



# OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

## Jaarverslag 2017

van de ombudsdienst voor de treinreizigers





OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

# Jaarverslag 2017

van de ombudsdienst voor de treinreizigers

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:  
de bevoegde minister,  
alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat,  
de leden van de Raden van Bestuur van de NMBS en Infrabel,  
de Gedelegeerd Bestuurders van de besproken spoorwegondernemingen,  
de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van  
de Exploitatie van de luchthaven Brussel-Nationaal.

Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het vijftiengste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2017.

Om ecologische en economische redenen wordt dit jaarverslag slechts in een zeer beperkte oplage gedrukt. U kan het ook lezen op onze website [www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be).

Teksten: team van de ombudsdienst.

Foto's: © Tom Talloen (Cover), © Frans Leys (p.4), © Den Flater (p.6), © Anne D. (p. 21), © Mikul (p. 25), © North Ports (p. 38), © Johny Brauns (p. 47, 59), © Albert Koch (p. 54), © Andrew Murray (p. 65), © Tom Serru (p. 67), © Eric De Wilde (p. 68), © iStock, © NMBS-Groep, © Shutterstock.

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Antilope Debie.

Verantwoordelijke Uitgevers: Jean-Marc Jeanfils en Cynthia Van der Linden, Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel.

# Inhoud

|   |    |
|---|----|
| 1. Voorwoord  | 5  |
| 2. Statistiek van de klachten                             | 7  |
| 2.1. Aantal dossiers                                      | 7  |
| 2.2. Reden van de klachten                                | 9  |
| 2.3. Resultaten van onze tussenkomsten                    | 10 |
| 2.4. Indieningswijze van de klachten                      | 11 |
| 2.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure | 11 |
| 2.5.1. Verzoeningsvoorstellen                             | 12 |
| 2.5.2. Adviezen   | 12 |
| 3. Klachtenanalyse  | 17 |
| 3.1. Vertragingen   | 17 |
| 3.1.1. Aantal klachten                                    | 17 |
| 3.1.2. Stiptheid  | 18 |
| 3.1.3. Het compensatiesysteem van de NMBS                 | 23 |
| 3.1.4. Bijstand bij vertragingen                          | 26 |
| 3.1.5. Adviezen   | 29 |
| 3.2. Boetes en boordtarief                                | 33 |
| 3.2.1. Aantal klachten                                    | 33 |
| 3.2.2. Administratieve boetes                             | 34 |
| 3.2.3. Kwetsbaren   | 35 |
| 3.2.4. Adviezen   | 37 |
| 3.3. Vervoerbewijzen                                      | 41 |
| 3.3.1. Aantal klachten                                    | 41 |
| 3.3.2. Loketten en vervoerbewijzen                        | 41 |
| 3.3.3. Contractsegmentatie                                | 42 |
| 3.3.4. AirRail  | 44 |
| 3.3.5. Adviezen   | 45 |
| 3.4. Personeel en dienstverlening                         | 49 |
| 3.4.1. Aantal klachten                                    | 49 |
| 3.4.2. Adviezen   | 49 |
| 3.5. Ticketautomaten                                      | 53 |
| 3.5.1. Aantal klachten                                    | 53 |
| 3.5.2. Adviezen   | 53 |
| 3.6. Overige thema's                                      | 55 |
| 3.6.1. De vertrekprocedure                                | 55 |
| 3.6.2. De vervoersvoorwaarden van de NMBS                 | 58 |
| 3.6.3. Adviezen in de categorie 'Overige'                 | 64 |
| 3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst          | 66 |
| Team  | 68 |



# 1. Voorwoord

In 2018, het jaar waarin we dit jaarverslag publiceren, vieren we dat onze dienst 25 jaar actief is.

Gedurende deze tijd evolueerden de omstandigheden. Alles is veranderd, of toch bijna:

- de naam van onze dienst: van Ombudsman bij de NMBS (1991), via Ombudsman bij de NMBS-groep (2005), naar Ombudsdienst voor de treinreizigers (sinds 2010);
- de ombudsmannen en hun medewerkers, ook al hebben we nog twee personeelsleden die er al vanaf het begin bij zijn;
- de juridische transformatie van onze dienst tot beroepsinstantie (2010);
- het beroep doen op onze diensten, dat gratis werd in 1995;
- de spoorwegwereld: geïnspireerd door de Europese regelgeving, werd de monolithische NMBS uiteindelijk opgesplitst in drie overheidsbedrijven (NMBS, Infrabel en HR-Rail) en moest zich daarbij aanpassen aan het openstellen van de markt voor het internationale reizigersverkeer, in afwachting van concurrentie op nationale verbindingen. In ons dagelijks werk, maar ook en vooral voor de reizigers, nam het aantal gesprekspartners fors toe (SNCF, DB, Eurostar, Thalys ...), wat de zaken al eens bemoeilijkt;
- de technologie: het digitale, het virtuele, de sociale media, applicaties in alle soorten ... De reizigers hebben nu toegang tot een trits hulpmiddelen die niet alleen het leven kunnen vergemakkelijken, maar die ook een bron van geschillen kunnen zijn wanneer alles niet naar behoren werkt.

Aan de andere kant, tonen de meer dan 90.000 klachten die we in de voorbije kwarteeuw ontvingen, dat de verwachtingen van de reizigers dezelfde bleven: stipte treinen, juiste informatie bij vertragingen, voldoende treinen en zitplaatsen, een gepaste commerciële aanpak ... Kortom, rekening houden met hun rechten en noden.

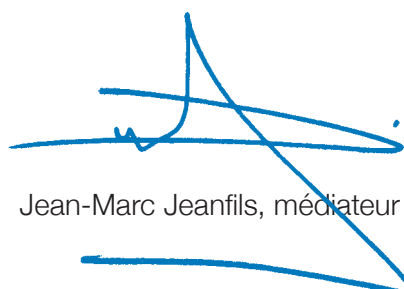
Zelfs al is het moeilijk om de invloed van onze dienst gedurende deze jaren te meten, wij menen dat we via het geheel van onze tussenkomsten meebouwden aan, bijvoorbeeld, de ontwikkeling van geschenkbiljetten of de versoepeling van de reglementering (in het bijzonder wanneer een pendelaar het abonnement vergeet). Beetje bij beetje, op onze bescheiden schaal, hebben we geholpen om bij de NMBS (die nog steeds onze belangrijkste gesprekspartner is) een meer menselijke en commerciële aanpak te ontwikkelen. Ongetwijfeld rest ons nog een lange weg vooraleer de behoeften van de reiziger centraal worden gesteld bij alle spoorwegondernemingen en misschien zullen we deze bestemming nooit bereiken. Maar tijdens een reis komt het erop aan om het spoor te blijven volgen.

Dat spoor konden wij volgen dankzij de niet aflatende energie en inzet van onze medewerkers. Iedere dag bieden zij een luisterend oor aan de reizigers die zich – dikwijls met vragen, soms boos over wat hen overkwam en soms ook uit dankbaarheid voor onze tussenkomst – tot ons richten. En hiervoor willen wij hen uitdrukkelijk bedanken.

Brussel, 15 mei 2018



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur





# 2. Statistiek van de klachten

## 2.1. Aantal dossiers

In 2017 ontvangt de ombudsdienst 3.265 klachten. Daarvan zijn er 71 om diverse redenen niet ontvankelijk: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens ...

2.262 klachten bereiken de ombudsdienst in eerste lijn en worden voor behandeling doorgestuurd naar de spoorwegondernemingen. 197 klagers kloppen opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij geen of geen bevredigend antwoord krijgen van de onderneming. In totaal opent de ombudsdienst 932 bemiddelingsdossiers.

Deze 932 dossiers vertegenwoordigen 1.004 personen (1 petitie telt in totaal 73 handtekeningen).

### Aantal ontvangen klachten

| KLACHTEN   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017  |
|------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Nederlands | 4.242 | 3.658 | 5.155 | 2.957 | 2.550 |
| Frans      | 1.139 | 823   | 1.033 | 752   | 644   |
| Totaal     | 5.381 | 4.481 | 6.188 | 3.709 | 3.194 |

### Aantal klachten waarvoor een bemiddelingsprocedure werd opgestart de laatste 5 jaar

| DOSSIERS   | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  | 2017 |
|------------|-------|-------|-------|-------|------|
| Nederlands | 1.994 | 1.134 | 1.565 | 904   | 640  |
| Frans      | 635   | 431   | 564   | 399   | 292  |
| Totaal     | 2.629 | 1.565 | 2.129 | 1.303 | 932  |

In 2017 ging het klachtenaantal verder in dalende lijn en ontvingen we 12,5% minder dossiers dan in 2016. Een opmerkelijke vaststelling is dat bij een slechtere algemene stiptheid van de treinen (al jarenlang het belangrijkste klachtenthema) er toch minder reizigers een klacht indienen. Deze vaststelling gaat ook op voor de NMBS die in 2016<sup>1</sup> 20% minder klantenreacties ontving en 33% minder compensatieaanvragen voor herhaaldelijke vertragingen<sup>2</sup>.

Welke conclusie moeten of kunnen we hieruit trekken? Diegene die we verkiezen, is dat onze nationale spoorwegmaatschappij veel meer tevreden reizigers telt. Maar is dat werkelijk zo bij een dalende stiptheid (van 90,9% in 2015, 89,2% in 2016 naar 88,3% in 2017)? Zijn de treinreizigers het klagen moe? Het klopt inderdaad dat vooral de problematiek van de vertragingen zo structureel is dat de individuele reiziger er moedeloos van wordt om telkens opnieuw klacht in te dienen.

### Aantal behandelde dossiers in 2017

Een activiteitenverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van de dienst gedurende het voorbije

<sup>1</sup> De cijfers van het aantal klachten en compensatieaanvragen dat de NMBS in 2017 ontving, waren ons bij de opmaak van dit jaarverslag nog niet bekend.

<sup>2</sup> Voor de volledigheid vermelden we dat de aanvragen voor compensatie voor een eenmalige langdurige vertraging in 2016 wel stegen met 250% te wijten aan de verschillende stakingsdagen dat jaar.

jaar weergeven. Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, moeten we daar dan ook de klachten van de voorbijaande jaren bijrekenen die (uiteindelijk) een uitkomst vonden in 2017. In totaal behandelden we dus 1.682 dossiers.

|                     | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | TOTAAL |
|---------------------|------|------|------|------|--------|
| Behandelde klachten | 169  | 263  | 315  | 932  | 1.682  |

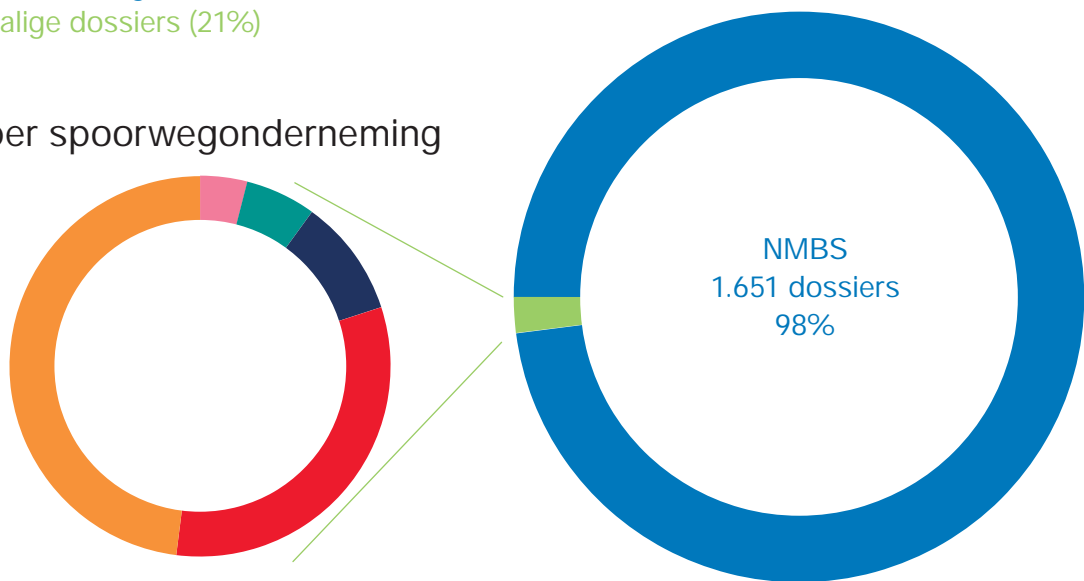
## Verdeeld per taal

1.682 dossiers hebben wij in 2017 behandeld:

- 1.336 Nederlandstalige (79%)
- 346 Franstalige dossiers (21%)

## Verdeeld per spoorwegonderneming

Thalys  
15 dossiers  
Eurostar  
10 dossiers  
SNCF  
3 dossiers  
Infrabel  
2 dossiers  
DB  
1 dossier



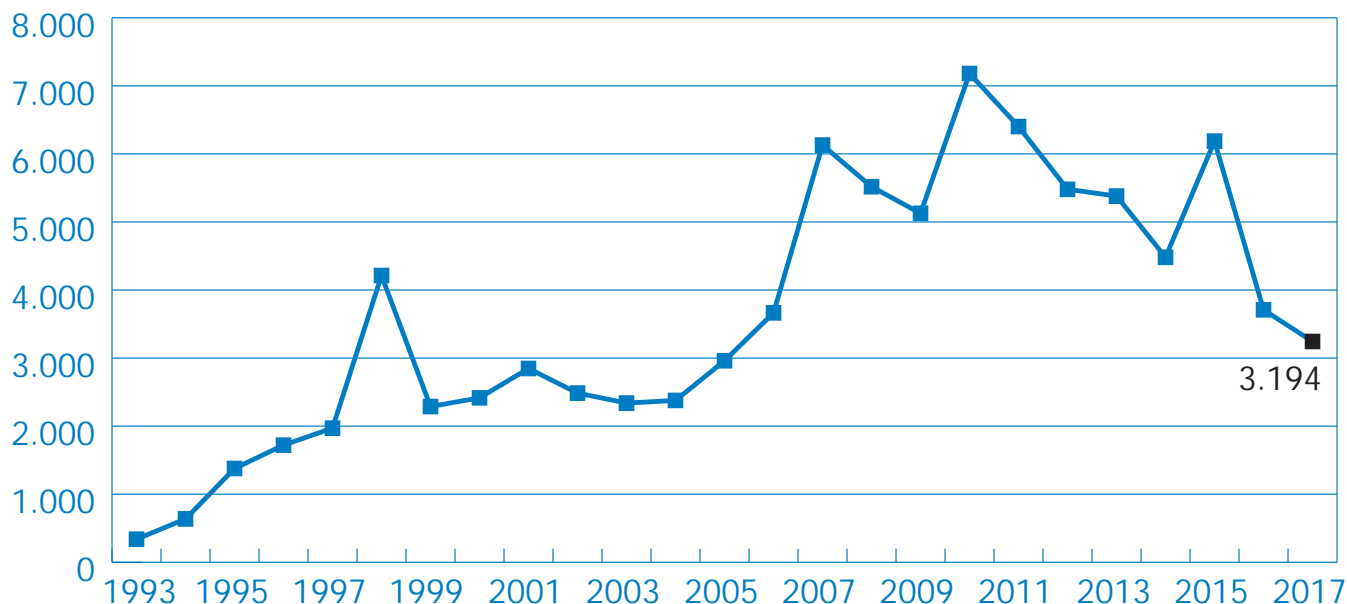
## Aantal bemiddelingsdossiers van de laatste 10 jaar

| JAAR              | AANTAL DOSSIERS | AANTAL KLANTEN |
|-------------------|-----------------|----------------|
| 2008              | 5.518           | 6.022          |
| 2009              | 5.127           | 6.946          |
| 2010              | 7.181           | 13.085         |
| 2011 <sup>3</sup> | 5.506           | 6.509          |
| 2012              | 3.893           | 4.088          |
| 2013              | 2.629           | 2.631          |
| 2014              | 1.565           | 3.195          |
| 2015              | 2.129           | 2.536          |
| 2016              | 1.303           | 1.349          |
| 2017              | 932             | 1.004          |
| <b>TOTAAL</b>     | <b>35.783</b>   | <b>47.365</b>  |

<sup>3</sup> Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

## Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we 90.478 dossiers (waarvan 81.701 tweedelijnsdossiers), die samen 104.116 klanten vertegenwoordigden.



## 2.2. Reden van de klachten

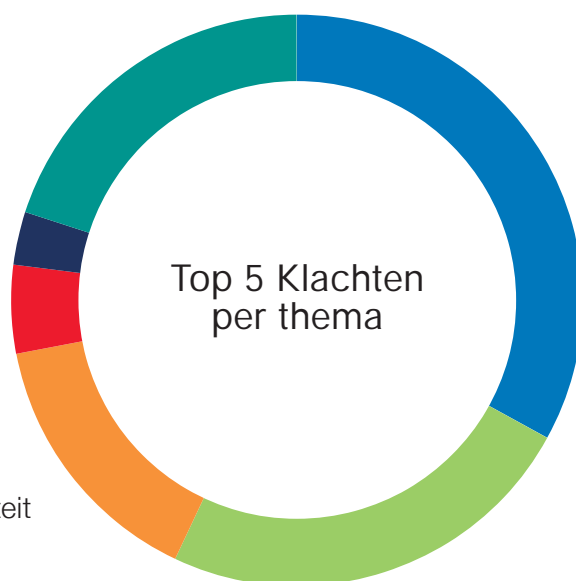
Naar klachtenaantal scoren in 2017 de volgende categorieën het hoogst:

- 558 vertragingen (33,2%)
- 405 boordtarief en vaststellingen van onregelmatigheid (24,1%)
- 249 vervoerbewijzen (14,8%)
- 84 personeel en dienstverlening (5%)
- 45 ticketautomaten (2,7%)

Deze top vijf vertegenwoordigt 79,8% van de klachten.

De overige klachten (20,2%) gaan over:

- de dienstregeling
- parkeren aan het station
- aankondigingen en informatie
- voorzieningen voor personen met beperkte mobiliteit
- samenstelling van treinen
- verloren voorwerpen
- reservaties (groepen en internationale reizen)
- fietsen
- diversen (nethed, ongevallen, veiligheid, reglementering, tarieven ...)



Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

## 2.3. Resultaten van onze tussenkomsten

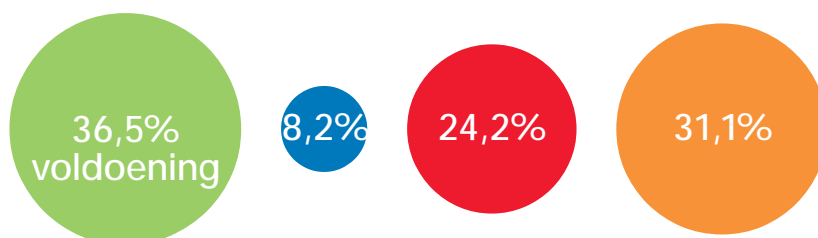
Begin maart 2018 zijn er in totaal nog 151 dossiers in behandeling van 2017 of ouder. De verdeling hiervan is als volgt:

| DOSSIERS   | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | TOTAAL |
|------------|------|------|------|------|------|------|--------|
| Openstaand | 3    | 5    | 8    | 4    | 21   | 110  | 151    |
| Over C170  | 3    | 5    | 8    | 1    | 6    | 17   | 40     |

Tijdens de opmaak van het vorige jaarverslag noteerden we nog 678 openstaande dossiers waarvan 334 over boetes op de trein (vaststellingen van onregelmatigheid ofte C170).

Nadat de NMBS in maart 2013 plots van oordeel was dat ze de ombudsdienst geen medewerking meer moest verlenen bij klachten over boetes, verzocht de voogdijminister in oktober 2015 de spoorwegmaatschappij dat standpunt te herzien. Niettegenstaande wilde de NMBS niet op haar stappen terugkeren voor dossiers ouder dan 2015, vanwaar eind 2016 het grote aantal openstaande klachten.

In het najaar van 2017 schreven we deze reizigers aan in een poging hun dossier te kunnen afsluiten. Gezien de ouderdom van deze klachten reageerde slechts 23% op onze brief. Hiervan zei meer dan de helft dat ook zij sindsdien geen reactie meer kregen van de NMBS en iets meer dan een vierde gaf aan dat het dossier voor hen gesloten was of dat ze een minnelijke schikking hadden bereikt. 15% zei betaald te hebben onder druk van de deurwaarder.



In de 1572 dossiers die we afwerkten in 2017 haalden we volgende resultaten:

- 574 keer voldoening,
- 129 keer deels voldoening,
- 380 keer geen voldoening,
- 489 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst.

In 36,5% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 8,2% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 44,7% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Bij 55,3% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

Het uitzonderlijk hoge aantal stopgezette dossiers is volledig te wijten aan het op orde stellen van de oude openstaande klachten over boetes op de trein. Alle dossiers waarop de NMBS niet wilde reageren, werden uiteindelijk administratief afgesloten zonder bemiddelingsresultaat.

## 2.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. De verdeling van de dossiers die we in 2017 behandelden is als volgt:

- E-mail: 849 (56,2%)
- Webformulier: 598 (39,6%)
- Brief: 34 (2,3%)
- Bezoek ter plaatse: 17 (1,2%)
- Telefoon: 8 (0,5%)
- Fax: 4 (0,2%)

Opmerking: de indieningswijze van de klachten wordt pas genoteerd sinds 2015. De oudere dossiers uit 2013 en 2014 die we nog behandelden in 2017 ontbreken dus in dit overzicht.



## 2.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

Wanneer de ombudsdienst een klacht ontvangt, gaan we eerst in gezamenlijk overleg een oplossing zoeken die de relatie tussen de spoorwegonderneming en haar klant herstelt.

Wij onderzoeken het dossier om een duidelijk beeld te krijgen van de feiten en de context.

Hiervoor raadplegen we alle nuttige documenten (vervoerbewijzen, reserveringen, de bezetting van de treinen, het verslag van de treinbegeleider ...). Indien nodig ontmoeten we betrokken personeelsleden of experts. De argumenten van beide partijen wegen we tegen elkaar af.

Door de klager de nodige uitleg te verstrekken, kunnen we soms het ongenoegen al wegnemen.

Een verzoeningsvoorstel, waarop de spoorwegonderneming zo spoedig mogelijk moet reageren, kan het dossier afronden. In het protocolakkoord dat de NMBS en de ombudsdienst in 1993 afsloten, werd afgesproken dat de NMBS binnen de negen dagen reageert op een compromisvoorstel, zo niet is het aanvaard.

Wijst de spoorwegonderneming een verzoeningsvoorstel – waarmee de klant het eens is – af, dan onderzoeken wij de argumenten en kunnen we een advies uitbrengen. Waar mogelijk formuleren we bij adviezen voorstellen om identieke problemen in de toekomst te vermijden.

Wij laten ons daarbij leiden door het principe van billijkheid en ook de materiële elementen uit het dossier lichten wij toe.

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

## 2.5.1. Verzoeningsvoorstellen

### Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

De adviezen worden verderop in dit jaarverslag besproken. Toch staan we ook stil bij de dossiers waarin we een positief resultaat bekomen via een verzoeningsvoorstel of compromis (en die dus niet gevolgd werden door een advies). Voor klachten die we in 2017 ontvingen, is dit 99 keer het geval, 8 meer dan in 2016.

### Resultaten

We formuleerden 99 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2017 behandelden. Ze betreffen allemaal de NMBS. Buiten de 48 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, zijn er nog 13 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt en 1 klacht is nog in behandeling. In de 37 overige gevallen was onze volgende stap een advies.

Dat betekent dat we in 6,3% van alle dossiers die we in 2017 afgesloten hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

## 2.5.2. Adviezen

### Aantal dossiers met advies

In 2017 bracht de ombudsdienst 37 adviezen uit, waarvan:

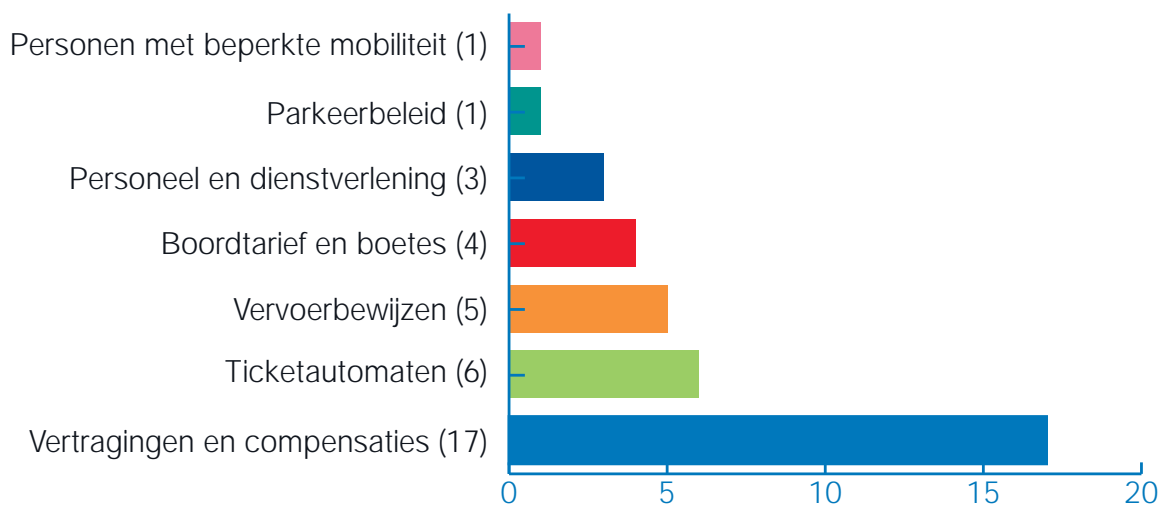
- 35 adviezen in Nederlandstalige,
- 2 adviezen in Franstalige dossiers.

In 2,4% van de afgewerkte dossiers formuleerden wij een advies. Alle adviezen uit 2017 waren gericht aan de NMBS.



Volgens het type van klacht zijn de 37 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 17 adviezen over problemen met vertragingen en compensaties,
- 6 adviezen over ticketautomaten,
- 5 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen,
- 4 adviezen over boetes en boordtarief,
- 3 adviezen over het personeel en de dienstverlening,
- 1 advies over het parkeerbeleid,
- 1 advies over personen met beperkte mobiliteit.



In 29,8% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 70,2% van de adviezen verwerpt ze (2017).

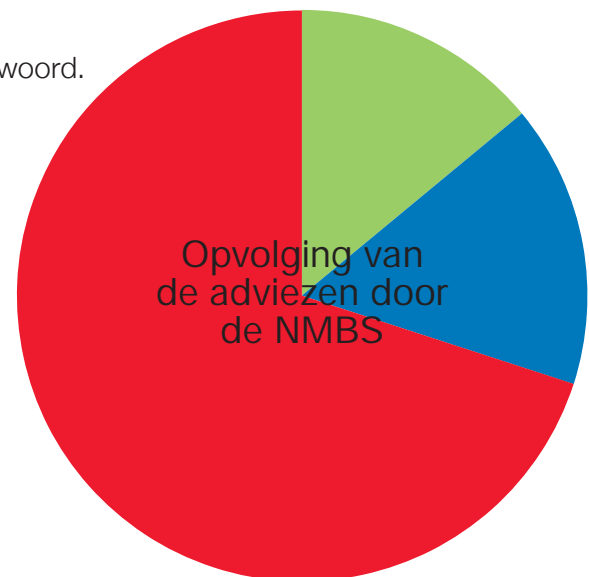
## Resultaten

Begin maart 2018 had de NMBS alle adviezen beantwoord. Van de 37 adviezen heeft de NMBS er:

- 26 afgewezen,
- 6 gedeeltelijk opgevolgd,
- 5 geheel opgevolgd.

In 29,8% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 70,2% van de adviezen verwerpt ze.

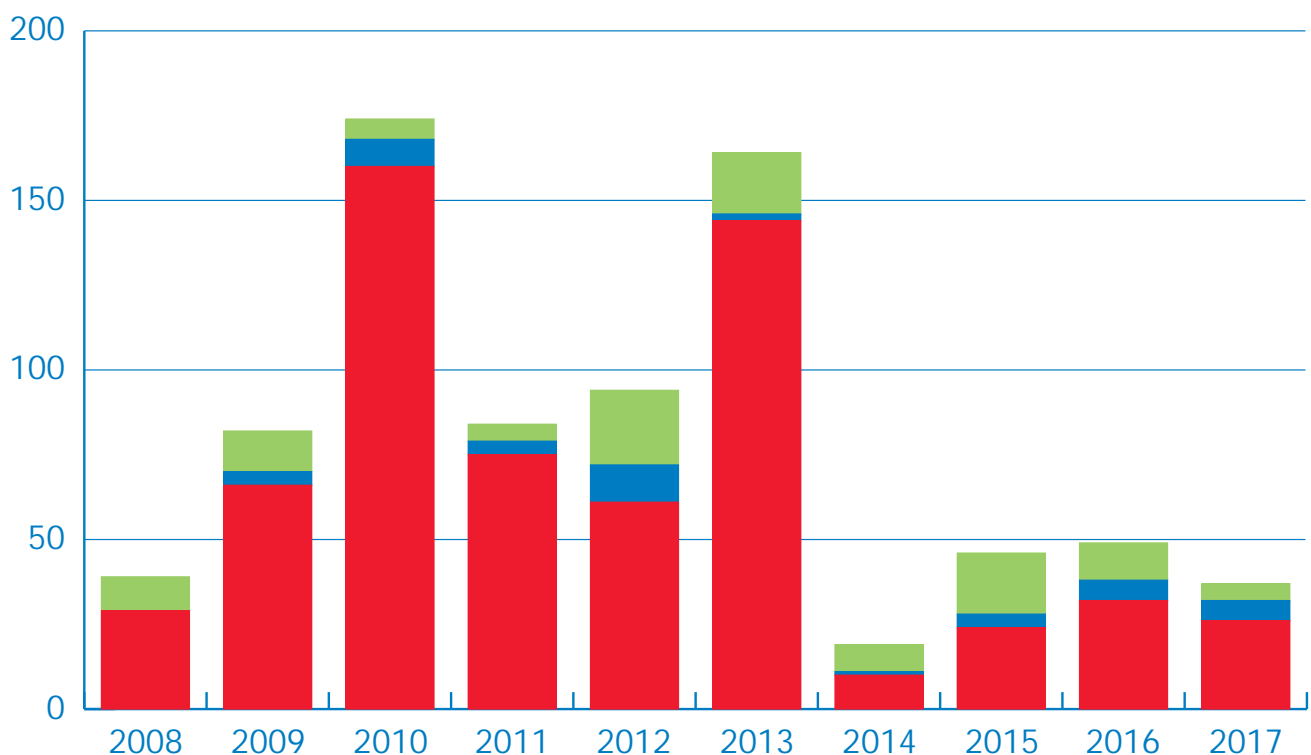
Dit bevestigt grosso modo de tendens van de voorbije jaren (65,3% verworpen adviezen in 2016, 52,2% in 2015 en 52,6% in 2014).



## Evolutie bij de adviezen

De grafiek toont de evolutie van het aantal adviezen per kalenderjaar in de laatste 10 jaar:

- afgewezen,
- gedeeltelijk opgevolgd,
- opgevolgd.







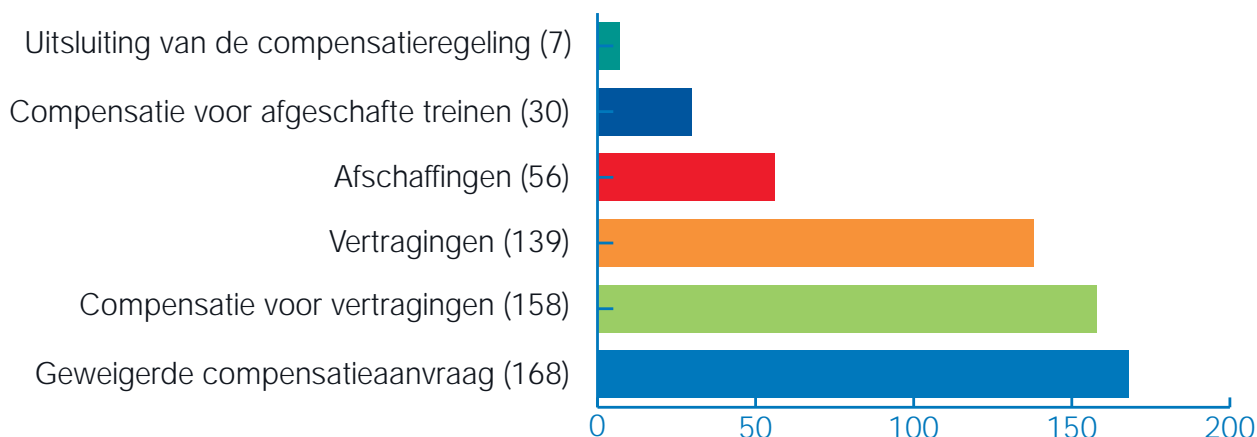


# 3. Klachtenanalyse

## 3.1. Vertragingen

### 3.1.1. Aantal klachten

Met 558 dossiers of 33,2% vormen de klachten over treinvertragingen opnieuw de grootste groep. Zowel klachten over de vertragingen op zich, als klachten over het compensatiesysteem om reizigers te vergoeden voor treinvertragingen, zitten hierin vervat. Ook de dossiers over afschaffingen van treinen maken deel uit van deze groep.



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt<sup>4</sup>

| JAAR | STIPTHEID ZONDER NEUTRALISATIE | STIPTHEID MET NEUTRALISATIE | AANTAL GEHEEL OF GEDEELTELIJK AFGESCHAFTE TREINEN | STIPTHEID REKENING HOUDEND MET AANTAL REIZIGERS |
|------|--------------------------------|-----------------------------|---|---|
| 2003 | 92,6%                          | 95,3%                       | 6.807   |   |
| 2004 | 93,2%                          | 95,7%                       | 6.909   |   |
| 2005 | 91,9%                          | 94,8%                       | 8.426   |   |
| 2006 | 90,3%                          | 94,0%                       | 8.801   |   |
| 2007 | 89,2%                          | 93,6%                       | 15.849  |   |
| 2008 | 90,2%                          | 94,3%                       | 14.288  | 88,7%   |
| 2009 | 88,9%                          | 92,9%                       | 21.556  | 87,1%   |
| 2010 | 85,7%                          | 90,4%                       | 25.192  | 82,9%   |
| 2011 | 87,0%                          | 91,9%                       | 22.154  | 84,6%   |
| 2012 | 87,2%                          | 92,0%                       | 18.969  | 85,8%   |
| 2013 | 85,6%                          | 90,4%                       | 20.580  | 83,2%   |
| 2014 | 88,2%                          | 92,2%                       | 30.508  | 86,4%   |
| 2015 | 90,9%                          | 95,8%                       | 22.947  | 89,0%   |
| 2016 | 89,2%                          | 95,2%                       | 38.041  | 87,3%   |
| 2017 | 88,3%                          | 92,4%                       | 19.272  | 86,2%   |

<sup>4</sup> Cijfers van Infrabel nv.

Stiptheid blijkt een rekbaar begrip. [...] Verder worden afgeschafte treinen niet meegerekend. In 2017 wordt zo 1,51% van de treinen uit de stiptheidscijfers gehouden, alhoewel die allemaal nefast zijn voor de reistijden van de reizigers. Ook telt een vertraging pas mee vanaf 6 minuten, wat een merkwaardige invulling blijft van het begrip “stipt”.

### 3.1.2. Stiptheid

Traditioneel is stiptheid een element dat in een groot aantal van onze dossiers terugkomt. Zo vormen compensatiedossiers onze grootste groep klachten. Treinvertragingen, al dan niet met gemiste aansluitingen, kunnen financiële en emotionele schade veroorzaken. Denk bijvoorbeeld aan een vlucht die ondertussen vertrok of een gemiste belangrijke afspraak.

In de media verschijnt regelmatig het globale stiptheidscijfer van de NMBS, maar het is Infrabel die de vertragingen registreert en de stiptheidscijfers opstelt. De cijfers die wij hierna citeren komen dan ook van Infrabel.

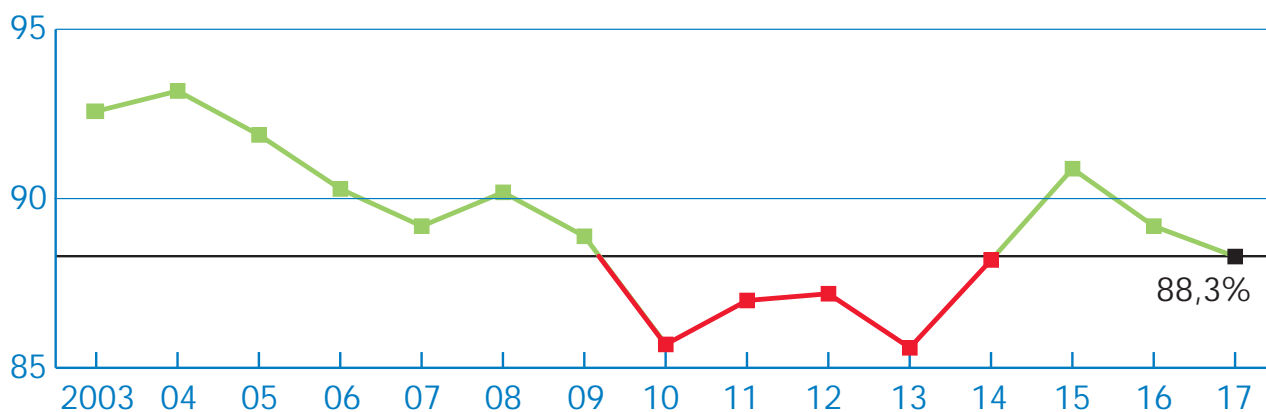
#### “Stipt” betekent niet altijd “op tijd”

Stiptheid blijkt een rekbaar begrip. De ruwe cijfers worden door Infrabel zo bewerkt dat het uiteindelijke cijfer niet altijd strookt met hoe treinreizigers de stiptheid op het terrein ervaren. Een oorzaak is dat de stiptheid gewoonlijk zakt in de spits en piekt in de daluren en de weekends. Verder worden afgeschafte treinen niet meegerekend. In 2017 wordt zo 1,51% van de treinen uit de stiptheidscijfers gehouden, alhoewel die allemaal nefast zijn voor de reistijden van de reizigers. Ook telt een vertraging pas mee vanaf 6 minuten, wat een merkwaardige invulling blijft van het begrip “stipt”. Dat een kleinere vertraging al kan volstaan om een aansluiting te missen, waardoor een reiziger langer onderweg is, wordt hierbij genegeerd. Het meten van een vertraging gebeurt bovendien in het eindstation. Niet iedere reiziger reist tot daar en dus is de vertraging op deze plaats niet altijd relevant. Voor de vele treinen die door de Brusselse Noord-Zuidverbinding rijden, bestaat er weliswaar een bijkomend meetpunt in Brussel-Noord of Brussel-Zuid. Echter, doordat er enkel gemeten wordt in het station waar de trein het eerst stopt, geven de stiptheidscijfers de structurele vertragingen in en na de Brusselse flessenhals onvoldoende weer.

De vertragingen die de pendelaars werkelijk ondergaan, kunnen dus groter zijn dan de stiptheidscijfers laten uitschijnen. Waarom staat de klant hier niet centraal? Opnieuw roepen wij op om de stiptheid meer vanuit het perspectief van de reizigers te berekenen. Afgeschafte treinen en vertragingen kleiner dan 6 minuten moeten daar ook in verrekend worden. Verder dient de stiptheid niet enkel gemeten te worden aan de eindhalte en in het eerste station aan de Brusselse Noord-Zuidverbinding, maar op iedere plaats waar reizigers in- en uitstappen.

## Een dalende trend

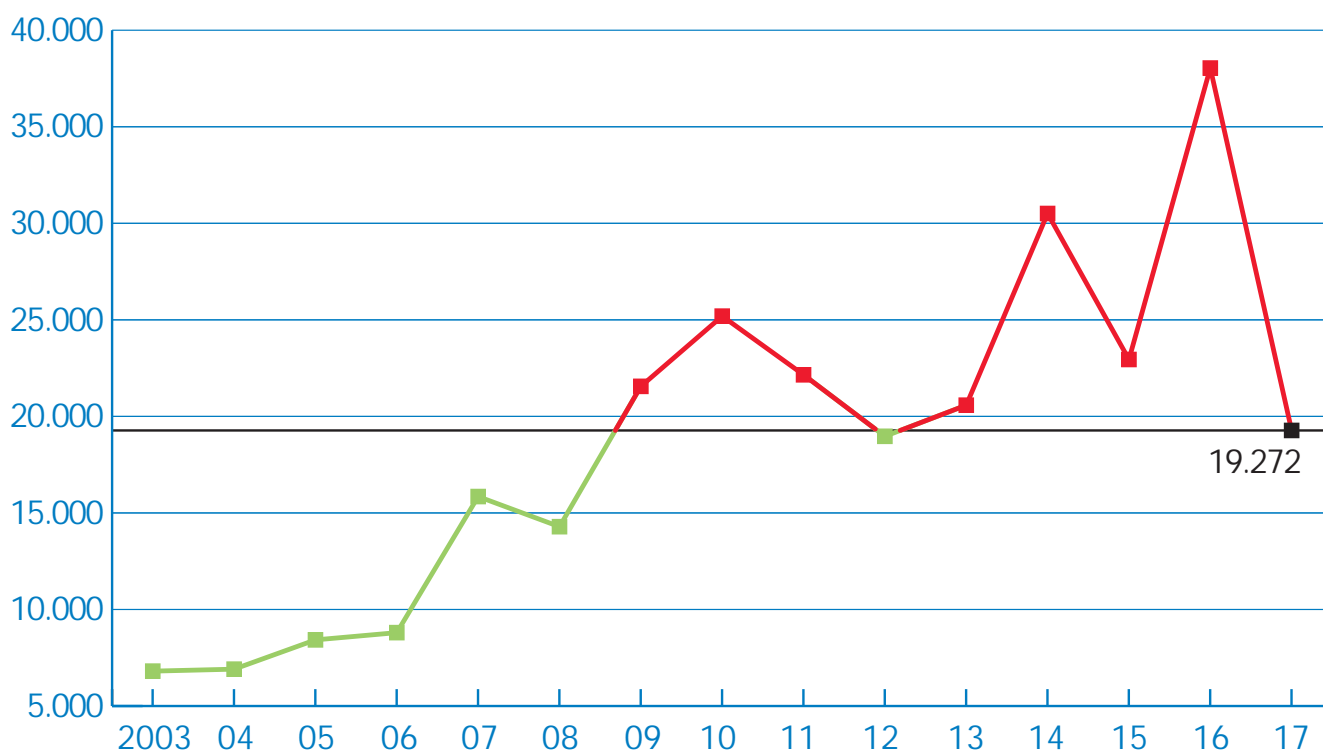
Infrabel presenteert de stiptheidscijfers al enige jaren op dezelfde wijze, dus om trends af te lezen zijn ze best bruikbaar. Hierbij de globale stiptheidscijfers van de afgelopen 15 jaar:



Voor 2017 noteerden we op het binnenlandse spoornet een tweede daling van de globale stiptheid op rij. In de voorbije 15 jaar was de stiptheid 5 keren lager (rode cijfers) en 9 maal hoger (groene cijfers). Dit is dus geen bijster goed resultaat. Met de globale stiptheid op 88,3% zakten we zelfs naar het niveau van de sombere periode 2009-2014, toen de stiptheidpercentages tussen 85,6% en 88,9% schommelden. Ondertussen lijkt een herhaling van de 93,2% uit 2004 alsmar onbereikbaar.

## Afgeschafte treinen

Wanneer we het aantal (gedeeltelijk) afgeschafte treinen uit 2017 vergelijken met die uit de voorgaande jaren, is enige voorzichtigheid geboden: het aantal gereden ritten variëert immers doorheen de tijd.



2017 oogt een stuk rooskleuriger: met 19.272 afgeschafte treinen wordt het beste resultaat sinds 2012 neergezet. Doch, in vergelijking met de periode 2003-2006 blijven er meer dan dubbel zoveel treinen afgeschafte. Het kan dus nog beter.

In negatieve zin was 2016 een recordjaar (deels veroorzaakt door de tijdelijke sluiting van het station Brussels Airport-Zaventem en de stakingen in de maanden mei en juni). 2017 oogt een stuk rooskleuriger: met 19.272 afgeschafte treinen wordt het beste resultaat sinds 2012 neergezet. Doch, in vergelijking met de periode 2003-2006 blijven er meer dan dubbel zoveel treinen afgeschafte. Het kan dus nog beter.

## De oorzaken

Wat zijn nu de oorzaken van al die vertragingen en afgeschafte treinen in 2017? Infrabel vermeldt defecte treinen, defecte spoorinfrastructuur, personen langs het spoor, aanrijdingen van personen en vertragingen veroorzaakt op een buitenlands net. Volgens Infrabel dragen daarbij hoofdzakelijk derden de verantwoordelijkheid voor het aangerichte leed<sup>5</sup>:

|                   | Vertragingen | Afgeschafte treinen |
|-------------------|--------------|---------------------|
| Derden            | 40,9%        | 60,0%               |
| NMBS              | 29,0%        | 28,0%               |
| Infrabel          | 23,8%        | 9,0%                |
| Andere operatoren | 4,0%         | 1,0%                |
| Nog onbekend      | 2,4%         | 2,0%                |

Infrabel en de NMBS zijn samen verantwoordelijk voor 52,8% procent van de vertragingen in 2017, wat een daling van 4,3% is tegenover 2016. Toch moeten het rollend materieel en de spoorweginfrastructuur goed onderhouden en op tijd vernieuwd worden. Zonder investeringen kan de stiptheid alleen maar dalen.

## Derden

Wie of wat mag er achter de term “derden” schuilen, dat zo hoog in de lijst met vertragingsoorzaken prijkt? Infrabel gaf ons de vijf voornaamste subcategorieën: personen langs het spoor, (bijna) persoonsaanrijdingen, vertragingen veroorzaakt op een buitenlands spoornet, ongevallen aan overwegen en “andere” (waaronder het zinkgat van Sint-Joost-Ten-Node in september 2017).

Om vertragingen en afgeschafte treinen die veroorzaakt worden door derden tegen te gaan, onderneemt Infrabel de volgende acties: overwegen afschaffen, vernieuwen of aanpassen<sup>6</sup>; sensibiliseringscampagnes over spoorlopen organiseren<sup>7</sup>; struikelmatten en afsluitingen installeren rond gevoelige zones en nieuwe verbodsborden plaatsen op de perronrand. Toch is het aandeel van derden als oorzaak van vertragingen gegroeid van 39,5% in 2016 naar 40,9% in 2017.

<sup>5</sup> <https://www.infrabel.be/nl/over-ons/stiptheid/stiptheidscijfers/2017/1-0>

<sup>6</sup> <https://www.infrabel.be/nl/ongevallenaanoverwegen>

<sup>7</sup> <https://www.infrabel.be/nl/campagnes-rond-spoorlopen>



## Mobipulse

Ondertussen lanceerde Infrabel een nieuwe website, genaamd Mobipulse<sup>8</sup>. Hier geeft ze informatie over de gemiddelde reistijden op de belangrijkste verbindingen van en naar Brussel-Centraal, zowel tijdens de ochtendspits als tijdens de avondspits (6u-9u en 16u-19u). Ze vergelijkt de prestaties van de trein met deze van de wagen. Per verbinding wordt de werkelijke reistijd weergegeven. Het gaat hier echter over de gemiddelde reistijd: sommige reizigers zijn dus langer onderweg, anderen korter. Hopelijk kan Infrabel met dit initiatief meer treinreizigers aantrekken.

## Meer en snellere treinen sinds december 2017

In 2014 voerde de NMBS een nieuwe dienstregeling in. Heel wat trajecten kregen daarbij langere reistijden. Op 10 december 2017 paste de NMBS deze dienstregeling aan. Sindsdien rijden er 5,1% meer treinen. De NMBS beweert ook dat de reistijden met 3% zakten, maar dit is een landelijk gemiddelde. Op bepaalde lijnen wordt er inderdaad tijdswinst geboekt, doch in bepaalde gevallen blijkt de reistijd net langer. Verder is het nog niet duidelijk welk effect deze vernieuwde dienstregeling op de stiptheid zal hebben. Het is wachten op de cijfers voor 2018.

## Stiptheid in de nabijgelegen landen

Hoe goed presteerden de Belgische treinen in 2017 op het vlak van globale stiptheid in vergelijking met die in naburige landen? Een korreltje zout is hier zeker op zijn plaats: de dichtheid van ieder spoornet is anders en hoe de stiptheid gemeten en berekend wordt, verschilt sterk. Hierbij ontkennen we niet dat het naast elkaar leggen van de cijfers eerder een 'spielerei' is, maar geheel onzinnig

<sup>8</sup> <https://mobipulse.infrabel.be/>

Onze noorderburen lanceerden tussen Amsterdam, Utrecht en Eindhoven een hoogfrequente treindienst waarbij iedere 10 minuten een trein vertrekt. Nu blijkt dat de stiptheid op deze verbinding hoger ligt dan het landelijke gemiddelde.

lijkt het ons toch ook weer niet. Onder voorbehoud van de divergerende berekeningswijzen, moeten we de volgende cijfers dan ook in de eerste plaats zien als nationale indicatoren:

| Land                             | Stiptheidspercentage |
|----------------------------------|----------------------|
| Groot-Brittannië <sup>9,10</sup> | 88,1%                |
| België <sup>11</sup>             | 88,3%                |
| Zwitserland <sup>12</sup>        | 89,0%                |
| Tsjechië (2016) <sup>13</sup>    | 90,1%                |
| Zweden <sup>14</sup>             | 90,3%                |
| Nederland <sup>15</sup>          | 90,5%                |
| Luxemburg <sup>16</sup>          | 90,8%                |
| Noorwegen <sup>17</sup>          | 91,0%                |
| Duitsland <sup>18</sup>          | 94,1%                |
| Oostenrijk <sup>19</sup>         | 96,0%                |

Frankrijk kent vier globale stiptheidspercentages: een voor het middellange afstandsverkeer (Intercité), een voor de hogesnelheidstreinen (TGV), een voor het Parijse stadsnet (Transilien) en een voor het regionaal vervoer (TER). De cijfers voor 2017 zijn respectievelijk 83,89%, 84,96%, 87,94% en 91,07%<sup>20</sup>.

Denemarken kent twee globale stiptheidspercentages: een voor regionaal en afstandsverkeer en een voor de S-verbindingen. De cijfers voor 2017 zijn respectievelijk 79,4% en 91,8%<sup>21</sup>.

## Hoogfrequente treindienst

Opmerkelijk nieuws kwam er uit Nederland: onze noorderburen lanceerden tussen Amsterdam, Utrecht en Eindhoven een hoogfrequente treindienst waarbij iedere 10 minuten een trein vertrekt. Nu blijkt dat de stiptheid op deze verbinding hoger ligt dan het landelijke gemiddelde<sup>22</sup>. Zou dit principe ‘mutatis mutandis’ toegepast kunnen worden op de drukste verbindingen van ons spoornet?

<sup>9</sup> <https://www.networkrail.co.uk/who-we-are/how-we-work/performance/public-performance-measure/punctuality-national-rail-network/>

<sup>10</sup> globaal stiptheidspercentage in Engeland, Schotland en Wales, voor de periode van 05/03/2017 tot 03/03/2018

<sup>11</sup> <https://www.infrabel.be/nl/over-ons/stiptheid/stiptheidscijfers/2017/1-0>

<sup>12</sup> <https://reporting.sbb.ch/fr/qualite>

<sup>13</sup> [https://ekonomika.idnes.cz/vlaky-ceskych-drah-byly-loni-presnejsi-dy7-eko-doprava.aspx?c=A170222\\_110922\\_eko-doprava\\_suj](https://ekonomika.idnes.cz/vlaky-ceskych-drah-byly-loni-presnejsi-dy7-eko-doprava.aspx?c=A170222_110922_eko-doprava_suj)

<sup>14</sup> <https://www.trafikverket.se/om-oss/var-verksamhet/Rapporter/Manatlig-trafikrapport/Transport-pa-jarnvag-i-ratt-tid/Statistik-for-punktighet/arsstatistik-for-punktighet-2017/>

<sup>15</sup> <https://www.ovpro.nl/trein/2017/12/28/maar-eeen-op-de-tien-treinen-vertraagd-in-2017/>

<sup>16</sup> <http://www.lessentiel.lu/fr/luxembourg/story/Plus-de-90-des-trains-etaient-a-l-heure-en-2017-28870288>

<sup>17</sup> <http://www.banenor.no/Nyheter/Nyhetsarkiv/2018/positive-punktighetstall-for-2017/>

<sup>18</sup> <https://www.deutschebahn.com/resource/blob/1187698/c5f9c20b7724aa2aa3b057c3ee092014/fragenantworten-data.pdf>

<sup>19</sup> <http://www.oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik>

<sup>20</sup> <http://www.lefigaro.fr/conjoncture/2018/01/08/20002-20180108ARTFIG00144-sncf-plus-de-voyageurs-en-2017-mais-aussi-plus-de-retards.php>

<sup>21</sup> <https://www.dsb.dk/globalassets/arsrapport/2017/dsb-arsrapport-2017.pdf>

<sup>22</sup> <https://www.prorail.nl/nieuws/tienminutentrein-smaakt-naar-meer>



### 3.1.3. Het compensatiesysteem van de NMBS

Als vanouds bracht de NMBS ook in 2017 kleine wijzigingen aan in haar compensatieregeling bij vertragingen. Dit systeem worstelt met een belabberde reputatie, werden er nu stappen in de juiste richting gezet?

#### Indieningstermijn

De indieningstermijn voor compensatieaanvragen trok de NMBS op van 15 tot 30 dagen<sup>23</sup>. Dit mag dan in de praktijk een zekere vooruitgang zijn, ten gronde lost het niets op. De vraag blijft of het opleggen van een termijn waarbinnen een compensatieaanvraag moet ingediend worden geen ongeoorloofde beperking op Europese verordening 1371/2007 vormt; de verordening rept immers niet over een indieningstermijn.

Doch, binnen Europa is de NMBS niet de enige die een indieningstermijn oplegt. Als we een vergelijking maken, hoe klantvriendelijk toont de NMBS zich dan? Met 30 dagen vindt de NMBS aansluiting bij het Griekse TrainOSE<sup>24</sup> en het Portugese CP<sup>25</sup>. Het Roemeense CFR<sup>26</sup> en het Zweedse SJ<sup>27</sup> leggen de grens op 2 maanden. Bij zowel Thalys<sup>28</sup>, het Nederlandse NS<sup>29</sup> als het Spaanse Renfe<sup>30</sup> moet de aanvraag binnen de 3 maanden ingediend worden. Het Tsjechische CD<sup>31</sup> voorziet 6 maanden. Zowel Eurostar<sup>32</sup>, het Duitse DB<sup>33</sup> als het Italiaanse Trenitalia<sup>34</sup> geven hun reizigers 1 jaar tijd. Op de websites van sommige andere spoorvervoerders, actief binnen de EU, vinden we geen indieningstermijn.

Naast de EU-landen onderschrijven ook Noorwegen en Zwitserland deze Europese reglementering: het Noorse NSB<sup>35</sup> hanteert een termijn van 3 maanden en in Zwitserland, waar de SBB<sup>36</sup> een ijzersterke reputatie qua stiptheid opbouwde, geldt een indieningstermijn van 2 maanden.

#### Snellere alternatieve treinen

We bespraken het al in ons vorig jaarverslag en komen er even op terug: begin 2017 paste de NMBS de regel aan die omschrijft hoe ze compensatieaanvragen voor een vertraging, waarbij er een snellere alternatieve trein voorhanden blijkt, hoort te behandelen. Voorheen hanteerde de NMBS de oude regel (geen compensatie wanneer er een sneller alternatief was) te pas en te onpas, hoewel deze toen slechts gold voor gemiste aansluitingen en afgeschafte treinen.

In de nieuwe vervoersvoorwaarden staat nu (artikel 11.2.1 §3): “Wanneer de trein die u wilde nemen vertraging heeft, dient u de eerstvolgende trein te nemen die u het snelst naar uw bestemmingsstation brengt, eventueel via een alternatieve reisweg om uw vertraging te beperken. Doet u dit niet, dan behoudt NMBS zich het recht voor om uw vertraging op deze basis te berekenen.” De regel is

<sup>23</sup> [http://www.belgianrail.be/nl/corporate/Presse/Presse-releases/18\\_04\\_2017.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/corporate/Presse/Presse-releases/18_04_2017.aspx)

<sup>24</sup> [https://tickets.trainose.gr/dromologia/#view=vp\\_w14](https://tickets.trainose.gr/dromologia/#view=vp_w14)

<sup>25</sup> <https://www.cp.pt/passageiros/en/passenger-information/Useful-information/refunds>

<sup>26</sup> [https://www1.cfrcalatori.ro/wp-content/uploads/2018/02/Conditii\\_generale\\_restituire\\_pt\\_intarzieri\\_EN.pdf](https://www1.cfrcalatori.ro/wp-content/uploads/2018/02/Conditii_generale_restituire_pt_intarzieri_EN.pdf)

<sup>27</sup> <https://www.sj.se/en/travel-terms/general-terms-and-conditions-of-travel.html>

<sup>28</sup> <https://www.thalys.com/be/nl/diensten/na/vergoedingsbeleid-vertraging-thalystreinen>

<sup>29</sup> <https://www.ns.nl/klantenservice/geld-terug/geld-terug-reguliere-reizen.html>

<sup>30</sup> <http://www.renfe.com/viajeros/info/CompromisoPuntualidad.html>

<sup>31</sup> <https://www.cd.cz/typy-jizdenek/odskodneni-reklamace-a-vymeny/-28767/>

<sup>32</sup> <https://www.eurostar.com/be-nl/reisinformatie/praktische-informatie/vertragingen-en-compensatie>

<sup>33</sup> <https://www.bahn.com/nl/view/boekingsinformatie/passagiersrechten/schadevergoeding-ontvangen.shtml>

<sup>34</sup> <http://www.trenitalia.com/tcom-en/Purchase/Compensation-for-delays>

<sup>35</sup> <https://www.nsb.no/en/our-tickets/booking-conditions/how-to-claim-a-refund-and-compensation>

<sup>36</sup> <https://www.sbb.ch/content/dam/sbb/de/pdf/bahnhof-services/dienstleistungen/Kundendienst/Deutsch/entschaedigungsantrag.pdf>

In de praktijk hanteert de NMBS een aantal ongeschreven voorwaarden, die de treinreizigers niet kunnen kennen. Zo keurt de NMBS compensatieaanvragen af op basis van “een afwijkend reispatroon” of omdat “het profiel van de compensatieaanvraag afwijkt van wat aannemelijk lijkt”.

dus van toepassing op elke soort vertraging en geeft de NMBS twee mogelijkheden: de vertraging aanvaarden zoals de klant ze opgeeft of de vertraging aanpassen volgens haar eigen berekening. Toch blijft de NMBS volledige compensatieaanvragen afkeuren op basis van het feit dat de bestemming eerder kon bereikt worden. Ze bestempelt de aanvraag dan als “niet-conform de vervoersvoorwaarden”.

## Het ongedefinieerde “niet-conform” leidt tot willekeur

De NMBS kent geen compensatie toe voor wat ze in haar vervoersvoorwaarden “niet-conforme aanvragen” noemt (artikel 11.3 §7), maar nergens in die vervoersvoorwaarden definieert de NMBS wat ze bedoelt met “niet-conform”. Het lijkt ons vanzelfsprekend dat wanneer een reiziger alle regels uit de vervoersvoorwaarden respecteert, de compensatieaanvraag niet “niet-conform” kan zijn. De NMBS ziet dit anders.

In de praktijk hanteert de NMBS een aantal ongeschreven voorwaarden, die de treinreizigers niet kunnen kennen. Zo keurt de NMBS compensatieaanvragen af op basis van “een afwijkend reispatroon” of omdat “het profiel van de compensatieaanvraag afwijkt van wat aannemelijk lijkt”. Het gaat dan om reizigers die veel verschillende treinen nemen of die op diverse tijdstippen reizen. Soms vergelijkt de NMBS het aantal vertragingen met het gemiddeld stiptheidscijfer van het traject. Wanneer de reiziger meer dan 100 vertragingen aangeeft is de kans groot dat de NMBS de aanvraag als “niet-conform” categoriseert. Bij snellere alternatieve treinen beoordeelt de NMBS eigenmachtig welke compensatieaanvraag “conform” is, welke niet en welke het overleeft met de schrapping van enkele lijnen. Dit alles baadt in een arbitrair karakter.

Terwijl ze iemand compensatie ontzegt, baseert de NMBS zich op vermoedens, gissingen, subjectieve veronderstellingen en interne richtlijnen, die nergens in de regelgeving of haar vervoersvoorwaarden staan. Deze benadering leidt tot rechtsonzekerheid en het bestraffen van oprechte reizigers. Zo is wat door de ogen van medewerkers van de NMBS al dan niet aannemelijk lijkt, een subjectief gegeven. Het gevoel waarop de NMBS haar beslissingen baseert, kan dan ook geen objectief meetinstrument zijn voor het al dan niet conform de vervoersvoorwaarden zijn van een compensatieaanvraag. Dus, als de NMBS het aantal vertragingen in een aanvraag “opmerkelijk veel” vindt, zonder dat er ergens een limiet bestaat die overschreden wordt én de opgegeven treinen ook echt allemaal met vertraging reden, kan dit de afwijzing van een compensatieaanvraag onmogelijk rechtvaardigen.

Het kan best zijn dat de NMBS twijfels heeft over een compensatieaanvraag en zich misschien terecht afvraagt of haar klant daadwerkelijk al deze treinen heeft genomen. Met de hand in eigen boezem: zulke twijfels kennen wij ook. Doch, zolang het compensatiesysteem van de NMBS onduidelijk en niet waterdicht is, moeten we terugvallen op een benadering die wel duidelijk is: het

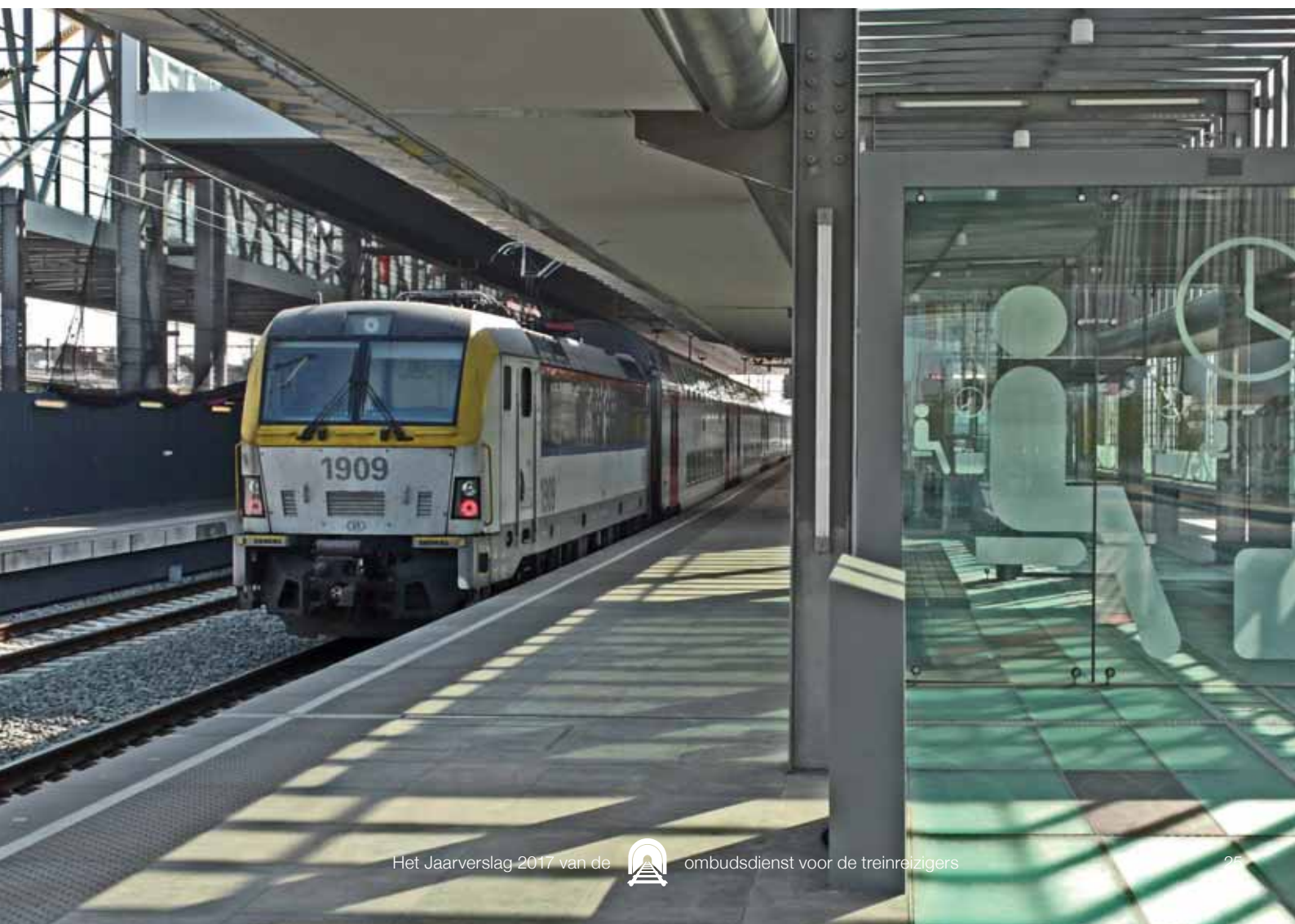
louter juridisch nagaan van de vervoersvoorwaarden om te oordelen of een compensatieaanvraag aan alle daarin gestelde eisen voldoet. Enkel met deze strikte benadering kan de conformiteit van een compensatieaanvraag eenvormig beoordeeld worden.

## Ongefundeerde beschuldigingen van fraude

Soms gaat de NMBS nog een stap verder en mag de indiener van een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen die de NMBS als “niet-conform” bestempelt, gedurende een jaar geen nieuwe soortgelijke compensatieaanvragen indienen. Deze maatregel, die de reiziger de facto voor anderhalf jaar<sup>37</sup> het recht op compensatie ontnemt, kan de NMBS volgens haar vervoersvoorwaarden nemen bij een bewezen geval van fraude (artikel 11.3 §7). Echter, de NMBS formuleert de reden van de fraude nooit in haar brief aan de klant, maar de sancties past ze wel toe.

Fraude heeft altijd een intentioneel element en veronderstelt kwade trouw. Het is de NMBS die de bewijslast draagt van dit bedrieglijk opzet. Uit de feitelijke omstandigheden moet men kunnen afleiden dat de klant werkelijk de bedoeling en de vastberadenheid had om onwettig te handelen. De NMBS levert nooit een bewijs van de kwade trouw van haar klant of van de intentie om fraude te plegen. Toch dient de NMBS over zeer concrete en ontegensprekelijke aanwijzingen te beschikken dat de persoon in kwestie de ware bedoeling van de compensatieregeling niet respecteert (bijvoorbeeld wanneer een reiziger, volgens de compensatieaanvraag, gelijktijdig in twee verschillende treinen zit). De NMBS moet dus het fraudebegrip juridisch correct toepassen alvorens reizigers uit te sluiten.

<sup>37</sup> De geweigerde aanvraag voor de voorbije 6 maanden + de uitsluiting die start na deze periode



Het compensatiesysteem van de NMBS bevat ook positieve kanten; daar waar de Europese regelgeving in een compensatie voorziet vanaf 60 minuten vertraging, kan dit bij de NMBS al vanaf 15 minuten [...].

### Van dit systeem ...

Vandaag heeft de NMBS nagenoeg geen bewijs dat de indiener van een compensatieaanvraag al dan niet in de aangegeven treinen zat. Hoe kwetsbaar deze compensatieregeling daardoor is, blijkt uit de systemen die op het internet aangeboden worden en waarbij de pendelaars de vertragingen op hun traject kunnen kopiëren naar een compensatieaanvraagformulier. De complexe administratie die de NMBS haar reizigers oplegt, doet de rest: valt het niet te begrijpen dat een aantal reizigers een makkelijkere manier zoekt om een vergoeding voor de reëel ondervonden hinder te kunnen vragen?

Het compensatiesysteem van de NMBS bevat ook positieve kanten; daar waar de Europese regelgeving in een compensatie voorziet vanaf 60 minuten vertraging, kan dit bij de NMBS al vanaf 15 minuten (mits minstens 20 vertragingen in 6 maanden tijd). Daarnaast liggen de reglementaire compensatiebedragen hoger dan de Europese eisen (bij 60 minuten vertraging voorziet de NMBS bijvoorbeeld een compensatie van 100% van de prijs van het vervoerbewijs in plaats van de door Europa verplichte 25%). Maar wat zijn deze voordelen waard wanneer de rechtzoekende NMBS-klant een heuse survivaltocht moet doorstaan om te bekomen wat gerechtigheid hoort te zijn? Bovendien keert een aanzienlijk deel van dat geld terug naar de NMBS: in het compensatiesysteem voor herhaaldelijke vertragingen wordt de vergoeding gestort in een elektronische portefeuille. Dit virtuele bedrag kan de rechthebbende enkel gebruiken om nieuwe diensten van de NMBS te kopen, zoals een verlenging van het abonnement of een daguitstap met het gezin.

### ... naar een eerlijker systeem

Stipte treinen mogen dan te verkiezen zijn boven het uitkeren van compensaties, bij de vertragingen waarmee de treinreizigers van de NMBS geconfronteerd worden, hoort wel een performant compensatiesysteem. Het huidige archaische systeem is verworden tot een anachronisme dat op meerdere manieren willekeur in de hand werkt. Een nieuwe aanpak is nodig. Opnieuw dringen we erop aan om het compensatiesysteem van de NMBS zo te verbeteren dat de treinreizigers vlot een vergoeding voor geleden vertragingen kunnen bekomen, via een werkwijze die voor alle partijen eerlijk kan aanvoelen, vrij van wat arbitrair is. We denken aan een systeem waarbij iedere reiziger een compensatiebedrag ontvangt op basis van een reëel en relevant stiptheidspercentage. Telkens een periode waarvoor betaald werd afloopt, kan de NMBS dan een compensatie uitkeren, gerelateerd aan de prijs van het vervoerbewijs.

## 3.1.4. Bijstand bij vertragingen

Artikel 18 van Europese verordening 1371/2007 handelt over bijstand bij vertragingen, gemiste aansluitingen en geschrapte treinen. Zo moeten spoorwegondernemingen de treinreizigers bij vertragingen op de hoogte houden van de verwachte vertrek- en aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is.

Loopt de vertraging op tot meer dan 60 minuten dan hebben de reizigers recht op gratis maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, als ze beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd. Indien de dienst niet meer kan worden voortgezet, en dit niet te wijten is aan overmacht, moet de spoorwegonderneming zo spoedig mogelijk gratis alternatief vervoer voorzien. Is verder reizen op diezelfde dag niet meer mogelijk, dan moet de vervoersmaatschappij een gratis overnachting aanbieden plus het vervoer van en naar het hotel bekostigen. Staat de trein geblokkeerd op het spoor, dan moeten de inzittende reizigers vervoer van de trein naar het station, naar een alternatief vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst aangeboden worden. Dit alles voor zover het fysiek mogelijk is. Niettemin moet de exploitierende spoorwegonderneming bijzondere aandacht besteden aan de behoeften van personen met een beperkte mobiliteit en hun begeleiders.

Bij een vertraging van meer dan 60 minuten hebben de klanten, naast de eventuele bijstand, eveneens recht op een compensatie, ook bij een geval van overmacht.

## Verplichting

In de praktijk merken we dat spoorwegondernemingen vaak onder de bijstandsverplichting trachten uit te geraken. Het gaat dan om reizigers die de laatste trein afgeschafte zien of de aansluiting ernaar missen en in het station geen personeel aantreffen dat hen kan, wil of weet hoe te helpen. Daarnaast zijn gemiste vluchten, voor zover deze al onder deze bijstandsverplichting kunnen vallen, een bron van klachten. Ook wanneer de reiziger op eigen houtje alternatief vervoer of een hotelovernachting organiseert, kan de vraag tot terugbetaling van deze extra kosten in een dispuut uitmonden.

Midden januari 2018 woedde een hevige storm in België en Nederland. De gevolgen lieten zich voelen: op het Nederlandse net lag het treinverkeer nagenoeg stil en dat hinderde de internationale treinen van en naar ons land. Op de IC-trein van Brussel naar Antwerpen belandden twee Nederlandse reizigers met vervoerbewijzen voor een Thalys van Parijs naar Amsterdam; de sneltrein bleek niet verder te rijden dan Brussel-Zuid. In Brussel kregen ze de raad om een trein te nemen naar Antwerpen-Centraal, hoe ze van daar in Amsterdam konden geraken, was hen een raadsel. Hier had Thalys bijstand moeten verlenen en deze klanten informeren over alternatieven om de eindbestemming te bereiken, wat klaarblijkelijk, om welke reden dan ook, niet gebeurde.

## Zonder vervoerbewijs

Is het bezit van een geldig vervoerbewijs verplicht om bijstand te kunnen genieten? Deze vraag dook op in dossier 2016/2573 (zie onze bespreking). De NMBS vindt van wel, getuige artikel 4§2 van haar vervoersvoorwaarden, waarin staat dat de vervoersovereenkomst wordt vastgelegd in een vervoerbewijs.

**Is verder reizen op diezelfde dag niet meer mogelijk, dan moet de vervoersmaatschappij een gratis overnachting aanbieden plus het vervoer van en naar het hotel bekostigen.**

Is het bezit van een geldig vervoerbewijs verplicht om bijstand te kunnen genieten? [...] De NMBS vindt van wel, getuige artikel 4§2 van haar vervoersvoorwaarden, waarin staat dat de vervoersovereenkomst wordt vastgelegd in een vervoerbewijs.

Echter, wanneer de vervoersvoorwaarden in tegenspraak zijn met de Europese regelgeving, primeert het laatstgenoemde. Europese verordening 454/2011 definieert reiziger als “iemand die een reis wil afleggen (...) gebruik makend van de vervoersdiensten en andere diensten van een of meer spoorwegondernemingen” en klant als “persoon die voor zichzelf of voor anderen een spoorvervoersproduct wil kopen (...).”

De NMBS verplicht haar reizigers/klanten om eerst te betalen alvorens ze een vervoerbewijs ontvangen. Dat dit geen vanzelfsprekendheid hoeft te zijn, bewijst onder andere De Lijn die met haar procedure “reiziger zonder geld” de klant toestaat achteraf zijn ritprijs te regelen. De definitie van “reiziger” en “klant” in de Europese regelgeving stelt het beschikken over een vervoerbewijs niet als noodzakelijke voorwaarde om de bescherming te genieten zoals voorzien in Verordening 1371/2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Hierop aansluitend, is artikel 4§2 van de vervoersvoorwaarden een restrictieve clausule op het bewuste artikel 18 van Europese verordening 1371/2007, waarmee de NMBS haar verplichtingen jegens reizigers beperkt (wat ingaat tegen op zijn minst de geest van artikel 6, paragraaf 1, van Europese verordening 1371/2007)? We beweren niet dat in artikel 18 zwart op wit geschreven staat dat een reiziger geen verplichting heeft tot de aankoop van een vervoerbewijs. Wel houdt dit artikel geen verplichting in tot het kopen van een vervoerbewijs, in die zin dat het geen uitsluitel brengt of het bezit van een vervoerbewijs vereist is of niet. Het legt daarmee niets in de weg om de voor de reiziger mogelijk voordelige interpretatie toe te passen.

In het dossier dat we behandelden, weigerde de NMBS commercieel tussen te komen. Dat vinden wij en haar reizigers spijtig. Wat houdt haar dan tegen? De vrees om in geval van een staking overspoeld te worden door schadeclaims van mensen zonder vervoerbewijs die helemaal nooit van plan waren met de trein te reizen? Dat begrijpen we, maar in dit specifieke geval was er geen sprake van kwaad opzet noch fraude en zou een klantgerichte aanpak zeer geapprecieerd zijn.

Echter, wanneer de vervoersvoorwaarden in tegenspraak zijn met de Europese regelgeving, primeert het laatstgenoemde.

### 3.1.5. Adviezen

#### Volgens de regels (2016/2171 en 2017/0887, 2017/1010, 2017/1600, 2017/2330 en 2017/2507)

In 6 maanden 131, 138, 180, 137, 126 en 112 vertragingen van 15 minuten of meer ondergaan, wat neerkomt op 1 dergelijke vertraging per werkdag of meer, dat zouden deze reizigers – blijkens hun compensatieaanvragen – ervaren hebben. Is dit geloofwaardig? Niet voor de NMBS want, (mede) op deze basis, weigert ze de aanvragen. Daarnaast bestaan er in drie dossiers snellere alternatieve treinen en in een andere compensatieaanvraag slopen foute data.

Toch eindigt het niet hier. Wanneer we de compensatieaanvragen toetsen aan de criteria opgesomd in de vervoersvoorwaarden van de NMBS, blijkt dat er geen enkele regel overtreden wordt. Op één verschoonbare vergissing na houden al deze klanten zich aan de huisregels en daarom moeten we wel aan de NMBS adviseren om de compensatieaanvragen te aanvaarden, wat zij of wij er ook over mogen denken. De NMBS blijft echter bij haar standpunt en legt onze adviezen naast zich neer.

#### Overlappingsen (2016/3061 en 2017/0015)

Naast het compensatiesysteem voor herhaaldelijke vertragingen (van 15 minuten of meer) kan er compensatie aangevraagd worden voor langdurige vertragingen (vanaf 60 minuten). Dit kan tot misverstanden leiden. Zo overkomt het twee reizigers dat er in hun compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen (waarbij de vertragingen in referentieperiodes van 6 maanden worden verzameld) enkele vertragingen staan die reeds gecompenseerd werden via het systeem voor langdurige vertragingen, wat niet mag.

Het compensatiesysteem is niet gebruiksvriendelijk. We wijzen de NMBS erop dat deze klanten zich vergissen. Een van hen worstelt ook met het systeem van referentieperiodes en vermeldt bovendien enkele overbodige treinnummers. We adviseren de NMBS om de gecontesteerde vertragingen uit de aanvraag te schrappen en wat rest goed te keuren. De NMBS volgt ons niet: in het ene dossier wijst ze op het hoge aantal opgegeven vertragingen en in het andere dossier gelooft ze niet dat haar klant zich vergist.

#### Traject (2017/0202)

De NMBS weigert een compensatieaanvraag. Bij de dagelijkse verplaatsingen gebruikt de pendelaar twee reiswegen. De NMBS stelt – foutief – dat reizen over een van de twee sporen niet mag met het abonnement. In een compromisvoorstel argumenteren we dat dit wel mag, de routeplanner stelt dit tracé zelfs voor. Hierop keurt de NMBS de compensatieaanvraag goed, op één vertraging na.

De reiziger nam immers een vertraging op naar een andere bestemming, gereden met een Rail Pass. Volgens de NMBS moeten de vertragingen per formulier op dezelfde lijn plaatsvinden. Deze voorwaarde staat op het aanvraagformulier, maar de reglementering vermeldt dit niet. In ons advies vragen we daarom een compensatie voor de resterende vertraging. De NMBS weigert. De klant gebruikte het aanvraagformulier, wat volgens de NMBS impliceert dat de indiener zich akkoord verklaart met de daarop vermelde regel.

Een reiziger ondervindt een vertraging van meer dan 60 minuten en vraagt compensatie. [...] In een advies vragen we om reizigers met een Go Unlimited niet langer uit te sluiten van compensatie. De NMBS verwerpt ons advies en noemt haar weigering een productgebonden beperking.

### Go Unlimited (2016/2232)

Een reiziger ondervindt een vertraging van meer dan 60 minuten en vraagt compensatie. Het vervoerbewijs is een Go Unlimited (waarmee jongeren onbeperkt doorheen België kunnen reizen). De NMBS weigert de compensatieaanvraag: ze vindt dat wie over zo een abonnement beschikt genoeg alternatieve reismogelijkheden kan gebruiken. Ook haalt de NMBS de Europese regelgeving aan die spoorwegondernemingen toelaat om een minimumdrempel tot 4 euro in te voeren waaronder niet gecompenseerd wordt.

Maar wat wanneer de trein onderweg de vertraging opbouwt of wanneer de enige mogelijke aansluiting gemist wordt? Dan kan je met een Go Unlimited de vertraging heus niet ontlopen. En de minimumdrempel? Die voerde de NMBS nooit in. Meer zelfs: compensaties onder de 2,5 euro (zoals hier), betaalt de NMBS uit als zijnde 2,5 euro. In een advies vragen we om reizigers met een Go Unlimited niet langer uit te sluiten van compensatie. De NMBS verwerpt ons advies en noemt haar weigering een productgebonden beperking.

### Contractsegmentatie (2016/2482, 2017/1218 en 2017/1857)

Door een vertraging op het binnenlandse net missen deze reizigers hun overstap op een internationale trein. Twee keer vergoedt de NMBS het binnenlandse deel. In het eerste dossier moet de reiziger nog een buitenlandse overstap maken. De NMBS vergoedt partieel het laatste deel (“het tarief laat dit toe”), maar het middelste stuk niet. In ons advies pleiten we dat contractsegmentatie tegen de Europese regelgeving ingaat. De NMBS wijst het af op basis van een uitspraak van de handhavingsinstantie<sup>38</sup>.

In het tweede dossier wijzen zowel de NMBS als Eurostar naar de klant: die moest zich maar verzekeren. Aangezien de NMBS, wanneer ze schade ondervindt, zich richt tot de veroorzakers, vragen we in ons advies enige wederkerigheid. De NMBS blijft zweren bij contractsegmentatie. In de derde zaak blijkt de overstaptijd (te) krap, maar het is wel de NMBS die de reisplanning opmaakte. Na wat heen- en weerwijzen tussen de NMBS en Thalys, gevolgd door ons advies aan de NMBS, ontvangt de reiziger een vergoeding.

### De luchthaventrein (2016/3153, 2017/1057 en 2017/2061)

Door problemen op het spoor missen deze reizigers hun vlucht, ondanks dat ze op tijd vertrokken. In twee dossiers betaalt de NMBS de treintickets terug. Maar ze acht zich niet aansprakelijk voor de “onvoorziene schade” van het missen van de vlucht (ze heeft geen inzicht in het doel dat de reiziger met het vervoer voor ogen heeft) en verwijst daarbij naar de “beperkte compensatieregeling” uit

<sup>38</sup> het orgaan binnen de FOD Mobiliteit & Vervoer dat toeziet op de correcte toepassing van de Europese Verordening op de rechten en plichten van treinreizigers



haar vervoersvoorwaarden. Verder stelt de NMBS dat de klant zich maar moest verzekeren en dat het gevraagde bedrag niet in verhouding staat met de prijs van het vervoerbewijs.

Kan de NMBS zich echt niet voorstellen met welk doel haar klanten “de luchthaventrein” nemen? Verder ging niet de reiziger maar de NMBS in de fout, dus als er iemand zich moest verzekeren, is zij het. Verder staat de schade die haar klanten ondervinden niet in verhouding tot wat de NMBS betaalt. En in een dossier had een accuratere informatieverschaffing het ergste kunnen voorkomen. In onze adviezen vragen we een volledige compensatie. De NMBS blijft bij haar standpunt. Een reiziger probeerde, tevergeefs, met een taxi de vlucht nog te halen. Hier deelt de NMBS in de taxikosten.

### Bijstand (2016/2573)

Eenmaal geland op Belgische bodem, willen de reizigers aan het stationsloket van Brussel-Nationaal-Luchthaven (nu: Brussels Airport-Zaventem) een treinticket naar huis kopen. Helaas krijgen ze daar te horen dat, door een spoorstaking, die dag geen trein meer naar hun bestemming rijdt. De reizigers kopen dan ook geen treinbiljet, ze huren een auto. Aan de NMBS vragen ze de terugbetaling van deze kosten. De NMBS weigert: ze kon de reizigers tot ongeveer halverwege brengen (station Landen). Daar moesten ze maar een taxi nemen. Ook benadrukt de NMBS dat het dossier geen geldig vervoerbewijs bevat.

Waarom communiceerde de NMBS niet dat de reizigers tot Landen – een hun onbekende plaats – moesten sporen? Trouwens, plaatst de NMBS haar vervoersvoorwaarden, die een geldig vervoerbewijs vereisen, niet boven de Europese regels? De Europese wetgeving vereist nergens het bezit van een geldig vervoerbewijs om compensatie te kunnen genieten, de wil om te reizen volstaat en die is hier bewezen. En dan is er nog de prijs: uiteindelijk blijkt dat er, in de gegeven omstandigheden, op de goedkoopst mogelijke wijze gereisd werd. We adviseren een terugbetaling. De NMBS verwerpt het advies. De reizigers moesten maar op voorhand een vervoerbewijs kopen.

Kan de NMBS zich echt niet voorstellen met welk doel haar klanten “de luchthaventrein” nemen? Verder ging niet de reiziger maar de NMBS in de fout, dus als er iemand zich moest verzekeren, is zij het. Verder staat de schade die haar klanten ondervinden niet in verhouding tot wat de NMBS betaalt.



## 3.2. Boetes en boordtarief

### 3.2.1. Aantal klachten

405 dossiers die de ombudsdienst in 2017 behandelde, gingen over het boordtarief of over vaststellingen van onregelmatigheid.

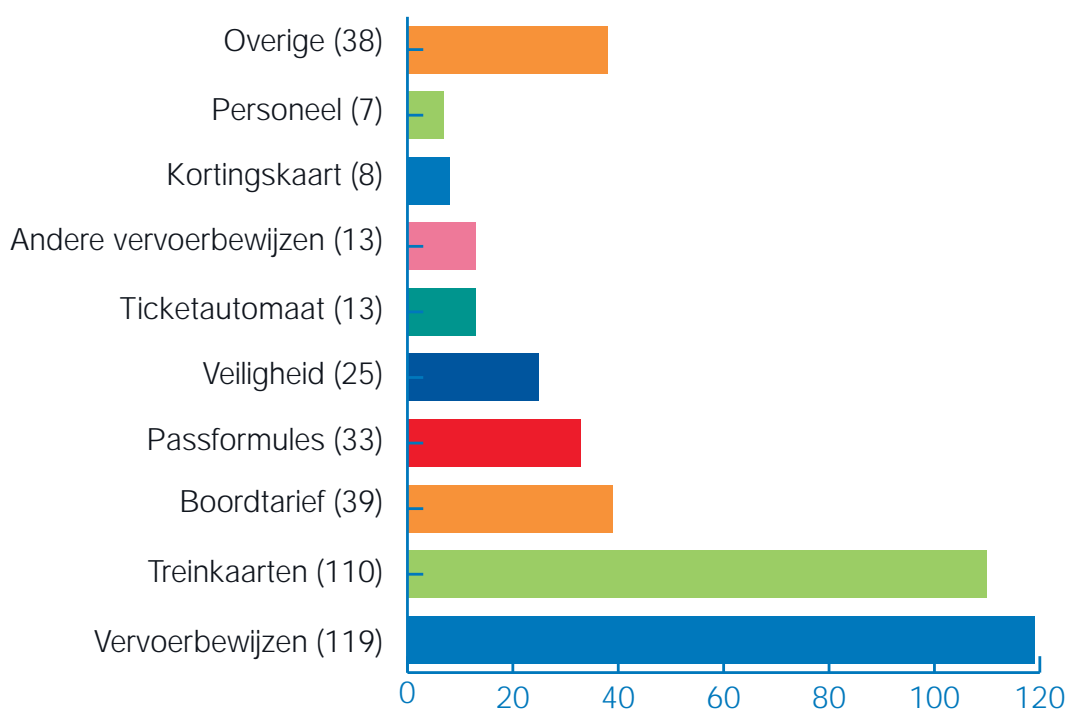
39 klachten betroffen het supplement dat reizigers dienen te betalen als ze een ticket op de trein (moeten) aankopen. 366 keer werd er op de ombudsdienst een beroep gedaan bij klachten over een boete.

De vaststellingen van onregelmatigheid – in NMBS-jargon een C170 – zijn boetes die de treinbegeleider kan geven voor verschillende redenen. De meest voorkomende is het reizen zonder geldig vervoerbewijs.

Met 24,1% van alle klachten vormt deze categorie het tweede meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Naast de 39 klachten over een volgens de reiziger onterecht aangerekend boordtarief, gaan de klachten binnen deze categorie onder andere over boetes voor:

- abonnementen (vergeten, verloren, vervallen ...)
- vervoerbewijzen / biljetten (zwartrijden, verkeerd ticket, ongeldig biljet ...)
- Go Pass, Rail Pass, e.a. (verkeerd ingevuld, niet ingevuld, vergeten, overschreven ...)
- gebruik ticketautomaat (automaat defect)
- veiligheid (instappen na vertreksignaal, agressie tegenover de treinbegeleider ...)
- kortingskaart (kaart vergeten, kaart vervallen ...)



## 3.2.2. Administratieve boetes

In de loop van 2018 treedt een nieuwe wet in werking die de administratieve geldboete invoert in het arsenaal van maatregelen waarover de NMBS, Thalys, Eurostar en Infrabel beschikken om bepaalde gedragingen van treinreizigers te bestraffen (zoals zwartrijden, spoorlopen of vandalisme). De wet voorziet vier categorieën van boetes, elk met een vast basisbedrag en een strengere sanctie bij herhaling. Vandaag blijft de vervolging van dergelijke misdrijven vaak zonder resultaat en met de invoering van administratieve boetes hoopt men hieraan iets te doen. Toch kijken wij met enige bezorgdheid naar wat het in de praktijk gaat geven. Op vraag van de Kamercommissie voor de Infrastructuur, het Verkeer en de Overheidsbedrijven schreven we onze bedenkingen uit.

### De NMBS als rechter én partij

De NMBS vergaart veel macht: waar in de huidige situatie de overtreder zijn rechten kan vrijwaren via de rechtbank, zullen bij de NMBS (en Infrabel) de vaststellende en sanctionerende ambtenaren deel uitmaken van het eigen personeelsbestand. Dit maakt van de NMBS (en Infrabel) rechter én partij. Hoe zal ze met zoveel macht omgaan?

Een reiziger die aangeeft bewust zwart te rijden, dat is een heldere situatie. Maar het wordt minder duidelijk wanneer een reiziger per ongeluk op een verkeerde trein stapt of wanneer een pendelaar het abonnement thuis vergeet. En wat als de enige ticketautomaat raar doet of wanneer een MOBIB-kaart door een technisch probleem geen vervoerbewijs aantoont? Indien deze reizigers geen ticket aan boordtarief kunnen kopen (een toeslag van 7 euro), ontvangen ook zij een boete. Zo kunnen zowel notoire zwartrijders als slachtoffers van een technisch defect dezelfde administratieve boete van 250 euro krijgen, zonder onderscheid.

Wij pleiten ervoor om reizigers die bewust frauderen en reizigers die per vergissing zonder geldig vervoerbewijs reizen, verschillend te behandelen. Dit geldt nog meer bij minderjarigen. Een 10-jarige bijvoorbeeld die beboet wordt omdat er iets mis is met de MOBIB-kaart en niet genoeg geld op zak heeft voor een biljet, is een overheidsbedrijf onwaardig. Terwijl dergelijke zaken vandaag voorvallen, hopen wij dat de NMBS bedachtzaam zal omspringen met haar versterkte machtspositie.

### Een mentaliteitswijziging is nodig

Bovendien veronderstelt deze nieuwe sanctiemogelijkheid een open houding van de NMBS. Een stevige mentaliteitswijziging is dus nodig. De NMBS moet werk maken van het dulden van tegenspraak en het geven van volledige transparantie van het dossier, zodat de vermeende overtreder de rechten van verdediging optimaal kan uitoefenen.

Het kan niet getolereerd worden dat iemand een boete moet betalen zonder exact de details te kennen, zoals vandaag gebeurt. De boetes die de NMBS overhandigt op RFID-kaarten en waarvan de reiziger pas na ontvangst en op eigen initiatief de essentiële informatie kan ontdekken, schenden op meerdere manieren de wet (zie ons jaarverslag 2016, pagina 32).

Ook weigerde de NMBS in 2017 verschillende malen om een dossier(stuk) aan de reiziger of de ombudsdienst te bezorgen, wat een schending van de openbaarheid van bestuur en een belemmering van onze bemiddelingsopdracht is (een voorbeeld: een reiziger die een boete ontving wegens agressie wenste het agressieformulier te zien om na te gaan hoe de beschuldiging luidt, maar de

# De NMBS moet werk maken van het dulden van tegenspraak en het geven van volledige transparantie van het dossier, zodat de vermeende overtreder de rechten van verdediging optimaal kan uitoefenen.

NMBS weigerde om dit document te tonen). Verder besliste de NMBS eenzijdig om dossiers van “recidivisten” (wat dit ook mag inhouden) niet aan ons te bezorgen, aangezien deze mensen volgens de NMBS geen recht hebben op bemiddeling. Geen enkele wettelijke basis bestaat hiervoor. Zullen deze flagrante beknottingen van de rechten van de reizigers met het invoeren van de administratieve boetes gewoon doorgaan?

Uiteraard moeten reizigers die ontoelaatbare handelingen stellen (gevaar creëren, schade toebrengen ...) effectief bestraft kunnen worden, maar wel met respect voor de rechten van verdediging. Daarbij pleiten wij ervoor dat de bestraffing in de praktijk ook gebaseerd is op de principes van redelijkheid, rekening houdend met de kwetsbaarheid van de persoon (beperking, leeftijd ...) en de al dan niet aanwezige intentie om de wet te overtreden (vergetelheid, onwetendheid ...).

Op het ogenblik dat we deze tekst schrijven, vernemen we dat onze bedenkingen en deze van het Kinderrechtencommissariaat<sup>39</sup> en verschillende reizigersorganisaties geen gehoor vonden in de Kamer<sup>40</sup>. Wij vertrouwen er – net zoals de wetgever – dan ook op dat de spoorwegondernemingen en de infrastructuurbeheerder correct zullen omspringen met dit middel en hopen dit in één van onze volgende jaarverslagen te kunnen bevestigen.

### 3.2.3. Kwetsbaren

Mensen in een kwetsbare positie zijn voor hun verplaatsingen vaak aangewezen op het openbaar vervoer. Van mensen in armoede tot individuen met psychische gezondheidsproblemen, soms minderjarig; de kwetsbaren zijn een diverse groep reizigers, elk met hun specifieke, dikwijls meervoudige, problemen en noden. Er is de assistentie voor personen met een beperkte mobiliteit en het tarief “verhoogde tegemoetkoming”, maar verder ontwaren we bij de NMBS geen noemenswaardig beleid afgestemd op kwetsbaren. Zo divers de groep kwetsbare reizigers is, zo gelijkend zijn hun dossiers. Ook dit zegt iets over de werkwijze van de NMBS: kwetsbaren komen we vooral tegen in disputen over boetes. Reizen zonder geldig vervoerbewijs is daarbij de klassieker.

### De NMBS rekent zichzelf rijk

Bij de financieel kwetsbaren kunnen we ons afvragen in hoeverre een forse geldboete (75 euro), al dan niet met een exuberante schadevergoeding (tot 225 euro), als afschrikmiddel effect heeft. Van een kei kun je het vel niet afstropen. Toch rekent de NMBS zichzelf rijk door reizigers die niet in staat zijn om een vervoerbewijs te kopen en/of te tonen, te beboeten en schadevergoedingen te eisen als ze niet betalen. Verwacht de NMBS echt dat ze de geldbedragen uit dit soort vorderingen ooit zal zien?

<sup>39</sup> <https://www.kinderrechtencommissariaat.be/advies/sancties-voor-overtredingen-de-trein-meer-garanties-nodig-voor-minderjarigen>

<sup>40</sup> <http://www.dekamer.be/FLWB/PDF/54/2869/54K2869003.pdf>

## Wanneer aantoonbaar kwetsbare personen een boete ontvangen, zou een familielid, een vertegenwoordiger of een bewindvoerder de zaak achteraf moeten kunnen regelen met het betalen van de ritprijs.

Dat de NMBS haar boetes aan eenzelfde persoon niet groepeert tot 1 boete, maakt haar financiële luchtkasteel alleen maar groter. Denk bijvoorbeeld aan een reiziger zonder financiële middelen die absoluut zijn baby in een instelling wil bezoeken. Voor de NMBS leveren de controles op de heen- en de terugweg telkens een nieuwe afzonderlijke boete op terwijl er slechts 1 oorzaak is. Er bestaan dossiers waarbij de NMBS driemaal 225 euro eist van mensen in een financieel precaire situatie, voor soortgelijke inbreuken begaan op eenzelfde dag. Hoe realistisch is het om hier een betaling van 675 euro te verwachten? Wie zich afvraagt waar de voor ongeveer 300 miljoen euro onbetaalde boetes bij de NMBS vandaan komen, heeft hier alvast een deel van het antwoord.

Wanneer een boete niet betaald wordt, kan de NMBS aanmaningen zenden. Maar wat doet ze met reizigers die geen thuis hebben? Bij daklozen worden de brieven ofwel nooit verzonden ofwel naar een oud gekend adres gestuurd. Ondertussen blijven de boetes openstaan. Van zodra deze mensen hun leven weer een beetje op orde beginnen te krijgen, springt de NMBS erop en blijft halsstarrig het volledige bedrag eisen van de betrokkene. Zo kan deze persoon amper een beter leven opbouwen en blijft dus kwetsbaar. Heeft de maatschappij iets te winnen bij het bestendigen van die penibele financiële situatie?

### Hoe het beter kan

Niemand wint erbij wanneer boetes, schadevergoedingen of boordtarieven het geëiste bedrag zo doen oplopen dat een aflossing onhaalbaar wordt, toch is het dat wat de NMBS vandaag doet. Ook na het opzetten van een systeem van administratieve boetes zal deze problematiek gewoon blijven bestaan. Een meer empathische benadering van de NMBS dringt zich daarom op. Wanneer aantoonbaar kwetsbare personen een boete ontvangen, zou een familielid, een vertegenwoordiger of een bewindvoerder de zaak achteraf moeten kunnen regelen met het betalen van de ritprijs. Het verschil tussen de biljetten aan korting (waar de kwetsbaren dikwijls recht op zouden hebben) en de volle ritprijs, kan daarbij volstaan om de administratiekosten van de NMBS te dekken. Deze werkwijze geeft aan de NMBS de beste garantie op een billijke vergoeding voor de door haar geleverde diensten.

Met de komst van de European Disability Card<sup>41</sup> dient zich bovendien een uitstekende gelegenheid aan voor een beleid aangepast aan bepaalde kwetsbaren. Het bezit van deze kaart kan immers dienen als bewijsstuk voor een niet-zichtbare handicap die een reiziger heeft. Onder andere de vrijstelling op het boordtarief, waar deze groep reizigers wel recht op heeft maar dat de NMBS tot nu toe niet verleent bij gebrek aan een officieel bewijsstuk, hoort met de European Disability Card toepassing te vinden.

<sup>41</sup> <https://eudisabilitycard.be/nl>



### 3.2.4. Adviezen

#### Herhaaldelijk reizen zonder geldig vervoerbewijs (2016/2833 en 2016/3635)

Deze reizigers stapten meermaals op de trein zonder te betalen. In het eerste dossier gaat het om iemand die handelingsonbekwaam is. De voorlopige bewindvoerder zorgt ervoor dat de gemaakte ritten (64 stuks) alsnog betaald worden. Blijft er over: meer dan 11.000 euro (!) schadevergoeding die de NMBS eist. In ons advies vragen we een regeling zonder verhoging met schadevergoedingen voor handelingsonbekwame personen. De NMBS weigert, aast op een afbetalingsplan en dreigt daarbij met gerechtelijke stappen.

Deze reizigers stapten meermaals op de trein zonder te betalen. In het eerste dossier gaat het om iemand die handelingsonbekwaam is. De voorlopige bewindvoerder zorgt ervoor dat de gemaakte ritten (64 stuks) alsnog betaald worden. Blijft er over: meer dan 11.000 euro (!) schadevergoeding die de NMBS eist.



In het tweede dossier gaat het om een minderjarige met psychische problemen, die onder eigen naam en die van een nabij familielid zwartrijdt, en die soms het (geldige) abonnement niet bijheeft. We adviseren hier een regeling waarbij de ouder achteraf de ritprijzen kan betalen, telkens verhoogd met 8 euro administratiekost. De NMBS stelt meer dan tweeduizend euro van de ouder te eisen en dreigt met het aanwenden van “alle wettelijke middelen” om dit bedrag te innen.

### Enmalig reizen zonder vervoerbewijs (2016/3774)

Zonder bankkaart, kredietkaart of mobiel internet staat een student op het perron, wachtend op de trein naar een niet te missen college. In de broekzak zit een smartphone en een briefje van 20 euro, maar geen muntstukken. De loketten zijn gesloten en de betaalautomaat aanvaardt enkel bankkaarten of muntstukken. Gratis wifi is er niet. De reiziger heeft een probleem: een vervoerbewijs in het station kopen gaat niet, een biljet aan boordtarief betalen betekent te weinig geld voor eten (1 euro voor 2 dagen). Honger, de les missen of een boete, dat is de keuze. De student stapt in de trein.

Een open loket, een automaat die bankbriefjes aanvaardt, gratis wifi of meer menselijkheid bij het toepassen van de boordtoeslag: zijn het niet de klantvriendelijke beleidskeuzes van de NMBS die dit dossier mogelijk maakten? Onbegrip ervaart deze klant. De NMBS wil de boete niet laten vallen want de reiziger zou zich agressief hebben gedragen. Op het document C170, dat we bij de NMBS opvroegen, staat echter het tegendeel. We adviseren de NMBS om genoeg te nemen met de ritprijs. De NMBS herhaalt dat ze 75 euro van de student eist.





## RFID (2016/2077)

Een pendelaar vergeet het abonnement mee te nemen en meldt dit aan de treinbegeleider. Deze stelt de reiziger gerust met een RFID-ticket (een elektronisch chipkaartje) dat bij de eventuele volgende controle kan voorgelegd worden. Toevallig verneemt de klant achteraf dat er een administratiekost van 8 euro betaald moet worden om de boete – want dat is wat het RFID-ticket blijkt te bevatten – te annuleren. De reiziger vindt dat de conducteur geen correcte informatie verschaftte en betaalt niet.

In een advies noemen we een boete op een RFID-ticket een inbreuk op de wetgeving want de ontvanger kan, op het ogenblik van de uitreiking, niet alle wettelijk verplichte gegevens zien (zie ons jaarverslag 2016). Daarbij vragen we aan de NMBS om haar claim te laten varen. De NMBS antwoordt dat ze bekijkt hoe ze de lay-out van het RFID-ticket kan verbeteren. Naar de klant toe sluit ze het dossier. Er hoeft dus niets meer betaald te worden.

In een advies noemen we een boete op een RFID-ticket een inbreuk op de wetgeving want de ontvanger kan, op het ogenblik van de uitreiking, niet alle wettelijk verplichte gegevens zien (zie ons jaarverslag 2016). Daarbij vragen we aan de NMBS om haar claim te laten varen.

KLAS

Van : ZONE BRUGGE  
Naar : ZONE BRUSSEL

: 21/09/2017

gebruiken  
s de p  
KLASVERHOOGING WEEK  
ENKEL  
KLASVERHOOGING 2e/1e KLAS

Van : ZONE BRUGGE  
Naar : ZONE BRUSSEL

Op : 21/09/2017

Samen te gebruiken met een vervoerbewijs geldig in 2e  
en volgens de gebruiksvoorwaarden hiervan.

333  
2  
0173028

De Vervoersvoorwaarden van NMBS zijn van toepassing  
iets verdachts ? Bel het noodnummer: 0800/30230



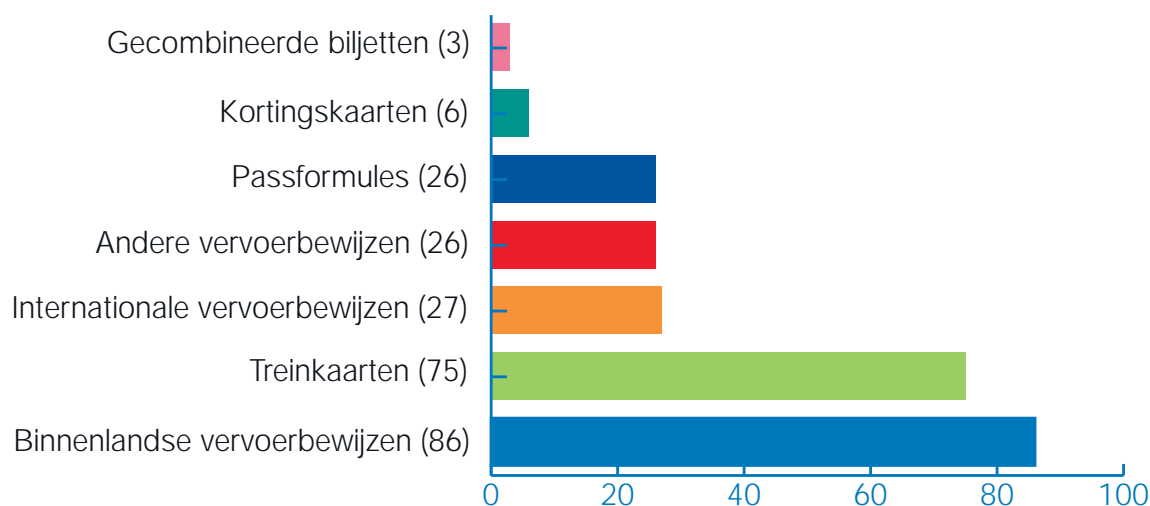
## 3.3. Vervoerbewijzen

### 3.3.1. Aantal klachten

Met 249 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 14,8% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- abonnementen en kortingskaarten,
- diverse passformules (Go Pass, Rail Pass, Key Card ...),
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen,
- gecombineerde biljetten (B-Dagtrips).



### 3.3.2. Loketten en vervoerbewijzen

In 33 stations beperkte de NMBS in 2017 de openingsuren van de loketten. Is dit de voorbode van een definitieve sluiting? Hoe dan ook, de reiziger krijgt alsmaar minder de keuze tussen het loket en de betaalautomaat, waarbij de klant steeds meer in de richting van de laatste wordt geleid, niet vrijwillig maar gestuurd door het gebrek aan een toegankelijk alternatief (in haar stations biedt de NMBS geen gratis wifi aan om de app te gebruiken en op de trein vraagt ze een toeslag van 7 euro).

#### Dienstverlening en veiligheid

Het sluiten van de loketten of het terugschroeven van de openingsuren zijn economische beleidskeuzes van de NMBS die niet alleen de kwaliteit van de dienstverlening negatief beïnvloeden, maar die ook een weerslag hebben op het veiligheidsgevoel in de getroffen stations. Denk bij dit laatste bijvoorbeeld aan de gelegenheid die vandalen krijgen wanneer de sociale controle van het personeel wegvalt.

Loketbedienden zijn meer – en moeten meer zijn – dan de menselijke variant van de betaalautomaten, maar de NMBS moet haar loketpersoneel wel de middelen geven om hun werk behoorlijk uit te kunnen

Bovendien is het de treinreiziger zelf die moet uitzoeken hoe de daguitstap het voordeligst gemaakt kan worden, want de NMBS stelt haar loketbedienden geen internet ter beschikking om het nodige opzoekwerk te verrichten.

voeren. Neem de B-Dagtrips, die de NMBS in haar brochure voorstelt als “een voordelige keuze”. De B-Dagtrip is een all-in-product voor een daguitstap: in één beweging ontvangt de klant een treinticket en een toegangkaart voor een attractie, indien nodig aangevuld met een biljet voor bus, tram of metro (deze zijn niet verkrijgbaar aan de betaalautomaten). Ondanks de kortingen die daarin verrekend zitten, zijn B-Dagtrips niet altijd de goedkoopste formule (hoezo “een voordelige keuze”?). Bovendien is het de treinreiziger zelf die moet uitzoeken hoe de daguitstap het voordeligst gemaakt kan worden, want de NMBS stelt haar loketbedienden geen internet ter beschikking om het nodige opzoekwerk te verrichten. Zelfs de toegangsprijzen op de website van het door de NMBS beheerde Train World kan het loketpersoneel niet raadplegen. Het resultaat is een loketbediende die de B-Dagtrip wel moet aanraden, ook al kan die vermoeden dat er een goedkoper alternatief bestaat.

## Grensoverschrijdend reizen

Voor het verkeer in de grensregio's bestaan er – naast de gebruikelijke – specifieke vervoerbewijzen. Die kunnen complex in elkaar zitten, wat maakt dat ze niet altijd even goed gekend zijn. Zo bestaat er bijvoorbeeld het Euregiobiljet<sup>42</sup>: voor 18,50 euro kan de reiziger 1 weekdag onbeperkt met 16 openbare vervoersmaatschappijen reizen in de grensstreek België-Duitsland-Nederland. In het weekend en op feestdagen is ditzelfde biljet geldig voor maximaal 2 volwassenen en 3 kinderen jonger dan 12 jaar. Bij de NMBS zijn Euregiobiljetten enkel verkrijgbaar via de loketten.

De treinreiziger blijft niet altijd gespaard wanneer er verschillende operatoren bij een reis betrokken zijn. Zo is er bijvoorbeeld de klant die bij de NMBS een biljet voor de ICE koopt (dossier 2017/3308). Ondanks het tarieftype Flexpreis<sup>43</sup>, dat net een soepele vorm van reizen toelaat, vermeldt het vervoerbewijs dat er geen enkele vorm van flexibiliteit toegestaan is. Deze boodschap verscheen automatisch op alle elektronische vervoerbewijzen die de NMBS uitprint. Naar aanleiding van deze klacht, en door onze bemiddeling, ondernam de NMBS het nodige om dergelijke verkeerde informatie niet langer te verspreiden.

Uit een ander dossier (2017/3066) blijkt dat online ook niet alles steeds naar behoren verloopt. Een reiziger wil langs de website van de NMBS een Go Pass 1 kopen voor een reis naar Aken (een grensstation), maar dat gaat niet. Uiteindelijk koopt de klant een Standaardbiljet en krijgt, na onze tussenkomst, een terugbetaling van het prijsverschil.

### 3.3.3. Contractsegmentatie

Stel, een reiziger boekt bij NMBS-Europe een treinreis naar een buitenlands station, met onderweg een overstap. De klant ontvangt de bevestiging van de boeking en de tickets, allemaal onder één dossiernummer. Maar per traject zijn er twee tickets: één voor de verplaatsing tussen het vertrekstation en het (internationale) overstapstation en één voor het deel tussen het overstapstation en de bestemming. Echter, door een vertraging van de eerste (lokale) trein, mist de reiziger de overstap

<sup>42</sup> [www.euregio-mr.com/nl/service/bus-en-trein/euregio-ticket-bus-en-trein](http://www.euregio-mr.com/nl/service/bus-en-trein/euregio-ticket-bus-en-trein)

<sup>43</sup> [www.bahn.com/nl/view/aanbod/duitsland/flexibel-tarief.shtml](http://www.bahn.com/nl/view/aanbod/duitsland/flexibel-tarief.shtml)

op de tweede (internationale) trein, die wel stipt vertrekt. In dit geval is het zo goed als zeker dat de spoorwegmaatschappij haar jokerkaart van de contractsegmentering tevoorschijn haalt.

## Hoe de paraplu opent

Wie een aansluiting mist en zich tot NMBS-Europe wendt voor een vergoeding van de geleden schade (omboeken treintickets, gemiste vlucht, hotelkosten ...), ontvangt dit standaardantwoord: “De NMBS past, net zoals andere Europese spoorwegondernemingen, het principe van contractsegmentatie toe zoals overeengekomen in de Europese regelgeving betreffende rechten en verplichtingen van de reiziger. Elk vervoerbewijs vertegenwoordigt een afzonderlijke vervoersovereenkomst en elke vervoersovereenkomst wordt als autonoom beschouwd, ook al maakt ze deel uit van dezelfde boeking. We behandelen daarom elk biljet onafhankelijk van elkaar.”

Wat NMBS-Europe hier zegt is dat ze enkel de prijs van het vervoerbewijs voor de eerste trein terugbetaalt (tenminste als de vertraging van deze trein 60 minuten of meer bedraagt, anders is het niets). De schade door het missen van de tweede – internationale en dus duurder – trein wordt niet gecompenseerd, want die had geen vertraging, dat is het idee. Nochtans plaatst de klant één bestelling bij NMBS-Europe, van vertrek- naar eindstation. Het splitsen of segmenteren van de reis in twee biljetten, dat doet de NMBS-Europe zonder de reiziger vóór de definitieve boeking of aankoop duidelijk over de gevolgen te informeren of om toestemming te vragen. Maar ja, online vinkte de reiziger wel aan dat hij de vervoersvoorwaarden aanvaardde.

Volgens de NMBS zijn de spoorwegen verantwoordelijk voor het ter bestemming brengen van de reizigers. Zij organiseren een vorm van collectief vervoer en hebben geen inzicht in het doel dat een reiziger met het vervoer voor ogen heeft. Het missen van een vlucht bijvoorbeeld, beschouwt NMBS-Europe als onvoorzienbare schade, waarvoor ze niet aansprakelijk is. Echter, dit wordt niet duidelijk wanneer een klant op zoek is naar informatie. Een reiziger baseert zich op de dienstregeling en weet hoe laat het vliegtuig vertrekt, maar realiseert zich hierbij onvoldoende dat het uurrooster van de spoorwegmaatschappij al eens grondig verstoord geraakt. Deze reizigers staan dan voor een voldongen feit. De klant wordt bij het boeken van een treinreis te weinig gewaarschuwd voor de risico's die een afwijking van de theoretische dienstregeling inhoudt.

Ook blijft de NMBS herhalen dat treinreizigers een reisverzekering kunnen afsluiten die dergelijke risico's dekt. Dit klopt niet. Een reisverzekering die een reiziger afsluit dekt enkel de risico's van de klant, niet die van derden. Enkel de NMBS kan zich verzekeren voor de schade die zij anderen berokkent. Opnieuw pleiten we ervoor dat de NMBS een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afsluit om haar reizigers te vergoeden wanneer zij schade lijden door een vertraagde of afgeschafte trein.

## Het principe van rechtstreekse vervoerbewijzen

De Europese regelgeving waarnaar de NMBS verwijst om contractsegmentatie toe te passen en gevolgschade af te wijzen, omvat onder meer Europese verordening 1371/2007 over de rechten en plichten van treinreizigers. Ironisch genoeg is deze verordening bedoeld om reizigers juist meer rechten toe te kennen in het geval van vertraging, gemiste aansluiting of uitval van een dienst (zie overweging 13 van deze verordening).

Momenteel wordt de verordening herschreven. In de inleiding van het nieuwe voorstel (27 september 2017) staat dit: “Uit de effectbeoordeling is gebleken dat rechtstreekse vervoerbewijzen slechts in

Onze bedenkingen maakten wij reeds over aan de Europese commissie. We hopen dat de definitieve verordening geen uitzondering meer zal toelaten op het principe van rechtstreekse vervoerbewijzen.

beperkte mate beschikbaar zijn. Door vervoerbewijzen te verkopen die alleen voor een gedeelte van de reis gelden, kunnen spoorwegondernemingen de verplichtingen inzake vergoedingen, alternatief vervoer en bijstand omzeilen.” Verder lijkt het nieuwe artikel 10 veelbelovend daar een reiziger met afzonderlijke vervoerbewijzen voor één reis dezelfde rechten krijgt als passagiers met een rechtstreeks vervoerbewijs. Echter, de laatste zin holt dit artikel volledig uit: “Deze rechten gelden voor de volledige reis, van vertrek tot eindbestemming, tenzij de passagier er uitdrukkelijk en schriftelijk van in kennis wordt gesteld dat dit niet het geval is.” Onze bedenkingen maakten wij reeds over aan de Europese commissie. We hopen dat de definitieve verordening geen uitzondering meer zal toelaten op het principe van rechtstreekse vervoerbewijzen.

### 3.3.4. AirRail

De luchthaventreinen van de NMBS zijn populair: in 2017 namen meer dan 4,8 miljoen reizigers, oftewel een kwart van alle luchthavenpassagiers, de trein naar Brussels Airport<sup>44</sup>. Maar naar de luchthaven sporen kan al eens stress opwekken. Vertrouwend op wat in de dienstregeling van de NMBS staat, kunnen de reizigers door treinvertragingen verrast worden. Bij zo een vertraagde of afgeschafte trein is het bovendien niet altijd duidelijk welk alternatief vervoer beschikbaar is. Hoe de vlucht nog halen? De treinreiziger blijft te vaak in het ongewisse door een gebrek aan duidelijke communicatie. Noteer bovendien dat de NMBS geen compensaties verleent voor de kosten verbonden aan het missen van een vliegtuig, ook al is verstoord treinverkeer de oorzaak.

Bij een intercontinentale vlucht is het mogelijk om vliegtuigticket en treinbiljet in één enkele stap te reserveren. De boeking verloopt daarbij online of via een reisbureau. Onder de naam AirRail<sup>45</sup> worden treinreizen tussen een aantal grotere Belgische of Nederlandse steden en de luchthavens van Frankfurt, Schiphol en Zaventem georganiseerd. Het boekingsdocument vermeldt de vertrek- en aankomsturen voor de trein, waarbij de luchtvaartcomponent de bijhorende treinen uitkiest. Naargelang het traject van en naar België kan dit een intercity (NMBS), de Beneluxtrein, de Thalys of een ICE zijn. Op de website van AccesRail<sup>46</sup> moet de klant inchecken voor de treinreis. AccesRail is het overkoepelende bedrijf met hoofdzetel in Canada. Zij verkoopt treinbiljetten (steeds gelinkt aan vliegtickets) van 19 spoorvervoerders die actief zijn in 12 landen<sup>47</sup>.

Een niet te onderschatten voordeel dat het systeem AirRail kenmerkt, is dat er bij een treinvertraging kosteloos plaats voorzien wordt op een volgend vliegtuig. In de andere richting, wanneer de vlucht vertraging heeft, geldt dit ook. Bij afzonderlijk gekochte tickets beroept de NMBS zich immer op het principe van gescheiden contracten (zie onze tekst over contractsegmentatie op pagina 42). Een minpunt van AirRail is dat deze formule beperkt blijft tot enkele stations in België en dit afhankelijk van de luchthaven van bestemming, waardoor reizigers die een andere stopplaats gebruiken

<sup>44</sup> [http://www.belgianrail.be/nl/corporate/Presse/Presse-releases/31\\_01\\_2018.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/corporate/Presse/Presse-releases/31_01_2018.aspx)

<sup>45</sup> <https://www.b-europe.com/NL/Bestemmingen/Luchthavens/AirRail>

<sup>46</sup> <https://check-in.accesrail.com/>

<sup>47</sup> <https://accesrail.com/>

dezelfde risico's blijven lopen bij een gemiste aansluiting met de luchthaventrein. Kunnen we de methode AirRail niet uitbreiden tot alle Belgische haltes?

“Neem bij verstoord verkeer contact op met je reisbureau of vliegmaatschappij” zegt de brochure van AirRail op de webstek van NMBS-Europe<sup>48</sup>. “Vliegmaatschappij” is daarbij slecht gekozen als term, want men moet het lezen als “de betreffende luchthaven” (de vlucht zelf wordt trouwens niet noodzakelijk met een plaatselijke luchtvaartmaatschappij gevlogen). In de brochure ontbreken ook de contactgegevens van de luchthavens, wat toch wel cruciale informatie is voor wie met een vertraging in aanraking komt. Verder bleek in een dossier dat wij behandelden, het betrokken reisbureau niet op de hoogte te zijn van de te volgen procedure. Qua informatieverstrekking mag het dus beter.

### 3.3.5. Adviezen

#### Een fout op het vervoerbewijs (2017/0744)

Enige weken voor de vertrekdatum koopt de reiziger aan het loket biljetten voor de Eurostar. Op de dag van het vertrek merkt de klant dat de tickets een foute geldigheidsdatum dragen: ze waren voor de dag voordien. De reiziger moet nieuwe, duurdere, vervoerbewijzen kopen. De NMBS wil niets terugbetalen: de klant moest de vervoerbewijzen maar beter controleren toen ze overhandigd werden.

Om tot een kwaliteitsvolle dienstverlening te komen, adviseren we: (1) het sensibiliseren van de reizigers over het belang van het controleren van vervoerbewijzen, de NMBS legt het voor aan haar Customer Experience team. (2) loketbedienden die steeds de bestelling met de reiziger overlopen, volgens de NMBS doet ze reeds het nodige. (3) een waardebon voor de klant, dat geschiedt: uit commerciële overwegingen schenkt de NMBS alsnog een reductiebon die de schade deels dekt.

#### Terugbetaling treinkaart (2017/1967 en 2017/2855)

Door werken aan het spoor ziet een pendelaar zich genoodzaakt om enkele dagen met de wagen te gaan, ondanks een geldig treinabonnement. De informatiecampagne over de werken (inclusief alternatief vervoer) bereikte de klant niet, ook niet tijdens het verlengen van het maandabonnement, waardoor de reiziger verrast is. In een advies wijzen we de NMBS op haar verantwoordelijkheid en vragen de terugbetaling van de gemiste treinreizen. De NMBS antwoordt dat ook de reiziger de nodige voorzorgen moet nemen en verwerpt het advies.

De treinreiziger blijft te vaak in het ongewisse door een gebrek aan duidelijke communicatie. Noteer bovendien dat de NMBS geen compensaties verleent voor de kosten verbonden aan het missen van een vliegtuig, ook al is verstoord treinverkeer de oorzaak.

<sup>48</sup> <https://www.b-europe.com/NL/Bestemmingen/Luchthavens/AirRail>

De NMBS ontkent dat ze een telefonische oproep ontving en wijst erop dat het tarief van het biljet niet terugbetaalbaar of omwisselbaar is na vertrek van de trein. Doch, de reiziger stuurde de belgeschiedenis door waaruit blijkt dat de provider twee telefonische gesprekken met NMBS-Europe aanrekent.

Door een dringende medische ingreep kan de pendelaar enkele maanden niet reizen. Bij de vraag tot (gedeeltelijke) terugbetaling van het jaarabonnement voegt de klant, zoals het hoort, een medisch attest. Dit attest vermeldt dat het openbaar vervoer gebruiken niet gaat, maar of het verlaten van de woning al dan niet toegelaten is, wordt niet gestipuleerd. Om die laatste reden weigert de NMBS een terugbetaling te verlenen. We sommen tal van bedenkingen op en adviseren een terugbetaling. De NMBS volgt ons advies.

### Kortingskaart (2016/2679)

Volgens het ziekenfonds van deze reiziger kan, wie recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming, op vertoon van de elektronische identiteitskaart, aan het loket een vervoerbewijs aan halve prijs kopen. Bij de aankoop van een biljet blijkt ze plots de volle pot te betalen. Voorheen werkte het wel, maar blijkbaar gebeurde een noodzakelijke verlenging van de kortingskaart niet. Voor de rest voldoet de klant nog steeds aan alle voorwaarden. De NMBS weigert de vraag tot terugbetaling van het prijsverschil.

Het niet verlengen van de kortingskaart moet op een misverstand berusten. Hoe dit precies ontstaan is, blijft onduidelijk: de reiziger heeft de informatie aan het loket verkeerd begrepen of ontving van de mutualiteit verkeerde informatie. Hoe dan ook, enig begrip van de NMBS lijkt ons hier gepast. In een advies vragen we de terugbetaling of een geschenkbiljet. De NMBS stelt dat de informatie op haar website duidelijk is, vindt zich niet verantwoordelijk voor een fout van de mutualiteit en wijst erop dat het bezit van een geldige kortingskaart tijdens de reis verplicht is. Hierbij verwerpt ze het advies.

### Een biljet omruilen (2016/2941)

Door een vertraagde vlucht gaat de reiziger de overstap op de (internationale) trein missen. Om het treinbiljet alsnog om te ruilen, belt de klant naar NMBS-Europe. De eerste oproep wordt vroegtijdig afgebroken. In het tweede gesprek zegt de bediende niet te kunnen helpen. De reiziger moet nieuwe tickets kopen en dient klacht in. De NMBS ontkent dat ze een telefonische oproep ontving en wijst erop dat het tarief van het biljet niet terugbetaalbaar of omwisselbaar is na vertrek van de trein.

Doch, de reiziger stuurde de belgeschiedenis door waaruit blijkt dat de provider twee telefonische gesprekken met NMBS-Europe aanrekent. In een advies pleiten we voor een terugbetaling van het oorspronkelijke vervoerbewijs. De NMBS weigert: het was de klant die bij het eerste contact voortijdig inhaakte, zo stelt de NMBS. Ook meldt ze – in tegenstelling tot onze informatie – dat het tweede gesprek plaatsvond wanneer de trein al vertrokken was.





5

1559

1547





## 3.4. Personeel en dienstverlening

### 3.4.1. Aantal klachten

In 2017 handelen 84 dossiers die de ombudsdienst bereiken over het personeel en de dienstverlening van de spoorwegondernemingen, wat 5% van alle klachten vertegenwoordigt.

### 3.4.2. Adviezen

#### Dubbele betaling (2017/0130)

Bij NMBS-Europe wil een reiziger online tickets boeken voor een reis binnen Frankrijk. Noch met de bankkaart van het werk noch met de eigen kredietkaart lijkt de betaling te lukken. Uiteindelijk gaat het bedrag van beide rekeningen af, waardoor de reis dubbel betaald wordt. De NMBS vindt dat er geen technische fout aan de basis ligt en weigert daarom de terugbetaling van een van de twee orders. Bovendien argumenteert ze dat de SNCF haar deel van het geld al ontving.

Wij vinden niet dat de reiziger de dupe mag worden van afspraken tussen NMBS-Europe en haar vervoerders en suggereren dat de NMBS misschien bij de SNCF moet aankloppen om deze zaak geregeld te krijgen. Met een advies vragen we dat de klant terugkrijgt wat dubbel betaald werd. Hierop contacteert de NMBS de SNCF en vindt haar bereid om mee te werken aan een terugbetaling. De reiziger recupereert het geld.

#### Een B-Dagtrip kopen (2017/0345)

Op zaterdag wil de klant een B-Dagtrip kopen voor een uitstap op zondag in Brussel. Het loket blijkt gesloten en de automaat biedt de B-Dagtrip niet aan. De reiziger telefoneert naar het contact center van de NMBS en krijgt de raad om zondag met een biljet uit de automaat tot Brussel te reizen en daar alles aan het loket te regelen. Eenmaal in Brussel blijkt de loketbediende niets te kunnen doen. De klant ziet zich genooddaakt om treinreis, MIVB-ticket en het toegangsticket elk afzonderlijk te kopen, wat duurder uitkomt dan het totaalpakket dat een B-Dagtrip biedt.

De klantendienst weigert een terugbetaling van het prijsverschil: de reiziger moest de website maar raadplegen en wat vroeger naar een open loket gaan. Verder wil ze geen gunsten verlenen naar aanleiding van "persoonlijke problematieken". Gesloten loketten, tegenstrijdige informatie, automaten die geen MIVB-tickets kunnen leveren: is deze ontoereikende dienstverlening dan de fout van de klant?

## Gesloten loketten, tegenstrijdige informatie, automaten die geen MIVB-tickets kunnen leveren: is deze ontoereikende dienstverlening dan de fout van de klant?

De reiziger wil een treinbiljet betalen met het krediet uit de elektronische portefeuille. Alleen kunnen deze middelen niet aangewend worden: het loket blijkt gesloten. Bij een aankoop aan de automaat de e-portefeuille gebruiken, is een service die de NMBS niet aanbiedt. Online lukt alleen het verlengen van een abonnement.

We adviseren een terugbetaling van het prijsverschil, eventueel mits verrekening van een administratiekost. De NMBS blijft bij haar standpunt.

### E-portefeuille (2017/2205)

De reiziger wil een treinbiljet betalen met het krediet uit de elektronische portefeuille. Alleen kunnen deze middelen niet aangewend worden: het loket blijkt gesloten. Bij een aankoop aan de automaat de e-portefeuille gebruiken, is een service die de NMBS niet aanbiedt. Online lukt alleen het verlengen van een abonnement. Met geld koopt de reiziger een vervoerbewijs. De klantendienst ontvangt het verzoek om een overeenkomstig bedrag uit de e-portefeuille te halen en over te schrijven op het rekeningnummer van de klant.

De NMBS weigert de vraag en wijst erop dat ze biljetten tot 30 dagen op voorhand aanbiedt. Ook stelt ze dat bedragen uit e-portefeilles omgezet kunnen worden in waardebonnen. Wij vinden dat er met de e-portefeuille, die al 10 jaar bestaat, te weinig mogelijkheden zijn. In een advies vragen we (1) een snelle aanpassing van het betaalsysteem zodat ook via automaten en digitale kanalen betaald kan worden en (2) om het verzoek van de klant alsnog in te willigen. De NMBS blijft bij haar standpunt.





| 14:12:39                           |  | 21/09/2017 |  | Loket |  |
|------------------------------------|--|------------|--|-------|--|
| BINNENLANDSE VERKEER ALLE VERKOOP  |  | 0000       |  | 0000  |  |
| KANMAAK EN VERLICHTE TREINKAARTEN  |  | 0000       |  | 0000  |  |
| AFL VEREN VERMADE RINDSKAARTEN     |  | 000        |  | 000   |  |
| INTERNATIONAAL VERKEER             |  | 00         |  | 00    |  |
| IC-BUS / OVBUS                     |  | 00         |  | 00    |  |
| PRODUCTEN MOBILITEIT / OVBUS / MVB |  | 000        |  | 000   |  |
| NOBB KAARTEN                       |  | 0          |  | 0     |  |

**Tickets**

**(B)**

Flankende tickets

Wij helpen u graag verder

## 3.5. Ticketautomaten

### 3.5.1. Aantal klachten

In 2017 openen wij 58 dossiers naar aanleiding van klachten over de verkoopautomaten. 13 van deze dossiers maken ook het onderwerp uit van een vaststelling van onregelmatigheid (boete) en worden hernomen onder punt 3.2.

De 45 dossiers over de ticketautomaten vertegenwoordigen 2,7% van alle ombudsdossiers.

### 3.5.2. Adviezen

**Betaalautomaat (2016/0884, 2016/2205, 2016/3222, 2016/3670, 2017/0335 en 2017/0605)**

Een eerste reiziger, op weg naar de luchthaven, wil een biljet voor een heen- en terugreis op verschillende data, maar dat wil de automaat niet geven. De klant gebruikt een retourticket voor de heenreis en, eenmaal terug in ons land, een enkel biljet voor de terugreis. We adviseren een terugbetaling van de dubbel betaalde terugreis. De NMBS gaat akkoord.

Een tweede reiziger wenst een Weekendbiljet. Echter, de automaat rekent er steeds een toegangsticket voor Plopsaland bij. Uiteindelijk koopt de klant twee enkele biljetten, wat duurder is dan een Weekendbiljet. In een advies vragen we de NMBS of ze een eenmalig financieel profijt zwaarder laat doorwegen dan wat een tevreden klant kan opbrengen. Hierop betaalt de NMBS het prijsverschil terug.

Een derde reiziger koopt aan de automaat, ongewild, een vervoerbewijs te veel. Aanvankelijk weigert de NMBS het ongebruikte biljet terug te betalen wegens te laat aangevraagd. Daarna rekent ze een administratiekost aan die de waarde van het vervoerbewijs benadert. Pas nadat we in een advies de kaart van de klantvriendelijkheid trekken, krijgt de klant het biljet volledig terugbetaald.

Een vierde reiziger, jonger dan 65, kan na lang proberen een vervoerbewijs aan de automaat kopen. Het blijkt een Seniorenbiljet. Op de trein moet de klant een Weekendbiljet (wat goedkoper blijkt dan een Seniorenbiljet) plus boordtarief betalen. We adviseren de terugbetaling van het Seniorenbiljet en het boordtarief, maar de NMBS betaalt alleen het eerste terug.

Een vijfde reiziger wil een biljet tegen korting kopen (met een kaart “verhoogde tegemoetkoming”) maar blijkt aan de automaat de volle pot te hebben betaald. Een terugbetaling van het prijsverschil, dat is ons advies. De NMBS weigert omdat volgens haar niet bewezen is dat de klant, op de reisdatum, de kortingskaart bij zich had.

Een zesde reiziger, ouder dan 26, koopt aan de automaat een Go Pass 1. Ondanks dat dit een duurder product is dan het vereiste biljet, krijgt en betaalt de klant een boete van 225 euro. We adviseren een terugbetaling van de boete. Dat wil de NMBS niet, want de werking van haar automaten vindt ze duidelijk genoeg. Terzijde: reiziger en treinbegeleider beschuldigen elkaar van verbale agressie.

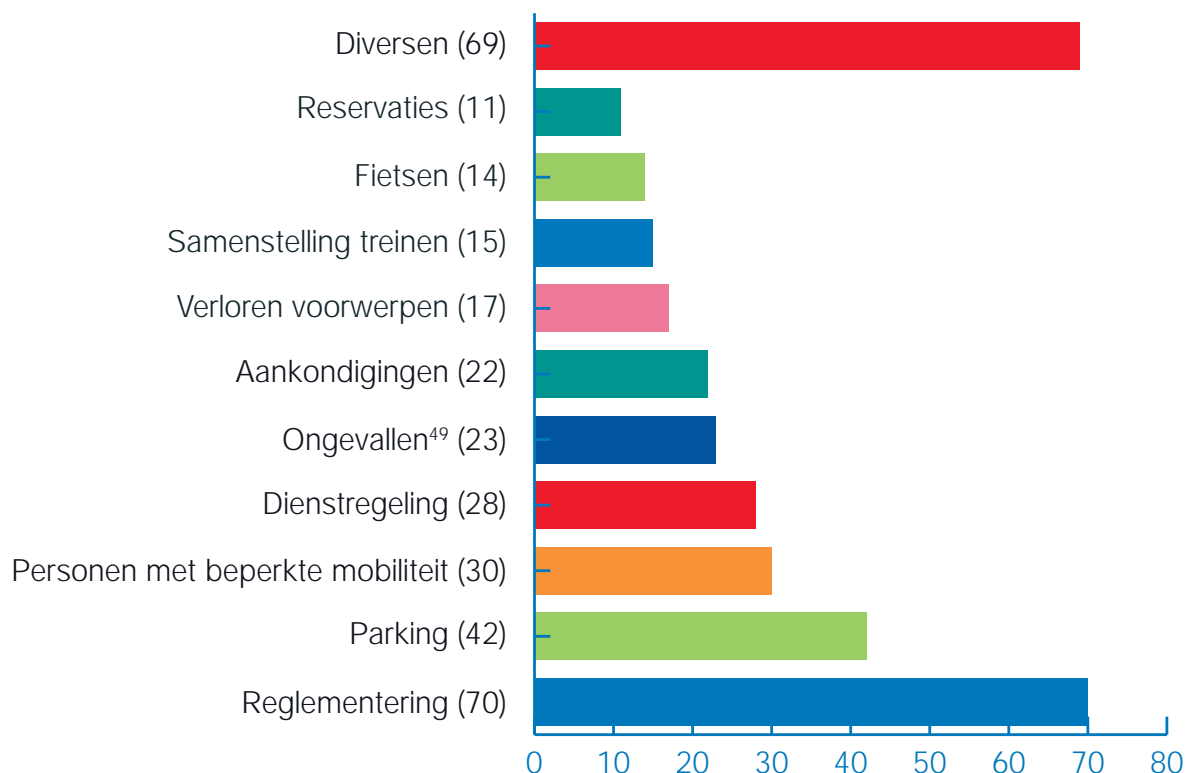




## 3.6. Overige thema's

Hier groeperen we de dossiers die buiten de top 5 van klachtentema's vallen.

### Klachten per onderwerp in de categorie 'overige'



### 3.6.1. De vertrekprocedure

De trein kan elk ogenblik vertrekken, alle deuren zijn gesloten op 1 na. Voor de reiziger die iets te laat op het perron verschijnt, kan het uitnodigend zijn om nog snel door die ene open deur te glippen. Dit is levensgevaarlijk! Als de trein zich op dat ogenblik op gang trekt, kan dit een val veroorzaken waarbij reiziger en/of treinbegeleider onder de wielen van de trein belanden<sup>50</sup>. Wie desondanks instapt, riskeert bovendien een boete.

#### De huidige procedure

In een station uitgerust met seinen mag een trein pas vertrekken nadat de treinbestuurder twee toelatingen ontvangt: een vanuit het seinhuis (dat onder andere de seinen en de stand van de wissels beheert) en een van de treinbegeleider (die erop toeziet dat de trein vertrekkensklaar is).

Voor de reiziger die iets te laat op het perron verschijnt, kan het uitnodigend zijn om nog snel door die ene open deur te glippen. Dit is levensgevaarlijk!

<sup>49</sup> Ongevallen met lichamelijke en/of materiële schade

<sup>50</sup> [https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/OOOE/2009/rapport\\_dinant\\_nl.pdf](https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/OOOE/2009/rapport_dinant_nl.pdf)

Met een fluitsignaal laat de treinbegeleider aan de reizigers weten dat ze moeten instappen. De deuren sluiten, op één na. Het fiat van de conducteur naar de treinbestuurder gaat via een AVG (Aanwijzing Verrichtingen Gedaan): door met een sleutel in een bakje op het perron te draaien – dit wordt trouwens als het feitelijke vertrekteken gezien – vertrekt er een signaal naar een klein lichtsein dat in het gezichtsveld van de bestuurder staat. Dit sein bestaat uit een krans van 6 witte lampjes met daarin een rood lampje. Eenmaal de treinbegeleider de AVG bedient, brandt op het kleine lichtsein het rode lichtje voor minstens 10 seconden (in sommige Brusselse stations 7 seconden). Binnen deze tijdspanne moet de treinbegeleider via de enige nog open deur instappen. Daarna kan het rode lampje doven en de krans van 6 witte lichtjes gaan branden, wat voor de treinbestuurder het vertreksein betekent.

Maar dit kleine lichtsein is ook gekoppeld aan het grote lichtsein, dat bediend wordt vanuit het seinhuis. Wanneer het grote sein op rood staat, bijvoorbeeld omdat de voorgaande trein zich nog niet op een veilige afstand bevindt, zal de krans met 6 witte lichtjes niet verschijnen. De 10 seconden wachttijd kunnen er dus meer worden. De treinbegeleider staat ondertussen in de open deur, die pas gesloten mag worden wanneer de trein zich in beweging zet. Op dat moment nog reizigers laten instappen is levensgevaarlijk. De treinbegeleider heeft dan ook de taak om dit te verbieden en waar nodig te beboeten.

## Grijze zone

De weigering om nog in te stappen wordt soms ervaren alsof het ingegeven is door onwil van de treinbegeleider en kan uitmonden in verbale en zelfs fysieke confrontaties. In de klachten die wij ontvangen, halen reizigers aan dat ze het fluitsignaal niet hoorden, dat ze niet gezien hadden dat alle andere deuren gesloten waren of dat de treinbegeleider hen de toegang niet ontzegde. Ook al kunnen dit terechte argumenten zijn, het is achteraf nagenoeg onmogelijk om te bewijzen wat er precies voorviel. Vaak blijft het dossier steken in het woord van de reiziger tegen dat van de NMBS. Boetes voor te laat instappen, scheldt de NMBS niet makkelijk kwijt. Treinpersoneel, klantendienst en klanten verwijzen naar de “grijze zone” waarbij instappen al dan niet mag, maar bij problemen gebruikt de NMBS dit vaag overgangsmoment wel in het nadeel van de klant.

Deze verwarring is nog groter met de treinen van het type Desiro: wanneer de sensor aan een deur gedurende 10 seconden geen beweging detecteert, sluiten de deuren automatisch, ook wanneer de vertrekprocedure nog niet werd opgestart. Nadat het vertreksignaal gegeven is, staat op de borden aan het perron vaak “niet meer instappen”, maar waarom ook niet een lichtsignaal en/of geluidsignaal op de trein voorzien om aan te duiden dat de treinbegeleider de sleutel al heeft gedraaid?

De huidige werkwijze wordt al minstens 30 jaar toegepast, de problemen zijn steeds dezelfde gebleven. Wij raden de reizigers aan om aandachtig te zijn indien ze op het laatste moment nog willen instappen. Bij twijfel kan de reiziger best aan de treinbegeleider vragen of instappen nog mag.

## Bij de burens

In Frankrijk en Luxemburg geeft een (onder)stationschef het vertreksignaal. Op die manier is het niet nodig om nog een deur open te laten tot het eigenlijke vertrek. Maar net zoals bij de NMBS kunnen en mogen de reizigers de trein niet meer betreden, ondanks dat de trein nog enige tijd in het station kan blijven stilstaan.

## Een nieuwe vertrekprocedure wordt ingevoerd: de treinbegeleider zal meteen na het vertreksignaal de laatste deur sluiten. Moet de trein even wachten op een open sein, dan gebeurt dit voortaan met alle deuren gesloten.

Tot 2005 had ook de NS (Nederlandse Spoorwegen) een vertrekprocedure met nog 1 open deur, maar niet het systeem met een sleutelkastje op het perron. Na een aantal incidenten wijzigde de Nederlandse procedure: alle deuren sluiten voortaan voor de trein zich in beweging zet. De NS voert ook een bewustwordingscampagne om het aantal laatinstappers, reizigers die zichzelf nog snel de trein inwringen terwijl de deuren sluiten, terug te dringen<sup>51</sup>. Zo hangen er in de Nederlandse stations posters met de tekst “fluiten = niet meer instappen”. Opgelet: in België betekent het fluitsignaal van de treinbegeleider “reizigers stap in de trein want ik ga de deuren sluiten”<sup>52</sup> en niet “instappen mag niet meer” zoals in Nederland.

### DICE

Een nieuwe vertrekprocedure werd door Infrabel en de NMBS getest onder de naam DICE (Departure In a Controlled Environment). Eerst wachtte de treinbegeleider op een “groen” sein (vanuit het seinhuis), gaf dan het fluitsignaal, stapte op, sloot alle deuren en liet de machinist weten dat vertrekken kan. DICE was een sms-procedure waarbij de communicatie tussen de treinbegeleider en de treinbestuurder verliep via een combinatie van een publiek en een privaat gsm-netwerk. Drie sms'en waren daarbij nodig: de treinbegeleider stuurde per sms een verzoek om te vertrekken naar het seinhuis, het seinhuis gaf dan een goedkeuring door terug te sms'en en daarna zond de treinbegeleider een vertrek-sms naar de treinbestuurder. Dit alles gebeurde niet met een gewone gsm, maar met een speciaal ontwikkeld apparaat om misbruik te voorkomen.

DICE moest in het voorjaar van 2017 ingevoerd worden en een half jaar later overal in België van kracht zijn. In oktober 2017 werd het project echter afgeblazen omdat het niet voldeed aan de verwachtingen (beperkte beschikbaarheid, onvoldoende betrouwbaar en negatieve impact op de stiptheid). De NMBS en Infrabel hadden nochtans risicoanalyses uitgevoerd. Die analyses zitten mee in het veiligheidsdossier dat werd overgemaakt aan DVIS (Dienst voor Veiligheid en Operabiliteit van de Spoorwegen). DVIS moet een eensluidend advies geven vooraleer een nieuwe vertrekprocedure gebruikt kan worden.

### Toch nog een nieuwe vertrekprocedure

In de Commissie Infrastructuur van de Kamer verklaarde de CEO van de NMBS dat er vanaf 10 juni 2018 toch een nieuwe vertrekprocedure wordt ingevoerd: de treinbegeleider zal meteen na het vertreksignaal de laatste deur sluiten. Moet de trein even wachten op een open sein, dan gebeurt dit voortaan met alle deuren gesloten. Voor de rest blijft alles bij het oude. Dat het treinpersoneel tot het laatste moment het perron in de gaten kan houden, weegt volgens de NMBS niet op tegen de huidige onveilige situatie. Wat de invloed van de nieuwe vertrekprocedure op de reizigersklachten zal zijn, moet nog blijken, al lijkt het ons niet onlogisch dat het tot minder boetes leidt (en dus minder klachten). Minder klachten en verhoogde veiligheid, daar tekenen wij voor.

<sup>51</sup> <https://www.ns.nl/uitgelicht/fluiten-is-niet-meer-instappen>

<sup>52</sup> <http://www.belgianrail.be/nl/corporate/transcripts/les-accompagnateurs-de-train-vos-anges-gardiens.aspx>

Na de laatste wijziging in de oude vervoersvoorwaarden, op 26 september 2016, bestond het document uit 251 pagina's. Tellen we alle bladzijden van de 75 verschillende teksten bij elkaar, dan komen we aan 372 pagina's, ofwel 121 bladzijden meer dan voor de vereenvoudigingsoperatie.

### 3.6.2. De vervoersvoorwaarden van de NMBS

“De NMBS heeft haar uitgebreide reglementering inzake vervoersvoorwaarden grondig herwerkt in een eenvoudig, transparant en gemoduleerd document dat de leesbaarheid voor de klant fors verbetert. De vereenvoudiging, alsook het schrappen van enkele klantvriendelijke regels, kaderen in het streven van de NMBS om meer klantgericht en gebruiksvriendelijk te worden”, zo introduceerde de NMBS haar gewijzigde vervoersvoorwaarden voor binnenlands verkeer, zoals die vanaf 1 februari 2017 gelden<sup>53</sup>. Eenvoudig, transparant, leesbaar, klantgericht, gebruiksvriendelijk: in welke mate stemmen deze mooie woorden overeen met de werkelijkheid?

#### Geschrappt

Bij een vergeten abonnement en bij een terugbetaling van een ongebruikt biljet (aangevraagd binnen de 30 minuten na aankoop) rekent de NMBS niet langer administratiekosten aan. Naast de abonnees mogen voortaan ook reizigers met een gewoon ticket hun reis onderbreken, ze hoeven dus niet langer twee biljetten te kopen. Zit de trein overvol en declassereert de treinbegeleider het eersteklasrijtuig, dan kunnen abonnees voortaan een terugbetaling krijgen van het prijsverschil tussen eerste en tweede klasse (mits zij een formulier C6 aan het boordpersoneel vroegen). Het zijn een aantal stappen in de goede richting, doch laten we daarbij niet vergeten dat de geschrapte regels zo klantvriendelijk waren dat hun schrapping niet meer dan logisch was.

De weg naar een klantgerichte NMBS is nog altijd lang. Er kan nog meer vanuit de klant gedacht worden. Op de treintickets bijvoorbeeld staat “de vervoersvoorwaarden van NMBS zijn van toepassing. Info op nmbs.be”. Wie een Standaardbiljet koopt, vervolgens geconfronteerd wordt met een geschrapte trein en dan maar van de treinreis afziet, kan beter het station niet verlaten met het idee om later de regels voor een terugbetaling op te zoeken, want dergelijke ongebruikte tickets betaalt de NMBS enkel terug aan het loket en binnen de 30 minuten na de aankoop<sup>54</sup>.

#### Geknipt

Op vananaarbeter.be<sup>55</sup> stelt de NMBS over de algemene vervoersvoorwaarden dat “alle voorwaarden werden gebundeld in een document van een vijftiental pagina's, terwijl dat er vroeger 246 waren”. Heeft de NMBS dan ongeveer 230 bladzijden reglementering overboord gegooit?

Wie het document van de algemene vervoersvoorwaarden op de website van de NMBS<sup>56</sup> opent,

<sup>53</sup> [http://www.belgianrail.be/nl/corporate/presse/presse-releases/30\\_01\\_2017.aspx](http://www.belgianrail.be/nl/corporate/presse/presse-releases/30_01_2017.aspx)

<sup>54</sup> [http://www.belgianrail.be/nl/vervoersbewijzen/biljetten/~/\\_/media/D7BE202CA7324C14AF0C9A5DF26CAEE4.pdf](http://www.belgianrail.be/nl/vervoersbewijzen/biljetten/~/_/media/D7BE202CA7324C14AF0C9A5DF26CAEE4.pdf)

<sup>55</sup> <http://vananaarbeter.be/vind-en-koop-eenvoudig-je-biljetten/vereenvoudiging-van-de-vervoersvoorwaarden/>

<sup>56</sup> <http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/vervoersvoorwaarden.aspx>

merkt dat het niet 15 maar 22 pagina's telt. De bijlage over onregelmatigheden en overlast, alsook de inhoudstabel, beschouwt de NMBS blijkbaar niet als een deel van haar algemene vervoersvoorwaarden. En dat is slechts het topje van de ijsberg: het gros van de meer dan 200 "verdwenen" bladzijden bestaan en gelden nog steeds. Wat de NMBS eigenlijk deed, was het lijvige document opdelen in 75 kleinere documenten. Die staan nu verspreid op haar website, ook onder andere rubrieken dan "vervoersvoorwaarden". Het leeuwendeel van de oude vervoersvoorwaarden vinden we terug onder de noemer "bijzondere vervoersvoorwaarden", waar de NMBS deze opsplijst per product en dienst. Een duidelijk overzicht van waar alle splinters van de eengemaakte vervoersvoorwaarden beland zijn, bestaat niet.

Na de laatste wijziging in de oude vervoersvoorwaarden, op 26 september 2016, bestond het document uit 251 pagina's. Tellen we alle bladzijden van de 75 verschillende teksten bij elkaar, dan komen we aan 372 pagina's, ofwel 121 bladzijden meer dan voor de vereenvoudigingsoperatie. Deels zorgt het verknippen van de oude doorlopende tekstopmaak voor meer witruimte, wat in een hogere som pagina's uitmondt. Bijkomend zal ook de nieuwe lay-out, opgemaakt in een groter lettertype, een soortgelijk effect hebben. Doch, van het veelvuldig schrappen van regels, zoals de NMBS laat uitschijnen, zien we geen enkel bewijs.

## Gespreid

Bij de oude vervoersvoorwaarden schrok de omvang van het document af. Dit probleem lijkt nu



De onderafdeling “algemene voorwaarden” bestaat uit 1 document. Op deze 22 pagina’s is de versnippering van de oude vervoersvoorwaarden bijna tastbaar: 25 doorverwijzingen naar de bijzondere vervoersvoorwaarden bevat het.

van de baan. Toch is het maar de vraag of het voor de treinreiziger makkelijker werd om iets terug te vinden. Wie de vervoersvoorwaarden wil raadplegen en in de zoekfunctie op nmbs.be “vervoersvoorwaarden” intikt, krijgt vooral gedateerde resultaten voorgeschoteld. Voor meer actuele versies van de diverse vervoersvoorwaarden moet de reiziger naar de rubriek “klantendienst” en vervolgens doorklikken op “raadpleeg onze vervoersvoorwaarden”. Daar kan de bezoeker vier richtingen uit: “algemene vervoersvoorwaarden”, “bijzondere vervoersvoorwaarden”, “andere diensten” en, als toelichting bij wat de NMBS elders verkondigt, “Lexicon”.

De onderafdeling “algemene voorwaarden” bestaat uit 1 document. Op deze 22 pagina’s is de versnippering van de oude vervoersvoorwaarden bijna tastbaar: 25 doorverwijzingen naar de bijzondere vervoersvoorwaarden bevat het. Die bijzondere voorwaarden staan trouwens niet altijd onder de rubriek “bijzondere vervoersvoorwaarden”, zoals de algemene vervoersvoorwaarden laten uitschijnen, maar vinden we ook terug op andere locaties. De lijst van stations waar personen met een beperkte mobiliteit assistentie kunnen krijgen bijvoorbeeld: “zie bijzondere voorwaarden” zegt artikel 8 van de algemene voorwaarden, maar in werkelijkheid staat het hier: “vervoersvoorwaarden” > “andere diensten” > “reizigers met beperkte mobiliteit” > “meer info”.

In de talrijke documenten die onder de noemers “bijzondere vervoersvoorwaarden” en “andere diensten” staan, vinden we dan weer nauwelijks verwijzingen naar andere delen van de vervoersvoorwaarden van de NMBS, terwijl daar misschien net de informatie staat die een reiziger zoekt. Neem nu het Standaardbiljet: wie onder de rubriek “bijzondere vervoersvoorwaarden”, “Standaardbiljet” opent en doorklikt op “lees alle details over het Standaardbiljet”, krijgt een heleboel nuttige informatie, maar zijn dit wel de details die de reiziger zoekt? De klant krijgt mee dat een Standaardbiljet kopen kan “aan de automaten, aan de loketten, via de website nmbs.be, via de NMBS-app, in de trein (tegen boordtarief) of bij de erkende verkopers”. Verder ontbreekt elke verwijzing naar de talrijke reglementeringen die achter deze ene zin schuilgaan. Hoe moet de lezer die hier belandt bijvoorbeeld te weten komen wat het boordtarief is of hoeveel het bedraagt? Voor de volledigheid: wat het is, staat beknopt in het lexicon en uitgebreid in artikel 5.4 van de algemene vervoersvoorwaarden. Hoeveel het boordtarief bedraagt wordt bepaald in “tarieven van onze vervoerbewijzen”, een document geplaatst onder de noemer “bijzondere vervoersvoorwaarden”. Daarnaast bestaat er nog een productpagina die ietwat verloren gaat tussen die van de verschillende vervoerbewijzen.

En dan zijn er nog stukjes huisreglementering die niet in de rubriek “vervoersvoorwaarden” opgenomen zijn. Wie bijvoorbeeld de voorwaarden van de verschillende dragers van abonnementen zoekt, moet een weg volgen die langs de FAQ loopt. En informatie zoals het feit dat de NMBS na verlies of diefstal van een Standaardbiljet aangekocht via een automaat geen terugbetaling geeft, vinden we in artikel 4 van “verkoopsvoorwaarden aan de automaten”. De locatie van dit deel van de voorwaarden is “klantendienst” > “waar kan ik biljetten kopen” > “aan de automaat” > “voorwaarden”.

Ook bestaat er een heuse “loophole”. Stel dat de Beneluxtrein, de intercity waarmee de NMBS en de NS gezamenlijk Brussel met Amsterdam verbinden, een vertraging oploopt op het Belgische net en

dat een reiziger daar compensatie voor wil aanvragen. Op de webpagina met vervoersvoorwaarden van NMBS-Europe stelt de NMBS dat “elke spoorwegoperator afzonderlijk verantwoordelijk is voor het deel van het traject dat hij uitbaat”<sup>57</sup>. Dus kan de klant in de algemene vervoersvoorwaarden van de NMBS op zoek gaan naar meer inlichtingen. Artikel 1 bevestigt dat de reiziger op de goede weg zit: “de algemene vervoersvoorwaarden van de NMBS zijn van toepassing op nationaal, internationaal en grensoverschrijdend reizigersvervoer, uitgevoerd door de NMBS”. Even verder handelt artikel 11 over vertragingen, maar de eerste paragraaf luidt: “als de reis een deel omvat dat gedekt wordt door een internationale vervoersovereenkomst, zijn de hieronder beschreven regels niet van toepassing op deze overeenkomst. In de bijzondere voorwaarden werden hiervoor specifieke regels bepaald.” De reiziger kan dus gaan grasduinen in de bijzondere vervoersvoorwaarden van de NMBS. Via de soorten biljetten zoeken, lijkt gezien de indeling van deze voorwaarden logisch. Echter, wie op deze pagina klikt op “buiten België” > “In Europa”, waaronder dit internationale vervoerbewijs thuishoort, belandt op de website van NMBS-Europe. Terug naar af dus. Hoe kan dit? De bijzondere voorwaarden voor een internationale vervoersovereenkomst staan niet op de website van de NMBS, meer zelfs: ze bestaan niet. In zulke gevallen valt de overeenkomst direct onder de Europese verordening 1371/2007, maar daar wordt de compensatiezoekende reiziger niet naartoe geleid.

Zoals de NMBS haar vervoersvoorwaarden nu presenteert, is het een doolhof met valkuilen en verborgen schatten. De opdeling in vervoersvoorwaarden en verkoopvoorwaarden, waarbij het eerste opgesplitst wordt in algemene vervoersvoorwaarden, bijzondere vervoersvoorwaarden en een restgroep, toont aan dat de NMBS hier niet vanuit de klant maar eerder vanuit de wetgeving of haar interne organisatie redeneerde. Een nieuwe overzichtelijke indeling, opgebouwd vanuit het perspectief van de reiziger, daar pleiten we voor (en we hopen dat die er komt met de vernieuwde website). In afwachting daarvan zou het praktisch zijn als de NMBS, op weloverwogen plaatsen in de diverse voorwaarden, een link naar aansluitende informatie en dito reglementering zet.

## Gewijzigd

De vernieuwde presentatiewijze houdt niet tegen dat de NMBS, als vanouds, haar vervoersvoorwaarden regelmatig aanpast. Voor de opdeling van de vervoersvoorwaarden in aparte modules, stond vooraan in het grote eenheidsdocument een lijst waarin de NMBS noteerde welk artikel wanneer een aanpassing kreeg. Ieder jaar, op 1 februari, maakte de NMBS een nieuw bestand voor de vervoersvoorwaarden met een nieuwe blanco tabel. De voorgaande versie van de vervoersvoorwaarden plaatste de NMBS, inclusief de ingevulde tabel, in een open archief op haar website. Op deze manier kon iedereen zien wanneer een bepaalde regel in werking trad, een aanpassing kreeg of geschrapt werd.

Deze transparante werkwijze verdween op 1 februari 2017: een lijst van wijzigingen vult de NMBS niet meer in en het open archief bestaat sindsdien ook niet meer. Waar is het archief met voorgaande versies van de vervoersvoorwaarden naar toe? De resultaten uit de zoekopdracht “vervoersvoorwaarden” op de site nmbs.be bewijzen dat er ergens nog oude versies verborgen staan op de website, doch elke andere verwijzing naar deze documenten ontbreekt. Wat ook niet langer bestaat, is een link naar de actuele vervoersvoorwaarden onderaan iedere pagina van de website van de NMBS. Niets kwam er in de plaats van de geschrapte informatie. Hierdoor kan bij een dispuut met de NMBS, de treinreiziger achteraf onmogelijk met zekerheid achterhalen welke voorwaarden er golden op het ogenblik van de treinreis. Bovendien kan de NMBS de voorwaarden bij een op voorhand aangekocht vervoerbewijs de facto wijzigen nog voor de treinrit plaatsvindt of de vervaldatum van het abonnement bereikt is.

<sup>57</sup> <https://www.b-europe.com/NL/Juridisch/Vervoersvoorwaarden>

Het merendeel van de huidige documenten met voorwaarden vermeldt wel de datum van uitgave. Die kan verschillen per document. Andere documenten, zoals “het groepsbiljet” of “kalender Seniorenbiljet” dragen geen datering. Veel houvast voor de rechtzoekende treinreiziger geeft de uitgavedatum niet, want wanneer de NMBS haar documenten bijwerkt, blijkt dat ze de datum niet elke keer aanpast.

Het document “tarieven”<sup>59</sup> heeft wel nog een lijst om wijzigingen bij te houden, maar die gebruikt de NMBS niet. Dit blijkt niet alleen uit de lege tabel; het document geldt volgens de NMBS vanaf 1 februari 2018 en toch kreeg het blijkbaar op 15 maart 2018 een aanpassing (zie schermafbeelding).

**Tabel met wijzigingen**

EDITIE 01.02.2018 

| SUPPLEMENTEN |                  |                             |                     |                    |
|--------------|------------------|-----------------------------|---------------------|--------------------|
| Nr.          | Toepassingsdatum | Nr. en jaar van het Bericht | Gewijzigde pagina's | Inhoud/Opmerkingen |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |
|              |                  |                             |                     |                    |

```
<embed id="plugin" type="application/x-google-chrome-pdf" src="http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/~/media/5C0FF446AEBA4510A5656A8756CDCD57.pdf" data-bbox="91 795 905 815"/>
/mjyfbmgcfjbbpaefjfoefglehjai/344a6e49-1341-4ec5-b889-0a4c07146813" headers="Content-type: application/pdf" data-bbox="91 815 905 835"/>
X-Cache-lookup: MISS from sproxy.yourict.net:8080 data-bbox="91 835 905 845"/>
Content-Length: 843730 data-bbox="91 845 905 855"/>
Cache-Control: private, max-age=604800 data-bbox="91 855 905 865"/>
Last-Modified: Thu, 15 Mar 2018 14:48:16 GMT data-bbox="91 865 905 875"/>
Expires: Fri, 30 Mar 2018 13:13:40 GMT data-bbox="91 875 905 885"/>
Accept-Ranges: bytes data-bbox="91 885 905 895"/>
Content-Disposition: inline; filename="Bundel II Editie 01022018.pdf" data-bbox="91 895 905 905"/>
X-Powered-By: ASP.NET data-bbox="91 905 905 915"/>
Date: Fri, 23 Mar 2018 14:13:40 GMT data-bbox="91 915 905 925"/>
X-Cache: MISS from sproxy.yourict.net data-bbox="91 925 905 935"/>
Via: 1.1 sproxy.yourict.net (squid/3.5.20) data-bbox="91 935 905 945"/>
```

<sup>59</sup> <http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/~/media/5C0FF446AEBA4510A5656A8756CDCD57.pdf>





Daar waar de NMBS beweert dat de vervoersvoorwaarden aan transparantie wonnen, blijkt het tegendeel waar. Hoe kunnen de vervoersvoorwaarden überhaupt transparant zijn wanneer de NMBS op elk ogenblik, zonder een duidelijk en voor de reizigers toegankelijk spoor achter te laten, haar reglementering kan wijzigen?

Andere voorbeelden waarbij de NMBS blijkbaar een wijziging aanbracht na de datum van uitgave zijn: “City Pass Antwerpen of Gent”, “elektronische dragers”, “Euregioticket”, “geldigheidsgebieden Key Card”, “lexicon”, “MOBIB-kaart”, “schoolabonnement - Aken, Maastricht of Roosendaal” en “Weekendbiljet”. Wat al deze eventuele veranderingen inhouden, weten we niet. Het wegwerken van spelingsfouten lijkt uitgesloten omdat de tekenen die kunnen wijzen op een modificatie, steeds in beide gebruikte landstalen synchroon voorkomen. Moet het ons verontrusten wat we hier menen te zien?

Hoe wettelijk is de nieuwe handelswijze van de NMBS? Onder de titel “de spoorwegonderneming maakt informatie bekend betreffende de vervoersvoorwaarden” stelt artikel 4.2.4.1 in bijlage I van Europese verordening 454/2011<sup>59</sup>: “de eerste bekendmaking vindt uiterlijk 6 maanden na het in werking treden van deze TSI (Technische Specificatie inzake Interoperabiliteit, n.v.d.r.) plaats. Wijzigingen van de vervoersvoorwaarden dienen ten minste 6 dagen vóór de inwerkingtreding ervan te worden bekendgemaakt. De spoorwegonderneming vermeldt de artikelen die zijn gewijzigd ten opzichte van de vorige versie. In deze gevallen houdt de spoorwegonderneming de eerdere versie van deze informatie toegankelijk op haar officiële website.” De NMBS respecteert dit artikel niet: wijzigingen worden niet ten minste 6 dagen voor de inwerkingtreding ervan op haar website bekendgemaakt, en evenmin vermeldt ze de gewijzigde artikelen. Eerdere versies zijn in se niet zichtbaar op haar website.

In het bijzonder geldt hetzelfde, via artikels 4.2.6.1. en 4.2.7.1., voor respectievelijk de voorwaarden betreffende reizigers met een beperkte mobiliteit en de regels omtrent het vervoer van fietsen.

De NMBS beperkt zich tot het publiceren van de wijzigingen in het Staatsblad.

Daar waar de NMBS beweert dat de vervoersvoorwaarden aan transparantie wonnen, blijkt het tegendeel waar. Hoe kunnen de vervoersvoorwaarden überhaupt transparant zijn wanneer de NMBS op elk ogenblik, zonder een duidelijk en voor de reizigers toegankelijk spoor achter te laten, haar reglementering kan wijzigen? Hierbij dringen we aan op de herinvoering van een duidelijk en publiek raadpleegbaar overzicht van alle aangebrachte wijzigingen, plus het voor de klanten beschikbaar houden van oudere versies van de diverse vervoersvoorwaarden van de NMBS, conform de wettelijke bepalingen.

<sup>59</sup> Verordening (EU) n r. 454/2011 van de Commissie van 5 mei 2011 betreffende de technische specificatie inzake interoperabiliteit van het subsysteem telematicatoepassingen ten dienste van passagiers van het trans-Europees spoorwegsysteem

Na enige malen ermee gereisd te hebben, mag de scootmobiel plots niet meer op de trein: het toestel is 18 centimeter langer dan de maximale toegestane lengte van 120 centimeter.

### 3.6.3. Adviezen in de categorie 'Overige'

#### Parkeertarief (2016/2762)

Een pendelaar wil een abonnement voor de parking aan het station van Deinze, maar de parkeerabonnementen van B-Parking (NMBS) zijn voorbehouden voor houders van een treinkaart. Deze reiziger reist met een Halftijdse Treinkaart. De 10-beurtenkaarten die de klant moet kopen, betekenen een verschil van meer dan 250 euro per jaar. Reizigers met een deeltijds abonnement maken toch minder gebruik van de parking dan dagelijkse pendelaars?

Aan de NMBS vragen we een voordeeltarief voor houders van Halftijdse Treinkaarten (en Campuskaarten) gelijkaardig aan dat van een parkeerabonnement voor voltijdse pendelaars. Ook adviseren we de donatie van een waardebon om het prijsverschil te compenseren. De NMBS argumenteert dat een parkeerabonnement een vrije parkeerplaats garandeert. Indien ze parkeerabonnementen aan de houders van een Halftijdse Treinkaart verkoopt, zijn er niet genoeg parkeerplaatsen. Verder wil de NMBS geen waardebon schenken maar ze belooft wel een onderzoek naar de tarieven.

#### De afmetingen van een scootmobiel (2017/0251)

De reiziger is minder mobiel. Voordat hij een scootmobiel aankoopt, informeert de klant zich per telefoon bij de NMBS. Over de maximaal toegestane afmetingen hoort de reiziger enkel iets over de breedte, maar niets over de lengte. Na enige malen ermee gereisd te hebben, mag de scootmobiel plots niet meer op de trein: het toestel is 18 centimeter langer dan de maximale toegestane lengte van 120 centimeter. De NMBS wijst erop dat men rekening moet houden met de specifieke gebruiksmogelijkheden van elk type rijtuig of motorstel.

Er zijn dus treinen waar deze scootmobiel zonder problemen op kan. Bovendien weet de NMBS toch welk materieel ze waar gebruikt? En waarom communiceert ze dit niet (meer) aan haar klanten? We adviseren de NMBS om zich zo te organiseren dat reizigers die gebruik maken van hulpmiddelen langer dan 120 centimeter, toegang krijgen tot de daartoe geschikte treinen. De NMBS volgt ons niet. Onder andere onderhoud, defecten en ongevallen kunnen het voorziene treinmaterieel wijzigen. Daarom kan ze niet voorspellen of een trein toegankelijk zal zijn voor hulpstukken langer dan 120 centimeter.

En daarmee blijven alle criteria voor hulpmiddelen afgestemd op het oudste treinmaterieel.



## 3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst

Klagers die volgens Art. 11 §2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als treinreiziger of gebruiker van de spoorweginfrastructuur worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsdienst: in dergelijk geval zijn we niet bevoegd.

In 2017 kregen we 71 klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn. In 43 gevallen ging het om klachten van buurtbewoners. Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

Dergelijke klachten maken wij over aan de bevoegde diensten (meestal Infrabel). Zo krijgen ze toch de behandeling die ze verdienen.

24 keer werden wij gecontacteerd over klachten die andere vervoersmaatschappijen of reisorganisaties betroffen. Deze waren bestemd voor De Lijn, STIB, TEC, SNCF (voor reizen in Frankrijk) en verschillende luchtvaartmaatschappijen.

2 keer contacteerden medewerkers van de spoorwegonderneming ons in verband met een probleem tussen werknemer en werkgever.

1 klacht betrof een gemeentelijke bevoegdheid, en 1 ging over een consumentenprobleem.

12 keer schreven reizigers ons aan om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Ook deze reacties maken wij met veel plezier over.

12 keer schreven reizigers ons aan om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Ook deze reacties maken wij met veel plezier over.





## Team

Vooraan van links naar rechts: Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Sonia Denis, Pascale Roefs, Annelies Van Vossel.

Achteraan, van links naar rechts: Fabienne Roggen, Cédric Smits, Thierry Swaelens, Mathias De Vos, Kristof Goossens, Brigitte Bauwens.

Niet op de foto: Ludovine Delvaux, Kathleen Delcroix.





# OMBUDSRAIL

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES  
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

## Hoe kunt u de ombudsdienst bereiken?



Ombudsdienst voor de treinreizigers  
Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel  
(dichtbij station Brussel-Noord)



[www.ombudsrail.be](http://www.ombudsrail.be)

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail\_NL



0800 25 095



Nederlandstalig [klachten@ombudsrail.be](mailto:klachten@ombudsrail.be)

Franstalig [plaintes@ombudsrail.be](mailto:plaintes@ombudsrail.be)

Duitstalig [beschwerden@ombudsrail.be](mailto:beschwerden@ombudsrail.be)



Fax 02 221 04 29



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

De ombudsdienst bemiddelt kosteloos

[WWW.OMBUDSRAIL.BE](http://WWW.OMBUDSRAIL.BE)