blijkt de NMBS-Groep niet bij machte adequaat op te treden.

Voor de betaalde fietsparking is de werking van de badge de meest voorkomende klacht. De toegang tot de parking is enkel mogelijk met een badge, maar deze laat het vaak afweten. Bij navraag blijkt het stationspersoneel onvoldoende opgeleid om een oplossing te bieden die toch toegang verleent in geval van defect van het beveiligingssysteem. De klant blijft dan meestal in de kou staan en kan de eigen fiets niet bereiken. Volgens de NMBS-Groep kan de klant, via een intercomsysteem, contact opnemen met een soort helpdesk. Dit intercomsysteem is echter enkel via de binnenkant van de parking te gebruiken en biedt voor de klant (die buiten staat) dus geen soelaas.

Ondanks het begrip dat klanten opbrengen voor werken in het station, zijn ze wel zeer gevoelig aan het feit of die goed worden aangeduid en of eventuele alternatieve wegen ook tijdig en duidelijk worden vermeld. Zo bijvoorbeeld wanneer door werken een andere toegang tot de perrons, de lokettenzaal of de parking in gebruik wordt genomen.

Ook over defecte roltrappen, liften of de slechte staat van de trappen ontvangt de ombudsman meerdere klachten. Meestal volgt een snelle interventie vanwege de NMBS-Groep.

In het station zelf worden vooral de problemen met de biljettenautomaten VERA aangekaart. Automaten die niet werken of zeer laattijdig biljetten afleveren leiden tot klachten. Soms blijven automaten langdurig buiten gebruik.

De klant moet dan toch aanschuiven aan het loket en de geplande tijdswinst valt volledig in het water.

Elke fout die door het systeem op het ogenblik van de uitgifte door de automaat wordt vastgesteld, wordt vermeld op een biljet waarmee de reiziger zich moet aanbieden aan het loket.

Is de vergissing te wijten aan een foutieve ingave door de klant, dan mag het biljet onmiddellijk en zonder administratieve kosten worden terugbetaald aan het loket. Hieraan zijn wel voorwaarden verbonden. Het biljet moet binnen het halfuur na uitgifte worden aangeboden, vergezeld van het C-Zam ticket (betaalbewijs) en een nieuw biljet moet ter vervanging worden aangekocht.

Het eventuele verschil van prijs tussen het oude en het nieuwe biljet wordt eveneens ter plaatse verrekend.

Is de fout volledig te wijten aan het systeem, dan mag het biljet aan het loket onmiddellijk worden vervangen zonder bijkomende kosten. Hier zijn de voorwaarden het voorleggen van het C-Zam ticket (betaalbewijs) en het door de automaat afgeleverde probleemstrookje.

Voor alle andere gevallen moet de reiziger een standaard klachtenformulier invullen. Daarbij moet het foutief afgeleverde biljet worden gevoegd (indien hij dit ontvangen heeft) of het ticket dat als bewijs van betaling geldt.

In afwachting van de behandeling van het dossier door de klantendienst is de reiziger verplicht een nieuw biljet aan te kopen.

Toiletten in het station die gesloten zijn vanaf bepaalde uren of die in concessie zijn gegeven zijn ook (weer) bron van klachten. Het gebrek aan hygiëne of het feit dat een sleutel aan het loket moet worden afgehaald (wat niet altijd even vlot verloopt) doen klanten ook morren; ze verwachten een degelijke service in hun station, zeker in vernieuwde stations.

Klachten over de toestand van de perrons behelzen vooral de onvoldoende of defecte verlichting, het gebrek aan voldoende schuilhuisjes, de afgesloten wachtzaal of de luidsprekers die niet voldoen voor de reizigers.

Klanten nemen het bijvoorbeeld ook niet dat de ingang die zij dagelijks gebruiken, wordt afgesloten voor een tentoonstelling in een groot Vlaams station. De klant vraagt om deze elementaire service te herstellen en vraagt of dit de veiligheid wel ten goede komt. De NMBS-Groep stelt dat slechts een gedeelte van het gelijkvloerse niveau wordt ingenomen en er nog andere toegangen beschikbaar zijn die volgens de NMBS-Groep trouwens niet genoeg gekend zijn en dus gebruikt worden. De tentoonstelling biedt tienduizenden bezoekers de kans om dit mobiliteitsknooppunt en de andere stationsingang te ontdekken, zo stelt de NMBS-Groep.

De stationsparking in Ottignies

Het station in Ottignies is omringd door twee parkings. Voor iedere parking geldt een verschillend tarief: 260 euro per jaar voor de eerste parking en 300 euro per jaar voor de ander.

Deze parkings zijn heringericht met slagbomen, toegangscontrole en een beheerssysteem voor de beschikbare plaatsen. Dat systeem geeft voorrang aan 'regelmatige treinreizigers'. De veiligheid op de site is geoptimaliseerd door de plaatsing van beveiligingscamera's die de veiligheidsdienst van NMBS-Holding toelaten om 'virtuele patrouilles' te houden. Een operationeel controlecentrum beheert het systeem op afstand en kan oproepen van de gebruikers beantwoorden.

Conform de bepalingen van het beheerscontract is bij het uitwerken van de parkeertarieven voorrang verleend aan de treinreizigers:

- regelmatige treinreizigers met een Treinkaart;
- occasionele treinreizigers zonder Treinkaart (met een gewoon biljet, Go Pass, deeltijdse Treinkaart, ...);
- niet-treinreizigers.

Bij de invoering van deze wijzigingen klagen heel wat reizigers er over dat zij geen parkeerkaart kunnen bekomen en worden ingeschreven op een wachtlijst, terwijl reizigers die deeltijds werken niet in aanmerking komen voor een parkeerkaart.

Occasionele reizigers die een passformule gebruiken kunnen slechts kiezen voor een kaart voor 5 of 10 beurten of moeten aan de ingang een dagticket nemen.

In het begin zijn er ook enkele technische problemen: de slagbomen die niet open gaan en bugs in het informaticasysteem. Uiteindelijk moeten de pendelaars met hun wagen, één per één, via de slagboom aan de uitgang de parking oprijden..., waardoor zij hun trein missen.

De loketbedienden in Ottignies worden overstelpt met aanvragen voor een parkeerkaart en met klachten van reizigers ingeschreven op een wachtlijst en voor wie maar geen oplossing komt.

Ook werden de reizigers slechts twee werkdagen vooraf ingelicht (op 15 januari 2010) over de gebruiksmodaliteiten van het nieuwe systeem, een minder aangename verrassing op een vroege morgen... .

De inlooperperiode had dus heel wat voeten in de aarde. Tijdens deze periode maakte de stad Ottignies haar beklag over her en der wildgeparkeerde voertuigen op de toegangswegen.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0104 De klant meldt dat het volume van de luidsprekers te Diegem heel stil is. Bij het minste omgevingsgeluid kan er niets worden verstaan van de aankondigingen.

De NMBS-Groep laat weten dat het volume getest is en in orde is bevonden. Het volume mag zeker niet luider staan, omdat er anders van omwonenden klachten kunnen komen.

De klant is het hier niet mee eens. De NMBS-Groep maakt met de klant een afspraak om tot een compromis te komen. De aankondigingen zijn terug duidelijk te verstaan.

2010/0535 De klant meldt dat de liften in een Brussels station defect zijn.

De NMBS-Groep meldt dat de defecte liften kampen met vertraging in de herstelling, sinds de installatie van een nieuw systeem van liften in een aantal stations. De nieuwe types liften maken kinderziekten door en de technische diensten moet geregeld beroep doen op de hulp van de producenten. Dit zorgt voor vertraging in de globale planning. De achterstand wordt langzaam maar zeker ingehaald.

De NMBS-Groep meldt ook dat het stijgend aantal defecten in toenemende mate te wijten is aan daden van vandalisme. De NMBS-Groep staat hier veelal machteloos tegenover.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich bij de klant.

2010/0713 De klant heeft een treinkaart die gevalideerd wordt per maand. Hij is niet akkoord met het prijsverschil tussen een parkeerkaart voor een maand, drie maand en een jaar voor de parking te Berchem (260 euro/jaar, 65 euro/3-maand en 25 euro/maand).

Ook is de klant niet te spreken over de manier waarop maandelijks opnieuw naar het loket moet worden gegaan om deze parkeerkaart te verlengen.

De NMBS-Groep geeft nadere informatie over een pilootproject gratis parkeren voor treinkaarthouders in verschillende stations.

Ze informeert de klant over haar strategie en stelt dat regelmatige treingebruikers met een geldige treinkaart voorrang hebben voor de parkeerplaatsen.

Haar tariefbeleid houdt rekening met het type station en gebruiker. De treinkaart-gebruikers genieten van voorkeurtarieven.

De NMBS-Groep meldt nog dat een klant vier keer een abonnement voor 3 maanden of één keer een jaarabonnement mag kopen, zonder verschil in prijs.

2010/1804: De klant klaagt over de gevaarlijke staat van de trappen van het station.

De NMBS-Groep meldt dat de trappen van perron 1 naar de tunnel kant Gent in het station inmiddels hersteld zijn.

Zij verontschuldigt zich.

2010/5387 De klant verneemt dat er volgend jaar werken zullen worden uitgevoerd aan het station en dat de loketten er zouden verdwijnen. De klant wenst hierover verduidelijking.

De NMBS-Groep informeert de klant over de geplande renovatiewerken in het bewuste station en stelt duidelijk dat er van een sluiting van het stationsloket geen sprake is.

2010/5918 + 2010/5920 + 2010/5952 De parkings rond het station van Aarlen hebben het saturatiepunt bereikt. In het kader van een studie over de herinrichting van de site is ook rekening gehouden met de toegankelijkheid ervan ten opzichte van het station.

Het resultaat is dat de parking aan de 'Avenue de la Gare' rechtstreeks toegang biedt tot de perrons en het stationsgebouw. Deze parking kreeg de nieuwe naam 'Parking Gare P1' terwijl de parking aan de 'rue Zénobe Gramme' voortaan 'Parking Gare 2' heet. Op basis daarvan is voor Gare P1 een hoger tarief vastgelegd dan voor Gare P2.

In de loop van de maand november 2010 ontvangt de ombudsman verschillende klachten omdat gebruikers van een netvrijkaart CFL geen parkeerabonnement kunnen bekomen voor de stationsparking in Aarlen.

De NMBS-Groep meldt dat deze klanten in de loop van de maand januari 2011 de mogelijkheid zal geboden worden om een maandabonnement te kopen.

1.3.4. ALGEMENE VOORWAARDEN

Art. 2.1.0.10. Compensaties bij treinvertraging

§1. In geval van treinvertragingen heeft de NMBS een compensatieregeling ingevoerd. In aanvulling van artikel 9.2.1. van de “Algemene Voorwaarden” wordt een vaste compensatie van 100% toegekend aan reizigers die het slachtoffer zijn van vertragingen van 60 minuten of meer.

§2. Wat de herhaalde of stelselmatige vertragingen betreft, worden volgende compensaties toegekend:

- voor minstens 20 vertragingen van 15 minuten of meer in een periode van 6 maanden vergoedt de NMBS 25% per vertraging;
- voor minstens 10 vertragingen van 30 minuten of meer in een periode van 6 maanden vergoedt de NMBS 50% per vertraging.

§3. De klant heeft tevens recht op een compensatie indien hij, in gevolge de vertraging van een eerste trein, zijn aansluiting op een volgende trein heeft gemist. Desgevallend heeft hij, om zich naar zijn eindbestemming te begeven, de daaropvolgende trein genomen in het station van aansluiting. Om te bepalen welke treinen aansluiting geven, dient hij rekening te houden met een voldoende overstaptijd tussen twee treinen zoals voorzien in de dienstregelingmodule op www.nmbs.be

§4. Wat gemengde vervoerbewijzen betreft (DE LIJN, TEC, MIVB, en andere), is de compensatieregeling enkel van toepassing op het treingedeelte van het gemengd vervoerbewijs.

§5. Deze regeling is ook geldig voor de grensoverschrijdende bedieningen verzorgd door de NMBS.

§6. Overmacht kan ingeroepen worden voor vertragingen van minstens 60 minuten. Daarentegen kan overmacht niet ingeroepen worden voor herhaaldelijke vertragingen behalve indien deze vertragingen worden veroorzaakt door een geval van overmacht.

§7. Deze compensatieregeling is niet geldig:

- in geval van een staking die tenminste acht dagen vooraf publiekelijk werd aangekondigd door de erkende vakbondsorganisaties.
- voor reizen met een JUMP-kaart, een MTB-kaart of een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer omwille van het beroep (politie, journalisten, zeelui, NMBS).

§8. In aanvulling van artikel 9.1.1. en 9.1.3. van de in ‘Deel 1’ vermelde “Algemene Voorwaarden”, is NMBS bij een vertraging van meer dan 60 minuten van een trein op het geheel of een gedeelte van zijn traject gehouden, in de mate van het mogelijke, de reizigers en hun bagage per trein tot het vertrekstation te brengen en dit zonder bijkomende betaling.

>>>

<<<

Naar analogie van artikel 9.1.2. van de “Algemene Voorwaarden” wordt alleen het gedeelte van het totale tarief terugbetaald dat overeenkomt met de heenreis indien het vervoerbewijs zowel een heen als terugreis toelaat en de terugreis overeenkomstig de reisplannen wordt uitgevoerd.

§9. In aanvulling van artikel 9.2.3. van de in ‘Deel 1’ vermelde “Algemene Voorwaarden”, dient een reiziger zijn aanvraag tot terugbetaling in te dienen binnen de 2 maanden na afloop van de treinreis, en dit door middel van toevoeging van het oorspronkelijke vervoerbewijs aan zijn aanvraag op onderstaand adres, waarmee hij zijn recht doet gelden:

NMBS Mobility
Centrale Klantendienst
B-MO.062 sect. 13/7
Hallepoortlaan 40
1060 Brussel

§10. De afhandeling van terugbetalingen en vergoedingen zoals beschreven in artikels 9.3.1., 9.3.2., 9.3.3. en 9.3.4. van de in ‘Deel 1’ vermelde “Algemene Voorwaarden”, worden onverminderd toegepast in deze ‘Bijzondere Voorwaarden’.

Bron: NMBS nv

De NMBS-Groep beroept zich op artikel 2.1.0.10 § 6 (zie kader) om alle compensatieaanvragen van 18 tot en met 30 december 2010 voor de vertragingen van meer dan 60 minuten te weigeren.

Ze doet dit met het argument ‘overmacht wegens het slechte weer’.

Nadien wordt die houding in een aantal persverklaringen gecorrigeerd. Vertragingen die niet gelinkt kunnen worden aan het weer, gelden als een geldige compensatieaanvraag. In de praktijk echter blijft de NMBS-Groep vasthouden dat alle vertragingen voor die periode te wijten zijn aan de slechte weersomstandigheden en dat er dus overmacht geldt.

Voor elke klacht wordt door de ombudsman eerst nagekeken wat precies de reden is van de vertraging. Zolang er geen duidelijk verband is tussen de vertraging en het slechte weer, blijft de ombudsman ijveren om de terecht gevraagde compensatie toe te kennen.

In dit verband moet ernstig worden nagedacht over een benadering die meer met de realiteit overeenstemt. Wanneer op een bepaalde lijn bijna dagelijks vertraging wordt vastgesteld, zou bij uitzonderlijke omstandigheden (bijvoorbeeld bij een incident) het gemiddelde van de vertraging van de laatste twee weken kunnen worden toegekend aan de klant. Slechts de bijkomende vertraging zou dan worden verrekend op het incident. Dit zou een veel realistischer en billijker benadering zijn voor de klant.

De meeste dossiers zijn tot op heden nog in behandeling.

UIT DE PRAKTIJK

2010/7247 – 7258 – 7259 – 7269 – 7284 – 7301 – 7312 – 7316 -7329 – 7382 - 7454

De klant reageert op het nieuws in een krant, dat meldt dat de NMBS de compensatieregeling vanaf 18 december 2010 wegens extreme weersomstandigheden niet meer zal toepassen.

Dossiers nog in behandeling.

Ticket online

Zoals vermeld in dit verslag hebben reizigers de mogelijkheid om hun biljet aan te kopen via internet, ‘Ticket online’ genaamd.

Volgens de algemene voorwaarden van de NMBS-Groep zijn deze biljetten op naam en niet overdraagbaar, niet terugbetaalbaar of omwisselbaar. De NMBS-Groep houdt zich strikt aan deze voorwaarden.

De ombudsman gaat daar tegen in. Bij de aankoop van een biljet aan het loket mogen de reizigers, onder bepaalde voorwaarden, een volledige terugbetaling van hun vervoerbewijs verwachten. Bij ‘Ticket online’ dus niet.

Algemene voorwaarden:

Art. 2.2.1.5. Terugbetalingen

§1. In aanvulling van artikel 4.2.4. van de “Algemene Voorwaarden” worden volgende gevallen voor terugbetaling in aanmerking genomen:

- a. een biljet gekocht vóór de dag van de reis waarvoor de terugbetaling wordt aangevraagd tot de dag vóór de reis;
- b. een enkel biljet dat geheel ongebruikt bleef;
- c. een heen- en terugbiljet dat ongebruikt bleef voor de heen- en/of de terugreis: terugbetaling van het ongebruikte gedeelte;
- d. een biljet dat enkel op een gedeelte van de reisweg werd gebruikt: terugbetaling van het ongebruikte gedeelte;
- e. een biljet waarvan de bestemming niet kon worden bereikt wegens vertraging, afschaffing van een trein of dienstonderbreking;

>>>

<<<

f. een eersteklasbiljet dat geheel of gedeeltelijk in tweede klas werd gebruikt wegens plaatsgebrek: terugbetaling van het prijsverschil tussen beide klassen voor het afgelegde traject;

g. een biljet + stadsgebied (TEC of MIVB):

- volledig ongebruikt biljet: terugbetaling van de prijs van het biljet;
- gedeeltelijk gebruikt biljet:

- biljet gebruikt op de NMBS-reisweg en niet op het stadsgebied: om redenen te wijten aan TEC of MIVB: zie §7.

- biljet slechts gebruikt op een gedeelte van de NMBS-reisweg:

De terugbetalingsregels van de hiervoor vermelde gevallen c) , d) , e) en f) zijn van toepassing. Het gedeelte “stadsgebied” wordt nooit terugbetaald door de NMBS.

§2. Het biljet waarvoor de terugbetaling wordt aangevraagd, moet volgens de volgende voorwaarden worden afgegeven:

- binnen het uur volgend op de uitreiking: in het station van uitreiking voor het geval §1 b en c (heenreis);
- binnen het uur volgend op de aankomst van de heenreis: in het bestemmingsstation van de heenreis in het geval § 1 c (terugreis);
- binnen de 15 kalenderdagen volgend op de reisdatum (eventueel te rekenen vanaf de reisdatum van het laatste biljet): in de gevallen § 1 d tot f in een station naar keuze. In aanvulling van artikel 2.1.0.12. van deze ‘Bijzondere Voorwaarden’ dient een aanvraag tot terugbetaling wegens vertraging, afschaffing van een trein of dienstonderbreking binnen de 2 maanden na het einde van de reis ingediend te worden.

§3. In de gevallen vermeld onder § 1 b, c en d worden de in “Deel 3 - Tarieven” van de Vervoersvoorwaarden van NMBS vermelde administratiekosten afgehouden. Een biljet waarvan de prijs lager is dan de administratiekosten, wordt niet terugbetaald. In de gevallen vermeld onder § 1 a, e en f worden **geen administratiekosten** aangerekend. In de gevallen vermeld onder §1 c tot g gebeurt de terugbetaling op basis van het daarvoor bestemde formulier C6 (rechtvaardiging voor de vraag om terugbetaling) dat door het stations- of begeleidingspersoneel aan de reiziger wordt afgeleverd.

§4. De NMBS kan van een reiziger elke nuttig geachte rechtvaardiging eisen als bewijs bij de aanvraag om terugbetaling. Het ontbreken van enig controlemerk bewijst niet dat het biljet niet werd gebruikt.

§5. Toeslagen betaald voor plaatsbespreking worden niet terugbetaald, tenzij de reiziger zijn reis niet heeft kunnen aanvangen of voortzetten wegens vertraging of afschaffing van een trein of wegens een dienstonderbreking.

§6. In afwijking op de voormelde paragrafen geven biljetten die uitgereikt werden tegen afgifte van een compensatiebon of van (een) groene cheque(s) geen recht op terugbetaling, evenmin als de vervoerbewijzen gekocht via Internet.

>>>

<<<

§7. Indien NMBS-vervoerbewijzen gecombineerd worden met een ander vervoerbewijs van de MIVB/TEC (voor een stadsgebied) worden enkel de hiervoor vermelde terugbetalingvormen door de NMBS in aanmerking genomen. Bij gebruik van deze gecombineerde vervoerbewijzen wijst de NMBS elke verantwoordelijkheid af, indien zich bij de uitoefening van de prestaties van de MIVB/TEC een gebrek van eender welke aard voordoet. De NMBS nodigt de klant uit zijn klacht met betrekking tot die prestaties direct aan de betrokken prestatieverlener te richten.

§8. In geval van treinvertragingen is de compensatieregeling van art. 2.1.0.12. van toepassing. Wat betreft de niet-NMBS prestaties van het gecombineerd vervoerbewijs kan eventueel een schadevergoedingsaanvraag direct aan deze prestatieverleners worden gericht. Zij zullen die aanvraag onderzoeken rekening houdend met de voorwaarden die bij hen van kracht zijn.

2.1.0.12. van deze 'Bijzondere Voorwaarden' dient een aanvraag tot terugbetaling wegens vertraging, afschaffing van een trein of dienstonderbreking binnen de 2 maanden na het einde van de reis ingediend te worden.

Bron: NMBS nv

Een reiziger die zijn biljet via het internet aankoopt heeft dus geen recht om aan deze voorwaarden terugbetaling te krijgen. Voor de reiziger, die meestal om praktische redenen de aankoop op voorhand via internet maakt, is deze weigering niet logisch.

Bij de aankoop van een 'Ticket online' stelt de NMBS-Groep enkel het programma ter beschikking waarmee de klant het biljet aankoopt. Het is de klant die zelf de handeling, de opzoeking en moeite troost om het biljet met eigen middelen (computer, printer, inkt, papier) te creëren. Dat de NMBS-Groep een terugbetaling weigert is onbillijk. Temeer daar er dagelijks een andere foto op het ticket verschijnt, er een specifieke barcode verschijnt die alle controle-info bevat en het biljet op naam is.

Als volgend argument stelt de NMBS-Groep dat dit 'Ticket online'-biljet niet terugbetaald kan worden omdat de reiziger het meerdere keren kan afprinten. Hij zou met het ene biljet kunnen reizen en met het andere een terugbetaling aanvragen...

Dat steeds meer nieuwe technologische toepassingen een invloed zullen hebben op de verkoopsactiviteit aan de loketten van de stations is een feit.

Waar het schoentje voor de klant vooral wringt is dat bij de geleidelijke afbouw van de verkoopsactiviteit aan de loketten in de stations, de rechten van die klant blijkbaar ook worden afgebouwd. Sommige klanten zijn zo goed als verplicht om hun biljet via het internet aan te kopen, zoniet moeten zij verschillende kilometers ver rijden naar een station met bemand loket. De aankoop via internet als oplossing ligt daar voor de hand. Hiermee houdt de NMBS-Groep helemaal geen rekening als ze stelt dat het biljet niet terugbetaalbaar of omwisselbaar is. De NMBS-Groep zal zich grondig moeten beraden over deze reglementering. Systematisch de rechten van klanten afbouwen parallel met de invoering van nieuwe technologieën lijkt niet de meest redelijke gedachte.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0011 De klant heeft enkele bedenkingen bij de aankoop van de tickets online via de identiteitskaart :

- de meeste treinbegeleiders kijken raar op als de klant de identiteitskaart aanbiedt;
- er is geen controle voor de klant om zich ervan te vergewissen of de aankoop wel degelijk op de kaart staat.

De NMBS-Groep stelt dat bij de aankoop van het e-ID ticket, de klant steeds een bevestigingsmail krijgt toegestuurd. Hierin staat dat de aankoop geslaagd is en dat het biljet aan de e-ID is gelinkt.

De klant kan zelf niet nagaan dat het biljet werkelijk op zijn e-ID staat, omdat deze er niet fysisch op geplaatst wordt. Er wordt enkel een link gemaakt tussen het virtueel biljet en het nummer van de e-ID.

Er wordt aan de NMBS-Groep gevraagd om het treinpersoneel op de formaliteiten van dit nieuwe vervoerbewijs te wijzen.

2010/2397 De klant wil naar Blankenberge reizen voor een crematie en koopt de avond voordien een online ticket aan. Omdat de trein zoveel vertraging heeft en de klant niet meer op tijd aanwezig kan zijn, ziet hij af van de reis. De klant vraagt de terugbetaling van dat biljet.

De NMBS-Groep betaalt de klant het biljet terug, mits afhouding van administratiekosten. Na aandringen van de ombudsman betaalt de NMBS-Groep de ingehouden administratiekosten ook terug.

2010/6913 De klant koopt via Ticket online een eerste klas vervoerbewijs aan, maar krijgt dan via mail de bevestiging voor een vervoerbewijs in tweede klas.

De NMBS-Groep is bereid om de klant het biljet integraal terug te betalen.

1.3.5. DIENSTVERLENING

Nieuwe technologieën, de computer, internet, smartphone, ze zijn niet meer weg te denken uit onze samenleving. Digitale verkoop neemt dan ook een steeds groter aandeel voor haar rekening. Er mag ook in de spoorwegsector worden verwacht dat bijvoorbeeld de loketfuncties qua verkoop aan belang zullen inboeten en op termijn een steeds krimpend aandeel in de verkoop zullen vertegenwoordigen.

Dat neemt niet weg dat heel wat mensen om diverse redenen nog steeds geen toegang hebben tot die technologie en erover moet worden gewaakt dat ze blijvend toegang hebben tot een openbare dienstverlening waar zij trouwens mee voor betalen.

De stationsdiensten kampen in een aantal regio's met een nijpend personeelstekort: veelal kan een zieke of gepensioneerde bediende niet worden vervangen of duurt het lang om een vervanger te krijgen. Vaak komt het er op neer dat in de stations met de minste omzet of reizigersbeweging het enige loket *'tijdelijk'* of *'uitzonderlijk'* volledig of een halve dag wordt gesloten. Slept deze toestand te lang aan dan volgen er (terechte) klachten en wordt het betrokken station weer bediend. Is er ondertussen echter geen bijkomend personeel toegekend, dan gebeurt dat wel ten koste van een ander (klein) station van de regio waar van de ene dag op de andere het loket *'tijdelijk'* dicht gaat. Dweilen met de kraan open...

Een meer proactieve opstelling van de NMBS-Groep zou in een aantal situaties reeds een oplossing bieden: tenslotte is ruim vooraf geweten als een medewerker de pensioengerechtigde leeftijd nadert en zal of wil vertrekken.

Sinds op 3 december 2009 de verordening 1371/2007¹ in werking is getreden, geniet de reiziger met beperkte mobiliteit een ruimer recht op assistentie bij aanvang, tijdens en op het einde van zijn treinreis.

HOOFDSTUK V - GEHANDICAPTE PERSONEN EN PERSONEN MET BEPERKTE MOBILITEIT (Verordening EG nr 1371/2007)

Artikel 19 - Recht op vervoer

1. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders stellen, met de actieve betrokkenheid van representatieve organisaties van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit, niet-discriminerende toegangsregels voor het vervoer van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit vast, of beschikken reeds over dergelijke regels.

>>>

¹ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

<<<

2. Boeking en vervoerbewijzen worden gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten. Een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of touroperator weigert niet een boeking te aanvaarden of een vervoerbewijs af te geven aan een gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit en verlangt niet dat deze door een andere persoon wordt begeleid, behalve indien dit strikt noodzakelijk is om te voldoen aan de in lid 1, vermelde toegangsvoorschriften.

Artikel 20 - **Informatie** voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit

1. Op verzoek verstrekken de spoorwegonderneming, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit informatie over de toegankelijkheid van spoorwegdiensten en over de voorwaarden voor de toegang tot het rollend materieel overeenkomstig de toegangsregels in de zin van artikel 19, lid 1 en informeren zij gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit over de faciliteiten aan boord.
2. Wanneer een spoorwegonderneming, een verkoper van vervoerbewijzen of touroperator gebruik maakt van de afwijking uit hoofde van artikel 19, lid 2, stelt zij of hij op verzoek de betrokken gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit binnen vijf werkdagen na de weigering van de boeking of het vervoerbewijs, dan wel het opleggen van de voorwaarde van begeleiding, schriftelijk in kennis van de redenen daarvoor.

Artikel 21 - **Toegankelijkheid**

1. Spoorwegondernemingen en stationsbeheerders zorgen er via de naleving van de TSI voor personen met beperkte mobiliteit voor dat de toegankelijkheid van stations, perrons, rollend materieel en andere voorzieningen voor gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit gewaarborgd is.
2. Wanneer er geen treinpersoneel aan boord is of er geen personeel in het station is, leveren spoorwegondernemingen en stationsbeheerders alle redelijke inspanningen opdat gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit toegang krijgen tot het reizen per trein.

Artikel 22 - **Bijstand in spoorwegstations**

1. Bij vertrek, overstap of aankomst op een bemand spoorwegstation van een gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit verleent de stationsbeheerder gratis bijstand op zodanige wijze dat de persoon, onverminderd de toegangsregels die zijn vastgelegd in artikel 19, lid 1, kan instappen of uitstappen in verband met de dienst waarvoor hij een vervoerbewijs heeft gekocht.

>>>

<<<

2. De lidstaten kunnen voorzien in een afwijking van lid 1 in geval van personen die reizen op diensten waarvoor een openbaredienstcontract geldt dat overeenkomstig de van kracht zijnde communautaire wetgeving is gegund, op voorwaarde dat de bevoegde autoriteit alternatieve faciliteiten of regelingen heeft ingesteld die een gelijkwaardige of hogere mate van toegankelijkheid van vervoersdiensten waarborgen.
3. In het geval van een onbemand station zorgen de spoorwegonderneming en de stationsbeheerder ervoor dat gemakkelijk toegankelijke informatie met betrekking tot de dichtstbijzijnde bemande stations en direct beschikbare bijstand ten behoeve van gehandicapte personen en personen met een beperkte mobiliteit beschikbaar wordt gesteld overeenkomstig de in artikel 19, lid 1, bedoelde toegangsregels.

Artikel 23 - Bijstand aan boord

Onverminderd de toegangsvoorschriften bedoeld in artikel 19, lid 1, verleent een spoorwegonderneming gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit gratis bijstand aan boord van een trein en tijdens het in- en uitstappen.

Voor de toepassing van dit artikel wordt onder bijstand aan boord verstaan alle redelijke inspanningen om bijstand te verlenen aan een gehandicapte persoon of persoon met beperkte mobiliteit om die persoon in staat te stellen toegang tot dezelfde diensten in de trein te hebben als de andere reizigers, indien de mate van de handicap of de beperkte mobiliteit van de persoon hem belet onafhankelijk en veilig toegang tot die diensten te hebben.

Artikel 24 - Voorwaarden waaronder bijstand wordt verleend

Spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators werken samen om bijstand te verlenen aan gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit overeenkomstig de artikelen 22 en 23 alsmede de volgende punten:

- a) de bijstand wordt verleend op voorwaarde dat de spoorwegonderneming, de stationsbeheerder, de verkoper van vervoerbewijzen of de touroperator waarbij het vervoerbewijs is gekocht, ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is, in kennis wordt gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. Wanneer het vervoerbewijs recht geeft op meerdere reizen is één kennisgeving voldoende, mits er adequate informatie over de tijdstippen van de vervolgreizen wordt verstrekt;
- b) spoorwegondernemingen, stationsbeheerders, verkopers van vervoerbewijzen en touroperators treffen alle nodige maatregelen om kennisgevingen te kunnen ontvangen;

>>>

<<<

- c) indien geen kennisgeving wordt gedaan overeenkomstig punt a), leveren de spoorwegonderneming en de stationsbeheerder alle redelijke inspanningen om op zodanige wijze bijstand te verlenen dat de gehandicapte persoon of de persoon met beperkte mobiliteit kan reizen;
- d) onverminderd de bevoegdheden van andere entiteiten ten aanzien van gebieden buiten het terrein van het spoorwegstation wijst de stationsbeheerder of een andere bevoegde persoon binnen en buiten het station punten aan waar gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit hun aankomst op het station kunnen melden en, zo nodig, om bijstand kunnen verzoeken;
- e) er wordt bijstand verleend op voorwaarde dat de gehandicapte persoon of de persoon met beperkte mobiliteit zich meldt bij het aangewezen punt op een door de dergelijke bijstand verlenende spoorwegonderneming of stationsbeheerder meegedeeld tijdstip. Het meegedeelde tijdstip mag niet eerder zijn dan 60 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan. Indien geen tijdstip is meegedeeld waarop de gehandicapte persoon of de persoon met beperkte mobiliteit zich moet melden, meldt de persoon zich op het aangewezen punt, uiterlijk 30 minuten voor de bekendgemaakte vertrektijd dan wel het tijdstip waarop alle reizigers worden verzocht aan boord te gaan.

Bron: Verordening EG nr. 1371/2007

Het is duidelijk dat met ‘*persoon met beperkte mobiliteit*’ (PBM) niet alleen de gehandicapte medeburger wordt bedoeld maar iedereen die door omstandigheden een extra handje best kan gebruiken, zoals de jonge moeder met een kinderwagen of de bejaarde reiziger die het moeilijk heeft om zijn bagage in of uit de trein te krijgen.

Met het oog op het verlenen van de assistentie PBM heeft de spoorwegoperator NMBS een specifieke organisatie opgezet. Als basisgegevens wordt er van uit gegaan dat de reiziger de gewenste assistentie minstens 24 uur vooraf aanvraagt; dat kan telefonisch via het Call Center (02/528 28 28) of bij middel van een contactformulier op de website¹.

De NMBS garandeert de reiziger dan dat hij geholpen wordt in één van de 114 stations² die zijn aangepast aan rolstoelgebruikers of via andere stations met de inzet van één van de ‘B for You-teams’ of in het kader van een samenwerking met een taxibedrijf³.

De gebruiker uit terecht de kritiek dat hij niet alles 24 uur vooraf kan voorzien en dat hij, om de woorden van de voogdijminister te gebruiken, toch ook recht heeft op de invulling van zijn persoonlijk levenspad.

¹ http://pmr.b-rail.be/pbm_prd/webform1.aspx?lang=nl.

² lijst zie <http://www.b-rail.be/nat/N/practical/limitedmobility/station/index.php>.

³ jaarverslag 2009 blz. 140.

De NMBS-operator heeft daarop passend gereageerd:

- wanneer assistentie PBM minstens 24 uur vooraf wordt aangevraagd, gaat zij met de reiziger een resultaatsverbintenis aan om de assistentie te verlenen;
- wanneer de assistentie niet tijdig wordt aangevraagd, wordt de vraag niet per definitie afgewezen maar engageert de NMBS-Groep er zich toe alle beschikbare middelen in te zetten om de reiziger in de mate van het mogelijke bij te staan (middelenverbintenis). Dat komt er in de praktijk op neer dat de reiziger meestal geholpen wordt maar dat hij bijvoorbeeld even moet wachten (tot het 'B for You-team' opnieuw beschikbaar is) en dus soms een latere trein zal moeten nemen.

Een vrij frequent gehoorde opmerking is dat de aanvraagprocedure te omslachtig en te tijdrovend is: telefonisch moet meestal een tijdje gewacht worden voor iemand van het Call Center beschikbaar is of men komt bij een andere medewerker terecht aan wie men het hele verhaal opnieuw moet doen (wie ik ben, welke handicap ik heb, welke hulp ik nodig heb, welke hulpmiddelen ik gebruik, reisschema, contactgegevens,...). Wanneer de PBM, zoals bij DE LIJN, een klantenfiche of -nummer zou krijgen, zou de gesprekspartner al heel wat informatie hebben; een regelmatige gebruiker zou in extreme gevallen zelfs enkel een reisdatum moeten opgeven.

Op de website wordt weliswaar een mogelijkheid geboden tot gepersonaliseerde informatie/service maar die is niet specifiek gericht op de PBM.

Het contactformulier voor het aanvragen van assistentie wordt als te omslachtig ervaren en is bovendien niet aangepast aan de specifieke noden van blinden en slechtzienden. Er bestaat wel een gids in braille die kan worden opgevraagd via 'braille@nmbs.be'.

Hoewel bij de klant de vraag leeft naar een functioneel mailadres waar de assistentie in eigen bewoordingen kan worden aangevraagd, houdt de NMBS-operator de boot af. Wanneer de klant toch dat bestaande interne mailadres weet te achterhalen – meestal door er in het station gewoon naar te vragen – wordt de via dat kanaal ingediende vraag wel aanvaard maar ontvangt de klant geen bevestiging dat de zaak in orde is: dat gebeurt uitsluitend voor aanvragen via het Call Center of het formulier op de website.

En hoe loopt het dan verder eens de aanvraag om assistentie volgens de regels van de kunst is ingediend? In veruit de meeste gevallen wordt de assistentie correct verleend, al stelt zich wel eens een probleem wanneer het treinpersoneel of een onderstationschef letterlijk een hand moet toesteken (zie elders bij de categorie '*personeel*').

In het kader van zijn opdracht overlegt de ombudsman regelmatig met organisaties die de belangen van gehandicapten behartigen.

Bij die evaluaties van de problemen inzake dienstverlening aan deze doelgroep werden de volgende items naar voor geschoven.

Visuele aankondigingen in de M6 dubbeldeksrijtuigen

De in de trein aangebrachte informatieschermen werden tijdelijk uitgeschakeld, naar wij vernemen omdat er een verband zou zijn met problemen bij openen en sluiten van de deuren. Hier is dringend een oplossing nodig want deze bron van informatie is essentieel voor doven en slechthorenden. Die oplossing is aangekondigd voor maart 2011.

De 24-uur regeling voor het aanvragen van assistentie PBM

Assistentie aanvragen voor de terugreis na deelname aan een (culturele) activiteit wordt als problematisch ervaren omdat het exacte tijdstip van de terugreis niet steeds vooraf kan worden meegedeeld. In de praktijk gaan de stations daar pragmatisch mee om en ontvangen de verenigingen weinig klachten. Toch is het een probleem van principiële aard: het blijft een bijkomende drempel voor iemand die reeds extra inspanning moet leveren om zich te verplaatsen. Hoewel dit een stuk beter is dan de norm van 48 uur die op Europees niveau wordt opgelegd, moet verder worden gewerkt aan een soepele toepassing die rekening houdt met de reële noden.

Verstoord treinverkeer

Dat blijft een zwak punt: wanneer de situatie wijzigt (door vertraging, afschaffing, verbroken aansluiting of incidenten) verliest men de PBM en de gevraagde/toegezegde assistentie te vaak uit het oog; idem voor de overstap naar andere vervoersmodi waarvoor ook vooraf werd gereserveerd (zoals de belbus).

UIT DE PRAKTIJK

2010/0028 De klant vraagt of hij met zijn handbike¹ op de trein mag, of hij dit moet melden bij de assistentie en of hij daarvoor extra moet betalen. De klant zou de handbike aan zijn rolwagen gekoppeld laten.

Het is mogelijk om ook de handbike mee te nemen maar de reiziger met beperkte mobiliteit meldt dit best bij de aanvraag voor assistentie.

In elke trein zijn plaatsen voorzien voor een rolstoel. Om de afstand tussen trein en perron te overbruggen wordt een mobiele laadbrug gebruikt om de rolstoel gemakkelijk in de trein te rijden.

De rolstoel (met gebruiker) mag tot 300 kg wegen, tot 75 cm breed en tot 120 cm lang zijn.

De NMBS-Groep wijst er op dat de reiziger voor de handbike wel een fietskaart moet kopen. Dat kan een dagvrijkaart fiets/tandem zijn ter waarde van 8 euro of een kaart fiets/tandem van 5 euro.

2010/0121 Naar aanleiding van de ervaringen van haar leden stelt de coördinator van een vereniging die de belangen van blinden en slechtzienden behartigt een inventaris op van de problemen bij het reserveren van assistentie:

- de medewerkers van het Call Center staan te ver van de realiteit op het terrein;
- vragen om assistentie worden niet of foutief doorgegeven aan de stations;
- afspraken kunnen niet steeds 24 uur vooraf worden gemaakt;
- er is behoefte aan een noodnummer in geval van onvoorziene omstandigheden;
- een te strakke toepassing van de 24-uren-regeling;
- het weigeren van assistentie bij vertrek uit een onbemande stopplaats;
- het doorschakelen en de wachtrijen bij telefonische assistentievraag;
- het online reserveringsformulier is niet beschikbaar voor blinden en slechtzienden;
- de persoonsgegevens worden doorgegeven aan de stations (privacy), wat ontmoedigend werkt bij problemen of klachten.

De NMBS-Groep belooft om rekening te houden met deze opmerkingen.

¹ Een handbike is een fiets die met de armen wordt aangedreven.
Zie: www.hetkan.be/handbike.

2010/0272 In een petitie klagen 158 pendelaars over hun station:

- te vaak een gesloten loket (wegens personeelsgebrek);
- te weinig parking en fietsenstalling;
- te sterke inkrimping van het treinaanbod tijdens de vakantieperiodes;
- te weinig wachthuisjes op het perron;
- een sinds lang defecte kachel in de wachtzaal.

De pendelaars vrezen dat hun station op termijn zal worden gesloten en dat zij nergens zullen terecht kunnen voor informatie en het kopen van een biljet of validering.

Hoewel de NMBS-Groep aanvankelijk meldt dat het stationsloket opnieuw open is, steekt het probleem nadien terug de kop op. Uiteindelijk zal een definitieve oplossing er moeten komen door het aanwerven van personeel.

De NMBS-Groep geeft een overzicht van de aangeboden parkeerplaatsen (auto + fiets) en de geschatte behoeften (in 2012 en 2020); de uitbreiding (door NMBS-Holding) gebeurt in functie van de beschikbare investeringsbudgetten. De daarbij vooropgestelde timing is nog niet duidelijk.

De kachel in de wachtzaal wordt hersteld.

Het (desgevallend) plaatsen door Infrabel van bijkomende wachthuisjes op de perrons wordt nog onderzocht.

Het is spoortechnisch niet mogelijk om de tijdens de vakantieperiode geschrapte P-trein toch bijkomend te laten stoppen in het desbetreffende station omdat deze trein dan een andere P-trein zou hinderen.

2010/0568 De klant is gehandicapt en heeft bij DE LIJN een gratis abonnement, hij vraagt of zoiets ook bestaat bij de NMBS-Groep.

De ombudsman geeft de klant een overzicht van de beschikbare faciliteiten en formules voor personen met beperkte mobiliteit.

2010/1091 De klant (rolstoelgebruiker) koopt aan het loket een biljet; hij vraagt ook assistentie bij het instappen. Hoewel er op het perron een mobiele oprijhelling is en de loketbediende een handje wil toesteken, weigert de onderstationschef om de reiziger in de trein te helpen.

De klant dient klacht in bij het Centrum Gelijke Kansen en Racismebestrijding, dat de reden van de weigering tot assistentie vraagt.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat betrokkene een dubbeldekstrein van het type M6 wou nemen; deze is voorzien van een multifunctioneel rijtuig met inrijplatform voor o.a. rolstoelen. De reiziger wil echter plaats nemen in een ander (gewoon) rijtuig. Het stationspersoneel trachtte uit te leggen dat dit onmogelijk is. De communicatie verliep echter nogal problematisch omdat betrokkene enkel Frans sprak terwijl de stationsbediende slechts een elementaire kennis van die taal heeft. De NMBS-Groep verontschuldigt zich.

2010/1414 De ombudsman wordt gecontacteerd voor het probleem van de (on)toegankelijkheid van de onderdoorgang naar de perrons in Leuven tijdens de spitsuren.

De NMBS-Groep zal de doorgang voor de reizigers verbeteren en er zullen geleidingslijnen worden geplaatst.

2010/1432 De klant is beperkt in haar mobiliteit; op 26 juni 2009 spoort zij naar de kust en zij vraagt vooraf assistentie PBM aan. Door een blikseminslag op de bovenleiding wordt het treinverkeer tussen Diksmuide en De Panne onderbroken en vervangen door een busdienst. Er is niemand van de NMBS-Groep om de klant te assisteren bij die overstap en door haar handicap slaagt zij er niet in om een plaats te bemachtigen in de vervangingsbus. Uiteindelijk is zij aangewezen op een taxi (57,87 euro).

In haar eerste antwoord licht de NMBS-Groep slechts de oorzaak van de problemen en de geldende compensatieregeling toe. Omdat de klant het originele vervoerbewijs niet meer kan voorleggen, kan geen compensatie worden toegekend.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant vooraf assistentie PBM aanvroeg die ook werd toegezegd. Onderweg liep één en ander in het honderd toen de reis onvoorzien werd afgebroken in Diksmuide.

Het enige aanspraakpunt van de NMBS-Groep is het stationsloket maar dat was gesloten op het ogenblik dat de reizigers - en zeker deze klant - het meest behoefte hadden aan informatie.

Omdat de NMBS-Groep duidelijk is tekortgeschoten in haar door de Europese verordening 1371/2007 opgelegde plicht om de PBM de nodige assistentie te verlenen, niet alleen bij aanvang en op het einde maar ook tijdens de reis, hoort zij volgens de ombudsman de kosten op zich te nemen die de klant heeft moeten maken om toch op haar bestemming te geraken.

De NMBS-Groep betaalt uiteindelijk de taxikosten terug.

2010/2481 De klant vindt het storend dat hij bij het aanvragen van assistentie via het Call Center van de NMBS-Groep steeds opnieuw zijn situatie moet uitleggen. Hij stuurt aan op een regeling zoals bij DE LIJN waar het opgeven van een klantnummer volstaat om het verplaatsingspatroon en de specifieke situatie van de klant meteen op te roepen (rolstoel, rolwagen, orthopedische driewieler, slechtziend, desgevallend vast reisschema).

Ondanks 10 (tien) herinneringen heeft de NMBS-Groep nog steeds niet geantwoord op de vraag van haar klant.

2010/2622 Tijdens de terugreis met een TGV uit Saint-Raphaël, samen met haar 87 jarige schoonmoeder, vraagt de klant de treinbegeleider om in Brussel assistentie te verlenen bij het uitstappen en om de overstap met een aansluitende binnenlandse trein te vergemakkelijken. Hoewel de controlebediende mondeling bevestigt dat er iemand zal zijn, is dit bij aankomst niet het geval. De bejaarde klant moet zich op eigen houtje behelpen en komt daarbij op de roltrap ten val.

In een eerste reactie licht de NMBS-Groep de te volgen procedures voor het bekomen van assistentie aan personen met beperkte mobiliteit toe en benadrukt zij dat assistentie die niet minstens 24 uur op voorhand wordt aangevraagd, niet kan worden gegarandeerd.

Na een repliek van de ombudsman verontschuldigt de NMBS-Groep zich en biedt als compensatie twee Reisbons van 10 euro aan.

2010/4908 De klant is slechtziende. Hij klaagt over de plaatsing van het rijtuig eerste klas in de trein die hij gewoonlijk neemt. Vaak wordt die gewijzigd. Daardoor is hij in de war.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat zij soms genoodzaakt is om de samenstelling van treinen ad hoc te wijzigen (uitvallen van materieel en defecten). Zij verontschuldigt zich voor het ongemak.

1.3.6. ADVIEZEN OVER IKZ

2009/3123 + 2009/3455 + 2009/3549 + 2009/3659 + 2009/3803 + 2009/3859 +
2009/3868 + 2009/4042 + 2009/4055 + 2009/4479 + 2009/4525 + 2009/5008 +
2009/5375 + 2010/0370 + 2010/0809

De klanten hebben dagelijks hinder op de respectievelijke trajecten Olen/Brussel, Olen/Geel, Olen/Antwerpen, Heist-Op-Den-Berg/Geel, Lommel/Antwerpen, Geel/Brussel en Geel/Antwerpen als gevolg van de brand te Herentals. Zij laten hun ongenoegen blijken omdat zij niet in aanmerking komen voor compensatie door de NMBS-Groep, wat wel het geval is voor reizigers die in andere stations instappen.

Deze problematiek kwam reeds aan bod in ons jaarverslag 2009¹.

De NMBS-Groep wijst het advies af: enkel de locaties met de zwaarste overlast komen in aanmerking voor de uitreiking van een Sorry Pass. Het zou volgens haar niet correct zijn om alle reizigers, onafhankelijk van de zwaarte van de overlast, dezelfde behandeling te geven.

2009/3326 De klant koopt op 7 augustus een Halftijdse Treinkaart (de vroegere Railflexkaart) voor het traject Lier/Turnhout en wil die vanaf 10 augustus gebruiken. Op het moment van aankoop stonden er volgens de klant op de website van de NMBS-Groep geen meldingen over wijzigingen van de dienstregeling naar aanleiding van de brand te Herentals. De loketbediende wees er ook niet op dat zij een bus zou moeten nemen.

Als gevolg van enkele nieuwsberichten informeert de klant op zondag 8 augustus 2009 hoe zij ter plaatse moet geraken.

Pas dan verneemt zij dat zij de Halftijdse Treinkaart niet zal kunnen gebruiken voor rechtstreekse treinritten tussen Turnhout en Lier wat toch de bedoeling was. Zij beslist met de wagen te reizen en vraagt terugbetaling van haar Halftijdse Treinkaart. De NMBS-Groep betaalt terug, maar houdt 4,80 euro administratiekosten in. De klant is het hier niet mee eens.

De NMBS-Groep meldt dat er als gevolg van de brand te Herentals vervangende bussen voorzien waren tussen Turnhout en Herentals. De reizigers konden op die manier op hun bestemming geraken. Volgens de NMBS-Groep koos de klant er zelf voor om haar abonnement op te zeggen. Zij houdt 4,80 euro administratiekosten in. Compensatie is niet mogelijk aangezien de validering start op 10 augustus 2009. De klant heeft eveneens geen recht op de 4 Sorry Passes die aan bepaalde reizigers (afhankelijk van het vertrekstation en de geldigheid van hun vervoerbewijs) worden toegekend.

¹ Jaarverslag 2009, blz. 179-180.

De ombudsman onderstreept dat de klant op 7 augustus 2009 een vervoerbewijs kocht waarvan nadien blijkt dat zij dit niet kan gebruiken voor het doel dat zij voor ogen had: rechtstreekse treinen tussen Lier/Turnhout.

De loketbediende lichtte haar niet in over de gewijzigde situatie. Was dit wel gebeurd, dan had de klant kunnen beslissen of het opportuun was om het vervoerbewijs aan te kopen.

Ook wanneer zij een paar dagen later aan het loket meer informatie vraagt, blijkt de communicatie ontoereikend. Niemand is op de hoogte hoe het treinverkeer precies zal verlopen.

De ombudsman verwijst hierbij naar de 'Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de Consument' (Belgisch Staatsblad van 29 augustus 1991):

Artikel 30:

'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvormen, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik.'

Door de brand te Herentals was er voor de klant én de NMBS-Groep een situatie van overmacht. Toch is het de klant die aan het kortste eind trekt. Deze wordt 'gestraft' omdat zij beslist om van het alternatief (met alle gevolgen van dien) af te zien.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman een compromis voor waarbij de NMBS-Groep de klant geen 4,80 euro administratiekosten aanrekent.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt.

De ombudsman beklemtoont in zijn advies nogmaals de mogelijkheden van de klant.

Is er sprake van een 'keuze' in hoofde van de klant als men door allerlei regels uit de boot valt om een compensatie te bekomen en daarbij in het bezit is van een product dat onverwachts overstappen, busverbindingen en ontoereikende capaciteit aanbiedt?

Wellicht had de klant het product helemaal niet aangekocht, mocht zij vooraf op de hoogte geweest zijn van deze elementen.

De NMBS-Groep blijft in haar antwoord op het advies van de ombudsman bij haar standpunt.

Volgens haar konden reizigers met hun treinkaart kosteloos verder reizen met de vervangende bussen tussen Turnhout en Herentals. De klant die er zelf voor koos om haar treinkaart op te zeggen, betaalt een administratieve kost van 4,80 euro.

2009/3501 De klant wil deelnemen aan een actie via een krant: mits het uitknippen van een aantal spaarpunten uit de krant, kan men voor 49 euro met Eurostar heen en terug naar Londen sporen in de Standard klasse. Hoewel de lezer de plaatsen vanaf 19 september om 8.30 uur mag aanvragen aan het loket, krijgt de klant in het station de melding dat er geen plaatsen meer beschikbaar zijn.

Deze problematiek kwam reeds aan bod in ons jaarverslag 2009¹.

De NMBS-Groep wijst het advies af: volgens haar is de Eurostar '*Promo krant X*' correct verlopen en is er zeker geen sprake van koppelverkoop.

2010/ 1665 De klant heeft een Journalistenkaart (Treinkaart) tweede klas en een 10-rittenkaart eerst klas aan verminderde prijs voor het traject Gent/Antwerpen. Omdat de klant al een paar keer zijn kaart ingevuld heeft, zoals voorzien voor het instappen, en bij het instappen blijkt dat het eerste klasrijtuig gedeclasseerd is, verliest de klant de ingevulde lijn. Om dit te vermijden hebben sommige treinbegeleiders aan de klant een briefje (C6) meegegeven om de volgende keer de kaart niet in te vullen en de lijn te hergebruiken. Sommige treinbegeleiders doen het, anderen niet.

Door deze houding van de ene keer wel en de andere keer niet, vult de klant vanaf nu de 10-rittenkaart in, direct na het instappen in de trein, als hij zeker is van het feit dat er een eerste klasrijtuig voorhanden is.

Op 15 maart komt de treinbegeleider in de afdeling en vraagt vervolgens aan de klant de prijs van een traject verhoogd met een boete. De klant wenst plaats te nemen in tweede klas, maar de treinbegeleider aanvaardt het niet.

De klant betaalt het bedrag, maar gaat hier niet mee akkoord.

De NMBS-Groep legt de klant de voorwaarden van de 10-rittenkaart uit. De klant moet de kaart voor het instappen moet invullen om een geldig gebruik te rechtvaardigen. De NMBS-Groep begrijpt de reactie van de klant, maar stelt dat dit niet het werk van de controlebedienden vergemakkelijkt. De taak van de controlebedienden bestaat uit het toezicht op het naleven van de regelgeving.

De NMBS-Groep verzoekt de klant om, na het invullen van de 10-rittenkaart voor het opstappen in de trein en er geen eerste klasrijtuig is, in de toekomst de treinbegeleiders een C6 te vragen met het oog op een terugbetaling.

De NMBS-Groep stelt voor om uitzonderlijk af te wijken van de wettelijke bepalingen en beslist om de forfaitaire toeslag van 12,50 euro terug te brengen tot 3 euro maakloon. Ook het bedrag van het aangerekende traject wordt door de NMBS-Groep met 75% korting verrekend (Journalistenkaart). De NMBS-Groep wil de klant bijgevolg 18,60 euro terugbetalen, na ontvangst van het originele vervoerbewijs ontvangen in de trein.

¹ Jaarverslag 2009 blz. 129-131.

In verband met de opmerking van de klant over zijn klacht van 22 december 2009, bevestigt de NMBS-Groep dat de trein in verminderde samenstelling gereden heeft en betaalt de klant de gevraagde 4,20 euro terug.

De ombudsman argumenteert dat de NMBS-Groep zich aan de voorwaarden van de 10-rittenkaart houdt, waarbij de klant de kaart voor het instappen in de trein invult. De klant betwist dit in het geheel niet. Maar rekening houdend met het feit dat het eerste klasrijtuig meestal is gedeclasseerd en daarvan geen enkele melding wordt gemaakt door de stationsomroeper, is het voor de klant moeilijk vooraf op de hoogte te zijn van de toestand. De trein bestaat uit twee M6-motorstellen, dit wil zeggen vier rijtuigen tweede klas en twee rijtuigen eerste.

Er wordt verwacht dat de klant op voorhand in orde is met zijn vervoerbewijs. De klant mag dan toch ook verwachten dat de NMBS-Groep hem vooraf correct informeert over de wijziging in de samenstelling.

De klant heeft al een paar keer een terugbetaling gevraagd van de niet geleverde service. De ene keer wordt dit toegestaan, de andere keer niet. Ook krijgt de klant van sommige treinbegeleiders een briefje (C6) mee om de volgende keer de kaart niet in te vullen en de lijn te herbruiken. De ene keer wel, de andere keer niet. Dit soort handelen drijft de klant finaal tot het invullen van de 10-rittenkaart in de trein, met andere woorden, wanneer hij de reële situatie kan beoordelen.

De treinbegeleider heeft de bewuste lijn van een knipmerk voorzien, dus wordt die lijn door de treinbegeleider aanvaard. De klant moet nadien nog eens bijkomend de ritprijs (volle prijs nota bene, terwijl de klant een geldige verminderingskaart heeft) en de forfaitaire toeslag betalen. Die twee acties zijn tegenstrijdig.

De ombudsman doet een compromisvoorstel: de NMBS-Groep betaalt de klant het volledige bedrag van het vervoerbewijs terug ontvangen op 15 maart 2010 in de trein.

Het compromisvoorstel wordt niet aanvaard. De NMBS-Groep geeft de 'gemiddelde' bezetting mee van de aangehaalde treinen en stelt dat de maximum bezetting niet gehaald werd, zelfs niet in de periode dat de trein met een verminderde samenstelling gereden heeft.

Volgens de NMBS-Groep worden de treinbegeleiders geregeld geconfronteerd met reizigers die het niet te nauw nemen met de regelgeving en die geen respect tonen voor de taken van de controlebediende. De NMBS-Groep benadrukt het belang van een uniforme houding van haar personeel.

De ombudsman stelt dat de klant niet onwillig is om te betalen voor zijn reis in eerste klas, maar wil wel zeker zijn dat de klant het supplement niet moet betalen in een situatie waar anderen daarvan worden vrijgesteld. Hierdoor heeft de klant, naar aanleiding van zijn eerdere ervaringen zijn 10-rittenkaart in de trein ingevuld, vóór het vertrek van de trein.

De treinbegeleider heeft de 10-rittenkaart eerst geknipt ter controle, maar nadien de klant een biljet eerste klas (volle prijs) plus een boete aangerekend. Dit ondanks de

duidelijke vermelding op de verminderingskaart van de klant die recht geeft op 75% vermindering.

Het niet uniforme optreden van de treinbegeleiders schept ook niet echt duidelijkheid bij de klant.

Het feit dat de treinbegeleider eerst het vervoerbewijs heeft afgestempeld als correct; de klant die te goeder trouw handelde niet wetende of hij zal moeten plaatsnemen in eerste klas, en indien ja, of tweede klas vervoerbewijzen al dan niet aanvaard zullen worden; de treinbegeleider de reiziger een verkeerd vervoerbewijs afleverde; de klant die het voordeel van de twijfel moet gegund worden; de treinbegeleiders die niet uniform optreden; het zijn allemaal argumenten die de ombudsman volgend advies doen uitbrengen:

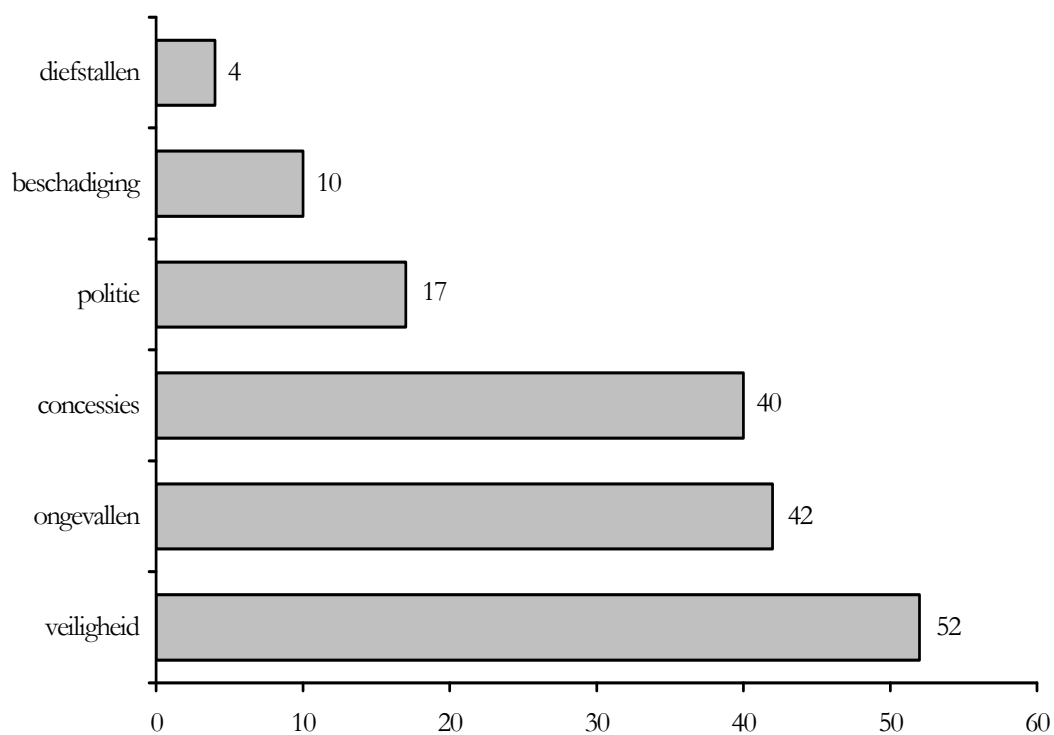
‘de NMBS-Groep betaalt de klant het volledige bedrag terug van het vervoerbewijs ontvangen op 15 maart 2010 in de trein’.

Dit advies wordt door de NMBS-Groep, onder voorbehoud van de bestaande reglementering, aanvaard.

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 165 klachten (2,3% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



1.4.1. VEILIGHEID EN ONGEVALLLEN

De ombudsman ontvangt 94 klachten over onveilige toestanden en problemen waarbij het effectief komt tot een ongeval met materiële en/of lichamelijke schade.

Het spoorweggebeuren wordt in 2010 sterk gekleurd door twee dramatische ongevallen:

- bij een aanrijding tussen de stoptrein uit Leuven en de IC naar Luik in Buizingen op 15 februari 2010 komen 18 mensen om het leven en lopen 162 andere pendelaars verwondingen op;
- op 15 september 2010, net buiten het station Aarlen rijden twee treinen op elkaar in. Omdat dit tegen lage snelheid gebeurt, vallen daarbij gelukkig ‘slechts’ 56 gewonden.

Naar aanleiding van die dramatische gebeurtenissen ontvangt de ombudsman telefonische en schriftelijke vragen van reizigers die gewond zijn en niet meteen weten waar zij hun schade kunnen aangeven of informatie inwinnen. Ook werkgevers zitten met vragen.

In alle gevallen brengt de ombudsman de klant snel in contact met de bevoegde dienst die een dossier opent en het dossier verder afhandelt.

Daarnaast zijn er tussenkomsten van bezorgde pendelaars die er behoefte aan hebben om hun mening te ventileren of vragen te stellen over de veiligheid op andere (hun) lijnen. Een in dat verband vaak gestelde vraag gaat over de veiligheid in overbezette treinen: *‘Wat als zoiets gebeurt met onze overbezette trein?’*

De ombudsman kan die klanten slechts wijzen op de geldende aansprakelijkheidsregeling.

Art. 4.1.0.1. Aansprakelijkheid voor het vervoer van reizigers, handbagage en dieren

§1. De NMBS is aansprakelijk voor de aan de reizigers overkomen ongevallen, als zij niet bewijst dat die ongevallen het gevolg zijn van een vreemde oorzaak die haar niet kan worden aangerekend.

Bron: NMBS nv

Daarnaast bemiddelt de ombudsman in 2010 ook voor slachtoffers van ‘gewone’ ongevallen tijdens de uitvoering van het vervoerscontract:

- valpartijen allerhande op (rol)trappen en bij het in- en uitstappen;
- reizigers die uitglijden op een natte of bevroren ondergrond;
- reizigers die gekneld raken tussen (plots opnieuw) sluitende treindeuren.

Vaak roept de NMBS-Groep een *‘vreemde oorzaak’* in om de aansprakelijkheid af te wijzen, bijvoorbeeld het gedrag van derden (zoals drummende medereizigers bij het in- of uitstappen) of onvoorzichtigheid van het slachtoffer zelf.

Kan haar aansprakelijkheid niet worden ontkend, dan vergoedt de NMBS-Groep de schade.

Deze dossiers slepen om diverse redenen meestal vrij lang aan. Omdat het dossier eerst in last wordt genomen door de Centrale Klantendienst (gesitueerd bij spoorwegoperator NMBS). Die tracht eerst te achterhalen welk van de op het terrein opererende bedrijven van de NMBS-Groep ‘verantwoordelijk’ is. Zo treedt NMBS nv op voor een incident in de trein, terwijl infrastructuurbeheerder Infrabel nv moet aangesproken worden voor incidenten op perrons in bijvoorbeeld onbemande stopplaatsen. De 37 grootste stations worden dan weer beheerd door NMBS-Holding. Er gaat al wat tijd verloren vooraleer het dossier bij de bevoegde juridische dienst belandt. Iedere juridische dienst start dan weer het eigen onderzoek, meestal à décharge, en dat neemt de nodige tijd. Er wordt zeer vaak niet gereageerd op herinneringen van de ombudsman of er wordt slechts gemeld dat het onderzoek nog loopt.

In alle gevallen wordt de door de wetgever aan de ombudsman toegemeten bemiddelingstermijn (2 x 60 dagen) ruim overschreden en is bovendien niet voldaan aan de Europese regelgeving van de verordening 1371/2007 (antwoord aan de klant binnen de maand).

Wij kunnen ons niet van de indruk ontdoen dat mits enige goede wil, de antwoordtermijnen sterk kunnen worden ingekort. Tenslotte heeft elk dossier baat bij behandeling binnen ‘een redelijke termijn’ al was het maar om de te onderzoeken feiten nog ordentelijk te kunnen natrekken. Dit laatste (‘het is te lang geleden om de feiten nog te kunnen natrekken’) inroepen als argument na een onredelijk lange behandelingstermijn is bijzonder pijnlijk.

Op 25 mei 2009 kwamen een treinbegeleider en een reiziger onder de trein terecht toen deze laatste nog trachtte in te stappen na het geven van het vertreksignaal, terwijl de treinbegeleider dat trachtte te beletten. Beiden werden zeer ernstig verminkt. Dit dramatische ongeval zorgde voor heel wat deining en bracht de bij de NMBS-Groep toegepaste vertrekprocedures ter discussie.

Een en ander heeft er toe geleid dat de treinbegeleider strenger optreedt wanneer een reiziger het verbod negeert en toch nog tracht in of uit te stappen: er wordt een vaststellingsformulier C170 opgesteld en een fikse boete gevorderd.

Wanneer de reiziger vraagt te bemiddelen, licht de ombudsman reeds in zijn ontvangstbevestiging de geldende veiligheidsvoorschriften toe; daarbij wordt benadrukt dat de treinbegeleider niet zomaar een verbod oplegt maar dat dit gebeurt om de veiligheid van de reiziger te verzekeren.

De NMBS-Groep wijkt in dergelijke dossiers niet af van de vordering.

In 2010 zijn er ook opvallend meer tussenkomsten omdat perrons, toegangen en parkings niet sneeuw- of ijsvrij zijn gemaakt, ook niet nadat de reiziger daar herhaaldelijk op heeft aangedrongen. De NMBS-Groep speelt onvoldoende kort op de bal bij guur winterweer.

Verder zijn er tussenkomsten in verband met een latent onveiligheidsgevoel door aanwezigheid van hangjongeren in de stationsomgeving, op de perrons of in de fietsenstallingen en door onvoldoende verlichting. Naast de voorziene tussenkomst via de normale procedurekanalen met de NMBS-Groep maakt de ombudsman dergelijke tussenkomst ook onmiddellijk over aan het management van Securail, wat meestal leidt tot een snelle interventie op het terrein.

Tenslotte zijn er klachten over agressief of onoorbaar gedrag van medereizigers. In die gevallen wordt onmiddellijk Securail ingeschakeld en wordt de reiziger bovendien gewezen op de mogelijkheid om rechtstreeks het operationeel centrum van Securail te contacteren via het gratis nummer 0800 30 230. Dit is permanent bereikbaar en staat continu in contact met de treinbegeleiders en de hulp- en politiediensten.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0571 De klant ondervindt zichtbaar moeite bij het instappen. Het aanwezige treinpersoneel biedt echter geen spontane hulp en de klant raakt - gelukkig zonder veel erg - geklemd tussen de sluitende deuren.

De NMBS-Groep geeft toe dat de controlebediende meer empathie had moeten tonen en alles in het werk had moeten stellen om de reiziger hulp en assistentie te bieden bij het instappen. Zij is bereid om het treinbiljet terug te betalen onder vorm van een compensatiebiljet en zij biedt haar verontschuldigen aan.

2010/0934 Verschillende werknemers van een instelling zijn betrokken bij het treinongeval in Buizingen op 15 februari 2010. Zij doen via hun werkgever aangifte van ongeval op de weg naar het werk.

Op de website www.nmbs.be komt wel een rouwregister voor maar verder staat er nergens enige vermelding ten behoeve van gewonde reizigers.

De ombudsman neemt onmiddellijk contact op met de informatiedienst van de spoorwegoperator die prompt een speciaal telefoonnummer en de door de gewonde klanten gewenste informatie op de website plaatst.

2010/1203 Omdat de klant nog instapt na het fluitsignaal, wordt een formulier C170 opgesteld (50 euro). De klant had het fluitsignaal niet gehoord door omgevingsgeluid bij verstoord treinverkeer (constante stroom van in de beide landstalen omgeroepen berichten). De treinbegeleider stelt geen onmiddellijke inning voor (12,50 euro).

De NMBS-Groep licht de vertrekprocedures van een trein en de daarbij horende strikte veiligheidsregels toe en brengt haar vordering terug tot 12,50 euro (het bedrag dat de treinbegeleider als onmiddellijke inning had moeten voorstellen).

2010/1687 Een groep gepensioneerden wil in het station op spoor 7 de trein van 18.31 uur nemen; hoewel het op de stationsklok nog maar 18.28 uur is, zijn de deuren van de aan het perron staande trein al gesloten. Dan pas wordt omgeroepen dat hun trein van spoor 8 zal vertrekken. Wanneer de klanten daar aankomen, kunnen 5 leden van de groep nog instappen maar de zesde raakt gekneld tussen de sluitende deuren. Het noodsein wordt bediend om de deuren te ontgrendelen.

De NMBS-Groep licht de reden van de in extremis besliste (en omgeroepen) spoorwijziging toe en verontschuldigt zich.

2010/1771 Een rechtsbijstandverzekeraar komt tussen omdat de reiziger struikelde en viel toen zij uit de trein stapte. De klant blijft lange tijd arbeidsonbekwaam.

Uit een door de verzekeraar voorgelegde getuigenverklaring blijkt dat het slachtoffer zelf onvoldoende voorzichtig was. De ombudsman licht de geldende aansprakelijkheidsregeling toe en sluit het dossier af.

2010/1956 De klant is een van de slachtoffers van het treinongeval in Buizingen. Hij vraagt een adres van de NMBS-Groep waar hij terecht kan.

De ombudsman contacteert de klant telefonisch om hem het telefoonnummer mee te delen dat naar aanleiding van het ongeval werd opengesteld. Het dossier wordt vervolgens doorgestuurd naar de juridische dienst van de NMBS-Groep.

2010/2342 De dochter van de klant wordt op het perron in een Brussels station zonder aanleiding geslagen door een andere reizigster die het vervolgens op een lopen zet. De klant vraagt aan een treinbegeleidster wie ze kan inlichten over dit voorval. De treinbegeleidster verstaat de klant niet.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat sinds 1 december 2005 Securail (de interne beveiligingsdienst van de NMBS-Groep) waakt over de veiligheid van de reizigers en het spoorwegpersoneel. Hiervoor blijft ze ook actief samenwerken met de federale spoorwegpolitie. De aanwezigheid van Securail in het station - de veiligheidsagenten zijn te herkennen aan hun opvallend rode uniform - geeft de reizigers en het spoorwegpersoneel een groter veiligheidsgevoel.

De klant kan het veiligheidspersoneel inlichten of er beroep op doen wanneer er iets verdachts wordt vastgesteld. De agenten van Securail werken niet alleen ontradend, maar grijpen ook in bij problemen, meestal met hulp van de politiediensten.

Bij eventuele problemen of verdachte situaties kan de klant 24/24 uur, 7/7 dagen het gratis noodnummer 0800/30 230 oproepen. Dit noodnummer is er uitsluitend om hulp te vragen of noodsituaties te melden.

De NMBS-Groep deelt verder mee dat de aangesproken treinbegeleidster niet aanwezig was op de plaats waar de reiziger werd aangevallen en dat ze dus geenszins getuige was van het incident.

De treinbegeleidster heeft wel een proces verbaal opgesteld en ook het Security Operations Center en het desbetreffende station zijn op de hoogte gebracht.

Tenslotte verontschuldigt de NMBS-Groep zich en biedt de reiziger een Geschenkbiljet aan.

2010/3150 De klant wijst er op dat de glazen toegangssluis in het station zeer slecht zichtbaar is, waardoor hij er tegen botste. De klant houdt er een gescheurde wenkbrauw, een blauw oog en hoofdpijn aan over. De treinbegeleider wil (in het volgende station) een ziekenwagen oproepen maar de klant weigert dat aanbod.

De NMBS-Groep meldt dat ondertussen op de glazen toegangssluis de nodige zichtbare elementen zijn aangebracht conform de interne Revalor 2000-regeling, een lastenboek met kwaliteitseisen waaraan de voorzieningen in de stations moeten voldoen.

2010/6988 Omdat de trein voorbij het perron stopt, moet de klant in de spoorwegberm springen om de trein te verlaten. De reiziger kwetst zich en is een paar dagen werkonbekwaam. De klant stuurt aan op een tegemoetkoming van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt een Geschenkbiljet aan.

1.4.2. CONCESSIONS

De 40 klachten die de ombudsman ontvang over concessies handelen voornamelijk over problemen bij het gebruik van door derden uitgebate 'stationsparkings':

- boetes (dagvergoedingen) die worden uitgeschreven omdat de gebruiker geen parkeerticket of –kaart voorlegt of kan nemen (betaalproblemen aan terminal), omdat het parkeerabonnement niet zichtbaar in de wagen ligt;
- op een aantal plaatsen wordt de parkeersite uitgebaat door verschillende instanties (de lokale overheid, een privaat bedrijf en/of B-Parking) en is het niet steeds even duidelijk op welk domein de (gehaaste) reiziger zich bevindt;
- er is wrevel en onbegrip wanneer het statuut van een parking verandert van gratis naar betalend. NMBS-Holding neemt het beheer van een aantal stationsparkings over via het filiaal B-Parking. In een toelichting bij de gevolgde strategie verduidelijkt het management dat het niet de bedoeling was om parkeren gratis te maken (laten) en dat er van wordt uitgegaan dat de prijs van een parkeerticket of –abonnement niet lager mag zijn dan deze van een vervoerbewijs voor bus of tram: hoe anders de reiziger te motiveren om de wagen aan kant te laten en ook het openbaar vervoer te gebruiken op weg naar of van het station?

Sinds augustus 2009 heeft de NMBS-Holding haar parkingstrategie ontwikkeld wat heeft geleid tot de invoering van gecontroleerde parkings.

Overeenkomstig haar beheerscontract met de Belgische Staat, heeft de NMBS-Holding onder meer als opdracht de aanleg, uitbreiding en vernieuwing van parkings in alle stations. De NMBS-Holding is tevens beheerder van de parkings van de 37 grootste stations en onbemande stopplaatsen. De NMBS-Holding is beheerder van de parkings in de andere stations. De NMBS-Holding heeft de exploitatie van de parkings van de 37 stations toevertrouwd aan haar dochteronderneming B-Parking.

De parkings worden heraangelegd met installatie van slagbomen, een toegangscontrole en een plaatsenbeheersysteem waarbij de voorrang kan worden gegeven aan regelmatige treinreizigers. De veiligheid werd verbeterd door de installatie van camera's waarmee de veiligheidsdienst van de NMBS-Holding 'virtuele bewakingsrondes' van de parkings kan uitvoeren. De parkings staan ook in verbinding met de operationele meldkamer van de NMBS-Holding die de uitrustingen op afstand kan beheren of oproepen van de gebruikers kan beantwoorden.

Bron: B-Holding

B-Parking baat de volgende parkeersites uit:



Reeds geopende parkings:

* 2009: (5 parkings)

Antwerpen Centraal Station

Antwerpen Berchem

Gent-St-Pieters

Liège-Guillemins

Sint-Niklaas

* 2010: (18 parkings)

Aalst

Arlon: 2 parkings

Braine-l'Alleud

Charleroi: 3 parkings

Gembloux: 2 parkings

Hasselt

Namur: 3 parkings

Ottignies: 2 parkings

Tournai: 3 parkings

Brugge

Gent-St-Pieters

Liège-Guillemins: 3 parkings

Zottegem: 1 parking

Geplande openingen:

* 2011: (6 parkings)

Denderleeuw

Gent-Dampoort

Leuven Kop van Kessel-Lo

Mons: 2 parkings

Nivelles

Specifieke communicatie over de parking zal beschikbaar zijn ten laatste één maand voor de opening.

(Totaal: 35 parkings).

Bron: www.b-parking.be

Verder zijn er conflicten met concessiehouders in het station, bijvoorbeeld omdat de toiletten niet open zijn of omdat de klant (te veel) moet betalen voor het gebruik ervan.

De onderliggende problematiek wordt duidelijk met enkele voorbeelddossiers.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0520 Betrokkene baat een concessie uit in het station. Op het einde van het huurceel wordt de overeenkomst niet vernieuwd door de NMBS-Holding. Er is een marktconsultatie gericht aan verschillende potentieel geïnteresseerde personen en bedrijven en de huidige uitbater bracht niet het beste bod uit.

De concessiehouder heeft bedenkingen bij de gevolgde procedure.

De concessiehouder zoekt en krijgt steun van haar klanten via een petitie. Zij vraagt de mogelijkheid om haar handelsactiviteiten op dezelfde locatie verder te zetten.

De NMBS-Holding biedt haar de kans om mee te dingen naar een concessiecontract in een ander station, nadat ze finaal de verlenging van de concessie niet binnenhaalde.

2010/0775 De klant krijgt 25 euro boete omdat hij zijn wagen niet op het juiste gedeelte van de 'stationsparking' heeft geplaatst. Hij heeft een parkeerkaart voor de door de gemeente (via een parkeerbedrijf) uitgebate parking, terwijl zijn wagen geparkeerd staat op de NMBS-parking.

Omdat de klant over een parkeerkaart beschikt die geldig is op de dag van de vaststelling, maar zich enkel vergiste van parkinggedeelte, stelt de ombudsman de NMBS-Groep voor om de retributiebon terug te betalen. De NMBS-Groep gaat daarmee akkoord.

2010/1063 De klant klaagt aan dat de activering van zijn nieuwe parkeerkaart drie dagen in beslag neemt.

De NMBS-Groep bevestigt dat het valideren van een parkeerkaart twee dagen in beslag neemt omdat de gegevens die in de applicatie worden ingevoerd pas 's nachts worden verwerkt. Afhankelijk van het tijdstip waarop de klant zich aanbiedt aan het loket worden deze gegevens de dag zelf of uiterlijk de volgende dag ingevoerd.

2010/2291 De klant meldt dat de parking in haar station op 23 april 2010 betalend wordt. Zij beschikt over een gratis parkeerkaart die nog geldig is tot 2 augustus 2010. Volgens de loketbediende is die niet meer geldig en moet zij vanaf mei betalen. Volgens de Centrale Klantendienst blijven de kaarten geldig tot einddatum, maar kunnen er geen nieuwe gratis kaarten meer worden verkregen.

De NMBS-Groep bevestigt achteraf formeel dat het gratis parkeerabonnement geldig blijft tot de einddatum. De betrokken reizigers zullen worden ingelicht over de op stapel staande wijzigingen.

2010/2457 De klant klaagt aan dat er in een zoekertje voor een werkaanbieding enkel naar ‘*dames*’ wordt gevraagd en niet naar heren.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de betrokken advertentie is geplaatst door de concessionaris van de publieke toiletten; zij legt de concessionarissen enkel de verplichting op om over bevoegd en bekwaam personeel te beschikken.

2010/3087 De klant meldt dat aan het trefpunt in Brussel-Zuid een tv-schermbaan staat dat normaal gezien is afgesteld op het kanaal Euronews. Sinds enige tijd is dat een andere zender en de klant wenst dat dit wordt gewijzigd.

De ombudsman neemt contact op met Publifer¹ en met de verantwoordelijken voor het Meeting-Point in Brussel-Zuid: een stroompanne zou aan de basis liggen van het wisselen van het kanaal. Het tv-schermbaan wordt opnieuw afgesteld op Euronews.

2010/3254 De klant vindt dat een buitensporige forfaitaire prijs wordt aangerekend (25 euro) voor het gebruik van de parking wanneer vooraf geen parkeerticket is gekocht in het station (3,50 euro).

De NMBS-Groep heeft de privé-firma gevraagd om de forfaitaire toeslag te annuleren.

2010/3806 De klant krijgt een boete omdat ze geen parkeerticket heeft gekocht voor de stationsparking. Ze had geen gepast geld en de automaat geeft geen wisselgeld terug.

De NMBS-Groep deelt mee dat de parking betalend is en wordt uitgebaat door de privé-firma. Een dagticket kost 3,60 euro en wanneer bij controle geen geldig parkeerbewijs in de wagen aanwezig is, wordt forfaitair 25 euro aangerekend.

De NMBS-Groep legt ook uit dat gratis parkeren mogelijk is op verschillende locaties in de stationsbuurt.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de klant niet de intentie had om haar wagen gratis te stallen en hij stelt voor om enkel het dagtarief aan te rekenen. De NMBS-Groep wijkt niet af van haar standpunt en de boete blijft behouden.

¹ Publifer NV is een in 1932 opgerichte dochter van de NMBS (Société Générale de Publicité dans les gares des Chemins de Fer) die nu deel uitmaakt van de multinational Clear Channel.

1.4.3. ADVIEZEN

2009/4818 Op vrijdag 27 november 2009 raakt de klant met zijn schoen gekneld tussen de roltrap in het station. Deze wordt via de noodknop stilgelegd. Een medewerker van het station kan met veel moeite de schoen uit de roltrap losmaken.

De schoen is onherstelbaar beschadigd. De klant vraagt een terugbetaling of compensatie.

De NMBS-Groep meldt dat uit het onderzoek geen gebreken zijn gebleken aan de roltrap.

De zonechef van het station onderzoekt ter plaatse of er een niveauverschil is tussen de beweegbare treden en het vaste gedeelte van de roltrap. Er worden geen onregelmatigheden vastgesteld.

Ook wordt nadien bij Infrabel geen melding doorgegeven van dergelijk probleem. De NMBS-Groep gaat er dus van uit dat deze op een normale manier functioneert. 'Hoe de reiziger er in slaagde om toch met zijn schoen gekneld te raken, is voor ons (de NMBS-Groep) dan ook onduidelijk'.

De NMBS-Groep besluit niet verantwoordelijk te zijn en bijgevolg kent zij geen compensatie toe.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat er geen twijfel over de feiten is: een tussenkomst van een stationsbediende was nodig om de schoen los te maken (verklaring van betrokkene aanwezig in het dossier).

De zonechef werd pas 3 dagen later via de interne communicatiekanalen ingelicht over het voorval. Betrokkene stelde zelf een oppervlakkig onderzoek in. Op basis daarvan en op grond van de overwegingen (a) dat dagelijks honderden reizigers probleemloos gebruik maken van de roltrap en (b) dat de roltrap op 2 oktober 2009 (8 weken voor het incident) technisch was gekeurd en in orde bevonden, wordt de klacht als ongegrond afgewezen.

De ombudsman betwijfelt of met de nodige omzichtigheid (en voorzorg) is opgetreden.

Er werd blijkbaar geen melding gemaakt van het incident in de dagverslagen van het station.

Hoewel zich toch een ernstig incident had voorgedaan met materiële schade waarbij fysische letsels enkel konden voorkomen worden door het alerte optreden van de reiziger en van omstanders (bedienen van de noodstop), werd de roltrap, nog voor enig onderzoek werd gevoerd, gewoon opnieuw in dienst gesteld.

Het gevoerde 'onderzoek' beperkte zich tot een oppervlakkige uitwendige schouwing door de zonechef. Met alle respect voor betrokkene blijkt uit niets in het dossier dat deze daarvoor over de nodige technische competenties of bevoegdheden beschikt.

Over het ongeval zelf is geen exploitatie-ongevallenverslag opgesteld.

Het station in kwestie wordt beheerd door Infrabel nv. De bewuste roltrap wordt onderhouden en technisch gekeurd door Infrabel. Uit het door de ombudsman gevoerde onderzoek blijkt dat de technische dienst van Infrabel geen melding kreeg van een probleem met de roltrap; ook is niet gevraagd om deze roltrap extra na te kijken (wat logisch zou zijn bij een defect) en is bij Infrabel nergens enige inschrijving teruggevonden - van welke aard dan ook - van een incident met de roltrap op bewuste dag.

Op grond van de vervoersvoorwaarden is de NMBS-Groep aansprakelijk voor ongevallen die gebeuren tijdens de uitvoering van het vervoerscontract, behoudens overmacht of elementen die de vervoerder niet kunnen worden aangerekend (zoals daden van derden of onvoorzichtigheid van het slachtoffer zelf).

Van overmacht kan in dit dossier geen sprake zijn. Er zijn duidelijk geen derden betrokken bij het voorval.

De ombudsman ziet niet in hoe de reiziger onvoorzichtigheid kan ten laste worden gelegd: dat blijkt niet uit het dossier (er is enkel een gissing van de NMBS-Groep) en het is zeker geen onvoorzichtigheid om een roltrap te nemen, om met de voeten op de trede te staan of om met de punt van de schoen de voorgaande (hogere) trede te raken. Dat zijn gewone gebruikshandelingen waarvan het risico door de fabrikant van de roltrap in principe moeten geëvalueerd worden in de loop van de risicoanalyse die wordt uitgevoerd voor ieder product.

Daarentegen getuigt de handelwijze van de NMBS-Groep (bij het voeren van wat zou moeten doorgaan voor een 'onderzoek') niet van respect voor de bonus-pater-familias-norm waarvan haar optreden toch zou moeten doordrongen zijn. Zij kan de verantwoordelijkheid voor een ongeval niet zomaar bij de reiziger leggen terwijl zij zelf duidelijk onvoldoende voorzichtig is geweest.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: ' De NMBS-Groep betaalt de schade aan de schoen van de klant terug '.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af:

- er werden tijdens het onderzoek van de NMBS-Groep geen onregelmatigheden vastgesteld;
- bij de technische keuring voorafgaand aan het ongeval werden geen gebreken vastgesteld;
- de roltrap wordt dagelijks door honderden reizigers gebruikt zonder dat zich eerder incidenten voordeden. Ook op datum van de feiten deed zich geen ander incident voor;
- er werd geen verslag D43 opgesteld omdat tijdens het op het incident volgende onderzoek geen slechte werking is vastgesteld;
- de stationsbediende was geen 'getuige' van het voorval maar kwam daar toevallig voorbij en betrokkene kwam tussen om de schoen uit de roltrap los te maken.

De ombudsman antwoordt als volgt.

De actie die de NMBS-Groep als 'onderzoek' omschrijft vertoont ernstige tekortkomingen:

- deze gebeurde niet onmiddellijk na de feiten (de stationschef werd pas 3 dagen later verwittigd);
- ze werd niet uitgevoerd door technisch onderlegd personeel.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat door de roltrap niet (tijdelijk) buiten dienst te stellen en door geen ernstig onderzoek in te stellen, de NMBS-Groep de veiligheid van haar klanten op het spel zette, een risico dat zij, gelet op de hoog in het bedrijfsvaandel gevoerde 'veiligheid', gewoon niet mag nemen.

Het feit dat zich nadien geen andere incidenten voordeden, heeft de NMBS-Groep dan ook niet aan zichzelf te danken, maar berust louter op toeval.

Het feit dat bij de technische keuring van 2 oktober 2009 geen gebreken werden vastgesteld, betekent niet dat dit op 27 november 2009 nog steeds het geval was: de keuring is immers slechts een momentopname.

Ook dat honderden reizigers zowel vóór als na de feiten probleemloos de roltrap gebruikt hebben, sluit op zich niet uit dat zich op 27 november 2009 wel degelijk een incident heeft voorgedaan: de stationsbediende mag volgens de NMBS-Groep dan geen 'getuige' geweest zijn, hij moest alleszins tussenkomen om de in de roltrap geknelde schoen van de klant los te maken.

Men kan er dus niet omheen dat de schoen wel degelijk vast zat tussen de vaste en de bewegende delen van de roltrap en de NMBS-Groep kan dan ook niet blijven doen alsof er helemaal niets aan de hand was.

Conform artikel 4.1.1.1 §1 van de vervoersvoorwaarden is de NMBS-Groep aansprakelijk voor ongevallen overkomen aan reizigers, behoudens overmacht of een reden vreemd aan de NMBS-Groep.

Van overmacht kan alleszins geen sprake zijn.

De enige 'vreemde' oorzaak zou slechts onvoorzichtigheid van de reiziger kunnen zijn. Men is echter niet onvoorzichtig wanneer men met de (in een schoen gevatte) voet op de roltrap staat of wanneer men met de voorkant van de schoen de hoger gelegen trap raakt. Voor een roltrap behoort dat tot het normale gebruik waarvoor het toestel ontworpen is en maakt dat deel uit van de aan de productie voorafgaande risicoanalyse die vermeld is in het homologatiedossier dat de fabrikant moet indienen.

Omdat:

- zich op 27 november 2009 een 'ongeval' voordeed met de roltrap;
- de NMBS-Groep daar conform de vervoersvoorwaarden aansprakelijk voor is;
- het onderzoek geen overmacht aan het licht bracht;
- het onderzoek evenmin een 'vreemde oorzaak' aan het licht bracht;
- de voorgestelde regeling volgens de ombudsman billijk is,

adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep de schade aan de schoen van de klant terugbetaalt.

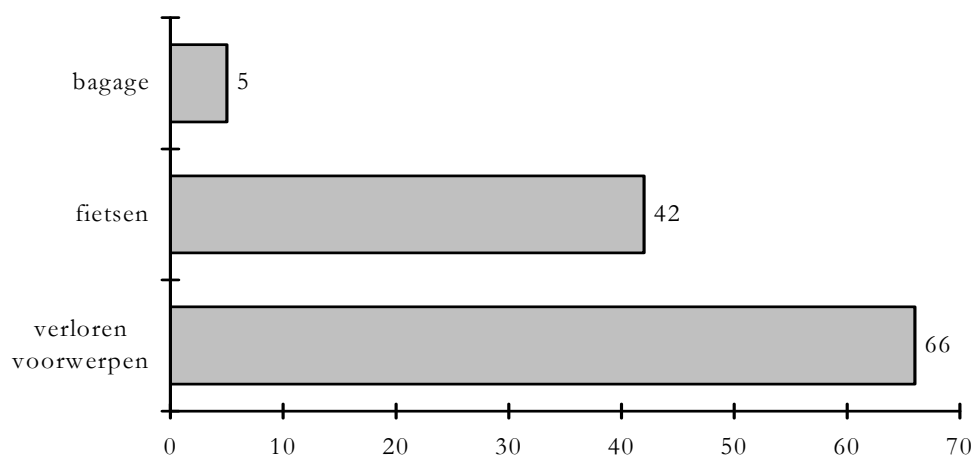
De NMBS-Groep volgt het advies op en betaalt 50 euro terug.

1.5. BAGAGE, FIETSEN & COLLI

In 2010 bereiken de ombudsman 113 klachten (of 1,6 % van het totaal aantal klachten) met als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein;
- problemen met fietsen;
- het verlies en de beschadiging van bagage.

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. VERLOREN VOORWERPEN

Op 16 juni 2010 werd in het Belgisch Staatsblad de ‘Wet van 6 april 2010 met betrekking tot de verplichte bewaring door een spoorwegvervoerder van verloren, achtergelaten of niet afgehaalde bagage en goederen’ gepubliceerd; zij treedt in werking zes maand na de afkondiging.

Volgens de huidige wetgeving (die dateert van 28 februari 1860) wordt een voorwerp dat in de trein is achtergelaten twee maanden bewaard in het eindstation van de betrokken trein. Wordt het verloren voorwerp binnen de twee maanden niet afgehaald, dan wordt het overgebracht naar de Centrale Bewaarplaats voor gevonden voorwerpen in Brussel-Zuid. Daar wordt het gedurende zes maanden bewaard. Na deze periode wordt het voorwerp aan de Dienst Domeinen van het Ministerie van Financiën bezorgd, die het openbaar zal verkopen.

Het is de bedoeling om in de toekomst de verloren voorwerpen nog slechts vijftig dagen te bewaren in het station waar het is binnengebracht. Na deze periode worden de verloren voorwerpen afgestaan aan ondernemingen in de sociale inschakelingseconomie (zoals kringloopwinkels) voor hergebruik of recyclage.

Als gevolg daarvan wordt de Centrale Bewaarplaats te Brussel-Zuid afgeschaft.

Na onderzoek verneemt de ombudsman dat de nieuwe procedure op 1 februari 2011 van start gaat. Voorwerpen die verloren werden vóór 1 februari 2011 worden nog behandeld volgens de oude wetgeving.

Ook dit jaar stelt de ombudsman opnieuw problemen vast op het vlak van de interne opvolging en verzending van teruggevonden (waardevolle) stukken.

Nog te vaak gaat een aanvankelijk teruggevonden voorwerp opnieuw verloren in de procedure van afhandeling. Dat zorgt voor frustratie bij de klant die eerder het goede bericht kreeg dat het voorwerp terecht was, maar nadien moet horen dat zijn object opnieuw onvindbaar is.

De NMBS-Groep blijft van oordeel dat de klant initieel verantwoordelijk is voor het verlies van zijn bagage en wil daarom slechts de maximale vergoeding per ontbrekend of beschadigd colli van 60 euro of in het beste geval de helft van de geactualiseerde waarde¹ aan de klant terugbetalen.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat de klant niet verantwoordelijk is voor het herhaalde verlies, zeker wanneer aan de hand van officiële documenten kan worden aangetoond dat een voorwerp oorspronkelijk weer terecht was.

Slechts na sterk aandringen, en wanneer onweerlegbaar kan worden aangetoond dat het door de klant verloren voorwerp effectief werd teruggevonden alvorens opnieuw zoek te

¹ Geactualiseerde waarde: de aankoopwaarde verminderd met 10% per jaar na aankoopdatum.

raken, komt de NMBS-Groep over de brug met een commerciële compensatie die niet altijd het door de klant geleden verlies dekt.

Dit is een uiterst delicate materie en de NMBS-Groep zou dit dringend moeten bijsturen.

Het beheer van gevonden voorwerpen is niet zomaar een service aan de klant, maar een opdracht van de wetgever. De NMBS-Groep moet de gevonden voorwerpen beheren als een goed huisvader en ze in goede staat aan de klant terugbezorgen. Wanneer de NMBS-Groep niets teruggeeft, moet ze dus de werkelijke waarde van het verloren voorwerp aan de klant vergoeden. Doet ze dit niet, dan is de imagoschade trouwens bijzonder groot.

Hopelijk kan de nieuwe procedure er voor zorgen dat er minder teruggevonden voorwerpen opnieuw verloren gaan.

Toch blijft hier steeds het devies dat hoe sneller er wordt opgetreden, hoe groter de kans is om het verloren voorwerp terug te vinden.

Wanneer het aangesproken personeelslid van de NMBS-Groep onmiddellijk contact kan opnemen met bijvoorbeeld de treinbegeleider van de trein waarin het object werd achtergelaten, kan het voorwerp meestal worden gerecupereerd.

UIT DE PRAKTIJK

2010/1442 De klant liet zijn tas achter in de trein; 's avonds krijgt hij telefoon van een medewerker van de dienst verloren voorwerpen die de tas heeft meegenomen. Hij woont in de buurt van de klant en hij zal de tas thuis gratis afleveren. De klant wenst betrokkene hiervoor te bedanken.

2010/3046 De klant verliest zijn gsm in het station Brussel-Nationaal-Luchthaven maar het stationspersoneel wil hem niet helpen (de reiziger is Duitstalig).

De NMBS-Groep stuurt de klant een in het Frans opgestelde brief waarin hij wordt uitgenodigd om aan het stationsloket (wat de klant ook deed toen hij in België was, voor hij terug naar Berlijn vertrok) of om via de website een opsporingsformulier R197 in te vullen (maar dat formulier is enkel in het Nederlands of het Frans beschikbaar).

De ombudsman helpt de klant het formulier in te vullen, maar de gsm wordt niet teruggevonden.

2010/7245 De klant verliest op 16 december 2010 haar wollen muts (waaraan zij zeer gehecht is) in de trein. De bejaarde klant heeft geen internetaansluiting en de dienst verloren voorwerpen/bagage in het station is al gesloten. Aan het loket en bij de onderstationschef kan zij geen formulier R197 krijgen.

De ombudsman vult het internetformulier R197 in voor de klant maar haar muts wordt niet teruggevonden.

1.5.2. FIETSEN

Trein en fiets: een dynamisch duo

Je wil je fiets meenemen in de trein ?

Er zijn twee mogelijkheden om dit te doen:

- met een "fiets- tandemkaart" van 5,00 EUR* kan je respectievelijk een enkele reis afleggen met een fiets/tandem (+ eventueel fietskarretje);
- met een "vrijkaart voor 1 dag" kan je het ganse land doorkruisen met je fiets op de trein.

Voor een fiets/tandem (+ eventueel fietskarretje) betaal je 8,00 EUR*.

Deze kaarten zijn 1 jaar geldig vanaf de datum van aankoop. Voor je instapt, vul je de dag (voluit) en de datum (DD/MM/JJJJ) in.

** prijzen geldig vanaf 1 februari 2011*

Wens je je biljet 'fiets- tandemkaart' te kopen en af te drukken via onze site?

Het biljet 'fiets- tandemkaart' dat je aankoopt via onze site is:

- op naam (het kan dus niet overgedragen worden);
- niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar;
- beschikbaar vanaf 31 dagen vóór de reisdatum.

De 'vrijkaart voor 1 dag' is niet te koop via de site!

Je kan dit biljet zelf printen. Het kan niet gelinkt worden aan de elektronische identiteitskaart.

Je on line betaling wordt verwerkt via de beveiligde betaalsite van Ogone die gebruik maakt van de meest geavanceerde beveiligingssystemen.

Belangrijk

Het aantal beschikbare plaatsen voor fietsen verschilt naargelang het type trein.

Om in alle rust en comfort te kunnen reizen, raden we je aan om met je fiets buiten de piekuren te reizen.

Het laden en lossen van fietsen en tandems moet gebeuren op de plaatsen die door de treinbegeleider aangewezen worden en onder zijn toezicht.

In Brussel raden wij, voor uw comfort, de stations Brussel-Zuid en Brussel-Noord aan. Er kunnen geen fietsen worden in- of uitgeladen in Brussel-Centraal, Brussel-Congres en Brussel-Kapellekerk.

Andere info

Heel wat stations beschikken over een overdekte fietsenstalling. Je wil weten of jouw station over een overdekte fietsenstalling beschikt? Deze stalling is soms gratis, soms betalend.

Bron NMBS nv

Ondanks de grote inspanningen die de NMBS-Groep levert om het gebruik van de fiets te stimuleren en de kwaliteit van de fietsenstallingen drastisch te verhogen, ontvangt de ombudsman in 2010 een aantal jaarlijks terugkomende klachten zoals:

- vandalisme en diefstallen in zowel onbewaakte als bewaakte fietsenstallingen;
- verouderde fietsenrekken en/of een gebrek aan onderhoud van een fietsenstalling (verlichting, wateroverlast bij regen, ...);
- het beperkt aantal fietsen dat met de trein meekan, waardoor reizigers soms op een volgende trein moeten wachten.

De ombudsman krijgt niet enkel klachten. Er zijn ook vragen om het aantal plaatsen in de fietsenstallingen uit te breiden.

Steeds meer reizigers fietsen van en naar het station. De klant hecht veel belang aan de manier waarop zijn fiets kan worden gestald. Die fiets vertegenwoordigt vaak een niet onaardige investering. Overdekte, verlichte, omheinde, goed uitgeruste en bewaakte fietsenstallingen zijn onontbeerlijk en worden ook erg gewaardeerd.

Jaarlijks investeert de NMBS-Groep in de kwaliteit van de bestaande fietsenstallingen. Zo zijn onder andere de fietsenstallingen van het station Denderleeuw volledig vernieuwd, en realiseert de NMBS-Groep nieuwe fietsenstallingen (o.a. Brugge en Gent-Dampoort).

Ook de 'Fietspunten' blijken een schot in de roos. De 'Fietspunten' zijn meteen ook een extra dienstverlening aan de fietsgebruiker. Doelstelling is het stimuleren van het fietsgebruik in combinatie met het openbaar vervoer voor een duurzame mobiliteit. Het is een concrete uiting van de wil van de NMBS-Groep om haar missie als mobiliteitsmaatschappij in te vullen.

De meerwaarde die aan de fietsenstallingen wordt gegeven via de 'Fietspunten' wordt door de fietser erg op prijs gesteld. De 'Fietspunten' zorgen voor toezicht en netheid van de fietsenstallingen, verhuren fietsen en voeren kleine herstellingen uit.

Momenteel zijn er al 35 'Fietspunten'. In 2010 openen de 'Fietspunten' van Brussel-Zuid, Deinze, Namen, Turnhout, Zottegem en Waregem. In de nabije toekomst komt er ook een 'Fietspunt' in Diest en Liedekerke. (Voor meer informatie over deze fietspunten kan de reiziger terecht op de website www.fietspunt.be).

De NMBS-Groep stimuleert het gebruik van de fiets voor zowel vrijetijdsverplaatsingen als voor verplaatsingen naar school of werk door de fietsen te vervoeren in aangepaste rijtuigen.

Ook het gebruik van de plooi-fiets wint steeds meer terrein. De plooi-fiets blijkt handig in gebruik en kan gratis in de trein worden meegenomen.

Voor het opbergen van de plooi-fiets is er de ruimte onder de zitplaats en tussen de rugleuning van de zetels. De klant mag zijn plooi-fiets niet in de bagagerekken plaatsen.

Bergt de klant zijn plooi-fiets niet op in de voorziene ruimtes, dan wekt dit snel ergernis bij andere reizigers. De plooi-fiets neemt dan een extra zitplaats in of belemmert de doorgang.

Ook wanneer de klant alle regels respecteert, is hij niet altijd welkom met zijn fiets in de trein. Of hij nu reist met een plooi-, stads- of racefiets, voor vele pendelaars is zijn stalen ros nog een hinderlijk voorwerp. Ook dat zal zijn tijd vragen.

UIT DE PRAKTIJK

2010/0653 De klant klaagt over het feit dat in een tijdspanne van een week zijn fiets in brand is gestoken en de fiets van zijn vrouw is gestolen in de fietsenstalling van het station.

2010/0685 De klant klaagt over een tekort aan fietsenstallingen aan het station. Hoewel de NMBS-Groep beloofde om de in- en uitgangen van de parking veiliger te maken (2008/1097), is dit nog niet gerealiseerd.

2010/1104 De klant meldt dat er wateroverlast is aan de fietsenstalling van het station.

2010/3765 De klanten willen hun fietsen meenemen in de trein. Zij hebben via de website fietstickets gekocht en afgeprint. Omdat de website daarover niet duidelijk is, wil de klant vernemen of zij hun fietsen wel degelijk kunnen meenemen.

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: die is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld.

Voor het jaar 2010 waren er dat 176 (142 Nederlandstalige, 34 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, enzovoort.

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

Info buurtbewoners

Via de webstek www.infrabel.be en het gratis telefoonnummer 0800/55000 kunnen de omwonenden van de spoorweginfrastructuur elke hinder signaleren of alle gewenste informatie bekomen over de aan gang zijnde werken of over projecten die op stapel staan.



UIT DE PRAKTIJK

2010/0227 Een omwonende van het station klaagt over geluidsoverlast door het 's nachts ledigen van vuilnisbakken en door de geluidsinstallaties op het perron.

De ombudsman is in deze materie niet bevoegd en maakt het dossier over aan de plaatselijke verantwoordelijke.

2010/0371 Betrokkene klaagt over de onveilige infrastructuur van het voormalige (gesloten) station Bankenbos waar heel wat mensen noodgedwongen de sporen oversteken omdat er slechts een vuil, luguber en wankel bruggetje is.

De toegang tot de sporen wordt er slechts belet door een ijzerdraad die herhaaldelijk wordt doorgeknipt; er is verder geen afsluiting, haag of andere afscherming.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt het dossier over aan de bevoegde dienst die onmiddellijk een voorlopige slagboom laat plaatsen.



Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Er is niets nieuws, noch verrassends in de vaststelling die torenhoog uit dit verslag tevoorschijn komt: stiptheid is een eerste prioriteit voor de klant en 2010 was het slechtste jaar ooit wat dat betreft.

Tijdens de spitsuren gaat de pendelaar met een zekere gelatenheid naar het station. De basis daarvan: de ervaring. De situatie was bij momenten erg: afgeschafte treinen, treinen met vertraging, te korte treinen, verbroken aansluitingen, geen of verkeerde informatie. Wie dagelijks naar de pendelaar luistert, ermee van gedachte wisselt, weet dat het geen overtrokken beeld is. De dienstverlening was gewoon ondermaats. Dat toegeven is een eerste stap. Maar die volstaat niet. Het vertrouwen in de spoorweggroep heeft een enorme deuk gekregen, want er is een probleem met haar 'core-business': reizigers op tijd en in comfortabele omstandigheden ter bestemming brengen. Van deur tot deur, zoals ze zelf stelt. En als 'ruggengraat van het openbaar vervoer', een terechte ambitie, is haar verantwoordelijkheid in deze dus bijzonder groot.

Dat klanten geërgerd reageren hoeft de NMBS-Groep dus niet te verbazen. Alle beschouwingen en internationale vergelijkingen ten spijt, zal de klant de spoorwegen terecht voor haar verantwoordelijkheid blijven plaatsen. De klant begrijpt beter dan wie de inzet en dus gaat hij in discussie, niet alleen met de ombudsman, maar ook met het trein- en stationspersoneel dat door de hele situatie al extra druk te verwerken krijgt. Hier stelt de ombudsman bij dossierbehandeling nog steeds¹ vast dat dit personeel zelf bijzonder ongelukkig is met de situatie en zich nog steeds onvoldoende geraadpleegd en gehoord weet.

De burger die klaagt over de dienstverlening is globaal een zeer redelijke burger die de problemen vanuit de zelf beleefde realiteit aanbrengt en impliciet de spoorweggroep wijst op haar engagementen in een belangrijk segment van het openbaar vervoer. Ondanks alles vertrouwt die burger op de ervaring, kennis en kunde van de spoorweggroep om oplossingen aan te reiken. Hij probeert eerst te vatten wat er verkeerd loopt, maar wenst vooral een uitleg en bovenal een (voorstel tot) oplossing.

In het Jaarverslag 2009 heeft de ombudsman aandacht gevraagd voor de realiteit van het terrein en vooral om relevante elementen die door de direct betrokkenen worden aangebracht, mee te nemen naar het beslissingsniveau.²

Het is onaanvaardbaar dat ruim twee jaar geweten is dat de communicatiestromen, vooral bij onregelmatig verkeer (spijtig genoeg een gekend gegeven in 2010) veel te lang zijn en te moeten vaststellen dat de spoorweggroep er niet in slaagt om daarvoor snel een oplossing te bewerkstelligen. Een dienstverlener die werkelijk vanuit de klant denkt en professioneel toch het belang moet onderkennen van essentiële informatie op cruciale momenten, hoort daar zonder dralen een punt van eer van te maken. Het duurt te lang.

De NMBS-Groep reageerde in toenemende mate en te vaak geërgerd op klachten van haar klanten. De klantendienst werd overstelpt met massa's klachten. Maar uit vele

¹ Zie Jaarverslag 2009, blz. 218.

² Zie jaarverslag 2009, blz. 219.

antwoorden die bij de ombudsman terecht komen blijkt niet alleen een gebrek aan empathie maar soms ook een puur defensieve en soms afwijzende houding. De bedoeling van verordening 1371/2007 van de Europese Unie die de rechten van treinreizigers vastlegt, moet nochtans duidelijk zijn: de rechten van de treinreizigers ernstig nemen.

Een ombudsman is iemand die van een burger het vertrouwen krijgt om in zijn/haar naam zijn/haar rechten te beschermen. De ombudsman gaat de ontvankelijkheid en de gegrondheid van de vraag na. Hij analyseert de vraag, luistert, confronteert de meningen, doet een voorstel. Hij heeft daartoe een aantal wettelijke bevoegdheden. Binnen deze bevoegdheden voert hij autonoom zijn onderzoek met in het achterhoofd ook zijn structurele opdracht. Enkel hij, op basis van de hem bekende dossier-elementen, kan de opportuniteit van dat onderzoek beoordelen.

Het is juist dat structurele problemen die een lange(re) termijnoplossing vragen moeilijke onderwerpen zijn om met klanten uit te praten. Dat geldt voor de ombudsman, maar ook voor de spoorweggroep. De NMBS-Groep heeft voor de dagelijkse problemen van haar klanten eerst enkel op lange termijn een oplossing gesuggereerd: december 2013. De ombudsman kan getuigen hoe hard dit bij de pendelaar aankwam. Ongeloof en soms bijtende spot. Nadien werd de communicatie van de spoorwegen bijgestuurd en werd duidelijk dat er ook aan korte termijnoplossingen wordt gewerkt. Die verduidelijking was nodig en nuttig.

Deze ervaring zet eens te meer het belang in de verf van een management van de verwachtingen: duiden wat de plannen zijn en vooral hoe in de tijd aan de verschillende vragen kan worden voldaan. Dat impliceert een methode die in de eerste plaats de klant centraal stelt, vanuit die klant vertrekt en vanuit dat inzicht en die verwachtingen de lijnen uittekent die op het terrein zichtbaar, voelbaar moeten worden. Het confronteert eveneens de verwachtingen met de mogelijkheden. Het is een moeilijke oefening die ver weg staat van het defensieve, het bijwijlen ontkennen van de dagelijkse beleving door de klant.

Te vaak wordt vergeten dat diegene die - zelfs bij herhaling - klaagt over stiptheid, aansluitingen, informatie... dezelfde is die tijdens een gesprek ook lof heeft voor de vele positieve realisaties van de NMBS-Groep (waarvan in vorige Jaarverslagen telkens melding is gemaakt): nieuwe en vernieuwde stations (met een ambitieus concept), een nooit geziene investeringsactiviteit op het vlak van infrastructuur, nieuwe technologische toepassingen op gebied van communicatie en ticketing, nieuwe of vernieuwde treinstellen. Het is diezelfde klant die ook daar oog voor heeft. Het is die klant die mee het maatschappelijke draagvlak vormt voor wat in de toekomst van vitaal belang zal blijken voor de mobiliteit van onze samenleving (een sociaal probleem bij uitstek) en dus van onze welvaart en welzijn: de modal shift van individueel naar duurzaam collectief vervoer in een hechte samenwerking tussen de diverse modi. Denken vanuit de klant en die klant ernstig nemen, er de discussie mee aangaan, de verwachtingen toetsen aan de mogelijkheden en de opties, luisteren naar alle direct betrokkenen op het terrein, daar begint het mee.

Brussel, 31 maart 2011

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag wordt on line geplaatst op [http://www. Ombudsmanrail.be](http://www.Ombudsmanrail.be)

Het ligt steeds ter inzage aan de loketten van de stations van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:

de bevoegde minister(s),

alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur en de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de pers en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.



DE OMBUDSMAN

De ombudsman voor de treinreizigers | Kantersteen 4 | 1000 Brussel
Tel: 02 525 40 00 | Fax: 02 525 40 10 | www.ombudsmanrail.be