JAARVERSLAG
2006

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

Foto NMBS-Groep

JAARVERSLAG 2006

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

INHOUD

VOORWOORD 6

DEEL EEN: INLEIDING 7

DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN 11

1. Aantal dossiers 12

2. Reden van de klachten 16

3. Resultaten 18

4. Adviezen 20

4.1. Algemene beschouwingen 20

4.2. Aantal dossiers met advies 21

4.3. Resultaten 22

4.4. Evolutie bij de adviezen 23

DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE 25

1. Evolutie van het klachtenaantal 26

1.1. Treindienst 33

1.1.1. Vertragingen en aansluitingen 34

1.1.2. Dienstregelingen 44

1.1.3. Samenstelling 48

1.1.4. Afschaffingen 53

1.1.5. Treinaanbod 57

1.1.6. Adviezen over treindienst 59

1.2. Vervoerbewijzen 79

1.2.1. Binnenlandse vervoerbewijzen 84
1.2.2. Treinkaarten 89
1.2.3. Diverse passen 95
1.2.4. Internationale vervoerbewijzen 100
1.2.5. Andere vervoerbewijzen 103
1.2.6. Adviezen over vervoerbewijzen 108

1.3. Integrale kwaliteitszorg 123

1.3.1. Infrastructuur 125
1.3.2. Informatie 133
1.3.3. Personeel 136
1.3.4. Dienstverlening 139
1.3.5. Algemene Voorwaarden 142
1.3.6. Reserveringen 144
1.3.7. Taal 146
1.3.8. Onderhoud 148
1.3.9. Adviezen over IKZ 149

1.4. Diversen 166

1.5. Bagage, Fietsen en Colli 169

1.5.1. Verloren voorwerpen 170
1.5.2. Fietsen 172
1.5.3. Adviezen over bagage, fietsen en colli 173

2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman 177

DEEL VIER: BESLUIT 179

VOORWOORD

Het artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ombudsman in sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten.
Dit is het veertiende jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2006.

DEEL EEN

INLEIDING

'Ze (de NMBS-Groep) kan het beste maatschappelijke draagvlak […] uitbouwen door een gezonde relatie te ontwikkelen met haar klanten, gebaseerd op wederzijds respect voor plichten en rechten. Als moderne onderneming, die met omvangrijke publieke middelen een essentiële opdracht te vervullen heeft, kan zij simpelweg de dialoog met haar (potentiële) klanten niet schuwen, integendeel, zij moet er inspiratie uit putten om te verbeteren, te anticiperen'. [1]

Van bij het begin van zijn werking (1 januari 1993), heeft de ombudsman gepleit voor een goede en efficiënte eerstelijnsklachtendienst; tezelfdertijd was hij voorstander van een grotere autonomie voor de stations om een aantal klachten onmiddellijk en in direct overleg met die klanten te kunnen behandelen.

In 2000 werd de Centrale Klantendienst van de NMBS opgericht. De ombudsman heeft steeds op constructieve wijze met deze dienst samengewerkt. De oprichting ervan was trouwens een grote stap voorwaarts in de wijze waarop de NMBS met eerstelijnsklachten omsprong. Niet alleen de klant werd daar beter van, ook de analyse van de ontvangen klachten blijkt nuttig voor het te voeren beleid; getuige daarvan de wijzigingen die begin 2007 (op basis van de klachtenanalyse) werden doorgevoerd aan de nieuwe dienstregeling van 10 december 2006.

De dienst zelf ontvangt jaarlijks een stijgend aantal schriftelijke reacties over allerlei aspecten van de dienstverlening. Hij is voor zijn antwoorden aan de klanten evenwel grotendeels afhankelijk van andere diensten van de NMBS-Groep die hem de nodige elementen moeten leveren.

De Centrale Klantendienst is ook een essentiële schakel tussen de NMBS-Groep en de ombudsman. Hij formuleert finaal de formele antwoorden van de NMBS-Groep aan de ombudsman tijdens de eerste fases van diens bemiddelingsprocedure. Ook daarvoor moet hij informatie verzamelen bij de diverse bedrijven en diensten van de NMBS-Groep.

Daar wringt het schoentje. Niet elke dienst van de NMBS-Groep is even bereidwillig om prioriteit te geven aan het leveren van de nodige elementen opdat de Centrale Klantendienst efficiënt en binnen aanvaardbare termijnen zou kunnen reageren.

Sinds de 'oude NMBS' hervormd werd tot de NMBS-Groep, is het er voor deze dienst niet makkelijker op geworden.[2] Een aantal conventies die erover waken dat de Centrale Klantendienst binnen redelijke termijnen antwoord krijgt op de door hem gestelde vragen, dringt zich op. De ombudsman wordt meer en meer geconfronteerd met dossiers waar de Centrale Klantendienst niet binnen aanvaardbare termijnen reageert omdat hij zelf vruchteloos aanklopt bij andere diensten van de NMBS-Groep.

---

[1] Jaarverslag 2005, bladzijde 173.
[2] De Centrale Klantendienst is een dienst van de nv NMBS.

Voor de Centrale Klantendienst zelf werkt dit weinig motiverend; voor de klanten schept dit een imago van onbetrokkenheid en zelfs onverschilligheid. Het belang dat de NMBS-Groep daadwerkelijk aan de mening en problemen van de klant wil geven, kan alleen gediend worden als de Centrale Klantendienst de reële kans krijgt om snel en efficiënt een gefundeerd voorstel te formuleren of een oplossing te bewerkstelligen. Daartoe moet er op zijn vragen grondig, correct en binnen redelijke termijnen worden gereageerd.

De Centrale Klantendienst heeft evenzeer nood aan meer motiverende en gestructureerde feedback op de voorstellen die hij als dienst heeft geformuleerd, al was het maar om de effectiviteit van de eigen analyse en werking in kaart te kunnen brengen.

Samen met het constructieve overleg dat deze dienst met de ombudsman heeft, kan dit leiden tot een efficiëntere gezamenlijke aanpak van structurele pijnpunten in de relatie met de klant.

Voor bedrijven die een kwaliteitsvolle dienstverlening en een grote klantentevredenheid hoog in het vaandel dragen, kan het geen probleem zijn om tot concrete afspraken terzake te komen.

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

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

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

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

U mailt:

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

U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In de voorbije twaalf maanden heeft de ombudsdienst 3.806 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 142 onontvankelijk. Er werden dus 3.664 dossiers in behandeling genomen.

In 2006 werden 3.664 dossiers neergelegd die in totaal 3.703 personen vertegenwoordigen (4 petities met in totaal 43 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten aan toegevoegd worden.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot de 3.664 behandelde dossiers.

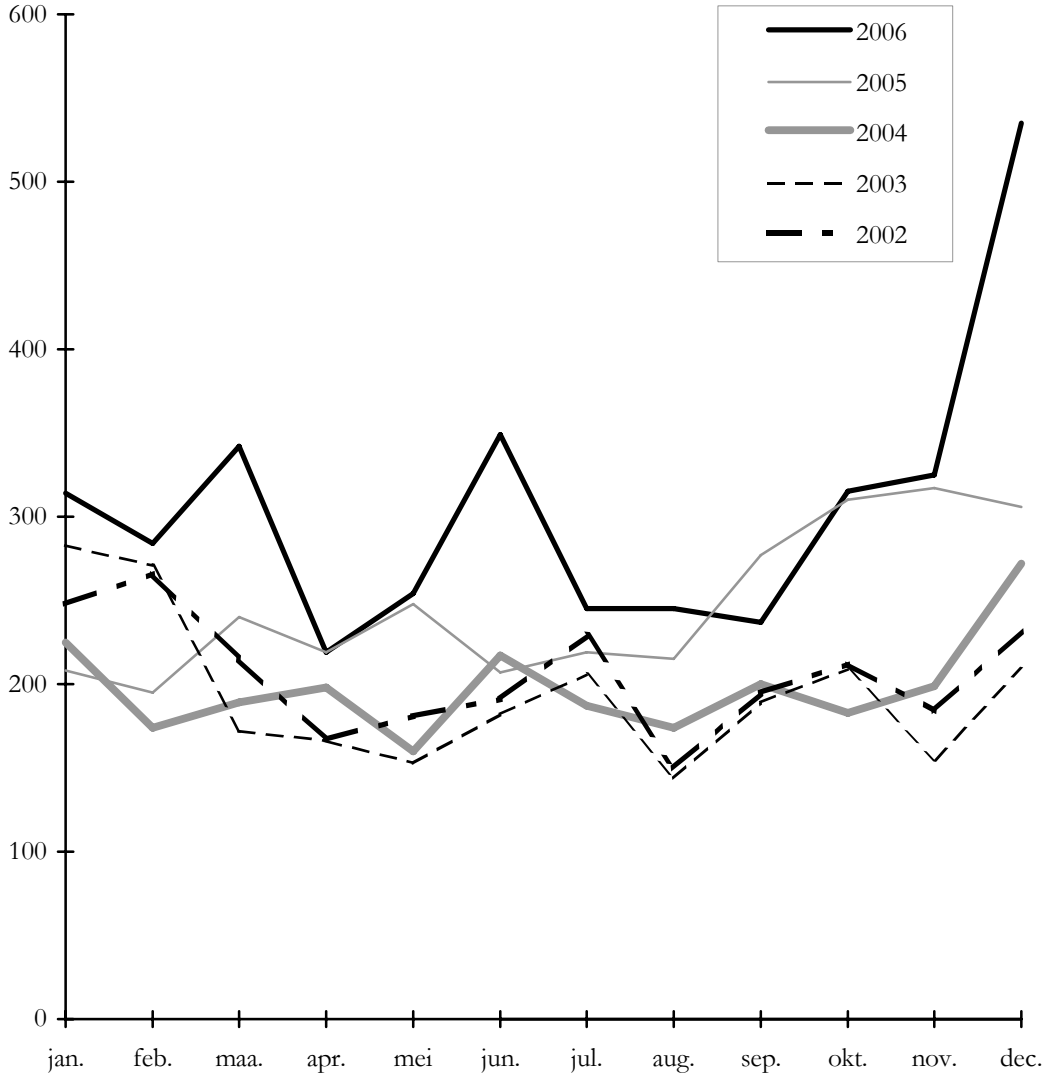
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

DOSSIERS (van 1 januari tot 31december)	Jaarverslag 2002	Jaarverslag 2003	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2005	Jaarverslag 2006
Nederlands	1.604	1.618	1.654	2.051	2.734
Frans	882	721	724	910	930
Totaal	**2.486**	**2.339**	**2.378**	**2.961**	**3.664**

Evolutie van het klachtenaantal

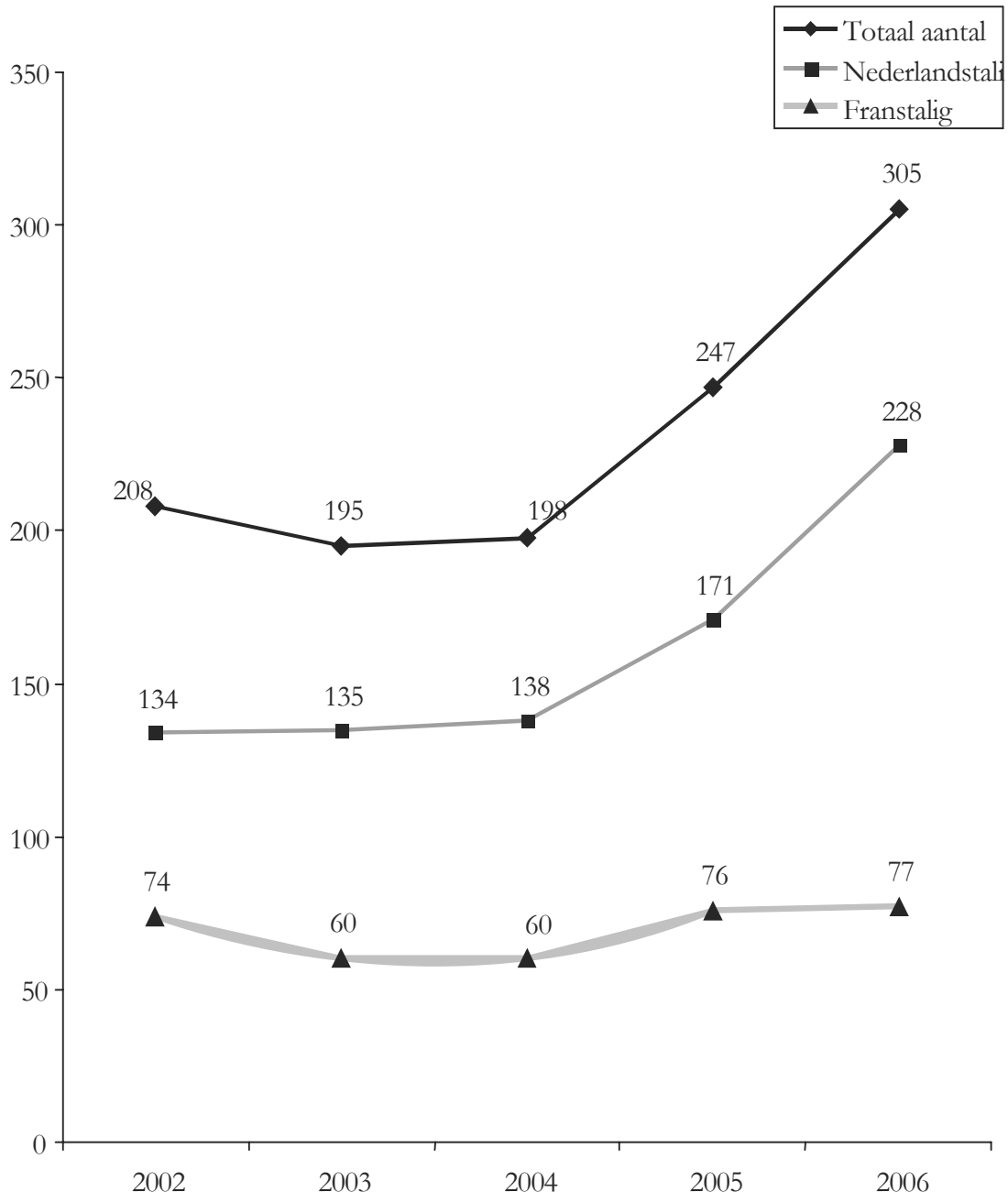
De reële evolutie van de activiteit kan best gemeten worden door het gemiddelde aantal dossiers per maand van de diverse werkjaren met elkaar te vergelijken.

Aantallen per maand van 2002 tot 2006



Evolutie van het klachtenaantal

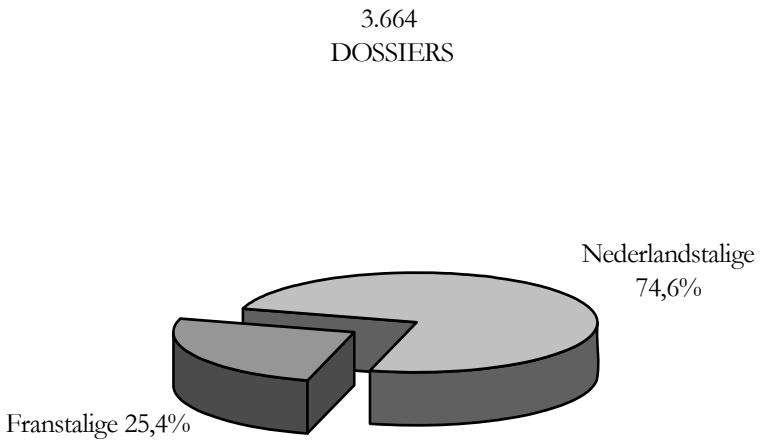
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2002



De dossiers 2006

Er werden in het voorbije jaar dus 3.664 dossiers behandeld, te weten:

- 2.734 Nederlandstalige[1] en
- 930 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit nam – vooral het laatste kwartaal – toe; de dienst werd minstens 8.500 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, gebrek aan zitplaatsen, …), vragen over op dat ogenblik actuele thema's (fiscale attesten, wijzigingen van de dienstregelingen) of opgevangen geruchten. Voor vragen in verband met nieuwe producten en/of regels volstaat meestal een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van de NMBS-Groep.

Dit jaar kregen wij ook opvallend veel vragen over aangelegenheden die ons niet onmiddellijk aanbelangen: zoals bijvoorbeeld over de mutualiteit van de NMBS-Groep (vaak naar aanleiding van een overlijden of opname in een verzorgingstehuis) of om te weten of men bij het inleveren van de nummerplaat van de auto naast een gratis bus-abonnement ook een treinkaart ontvangt.

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

2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 3.664 klachten van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

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

-1.371 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht

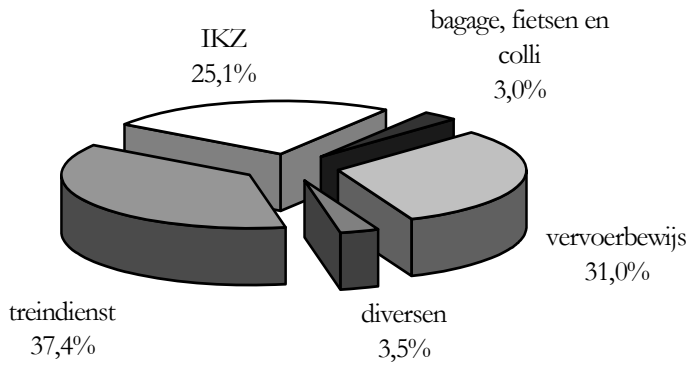
-1.135 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen

- 918 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)

- 129 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, …)

- 111 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli

Klachtenpakket per groep



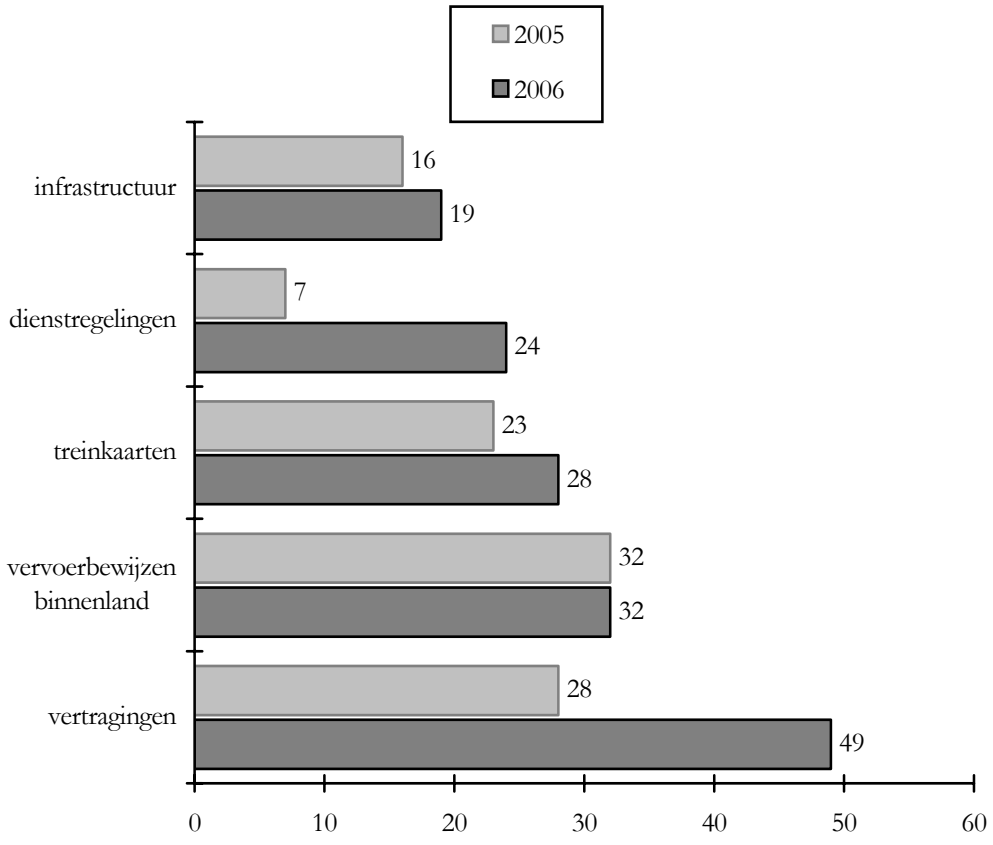
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ …).

Top vijf per categorie

Wat het klachtenaantal betreft, scoren in 2006 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	583
- vervoerbewijzen binnenland:	383
- treinkaarten:	340
- dienstregelingen:	283
- infrastructuur:	225

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

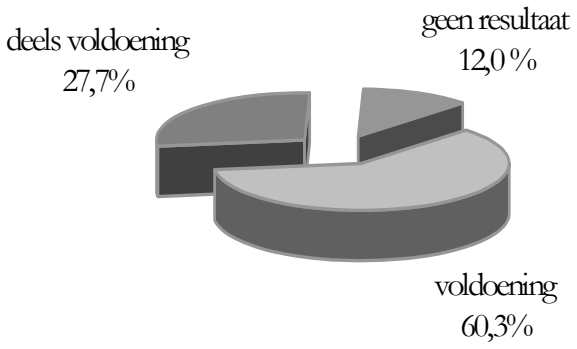


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 3.664 nieuwe dossiers geopend waarvan er, eind december 2006, nog 923 in behandeling zijn.

In de 2.741 afgewerkte dossiers is er:

- 1.653 keer voldoening
- 759 keer deels voldoening
- 329 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 88% dus van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.
Dit toont aan dat het grootste deel van de klachten ernstig is en door de NMBS-Groep als dusdanig wordt behandeld.

In 60,3% van de gevallen wordt de concrete vraag van de klant door de NMBS-Groep naar behoren ingelost.

In 27,7% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger:

- het feit dat hij een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo erkent de NMBS-Groep bijvoorbeeld dat de capaciteit van een bepaalde trein tijdens de piekuren ontoereikend is; omdat de desbetreffende trein naar een kopstation rijdt (type luchthaven), moet het stel voor de terugrit gekeerd worden, wat een vrij omslachtige beweging is. Hoewel men het

probleem daarmee zou kunnen oplossen, kan de NMBS-Groep geen dubbeldeks-materieel inzetten zolang de bestelde stuurpostrijtuigen niet geleverd zijn;

- soms kan het probleem van de klant slechts gedeeltelijk opgelost worden, bijvoorbeeld wanneer de klant vraagt dat hij in het kleine station in zijn buurt ook terecht zou kunnen voor internationale producten. Na onderzoek gaat de NMBS-Groep akkoord om in het station via een ander kanaal (bijvoorbeeld internet) bestelde internationale tickets (TCV) te laten afhalen, maar zij reikt geen oplossing aan voor HST-producten. Een ander voorbeeld: na de officiële sluiting van de beveiligde fietsenstalling, gaat de NMBS-Groep akkoord om de fiets van een abonnee elders in het station te laten stallen voor de resterende looptijd van het abonnement.

Hoewel het bilan voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS-Groep de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat zij een oplossing zal uitwerken in het kader van de toekomstige dienstregeling. Wanneer die beloofde regeling echter uitblijft, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' klant. Een ander voorbeeld met hetzelfde resultaat: een klant klaagt erover dat in Brussel-Zuid, hoewel er een rookverbod is, nog asbakken aanwezig zijn. Hij vraagt deze te verwijderen en meer stickers aan te brengen 'verboden te roken'. De NMBS-Groep belooft dit te doen. Na enkele weken stelt de klant vast dat hiervan nog niets in huis is gekomen.

Bij 12% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

4. ADVIEZEN

4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

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

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

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

In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al om het ongenoegen weg te nemen.

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

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

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

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

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

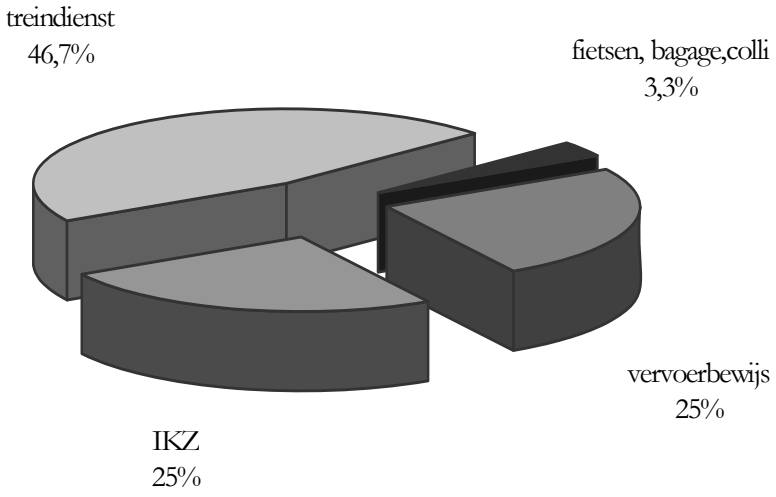
De ombudsman bracht vorig werkjaar 60 adviezen uit, waarvan:

- 42 in Nederlandstalige
- 18 in Franstalige dossiers

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 60 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 28 met betrekking tot de treindienst
- 15 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 15 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 2 adviezen die tot de groep 'Fietsen, Colli, Bagage' behoren.

Adviezen per groep



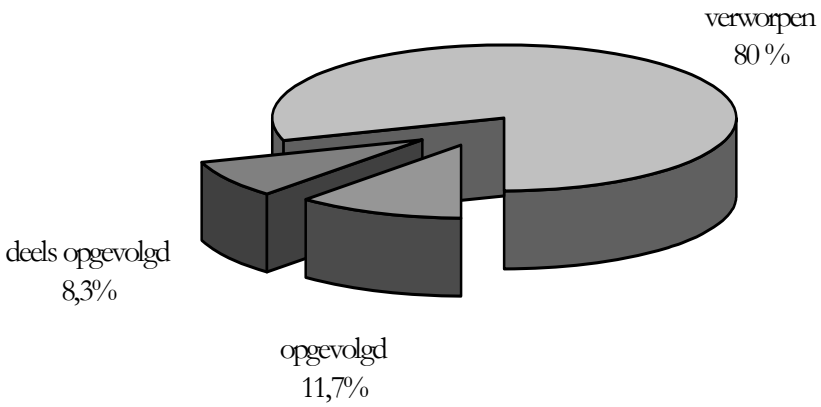
De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

4.3. RESULTATEN

Eind januari 2007 had de NMBS-Groep alle uitgebrachte adviezen beantwoord.
Van deze 60 adviezen werden er

- 48 door de NMBS-Groep afgewezen
- 7 opgevolgd
- 5 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 20% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 80% van de adviezen werd verworpen.



Opvolging adviezen 2005

Er waren bij de publicatie van vorig jaarverslag nog 9 dossiers met advies in behandeling. Daarvan zijn de resultaten: 8 adviezen verworpen en 1 advies deels opgevolgd.
De afgewezen dossiers handelen over: het niet toekennen van een compensatie voor de staking van 7 oktober 2005 aan de treinkaarthouders maar wél aan wie een Railflex-treinkaart gebruikt (6 dossiers), een buitenlandse klant die door verkeerde informatie de trein naar de luchthaven en finaal ook het vliegtuig mist, en het aanrekenen van een 'boete' aan een reiziger zonder vervoerbewijs die nochtans voor het instappen de treinbegeleider had verwittigd.
Het deels opgevolgde advies betreft de toekenning (vanaf 1 februari 2006) van een gratis parkeerabonnement aan de houders van een schooltreinkaart.

4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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

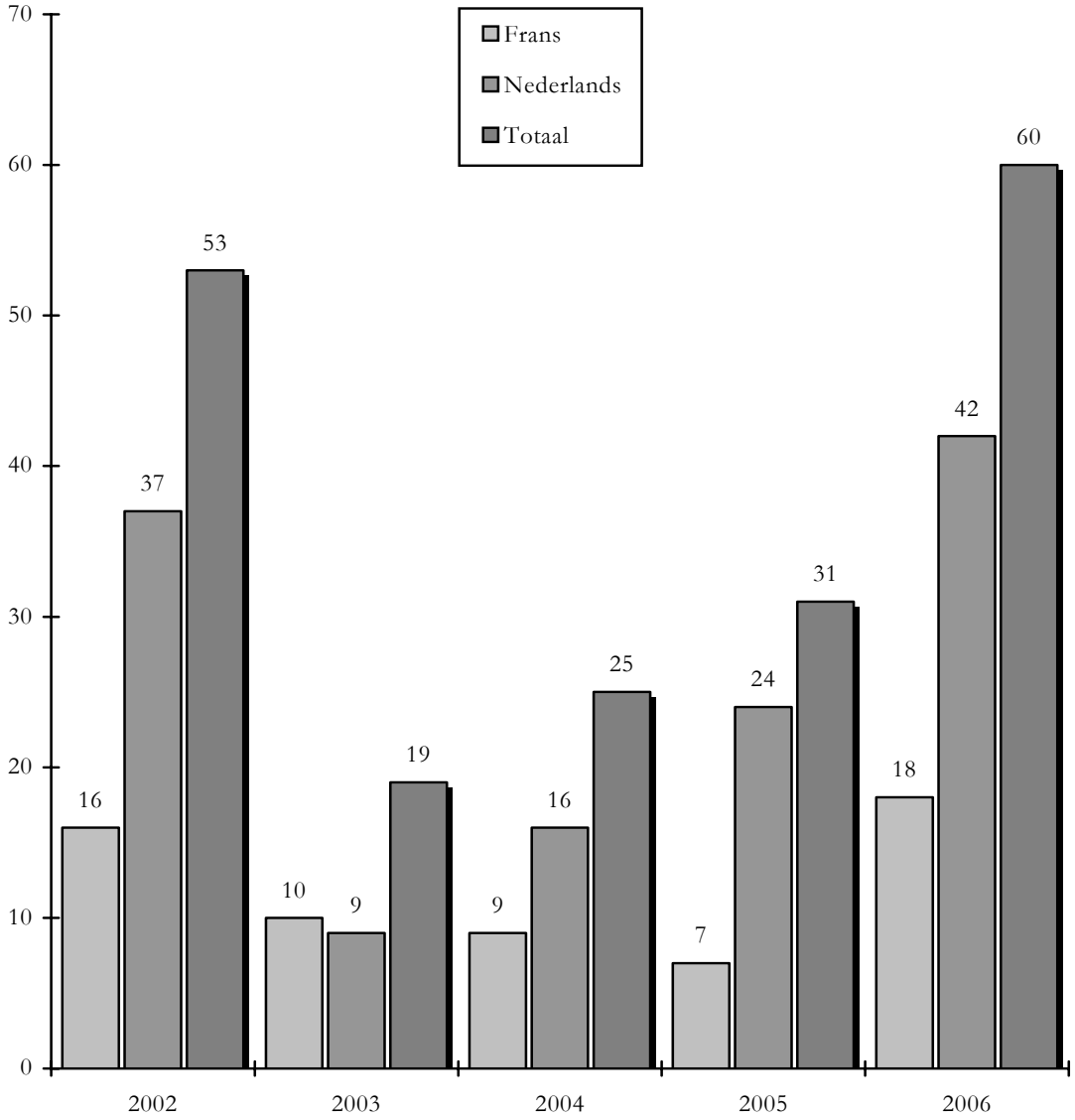


Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

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

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

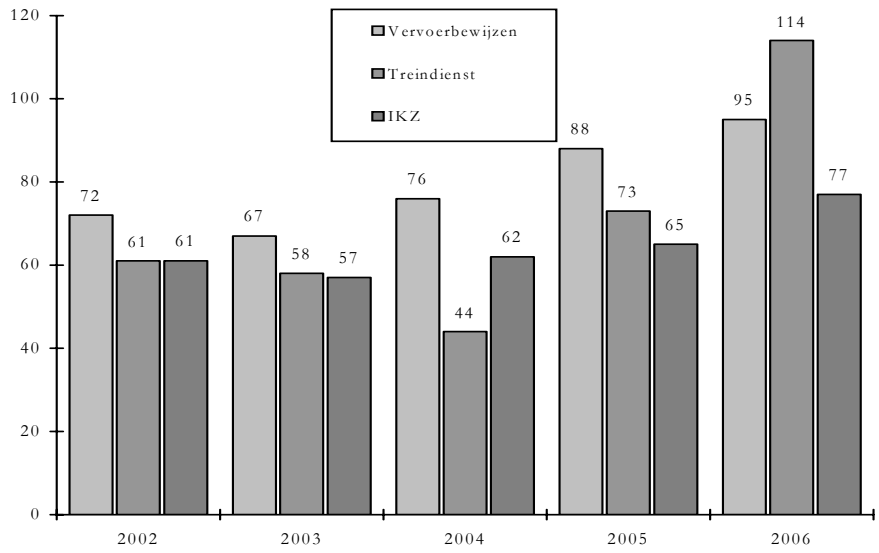
Evolutie van de grootste klachtengroepen

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 61 dossiers in 2002, 58 in 2003, 44 in 2004 en 73 in 2005. In 2006 steeg dit tot gemiddeld 114 dossiers per maand.

De 'vervoerbewijzen' halen in 2002 gemiddeld 72 klachten per maand. In 2003 worden maandelijks 67 dossiers geopend. In 2004 zijn er dat gemiddeld 76 per maand. In 2005 zijn dat gemiddeld 88 klachten per maand. In 2006 werden gemiddeld 95 dossiers per maand over vervoerbewijzen geopend.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2002 is 61, in 2003 tellen we maandelijks 57 dossiers. 2004 wordt afgesloten met gemiddeld 62 dossiers per maand terwijl in 2005 gemiddeld 65 dossiers per maand worden geopend. In 2006 waren er gemiddeld 77 dossiers over IKZ.

Grafiek van de maandgemiddelden

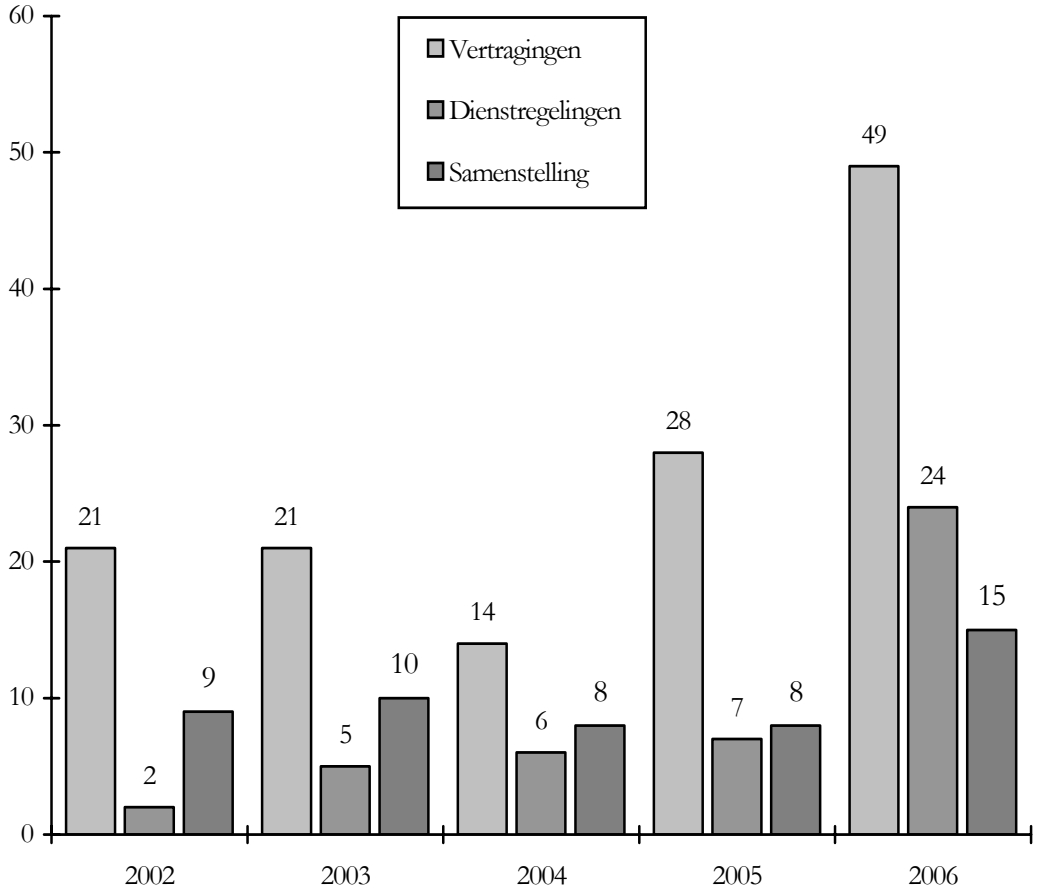


Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2002 en in 2003 zijn er gemiddeld 21 dossiers per maand over 'vertragingen'. In 2004 daalt dit tot 14. In 2005 noteren wij 28 dossiers per maand en in 2006 loopt dit op tot maandelijks 49 dossiers.
In 2002 worden er voor 'dienstregelingen' gemiddeld 2 dossiers per maand genoteerd, in 2003 zijn er dat 5 terwijl er in 2004 gemiddeld 6 dossiers per maand over dit onderwerp worden geteld. In 2005 zijn er dat gemiddeld 7 per maand en 24 in 2006. Uiteraard speelt de dienstregelingswijziging van 10 december 2006 daarbij een grote rol.

De categorie 'samenstelling' telt in 2002 gemiddeld 9 dossiers per maand terwijl er dat in 2003 10 waren. In 2004 en 2005 noteerden wij telkens gemiddeld 8 dossiers per maand en 2006 loopt dit op tot gemiddeld 15 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



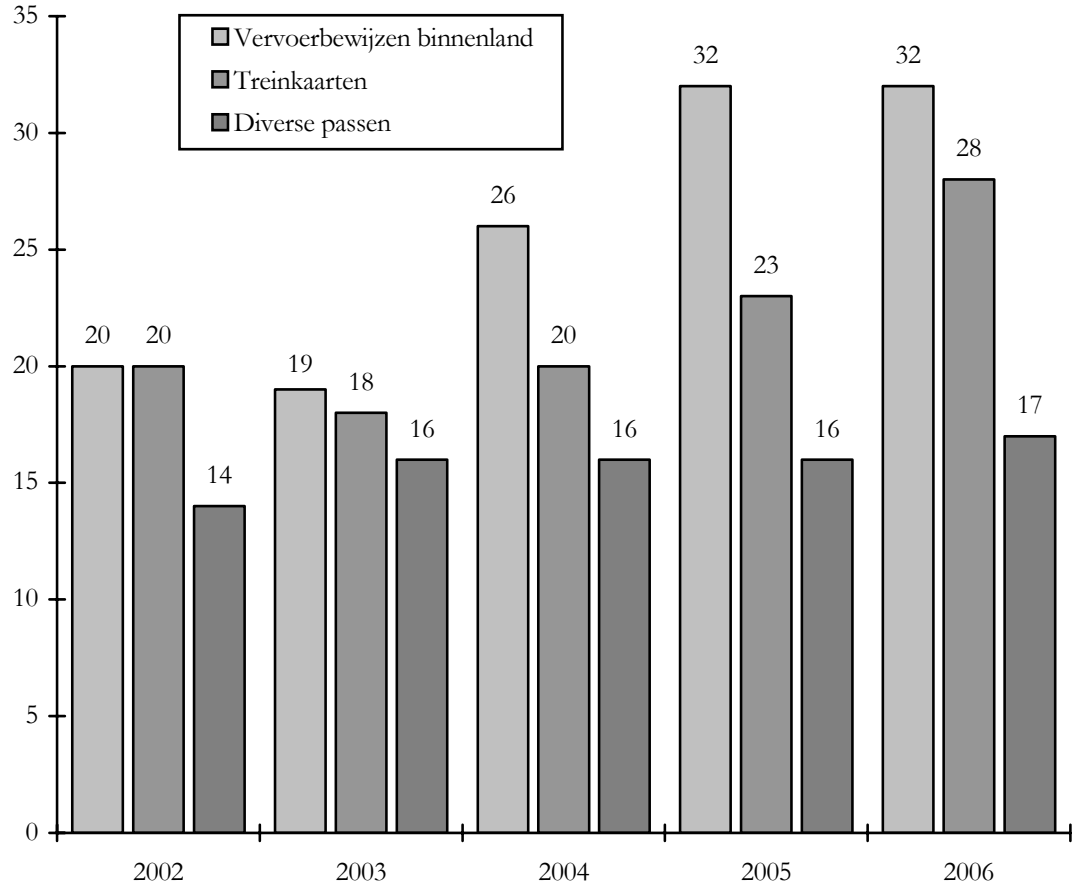
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2002 bedraagt het maandgemiddelde 'vervoerbewijzen binnenland' 20 dossiers. In 2003 zijn er gemiddeld 19 dossiers per maand terwijl 2004 wordt afgesloten met gemiddeld 26 dossiers per maand over dit onderwerp. In 2005 worden over dit onderwerp gemiddeld 32 dossier per maand geopend. In 2006 zijn dat eveneens gemiddeld 32 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde betreffende 'treinkaarten' is 20 in 2002, 18 in 2003, 20 in 2004 en 23 in 2005 en 28 in 2006.

De 'diverse passen' tellen in 2002 een maandgemiddelde van 14 dossiers. Zowel in 2003 als in 2004 en 2005 zijn in deze categorie maandelijks gemiddeld 16 dossiers geopend. In 2006 waren dat er gemiddeld 17 per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



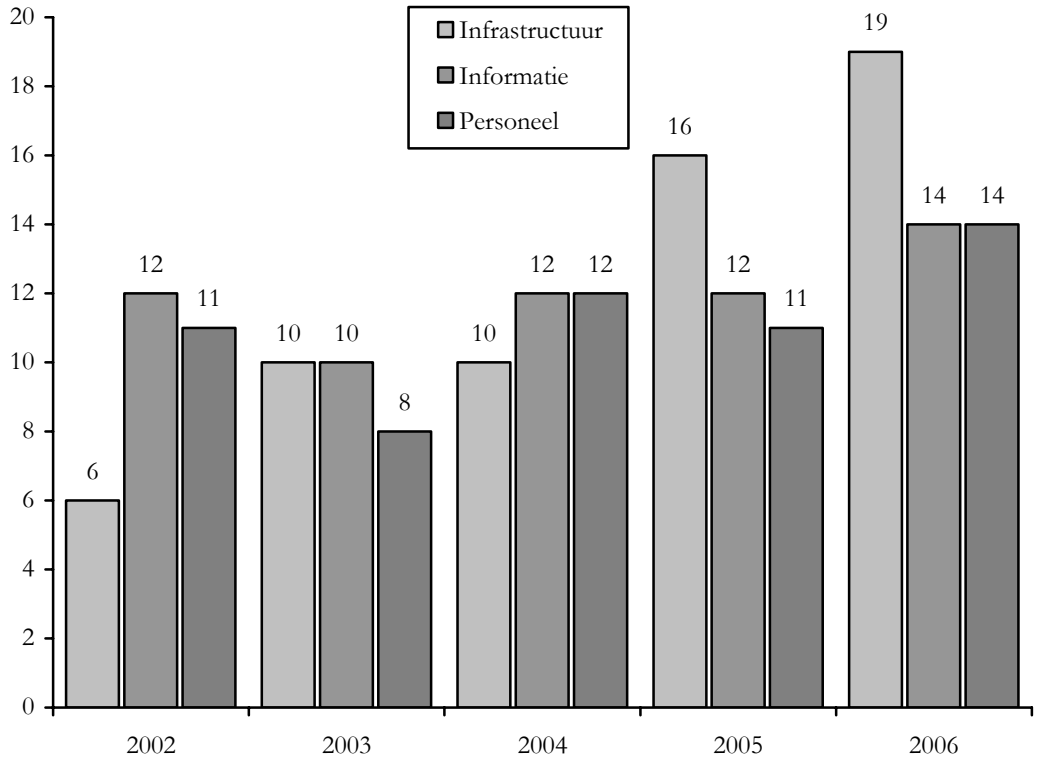
Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De rubriek 'infrastructuur' haalt in 2002 een maandgemiddelde van 6 dossiers. In 2003 en 2004 loopt dit op tot gemiddeld 10 dossiers per maand. Via 16 dossiers in 2005 stijgt dit tot maandelijks gemiddeld 19 klachten in 2006.

Dossiers over 'informatie' halen in 2002 een maandgemiddelde van 12. In 2003 wordt een maandgemiddelde van 10 dossiers geteld waarna er in 2004 en 2005 opnieuw gemiddeld 12 dossiers per maand zijn. In 2006 noteerden wij maandelijks gemiddeld 14 klachten over informatie.

De categorie 'personeel' haalt in 2002 een maandgemiddelde van 11 dossiers. In 2003 is dit gedaald tot 8 dossiers om in 2004 opnieuw te stijgen tot 12 dossiers. In 2005 was er een lichte daling naar maandelijks 11 dossiers en voor 2006 noteerden wij opnieuw een stijging naar 14 klachten per maand in 2006.

Grafiek van de maandgemiddelden



Evolutie van de klachten per categorie

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

Categorie	jaarverslag 2002	jaarverslag 2003	jaarverslag 2004	jaarverslag 2005	jaarverslag 2006
Vertragingen	253	255	166	332	583
Vervoerbewijzen binnenland	244	223	308	380	383
Treinkaarten	239	219	242	274	340
Dienstregelingen	26	61	75	88	283
Infrastructuur	76	117	120	195	225
Diverse passen	165	194	193	195	203
Samenstelling van de treinen	113	118	92	92	178
Informatie	139	116	144	148	172
Personeel	133	92	148	134	165
Dienstverlening	127	126	109	126	160
Aansluitingen	84	76	76	107	139
Internationale vervoerbewijzen	157	131	106	149	130
Afschaffingen	150	106	46	167	120
Algemene voorwaarden	153	156	100	90	80
Andere vervoerbewijzen	56	41	60	63	79

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

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

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

Kaderteksten en verwijzingen

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

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

Foto NMBS-Groep

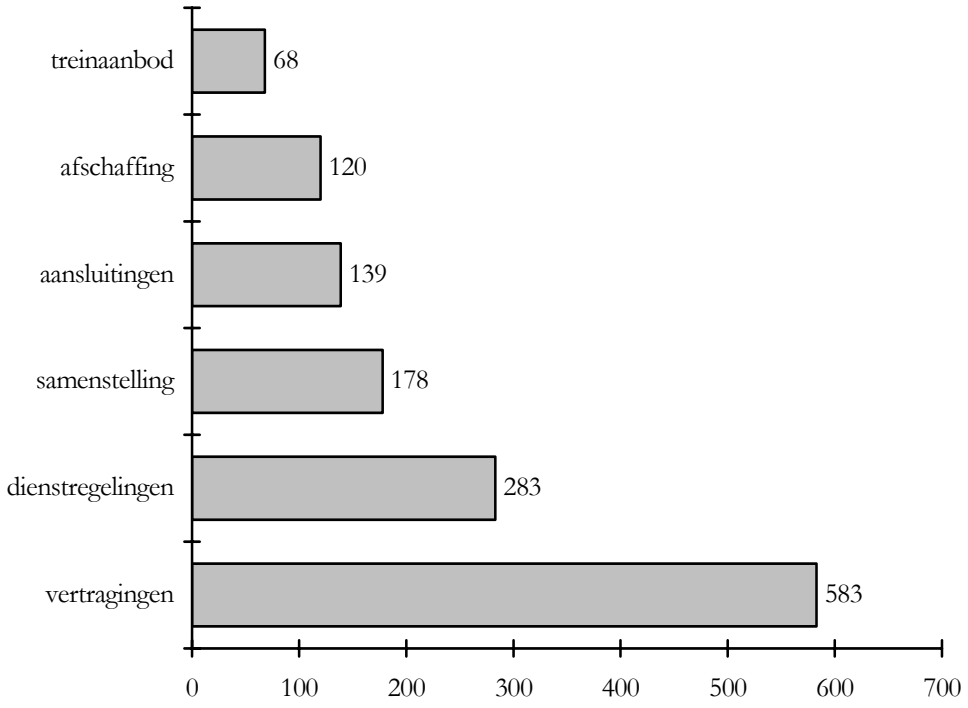
1.1. TREINDIENST

Met 1.371 klachten of 37,4% komt de groep 'Treindienst' op de eerste plaats.

Het betreft hier klachten over:

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

Klachtenpakket per categorie



1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

In 2006 ontving de ombudsman 583 klachten die expliciet handelen over 'vertragingen' en 139 klachten over slechte of door een treinvertraging verbroken voorziene 'aansluitingen'.

Samen vertegenwoordigen die twee categorieën dus ongeveer 20% van het totale aantal klachten.

JAAR	KLACHTEN BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
2000	2416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2486	728	29,3	253	10,2
2003	2339	690	29,5	255	10,9
2004	2378	530	22,3	166	7,0
2005	2961	871	29,4	332	11,2
2006	3664	1371	37,4	583	15,9

Uittreksel uit bijlage 13 van het beheerscontract tussen de Staat en de nv. NMBS (met betrekking tot het binnenlands en grensoverschrijdend reizigersverkeer – Belgisch Staatsblad 22 september 2005).

Door de NMBS-Groep te leveren statistieken.
(…)
Jaarlijks (uiterlijk op 30 april)

Behalve bij onbeschikbaarheid van de historiekgegevens, worden de volgende gegevens voorgesteld onder de vorm van statistische reeksen die twee jaar vóór het jaar van inwerkingtreding van dit contract beginnen.

• Regelmaat
- Regelmaat binnenlands en grensoverschrijdend reizigersverkeer
◊ percentage treinen, zonder neutralisatie, met maximum 5 minuten vertraging aan het eindpunt:
→ in het algemeen
→ per relatie

◊ percentage afgeschafte treinen, geheel of gedeeltelijk;
◊ percentage treinen, zonder neutralisatie, met maximum 5 minuten vertraging bij aankomst in Brussel (Brussel-Noord of Brussel-Zuid), per lijn;
◊ percentage treinen, zonder neutralisatie, met maximum 5 minuten vertraging aan het eindpunt:
→ op een werkdag (maandag tot vrijdag) per periode van de dag:

• daluren
• ochtendpiek
• avondpiek
→ op een zaterdag, zon- en feestdag
◊ globaal percentage met maximum 5 minuten vertraging op het eindpunt, na neutralisatie van de gevallen van overmacht, grote investeringswerken en langdurige vertragingszones om veiligheidsredenen.

Driemaandelijks (uiterlijk 2 maanden na de beschouwde periode)

• Evolutie van het verkeer
- Regelmaat binnenlands en grensoverschrijdend reizigersverkeer

◊ Percentages, zonder neutralisatie, van de treinen:
→ die op tijd zijn
→ met maximaal 5 minuten vertraging
→ met een vertraging tussen 6 en 30 minuten
→ met meer dan 30 minuten vertraging
→ die afgeschaft werden.

◊ Percentage geprogrammeerde treinen met maximaal 5 minuten vertraging bij aankomst, waarbij de vertragingen te wijten aan gevallen van overmacht, aan de uitvoering van grote investeringsprojecten of aan langdurige snelheidsbeperkingen om veiligheidsredenen, geneutraliseerd zijn in de te maken berekening.
◊ Percentage van de treinen met meer dan 5 minuten vertraging te wijten aan:
→ gevallen van overmacht
→ de uitvoering van grote investeringsprojecten
→ langdurige snelheidsbeperkingen om veiligheidsredenen.

Hoe wordt de stiptheid van een trein gemeten?

De statistieken worden opgemaakt op basis van metingen op het eindpunt van de trein, dus bij aankomst in het eindstation. Treinen die ook de Brusselse noord-zuidverbinding doorrijden worden bij begin daarvan ook geregistreerd voor het aspect stiptheid. Naargelang de lijn gebeurt dit in Brussel-Noord of Brussel-Zuid.

Wanneer is er vertraging volgens de NMBS-Groep?

De NMBS-Groep spreekt van een trein met vertraging van zodra deze meer dan 5 minuten vertraging oploopt. Dit betekent dus dat voor de berekening van de stiptheid het aantal treinen dat niet meer dan 5 minuten vertraging bij aankomst heeft wordt vergeleken met het totaal aantal gereden treinen. Dit wordt dan uitgedrukt in een percentage. Nu hanteert de NMBS-Groep een correctie van een aantal evenementen die wel vertraging veroorzaken voor de reizigers, maar die in de statistiek niet worden meegenomen. Zij gebruikt daartoe het begrip 'neutralisatie'. Wat houdt dit in? Vertragingen als gevolg van overmacht (overstroming, uitzonderlijke weersomstandigheden, ongevallen veroorzaakt door derden, persoonsongevallen…) maar ook grote investeringswerken die vertragingen genereren, tellen de facto niet mee in de algemene beoordeling van de stiptheidsprestatie.

Het stiptheidscijfer met neutralisatie is dan het resultaat van volgende bewerking:

- aantal treinen die meer dan 5 minuten vertraging hebben bij aankomst
  - door overmacht
  - door grote investeringswerken
- vermeerderd met het aantal treinen die niet meer dan vijf minuten vertraging bij aankomst hebben

en dit alles gerelateerd in procenten aan het totaal aantal gereden treinen.

Treinen die afgeschaft worden, worden niet in de vertragingsstatistieken opgenomen, maar afzonderlijk opgelijst.

Noteer dat een afgeschafte trein niet noodzakelijk betekent dat deze helemaal niet gereden heeft; ook wanneer een trein na bijvoorbeeld 90% van zijn traject wordt geschrapt, spreekt men van een afgeschafte trein.

Globaal percentage treinen met maximum 5 minuten vertraging op hun eindpunt

jaar	stiptheid zonder neutralisatie[1]	stiptheid met neutralisatie[1]	aantal afgeschafte treinen (geheel of gedeeltelijk)
2000	90,7%	93,6%	5836[2]
2001	91,2%	94,2%	9657[2, 3]
2002	92,6%	95,2%	6228[2]
2003	92,6%	95,3%	6807[2]
2004	93,2%	95,7%	6909[2]
2005	91,9%	94,8%	8426[1]
2006	90,3%	94,0%	8801[1]

Dat de stiptheid van het treinverkeer de basis van een goede dienstverlening blijkt voor de klanten, wordt door de ervaring op het terrein telkens weer bevestigd.

Bij aanhoudende vertragingen, valt een deel van het begrip van de klanten voor (kleinere) tekortkomingen van het transportbedrijf weg.

Dit laatste is geen nieuw gegeven voor degenen die actief naar klanten luisteren. We wezen er vroeger al op dat klanten bijzonder gevoelig zijn voor het verzekeren van aansluitingen, niet alleen met andere treinen, maar ook met bussen. Op het terrein is daar de laatste jaren hard aan gewerkt. De tabellen met wachttijden voor aansluitingen in een aantal stations en de elektronische borden van ARIBUS die de aansluitingen trein-bus moeten optimaliseren, zijn daarvan de voornaamste getuigen.

---

[1] Bron: Infrabel n.v.
[2] Bron: Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.
[3] Het hoge cijfer moet toegeschreven worden aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

Uiteraard zijn de moeilijkste beslissingen deze die moeten genomen worden in onverwachte situaties. Een klant in de best mogelijke omstandigheden een aansluiting verzekeren, is hier het hoofddoel, ook al is het probleem zeer complex en moet er soms snel beslist worden[1]. Daarenboven zijn de belangen van de reizigers niet altijd dezelfde, ja zelfs soms tegengesteld: degenen die extra moeten wachten om verder te reizen omdat de NMBS-Groep de aansluiting wil verzekeren, sakkeren. Degenen die nog moeten toekomen, sakkeren dan weer wanneer er op hen niet (lang genoeg) gewacht wordt. De NMBS-Groep moet dan beslissen in functie van een aantal parameters. Zo kan het feit dat ook de wachtende trein tijdens de verdere reis nog belangrijke aansluitingen moet verzekeren een doorslaggevende factor zijn. Of de situatie in een station (bijvoorbeeld in Brussel) laat eenvoudigweg niet toe dat een perron bezet blijft door een wachtende trein. Toch pleit de ombudsman om de facto zoveel mogelijk met reizigersminuten rekening te houden: weeg de omvang van de totale vertraging van de reizigers in de twee treinen af en beslis. Spoorvervoer is en blijft uiteraard collectief vervoer, met alle voor- en nadelen vandien.

We wezen er vroeger al herhaaldelijk op dat cijfers die wijzen op treinen die op tijd komen perfect kunnen verbergen dat reizigers niet op tijd komen. Bij de aansluitingsproblematiek is het dus een bijzonder belangrijk gegeven om de bekommernis eerst naar de reizigers te laten gaan.

Maar zelfs over de vraag hoe stipt de treinen nu in de realiteit wel rijden, bestaan er op het eerste zicht nogal wat uiteenlopende cijfers en dus meningen. In 2006 verschenen twee lezenswaardige publicaties, gebaseerd op enquêtes. Het kwaliteitsonderzoek uitgevoerd door Test-Aankoop (waarvan de resultaten verschenen in november 2006) analyseerde op basis van een 6.000-tal ingevulde vragenlijsten meerdere aspecten van kwaliteit van de dienstverlening, waarvan de stiptheid er één van was.

De Bond voor Trein- Tram- en Busgebruikers (BTTB) organiseerde een stiptheidsmeting tussen 18 september en 31 oktober 2006 en ontving meldingen van 6.300 verplaatsingen.

Beide organisaties kwamen tot resultaten over stiptheid die merkelijk slechter waren dan de officiële cijfers gepubliceerd door de NMBS-Groep.

Het klopt dat de ombudsman zeer veel kritische opmerkingen en/of vragen krijgt over de door de NMBS-Groep gepubliceerde cijfers over stiptheid. Wie heeft het bij het rechte eind?

In de eerste plaats lijkt het ons zeer belangrijk dat de NMBS-Groep in haar voorstelling en beoordeling van vertragingen een taal spreekt waarin haar klant de realiteit van de (dagelijkse) ervaringen weerspiegeld ziet. Een paar voorbeelden kunnen veel duidelijk maken, zowel over cijfers en realiteit als over de relevantie van de gebruikte methodes.

Een trein vertrekt te Oostende om via Gent naar Antwerpen-Centraal te rijden. Tot Gent-Dampoort verloopt alles goed. Vanaf dit station loopt de trein een drietal minuten vertraging op, die in Sint-Niklaas al 10 minuten bedraagt. In Antwerpen-Berchem is de vertraging al 17 minuten. Er wordt beslist de trein niet verder te laten rijden naar Antwerpen-Centraal.

---

[1] Jaarverslag 2005, bladzijde 70.

Bij aanvang van de treinrit naar Oostende (dus vanuit Antwerpen-Berchem en niet Antwerpen-Centraal zoals de dienstregeling voorziet), heeft dezelfde trein 8 minuten vertraging. In Sint-Niklaas is dat 9 minuten, te Lokeren vertrekt hij met 11 minuten, te Gent-Dampoort met 12 minuten. Bij aankomst in Gent-Sint-Pieters heeft de trein 11 minuten, bij aankomst te Aalter 6 minuten, te Brugge 7 minuten en in Oostende, eindbestemming, 6 minuten.
De officiële resultaten zijn de volgende.

Voor de trein Oostende/Antwerpen-Centraal: geen vertraging genoteerd want de trein werd afgeschaft vanaf Antwerpen-Berchem en afgeschafte treinen worden niet in de vertragingsstatistiek opgenomen, maar afzonderlijk opgelijst.
Voor de terugrit Antwerpen-Centraal/Oostende: vertraging van 6 minuten.

De realiteit voor de reiziger is de volgende.

De reiziger met bestemming Antwerpen-Centraal heeft wel degelijk vertraging: niet de 17 minuten die te Antwerpen-Berchem werden gerealiseerd, maar wellicht tot 30 minuten, want te Antwerpen-Berchem moet deze klant nog een andere trein nemen naar Antwerpen-Centraal.
De reiziger die in Antwerpen-Centraal de trein naar Oostende wil nemen, moet eerst een andere trein nemen tot Antwerpen-Berchem en daar overstappen (in casu: van perron naar perron in een station met maar één perrontunnel op de kop van het perron én waar men zich makkelijk vastloopt in de drukke perrontunnel).
Daarenboven blijft de open vraag wat er gebeurt met de aansluitingen te Sint-Niklaas en later te Gent-Sint-Pieters.
In de trein zelf, werd na vertrek ervan in Antwerpen-Berchem volgende mededeling omgeroepen: 'de trein is met een achttal minuten vertrokken omdat op reizigers uit Antwerpen-Centraal werd gewacht'.

Is dit een bijzonder gekozen voorbeeld? Neen. Het illustreert hoe een methode van meten, die bekend is en die de correcte gegevens volgens die methode registreert, niet geschikt is om de realiteit die achter het gemeten fenomeen steekt op een goede manier weer te geven. Anders gezegd: deze methode is niet geschikt om als argument te gebruiken in een debat met klanten die wel degelijk over hun dagelijkse ervaringen spreken.
Deze klanten zien hun onaangename ervaringen en de praktische problemen daaraan verbonden niet graag geminimaliseerd of weggeveegd door algemene cijfers gebaseerd op een methode van meten die deze realiteit onmogelijk kan dekken. Zeker in een periode van mindere stiptheid, wordt argumenteren door het vervoerbedrijf aan de hand van algemene gemiddelden een bijzonder heikele zaak.

Waar faalt de methode van de NMBS-Groep? Ze is wel degelijk duidelijk want ze stelt expliciet hoe er gemeten wordt. Maar ze is totaal ongeschikt om de ervaring van elke dag van de reizigers weer te geven. Ze is als statistisch instrument misschien een goede parameter om op Europees niveau de prestaties van spooroperatoren - mits inachtname van een aantal specificiteiten - te vergelijken; ze kan een graadmeter zijn in conventies die worden afgesloten met allerlei contractanten en instanties, maar ze is zeker niet het geëigende instrument om de polsslag van het dagelijkse (pendel)verkeer te meten.

Eens te meer pleit de ombudsman ervoor om ook dit debat op een open wijze te voeren. Wie in staat is om na te gaan of een reiziger meer dan 15 minuten vertraging had in het kader van een compensatieregeling, moet dus ook in staat zijn te weten welke de reizigersrealiteit van elke dag is. Infrabel nv. stelt thans trouwens onomwonden dat zij op diverse punten de stiptheid meet en dus niet enkel op de eindpunten van een traject.

Een ander voorbeeld. Wij volgden een aantal treinen op de relatie Dinant/Brussel en Brussel/Luxemburg tussen 1 september 2006 en 31 december 2006 (84 werkdagen, dus geen weekends; uiteraard zijn dit cijfers zonder 'neutralisatie').

De gemeten resultaten waren de volgende.

- Voor de trein Dinant/Brussel, vertrek 's morgens om 6.13 uur (IC2427):

  33% van de ritten met een vertraging kleiner dan of gelijk aan 5 minuten.

- Voor de trein Dinant/Namen/Brussel, vertrek 's morgens om 7.13 uur (IC2428):

  32% van de ritten met een vertraging kleiner dan of gelijk aan 5 minuten.

- Voor de trein Luxemburg/Brussel, vertrek te Ciney om 7 uur en aankomst te Brussel-Centraal (IC2128):

  18% van de ritten met een vertraging kleiner dan of gelijk aan 5 minuten.

- Voor de trein Brussel-Zuid/Luxemburg, vertrek te Brussel-Centraal om 16.40 uur en aankomst te Ciney (IC2116):

  32% van de ritten met een vertraging kleiner dan of gelijk aan 5 minuten.

- Voor de trein Brussel-Centraal/Dinant, vertrek te Brussel-Centraal om 17.10 uur (IC2417)

  44% van de ritten met een vertraging kleiner dan of gelijk aan 5 minuten.

Het moet duidelijk zijn dat de pendelaars die deze treinen gebruiken zich niet herkennen in algemene cijfers over stiptheid, al dan niet met neutralisatie. Het spoorbedrijf heeft er dus alle belang bij deze realiteiten te onderkennen en het debat met de klanten of zij die hen vertegenwoordigen daarom niet uit de weg te gaan.
Reeds in de jaren negentig vroeg de ombudsman om op zijn minst de stiptheidscijfers te publiceren, opgedeeld voor de spitsuren en de daluren, werkweek of weekend. Daarmee wou hij reeds een eerste pas laten zetten naar een meer realiteitsgebonden benadering.

Juist omdat de herkenning door de klant van de globale eigen ervaring in wat het vervoerbedrijf daarover vertelt zo belangrijk is voor het vertrouwen van die klant in dat bedrijf en dus voor de relatie klant-spoorwegbedrijf in het algemeen, blijkt een attitude van betrokkenheid zo belangrijk.

Het is volgens de ombudsman ook de enige manier om de hele problematiek finaal te kunnen objectiveren. De bedoeling kan niet zijn alles in een negatief daglicht te stellen.

De bedoeling moet juist zijn om de sterke punten te duiden maar evenzeer de zwakke, en open te staan voor het debat en de suggesties daarover.

Dit laatste aspect mag niet onderschat worden in het kader van het algemeen begrip dat klanten in moeilijke periodes zullen blijven opbrengen voor 'hun' spoorwegbedrijf.

Het debat moet voluit en zorgvuldig gevoerd worden, wars van slogans en algemeenheden. Het moet in de eerste plaats als doel hebben de oorzaken van de vertragingen bloot te leggen, ze te analyseren en er de nodige acties aan te verbinden. Dat laatste zal er wellicht toe leiden dat de manier van overleg met de overheid over de doelstellingen die moeten vastgelegd worden in een beheerscontract anders kan verlopen: in functie van de mogelijkheden en de snelheid van outputsturing kan een bindend en duidelijk afsprakenkader worden vastgelegd met doelstellingen op (lange) termijn.

Dit kan beide partijen de ruimte geven om realistische engagementen aan te gaan en wederzijdse verantwoordelijkheden te nemen op basis van de te sturen elementen.

Opdat het debat in een dergelijke complexe materie voluit zou kunnen gevoerd worden, pleit de ombudsman ervoor om in een overgangsperiode de binding tussen stiptheid en tarifaire aanpassingen los te laten. [1]
Door het loslaten van die band hoeft de NMBS-Groep niet te vrezen voor de financiële stok achter de deur wanneer over cijfers gediscussieerd wordt. In het belang op termijn van de kwaliteit van de dienstverlening in het algemeen en het vertrouwen (en dus het noodzakelijk maatschappelijk draagvlak) van de klant in het openbaar vervoer in het bijzonder, lijkt dit een belangrijke voorwaarde.

Compensaties voor vertragingen

Sinds 1 september 2006 heeft de NMBS-Groep deze regeling ingevoerd in samenspraak met de Federale Overheid.

Sindsdien kan aanspraak gemaakt worden op compensatie voor vertragingen van minstens 120 minuten (50% van de prijs van het desbetreffende treintraject; de klant ontvangt minimum 2,50 euro) of voor herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer op dezelfde verbinding (10% van de prijs van de betrokken treintrajecten; ook hier ontvangt de klant minimum 2,50 euro).

[1] Thans wordt een deel van de mogelijke verhoging van de tarieven elk jaar afhankelijk gemaakt van de stiptheid die bereikt werd in het voorgaande jaar. Zie beheerscontract tussen de overheid en de nv. NMBS, Belgisch Staatsblad 31 augustus 2005, artikel 33.

Compensatieregeling vanaf 1 september 2006 voor:

1- langdurige vertragingen van minstens 120 minuten

2- herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer op dezelfde verbinding, dit is tenminste 25 vertragingen tijdens een periode van zes maanden (tussen 1 september en 28/29 februari of tussen 1 maart en 31 augustus).

1. De klant heeft recht op compensatie als hij in zijn bestemmingsstation aankomt met een vertraging van minstens 120 minuten, ook indien hij opeenvolgende treinen nam.
De compensatie bedraagt 50% van de prijs van het treintraject met vertraging, met een minimum van 2,50 euro.

2. De klant heeft recht op compensatie als hij, op zijn gebruikelijke traject, in zijn bestemmingsstation aankomt met een vertraging van 15 minuten of meer, ook als hij opeenvolgende treinen nam.
De compensatie bedraagt 10% van de prijs van de betrokken treintrajecten, met een totaalbedrag van minimum 2,50 euro.
De compensatie wordt uitsluitend berekend op de prijs van het vervoerbewijs voor het treintraject, dus zonder metro, tram of bus voor gecombineerde vervoerbewijzen.
De werkgeversbijdrage in het "treingedeelte" van een treinkaart komt wel in aanmerking voor de berekening.
Beide compensaties kunnen niet worden gecombineerd.

De precieze vertraging is het verschil tussen het voorziene aankomstuur (volgens de officiële dienstregeling van de NMBS) en de werkelijke aankomsttijd. In geval van werken geldt de vooraf aangekondigde, aangepaste dienstregeling. De vertraging wordt steeds geregistreerd bij aankomst van de trein in het Belgisch eindstation van de reis. De compensatie geldt ook indien de klant zijn aansluiting mist als gevolg van vertraging van zijn eerste trein op voorwaarde dat hij in het overstapstation de eerstvolgende trein naar zijn bestemmingsstation neemt.

De berekening van de compensatie is gebaseerd op de prijs van een traject. Een enkele reis wordt beschouwd als één traject, een heen-en-terugreis als twee. Bij een treinkaart (uitgezonderd Campus en Railflex) is het aantal trajecten gebaseerd op het gemiddeld aantal werkdagen in één maand (zijnde 20).
De klant ontvangt zijn compensatie onder de vorm van één of meerdere (nominatieve maar overdraagbare) Waardebonnen, die één jaar geldig zijn. Ze dienen geruild in het station tegen een NMBS-product voor binnenlands verkeer van minstens dezelfde waarde. Voor houders van een treinkaart (ook Campus en Railflex) wordt de compensatie in hun persoonlijke Elektronische Portefeuille gestort.

Er wordt geen compensatie verleend:
- indien de klant niet in het bezit was van een geldig vervoerbewijs op het ogenblik van de treinvertraging
- indien de vertraging werd veroorzaakt door een andere vervoersmaatschappij (DE LIJN, TEC; MIVB) die het voor- of natransport van het treintraject verzekert
- in geval van een staking die tenminste 8 dagen vooraf publiekelijk werd aangekondigd door de erkende vakbondsorganisaties
- in geval van overmacht, bijvoorbeeld natuurrampen of extreme weersomstandigheden
- indien de klant reisde met een Jump Ticket, een MTB-kaart of een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer omwille van zijn beroep (politie, journalisten, zeelui, NMBS…).

Bron: www.nmbs.be

Het principe van de compensatieregeling betekent dat de NMBS-Groep de stiptheid als een essentieel element in haar relatie tot de klant ziet.

Dit principe is een grote en positieve stap voorwaarts. Over de modaliteiten zal naar aanleiding van de eerste evaluatie grondig en creatief moeten nagedacht worden, want het huidige systeem is veel te omslachtig.

Hoe dan ook, wanneer de dossiers na de eerste zes maand afgesloten worden zal een aantal trouwe klanten (want daar spreken we de facto over) toch wel eens nadenken: om in aanmerking te komen voor een vergoeding moet de klant gedurende die 6 maand sowieso minimum 6.15 uur vertraging hebben opgelopen. Sommigen zullen dus wel degelijk opkijken van de gecumuleerde cijfers. Ook in dit kader is het dus belangrijk dat de NMBS-Groep steeds in een klimaat van open debat, en in een taal die de realiteit van het terrein dekt, de communicatie voert.

In dat verband herhalen we nogmaals een paar bemerkingen. Ten eerste erkent de NMBS-Groep dat er vertraging is vanaf 5 minuten te laat. Ze is evenwel slechts bereid de vertraging in rekening te nemen voor compensatie vanaf 15 minuten. Dat lijkt ons problematisch. Vervolgens is er de vaststelling dat eens de klant 15 minuten vertraging heeft, het er dan niet meer toe doet hoeveel die vertraging exact bedraagt, voor zover het niet meer dan 120 minuten wordt. In dat laatste geval geldt immers een andere regeling. Een klant die dus gemiddeld 16 minuten vertraging oploopt bij het indienen van zijn zesmaandelijkse compensatieaanvraag, krijgt evenveel als degene die gemiddeld 28 minuten of meer heeft. En wie 40 keer (veel) te laat kwam, krijgt verhoudingsgewijs niet meer dan degene die 25 keer pech had.

Het is ook terecht wanneer klanten erop wijzen dat een vertraging van 120 minuten op een toch relatief klein spoorwegnet als België, een veel te hoge drempel is. Hier moet opnieuw over nagedacht worden, ook in het kader van de Europese regelgeving.

Hoe dan ook, de wijze waarop de NMBS-Groep zal omgaan met de dossiers bij de eerste vervaldatum (28 februari 2007) zal determinerend zijn voor haar geloofwaardigheid terzake. Er wordt van haar trouwe klanten (want hoe kan men diegenen die in dit vijftien-minutensysteem in aanmerking komen voor vergoeding anders benoemen dan trouwe klanten) zeer veel gevraagd. De finaal symbolische tegemoetkoming zal, wanneer ze zou gepaard gaan met een afstandelijk administratieve benadering, ongetwijfeld het vuur in de pan doen slaan. Voor de overige bemerkingen wil de ombudsman wachten tot na de eerste evaluatie.

1.1.2. DIENSTREGELINGEN

Elk jaar, in december, past de NMBS-Groep haar dienstregelingen aan. In 2006 (vanaf 10 december) waren die wijzigingen ingrijpender dan andere jaren; men mag zelfs stellen dat er sinds de invoering van het nieuwe IC/IR-plan van 1998 geen enkele wijziging meer was van dergelijke omvang.

Sinds een paar jaar vroeg de NMBS-Groep haar klanten trouwens stelselmatig om geduld telkens deze haar aanspraken over dienstregelingsproblemen (te lange rittijden, spreiding van het aanbod tijdens de piekuren, via alternatieve lijnen omgeleide treinen, ...): één en ander zou pas mogelijk worden wanneer zij - na het beëindigen van onder andere de werken op het baanvak Luik/Leuven/Brussel - een grondig hertekende dienstregeling zou invoeren. De aanvankelijk vooropgestelde datum (eind 2005) werd niet gehaald maar op 10 december 2006 was het dan eindelijk zover.

De verwachtingen waren dus hoog gespannen.

In haar motivering van deze nieuwe dienstregeling benadrukt de NMBS-Groep dat deze werd opgesteld in functie van de grootste reizigersstromen en potentiële ontwikkelingen, rekening houdend met de bestaande infrastructuur, grote werken en een economisch gebruik van personeel en materieel.

In het tussen de Overheid en de NMBS-Groep gesloten Beheerscontract[1] wordt een verhoging van de servicekwaliteit aan de meerderheid van de klanten – vooral bestaande uit de pendelaars richting Brussel – opgelegd, en dit met de volgende doelstellingen:

1- optimalisatie van de commerciële snelheid tussen de grootsteden;

2- realisatie van snellere verbindingen met de hoofdstad;

3- een gevoelige verhoging van het aanbod op bepaalde lijnen.

De beoordeling van deze nieuwe dienstregeling is niet evident.

De NMBS-Groep stelde zich vooraf (dit wil zeggen vóór de invoering van de nieuwe dienstregeling) zeer terughoudend op wanneer - door de ombudsman of door haar klanten- vragen werden gesteld over de toekomstige nieuwe schema's: het was daarvoor nog te vroeg, één en ander werd nog bestudeerd of verfijnd, alle nodige informatie zou te gepasten tijde verspreid worden. Kortom, hoe de toekomstige dienstregeling er zou uitzien, was één van de best bewaarde geheimen van de NMBS-Groep… Sommige bedrijven waren daarover niet erg te spreken omdat zij, waar nodig, tijdig hadden willen ingrijpen in de eigen werkorganisatie opdat hun werknemers vlot de trein zouden kunnen blijven nemen[2].

---

[1] Beheerscontract 2005-2007 tussen de Staat en de NMBS nv, KB van 5 juli 2005, Belgisch Staatsblad van 31 augustus 2005, artikel 12.

[2] Uit de enquête die de NMBS-Holding door TNS Dimarso liet uitvoeren in het kader van het Mobilys-forum (tweede editie) bleek dat 72% van de ondervraagden meer gebruik denkt te maken van openbaar vervoer als hun onderneming daartoe concrete maatregelen zou treffen (aangepaste dienstregeling, nieuwe bedrijfslocaties, transportcheques, …). Ook 68% van diegenen die nog geen gebruik maken van het openbaar vervoer, deelt die mening.

Bij gebrek aan concrete informatie over wat de reiziger te wachten stond, kwam onvermijdelijk een geruchtenstroom op gang. Er waren duidelijk grenzen aan het geduld van de bezorgde reiziger die ad rem reageerde en zijn ongenoegen ventileerde naar de NMBS-Groep en naar de ombudsman.

Toen eind november 2006 de nieuwe dienstregeling eindelijk werd voorgesteld op verschillende persconferenties her en der in het land, bleven de reacties van de klanten niet uit: onzekerheid over het nieuwe aanbod, het vertrouwde verplaatsingspatroon dat moet aangepast worden, een trein die werd afgevoerd, het gewijzigde bedieningspatroon van een halte of station, ingekorte of te sterk verlengde aansluitingsmarges,…

Tussen 1 november 2006 en 12 januari 2007 kreeg de NMBS-Groep meer dan 1.500 klachten die specifiek het nieuwe vervoerplan betroffen; de ombudsman kreeg er 262. Dit in stijgende lijn, beginnend met de aankondiging van de concrete wijziging en zeker vanaf 10 december, de dag van de wijziging op het terrein.

Daarenboven ging de stiptheid van het treinverkeer er in de maanden die de wijziging voorafgingen merkelijk op achteruit. De combinatie van dit gegeven met de wijzigingen van 10 december was er voor vele klanten teveel aan.

Afgezien van de technische onvolmaaktheden, die hierna aan bod komen, werd de overschakeling van oud naar nieuw wel degelijk gehypothekeerd door deze aanhoudende vertragingen. Nadien voegde zich daarbij de brand in een tractieonderstation in Brussel-Zuid met gevolgen voor het treinverkeer op het Brusselse grondgebied.

De wijzigingen van 2006 zouden volgens de NMBS-Groep slechts relevant zijn voor 25% van de reizigers. Anders gezegd: voor de overige 75% dus een status quo. Toch kan dergelijke benadering betwistbaar blijken. Zo kan een klant, waarvoor er a priori geen wijziging van de bediening of vertrekuur is voorzien, ondanks alles, volop delen in de effecten van een wijziging waar hij in eerste instantie geen uitstaans mee heeft (heden ten dage 'collateral damage' genoemd). De trein van onze klant heeft misschien moeten wachten op een andere trein, waar wel wijzigingen voorzien waren en die met vertraging reed; of onze klant heeft plots de bezetting van zijn trein bovenmatig zien toenemen tengevolge van verbroken of gewijzigde aansluitingspatronen met andere treinen.

Het is dus bijzonder riskant om met grote nauwkeurigheid op het terrein het aantal reizigers te becijferen (nog meer dan het aantal treinen trouwens) die de niet onbelangrijke wijzigingen aan de lijve hebben ondervonden, zoals dat in december dus het geval was.

Soms is het daarentegen interessanter om aandacht te hebben voor degenen die mistevreden zijn over een nieuwe manier van werken. Sommigen geven uiting aan hun boosheid door te schrijven, anderen door te fulmineren op de perrons. Er zijn er die er zich zwijgend en mistevreden bij neerleggen. En natuurlijk zijn er - gelukkig veel - die gemiddeld best tevreden zijn over de dienstverlening. Maar moeten er werkelijk 300.000 reizigers veel lawaai maken of volop klachten allerhande neerleggen voor er wordt toegegeven dat er wel enkele 'bugs' zijn?

Is het misplaatst te stellen dat 'het dagelijkse wedervaren van de klanten een microscopische kijk op de realiteit geeft, maar de aanzet moet zijn tot een macroscopische visie op de spoorwegexploitatie ten bate van de reizigers en van de mobiliteit zelf van de burger'?[1]

De wrevel bij de klant werd voornamelijk opgewekt door de toon van de initiële berichten over de nieuwe dienstregeling: de problemen op het terrein werden geminimaliseerd aan de hand van het 'kleine aantal' dossiers dat zowel bij de ombudsman als bij de Bond van Trein Tram en Busgebruikers werd ingediend.

De NMBS-Groep had op basis van haar grote ervaring terzake veel onheil kunnen voorkomen door communicatief een andere strategie te voeren. De NMBS-Groep had haar plan kunnen implementeren met de boodschap dat - gezien de grote wijziging en gezien de uiterste complexiteit - zij na korte tijd (twee maand) een evaluatie met mogelijke correcties op basis van de ervaringen op het terrein zou maken. Ze had daartoe alle valabele argumenten. Niemand zal de complexiteit van een dergelijke oefening in twijfel trekken. Daarenboven sorteert een aantal beslissingen een reeks effecten waarvan de impact vooraf soms moeilijk of zelfs helemaal niet te meten is. Zo zal het inleggen van rechtstreekse treinen vanuit Hasselt of Luik naar Brussel ongetwijfeld een aanzuigeffect hebben, zal het versterken van een bepaalde trein of het vervangen door modern materiaal effect ressorteren op de aantrekkelijkheid ervan enz… . Met als gevolg dat de capaciteit van de trein niet meer volstaat en het succesverhaal verandert in een stroom klachten wegens plaatsgebrek.

De NMBS-Groep had zich dus zonder problemen op een zeer open manier kunnen opstellen ten aanzien van haar klanten. Ze heeft de boodschap - na een korte periode van verkeerde inschatting - vrij snel begrepen en bewezen dat zij best in staat is om snel te reageren. Begin 2007 voerde ze opnieuw een aantal wijzigingen door na analyse van de ontvangen klachten. Daarbij probeert ze onder andere tegemoet te komen aan een aantal van de hieronder geformuleerde opmerkingen. Andere problemen zullen pas later kunnen worden opgelost (nadat infrastructuurwerken af zijn) of kunnen in de context van het actuele vervoerplan een bevredigende oplossing vinden voor de klager. Een complex netwerk als een vervoerplan kan immers, zoals gezegd, niet onbegrensd worden gewijzigd zonder op den duur het geheel compleet opnieuw te herzien, iets wat op korte termijn uiteraard onbegonnen werk is.

Hierna volgt een overzicht van de kritiek van de klanten (de spoorlijnen zijn in numerieke volgorde gerangschikt) zoals ze bij de ombudsman terechtkwamen.

- Lijn 15 (Turnhout/Mechelen/Brussel): de te lange verbinding (naar Manage) werd ingekort tot Brussel, maar de stiptheid blijft ontoereikend. De snelle rechtstreekse treinen kampen met capaciteitsproblemen.
- Lijn 16 (Antwerpen/Leuven): aansluitingsproblemen in Aarschot voor de reizigers van en naar de stations tussen Aarschot en Heist-op-den-Berg.

---

[1] Jaarverslag 1999, bladzijde 152.

- Lijn 35 (Hasselt/Leuven/Brussel): de snelle piekuurtrein via de 'Bocht van Leuven' is een succes maar de capaciteit ervan is ontoereikend. In Leuven stelt zich een aansluitingsprobleem en eveneens in Brussel-Noord voor de reizigers naar de Europese wijk.
- Lijn 36 (Leuven/Brussel): aansluitingsproblemen in Leuven; de bediening van de tewerkstellingspool 'Diegem' blijft problematisch, zeker voor wie via Brussel komt en tegen de stroom in reist.
- Lijn 50 en 50A (Kust/Gent/Aalst/Brussel): minder evenwichtige spreiding van de treinen op het baanvak Oostende/Gent en ontoereikende capaciteit, zeker vanaf Gent naar Brussel. Op het baanvak Gent/Aalst/Brussel zijn sinds december 2006 tijdens de piekuren de treinen minder goed gespreid (waardoor de klant de indruk heeft dat er minder treinen rijden) waarin bovendien minder zitplaatsen worden aangeboden; resultaat: algemene overbezetting. Bovendien worden sommige druk beklante stations door minder treinen bediend.
- Lijn 59 (Gent/Antwerpen): het gewijzigde aansluitingspatroon in Gent-Sint-Pieters wordt door de reizigers die van andere lijnen komen niet als een verbetering ervaren; sommige drukke treinen werden vroeger uit dubbeldeks-materieel samengesteld en nu uit gewoon materieel, waardoor overbezetting optreedt.
- Lijn 60 (Sint-Niklaas/Dendermonde/Brussel): sommige nochtans druk beklante stations worden door minder treinen bediend. Doordat twee treinen (volgens de NMBS-Groep op vraag van een aantal klanten) niet langer via de noord-zuidverbinding rijden maar vóór Brussel-Noord via de lijn 28 worden afgeleid naar Brussel-Luxemburg, moeten nogal wat reizigers dus in Jette of Bockstael overstappen. Ook de gebrekkige stiptheid van de nieuwe IR-verbinding Geraardsbergen/Edingen/Halle/Brussel/Dendermonde is problematisch. Eén en ander leidt er toe dat de treinen die wel nog via de noord-zuidverbinding rijden sterk overbezet zijn.
- Lijn 90 (Geraardsbergen/Denderleeuw/Brussel): verlengde overstapmarge in Denderleeuw; door een wijziging van het aansluitingspatroon (de L-trein werd 8 minuten verlaat) worden de klanten verwezen naar de reeds bij aankomst in Denderleeuw overbezette IR-trein naar de luchthaven.
- Lijn 123 (Geraardsbergen/Edingen/Brussel): stiptheids- en capaciteitsproblemen (zie ook lijn 60).

Een veel gemaakte opmerking was ook dat de NMBS-Groep blijkbaar minder oog heeft gehad voor de aansluiting trein/bus.

1.1.3. SAMENSTELLING

Een terugkerend pijnpunt van de laatste jaren is de keerzijde van het succesverhaal: de voortdurende stijging van het aantal reizigers (jaarlijks 5 à 6%) leidt onvermijdelijk tot plaatsgebrek in een aantal belangrijke spitsuurtreinen. Het antwoord is gekend: er is nieuw materieel besteld, de dubbeldeksrijtuigen zullen soelaas moeten brengen. Tevens is geweten dat tussen de beslissing om rijtuigen te kopen en het ogenblik dat die effectief op de sporen worden ingezet, heel wat tijd verloopt. En die tijd gunt de mobiliteits-ontwikkeling de beleidsmakers en degenen die het op het terrein moeten waarmaken nauwelijks.

De overbezetting van treinen is dus zowel voor de klant als voor de spoorwegoperator in een aantal gevallen een vrij frustrerende zaak. Daarenboven leidt deze op het terrein met de regelmaat van de klok tot spanningen tussen de reizigers onderling en tussen het treinpersoneel en de klanten.

Een aantal vragen blijft door de klanten gesteld worden omdat er geen duidelijk antwoord komt. Zo bijvoorbeeld waarom voor een aantal IC-piekuurtreinen geen dubbeldekstreinen worden ingezet. [1]

Het regelmatig communiceren van de stand van zaken over de aankoop en implementatie van nieuw (of vernieuwd) materieel, zoals dit thans meer gebeurt, is absoluut noodzakelijk om de klanten een concreet perspectief te geven voor hun probleem.

Maar even belangrijk is het om het thans gebruikte materieel op het spoor te houden door degelijk en snel onderhoud en/of herstelling opdat de klant een goede dienstverlening kan blijven krijgen.

M6-vloot bij de NMBS[2]

juli 1999	210 rijtuigen	27.500 zitplaatsen	210 mio euro
oktober 2004 (1ste optie)	70 rijtuigen	8.600 zitplaatsen	167 mio euro
december 2005 (2de optie)	90 rijtuigen	11.500 zitplaatsen	166 mio euro
Totaal	370 rijtuigen	47.600 zitplaatsen	543 mio euro
- levering 210 eerste rijtuigen is afgerond - eerste optie wordt nu (vervroegd) opgeleverd vanaf januari 2007 - tweede optie: levering tegen maart 2009			

[1] Jaarverslag 2005, bladzijde 75.
[2] Bron: Corporate Communication NMBS 2006.

Maximale capaciteit modern materieel[1]

Trein samengesteld uit 12 rijtuigen, zoals tijdens de spitsuren	
M6 (dubbeldekker)	totaal 1.572 zitplaatsen (294 eerste klas + 1.278 tweede klas)
I11 (gesleept materieel)	totaal 898 zitplaatsen (120 eerste klas + 778 tweede klas)
M96 (Deense neuzen)	totaal 848 zitplaatsen (180 eerste klas + 668 tweede klas)

UIT DE PRAKTIJK

2006/3560 De trein IC0427 (voor 10 december de P7444 genaamd) doet elke morgen het traject Gouvy/Brussel. 's Avonds rijdt de IC0417 (voorheen de P8444) in tegen-overgestelde richting.

Vrij snel nadat deze twee treinen in de dienstregeling verschenen (december 2002), waren er opmerkingen over een tekort aan plaatsen (de samenstelling bedroeg 8 rijtuigen). Ook vele mondelinge (en dus informele) klachten herinnerden daaraan.

De ombudsman vroeg om te bekijken of de trein in grotere samenstelling kon rijden. Eerste antwoord: er is geen materieel beschikbaar. Een steekhoudend antwoord, dat echter door de ombudsman moeilijk kan nagetrokken worden. Nadat er door de ombudsman vele keren werd aangedrongen, werd er gesteld dat hoe dan ook, in het station van Welkenraedt[2] geen treinen met meer dan acht rijtuigen kunnen geparkeerd worden. Vele treinen van de verbinding Oostende/Eupen echter zijn samengesteld uit 12 rijtuigen en stoppen allemaal te Welkenraedt.

's Avonds was het probleem dat de IC0417 in grotere samenstelling niet kon geparkeerd worden in Gouvy.

Sinds 5 februari 2007 worden de IC0417 en 427 finaal versterkt met twee rijtuigen…

---

[1] Bron: Corporate Communication NMBS 2006

[2] Het materieel van P7444 werd tijdens de dag gebruikt voor de verbinding ICA 'Oostende/Eupen' met stop te Welkenraedt. Sinds 10 december 2006 dient het materieel van de IC0427 overdag voor de nieuwe verbinding Brussel/Maastricht.

Ernstige overbezetting

Reeds in mei wordt er geklaagd over de overbezetting van de IC-trein 1806 Oostende/Antwerpen-Centraal: klanten die in Gent-Dampoort, Lokeren en Sint-Niklaas instappen, moeten dagelijks de reis rechtstaand en opeengepakt als haringen in een ton afleggen. Ook in de avondspits zijn de IC-treinen 1838 Antwerpen/Gent/Oostende en 707 Antwerpen/Gent/Lille Flandres echte sardienendozen.
Groot is ook het onbegrip en het ongenoegen van deze klanten met een vervoerbewijs tweede klas die als gevolg van het plaatsgebrek in tweede klas in (half)lege eersteklas-afdelingen gaan zitten en daar door de treinbegeleider zonder pardon worden weggejaagd.

Het probleem van de overbezetting van de IC-trein 1806 wordt uiteindelijk opgelost wanneer de AM 96-stellen door dubbeldeksrijtuigen vervangen worden.

De oplossing blijkt evenwel maar tijdelijk te zijn: vanaf de laatste week van september 2006 zijn de dubbeldeksrijtuigen weer verdwenen en wordt het vroegere materieel opnieuw ingezet. Het logische gevolg: overbezetting en hernieuwde ergernis.

Er wordt bijgevolg weer geklaagd.

Blijkbaar werd de IC-trein 1806 maar uit dubbeldeksrijtuigen samengesteld tijdens de zomermaanden om de toeristen naar de kust te brengen en werden ze, eens het zomerseizoen voorbij, al even snel weer vervangen door het vroegere materieel.

Op de vraag op welke lijn het dubbeldeksmaterieel, dat voorheen op de lijn Antwerpen/Oostende werd ingezet, sinds eind september 2006 rijdt en wat de reële bezetting ervan is, krijgt de Centrale Klantendienst van de bevoegde NMBS-dienst naast een stekelige opmerking ook volgende mededelingen:

- de IC-trein 1806 Oostende/Antwerpen-Centraal en de IC-trein 1838 Antwerpen-Centraal/Oostende hebben met een aanzienlijke overbezetting van 150 à 200 reizigers te kampen;
- ook een aantal treinen op de verbinding Antwerpen-Centraal/Lille Flandres zijn overbezet;
- het is technisch gezien niet mogelijk om de treinen op de lijn Lille Flandres/Gent/Antwerpen en Oostende/Gent/Antwerpen te versterken omdat in een aantal stations op de lijn 59 (Gent-Sint-Pieters/Antwerpen-Centraal) het perron te kort is om langere treinen te ontvangen;
- de inzet van dubbeldeksrijtuigen is noodzakelijk om de bestaande problemen van overbezetting tussen Gent en Antwerpen op te lossen.

Begin december 2006 laat de NMBS-Groep weten dat het dubbeldeksmaterieel in bestelling is en in de nabije toekomst (vanaf januari 2007, zo blijkt) wordt geleverd.

Als er dan specifiek gevraagd wordt of dit materieel zal worden ingezet ter vervanging van de probleemtreinen op de lijn 59, luidt het eind januari 2007 dat de inzet van dubbeldeksrijtuigen op deze lijn niet voorzien is vóór medio 2008.

De ombudsman drong reeds meerdere keren aan op een versterking van de bestaande treinen omdat de beperking van een te kort perron kan worden omzeild door de deuren van die rijtuigen te vergrendelen in die stations waar ze buiten het perron komen.
De NMBS-Groep geeft deze mogelijkheid trouwens zelf aan in een artikel in 'Metro' (dinsdag 9 januari 2007 - Reisinfo NMBS-Groep - 'Kijk uit wanneer de treindeuren opengaan').

Het komt erop aan om de reizigers correct te informeren waar zij op een veilige manier kunnen uitstappen in die stations met een kort perron.

Toch wil de NMBS-Groep daar niet op ingaan omdat geen enkel van de betrokken stations een perron heeft dat meer dan negen rijtuigen kan ontvangen.

Zo blijft de zeer uitgesproken overbezetting bestaan.

Ook na de invoering van de nieuwe dienstregeling op 10 december 2006 regent het klachten over overbezette treinen.

Gewijzigde vertrekuren van sommige treinen deden klanten soms massaal uitwijken naar een andere trein waarvan het vertrek- en aankomstuur beter past bij hun werktijden, met overbezetting van deze trein tot gevolg.

Ook het succes van de snelle rechtstreekse trein Hasselt/Brussel was blijkbaar onderschat: de capaciteit van deze trein bleek ruim onvoldoende. Hier greep de NMBS-Groep echter snel in en zette bijkomend materieel in.

De gewijzigde dienstregeling en het gewijzigde aansluitingspatroon dreef ook in het belangrijke aansluitingsstation Denderleeuw de klanten soms naar die treinen die voorheen al heel druk bezet - zelfs op het randje van overbezet - waren zoals de trein naar Brussel-Nationaal-Luchthaven van 7.14 uur.
Hier liet de NMBS-Groep reeds weten dat deze trein al uit zijn maximumsamenstelling bestaat en dus niet meer kan worden versterkt; dubbeldeksmaterieel is voor deze relatie niet voorzien.
Voor andere treinen wordt de vervanging van het bestaande materieel door dubbeldeksrijtuigen tegen eind 2007 onderzocht.

Wanneer klanten hun ongenoegen uiten over overbezetting worden bij de NMBS-Groep de cijfers over de bezettingsgraad van de betrokken trein opgevraagd.
Uit die cijfers komt, zoals wij merkten, evenwel niet altijd een overbezetting naar voren. Die blijkt er in de praktijk bij nazicht wel degelijk. De zitplaatsen, voor groepen gereserveerd, worden echter niet in die bezettingscijfers opgenomen.

Een trein kan op die manier op papier niet overbezet zijn, terwijl dit in realiteit wel het geval is enkel en alleen omdat de zitplaatsreserveringen voor groepen niet worden meegerekend. Dit kan dan nadien tot welles-nietesdiscussies leiden met klanten die klagen over gebrek aan comfort.

Want wanneer de NMBS-Groep dan de bezettingscijfers van de bewuste trein bekijkt, stelt ze geen plaatstekort vast; terwijl er wel degelijk een groep gereserveerd had die niet in de bezettingscijfers is meegeteld.

Uiteraard moeten de cellen die de groepsreserveringen behartigen over bezettingscijfers kunnen beschikken zonder de eventuele aanwezige groepen aan boord; zij moeten namelijk juist kunnen weten of er in normale omstandigheden nog plaatsen beschikbaar zijn voor die groepen.

Maar bij discussie over plaatstekort, lijkt het ons evident dat de reële bezettingscijfers gehanteerd worden, dus groepen inbegrepen.

1.1.4. AFSCHAFFING

Onder dit item worden de klachten samengebracht die handelen over de gevolgen wanneer treinen om één of andere reden niet rijden (bijvoorbeeld door werk-onderbrekingen, defect materieel) maar ook wanneer er een gedeelte van het voorziene traject van een trein geschrapt wordt.

In 2006 was er een aantal locale acties van voornamelijk treinpersoneel: Brugge (6 februari), Charleroi (20 februari), La Louvière (9 maart), Schaarbeek (30 maart), Liers (13 juni), Bergen (15 juni), Oostende/Gent (31 augustus), Luik/Bergen/La Louvière/Namen (1 september), Namen (12 september), Ottignies (25 oktober), Henegouwen (30 oktober), La Louvière/Charleroi/Mariembourg (8 november) en Antwerpen/Dendermonde (22 november).

Vooral het treinverkeer in de desbetreffende regio en het pendelverkeer naar Brussel ondervonden enige hinder van deze acties.

Geconfronteerd met vragen om compensatie van haar klanten, tapte de NMBS-Groep uit het beproefde vaatje.
Wie voor die dagen een gewoon biljet had gekocht, kreeg dit vrij vlot terugbetaald, maar de treinkaarthouder botste eens te meer op de exoneratieclausule in de Algemene Voorwaarden[1], niettegenstaande hij vooraf had betaald voor een prestatie die nadien dus niet werd geleverd.

Naast deze uitzonderlijke vorm van afschaffing van treinen, zijn er de treinen die om één of andere reden niet vertrekken (bijvoorbeeld door defect materieel of ziekte van personeel) of die tijdens het traject worden afgeschaft. Bijvoorbeeld wanneer de vertraging tijdens de rit volgens de NMBS-Groep te hoog oploopt, wordt de trein onderweg afgeschaft om de terugrit in optimale omstandigheden te laten verlopen. Niet onbelangrijk gegeven: de afgeschafte treinen worden niet in de vertragingsstatistieken opgenomen; ze worden wel afzonderlijk geregistreerd.

De reizigers van onder andere de lijn 12 (Antwerpen/Essen/Roosendaal) weten wat dit betekent: uitstappen in Antwerpen-Centraal en daar een hele tijd wachten op de volgende trein.

Ook wie tijdens de piekuren de Beneluxtrein op de verbinding Brussel-Zuid/Amsterdam gebruikte, deelde meermaals in de klappen.

Ook zou de afweging moeten gemaakt worden tussen het concrete belang van de - na hun dagtaak - in een tussenstation achtergelaten pendelaars en dit van de hypothetische gebruikers van de terugrit van de gedeeltelijk afgeschafte trein: wie zijn zij? En hoe talrijk?

---

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

De door de ingreep gevrijwaarde terugrit gebeurt immers tegen de stroom van het piekmoment in…

Het is zeker niet denkbeeldig, zo leert ons de ervaring, dat bij lange trajecten (zoals bijvoorbeeld Essen/Brussel/Charleroi/Namen – reistijd per traject: 3 uur) het eigen organisatieprobleem van het bedrijf primeert op dat van de klant.

Verstoorde dienstverlening en hoge temperaturen

Op zondag 11 en maandag 12 juni 2006 kreeg België uitzonderlijke warme dagen te verwerken. Vele treinreizigers, dagjestoeristen (naar de zee) of pendelaars, zullen het zich ongetwijfeld herinneren.

Het hele spoornet kreeg te kampen met de gevolgen daarvan, maar voornamelijk de lijnen tussen de kust en Brussel in de twee richtingen, kregen ermee af te rekenen.
Deze hittegolf spaarde noch de spoorweginfrastructuur (er waren meerdere bovenleidingsbreuken, zo bijvoorbeeld op 11 juni op lijn 50a Brussel/Denderleeuw) noch het materieel (meerdere treinen waarvan het aircosysteem het liet afweten). Grote vertragingen, treinen die urenlang vastzaten in 'the middle of nowhere' alsook rampzalige reisomstandigheden waren het gevolg ervan.

Weinig of geen informatie in de treinen en het treinbegeleidingspersoneel dat soms niet te bespeuren was... Gezien de hele situatie probeerden de reizigers elkaar te helpen; in sommige gevallen belden zij zelf om hulp. Zo zijn de bewoners rond het kleine station van Drongen (lijn 50a), waar een trein geblokkeerd stond, de reizigers ter hulp gekomen.

De ontevreden klanten waren eensgezind: de NMBS-Groep had te weinig respect voor haar klanten en getuigde van gebrek aan professionaliteit.

De morgen na de gebeurtenissen heeft de ombudsman 50 dossiers geopend, wat slechts een fractie vertegenwoordigt van al degenen die bij de feiten betrokken waren. Daarbij moeten de klachten worden gevoegd die rechtstreeks bij de NMBS-Groep terecht kwamen.

Na de betreurenswaardige feiten heeft de NMBS-Groep haar verontschuldigingen aan de reizigers aangeboden, maar was ze niet bereid een compensatie toe te staan. De NMBS-Groep engageerde zich er wel toe om de incidenten van die twee dagen grondig te analyseren en er de nodige besluiten uit te trekken om de dienstverlening aan haar klanten te verbeteren met het finale doel dergelijke situaties in de toekomst te kunnen vermijden.

De ombudsman, die uiteraard met aandacht de resultaten van die analyse volgde, stelde dat de bovenleidingsbreuken weliswaar een geldige verklaring waren voor de verstoring van het spoorverkeer, maar dat deze technische incidenten op geen enkele manier de totale desorganisatie konden rechtvaardigen die er heerste op het vlak van het overbrengen van informatie naar de reizigers, zowel tijdens hun reis als bij aankomst in het station van bestemming.

Na analyse, waren de besluiten van de NMBS-Groep opgebouwd rond drie assen[1]:

◇ Initiatieven om de informatieverstrekking te verbeteren

- Tijdens crisismomenten moet/zal er op de verkeersleiding meer personeel worden voorzien om op te treden als verbindingspersoneel tussen het technische personeel op de verkeersleiding (dispatching) en het personeel 'op het veld' dat moet instaan voor de informatie aan de klanten.
- Er bleek duidelijk de noodzaak om ook tijdens de weekends van de toeristische periode te voorzien in bijkomend verbindingspersoneel tussen het technische personeel op de verkeersleiding en het uitvoerend personeel 'op het veld'. Een eerste bovenleidingsbreuk vond namelijk reeds plaats op zondag 11 juni 2006.
- Ook werd de nood ervaren om het treinpersoneel een bijkomende opleiding te geven over het verstrekken van informatie bij moeizaam treinverkeer en op momenten dat er weinig concrete vooruitzichten bekend zijn.
- Het op de telefonische informatiediensten in gebruik nemen van een automatisch antwoordapparaat dat simultaan een groot aantal oproepen kan beantwoorden en dit om een groot aantal berichten te kunnen verspreiden, die regelmatig worden aangepast en waarin de aard van het incident, de gevolgen en de vooruitzichten voor het treinverkeer worden vermeld.
- Tijdens crisissituaties is er duidelijk nood aan grotere aanwezigheid van het stations- en treinpersoneel.
- Sinds de problemen van 11, 12 en 13 juni 2006, wordt er in een systematische controle voorzien van de goede werking van de geluidsinstallaties in de stations.

◇ Initiatieven die moeten inspelen op vastgestelde oververhitting in de treinen

- Een overleg met de Civiele Bescherming wordt opgestart om de mogelijkheden na te gaan om te voorzien in een waterbevoorrading voor de reizigers van gestrande treinen.
- Aan de centrale verkeersleiding en aan de verkeersleiding in de stations wordt bijzondere aandacht gevraagd voor de problemen met treinen uitgerust met een klimaatregeling.

◇ Het tijdig beschikbaar stellen van voldoende vervangingsbussen

- op zondag 11 juni 2006 werd de nood aan meer vervangingsbussen duidelijk vastgesteld. Het evacueren van de reizigers heeft in bepaalde gevallen dan ook uren geduurd. De Vlaamse Vervoermaatschappij DE LIJN zal daarom worden verzocht om contact op te nemen met hun privépachters om bij incidenten van een dergelijke omvang in meer vervangingsbussen te kunnen voorzien.

---

[1] Overgenomen uit de briefwisseling terzake met de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep heeft dus de gebeurtenissen van 11 en 12 juni grondig geëvalueerd en maatregelen genomen die in principe de vastgestelde tekortkomingen zouden moeten wegwerken.
Toen op 30 december 2005, door sneeuwval en ijzel, klanten urenlang in treinen en stations - die geen noemenswaardig onthaal hadden of zelfs gesloten waren - geblokkeerd zaten, heeft de NMBS-Groep een commercieel gebaar gemaakt naar haar klanten en hen een Geschenkbiljet aangeboden.
In 2006 heeft de NMBS-Groep categoriek geweigerd dezelfde commerciële houding aan te nemen, iets wat de ombudsman betreurt. Deze laatste zal uiteraard met aandacht de correcte toepassing volgen van de oplossingen die uit de bus kwamen na de gebeurtenissen van 11 en 12 juni 2006.

UIT DE PRAKTIJK

2006/1614 Op 12 juni 2006 stapt de klant, een pendelaar in Brussel-Noord in de trein met voorzien vertrekuur 17.14 uur en bestemming Oostende. Deze trein komt met 10 minuten vertraging aan, doet 45 minuten over de afstand van de noord-zuidverbinding en nog eens 45 minuten om Brussel te verlaten via een omleiding langs Jette en Groot-Bijgaarden. Oorzaak: een bovenleidingsbreuk bij het uitrijden van Brussel-Zuid. De trein komt met twee uur vertraging aan in Gent-Sint-Pieters.
De klant, die geen probleem heeft om te begrijpen dat technische problemen die elkaar opvolgen vertragingen kunnen veroorzaken, betreurt het totale gebrek aan informatie en ook de afwezigheid van het treinbegeleidingspersoneel. Hij verwijt de NMBS-Groep ook gebrek aan respect voor haar klanten.

2006/1634 Op zondag 11 december wil een klant naar de kust reizen. Ze stapt in de trein in Brussel-Noord om 8.58 uur richting Oostende. Ze moet daar reeds rechtstaan.
Bij terugkeer, in het station van Oostende, kondigt de NMBS-Groep aan dat er verstoring is van het treinverkeer op de lijn en preciseert de vertragingen die opgelopen worden. Met vertrek om 20.20 uur komt de klant rond 23.30 uur aan in Brussel-Zuid.
De klant verwijt het spoorbedrijf geen aandacht te hebben gehad voor de reizigers; die waren opeengepakt in een trein met een defect aircosysteem met als gevolg vele reizigers die onwel werden en die zelf de hulp hebben moeten organiseren. Ook verwijt de klant de NMBS-Groep de totale afwezigheid van het boordpersoneel ondanks het feit dat er meerdere keren op de alarmknop werd geduwd. Tevens betreurt ze het dat, ondanks de aanwezigheid van het Rode Kruis in het station van Brussel-Zuid, er geen enkele aandacht werd besteed aan de klanten die nog aan boord van de trein bleven omdat ze verder reden naar Welkenraedt. Zij besluit dat de NMBS-Groep onbekwaam is om crisissituaties goed aan te pakken. In het licht van haar reisomstandigheden eist de klant de terugbetaling van haar Weekendbiljet. De NMBS-Groep weigert dit.

1.1.5. TREINAANBOD

De ombudsman ontving 68 klachten betreffende het gewijzigde of (volgens de klant) ontoereikende treinaanbod, veelal naar aanleiding van de invoering van nieuwe dienstregelingen of tussentijdse aanpassingen daaraan, waarbij de bediening van een station of halte wordt gewijzigd (zoals Diegem en de kleine stations tussen Landen en Tienen).

Zowel de frequentie van de treinen (tijdens de daluren of het weekend) als de amplitude van het aanbod (vroege en late treinen) komen hier aan bod.

Veelal beperkt de NMBS zich in haar antwoorden tot een (aanvaardbare) motivering van een betwiste wijziging of waarom zij niet kan ingaan op de suggesties van de klant; waar mogelijk wordt één en ander gecorrigeerd bij de eerstvolgende bijsturing van de dienstregelingen.

In het Beheerscontract tussen de Overheid en de NMBS is vastgelegd dat de NMBS een minimumaanbod, dat in het contract is gedefinieerd, moet naleven.
Het gebeurt echter dat treinreizigers om een uitbreiding van het treinaanbod vragen omdat zij menen dat er te weinig treinen zijn die hun station of stopplaats bedienen (bijvoorbeeld slechts één trein per uur in het weekend om hen naar een nabijgelegen station van een grotere stad te brengen) of omdat zij vinden dat er tijdens de spitsuren nood is aan een bijkomende rechtstreekse trein tussen hun woon- en werkplaats.

Een extra trein laten rijden is echter niet altijd mogelijk: er moet immers een vrij rijpad voor deze trein gevonden worden en tijdens de piekuren zijn nagenoeg alle beschikbare rijpaden ingenomen. Bovendien is er nauwelijks nog extra materieel beschikbaar.

Ook aan de vraag om in het weekend tussen twee stations/stopplaatsen aan de te weinig geachte één trein per uur een tweede toe te voegen, wordt doorgaans niet tegemoetgekomen door de NMBS-Groep op grond van economische redenen (te hoge kosten en te weinig inkomsten want onvoldoende reizigers).

De invoering van een nieuwe dienstregeling leidt onvermijdelijk tot klachten wanneer de wijzigingen voor bepaalde lijnen een verminderd treinaanbod betekenen. Dit was ook zo voor de nieuwe dienstregeling die op 10 december 2006 van kracht werd.

Zo uitten klanten er hun ongenoegen over dat de enige rechtstreekse trein Hasselt/Schaarbeek/Brussel na 10 december 2006 niet meer reed.

Ook over het verminderde aanbod van en naar Brussel-Congres was een aantal klanten niet te spreken al moet hier onmiddellijk gezegd dat de NMBS-Groep door te anticiperen op deze problematiek de grote klachtenstroom van vorige, soortgelijke ingrepen, heeft

weten te voorkomen. De reizigers in Liedekerke stelden eveneens een flinke daling vast van het aantal treinen naar Brussel na de invoering van de nieuwe dienstregeling.

Op de lijn 60 (Lokeren/Brussel-Zuid) waren heel wat klanten met bestemming de Brusselse noord-zuidverbinding ontstemd over de afschaffing van een P-trein in elke rijrichting: in de nieuwe dienstregeling rijdt deze trein immers naar Brussel-Luxemburg zonder de Brusselse noord-zuidas aan te doen. Volgens de NMBS-Groep was daar echter een reële vraag naar bij de klanten.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0508 De klant verzoekt de NMBS-Groep bijkomende treinen in te leggen vanuit de Gentse regio tussen 6.30 en 6.46 uur.

De NMBS-Groep licht toe dat het onmogelijk is een bijkomende rechtstreekse trein in te leggen tussen Gent-Dampoort en Brussel. Door de talrijke verschuivingen als gevolg van de nieuwe dienstregeling die van toepassing wordt in december 2006 zijn alle rijpaden in de Brusselse noord-zuidverbinding reeds ingenomen door bestaande treinen. Bovendien stelt zich een acuut probleem door een gebrek aan personeel en materieel om een bijkomende trein in te leggen.

2006/0634 De klant vraagt om een bijkomende avondverbinding Kortrijk/Poperinge. De NMBS-Groep wijst de vraag af omdat er volgens haar op de verbinding Kortrijk/Poperinge na 19 uur te weinig reizigerspotentieel is om een halfuurbediening te rechtvaardigen.

1.1.6. ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2005/0534 Een klant reist op 10 februari 2005 met P-trein 7400 naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. Wegens een defect aan een vorige trein bereikt de klant de luchthaven 145 minuten later dan voorzien. Daardoor moet zij een latere vlucht nemen. Naast het tijdverlies van een halve dag dient de klant bovendien 75 euro per ticket bij te betalen. De klant vraagt een schadevergoeding van 225 euro.

De NMBS-Groep antwoordt dat defecten aan het materieel niet op voorhand kunnen ingecalculeerd worden. Ook de vertraging die de herstelling met zich meebrengt kan niet tot op de minuut gegeven worden. De NMBS-Groep tracht steeds de hinder voor de cliënteel zoveel mogelijk te beperken.

In de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS-Groep is bepaald dat zij verantwoordelijk is voor het ter bestemming brengen van de reizigers aan de hand van een vervoerbewijs, dat als overeenkomst geldt. Kan deze doelstelling niet worden waargemaakt, dan is de NMBS-Groep genoodzaakt een vergoeding te betalen die maximaal de prijs van het (gedeeltelijk) ongebruikte vervoerbewijs bedraagt.

De NMBS-Groep gaat niet in op de vraag tot terugbetaling van de extra kosten. Zij betaalt echter wel de biljetten ter waarde van 12,40 euro terug.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar het advies van 6 juni 2000 van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen inzake enkele bepalingen in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers van de NMBS. Dit advies stelt namelijk dat de verbintenis van de NMBS-Groep de reizigers te vervoeren op de vastgestelde uren één van de voornaamste prestaties is van de overeenkomst. De beperking van de vergoeding tot de vervoerprijs op het Belgische spoorwegnet komt neer op een quasi volledige exoneratie van aansprakelijkheid. Een redelijke schadevergoeding zou daarentegen kunnen aanvaard worden.

De NMBS-Groep wijst dit compromisvoorstel af door te stellen dat de reiziger zelf de trein kiest die hij wenst te nemen. Hij koopt in geen geval een biljet voor een bepaalde treinverbinding waarin een bepaald uur van aankomst wordt gegarandeerd. De resultaatsverbintenis van de NMBS-Groep werd dus wel gerealiseerd. De NMBS-Groep is er juridisch dan ook niet toe verbonden om de gevolgschade voortvloeiend uit de vertraging te vergoeden.

In zijn advies verwijst de ombudsman opnieuw naar het advies van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen. Door het publiceren van haar dienstregelingen via de gele affiches in de stations, het spoorboekje en via het internet creëert de NMBS-Groep bij haar klanten een verwachtingspatroon dat zij moet nakomen. In die context is de stelling dat de reiziger de treinen kiest die hij wenst te nemen irrelevant. De reiziger baseert zich op de informatie die hij krijgt van de NMBS-Groep en kiest zo de trein waarmee hij tijdig aankomt op zijn bestemming. Hij houdt hierbij zelfs rekening met kleine vertragingen bij het vastleggen van zijn reisschema. Zo ook deze klant.

Haar aankomst was voorzien om 8.11 uur. Haar vlucht vertrok om 9.50 uur. De reiziger kwam pas aan in de luchthaven omstreeks 9.30 uur met omboekingskosten voor een volgende vlucht tot gevolg (225 euro). De NMBS-Groep was dus geenszins haar resultaatsverbintenis, die zij vooropstelt bij het publiceren van de dienstregelingen, nagekomen.
Het verwachtingspatroon geïnitieerd door de publicatie van de dienstregeling is volgens de NMBS-Groep een idee over wat gaat komen, maar biedt ook geen zekerheid en kan spijtig genoeg, door defecten, weersomstandigheden, enz, niet altijd worden nagekomen. De NMBS-Groep wenst dan ook geen gunstig gevolg te geven aan het advies om de extra kosten te vergoeden.

In verband met de verwijzing naar het advies van de Commissie van Onrechtmatige Bedingen, stelt de NMBS-Groep dat op dit ogenblik nog steeds de gecontesteerde Algemene Voorwaarden van toepassing zijn zodat geen schadevergoeding kan worden toegekend

2005/0806 De trein komt met vertraging aan in het station waar de klanten moeten overstappen. De aansluitende trein die zij er moeten nemen, is weg en zij moeten maar liefst twee uur wachten op de volgende trein. Er wordt een familielid opgebeld om hen te komen ophalen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er op het afgelegde traject spoorwerken werden uitgevoerd waardoor de treindienst werd aangepast. De vertraging was te wijten aan het feit dat de betrokken trein aansluiting moest verzekeren in een station en aan een snelheidsbeperking in de zone van de werken. Deze informatie was beschikbaar voor de reizigers via de affiches 'info-werken' die in het station zijn aangebracht, op haar internetsite, op VRT-teletekst, in de lokale pers en op donderdag in de gratis krant 'Metro'.

De ombudsman merkt in zijn compromisvoorstel op dat de klanten op de heenreis geïnformeerd hadden kunnen worden over de werken en de daarmee gepaard gaande vertragingen via de lichtkrant in de trein. Ook had deze informatie in de trein kunnen worden omgeroepen. Deze mededeling had hen kunnen doen besluiten een trein vroeger te nemen om zo hun aansluiting niet te missen. Een klantvriendelijk bedrijf zet immers alle mogelijke middelen in om zijn klanten te informeren wanneer een gebeurtenis hen last of hinder kan bezorgen.

Bovendien zijn er trouwens nog heel wat mensen die niet over een computer of internet beschikken om de website van de NMBS-Groep te consulteren, die de krant of het Metrokrantje niet lezen.

Hij stelt voor dat de NMBS-Groep het ongebruikte deel van de biljetten terugbetaalt en een gepaste compensatie aanbiedt voor de hinder die de klanten ondervonden als gevolg van een slechte aansluiting en de onaangepaste informatieverstrekking.

De NMBS-Groep repliceert dat de klanten op hun terugreis werden ingelicht over de opgelopen vertraging en het missen van de aansluiting. Zij kan er dan ook niet van worden beschuldigd dat zij verzuimde informatie te geven aan de klanten. Zij opteerden zelf voor alternatief vervoer ondanks de mogelijkheid om met de trein hun bestemming te bereiken, weliswaar later dan het voorziene aankomstuur. Het terugbetalen van het ongebruikte deel van de biljetten is dus niet aan de orde; het toekennen van een compensatie is helemaal naast de kwestie. Zij biedt de klanten enkel haar verontschuldigingen aan.

De ombudsman argumenteert in zijn advies dat de klanten nog weinig hadden aan de informatie die zij op hun terugweg kregen aangezien zij op dat moment hun reisschema niet meer konden aanpassen. De NMBS-Groep laat wel andere mededelingen (bijvoorbeeld dat een klant een forfaitaire toeslag kan oplopen wanneer hij geen geldig vervoerbewijs heeft) op de lichtkrant in de treinen verschijnen. Dit ook doen om spoorwerken en de daaraan verbonden vertragingen aan te kondigen op het traject, behoort blijkbaar niet tot de mogelijkheden; een kleine auditieve aankondiging in de treinen evenmin. Nochtans is het een kleine moeite die de klanten veel aansluitingsleed kan besparen.

Spoorwerken moeten af en toe gebeuren. Dat dit hinder met zich brengt, is evident. Het is dan ook zaak dat de NMBS-Groep die hinder voor haar klanten tot een minimum probeert te beperken; hen via alle mogelijke kanalen - met andere woorden ook via visuele en auditieve weg in de treinen - daarover informatie verstrekken, is dus een must. Op deze manier is de NMBS-Groep er ook zeker van dat haar klanten deze belangrijke informatie meekrijgen. De andere kanalen geven deze garantie niet.

De terugbetaling van de ongebruikte biljetten lijkt de ombudsman een evidentie: de klanten legden dit traject immers niet met de trein af. Naar zijn mening gaat de NMBS-Groep ook heel licht over het feit dat de klanten een wachttijd van bijna twee uur voor de boeg hadden. De toekenning van een compensatie vindt zij al helemaal naast de kwestie. Nochtans is het duidelijk dat de informatieverstrekking een heel stuk beter had gekund en dat de klanten als gevolg van het gebrek aan informatie aanzienlijke hinder hebben ondervonden.

De NMBS-Groep wordt daarom geadviseerd om het ongebruikte deel van de biljetten terug te betalen en de klanten een gepaste compensatie aan te bieden voor de hinder die zij ondervonden als gevolg van een slechte aansluiting en de onaangepaste informatieverstrekking.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies gedeeltelijk: voor het traject dat de klanten niet aflegden, biedt zij hen een compensatie aan. Op de rest van het advies antwoordt zij dat het niet haalbaar is om op de lichtkrant alle mogelijke werken te vermelden met alle gevolgen die daarmee gepaard gaan. De reizigers in deze trein hebben immers verschillende bestemmingen. Verder benadrukt zij dat zij steeds alles in het werk stelt om haar reizigers over de voorziene werken te informeren via de website, VRT-teletekst, de lokale pers en de gratis krant 'Metro'.

2005/1313 De klanten sporen naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. In Schaarbeek blijft de trein staan en wordt na een tiental minuten gemeld dat de reizigers naar de luchthaven de trein naar Brussel-Noord moeten nemen en daar de bus. De klanten beseffen dat dit veel te lang zal duren en stappen in een taxi maar komen in de luchthaven toch te laat aan voor hun vlucht. Zij kunnen pas twee dagen later vertrekken (twee dagen verlies van hun all-in vakantie) mits betaling van een omboekingstoeslag. Ook moeten zij opnieuw treinbiljetten kopen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat het oponthoud in Schaarbeek te wijten was aan een wisselstoring. De reizigers werden verwezen naar de eerstvolgende trein naar Brussel-Noord waar één bus per uur van DE LIJN (bus 272) naar de luchthaven rijdt. In Brussel-Noord werden zij verwezen naar Brussel-Luxemburg van waar er drie bussen per uur zijn. De eerste trein naar Brussel-Noord vertrok in Schaarbeek om 14.20 uur; de volgende treinen reden met 40 en 37 minuten vertraging.

De klanten hebben op eigen houtje een taxi naar de luchthaven genomen. Indien de NMBS-Groep niet kan voldoen aan haar vervoerstaak is zij verplicht het nodige te doen om de reiziger toch ter bestemming te brengen, zonder bijkomende kosten voor hen. Maximum de prijs van het vervoerbewijs is terugbetaalbaar indien de klanten niet ter bestemming geraken.

Zij betreurt de onaangename reiservaring maar betaalt de vliegtuigtickets noch andere externe kosten terug.

De ombudsman merkt in zijn compromisvoorstel op dat:

- de klanten de eerstvolgende trein naar Brussel-Noord niet konden nemen want hij was al weg op het moment dat werd aangekondigd dat de reizigers terug naar Brussel-Noord moesten;
- de NMBS-Groep zelf stelt dat het daarna moeilijk sporen was naar Brussel-Noord omdat de volgende treinen respectievelijk 40 en 37 minuten vertraging hadden.

Hij stelt voor de geleden schade te vergoeden.

De NMBS-Groep antwoordt dat:

- incidenten of defecten het treinverkeer onverwacht kunnen bemoeilijken en dat zij dan de klanten zo snel en correct als mogelijk informeert;
- zij de reizigers met eigen middelen ter bestemming moet brengen volgens het overeenkomstige vervoerbewijs;
- zij de reizigers ter bestemming moet brengen zonder bijkomende kosten voor hen;
- zij in dit geval de klanten naar alternatief vervoer heeft doorverwezen;
- de klanten op eigen initiatief een taxi hebben genomen.

Zij is bereid de vervoerbewijzen te compenseren.

In zijn tweede compromisvoorstel repliceert de ombudsman dat:

- de NMBS-Groep onvoldoende rekening houdt met het feit dat de voorgestelde oplossing geen realistisch alternatief was: de klant geraakte niet onmiddellijk weg uit Schaarbeek;
- er in Brussel-Noord slechts één bus per uur is naar de luchthaven;
- een alternatief met meer reële slaagkansen niet werd voorgesteld (halte van buslijn 272 in Schaarbeek);
- de NMBS-Groep conform haar nota 'Proactiviteit van de treinbegeleiders op de treinen met bestemming Brussel-Nationaal-Luchthaven en/of HST-stations' de gestrande reizigers ter bestemming brengt met een ander vervoermiddel of een taxi bij grote storingen.

Hij stelt dan ook voor dat de NMBS-Groep de geleden schade vergoedt.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat zij uit de aangereikte elementen niet kan opmaken of de klanten met het alternatief (bus in Schaarbeek) hun vlucht nog zouden gehaald hebben.

Zij verontschuldigt zich nogmaals en vergoedt de treinbiljetten.

De ombudsman argumenteert in zijn advies dat de NMBS-Groep zich niets te verwijten heeft wanneer zij haar klanten in geval van problemen een alternatief aanbiedt met reële kans op slagen maar dat alternatief toch niet voldoende blijkt. Hij benadrukt nogmaals dat de voorgestelde oplossing (trein naar Brussel-Noord en bus naar de luchthaven) geen realistische oplossing was en dat er een alternatief met meer slaagkansen voorhanden was. Ook beklemtoont hij opnieuw dat de NMBS-Groep haar eigen nota in de praktijk dient te brengen en zij gestrande klanten met een ander (openbaar) vervoermiddel naar hun bestemming, in casu de luchthaven, moet brengen. Omdat de klanten de slaagkansen van de geboden oplossing terecht laag inschatten, stapten zij noodgedwongen in een taxi.

De NMBS-Groep wordt geadviseerd de geleden schade te vergoeden.

De NMBS-Groep verwerpt het advies. Aangezien de resultaatsverbintenis van de NMBS-Groep werd gerealiseerd is zij er juridisch niet toe verbonden om de gevolgschade voortvloeiend uit de vertraging te vergoeden. Achteraf is het nog moeilijk te beoordelen of het aanbieden van alternatief vervoer om de reizigers tijdig in de luchthaven te brengen een goede optie zou zijn geweest: er kan immers niet worden aangetoond dat de reizigers hun bestemming Brussel-Nationaal-Luchthaven toch nog tijdig zouden gehaald hebben met alternatief vervoer. De treinbiljetten werden vergoed.

2005/1623 De klant heeft TGV-reserveringen (tarief PREM'S – niet omwisselbaar, niet terugbetaalbaar) maar als gevolg van sociale acties rijdt de TGV op de dag van de heenreis niet.

Zij kan twee dagen later vertrekken maar moet 72 euro (het verschil tussen de tarieven PREM'S en NORMAL) bijbetalen. Zij vraagt hiervan de terugbetaling aan de NMBS-Groep maar die weigert.
De NMBS-Groep verduidelijkt dat de TGV niet reed als gevolg van sociale acties. Aangezien dat voor haar een geval van overmacht is, kan zij er zich enkel toe verbinden de ongebruikte vervoerbewijzen terug te betalen. Andere externe kosten (aankoop van duurdere tickets) kan zij niet vergoeden.

In een dergelijke situatie zoeken de spoorwegen een oplossing om zoveel mogelijk reizigers van dienst te zijn. De klant werd voorgesteld om nieuwe tickets te kopen voor een latere datum maar zij diende dan wel het prijsverschil te betalen.

Het stond haar vrij op dit voorstel in te gaan of haar reis te annuleren en haar tickets integraal te laten terugbetalen.

Aangezien zij nieuwe tickets gekocht heeft, gaat de NMBS-Groep er van uit dat zij akkoord ging met de voorgestelde oplossing.

Zij kan de klant de 72 euro dan ook niet terugbetalen.

De ombudsman gaat er mee akkoord dat de NMBS-Groep geen verweer heeft tegen sociale acties maar zij zijn evenzeer voor de klant een vervelende zaak. Haar treft dan wel geen fout dat de klant niet ter bestemming kan worden gebracht maar zij zou de wrevel en ergernis van de klant enigszins positief kunnen ombuigen door een soepeler omwisselingspolitiek te voeren in dergelijke gevallen.

Dat de klant de meerprijs betaalde, was louter en alleen ingegeven door de noodzaak om op haar bestemming te geraken en niet omdat ze er akkoord mee ging. Om die reden was een terugbetaling van haar tickets evenmin een optie voor haar.

In gevallen van sociale acties, stakingen of werkonderbrekingen, waar de spoormaatschappij maar evenzeer de klant hinder van ondervindt, kan de *'oplossing'* die de NMBS-Groep hier aan haar klant aanbood bezwaarlijk als een goede dienstverlening worden bestempeld. Het feit dat de NMBS-Groep het laten betalen van een meerprijs door haar klant als een oplossing beschouwt, is wel heel bedenkelijk.

De klant laten reizen zonder haar een meerprijs aan te rekenen, zou getuigd hebben van een echte commerciële ingesteldheid.

In zijn verzoeningsvoorstel vraagt de ombudsman dat de NMBS-Groep de 72 euro compenseert.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij heel goed beseft dat de sociale acties in Frankrijk vervelende gevolgen gehad hebben voor haar klanten.

Uit commerciële overwegingen heeft zij dan ook beslist om niet-omwisselbare vervoerbewijzen toch om te wisselen voor een latere datum.

Rekening houdend dat het hier ook voor de spoorwegen om een geval van overmacht gaat, kan de NMBS-Groep de bijkomende kosten voor de klant helaas niet terugbetalen.

De ombudsman stelt in zijn advies vast dat de NMBS-Groep dan wel haar bekommernis voor haar klanten in woorden uitdrukt maar dat zij jammer genoeg niet overgaat tot echte commerciële daden: zij vindt het blijkbaar al heel nobel van zichzelf dat zij niet-omwisselbare tickets toch omwisselt. De ombudsman is integendeel van mening dat de aan de klant voorgestelde regeling bezwaarlijk commercieel te noemen is: zij moest immers 72 euro extra betalen om op een latere datum te kunnen vertrekken.

In die gevallen van afschaffing van treinen als gevolg van sociale acties is naar zijn mening de enig billijke en commerciële houding dat de spoormaatschappij het ticket van de klant zonder extra kosten omwisselt voor een latere datum.

De NMBS-Groep wordt dan ook geadviseerd de meerprijs van 72 euro te compenseren.

De NMBS-Groep verwerpt het advies op basis van artikel 4 van het CIV[1] dat stelt dat de spoorweg, met betrekking tot de vervoerplicht, verplicht is alle vervoer van reizigers en bagage te verrichten overeenkomstig de Uniforme Regelen, op voorwaarde dat het vervoer niet wordt belemmerd door omstandigheden die de spoorweg niet kan vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kan verhelpen.

Sociale acties dienen te worden beschouwd als omstandigheden die de spoorweg niet kan vermijden en waarvan zij de gevolgen niet kan verhelpen.

2005/1744 Door vertragingen op het baanvak Gent/Rijsel mist de klant zijn aansluiting naar Nîmes. De klant had nochtans voldoende overstaptijd (55 minuten) ingebouwd voor de verplaatsing tussen Lille-Flandres en Lille-Europe. Door deze vertraging dient de klant nieuwe tickets aan te kopen voor het traject Lille-Europe/Nîmes ter waarde van 141,10 euro. De klant vraagt de terugbetaling van deze biljetten.

In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat de klant zijn aansluiting miste door een vertraging op het Belgische spoorwegnet. Niettegenstaande het hier gaat om een biljet uitgegeven door de Franse spoorwegen is de NMBS-Groep toch bereid het biljet terug te betalen (65 euro).

---

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

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de klant alle mogelijke maatregelen genomen heeft om tijdig aan te komen in Rijsel. Hierbij hield hij rekening met voldoende overstaptijd. De klant kan geen enkele tekortkoming verweten worden.
Hiernaast erkent de NMBS-Groep dat de vertraging volledig te wijten was aan problemen op het Belgische spoorwegnet. De NMBS-Groep is dus volledig verantwoordelijk voor de financiële gevolgen die de klant diende te ondergaan.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij de verplichting had de klant tot Rijsel te vervoeren. De relatie waarvan hij gebruik maakte voorziet echter geen regelmatigheidscontract en geen compensatie bij vertraging. De NMBS-Groep is er bijgevolg niet toe gehouden om in enige compensatie te voorzien bij vertraging.

In zijn advies verwijst de ombudsman naar de 'Uniforme regelen betreffende overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage' (CIV) dat stelt dat indien door vertraging van een trein de aansluiting met een andere trein wordt gemist en de reiziger zijn reis wil voortzetten, de spoorweg de reizigers moet vervoeren zonder enige bijbetaling.

De NMBS-Groep wijst dit advies af omdat dit artikel niet van toepassing is op het internationale verkeer.

2005/2208 + 2005/2210 + 2005/2263 + 2005/2315 + 2005/2503 + 2005/2595 + 2005/2623 + 2005/2626 + 2005/2695 + 2005/2896 + 2005/2912 + 2005/3049 + 2006/0044 + 2006/0062 + 2006/0063 + 2006/0621

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

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

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

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

Dat wordt door de NMBS-Groep niet aanvaard:

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

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

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

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

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

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

In een bijkomende reactie stelt de NMBS-Groep dat, hoewel een Railflextreinkaart inderdaad in het gamma van vervoerbewijzen (en in het Belgisch Staatsblad, nota van de ombudsman) in de categorie Treinkaarten is opgenomen, zij toch een differentiatie in de compensatie van beide producten wenst aan te houden:

- een gewone treinkaart is er één voor dagelijks gebruik in woon-werk- of woon-schoolverkeer; op maandbasis bijvoorbeeld is het gemiddelde gebruik vastgesteld op 20 heen- en terugreizen, wat voor een traject van bijvoorbeeld 45 km in woon-werkverkeer in 2de klas neerkomt op amper 2,68 euro;
- in vergelijking met de prijs voor een Railflextreinkaart is dit merkelijk goedkoper (3,30 euro per rit). De prijs van de aan de Railflextreinkaarthouder toegekende compensatie (een Compensatiebiljet voor een enkele reis, nota van de ombudsman) is boekhoudkundig van dezelfde grootte;
- volgens de Algemene Voorwaarden gelden er verschillen in gebruik: met de Railflextreinkaart mag de reis niet onderbroken worden, de geldigheid van de validering is beperkt tot 15 kalenderdagen, de Railflextreinkaart is nooit terugbetaalbaar, de gunstige regeling bij vergeten/vervallen treinkaart geldt niet voor de Railflextreinkaart.

De NMBS-Groep beschouwt de Railflextreinkaart (en Campus) op gelijke voet als in te vullen vervoerbewijzen (cfr. Go Pass) die geen deel uitmaken van het Treinkaartengamma.

Conclusies van de ombudsman:

- de rechten van de gebruiker variëren voor wat de NMBS-Groep betreft in functie van de betaalde prijs;
- de eigenzinnige interpretatie van de NMBS-Groep (de Railflextreinkaart is eigenlijk een pas-formule) staat haaks op de inhoud van het Belgisch Staatsblad (de Railflextreinkaart: de Treinkaart voor wie deeltijds werkt).

2005/2775 De klant wacht op 25 november 2005 op de laatste trein naar Bornem (met overstap in Antwerpen-Berchem). De trein naar Antwerpen-Berchem komt echter niet opdagen; er wordt geen informatie omgeroepen. Ondanks het feit dat hij een treinkaart heeft moet hij dus op eigen kosten zien thuis te geraken. Achteraf hoort hij dat de trein gewoonweg was afgeschaft. Hij vraagt een compensatie voor zijn kosten.

De NMBS-Groep licht toe dat de betrokken trein was afgeschaft omdat de bestuurder ziek was. Zij is zich bewust van de nare gevolgen hiervan voor de klant en zij verontschuldigt zich voor de hinder die hij ondervond.

Zij verwijst naar haar Algemene Voorwaarden om de vraag om compensatie af te wijzen.

De betrokken diensten zullen gevraagd worden het personeel nogmaals aan te sporen om bij verstoord treinverkeer de communicatie aan de reizigers te verbeteren. Voor deze en een andere klacht van de klant (hij wachtte op 8 november 2005 op de trein maar kwam als gevolg van een onbestaande informatieverstrekking in een andere trein terecht die - met vertraging - aankwam op ongeveer hetzelfde uur als de beoogde trein) biedt zij een Geschenkbiljet aan.

De ombudsman argumenteert dat:

- de klant door zijn treinkaart - zijn contract met de NMBS-Groep - recht heeft op vervoer;

- de NMBS-Groep er om intern organisatorische redenen niet in slaagt hem dat vervoer met een trein, die in de dienstregeling voorzien is, aan te bieden;

- er geen informatie verstrekt werd noch over de reden van de vertraging (in dit geval afschaffing) noch over mogelijke alternatieven;

- de stelling van de NMBS-Groep dat de ziekte van de bestuurder een onvoorziene omstandigheid is, discutabel is: personeelsleden moeten zich immers tijdig ziek melden zodat voor vervanging kan worden gezorgd. Zeker in dit geval was dat perfect mogelijk.

Hij wijst er op dat de NMBS-Groep goed moet beseffen dat de beslissing om een trein (en zeker de laatste trein) af te schaffen bepaalde gevolgen heeft waarvoor zij verantwoordelijkheid moet opnemen. Een dienst niet leveren, waarvoor de klant op voorhand betaald heeft, hem daardoor op kosten jagen en deze kosten dan niet vergoeden, is niet redelijk.

Zoals artikel 12§2 van de Algemene Voorwaarden voorziet dat de NMBS-Groep zich ertoe verbindt de reiziger, die door een treinvertraging van een binnenlandse trein de aansluiting mist van zijn laatste trein, per taxi naar zijn bestemmingsstation te brengen, is hij van oordeel dat dit principe hier ook dient te worden toegepast. De klant liet zich door een familielid met de auto oppikken; dit kan worden gelijkgesteld met een taxi.

In zijn compromisvoorstel vraagt hij daarom dat de NMBS-Groep de klant een bedrag terugbetaalt dat overeenkomt met de prijs van een taxirit.

De NMBS-Groep antwoordt dat de klant voor het dossier van 8 november 2005 zijn bestemming kon bereiken met een latere trein. Voor het dossier van 25 november 2005 gaf zij als compensatie al een Geschenkbiljet.

Zij verwijst naar de toekomstige compensatieregeling voor grote vertragingen (die inmiddels sinds 1 september 2006 van kracht is) maar in afwachting blijven de Algemene Voorwaarden in verband met vergoedingen aan treinkaarthouders van toepassing.

De externe kosten van de klant betaalt zij niet terug.

In zijn advies repliceert de ombudsman dat het aangeboden Geschenkbiljet de reisproblemen van de klant op 8 november 2005 kan compenseren omdat hij dan zijn bestemming nog kon bereiken met een latere trein. Op 25 november was dit anders.

Haar verwijzing naar de nieuwe compensatieregeling doet al helemaal niet terzake: er is immers het artikel 12§2 van de Algemene Voorwaarden; bovendien refereert zij in haar antwoord op het compromisvoorstel zelfs zelf naar haar Algemene Voorwaarden. Dit artikel is hier, zoals reeds uitgelegd, duidelijk van toepassing.

Hij benadrukt nogmaals dat de klant in Antwerpen-Noorderdokken volledig verstoken bleef van enige informatie over het treinverkeer en dat hij de meest praktische oplossing (afhaling door een familielid) koos. Zijn er daar trouwens taxi's beschikbaar en wie heeft ook zomaar het telefoonnummer van een taxibedrijf bij de hand?

Ook stelt de ombudsman vast dat de NMBS-Groep niet ingaat op zijn argumentering over de ondermaatse informatieverstrekking en de reden van de afschaffing, toch ook wel essentiële elementen in dit dossier.

De NMBS-Groep wordt daarom geadviseerd de klant een bedrag terug te betalen dat overeenkomt met de prijs van een taxirit.

De NMBS-Groep wijst het advies af: zij betreurt de reismoeilijkheden op 8 en 25 november 2005 en zij heeft begrip voor de nare gevolgen van de afschaffing maar zij bood voor de verminderde service een Geschenkbiljet aan. Verder verwijst zij opnieuw naar de compensatieregeling en de Algemene Voorwaarden.

2006/0482 Op 30 december 2005 reist een klant van Brussel naar Luxemburg. Door het barre winterweer raakt de trein midden de velden voor ongeveer zeven uur geblokkeerd.

De klant moet meermaals telefoneren en uiteindelijk een taxi bellen om op haar bestemming te geraken.
De NMBS-Groep geeft voor alle reizigers van de trein een Geschenkbiljet geldig voor het Belgische net. De klant wil een concrete schadevergoeding omdat ze zo'n Geschenkbiljet niet kan gebruiken.

De ombudsman legt het spoorbedrijf een minnelijke schikking voor. Hij erkent het geval van overmacht dat aan de basis ligt, hoewel volgens de klant de prestatieverlener niet alle noodzakelijke maatregelen genomen heeft om de problemen veroorzaakt door de vorst, op te lossen. Hij herinnert de NMBS-Groep aan haar eigen standpunt over kwaliteit, dat erin bestaat tegemoet te komen aan de behoeften van de klant, zelfs na de gebeurtenissen. Hij verzoekt de vervoermaatschappij om de klant Compensatiebonnen ter waarde van haar vervoerbewijs te bezorgen.

De NMBS-Groep is niet akkoord. Zij wil en kan niet afwijken van de algemene regel voor elk bijzonder geval; de klant heeft trouwens ruimschoots de tijd om van het Geschenkbiljet gebruik te maken.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij stelt dat bij commerciële relaties de kwaliteit het gevolg is van wat de koper daarover ervaart en niet van de principes bepaald door de verkoper, en dat een tegemoetkoming die met onverschilligheid gebeurt, iets negatiefs wordt. De klant wil niet meer dan de andere reizigers, zij wil een vorm van schadevergoeding die haar beter uitkomt. De ombudsman vergelijkt de situatie van de klant met die van een lekkerbek die een gastronomische maaltijd besteld heeft. Door overmacht kan de restauranthouder zijn fijnproever niet tevreden stellen. Men kan redelijkerwijze verwachten dat hij haar voorstelt terug te komen om te genieten van de heerlijkheden in betere omstandigheden, of dat hij de klanten terugbetaalt, in het bijzonder diegenen die slechts éénmalig zijn restaurant bezoeken. De vakman doet hierin niet meer of niet minder dan een commerciële formule toepassen, te weten dat bedrijven die werkelijk rekening houden met hun klanten, daadwerkelijk iets doen terwijl andere zich beperken tot erover te praten.

Hij vraagt de NMBS-Groep het vervoerbewijs van de klant (34,20 euro) terug te betalen; dit bedrag komt overeen met een verplaatsing heen en terug van Aarlen naar Oostende, iets wat met een Geschenkbiljet ook kan.

De NMBS-Groep schikt zich niet naar dit advies; ze is van oordeel dat ze haar plicht vervuld heeft door de klant toch ter plaatse te brengen.
Daarenboven beperkt ze zich tot het uitvoeren van de compensatieregeling van de Union Internationale des Chemin de Fer die een compensatie voorziet van 20% van de prijs van het ticket, op voorwaarde dat het bedrag hoger is dan 50 euro per traject en dat de trein meer dan één uur vertraging heeft. Zij wil ook aan alle betrokkenen dezelfde vergoeding geven.

2006/0581 De Antwerpse gemeente Mortsel wordt doorkruist door verschillende spoorlijnen; op het grondgebied van deze gemeente zijn drie stations: Mortsel Oude God en Mortsel Deurnesteenweg, beide op lijn 25 - Antwerpen/Brussel, en het station Mortsel op de lijn 15/27A - Antwerpen/Lier. De klant woont in Mortsel maar gebruikt een treinkaart voor het traject zone Antwerpen/zone Brussel (lijn 25), waarmee zij dus ook de trein mag nemen in de tussenliggende stations Mortsel Oude God en Mortsel Deurnesteenweg.

Omdat op 21 januari 2006 haar trein een kwartier vertraging heeft, mist zij in Mechelen de aansluiting met de L-trein naar Mortsel Oude God en Mortsel Deurnesteenweg; daarom spoort zij door tot in Antwerpen-Berchem om daar de trein naar het station Mortsel te nemen, wat op dat ogenblik de snelste verbinding is naar huis. Omdat het station Mortsel niet op de getarifeerde reisweg van haar treinkaart ligt, laat de treinbegeleider haar 1,60 euro bijbetalen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant niet wilde frauderen maar dat zij, gelet op het verstoorde treinverkeer, opteerde voor een pragmatische oplossing van een door de NMBS-Groep veroorzaakt probleem, in casu: een door vertraging in Mechelen verbroken voorziene aansluiting, en dat zij de op dat ogenblik door de NMBS-Groep aangereikte treinen benutte om de schade (lees: haar vertraging bij aankomst thuis) zoveel mogelijk te beperken.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, suggereert de ombudsman om het bijkomend biljet terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het compromis af: een treinvertraging of 'het missen van een aansluiting' mag geen vrijgeleide betekenen om gratis een bijkomend traject af te leggen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant geen schuld treft voor de vertraging zodat de NMBS-Groep onterecht opwerpt dat deze de aansluiting met de stoptrein naar Antwerpen heeft 'gemist': de klant gebruikte de door de NMBS-Groep aanbevolen treinen om in Mechelen de aansluiting naar Mortsel Oude God en Mortsel Deurnesteenweg te halen maar de NMBS-Groep besliste éénzijdig om deze voorziene en door haar klant beoogde aansluiting te verbreken.

De NMBS-Groep wentelt de gevolgen van deze autonome beslissing volledig af op haar klant, zij insinueert zelfs dat de klant daarin een vrijgeleide zou kunnen zien om gratis een bijkomend traject af te leggen. Het is niet billijk dat de NMBS-Groep de klant wil laten bijbetalen.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op: buiten de stations op de 'gevraagde reisweg' van haar treinkaart mag de klant de reis niet onderbreken, aanvangen of afbreken. Een vertraging of het verbreken van een aansluiting, heft deze regel niet op. Aangezien het traject Antwerpen-Berchem/Mortsel niet op haar getarifeerde reisweg ligt, had de klant dus een bijkomend biljet nodig.

2006/0694 Op 6 maart 2006 spoorde de klant van Brugge via Brussel-Zuid naar Charleroi-Sud om er het vliegtuig te nemen naar Warschau; niet zozeer door een vertraging op het tweede traject van zijn treinreis maar voornamelijk door de falende informatieverstrekking daaromtrent miste de klant zijn vlucht. Hij klaagt aan dat de NMBS-Groep op de hoogte was van problemen op de lijn Brussel/Charleroi maar dat niets werd omgeroepen in Brussel-Zuid.

De klant vraagt de terugbetaling van zijn biljet (Rail Pass), zijn taxikosten en de aan de omboeking van zijn vliegtuigticket verbonden kosten.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat door een communicatieprobleem tussen de Gewestelijke Verkeersleiding en de boordchef van de trein geen informatie over de duur van de vertraging of eventuele mogelijke alternatieven kon doorgegeven worden. Bovendien was de omroepinstallatie in het laatste rijtuig defect, waardoor de reizigers daar pas zeer laat mondeling door de treinbegeleider werden ingelicht dat er problemen waren.

De NMBS-Groep wijst de vraag om terugbetaling van bijkomende kosten af op grond van een exoneratieclausule in de Algemene Voorwaarden; zij betaalt het vervoerbewijs van de klant terug onder de vorm van twee Compensatiebiljetten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het incident met de bovenleiding zich voordeed om 17.23 uur, terwijl de door de klant genomen trein in Brussel-Zuid pas vertrok om 18.18 uur. De NMBS-Groep had dus ongeveer 1 uur de tijd om Brussel-Zuid (en de klanten) in te lichten over de ernstige problemen.

Wanneer zij haar klant tijdig had ingelicht, zou deze de nodige tijd gehad hebben om te zorgen voor alternatief eigen vervoer naar de luchthaven en zou hij waarschijnlijk zijn vlucht nog gehaald hebben. De klant mag niet de dupe worden van een intern communicatieprobleem bij de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep wijst het compromis af: de infrastructuurbeheerder Infrabel staat in voor de organisatie van het treinverkeer 'in real time' en heeft de nodige ervaring te velde.
Infrabel gaat niet akkoord met de stelling van de ombudsman dat de NMBS-Groep op de hoogte was van de problemen op de lijn Brussel/Charleroi maar dat daaromtrent niets werd omgeroepen in Brussel-Zuid: de verkeersleiding (van Infrabel) is belast met het in goede banen leiden van de avondspits in de Brusselse noord-zuidverbinding en kon onmogelijk voorspellen dat de door de klant genomen trein zoveel vertraging zou oplopen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep toegeeft dat de informatiedoorstroming door technische en andere problemen niet optimaal is verlopen.

Het niet (tijdig) informeren van de klanten is derhalve niet zozeer te wijten aan de drukke avondspits in de Brusselse noord-zuidverbinding (gelet op de 'nodige ervaring te velde' waarover zij beschikt, hoort de verkeersleiding te weten dat het er tijdens de avondspits altijd vrij hectisch aan toe gaat) maar in hoofdzaak aan de interne communicatie-problemen.

Omdat met een correcte informatieverspreiding alleszins de omboekingskosten van de vliegtuigtickets hadden kunnen voorkomen worden (dan had de klant op eigen kosten nog tijdig een taxi kunnen nemen), zou de NMBS-Groep deze kosten voor haar rekening moeten nemen.

Het advies wordt afgewezen: op het ogenblik dat de door de klant genomen trein in Brussel-Zuid vertrok, ging men er - op basis van de eerste onderzoeksresultaten - van uit dat het om een beperkt incident ging waardoor de vertraging van de trein bij aankomst in Charleroi-Sud in principe niet meer dan 10 minuten zou bedragen. De problemen zijn nadien toegenomen door bijkomende storingen aan overwegen.

2006/0988 Wegens spoorwerken tussen Sint-Denijs-Boekel en Oudenaarde liep het treinverkeer grote vertraging op. Om tijdig aan te komen in de luchthaven Parijs CDG, voor het halen van een vlucht naar Kuala Lumpur, besliste een klant in het station Oudenaarde een taxi te nemen. Door de vertraging met de trein IC-2305 moet de klant 435 euro taxikosten dragen. Hij vraagt hiervan de terugbetaling aan de NMBS-Groep.

In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat er tijdens de nacht van 18 en 19 november werd gewerkt tussen Sint-Denijs-Boekel en Oudenaarde (vernieuwen van het spoor en een overweg) waardoor de treinen tussen beide stations over slechts één spoor konden rijden. Na het einde van deze voorziene werken om 5.20 uur, was er aan de inrit van Zottegem een probleem met de wissels. In afwachting van de controle van de wissels ter plaatse, werd IC-trein 2305 tegengehouden in Oudenaarde. Om het euvel aan de wissels te verhelpen diende echter een technicus tussen te komen. Uiteindelijk moest IC-trein 2305 veertig minuten wachten alvorens te kunnen vertrekken (vrijmaking spoor door een voorgaande, geblokkeerde trein).

Bij voorziene werken worden de klanten steeds op voorhand ingelicht via de affiches 'werfinfo' in het station. Ook op de internetsite van de NMBS-Groep kan men info over de geplande werkzaamheden tijdens de lopende maand terugvinden via 'Reizen in België - info werken'. De vertraging van de klant op 19 november 2005 was echter geheel ten laste van de wisselstoring in Zottegem en had niets te maken met de werven.

Indien er als gevolg van een incident geen enkel treinverkeer meer mogelijk is op een bepaalde lijn kunnen er autobussen opgevorderd worden. Dit neemt altijd enige tijd in beslag aangezien de andere openbare vervoersmaatschappijen niet zomaar bussen met bestuurders ter beschikking kunnen stellen. Toen bleek dat de tijdswinst door het inleggen van bussen miniem of zelfs nihil zou zijn, werd van dit punt afgezien.

De NMBS-Groep heeft als engagement de reizigers ter bestemming te brengen volgens het overeenkomstig vervoerbewijs, dat als vervoersovereenkomst geldt. De klant reisde met een Rail Pass tussen Wervik en Brussel-Zuid. De NMBS-Groep heeft bijgevolg aan haar vervoersverplichting voldaan, ook al nam de reis meer tijd in beslag.

De NMBS-Groep is bereid om de niet-gebruikte Thalystickets terug te betalen via het reisbureau, de nevenkosten kan zij jammer genoeg niet voor haar rekening nemen.

In zijn advies stelt de ombudsman dat wanneer een klant een aansluiting met de eerste trein mist wegens vertraging of bij uitvallen van een eerste trein, de NMBS-Groep, in de mate van het mogelijke, de reizigers en hun bagage tot het bestemmingsstation zou moeten brengen zonder bijkomende kosten (dit bestemmingsstation staat vermeld op het overeenkomstige vervoerbewijs van de NMBS-Groep dat als vervoersovereenkomst geldt). De enige voorwaarde zou zijn dat bij gebruik van deze eerste trein volgens de geldende dienstregeling in normale omstandigheden de beoogde bestemming tijdig kan bereikt worden. Daartoe zou bijzondere aandacht moeten worden besteed aan die eerste aansluiting (analoog met de laatste aansluiting).

In deze context kan het gebruik van een taxi als logisch aanvaard worden. De klant zou in normale omstandigheden - volgens de dienstregelingstabellen door de NMBS-Groep zelf opgesteld - zonder problemen ter bestemming zijn geraakt. In de situatie waarin hij verzeild raakte, had hij geen andere keuze: ofwel nam hij een taxi vanuit Oudenaarde, ofwel miste hij zijn vliegtuig en waren de extra kosten nog groter. De notie bestemming en stiptheid zijn essentiële elementen in het afgesloten vervoerscontract tussen de NMBS-Groep en de klant.

De NMBS-Groep verklaart dat de vertraging die de klant ondervond geheel ten laste valt van de wisselstoring in Zottegem. Er werd overwogen bussen in te leggen.Van dit plan werd afgezien (zie boven).
De vraag blijft waarom de gewestelijke verkeersleiding niet besliste de trein IC-2305 om te leiden via Gent-Sint-Pieters naar Brussel-Zuid, rekening houdende met de vertraging die teweeggebracht werd door de wisselstoring in Zottegem. TGV 9912 vertrok om 7.52 uur in Brussel-Zuid. De IC-2305 kwam aan in Oudenaarde om 6.31 uur. Een omleiding via Gent-Sint-Pieters had de reizigers tijdig in Brussel-Zuid kunnen brengen en vele externe kosten voor de klant kunnen besparen.

De NMBS-Groep geeft zich door verwijzing naar en toepassing van de Algemene Vervoersvoorwaarden een vrijstelling voor alle verantwoordelijkheid en dit in tegenspraak tot het advies van 6 juni 2000 van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen inzake enkele bepalingen in de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van Reizigers van de NMBS-Groep. Dit advies stelt namelijk dat de verbintenis van de NMBS-Groep de reizigers te vervoeren op de vastgestelde uren immers één van de voornaamste prestaties is van de overeenkomst. De beperking van de vergoeding tot de vervoerprijs komt neer op een quasi volledige exoneratie van aansprakelijkheid. Een redelijke schadevergoeding zou daarentegen kunnen aanvaard worden.

De ombudsman verwijst ook naar artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek.

De schade van de klant behelst duidelijk meer dan de kostprijs van zijn treinbiljetten: 435 euro extra kosten om tijdig aan te komen in de luchthaven van Parijs.

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het advies van de ombudsman en blijft herhalen dat de uitspraak van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen enkel de waarde heeft van een advies en dat de NMBS-Groep niet verplicht is hierop in te gaan. Nog volgens de NMBS-Groep heeft artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek betrekking op een extracontractuele aansprakelijkheid.

2006/1533 Op 6 juni 2006 had de IC 607 vertraging waardoor de dochters van de klant hun vlucht naar Sharm el Sheikh misten in Schiphol. Een nieuwe vlucht boeken, kostte extra geld. De klant vraagt de NMBS-Groep hiervoor een schadevergoeding.

Op 6 juni 2006 reed IC-trein 607 (Antwerpen-Berchem 8.31 uur - Schiphol 10.22 uur) met 43 minuten vertraging (exploitatieproblemen) tussen Kapellen en Antwerpen, een goederentrein blokkeerde er de doorrit, bevestigt de NMBS-Groep.

Deze trein bereikte Essen (laatste automatische registratie van deze trein) om 9.47 uur. Om 9.55 uur liet de verkeersleiding van de NS weten dat door een stroompanne er geen treinen meer van en naar Rotterdam konden rijden. Een aantal treinen werd beperkt tot Roosendaal. Anderen zouden omgeleid worden.

De NMBS-Groep vermoedt dat dit de reden was van de onverwachte overstap en omleiding op het Nederlandse net.

De algemene regel van het CIV voor een vergoeding in geval van vertraging bij internationaal reizigersvervoer geldt als volgt: '*Voor een vertraging van meer dan een uur met een internationale dagtrein of van meer dan twee uur met een internationale nachttrein, betaalt het uitgevende net van het biljet (NMBS) 20% van de waarde van een enkele reis terug wanneer de prijs van het vervoerbewijs (inclusief de reservering en eventuele toeslagen) voor een enkele reis hoger is dan 50 euro per persoon*'.

Tot haar spijt kan de NMBS-Groep dan ook geen gunstig gevolg geven aan de vraag om een eventuele vergoeding. Bijkomende kosten worden ook niet vergoed.

Ook blijkt dat de NMBS-Groep niet kan aantonen of er tijdig en voldoende informatie verstrekt werd aan de reizigers over het voorval. Zij bevestigt dat zij niet meer kan nagaan wat er precies omgeroepen werd in Antwerpen-Berchem, aangezien de aankondigingen er niet geregistreerd worden. Bovendien kan er niet meer nagegaan worden wat er op het overzichtsbord en videoscherm stond: de logboeken ervan worden slechts twee maand bewaard. (De ombudsman merkt op dat er na het incident al klacht werd neergelegd; toch blijken deze gegevens in het kader van het onderzoek niet te zijn bewaard).

De NMBS-Groep biedt haar oprechte verontschuldigingen aan voor de ondervonden hinder.

In zijn compromisvoorstel beklemtoont de ombudsman dat de NMBS-Groep niet kan ontkennen dat er op 6 juni 2006 wel degelijk problemen waren met het treinverkeer in de Antwerpse regio en bij de Nederlandse Spoorwegen.

Uit de antwoordelementen van de NMBS-Groep blijkt niet dat zij voldoende maatregelen nam om de reizigers tijdig en correct te informeren. Het probleem van de klant had als oorzaak een gebrek aan informatie door het spoorwegbedrijf. Had de NMBS-Groep haar informatieplicht tijdig opgenomen dan had de klant vóór vertrek kunnen beslissen te kiezen voor alternatief vervoer (taxi of eigen wagen).

In zijn advies gaat de ombudsman terug naar de grond van de klacht. De klanten bieden zich tijdig aan in het station Antwerpen-Berchem voor het nemen van IC-607, voorzien vertrek om 8.31 uur in Antwerpen-Berchem.

Hun vlucht in Schiphol vertrekt om 12.30 uur. Zij zouden daar om 10.22 uur aankomen. Ze bouwden dus voldoende reserve in. De NMBS-Groep is perfect op de hoogte van de exploitatieproblemen tussen Kapellen en Antwerpen aangezien een goederentrein er de doorrit blokkeert. Toch laat zij IC 607 met 43 minuten vertraging vertrekken uit Antwerpen-Berchem, heel goed wetende dat de klanten bijkomende problemen te wachten staan. Zij schuift haar verantwoordelijkheid de facto voor zich uit: de reizigers zouden met de problemen in Nederland geconfronteerd worden. De NMBS-Groep kan niet meer nagaan wat er exact gebeurde want de omgeroepen informatie wordt niet geregistreerd en de gegevens op het overzichtbord en videoscherm worden slechts twee maand bewaard.

De klant heeft nog dezelfde dag zijn klacht ingediend. Dit wil zeggen dat de NMBS-Groep wel degelijk over de volledige twee maanden beschikte om de verstrekte info te achterhalen.

Is de verwijzing die de NMBS-Groep maakt naar het CIV voor wat betreft haar aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van vertraging terecht? De grond van de klacht betreft hier niet de vertraging teweeggebracht door de defecte goederentrein en de stroompanne bij de Nederlandse Spoorwegen maar wel het niet tijdig door de NMBS-Groep verstrekken van informatie tijdens de reis op het Belgische spoorvak.

Daarenboven kan het dermate laten aanslepen van de behandeling van dergelijk dossier in het kader van de beschikbaarheid van nuttige elementen ter beoordeling, gezien worden als een vorm van verzuim.

De NMBS-Groep erkent nochtans deze problematiek en gaf onderrichtingen hierover aan haar personeel via een omzendbrief van 6 oktober 2004. De voormelde omzendbrief stelt het volgende: 'Afhankelijk van het belang van de vertraging en de geboden mogelijkheden stelt het treinbegeleidingspersoneel in samenspraak met de Gewestelijke Verkeersleiding, alternatieve oplossingen voor om o.a. een verandering van reisweg, een ander aansluitingsstation of een ander vervoermiddel te bekomen. Bij grote storingen kunnen metro en taxi een alternatief zijn'.

De NMBS-Groep schrijft het zelf voor, maar wanneer ze nalaat haar eigen onderrichtingen toe te passen, oordeelt ze dat ze niet verantwoordelijk is.

De ombudsman brengt dan het advies uit om de klanten te vergoeden voor de bijkomende kosten van 270 euro, veroorzaakt door een slecht informatiebeheer van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het advies van de ombudsman. Zij is van mening dat ze de informatie te laat ontving van de Nederlandse Spoorwegen om deze tijdig te kunnen overmaken aan de klant en ook dat er ondanks de vertraging op het Belgische net van 43 minuten veroorzaakt door een geblokkeerde goederentrein, de klanten toch nog tijdig de luchthaven zouden bereikt hebben.

2006/2109 Een klant neemt een trein van Braine-le-Comte naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om daarna een vlucht naar Barcelona te nemen. Door een defect aan een motorstel, gevolgd door een stroomonderbreking, mist de reiziger zijn vliegtuig.

Hij moet boeken voor een volgende vlucht en 264,19 euro bijbetalen.

De NMBS-Groep weigert deze extra kosten te betalen want, zo stelt ze, ze is haar contract nagekomen: de reiziger ter bestemming brengen.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel waarbij hij het spoorwegbedrijf vraagt de klant te vergoeden. Hij herinnert eraan dat de klanten stiptheid verwachten en dat de spoorwegonderneming ook bevestigt dat dit het objectief is. Hij verwijst naar een onderhoud met een beheerder van een collega-operator van de NMBS-Groep. Deze verklaart dat, na een incident, de reiziger een grote waardering opbrengt voor een efficiënte naverkoopdienst.

De vervoermaatschappij verwerpt dit voorstel: de klant heeft zijn bestemming bereikt en de Algemene Voorwaarden voorzien enkel de terugbetaling van het gebruikte biljet.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij preciseert dat de moeilijkheden bij de reis exclusief aan de spoorwegen toe te schrijven zijn. Hij verwijst opnieuw naar een topman van een collega-operator van de NMBS-Groep. In een artikel, gepubliceerd in een gekend dagblad dat nationaal verspreid wordt, schetst deze verantwoordelijke een beeld van de moderne reiziger en bepaalt de noodzakelijke aanpassingen van de spoorwegondernemingen om aan de wensen van de klanten tegemoet te komen: de klant wenst een volwaardige dienstverlening die toelaat de verschillende transportmodi flexibel te combineren.

De ombudsman voegt eraan toe dat de NMBS-Groep zich daar wel degelijk van bewust is daar zij haar treinbegeleiders heeft aanbevolen, om bij incidenten in de Brusselse regio, de klanten die naar de luchthaven reizen uit te nodigen een beroep te doen op een ander vervoermiddel teneinde toch tijdig de luchthaven te bereiken. In dergelijke omstandigheden kan het spoorwegbedrijf onmogelijk het station dat naast de luchthaven ligt als eindbestemming beschouwen. Wanneer zij haar verantwoordelijkheid erkent in de vertraging van de treinen, dan moet zij daar ook de gevolgen van dragen.

De ombudsman verzoekt dan ook de prestatieverlener NMBS om de klant te vergoeden. De NMBS-Groep weigert en bevestigt dat zij de Algemene Voorwaarden heeft gerespecteerd door de terugbetaling van het biljet aan de klant.

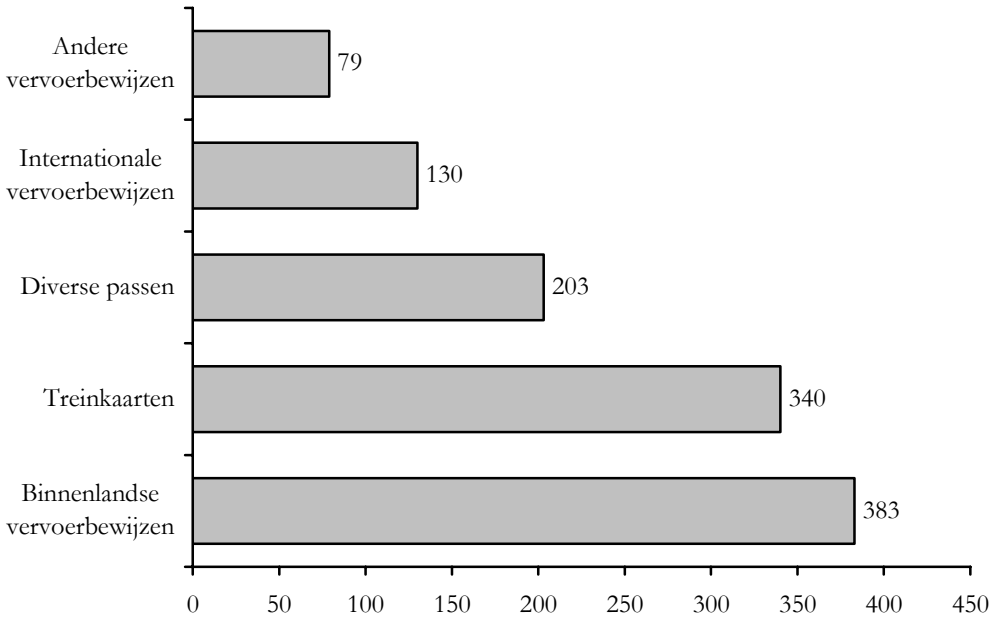
Foto NMBS-Groep

1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.135 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 31% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de tweede klachtengroep. Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

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

Klachtenpakket per categorie



Sefora, of de ondraaglijke stilte rond een prachtig spoorproduct…

We horen het al jaren, zowel van de klanten als van de NMBS-Groep zelf: het tariefgamma is te complex, dat leidt tot allerlei misverstanden en verkeerd gebruik, er moet een transparant aanbod van producten komen in het belang van iedereen…

En zie, in het voorjaar van 2006 wordt de ombudsman plots uitgenodigd om hem een nieuw product voor te stellen. Wat blijkt? Het gaat in feite om een krachtige, duidelijke wegwijzer, een soort GPS die de klant en de loketbediende moeiteloos door het tariefwoud leidt… Eureka!

Een station, een zondagmorgen.

Een reiziger die zowat zeventig moet zijn, wil graag van Edingen naar Visé reizen en nog dezelfde dag terugkomen. Hij wordt op pad gestuurd met een Weekendbiljet, kostprijs 13,60 euro.

Zoek de fout…

Zeker is dat degenen die de producten van de NMBS-Groep niet zo goed kennen, weinig zullen weten in te brengen. De wakkersten die beter op de hoogte zijn (de loketbedienden bijvoorbeeld) zullen erop wijzen dat, rekening houdend met wat over onze reiziger werd gezegd, het biljet Senior aan 4 euro wellicht het gepaste product was geweest.

Zonder hier iemand van de NMBS-Groep met de vinger te wijzen is het wel duidelijk dat de klant hier nogal eens als verliezer uit de bus komt.

Dit soort voorvallen zijn uiteraard niet de regel. Ze leiden wel tot een tweetal vaststellingen: enerzijds is er een duidelijk gebrek aan communicatie, anderzijds een ondermaats gebruik van de beschikbare (technische) middelen.

Van zodra we te maken krijgen met allerlei vormen van menselijke interactie, en voor zover we niet voor elke klacht een proces zouden voeren met al wat daarbij hoort, zal het altijd moeilijk zoniet onmogelijk blijken om te reconstrueren wat er tussen klant en verkoper exact werd gezegd. Om op ons voorbeeld terug te komen: het zal niet bepaald gemakkelijk zijn om te weten waarom onze klant niet met het meest gunstige tarief op zak is vertrokken.

Misschien omdat de verkooppolitiek thans de volgende is: '*De verkoopbalies concentreren zich op de verkoop van biljetten, de klant weet wat hij wil en de bediende verkoopt hem het product dat tegemoet komt aan de door de klant gestelde normen. Indien deze laatste zich vragen stelt over andere soorten producten, over dienstregelingen, prijzen, mogelijke combinaties en bestemmingen, dan zal men de klant uitnodigen om naar de infobalie te gaan - in de stations waar deze dienst bestaat - waar de onthaalbediende hem de nodige informatie kan geven en waar men ook de juiste wensen van de klant kan vastleggen. Het product dat het best tegemoet komt aan de wensen van de klant, kan variëren naargelang de klant het beste product wil of eerder kiest voor het goedkoopste aanbod*' (brief van de NMBS-Groep).

Deze benadering nodigt uit tot enkele beschouwingen.

Het feit om te kunnen kiezen tussen het beste product of het goedkoopste lijkt een perfect aanvaardbaar gegeven in de context van een internationale reis (waarbij de gebruiksvoorwaarden zeer sterk kunnen verschillen; vergelijk bijvoorbeeld een heen en terug 'Brussel/Parijs' tegen Smilys- of Librystarief). In het binnenlands verkeer echter lijkt dit argument minder terzake.

Stilstaan bij de mogelijkheid die geopperd wordt om naar de infobalies te gaan, hoeft niet, al was het maar omdat deze er slechts in een minderheid van de stations zijn.

Zo te lezen, lijken de loketten voor de NMBS-Groep eerder op automatische biljettenverdelers waar de bediende op een bijna mechanische wijze het ene of andere product aflevert dat door de klant wordt gevraagd.

Een topverantwoordelijke van de SNCF ziet dit enigszins anders, zoals blijkt uit 'Le Figaro' van 16 augustus 2006: 'De klant vraagt maatwerk, soepelheid, aangepaste dienstverlening. En iedereen wil daarin zijn deel van de koek, het beste deel uiteraard, in functie van het hele palet aan bestaande diensten en van zijn persoonlijke situatie'. En ook al heeft de NMBS-Groep haar tariefgamma de laatste jaren sterk vereenvoudigd, het palet blijft nog zeer kleurrijk. Dit toegepast op de medewerker van de NMBS-Groep, zou betekenen dat deze veeleer dan een uniforme commerciële houding aan te nemen, een antwoord dient te leveren in overeenstemming met de vraag zoals die wordt voorgelegd (bijvoorbeeld in functie van plaats en tijd) en met de persoon die een beroep op hem doet (bijvoorbeeld zijn leeftijd).

Het is in deze context - bovenop de vorming die ze aan haar verkoopspersoneel geeft - dat de NMBS-Groep de doelstelling van 'de beste tariefformule' wil realiseren. Begin mei 2006 werd - discreet - Sefora[1] (SEarch FOr Advantage) op de internetsite van de NMBS-Groep gelanceerd. Het bestaan van deze module wordt iets meer zichtbaar op de onthaalbladzijde van deze website, daarop geplaatst op 22 mei 2006.

Discretie bij de lancering, discretie ook bij de externe communicatie ervan (zowel naar pers als publiek). Enkel de dagbladen van de groep 'Sud Presse' en de 'Gazet van Antwerpen' maakten melding van de nieuwigheid die 'Sefora' was. Dit werd nochtans voorgesteld als 'het instrument waarvoor onze klanten, maar ook ons personeel sinds vele jaren vragende partij zijn[2] en ook als een echte meerwaarde voor de klanten: 'De loketbediende kan voortaan dankzij de technologische vooruitgang in een oogopslag de voor de klant meest gunstige prijsformule voorstellen'. [3]

---

[1] Noteer dat deze benaming enkel voorkomt in het overeenstemmende elektronisch adres.
[2] La Meuse, 4 mei 2006.
[3] Gazet van Antwerpen, 4 mei 2006.

Sefora biedt enkel informatie over de binnenlandse vervoerbewijzen (dus niet over internationaal of grensoverschrijdend verkeer) maar neemt bijvoorbeeld ook tijdelijke formules op zoals het biljet 'Shopping'.

Met Sefora heeft de NMBS-Groep een product van hoogstaande technische kwaliteit ontwikkeld dat snel is (één tot twee seconden om een antwoord te krijgen). Het product heeft een groot gebruiksgemak, gestoeld op een zeer duidelijk en kort zoekformulier. Sefora levert een resultaat op dat de prijs geeft van de diverse voorgestelde formules en, zeer belangrijk, ook de gebruiksbeperkingen van deze formules (bijvoorbeeld enkel in de week of tijdens het weekend, beperkingen inzake vertrekuren enz..).
Daarenboven is het een viertalig instrument (Nederlands, Frans, Duits en Engels) en is het gelinkt aan het onlineverkoopssyteem. En, last but not least, de gebruiker – zowel de loketbediende als de klant – kan het resultaat van zijn zoektocht zonder problemen afprinten.

Wij denken te mogen stellen dat Sefora een succes kent dat de verwachtingen overstijgt van haar promotoren. Kort na de lancering (na 22 mei 2006 dus) registreerde het systeem in de drukste momenten ongeveer 100 vragen om de 10 minuten, dus één zoektocht per 6 seconden. De meest drukke maanden tot nu toe waren juli en augustus (met telkens meer dan 11.500 aanvragen) gevolgd door de maanden juni en september.

Welke besluiten kunnen we hieruit trekken?

Allereerst, op individueel vlak: onze klant had dankzij Sefora voor 4 euro naar Visé kunnen reizen, heen en terug.

Uiteraard moet niet elke vraag van elke klant door Sefora ondersteund worden. Maar een kleine vraag van de loketbediende, gebaseerd op zijn kennis van de producten zou onze klant zeker ten goede zijn gekomen.

Wanneer we daarenboven de zaak iets breder bekijken, illustreert Sefora op haar manier een soms merkwaardig gedrag van de NMBS-Groep, een houding die er al was lang voor de splitsing in drie bedrijven van 2005.

Bij menige gelegenheid en in onze jaarverslagen hebben wij herhaald dat de NMBS-Groep knappe dingen realiseert, klein of groot, prachtige projecten finaliseert, zowel grootse als op kleine schaal, Sefora ontwikkelt, maar het niet (genoeg) zegt.

Hoe dan ook, in het voorjaar van 2006 werd de ombudsman dus echt verrast. De perspectieven zijn daarenboven gunstig voor Sefora: een nieuwe, meer geavanceerde versie wordt in het vooruitzicht gesteld waarbij Sefora ook de meest geschikte tariefformule voor multimodaal vervoer zou kunnen aanduiden.

Wat is SEFORA?

SEFORA is een hulpmiddel dat de voor de klant meest geschikte reisformule berekent.

Waar vind je SEFORA?

Op de website www.nmbs.be via de links '*reizen in België*' en '*Hoeveel kost je reis?*'
of http://sefora.b-rail.be/sefora/Sefora/berekenen.do?action=accessTicket&langue=1

Zoekcriteria:

- station: van / naar / via (facultatief)
- enkele reis / heen en terug
- datum heenreis
- reisfrequentie: 1 keer / af en toe / regelmatig
- korting: geen korting / categorie korting
- 1ste klas / 2de klas
- leeftijdscategorie: -6 / 6-11 / 12-18 / 19-25 / 26-59 / 60-64 / 65 en +

Resultaat:

- Op basis van de ingevoerde gegevens worden de courante reisformules getoond die voor de treinreis in aanmerking komen.
- De goedkoopste reisformule wordt aangeduid met een **kleurmarkering** en het symbool ☞.

De resultaten worden als volgt voorgesteld:

- *Reisformule*: dit is de naam van de reisformule die voorgesteld wordt.
  Voor de volledige informatie klikt men op de naam van het product.
- *Prijs per rit*: dit is de kostprijs van de reisformule, uitgedrukt per rit.
  Als je voor een Pass aan het loket bijvoorbeeld 45,00 euro betaalt voor 10 ritten dan is hier de prijs van 4,50 euro vermeld, met name de prijs van 1 rit van de Pass.
  In sommige gevallen is een heen- en terugbiljet met korting (Weekendbiljet, Seniorenbiljet, …) goedkoper dan een gewoon biljet voor een enkele reis, zelfs als men afziet van de terugreis.
  Daarom wordt deze reisformule ook getoond als men een enkele reis vraagt.
  Dan is de prijs per rit identiek aan de prijs van het volledige vervoerbewijs.
- *Prijs*: dit is de prijs van het volledige vervoerbewijs.
- *Info*: hier wordt informatie getoond over de reisformule die men absoluut moet weten.
  Voor de volledige informatie klikt men op de naam van het product.
- *Koop online*: de met de knop KOOP aangeduide producten kunnen online aangekocht worden via NMBS Ticket online.

Bron: www.nmbs.be

1.2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Onder de noemer 'binnenlandse vervoerbewijzen' ressorteren de 383 klachten die betrekking hebben op 'gewone' biljetten, gekocht aan het loket of de biljettenautomaat, afgeleverd door de treinbegeleider of geprint via het internet (Ticket on line).

Ook de tijdelijke promotieformules (zoals het Birthday ticket, het Koopjesbiljet en het Shoppingbiljet), toeristische formules (B-Dagtrip, B-evenement, 'Een dag aan zee'), door derden ter beschikking gestelde biljetten (met een vordering, een Bulkbiljet of vrijbiljetten) of via concertorganisatoren uitgewerkte combiformules (Rock Werchter, Pukkelpop, Samson & Gert, …) komen hier aan bod.

Daarbij kan één en ander fout lopen:

- de loketbediende levert een ander biljet af dan hetgeen de klant bedoelt of eigenlijk nodig heeft (enkel of heen-en-terug, al dan niet met korting, voor een verkeerde reisdatum of met betrekking tot een verschillend traject of andere reisweg);
- de techniek laat het soms afweten (betalingsfaciliteiten aan het loket, biljettenautomaat, 'Ticket on line', de eigen printer waarop het biljet moet afgedrukt worden, …).

Wanneer de klant geen geldig biljet heeft voor zijn reis of er 'door omstandigheden' geen heeft gekocht, de met de toegekende prijsvermindering overeenstemmende kortingkaart niet kan voorleggen (Grote Gezinnen, WIGW, …), of de treinbegeleider er niet tijdig over inlicht dat hij (nog) geen vervoerbewijs heeft, geeft dit aanleiding tot het opstarten van een regelingsprocedure, gaande van het aanrekenen van maakloon (2,40 euro) of een forfaitaire toeslag (12,50 euro) tot het opstellen van een formulier C170 'Vaststelling van een Onregelmatigheid Reizigers' met 50 euro toeslag.

Wanneer de klant het niet te nauw neemt met de opvolging van zijn betalingen, of regelmatig in de fout gaat, kan de factuur aardig aandikken, en ziet hij/zij soms geen andere uitweg dan aan te kloppen bij een professionele hulpverlener (CAW[1], OCMW, opvangdienst, Fedasil) die zo mogelijk zal aansturen op een schuldengroepering, al dan niet gekoppeld aan een afbetalingsplan.
Ook voor dergelijke dossiers wordt de hulp van de ombudsman door de klant op prijs gesteld.

Tenslotte worden via de ombudsman aanvragen tot terugbetaling ingediend voor biljetten die de klant vooraf heeft gekocht maar die hij niet of slechts gedeeltelijk heeft kunnen gebruiken.
De NMBS-Groep gaat daar meestal op in mits betaling van een bijdrage in de administratiekosten.

---

[1] Centra voor Algemeen Welzijnswerk.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0998 Ieder jaar biedt de NMBS-Groep naar aanleiding van de bouwbeurs Batibouw een gecombineerde formule aan waarin naast de prijs van het treinbiljet ook een metroticket en de toegang tot de beurs zijn inbegrepen. De basisprijs geldt voor 2de klas maar desgewenst kan de klant een klasverhoging naar 1ste klas bekomen tegen verminderde prijs.
Op 11 maart wil de klant aan het loket zo'n B-Dagtrip met klasverhoging kopen. De verkoper is druk in gesprek met een collega waardoor hij de bestelling van de klant blijkbaar niet goed heeft begrepen of er alleszins niet de vereiste aandacht aan heeft besteed. In de trein merkt de klant dat hem een gewone B-Dagtrip (zonder klasverhoging tegen verminderde prijs) en een klasverhoging tegen vol tarief werd afgeleverd.
Na onderzoek van het dossier deelt de NMBS-Groep mee dat de klant voor zijn klasverhoging een correcte prijs heeft betaald. Zij betreurt dat hij niet tevreden was over de service aan het loket maar vanuit tarifair oogpunt heeft de klant volgens haar niet te veel betaald.

In zijn repliek verwijst de klant naar de brochure B-Dagtrip die expliciet vermeldt dat tegelijk met de B-Dagtrip een supplement 1ste klas kan worden gekocht voor 12,20 euro per traject in plaats van de gebruikelijke 15 euro.

De NMBS-Groep betaalt het prijsverschil uiteindelijk terug.

De terugreis van een heen-en terugbiljet

Biljetten – Passes – Kaarten: Algemene Regels

GELDIGHEID

1. **Enkel biljet:** is enkel geldig op de datum, vermeld op het biljet, en tot de nachtelijke onderbreking van de treindienst.
2. **Heen- en terugbiljet:** de heenreis dient plaats te vinden vóór de terugreis. De heenreis én de terugreis moeten worden aangevangen op de geldigheidsdatum vermeld op het biljet. De terugreis dient beëindigd te zijn vóór de nachtelijke onderbreking van de treindienst.
3. **Biljet met 'via':** het traject vanaf het via-station dient beëindigd te zijn vóór de nachtelijke onderbreking van de treindienst.

Bron: NMBS nv

Bij de algemene tariefaanpassing van 1 februari 2006 werd zonder enige ruchtbaarheid een toch wel eigenaardige regel ingevoerd: een vervoerbewijs is voortaan slechts geldig tot uiterlijk om middernacht op de datum die er op is vermeld. In mensentaal: wie 's avonds wil terugkeren naar zijn thuishaven, moet stricto senso vóór middernacht vertrekken, zoniet is zijn vervoerbewijs, ook al staat erop vermeld 'heen en terug', niet meer geldig.

Wat is het nut van dergelijke regeltjes? De klant snapt het niet en ook aan menig personeelslid - dat toch verondersteld wordt de nodige voeling te hebben met het terrein - gaat de relevantie ervan voorbij.

De klant vraagt om allerlei redenen meer en latere treinen waarmee men na een evenement nog thuis kan geraken met het openbaar vervoer. Dat het sociale en culturele leven later uitloopt dan pakweg 20 jaar geleden, is een feit.

Enerzijds komt de NMBS-Groep waar mogelijk tegemoet aan die evolutie en verwachtingen van haar klanten, maar tezelfdertijd creëert zij daarbij meteen een nieuw probleem. Waarom? Het inleggen van late(re) treinen impliceert niet alleen dat dergelijke ritten kunnen uitlopen tot na middernacht, er zijn ook treinen die nog na middernacht vertrekken om de late vogels de kans te geven met het openbaar vervoer veilig thuis te geraken.

Er wordt dus enige eenduidigheid gewenst van een vervoerbedrijf dat extra inspanningen doet die toe te juichen zijn.

Ofwel verkoopt de NMBS-Groep op een bepaald tijdstip (in de late namiddag of de vooravond) toch nog een heen- en terugbiljet en tolereert zij dat de klant met de late trein terugkeert, ook wanneer die pas na middernacht vertrekt vanuit het bestemmingsstation, richting thuis. Of anders belet zij dat vanaf een bepaald uur nog heen- en terugbiljetten zouden afgeleverd worden omdat de terugreis na middernacht aanvangt, ook al is die terugreis beëindigd vóór de nachtelijke onderbreking van de treindienst. Maar dat laatste lijkt niet bepaald een klantvriendelijk gegeven.

Indien zij toch in de boosheid zou volharden, moet de NMBS-Groep als verkoper[1] de aandacht van de consument er telkens opnieuw op vestigen dat hij/zij vóór middernacht terug huiswaarts moet vertrekken of in voorkomend geval een ander of een bijkomend vervoerbewijs moet kopen.

---

[1] Artikel 30 wet op de handelspraktijken : *'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik'*.

Het via internet gekochte Weekendbiljet: een pleidooi voor uniforme gebruiksvoorwaarden

'De voordelige formule voor een ontspannen weekend', met deze slagzin wordt het Weekendbiljet aangeprezen.

'Voordelig' slaat op de prijs: een heen-en-terugbiljet (1ste of 2de klas) met 50% korting.

'Ontspannen' staat voor de soepele manier waarop het Weekendbiljet kan gebruikt worden:

- de heenreis kan vanaf vrijdag om 19.01 uur en de terugreis is vrij te kiezen tijdens het weekend. Dat is in principe tot zondagavond maar voor verlengde weekends is een ruimere geldigheid van toepassing.
- voor biljetten naar een kuststation mag de terugreis bovendien starten vanuit een ander kuststation dan vermeld op het biljet.

Deze souplesse verdwijnt wanneer de klant zijn Weekendbiljet koopt via het internet ('Ticket on line'):

- de datum voor de terugreis moet vooraf vastgelegd worden en is niet meer vatbaar voor wijziging;
- de terugreis moet steeds gebeuren vanuit het op het biljet vermelde (kust)station.

Dat voor hetzelfde product verschillende gebruiksmodaliteiten gelden in functie van het kanaal waarlangs het is verkocht, is niet alleen onlogisch, maar is bovendien zeer verwarrend voor de gebruiker die daardoor volkomen te goeder trouw in een lastig parket kan verzeilen (lees: een boete of een formulier C170 oplopen).

De ombudsman wil aan de hand van dit voorbeeld pleiten voor uniforme gebruiks-voorwaarden van producten, onafhankelijk van het gebruikte kanaal en met toepassing van de meest klantvriendelijke versie (dus geen beperkingen opleggen aan de 'traditionele' producten wegens technische beperkingen bij de 'elektronische').

Koopjesbiljet

Voor de koopjesperiode in januari 2006 bood de NMBS-Groep de kooplustigen die met de trein naar de solden wilden gaan een 'Koopjesbiljet' aan.

Al snel kreeg de ombudsman daarover klachten die tweeërlei waren:

- het 'Koopjesbiljet' was enkel via internet te koop;
- het 'Koopjesbiljet' kon enkel betaald worden met een kredietkaart of een betaalkaart van een beperkt aantal banken.

Haar beslissing om het 'Koopjesbiljet' enkel via internet te verkopen, motiveerde zij als volgt:

- internet is hét medium bij uitstek van het heden en de toekomst. Zij kan de opportuniteiten inzake verkoopsmogelijkheden die dit medium eveneens biedt niet aan zich laten voorbijgaan;
- aan de hand van het succes van het 'Koopjesbiljet' zal kunnen worden nagegaan wat de impact is van een product dat enkel via internet te koop is. Op die manier wordt dit een testcase om in de toekomst gerichte promoties via internet te doen, met als doel de lege capaciteit te vullen en deze promoties op een snelle manier aan de klant aan te bieden;
- meer dan 60% van de Belgen heeft reeds toegang tot internet.

Wat betreft de betalingswijze argumenteerde de NMBS-Groep dat de betaalmogelijkheden online gestaag worden uitgebreid en dat er momenteel al betaald kan worden met Visa, MasterCard/Eurocard, American Express, ING Home'Pay, KBC online en CBC online.

De ombudsman merkt toch op dat het argument van de NMBS-Groep dat ongeveer 60% (officiële bronnen hanteren lagere cijfers) van de Belgen toegang heeft tot internet evenzeer betekent dat nog steeds minstens 40% er geen toegang toe heeft.

Als het opvullen van de lege capaciteit in de daluren het doel is, zou men toch verwachten dat er geprobeerd wordt om zoveel mogelijk potentiële klanten te bereiken door alle mogelijke verkoopskanalen (en zeker het stationsloket) in te schakelen.

Ook beschikt niet iedereen over een kredietkaart en zijn de betaalmogelijkheden toch wel beperkt: de betaalkaarten van enkele grote banken worden niet aanvaard.

In het Beheerscontract worden aan de NMBS-Groep een aantal opdrachten van openbare dienst toevertrouwd. Het kan dan ook niet dat zij een aantal klanten de mogelijkheid tot het aankopen van een product in binnenlands verkeer ontneemt. Wie aan de reisvoorwaarden van een bepaald product voldoet, mag de aankoop daarvan niet ontzegd worden omdat hij niet over een computer, internet, een kredietkaart of een betaalkaart van een welbepaalde bank beschikt.

Van het 'Koopjesbiljet' werden er 15.000 stuks verkocht. Dat hadden er nog een pak meer kunnen zijn indien de aankoop ervan ook aan het stationsloket mogelijk was geweest; dit had moeiteloos of zonder kosten gekund aangezien het over een bestaand distributiekanaal gaat.

De NMBS-Groep bleek niet blind voor de kritiek op en de klachten over het 'Koopjesbiljet': de daarop volgende gelijkaardige promoactie, namelijk het 'Shoppingbiljet' (geldig tijdens de weekends van 1 december 2006 tot en met 28 januari 2007) werd via internet maar ook aan het loket verkocht.
Een lovenswaardig initiatief.

1.2.2. TREINKAARTEN

Vergeten treinkaart – ook Railflex is een 'treinkaart'

Sinds geruime tijd tolereert de NMBS-Groep dat haar trouwe klant al eens verstrooid kan zijn. Tot tweemaal per jaar[1] wordt een gratis regeling toegestaan voor wie zijn treinkaart niet kan tonen of de verlenging ervan ten hoogste één werkdag uit het oog verliest. [2]

Wanneer de 'Treinkaart' achteraf een Railflex- of Campustreinkaart blijkt te zijn - twee producten die door de wetgever als treinkaarten worden beschouwd en die ook in de Algemene Voorwaarden worden hernomen onder de rubriek 'Treinkaarten' - toont de NMBS-Groep aanzienlijk minder begrip: plots zijn Railflextreinkaart en Campus voor de NMBS-Groep eigenlijk een soort Rail Pass of Go Pass geworden, waarvoor geen gratis regeling mogelijk blijkt.

Deze discriminatie lijkt ons onaanvaardbaar: de NMBS-Groep hoort alle 'treinkaart-houders' op gelijke voet te behandelen.

UIT DE PRAKTIJK

2006/1570 Omdat de klant op 6 juni 2006 haar (overigens vooraf ingevulde) Railflex-treinkaart niet kon tonen, schreef de treinbegeleider een formulier C170 uit. Hoewel de treinbegeleider uitdrukkelijk stelde dat het dossier gratis zou geregeld worden mits voorlegging van het originele stuk, moest de klant toch 10,90 euro betalen (de ritprijs, vermeerderd met 6,90 euro administratiekosten).

In een eerste antwoord licht de NMBS-Groep de Algemene Voorwaarden vrij uitgebreid toe en stelt zij voor om het dossier te sluiten mits betaling van enkel de 6,90 euro administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de treinbegeleider stelde dat de klant niets hoefde te betalen op voorwaarde dat zij het formulier C170 samen met haar geldige treinkaart zou voorleggen in het station.

De klant heeft zich daaraan gehouden: zij legde het valideringsbiljet van haar Railflex-treinkaart voor met daarop de lijnen voor haar reizen op 6 juni 2006 ingevuld. Ook de laatste 2 lijnen werden overigens niet gebruikt.

---

[1] Een 'jaar' is in deze context de periode van 365 kalenderdagen vóór de datum van de vaststelling (formulier C170).
[2] Algemene Voorwaarden, art. 78 §2 en 79 §3.

Aangezien de klant zich aan de met de treinbegeleider gemaakte afspraak heeft gehouden, hoort de NMBS-Groep dat eveneens te doen.

De ombudsman stelt voor om het dossier zonder kosten af te sluiten.

Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

Goedkopere schooltreinkaart

Op 1 februari 2006 werd het onderscheid tussen een schooltreinkaart 'jonger dan 18 jaar' en '+18 jaar' afgeschaft, waardoor het abonnement van voornamelijk hogeschool- en universiteitsstudenten zowat 40 procent goedkoper werd.[1]

De NMBS-Groep stuurde de betrokken klanten een mailing waarin deze tariefwijziging werd toegelicht.

Wanneer de klant zijn voor een jaar of voor 3 maanden gevalideerde schooltreinkaart aan het loket liet omwisselen, bleek al gauw dat veel minder werd terugbetaald dan de aangekondigde korting van 40 procent.

De NMBS-Groep berekent de terugbetaling immers volgens de klassieke zeer klantonvriendelijke terugbetalingsregels in haar Algemene Voorwaarden: van de betaalde jaarprijs wordt de prijs van de sinds de validering verstreken maandelijkse of driemaandelijkse periodes afgetrokken, en voor de resterende periode worden de in de tarieven hernomen percentages gebruikt.

Van wat rest moet de klant 4,30 euro administratiekosten betalen en uiteraard zijn nieuwe valideringen (tegen verminderd tarief).

Een voorbeeld maakt één en ander duidelijk.

[1] Ondertussen werd door Staatssecretaris voor Overheidsbedrijven toegevoegd aan de Minister van Begroting, beslist dat vanaf 1 februari 2007 de prijs van de schooltreinkaarten opnieuw zou verlaagd worden met zowat 50%.

De schooltreinkaart (+18 jaar) werd gevalideerd van 15 september 2005 tot en met 14 september 2006.

De omwisseling gebeurt op 5 februari 2006 na 4 maanden en 20 dagen gebruik.

Betaald op 15 september 2005 (jaarprijs = 10 x maandprijs):	500 euro
Terugbetaling op 5 februari 2006:	
gebruik van 15 september tot en met 14 december 2005 (3 maanden):	140 euro
gebruik van 15 december 2005 tot en met 14 januari 2006 (1 maand):	50 euro
gebruik van 15 januari tot en met 5 februari 2006 (volledige maand vanaf 11 dagen gebruik):	50 euro
administratiekosten	4,30 euro
Terugbetaald saldo (500-140-50-50-4,30)	245,70 euro
Aankoop nieuwe valideringen (nieuw verminderd tarief)	
van 5 februari tot en met 4 mei 2006 (3 maanden)	84 euro
van 5 mei tot en met 4 augustus 2006 (3 maanden)	84 euro
van 5 augustus tot en met 4 september 2006 (1 maand)	30 euro
Prijs nieuwe valideringen tegen 40% verlaagd tarief:	198 euro
Winst van de operatie voor de klant:	47,70 euro[1]

Na diverse klachten terzake en tussenkomst van de ombudsman en van de voogdij-overheid (die de tariefvermindering financiert) kende de NMBS-Groep aan de houders van een gecombineerde schooltreinkaart NMBS-DE LIJN, geldig voor een jaar, nog een bonus van 50 euro toe en 75 euro aan de houders van een gecombineerde schooltreinkaart NMBS-TEC.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0638 Op 9 januari 2006 valideerde de klant (+18) haar schooltreinkaart opnieuw voor 3 maanden; de loketbediende wees er haar niet op dat vanaf 1 februari 2006 een goedkoper tarief zou gelden en de klant betaalde daardoor te veel. Zij vraagt of zij iets kan recupereren.

De NMBS-Groep wijst de vraag om gedeeltelijke terugbetaling aanvankelijk af.

[1] Wanneer nog gereisd wordt tussen 5 september en 14 september 2006 (rest van de initiële valideringsperiode) moeten daarvoor afzonderlijke biljetten gekocht worden.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de modaliteiten van de nieuwe tarifering van de schooltreinkaarten reeds op 26 oktober 2005 door de NMBS-Groep in detail gekend waren: op die datum verspreidde zij immers een gedetailleerde persmededeling. Op 9 januari 2006 - meer dan 2 maanden later - liet de klant haar treinkaart opnieuw voor 3 maanden valideren; de loketbediende had de klant er op moeten wijzen dat zij vanaf 1 februari 2006 aanzienlijk minder zou betalen. In dat geval had de klant haar schooltreinkaart kunnen valideren voor 1 maand tegen de oude voorwaarden (73,50 euro per maand) om voor haar volgende valideringen (vanaf 9 februari 2006) een voordeliger tarief te genieten (49 euro per maand).

Omdat de NMBS-Groep hier duidelijk te kort schoot in haar wettelijk voorgeschreven informatieplicht (artikel 30 van de Wet op de Handelspraktijken), stelt de ombudsman voor om het prijsverschil te compenseren bij middel van Waardebonnen (33,50 euro).

Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

Gemengde treinkaart trein + MIVB

Eind 2005 voerde de Brusselse Gewestelijke Vervoersmaatschappij MIVB een prijs-differentiëring door: wie jonger is dan 26 of ouder dan 60 betaalt voortaan minder voor zijn trein-, tram- en busabonnement. Hoewel deze wijziging ook geldt voor de gemengde (school-) treinkaarten waarin naast een treintraject ook het MIVB-net is begrepen, paste de NMBS-Groep het nieuwe tarief enkel toe voor nieuwe moederkaarten.

Pas nadat de klant en de ombudsman haar daar op had gewezen, stuurde de NMBS-Groep haar jonge abonnees een mailing en betaalde zij het verschil terug.

De medior[1] die binnen de geldigheidstermijn van zijn/haar moederkaart (10 jaar) de leeftijd van 60 jaar zal bereiken – en vanaf die verjaardag dus aanspraak kan maken op het gunstiger MIVB-tarief – ontving daarover eveneens een mailing. De betrokken treinkaarten werden bovendien geblokkeerd zodat een nieuwe validering niet meer mogelijk was.

Deze mailing was tamelijk verwarrend opgesteld waardoor bij de klant de indruk werd gewekt dat hij onmiddellijk minder zou moeten betalen, terwijl dat in feite pas vanaf de zestigste verjaardag (in sommige situaties pas 9 jaar later) het geval zal zijn.

In nogal wat gevallen stelde de gebruiker pas aan het loket vast dat zijn treinkaart niet meer kon gevalideerd worden en dat hij/zij – weliswaar gratis - een nieuwe moederkaart moet aanvragen. Wie een treinkaart met derdebetalersregeling gebruikt, heeft daarvoor ook een nieuw werkgeversattest nodig, wat meestal een paar dagen tijd vergt. Deze bijzonderheid was niet vermeld in de mailing.

---

[1] Medior: de persoon die geen junior meer is, maar ook nog geen senior.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0315 De klant gebruikt een gecombineerde Jaartreinkaart NMBS + MIVB; wanneer hij deze op 18 januari 2006 opnieuw wil laten valideren, blijkt ze geblokkeerd te zijn.

Omdat de klant binnen de looptijd van zijn moederkaart 60 jaar wordt, zal hij dan recht hebben op een voordeliger MIVB-tarief, en om dat dan te kunnen toepassen, moet hij gratis een nieuwe moederkaart vragen.

Hoewel de NMBS-Groep hem daarover een mailing zou gestuurd hebben, heeft de klant die blijkbaar niet ontvangen.

De klant ressorteert als ambtenaar onder de Woon-Werk-Conventie (WWC), zodat hij voor een nieuwe moederkaart eerst een nieuw werkgeversattest moet aanvragen.
Dit neemt een week in beslag en in de tussenliggende periode gebruikt hij een 10-rittenkaart en een rittenkaart MIVB; de klant vraagt daarvan de terugbetaling.

Na tussenkomst van de ombudsman wordt het valideringsbiljet van de nieuwe treinkaart retroactief opgesteld en worden de rittenkaarten (NMBS + MIVB) aan het loket terugbetaald.

Hoe kan ik mijn treinkaart valideren?

Naast het vertrouwde stationsloket kan de klant voor de validering van zijn treinkaart ook terecht aan de in een aantal stations opgestelde automatische biljettenverdelers; sinds kort dan dit ook online via het internet.

Deze mogelijkheid geldt voor zowel de gewone Treinkaart (traject-, net- of schooltreinkaart) als voor Campus en Railflextreinkaart.

Ook de treinkaarten die volledig door de werkgever betaald worden, kunnen via internet gevalideerd worden.

Je Treinkaart on-line verlengen. Praktisch, eenvoudig en betrouwbaar.

De procedure via Ticket on-line is even eenvoudig als voor de aankoop van tickets en bestaat uit verschillende stappen.

1. Je surft naar www.nmbs.be en kiest voor 'koop on-line'.

2. Je geeft je Treinkaartnummer en je geboortedatum in, en je geeft aan vanaf welke datum je validering geldig moet zijn. De validering kan vanaf 31 dagen tot 10 dagen vóór de start van de geldigheid aangekocht worden.

3. Je geeft aan voor welke periode je je Treinkaart wenst te verlengen en je krijgt onmiddellijk de bijhorende prijs.

4. Je geeft het gewenste leveringsadres op als dit al niet identiek is aan je thuisadres en de gegevens van de persoon die de betaling zal uitvoeren.

5 . Vooraleer tot de betaling over te gaan, krijg je de kans om je elektronische portefeuille aan te spreken. Voor de betaling van het resterende bedrag heb je de keuze tussen een kredietkaart (Visa, MasterCard of American Express) of internetbankieren (ING, KBC, CBC of Dexia).

Je validering wordt de eerstvolgende werkdag per post verstuurd naar je thuisadres (of een ander leveringsadres naar keuze). Na de invoering van de aanvraag krijg je een elektronisch bevestigingsbericht.

Personen die moeilijkheden zouden ondervinden kunnen op het telefoonnummer 02/528 28 51 terecht bij een helpdesk.

Deze dienst is volledig gratis, er worden geen extra boekings- of andere kosten aangerekend.

(Bron: www.nmbs.be)

1.2.3. DIVERSE PASSEN

Onder deze categorie brengen wij alle klachten samen die betrekking hebben op door de klant zelf in te vullen of zelf te ontwaarden meervoudige rittenformules: Go Pass, Rail Pass, Key Card, Jump ticket en tienrittenkaarten.

Conform de Algemene Voorwaarden[1] geldt er een resem strikte regels voor het invullen van deze vervoerbewijzen:

- invullen vóór het instappen;
- in hoofdletters;
- met onuitwisbare inkt;
- één regel per reis en per reiziger invullen;
- in de numerieke en chronologische volgorde;
- de dag van de reis (voluit) en de datum (in 6 cijfers: dd/mm/jj);
- de volledige naam van het vertrek- en bestemmingsstation;
- niet conforme inschrijvingen maken de regel ongeldig;
- doorstreping, overschrijving, gommen, wissen en dergelijke zijn niet toegelaten en worden als een onregelmatigheid beschouwd;
- in geval van verkeerde invulling moet een nieuwe regel worden ingevuld.

In de 203 klachten die de ombudsman in 2006 ontving over de 'diverse passen' komen alle aspecten van deze regels aan bod: niet of niet tijdig (vóór het instappen) ingevulde passes, niet conform de regels ingevulde kaarten (schrappingen, correcties, overschrijvingen, gebruik van uitwisbare inkt), niet toegelaten trajecten (voornamelijk met de Key Card).

Soms zijn de regels gewoon niet uitvoerbaar: hoe schrijf je lange stationsnamen zoals 'ANTWERPEN NOORDERDOKKEN' of 'BRUSSEL-NATIONAAL-LUCHTHAVEN' conform de regels (in hoofdletters en zonder afkortingen) in het te kleine vakje van de Key Card? Het is onbegrijpelijk dat sommige treinbegeleiders er over struikelen dat de klant dan zijn toevlucht neemt tot de afkortingen als 'A'PEN' en 'BSL'.

Dit jaar waren er ook opmerkelijk veel protesten tegen de op 1 februari 2006 gewijzigde gebruiksmodaliteiten van de Key Card: sinds die datum mogen op dezelfde kaart niet langer meerdere lijnen ingevuld worden voor één reis die de perken van de Key Card te buiten gaat. Wanneer de klant evenwel verschillende Key Cards gebruikt, is er geen probleem.

Meestal leidt het probleem tot het opstellen van een onregelmatigheidsformulier C170. Wanneer de klant te goeder trouw handelde en bovendien geen recidivist is, kan hij meestal rekenen op enig begrip vanwege de NMBS-Groep.

---

[1] Algemene Voorwaarden, Artikel 28 §9 en Artikel 29 c).

Hij komt er dan veelal vanaf met een uitvoerige uiteenzetting over de gebruiksmodaliteiten van zijn pas of kaart, betaling van de ritprijs (meer en meer tegen het pastarief) en een deelname in de administratieve kosten (6,90 euro).

Voor wie pertinent fraudeert of te vaak in de fout gaat, kent de klantendienst terecht geen pardon.

UIT DE PRAKTIJK

2006/1779 Zowel de klant als haar dochter sporen met een Key Card op het traject Heide/Antwerpen; er was driemaal een incidentje met dezelfde treinbegeleider omtrent de gebruiksmodaliteiten van dit vervoerbewijs. Deze laatste eist dat de stationsnaam (Antwerpen) voluit wordt ingevuld en wijst de afkorting 'A'pen' af.

De klant wijst er op dat de afkorting 'A'pen' voorkomt in een officiële door de overheid uitgegeven brochure met BIN-normen; de naam 'ANTWERPEN-NOORDERDOKKEN' (in hoofdletters en voluit) past bovendien niet in de daartoe voorziene ruimte op de Key Card.

2006/2099 De klanten reizen met een Key Card die slechts in extremis 'vóór het instappen' werd ingevuld. Omdat tijdens de controle de inkt nog niet volledig droog is, wrijft de treinbegeleider deze inkt uit, besluit daaruit dat deze 'uitwisbaar' is en laat twee nieuwe biljetten kopen met 12,50 euro toeslag.

In een eerste antwoord licht de NMBS-Groep de gebruiksmodaliteiten van de Key Card toe: deze moet ingevuld worden met onuitwisbare inkt.

Nadat uit het bijkomend onderzoek van de ombudsman blijkt dat de Key Card werd ingevuld met een rollerpen, een schrijfmiddel dat het midden houdt tussen een klassieke balpen en een vulpen maar waarvan de inkt niet uitwisbaar is, betaalt de NMBS-Groep de in de trein afgeleverde biljetten integraal terug.

Key Card slachtoffer van eigen succes?

Sinds de lancering ervan op 16 juni 2002 onderging de Key Card al enkele prijs-verhogingen en wijzigingen.

Aanvankelijk kostte zij 5,50 euro voor zes ritten (of 0,92 euro per rit) in tweede klas voor een afstand van maximum 9 km.

Deze kaart was 1 jaar geldig en voor een langer traject mochten meerdere lijnen worden ingevuld (op voorwaarde dat de trein in de ingevulde stations stopte).

Op 1 februari 2004 werd de prijs van deze rittenkaart een eerste keer verhoogd: zij kostte vanaf dan 10 euro voor acht enkele ritten (of 1,25 euro per rit). Tegenover deze prijsstijging stond wel een uitbreiding van de geldigheidszone tot ongeveer 15 km rond elk station. Er werd ook een Key Card eerste klas ingevoerd.

Op 1 februari 2006 werd de prijs van de Key Card alweer opgetrokken naar 15 euro voor 10 ritten in tweede klas (of 1,50 euro per rit). Daar waar de vorige prijsverhoging nog werd gecompenseerd door een uitbreiding van haar geldigheidsgebied is aan deze laatste prijsstijging geen enkele verbetering van het product verbonden, wel integendeel:

- halvering van de geldigheidsduur van een jaar naar zes maanden;
- afschaffing van de mogelijkheid om voor één reis meerdere lijnen in te vullen voor opeenvolgende geldigheidsgebieden.

Vooral deze afschaffing schoot bij enkele klanten in het verkeerde keelgat.

Daar waar zij voorheen door de loketbediende zelf nog geadviseerd werden om voor langere trajecten een Key Card te kopen en er meerdere lijnen op in te vullen (bijvoorbeeld Aalst/Gent-Sint-Pieters, één lijn van Aalst naar Wetteren en een tweede van Wetteren naar Gent-Sint-Pieters) bleek dit vanaf 1 februari 2006 plots niet meer toegelaten.

De NMBS-Groep besliste dit om naar haar zeggen 'tegemoet te komen aan het primaire doel van het product, namelijk het gebruik voor korte afstanden voor klanten die minder frequent de trein nemen'.

Wel is het mogelijk om voor één reis in opeenvolgende geldigheidsgebieden twee verschillende Key Cards te gebruiken: het traject Aalst/Gent-Sint-Pieters afleggen met één Key Card (en twee lijnen gebruiken) mag dus niet; hiervoor twee Key Cards gebruiken (één Key Card tot Wetteren en een andere van Wetteren naar Gent-Sint-Pieters) mag dan weer wel. Waar zit hier de logica?

Deze informatie wordt echter in geen enkele publicatie van de NMBS-Groep vermeld, behalve in haar productfiches voor de NMBS-personeelsleden die voor de klanten niet consulteerbaar zijn.
Wanneer zij hiermee geconfronteerd wordt, antwoordt de NMBS-Groep dat het niet de bedoeling is dat voor één traject twee kaarten worden ingevuld maar dat het wel toegestaan is. Zij draait zelfs de zaken om door te stellen dat nergens wordt vermeld dat het invullen van twee Key Cards niet toegestaan is.

Key Card : nieuwe gebruiksvoorwaarden

- Teneinde de Passen uniform te maken, is het aantal ritten gestegen van 8 naar 10.
- De prijs in 1ste klas bedraagt € 23 en in 2de klas € 15.
- De geldigheidsduur van de kaart is teruggebracht van 1 jaar naar 6 maanden teneinde fraude en agressie te beperken.
- De mogelijkheid de Key Card te gebruiken door meerdere personen die samen reizen, blijft van toepassing.
- De klant mag slechts één lijn per enkele reis en per persoon invullen.
- In uitzonderlijke omstandigheden (minder frequente dienstregeling in de daluren of tijdens het weekend) is het toegelaten te reizen via een aansluitingsstation dat buiten het geldigheidsgebied ligt, ***op voorwaarde dat dit de enige mogelijkheid is*** om op zijn bestemming (station dat deel uitmaakt van het geldigheidsgebied van het vertrekstation van de Key Card) te raken.

  Voorbeeld: : Lier – Mechelen:

  in het weekend: enkel mogelijk via Antwerpen-Berchem want rechtstreekse trein Lier – Mechelen rijdt niet: toegelaten te reizen via Antwerpen-Berchem;

  op werkdagen daarentegen is er regelmatig een rechtstreekse trein tussen Lier en Mechelen en is het dus niet toestaan te reizen via Antwerpen-Berchem.
- Verplaatsingen tussen twee stations van dezelfde zone via een station buiten de zone zijn niet toegestaan.
  Deze regel is tevens van toepassing indien het vertrek- en/of bestemmingsstation deel uitmaakt van een zone (bijvoorbeeld Asse – Evere via Vilvoorde: NIET toegestaan).
- Het geldigheidsgebied werd aangepast voor bepaalde stations (zie bijlage 1 van Bundel I of de productfiche).
- Kaarten uitgegeven tot 31 januari 2006 :
  - Via aankoop in een station : geldig tot vervaldag vermeld op de Key Card te weten 1 jaar na datum van uitgifte;
  - Via derden : 1 jaar geldig vanaf het 1ste gebruik en tot de uiterste geldigheidsdatum vermeld op de kaart.

In ieder geval zijn de nieuwe gebruiksvoorwaarden van toepassing, dus 1 lijn invullen per enkele reis en per persoon. Het is niet meer mogelijk meerdere lijnen in te vullen voor één reis. Meerdere personen kunnen reizen met 1 enkele Key Card door meerdere lijnen in te vullen.

Bron: NMBS nv.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0671 De klant gebruikt sinds de afschaffing van de Ozonkaart een Key Card voor een treinreis vanuit Erembodegem naar Gent of Brussel en vult dan per enkel traject twee lijnen in op één Key Card.

Op 21 februari 2006 koopt zij nog een nieuwe Key Card en wanneer zij die 's anderendaags gebruikt om naar Brussel te sporen, krijgt zij van de treinbegeleider te horen dat zij voor dat traject geen twee lijnen meer mag invullen.

De NMBS-Groep stelt dat zij op 1 februari jaarlijks haar tarieven aanpast en daarmee gepaard de gebruiksvoorwaarden van bepaalde producten wijzigt. Het invullen van meerdere lijnen voor één traject was een gebruik dat niet bedoeld was. De Key Card was en is een korteafstandskaart. Dat wil zij door de wijziging nogmaals benadrukken.

1.2.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Beschikbaarheid van voordeeltarieven HST

De NMBS-Groep voert regelmatig vrij intensieve reclame voor de HST; soms richt deze zich enkel tot een specifieke doelgroep (zoals internetverkoop), maar meestal wordt een zo ruim mogelijk publiek geviseerd.

Telkens komt het reclameaanbod er op neer dat (spot)goedkope tickets worden aangeboden in al dan niet vooraf bepaalde HST's of naar bepaalde bestemmingen.

Wie dergelijke tickets wil boeken, moet er snel bij zijn: het aanbod is namelijk niet onbeperkt geldig.

Op voorwaarde dat daarbij de door de wetgever[1] vooropgestelde spelregels worden gerespecteerd, is er uiteraard niets mis met deze verkoopstechnieken.

In een aantal gevallen stelt de potentiële klant vast dat het aangeprezen voordeeltarief reeds zeer vlug na de lancering van de promotiecampagne niet (meer) beschikbaar is. Wanneer deze de NMBS-Groep daarover aanspreekt, ontvangt hij achteraf steevast de volgende uitleg:

'Deze tarieven zijn beperkt beschikbaar: slechts een beperkt aantal plaatsen, een aantal dat afhangt van datum en uur van vertrek van de trein. Meestal worden er ook meer plaatsen aangeboden op treinen die op dalmomenten rijden dan voor piekuurtreinen.

Het feit dat er geen plaats meer is voor de specifieke trein waarmee u wenste te reizen, betekent dus niet dat er helemaal geen plaatsen meer aan het promotarief aangeboden worden. Indien u bereid bent op een ander uur of een andere dag te reizen, is de kans reëel dat u nog tickets kan bekomen.

In al onze publiciteit wordt duidelijk vermeld dat de promotie slechts een beperkt aantal plaatsen per trein betreft'.

Met andere woorden: te laat wegens uitverkocht.

De ombudsman en de klant hebben er dus het raden naar hoeveel plaatsen tegen promotietarief in de desbetreffende trein werden aangeboden en wanneer deze tickets werden verkocht.

Wanneer de ombudsman toch aandringt om deze gegevens in te kijken, botst hij op de laconieke repliek dat achteraf *'spijtig genoeg'* niet meer kan achterhaald worden hoeveel en waar dergelijke tickets verkocht werden, maar dat het feit dat de klant er aan het loket of op de website geen kon bekomen er op wijst dat er geen promotickets waren of dat deze al uitverkocht waren.

---

[1] Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Wanneer de ombudsman er op wijst dat in de Wet op de Handelspraktijken[1] is voorzien dat de verkoper moet kunnen bewijzen dat de gevoerde promotie niet misleidend is omdat de aangeprezen producten wel degelijk bestaan en beschikbaar zijn, klapt de NMBS-Groep volkomen dicht en reageert zij in een aantal gevallen zelfs niet meer op de brieven van de ombudsman.

UIT DE PRAKTIJK

2006/1664 Op 12, 13 en 14 juni 2006 wordt in Brussel-Zuid promotie gevoerd voor Thalystickets naar Parijs voor 10 euro. Naar analogie met het beeld van deze actie via de audiovisuele media, klampt een in kamerjas gehulde jongeman er de voorbijgangers aan en overhandigt hen een pakje met daarin de folder voor het promotarief.

Hoewel op dat ogenblik alle goedkope tickets reeds verkocht zijn (vaststelling van de klant aan het loket op 12 juni 2006) gaat de campagne de dagen daarna gewoon door, inclusief de promotiejongen in kamerjas.

De klant bestempelt de stunt als een lokmiddel om de mensen iets anders aan te smeren (bedrieglijke reclame). Zij wil nog steeds ingaan op het aanbod of anders wil zij een compensatie.

De NMBS-Groep geeft de klassieke uitleg over de beperkte beschikbaarheid, meer tijdens de daluren dan op de piekmomenten, het feit dat er geen plaats meer is 'voor de specifieke trein waarmee de klant wenst te reizen', betekent niet dat er helemaal geen plaatsen tegen het promotietarief meer aangeboden worden, ...

Verder stelt de NMBS-Groep dat, gelet op het succes van de actie, rond 13 juni door Thalys beslist werd om bijkomende plaatsen beschikbaar te stellen.

Uit het bijkomend onderzoek van de ombudsman blijkt dat op 3 juli de door de klant gewenste formule nog *'beschikbaar'* was in het plaatsaanbod voor de door de klant beoogde treinen: reisdatum 24 augustus - heen met Thalys 9416 (9.35 u) en terug met Thalys 9457 (18.55 u).

---

[1] Art. 24 §1. Wanneer, op grond van artikel 101 van deze wet de Minister of de door hem krachtens artikel 113, § 1, aangestelde ambtenaar, een adverteerder van een reclameboodschap die betrekking heeft op een of meer van de navolgende meetbare en controleerbare feitelijke gegevens: … de hoeveelheid, …, de beschikbaarheid en het bestaan van de aangeboden producten of diensten …ervan verwittigt dat een of meer van deze gegevens misleidend kunnen zijn, dan moet de adverteerder [binnen een termijn van maximum een maand] bewijzen dat de bovengenoemde gegevens juist zijn.

Hoewel het dus theoretisch nog tot 30 juni (datum tot dewelke de actie liep) moet mogelijk geweest zijn om voor de klant nog een dagretour tegen het promotarief te vinden, is het volgens de NMBS-Groep economisch moeilijk te verantwoorden dat haar loketbediende een omslachtige opzoeking zou verrichten om een vervoerbewijs aan 10 euro te kunnen verkopen, zonder garantie op succes.
In dergelijke situaties is het beter dat de klant zelf probeert, via internet, een passende reis te vinden.

Ergo: hoewel zij er een barnumreclame voor voert, interesseert de verkoop van een Thalysticket van 10 euro de NMBS-Groep slechts matig.

De ombudsman repliceert dat volgens de uitgedeelde folder de formule beschikbaar is in het *'vertrouwde verkooppunt'*, waarmee dus het loket wordt bedoeld, maar men zelfs daar niet de moeite neemt om te verifiëren of het aangeprezen product beschikbaar is.

Omdat hier toch wel sprake kan zijn van 'misleidende reclame', suggereert de ombudsman dat de NMBS-Groep haar klant vooralsnog de mogelijkheid zou bieden om een Thalysreis te maken tegen de promotievoorwaarden.

De NMBS-Groep heeft daar tot op heden niet op gereageerd.

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

De kaart 'Kosteloze begeleider'

Je hebt recht op de kaart 'Kosteloze Begeleider' indien je niet alleen kan reizen om één van volgende redenen :

- een vermindering van zelfredzaamheid met tenminste 12 punten volgens de handleiding voor de evaluatie van de graad van zelfredzaamheid

- een blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid van minstens 80%

- blijvende invaliditeit rechtstreeks toe te schrijven aan de onderste ledematen die tenminste 50% bedraagt

- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen

- een integratietegemoetkoming categorie III of IV.

Deze kaart biedt je de mogelijkheid samen te reizen met een ander persoon met één enkel vervoerbewijs. Zelf dien je een vervoerbewijs geldig in 1ste of in 2de klas te hebben. Je begeleider reist gratis, in dezelfde klas en op hetzelfde traject. De begeleider is ofwel een persoon, ofwel een hond aan de leiband.

Je vervoerbewijs hoeft niet noodzakelijk een biljet tegen volle prijs te zijn. Een biljet met korting, een Treinkaart, een Pass, ... wordt evengoed aanvaard.

De kaart "Kosteloze Begeleider" is geldig voor 10 jaar (of voor een kortere termijn indien je attest een einddatum van ongeschiktheid vermeldt) en is geldig op het volledige NMBS-net, evenals op de lijnen van de regionale vervoermaatschappijen DE LIJN en TEC. Je kan eveneens gebruik maken van de Minibus van de MIVB.

Bron: www.nmbs.be

Ook bij de gewestelijke vervoersmaatschappijen kan een gelijkaardige begeleiderkaart bekomen worden; daar gelden andere voorwaarden.

Voor zowel DE LIJN als MIVB moet een handicap van minstens 66% (vermindering van zelfredzaamheid met tenminste 9 punten) worden vastgesteld.

Bij TEC geldt dan weer deze norm: een fysische handicap van 20%, en een mentale handicap van 30%.

De NMBS-Groep hanteert dus veruit de strengste normen.

Gevraagd naar het waarom, schuift de NMBS-Groep aanvankelijk de vraag door naar de FOD Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu die terzake de normen zou uitvaardigen.

Volgens de FOD Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu treedt haar administratie evenwel uitsluitend op om te controleren of de gebruiker voldoet aan de geldende criteria; de FOD benadrukt evenwel dat het gehanteerde ongeschiktheidpercentage uitsluitend wordt bepaald door de NMBS-Groep.

Uiteindelijk weet de NMBS-Groep het zelf ook niet meer: de bediende die ooit het dossier beheerde, heeft het bedrijf blijkbaar verlaten… maar de NMBS-Groep doet haar best om zo snel mogelijk uit te zoeken hoe de vork aan de steel zit.

Vervolgens heet het dat de modaliteiten inzake de kaart 'Kosteloze Begeleider' zijn vastgelegd in het Beheerscontract. De NMBS-Groep stelt dat zij deze reeds ruimer interpreteert dan voorzien. Een uitbreiding van de rechthebbenden kan slechts mits bijkomende compensatie van de Federale Overheid.

In het Beheerscontract[1] wordt het recht op gratis vervoer vastgelegd voor de persoon die houder is van de door de NMBS-Groep afgeleverde 'speciale vergunning' (lees: de kaart Kosteloze Begeleider) maar wordt niet vastgelegd aan welke criteria de hulpbehoevende moet voldoen.

Het onderzoek van de NMBS-Groep sleept inmiddels meer dan een jaar aan en heeft nog niet duidelijk gemaakt waarop de NMBS-Groep zich terzake baseert en welke criteria zij al ruimer dan voorzien zou interpreteren.

De reiziger met beperkte mobiliteit (in casu: de rolstoelgebruiker) kan in steeds minder stations terecht om er – geholpen door personeel van de NMBS-Groep – de trein te nemen. Niet zo lang geleden werd een lijst van 93 toegankelijke stations gehanteerd; deze werd nadien afgezwakt tot 43 stations terwijl in het Beheerscontract[2] sprake is van 24 stations. (Zie ook het voorstel nopens personen met beperkte mobiliteit in het hoofdstuk IKZ).

Gelet op deze evolutie lijkt het aangewezen dat de NMBS-Groep zich inzake de toekenningsmodaliteiten van de kaart 'Kosteloze Begeleider' soepeler zou opstellen zodat de reiziger met beperkte mobiliteit waar mogelijk zelf voor een begeleider zou kunnen instaan. De ombudsman wil er ook op wijzen dat dit dan weer geen excuus kan zijn om de andere inspanningen ten voordele van de personen met beperkte mobiliteit af te zwakken.

---

[1] Beheerscontract 2005-2007 tussen de Staat en de NMBS nv, KB van 5 juli 2005, Belgisch Staatsblad van 22 september 2005, bijlage 8, deel 1, 2.1, 3de lid.
[2] Beheerscontract 2005-2007 tussen de Staat en Infrabel nv, KB van 5 juli 2005, Belgisch Staatsblad van 31 augustus 2005, artikel 37, 3°.

Grensoverschrijdend verkeer

Het hele debat rond de eenmaking van Europa, met als een van de grote doelstellingen het wegwerken van allerlei belemmeringen inzake het vrije verkeer van personen, goederen en diensten, zou de onbevangen waarnemer kunnen doen besluiten dat ook voor het spoorverkeer de resultaten daarvan merkbaar moeten zijn.

Helaas. Wie naar de spoorwegkaart kijkt stelt reeds de visu vast dat de laatste jaren het aantal spoorgrensovergangen drastisch is verminderd, met als gevolg dat soms met de trein onwaarschijnlijke trajecten moeten afgelegd worden om korte grensoverschrijdende afstanden te overbruggen.

Daarenboven zijn de belangen van de diverse operatoren en infrastructuurbeheerders niet altijd dezelfde. Ook grenssteden laten hun invloed gelden. Europa probeert via het systeem van de euroregio's de grensoverschrijdende werking in het algemeen te versterken en stelt daartoe fondsen ter beschikking. Ook dit element speelt dan uiteraard bij het tot stand brengen of in stand houden van allerlei initiatieven op spoorwegvlak.

En de klant: hij staat voor het loket en kijkt ernaar.

Reeds vroeger lagen de zaken niet zo eenvoudig.

Wij herinneren ons een treffend voorbeeld uit het verleden. Toen werd een soort grensforfait geheven om alle grenspunten voorbij te rijden, bovenop de prijs die varieerde met de afgelegde afstand. Dit had natuurlijk een vrij perverse invloed op de prijs: hoe korter de afstand, hoe hoger de prijs per afgelegde kilometer. Een gekend voorbeeld was dat van Heer-Agimont, 200 meter verwijderd van de grens en drie kilometer van het eerste Franse station Givet en definitief gesloten in 1988. De reiziger die van het ene station naar het andere wou, moest een minimumtarief betalen voor het traject in België (zijnde 5 kilometer) en hetzelfde voor het Franse net. Daar bovenop kwam dan nog het grensforfait, wat de prijs van de reis uiteindelijk op het equivalent van de prijs van een biljet voor 20 kilometer bracht.

Ook vandaag blijft het mooie Europese ideaal veraf, want eigenlijk is er weinig veranderd. Een reiziger die van Doornik naar Rijsel via Blandain (het kortste traject) wil, krijgt een tarief dat de prijs is van het traject via Moeskroen-Tourcoing (het langste traject). De Franse spooroperator daarentegen geeft een tarief voor het kortste traject.

De NMBS-Groep herinnert eraan dat er geen grensforfait meer wordt toegepast en dat deze vorm van tarifering aan de reiziger die van Doornik vertrekt de mogelijkheid geeft Rijsel te bereiken via Moeskroen als hij daar zin in heeft. In feite betaalt de klant dus meer voor een dienstverlening waar hij weinig boodschap aan heeft.

Nochtans heeft de NMBS-Groep op 30 mei 2005 een persbericht laten verschijnen met betrekking tot het Beheerscontract. Onder de titel 'Nieuwigheden in het aanbod', preciseert ze: 'De NMBS zal ook de grote stations net over de grens met binnenlandse treinen bedienen: Aken, Rijsel, Jeumont, Luxemburg, Trois-Vierges, Maastricht en Roosendaal.

De NMBS zoekt samen met de buurnetten naar redelijke en aantrekkelijke tarieven. Bovendien wordt onderzocht of ook andere grensoverschrijdende verbindingen kunnen worden verbeterd'. [1]

Een minstens even sprekend voorbeeld: een klant laat ons weten dat hij te Bergen een biljet kocht geldig van Quévy tot Aulnoye, heen en terug, voor de som van 14,40 euro. Enkele ogenblikken later merkt hij in het station van Quévy zelf op dat hetzelfde traject afgeleverd wordt aan 8 euro als hij een ticket 'Trampoline 1 jour' vraagt.

Er zijn thans ook speciale grenstarieven om naar de buurlanden te rijden (Frankrijk, Luxemburg, Duitsland en Nederland). Deze worden echter enkel aangeboden in de stations die zich op de desbetreffende trajecten bevinden.
Naast deze ticketten bestaan er nog verder uitgewerkte formules die evenwel dezelfde beperkingen hebben wat betreft de plaats van de aankoop. Het ticket Eurregio (grensverkeer België-Duitsland-Nederland met treinen, bussen en trams in de zone) wordt verkocht in de stations op de lijnen 34, 37, 40 en 44, in de nabijheid van de respectieve grens.

Dat betekent dat een reiziger die in Brussel woont en naar Maastricht[2] wil, een dergelijk ticket niet kan kopen in de hoofdstad en dus naar één van bovenvermelde stations moet om dat te doen. Hij moet daartoe dus zijn reis onderbreken, bijvoorbeeld te Luik-Guillemins.

Nog twee voorbeelden om te illustreren welke rare sprongen de grensoverschrijdende tarifering kan maken.

U wil van Kapellen naar Roosendaal rijden, wetend dat de stations van Ekeren, Essen, Heide, Kalmthout en Kapellen het grensoverschrijdende ticket naar Roosendaal verkopen en dat de reizigers die instappen in de stopplaatsen Kijkuit, Sint-Mariaburg of Wildert hun ticket in de trein kunnen kopen. Het geldig ticket om dat te doen, gekocht buiten de grenszone zal u 7 euro (prijs per 1 februari 2007) kosten, enkele reis en in tweede klas. Voor hetzelfde traject kost het grensoverschrijdend ticket gekocht in Kapellen zelf (dus in de zone ad hoc) u 7 euro (prijs per 1 februari 2007) … heen en terug in tweede klas!

---

[1] Dit engagement is in feite de synthese van wat artikel 31 van het beheerscontract tussen de NMBS en de Federale Overheid later zou bepalen (B.S. van 31 augustus 2005).
[2] Sinds 1 februari 2007 is een speciaal grensoverschrijdend tarief voor Maastricht van kracht en dit vanaf alle Belgische stations (de prijs wordt berekend volgens het aantal kilometers op het Belgische net, vermeerderd met 2,20 euro in tweede klasse voor het Nederlandse traject). Zijn dus beschikbaar: treinkaarten, gewone biljetten, Seniorenbiljetten, biljetten voor fietsen…

Als tegenvoorbeeld: een ticket Aarlen/Luxemburg gekocht buiten de grenszone kost 9,20 euro (prijs per 1 februari 2007) enkele reis in tweede klas.

In het station van Aarlen kost dat ticket… hetzelfde!

Het advies 2006/2655, onder de rubriek 'Adviezen over Vervoerbewijzen' schetst nogmaals de hele problematiek van de grenstarificatie.

Samenvattend is het spijtig te moeten vaststellen dat niet alle stations alle grensoverschrijdende producten kunnen verkopen, ook niet sommige producten die een treinbegeleider kan afleveren met zijn 'Ibis apparaat'.

De ratio is dus zoek. Zowel het verkooppersoneel en zeker de klanten vinden met moeite nog hun weg in dit doolhof.

Dat grondig overleg tussen de diverse operatoren meer dan nodig is, is hier een open deur intrappen. Blijkbaar is het aspect klantvriendelijkheid en zeker transparant aanbod het laatste van alle zorgen of verdwijnt het in ieder geval onder het stof van de moeizame onderhandelingen.

Ook op het vlak van treinkaarten voor grensoverschrijdende trajecten werd de ombudsman geconfronteerd met voor de klant onredelijke situaties. Er is dus nog heel wat werk op de plank…

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2005/1149 De klant vroeg telefonisch informatie voor 'een' reis naar Nürnberg; zonder dat dit er expliciet werd bij vermeld, ontving hij een prijsvoorstel voor de ICE met overstap in Frankfurt Flughafen.

In het station leverde men hem een 94,10 euro duurdere Thalysformule af met overstap in Köln.

De loketbediende schreef het prijsverschil toe aan een vergissing van de infobediende.

Na contact met de informatiecentrale werd een afspraak gemaakt om de tickets aan het loket om te ruilen. Men rekende de klant 100 euro annuleringskosten aan.

De NMBS-Groep stelt dat de klant op het ogenblik van de verkoop de prijs van de tickets heeft aanvaard en betaald. Aangezien hij pas later reageerde, werden hem de voorziene annuleringskosten aangerekend.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de reden van het prijsverschil niet ver moet gezocht worden:

- de formule *'ICE – met overstap in Frankfurt Flughafen'* wordt op één enkel ticket afgeleverd met de mogelijkheid om aansluitend een DB-voordeeltarief te bekomen;
- de formule *'Thalys met overstap in Köln'* bestaat uit twee afzonderlijke tickets en is duurder.

De klant ging duidelijk niet akkoord met de prijs van de afgeleverde tickets - hij wees de loketbediende op het verschil met de telefonisch meegedeelde prijs – maar hij werd afgescheept. Achteraf werd de verkoper door zijn collega van de informatiecentrale gewezen op zijn vergissing.

Omdat het hier duidelijk een foutieve uitreiking betreft, zou de NMBS-Groep haar klant geen annuleringskosten mogen aanrekenen.

De NMBS-Groep wijst dit compromis af: de klant kocht aan het loket de combinatie Thalys Brussel/Köln + ICE Köln/Nürnberg; deze formule is enkel terugbetaalbaar met inhouding van annuleringskosten. In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant niet vertrouwd is met internationale treinreizen of met het onderscheid tussen de verschillende treinen (en dito tariefstructuren) zoals Thalys en ICE. Hij vroeg aan het loket slechts een '...ticket naar Nürnberg...' zonder precisering, maar met in zijn hoofd de telefonisch verstrekte informatie.

De klant ging er van uit dat de telefonisch aanbevolen (ICE)formule de enige verbinding was naar Nürnberg en hij wist niet dat er ook een Thalysverbinding was.

Omdat hij geen vertrouwen meer stelde in de NMBS-Groep en omdat de prijs van het geleverde product niet overeenstemde met hetgeen hem eerder was meegedeeld, vroeg de klant dat de NMBS-Groep deze niet conforme levering zou terugnemen. Blijkbaar is de NMBS-Groep daartoe enkel bereid op voorwaarde dat de klant effectief het andere product zou kopen waarover hem telefonisch informatie werd verstrekt.

Dat is volgens de ombudsman niet redelijk: de telefonisch verstrekte informatie over een door de NMBS-Groep gecommercialiseerd product is bindend voor de verkoper maar houdt voor de klant geenszins de verplichting in om het desbetreffende product ook effectief te kopen. Deze informatie wordt door de NMBS-Groep gratis verstrekt.

Het terugnemen door de NMBS-Groep van het verkeerde ticket is derhalve geen 'terugbetaling' maar het rechtzetten van een door de verkoper begane materiële vergissing; de NMBS-Groep mag haar klant daarbij geen kosten aanrekenen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de annuleringskosten terug te betalen.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op:

- telefonisch werd samen met de prijsinformatie ook de dienstregeling meegedeeld waarvoor deze geldig was;
- de loketbediende stelde de tickets op aan de hand van door de klant verstrekte gegevens;
- door de tickets te betalen, heeft de klant deze aanvaard;
- na tussenkomst van de bediende van de informatiecentrale zou een kosteloze omwisseling mogelijk geweest zijn;
- de klant vroeg echter een terugbetaling.

2005/1720 - 2006/0002 Een klant klaagt over de onbeschikbaarheid van een parkeerabonnement voor de periode van 1 week in het proefproject 'gratis parkeren'. Door de onvolledige informatie die hij hierover kreeg van de loketbediende verlengde de klant zijn treinkaart met drie maand, waarvan twee weken ongebruikt bleven wegens verlof. De klant verzoekt de NMBS-Groep zijn treinkaartvalidering te verlengen met twee weken.
In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat gratis parkeren enkel mogelijk is voor de houders van een treinkaart in het woon-werkverkeer van minimum 1 maand. De geldigheidsduur van de gratis parkeerkaart mag nooit de geldigheidsduur van de treinkaart overschrijden. Deze parkeerkaart wordt uitgereikt in periodes van 1, 3 maand of 1 jaar. Het gratis parkeren kan enkel op de parking van het op de treinkaart vermelde vertrekstation. Niet-treinkaarthouders (occasionele reizigers) kunnen hun wagen parkeren tegen 3,30 euro per dag of 5,40 euro per week. Niet-treinreizigers betalen 13,60 euro per dag.

Er is in de weken vóór het project genoeg publiciteit rond het project geweest (affiches, meermaals in de media, folders, ...). Dat de loketbediende de klant niet heeft ingelicht over de mogelijkheid om een betalende parkeerkaart voor één week te nemen, is volgens de NMBS-Groep zeker niet met opzet gebeurd.

Op de vraag naar verlenging van de treinkaart voor een periode van 2 weken kan de NMBS-Groep niet ingaan.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op het gebrek aan correcte informatie door de loketbediende. De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de klant zich aan het loket van het station heeft aangeboden voor de verlenging van zijn treinkaart vanaf 16 december 2005. De klant had verlof van 22 december tot en met 8 januari 2006. Daarom verzocht hij de loketbediende een treinkaartvalidering voor één week af te leveren samen met een gratis parkeerkaart voor één week.

Uit de informatie die verspreid wordt over het gebruik van de parking aan het station staat enkel vermeld: *'Treinkaarthouders: GRATIS. U kan de parkeertoelating aan het loket afhalen'*. Nergens is er sprake dat voor de treinkaarthouders die een validering afhalen voor één week er geen gratis parkeerkaart wordt afgeleverd.

De loketbediende heeft bovendien nagelaten de klant er op te wijzen dat het hem voordeliger zou uitkomen een weekvalidering aan te kopen, samen met een betalende parkeerkaart van 5,40 euro, alvorens de treinkaart voor drie maanden te verlengen.

Op het voorstel om de bestaande treinkaartvalidering om te wisselen voor een validering van twee weken wil de NMBS-Groep niet ingaan. Zij wenst zich tevens bij de regeling te houden om een gratis parkeerkaart toe te kennen aan reizigers met een treinkaart die minstens één maand geldig is.

2005/1882 - 2006/0380 Een klant is houder van een Railflextreinkaart en beklaagt er zich over dat zij geen gebruik kan maken van de 'gratis' parking van het station Vilvoorde in het kader van het project 'Gratis parking in het woon-werkverkeer'.

De NMBS-Groep benadrukt dat, in het kader van het project 'proefparkings', enkel de houders van een treinkaart met een minimale geldigheidsduur van één maand, beschouwd worden als trouwe regelmatige klanten die prioritair van een gratis parkeerkaart kunnen genieten.

De NMBS-Groep beschouwt de houders van een Railflextreinkaart als regelmatige occasionele reizigers. In de zin van de logica van het beheerscontract, wordt hen ook een aantrekkelijk parkeertarief aangeboden. Deze zienswijze had het akkoord van de voogdijminister van de NMBS-Groep op het ogenblik van de toepassing van het gewijzigde parkeersysteem, stelt de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep wenst zich aan deze regeling te houden en kan niet ingaan op het voorstel van de ombudsman om ook Railflextreinkaarthouders een gratis parkeerkaart af te leveren alvorens zij een oplossing heeft gevonden voor de uitbreiding van de capaciteit van de parkings.

Hierop argumenteert de ombudsman dat de stelling van de NMBS-Groep, dat zij de houders van een Railflextreinkaart beschouwt als regelmatige occasionele reizigers en de voogdijminister zijn akkoord gaf om deze treinkaarthouders een aantrekkelijk parkeertarief aan te bieden, niet in die zin wordt verwoord in het beheerscontract. In het Belgisch Staatsblad staat Railflex trouwens gedefinieerd als een treinkaart voor deeltijds werkenden.

Het beheerscontract tussen de Overheid en de nv. NMBS stelt in artikel 42 dat deze laatste een pilootproject vóór 1 september 2005 zal opstarten om kosteloze en prioritaire toegang te waarborgen aan 'de treinkaarthouders'. De Overheid maakt hierbij geen onderscheid tussen de verschillende soorten treinkaarthouders. Het beheerscontract spreekt over 'de treinkaarthouders'. Het is de NMBS-Groep die er hier *'een eigen interpretatie'* op nahoudt en bepaalde treinkaarthouders uitsluit voor het gratis gebruik van de parkings opgenomen in het pilootproject. Het beheerscontract is op dit punt zeer duidelijk en dient door beide partijen, de Overheid en de NMBS-Groep, uitgevoerd zoals contractueel vastgelegd.

In haar antwoord op het advies stelt de NMBS-Groep dat het project 'proefparkings' door de toenmalige voogdijminister werd voorgesteld om het woon-werkverkeer te bevorderen. Op 16 augustus 2005 werden in dit kader 12 autoparkings, waarbij later nog Vilvoorde gevoegd werd, gratis gemaakt voor de dagelijkse pendelaars, houder van een Trajecttreinkaart van tenminste één maand, die er hun wagen parkeren. Zij vertegenwoordigen namelijk de meest representatieve doelgroep in het woon-werkverkeer. Aan de andere reizigers, waaronder de houders van een Railflex, werd er een gunstig tarief aangeboden.

De NMBS-Groep wenst zich bij deze regeling te houden en wenst niet in te gaan op het advies om een gratis parkeerkaart toe te kennen aan reizigers met een Railflextreinkaart.

2005/1996 Een klant kocht als verantwoordelijke van een school 103 Key Cards voor een groepsreis. Zij vulde de eerste en de laatste lijn in van de Key Card en verbond ze met een verticale lijn zodat de andere lijnen ook ongeldig werden gemaakt. Zij kreeg hierover opmerkingen van het treinbegeleidingspersoneel en vraagt de NMBS-Groep of er geen gebruiksvriendelijker werkwijze kan uitgewerkt worden.

In haar antwoord argumenteert de NMBS-Groep dat de Key Card een zeer goedkoop product is voor het reizen op een traject binnen een welbepaald gebied dat verschilt naargelang het station van vertrek. Vóór het instappen moet op de Key Card één regel per reis en per reiziger in numerieke en chronologische volgorde ingevuld worden. Niet conforme inschrijvingen maken deze de regel ongeldig.

Bijgevolg worden verticale strepen en andere tekens niet aanvaard en maken de regel ongeldig.

De NMBS-Groep wil geen uitzondering maken op deze werkwijze omdat eerder is gebleken bij gelijkaardige kaarten dat dit vaak aanleiding gaf tot fraude. De vooropgestelde handelswijze biedt aan reizigers die in groep reizen de mogelijkheid een lijn in te vullen voor het instappen en wanneer het controlepersoneel in aantocht is, snel een paar streepjes te trekken en vervolgens de laatste lijn in te vullen.

Indien dit invullen voor de klant te veel werk vraagt, kan er geopteerd worden voor de formule groepsreizen. Met minimaal 15 personen krijgt de groep op het Belgische net een korting van 50% of van 70% naar gelang het tijdstip van de reis.

De klant en de ombudsman hebben steeds beklemtoond dat het vervoerbewijs volledig moet ingevuld worden vooraleer in de trein te stappen. Inschrijvingen op het ogenblik dat het controlepersoneel in aantocht is, zijn ongeldig en ontoelaatbaar. Dit is ook zo bij andere invulkaarten.

Op het rechterluik van de Key Card kan perfect vermeld worden dat de klant, wanneer hij in groep reist en vooraleer hij in de trein stapt, de eerste en de laatste lijn moet invullen en de tussenliggende lijnen ongeldig maken door ze te doorstrepen. Zoniet stelt hij zich bloot aan de gevolgen, voorzien in de Algemene Voorwaarden.

De NMBS-Groep vereist van haar klanten dat zij zich op alle mogelijke manieren correct opstellen en de regels volgen. Een voorstel zoals dit zou de NMBS-Groep kunnen aanwenden om het geweer van schouder te veranderen en de klant niet langer te aanzien als een potentiële fraudeur. In dit dossier krijgt de klant de indruk dat haar suggestie niet *au serieux* wordt genomen en de NMBS-Groep er zich, met al dan niet terechte verwijzingen, probeert van af te maken.

Onderzoek van de ombudsman heeft geen elementen naar boven gebracht die als argument zouden kunnen dienen om aan de suggestie geen gevolg te geven. De NMBS-Groep heeft geen concrete en onweerlegbare elementen aangebracht. Toch blijft zij bij haar standpunt en gaat niet in op het advies van de ombudsman.

2005/2447 Een klant maakt zich zorgen over de toepassing van de Algemene Voorwaarden tijdens zijn regelmatige treinreizen tussen Heverlee en Brussel. Het station Heverlee is een stopplaats waar geen biljetten worden uitgereikt. De treinbegeleider heeft veelal onvoldoende tijd, rekening houdend met het korte traject, om de klant een biljet uit te reiken. Aangekomen te Leuven heeft hij slechts enkele minuten de tijd om over te stappen op de trein richting Brussel. Aangezien hij daarbij moet veranderen van spoor ontbreekt de tijd om naar de loketten te gaan waar meestal veel reizigers aanschuiven voor een biljet. De aansluitende trein van de IC-A-relatie (Eupen-Oostende) is samengesteld uit 12 rijtuigen. Door de lengte van de trein is het voor de klant veelal onmogelijk de treinbegeleider in te lichten dat hij nog een biljet nodig heeft. Hierdoor stelt de klant zich bloot aan mogelijke toepassingen van forfaitaire bedragen.

De klant reist meestal met een seniorenbiljet. Hij stelt de NMBS-Groep voor een tienrittenkaart te ontwikkelen voor het seniorentarief.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat bijlage 8 van het beheerscontract bepaalt dat senioren een 'heen- en terugbiljet' kunnen kopen tegen forfaitaire prijs. Verder vermeldt dat artikel een aantal gebruiksbeperkingen waarvan niet kan worden afgeweken zonder toestemming van de toezichthoudende overheid. Deze bepalingen zijn niet te verwezenlijken met een rittenkaart. Bovendien is de NMBS-Groep niet geneigd om een nieuw vervoerbewijs te creëren na een periode waarin een productvereenvoudiging werd doorgevoerd en waarin ondermeer de Golden Rail Pass werd afgeschaft.

De aankoop van het Seniorenbiljet is ook mogelijk via 'Ticket online'. Indien de klant een internetverbinding heeft, kan hij het biljet op deze manier op voorhand kopen.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de algemene voorwaarden voor het gebruik van het Seniorenbiljet geen enkele belemmering vormen tot het creëren van een tienrittenkaart. Of de klant nu reist met een éénmalig ticket of met een tienrittenkaart waarvan hij een lijn invult, doet niks af aan de geldende voorwaarden van het Seniorenbiljet.

De NMBS-Groep wenst geen gunstig gevolg te verlenen aan het compromisvoorstel. De ombudsman reageert als volgt: artikel 33 van het beheerscontract stelt de NMBS-Groep in de mogelijkheid een tariefbeleid te ontwikkelen dat aangepast is aan de behoeften van de voornaamste marktsegmenten. Hierbij wordt rekening gehouden met het profiel van de klanten. Bovendien waarborgt de Staat aan de NMBS-Groep een financiële compensatie voor bepaalde tarieven aan verschillende categorieën van begunstigden waarvan de lijst is opgenomen in bijlage 8, deel 1. Het seniorentarief maakt daar deel van uit. Onder punt 2.3 van Bijlage 8, deel 1, wordt bepaald dat de senioren van 65 jaar en ouder een retourbiljet kunnen kopen tegen vaste prijs. Dat zij dit niet zouden kunnen aankopen in een meervoud, bijvoorbeeld vijf heen- en terugbiljetten op één rittenkaart, wordt nergens bepaald en valt dus niet zomaar uit te sluiten.

In zijn advies wijst de ombudsman er de NMBS-Groep nogmaals op dat het hier niet om de invoering van een nieuw product gaat maar om een minimale aanpassing van een reeds bestaand product. Integendeel. Het kunnen aankopen van een meerrittenkaart van het seniorentarief zou een daadwerkelijke vereenvoudiging betekenen. Niet enkel voor de gebruiker, maar zeker voor de NMBS-Groep. Op het ogenblik dat de senior de mogelijkheid geboden wordt het tarief aan te kopen onder de vorm van een meerrittenkaart, ontlast hij hiermee de loketbedienden en het treinpersoneel. Deze hebben nu enkel de mogelijkheid één biljet voor een heen- en terugreis te verkopen. Rekening houdende met de steeds aangroeiende groep van senioren gaat het om een toch niet onbelangrijk marktsegment.

De NMBS-Groep verwijst de klant naar de aankoop van het Seniorenbiljet via 'Ticket online'. De ombudsman wijst erop dat de NMBS-Groep er dus van uitgaat dat alle klanten in de mogelijkheid verkeren om van een internetaansluiting gebruik te maken.

De buitengewone uitbreiding van de informaticatechnologieën in onze samenleving heeft echter ook geleid tot het ontstaan van *de digitale kloof*. De federale regering laat regelmatig studies uitvoeren over het computer- en internetgebruik bij de bevolking.

Het nationaal actieplan van 28 september 2005 citeert het volgende: '*Niet alle burgers zijn gelijk voor de technologische vernieuwingen die bepaalde gedragingen dagelijks wijzigen. Dit geldt ook voor de ouderen in onze samenleving. Het probleem van het beoefenen van burgerschap stelt zich het scherpst voor deze doelgroep. De digitale kloof beperkt zich hier niet tot de informatietechnologieën, maar breidt zich uit tot alle vormen van technologische innovaties. Concrete voorbeelden zoals interactieve zuilen in banken, telefonie, enz. herinneren ons regelmatig aan de moeilijkheden waarmee bejaarden te maken kunnen krijgen. In België blijkt slechts 2% van de senioren boven de 65 jaar over het internet te beschikken.*' (Bron: nota over het nationaal actieplan over de digitale kloof van de ministers Vanvelthoven en Dupont, dd. 28 september 2005).

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het advies en behoudt haar ingenomen standpunt.

2005/2545 Een klant wil in een Brussels station een vervoerbiljet kopen. Hij kan het station niet binnen. Bij aankomst van de trein gaat hij onmiddellijk naar de treinbegeleider en vraagt hem een biljet aangezien het station gesloten blijkt. De treinbegeleider levert hem een biljet (1,50 euro) verhoogd met het maakloon (2,50 euro). De klant vraagt de terugbetaling van dat laatste bedrag.

De NMBS-Groep weigert die terugbetaling, want de verkoop in dat station is verzekerd. De ombudsman vraagt het spoorbedrijf of er geen onvoorziene gebeurtenis was die ertoe leidde dat de klant het station niet binnen kon. De klant had geenszins de bedoeling niet te betalen. De klant is trouwens zelf bij de ombudsman te rade gegaan en was vooral begaan met het feit dat hij te goeder trouw gehandeld heeft. Het betaalde supplement van 2, 50 euro was niet het hoofdmotief van zijn demarche bij de ombudsman.

De ombudsman vraagt de terugbetaling van het maakloon.

De NMBS-Groep weigert nadat geen enkel element bewijst dat het station ontoegankelijk was. De ombudsman brengt een advies uit.

Hij stelt dat men moeilijk de klant van fraude kan verdenken want deze heeft zich gehaast om onmiddellijk een vervoerbewijs te vragen. Het spoorbedrijf verklaart dat de stationsmedewerkers zich in elk geval niets herinneren en dat geen enkel concreet element toelaat te besluiten dat de klant geen toegang had tot het verkooppunt. Van zijn kant stelt de ombudsman, kan de klant evengoed stellen dat niets toelaat te bewijzen dat het station niet ontoegankelijk was.

Hij vergelijkt deze situatie met deze van een klant van een boekhandel waarvan alle boeken met een chip uitgerust zijn die een alarm in werking zet wanneer iemand probeert om buiten te gaan zonder te betalen. De klant kiest een boek en stelt dat er geen chip is ingebracht. Hij brengt de boekhandelaar daarvan op de hoogte. Zou het dan niet absurd zijn wanneer deze dan de klant ervan verdenkt om de chip zelf verwijderd te hebben, terwijl hij zich aan de kassa met dat boek meldt?

Waarom zou de klant als reden inroepen dat de deur van het station gesloten was, wetende dat hij sowieso een vervoerbewijs wou kopen?
De ombudsman herhaalt zijn verzoek tot terugbetaling van het maakloon. De NMBS-Groep aanvaardt om dit uitzonderlijk te doen.

2006/0574 Een klant heeft een treinkaart La Louvière/Namen voor het woon-werkverkeer. Door een staking van het personeel van de NMBS-Groep op 20 februari, moet ze wachten in het vertrekstation. Omdat ze nadien naar Brussel verder moet reizen, wil ze de onverwachte en haar opgelegde wachttijd nuttig gebruiken om een vervoerbewijs van Namen naar Brussel en van Brussel naar La Louvière te kopen. Aangekomen in haar kantoor, verneemt ze dat de vergadering in de hoofdstad naar een andere datum werd verplaatst.

De klant vraagt de terugbetaling van de vervoerbewijzen die ze niet kon gebruiken. Het spoorbedrijf is akkoord om dit uitzonderlijk te doen (een bedrag van 17, 10 euro), maar dan wel verminderd met de administratiekosten per biljet (dus twee keer 4, 20 euro). De klant vindt deze terugbetaling onvoldoende. De ombudsman legt een verzoenings-voorstel aan het spoorbedrijf voor. Hij merkt allereerst op dat de klant de biljetten op dat ogenblik gekocht heeft omdat ze ongewild daartoe plots de tijd kreeg. Zij heeft geprobeerd deze (onvrijwillige) wachttijd goed te gebruiken. De ombudsman vraagt dan ook, gezien de omstandigheden, het bedrag volledig terug te betalen.

De NMBS-Groep weigert dit. Ze is niet verantwoordelijk voor het annuleren van de vergadering. Ook het niet-gebruik van de biljetten kan niet aangetoond worden.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij merkt op dat het spoorbedrijf de klanten er geregeld op attent maakt dat ze een vervoerbewijs moeten aanschaffen voor het instappen. De vervoermaatschappij zou zich dus moeten verheugen over het initiatief van de klant. Hij preciseert ook dat, daar waar de vervoermaatschappij niet verantwoordelijk is voor het verplaatsen van de vergadering, het een onderbreking is van de dienstverlening van dezelfde vervoermaatschappij die de aankoop uitgelokt heeft. Daarenboven heeft de klant de bewijzen kunnen leveren van het voor haar gewijzigde werkprogramma aan de hand van correspondentie van haar werkgever, alsook de vervoerbewijzen die ze later heeft moeten aankopen om naar de vergadering (die verplaatst werd) te gaan. Deze laatste werden gecontroleerd. Dat wijst erop dat het treinbegeleidingspersoneel gewetensvol haar taken vervult. Niet-gecontroleerde vervoerbewijzen zouden in de context dus op een niet-gebruik moeten wijzen.

De ombudsman herhaalt zijn vraag tot volledige terugbetaling.

De NMBS-Groep verwerpt het advies. Zij aanvaardt niet dat de klant haar vervoerbewijzen vooraf gekocht heeft. Enkel een biljet gekocht vóór de datum van gebruik, kan geannuleerd en terugbetaald worden vóór die dag van gebruik.

2006/0356 + 2006/0401 + 2006/0829

Vanaf 1 februari 2006 werd het tarief voor schooltreinkaarten door de NMBS-Groep voor studenten ouder dan 18 jaar, gelijkgesteld met het veel voordeliger tarief voor studenten jonger dan 18. Daartoe kregen de betrokkenen een brief van de NMBS-Groep. Zij werden daarin gevraagd tussen 1 en 10 februari in een station naar keuze de 'gedeeltelijke terugbetaling' te vragen van het bedrag dat overeenstemt met de nog resterende geldigheidsperiode na 1 februari 2006 van hun schooltreinkaart. Er werd gesteld dat, zelfs wanneer de aanvraag bijvoorbeeld op 6 februari gebeurde, men toch van het voordelig tarief vanaf 1 februari zou kunnen genieten. De NMBS-Groep meldde verder dat de terugbetaling zou gebeuren volgens de terugbetalingsregels geldig voor de NMBS Treinkaarten. Er zouden wel 4, 20 euro administratiekosten worden aangerekend.

De klanten volgden deze aanwijzingen. Bij de terugbetaling stelde iedereen echter vast dat het ontvangen bedrag niet datgene was waarop men gehoopt had.

Bij nader inzien bleek dat de NMBS-Groep de klassieke terugbetalingsformule had toegepast, zoals bepaald in haar Algemene Voorwaarden. Voor degenen die daar niet mee vertrouwd zijn, kan dit enige verrassing inhouden. De toegepaste terugbetalingsmethode zou aanvaardbaar geweest zijn mocht de klant om persoonlijke redenen de keuze gemaakt hebben om een einde te maken aan zijn treinkaarvalidering. Maar onder de heersende omstandigheden werden de klanten er door de verkoper zelf toe aangezet om te genieten van een voordelig aanbod, aanbod dat trouwens gefinancierd wordt door de federale overheid. De bepalingen van de Algemene Voorwaarden voor een klassieke terugbetaling kunnen hier dus moeilijk als basis gebruikt worden.

In zijn verzoeningsvoorstel stelt de ombudsman dat er logischerwijze een terugbetaling zou moeten zijn in functie van het nog niet verlopen gedeelte van de schooltreinkaart, dus 'pro rata temporis'.

De NMBS-Groep weigert dit, met het argument dat de bepalingen van het bericht 4B-RZ van 16 januari 2006 stellen dat voor de terugbetaling van de validatiebiljetten gekocht aan het tarief schooltreinkaart voor + 18 jarigen de algemene terugbetalingsregels gelden, zoals bepaald in Bundel I, artikel 23§4b.

De ombudsman blijft bij zijn standpunt en in zijn advies vraagt hij de NMBS-Groep rekening te houden met het aantal dagen dat de oorspronkelijk gekochte treinkaart werd gebruikt, de methode van berekening te wijzigen en de klanten het teveel betaalde terug te storten.

Het advies werd met dezelfde betwistbare argumenten als het verzoeningsvoorstel verworpen.

2006/1394 Op 13 april 2006 spoorden de klant en zijn echtgenote (beide 65+) met een B-Dagtrip code 101 naar de zoo; zij betaalden daarvoor 22,50 euro per persoon.

Nadien stelden zij vast dat zij niet de voordeligste formule kregen: de combinatie van een toegangsticket voor de zoo (B-Dagtrip code 720) en een Seniorenbiljet zou veel goedkoper geweest zijn.

Volgens de NMBS-Groep moet de klant bij ontvangst van zijn biljet nakijken of dit conform zijn vraag is opgesteld. Het prijsverschil wordt niet terugbetaald.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het seniorentarief niet zomaar een commercieel promotiebiljet is maar een door de overheid opgelegde en betoelaagde formule waarmee deze de mobiliteit van de desbetreffende bevolkingsgroep wil stimuleren.

Wanneer de klant aan de gestelde voorwaarden voldoet (minstens 65 jaar zijn en reizen binnen bepaalde uren), hoort het voor hem bestemde tarief dus ook aangeboden te worden.

Veeleer dan te handelen als een 'uitreiker' moet de loketbediende zich, gelet op zijn ervaring en kennis van het tariefgamma, proactief opstellen als een 'verkoper' door de klant te wijzen op de voor zijn specifieke doelgroep uitgewerkte producten.
De ombudsman stelt voor om de meerprijs te vergoeden bij middel van Compensatiebonnen.
De NMBS-Groep wijst het compromis af:

- wanneer de klant expliciet naar een bepaald vervoerbewijs vraagt, moet de loketbediende niet het hele gamma voorstellen;
- van de klant mag verwacht worden dat hij zich vooraf informeert via de diverse kanalen die de NMBS-Groep daartoe beschikbaar stelt;
- de brochure B-Dagtrips vermeldt nadrukkelijk dat senioren in bepaalde gevallen voordeliger sporen met een 'Seniorenbiljet' en een afzonderlijke inkom tot de attractie;
- voor beide producten gelden verschillende voorwaarden: hoewel men reeds vanaf 60 jaar de B-Dagtrip 'Senior' kan bekomen, moet met 65 jaar zijn voor het Seniorenbiljet.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat de NMBS-Groep haar wettelijke informatie-plicht beperkter interpreteert dan voorgeschreven in de Wet op de Handelspraktijken; verder is haar standpunt terzake niet consequent:

- enerzijds verwacht zij van de koper dat deze zich vooraf via de daartoe aangeboden kanalen informeert over de bestaande producten vooraleer zijn keuze te maken;
- anderzijds aanvaardt zij dat haar loketbediende zonder meer uitreikt wat de potentiële klant vraagt.

Aangezien de term 'senior' niet steeds in dezelfde betekenis wordt gebruikt, hoort de verkoper de klant daar op te wijzen, zeker wanneer blijkt dat die klant duidelijk niet de voor hem voordeligste formule vraagt.
De door de NMBS-Groep in haar antwoord als 'nadrukkelijk' omschreven vermelding in de brochure B-Dagtrips dat de combinatie van een Seniorenbiljet met een afzonderlijke toegang tot de attractie '...in bepaalde gevallen...' voordeliger is, wordt in de desbetreffende brochure toch wel iets minder duidelijk verwoord.

De NMBS-Groep stelde bij herhaling dat zij haar klant het product wil aanbieden dat het meest aansluit bij zijn behoefte, een bezorgdheid die trouwens blijkt uit het recent in gebruik genomen programma 'Sefora'[1]. Waarom zou de loketbediende niet deze prima service kunnen verlenen die de NMBS-Groep spontaan aanbiedt op haar website?

De ombudsman herhaalt zijn suggestie om het prijsverschil te compenseren.

Het advies wordt niet opgevolgd: het is volgens de NMBS-Groep belangrijk dat de klant zich vooraf informeert over het gamma producten en hun gebruiksvoorwaarden, zodat hij, na prijsvergelijking, de voordeligste formule kan nemen. Hiervoor stelt de NMBS-Groep brochures en haar website ter beschikking.

Het is bovendien niet aan de loketbediende om visueel uit te maken of iemand al dan niet 60+ of 65+ zou zijn.

2006/2655 Klanten willen op zaterdag van Marchienne-au-Pont naar Rijsel reizen. De verkoper levert internationale tickets af (69,60 euro). In de trein ontmoeten de klanten andere reizigers die met een ticket 'Trampoline 1 jour' aan 8 euro reizen, wat hen toelaat heen en terug tussen Doornik en Rijsel te rijden.

De klanten zijn van oordeel dat ook zij van het voordelige aanbod hadden moeten kunnen gebruik maken.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij is van mening dat de klanten twee Weekendbiljetten Marchienne-au-Pont/Doornik en twee 'Trampoline 1 jour' hadden moeten krijgen, kostprijs 38,80 euro. Hij vraagt de NMBS-Groep het verschil tussen de twee bedragen (69,90/38,80) terug te storten.

[1] Dit programma moet de verkoper toelaten, aan de hand van een paar eenvoudige vragen aan de klant, het meest voordelige tarief voor de klant te zoeken in functie van zijn verplaatsingspatroon.

De NMBS-Groep aanvaardt dit niet:

- de klanten moeten zelf de gewenste formule vragen;
- bijzondere tarieven beantwoorden aan zeer precieze doelstellingen;
- het ticket 'Trampoline 1 jour' wordt enkel verkocht in stations op bepaalde lijnen, waaronder Rijsel/Doornik, die grensoverschrijdend zijn of voor de stopplaatsen op deze verbindingen.

De ombudsman brengt dan een advies uit.

- rekening houdend met de concurrentie op de mobiliteitsmarkt moet het spoorwegbedrijf ervoor zorgen dat de nieuwe producten maximaal toegankelijk zijn;
- daarenboven moet het met de nieuwe technologieën perfect mogelijk zijn deze producten overal ter beschikking te stellen;
- alle commerciële organisaties, in welk domein ook, maken ruime publiciteit voor hun promotionele acties. Sommige betalen zelfs het prijsverschil met gelijkaardige producten terug wanneer de concurrentie diezelfde producten tegen lagere prijzen aanbiedt;
- als de treinbegeleiders de 'Trampoline 1 jour' in de trein mogen verkopen, is er geen reden waarom de stations niet dezelfde mogelijkheid zouden hebben;
- vanuit het oogpunt van mobiliteit, het respect voor het milieu en de veiligheid, hebben de spoorwegen er alle belang bij om de meest voordelige formules aan te bieden; deze positioneren zich in concurrentie met de kost van het wegverkeer het sterkst in de markt.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om Waardebonnen aan de klanten toe te kennen ten bedrage van het verschil tussen het werkelijk betaalde bedrag en het bedrag waarvan de klanten menen dat dit hetgene was dat ze eigenlijk hadden moeten betalen.

De NMBS-Groep houdt vast aan haar standpunt: het ticket 'Trampoline 1 jour' is een grensoverschrijdende formule die voor geen andere reisweg geldt.

2006/2849 De klant bestelt op het internet een ticket heen en terug voor de Thalys Brussel-Parijs. De dag van vertrek meldt hij zich in Brussel-Zuid om 8.10 uur; hij wil zijn vervoerbewijs omruilen voor de trein van 8.40 uur. De gekozen formule staat hem toe dit te doen tot maximum één uur na het vertrek van de oorspronkelijk gekozen Thalys.

Om 8.35 uur is de operatie nog niet geslaagd door de lange wachtrij aan het loket. Hij stapt in de trein van 8.40 uur en toont zijn reservering aan de treinbegeleider.

Deze maakt hem een ticket heen/terug voor 200,50 euro. De klant wil dit bedrag recupereren. Thalys International geeft hem bonnen van 52,50 euro, de helft van de prijs van de internettickets.

De ombudsman stelt ter verzoening de terugbetaling voor van het bedrag van de in de trein betaalde tickets. Hij stelt dat een reden onafhankelijk van de wil van de klant aan de oorzaak lag van de situatie. De klant heeft zich inderdaad 30 minuten voor vertrek aan het loket gemeld. Daarenboven eigent de vervoermaatschappij zich door verkoop van een extra ticket in de trein een supplementaire opbrengst toe.

De NMBS-Groep geeft volgende argumenten op voor haar weigering:

- de klant heeft niet voldoende tijd voorzien om zijn ticket om te ruilen;
- hij kon kiezen om zijn tickets per post te ontvangen of ze uit de automaat te halen;
- een wachttijd van 25 minuten aan een loket is redelijk;
- de klant kon de volgende Thalys nemen;
- de verkoper kan de redenen niet kennen waarom een klant een welbepaald uur kiest om te vertrekken;
- omdat de oorspronkelijke tickets niet gebruikt werden, konden ze ook niet opnieuw worden vrijgegeven. Er is dus geen sprake van een supplementaire opbrengst.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij wijst op het volgende:

- indien het juist is dat de prestatieverlener de toeloop aan een loket niet kan voorzien, dan moet hij niettemin zijn klanten kunnen bedienen;
- indien hij meerdere wijzen van aankoop van tickets voorziet, dan kan hij sommige niet 'bevoordeligen' omdat andere in gebreke blijven;
- indien de slogan van Thalys de snelheid van verplaatsing is, dan moet deze kwaliteit zich ook in de verkoop weerspiegelen, temeer daar de verkoper een wachttijd van 25 minuten voorziet om de klant te bedienen en dat deze laatste 30 minuten marge voorzien had;
- de verkoopsvoorwaarden van dit ticket gekocht via internet laten de klant toe om het om te ruilen tot één uur na het vertrek van de trein. De klant mocht dus omruilen en nieuwe tickets ontvangen tegen dezelfde prijs of tegen het beschikbaar tarief. Thalys staat zichzelf een supplementaire inkomst toe door slechts de helft van de oorspronkelijke tickets terug te betalen.

Bijgevolg nodigt de ombudsman het spoorbedrijf uit, rekening houdend met de reeds toegestane 52, 50 euro aan bonnen:

- ofwel om de 200,50 euro terug te betalen aan de klant voor zover er nog gelijkaardige formules zoals degene gereserveerd via internet beschikbaar waren na vertrek van de trein;
- ofwel dezelfde som, verminderd met het prijsverschil tussen de prijs van de tickets die nog in verkoop waren indien de omruiling wel degelijk had plaats gehad en de prijs betaald via internet.

Thalys International verwerpt dit advies en geeft daarvoor volgende argumenten op:

- de klant kon zijn tickets hebben omgeruild om de trein van 9.10 uur te nemen;
- hij stelde zich bloot aan een wachtrij, gezien het uur waarop hij zich aanmeldde;
- de tickets gekocht via internet konden niet opnieuw in verkoop gezet worden en een bijkomende opbrengst voor de verkoper opleveren;
- het vervoercontract verplicht de reiziger een ticket bij zich te hebben.

Foto NMBS-Groep

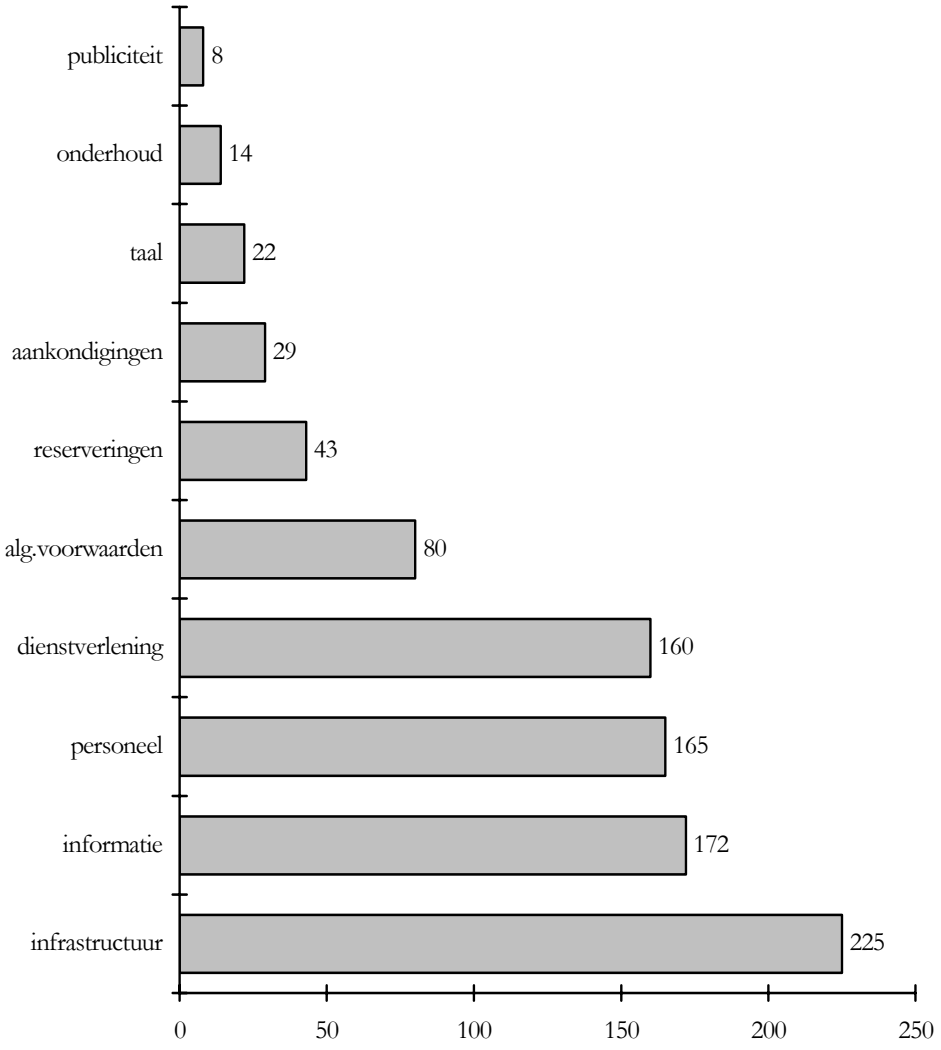
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 918 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'Integrale Kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 25,1% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



Wie aan kwaliteit sleutelt weet dat het een dynamisch proces betreft dat zelf nieuwe vragen en verwachtingen genereert. Er is dus geen weg terug.
Een gekend voorbeeld in de spoorsector is de introductie van de aircosystemen in rijtuigen. Wat oorspronkelijk kon gebruikt worden als een echte comforttroef, was voor de klant al snel onderwerp van klacht: waarom hebben 'wij' nog geen treinen met airco? De norm wordt dus zeer snel gewijzigd. Elke verbetering schept verwachtingen en deze moeten finaal in rekening genomen worden. Indien er niet kan aan worden tegemoetgekomen, moet duidelijk worden uitgelegd waarom, of waarom pas later.

Wanneer op een lijn om één of andere reden tijdelijk modernere rijtuigen worden ingelegd dan degene die er normaliter rijden, dan kan de NMBS-Groep zich bij terugkeer naar het 'normale regime' verwachten aan klachten over minder comfort.

Kwaliteitsbeleid en kwaliteitszorg zijn dus een delicaat gegeven. Op zijn minst moeten ze steeds gepaard gaan met glasheldere communicatie.
Klanten kunnen begrip opbrengen voor (tijdelijke) ongemakken, zelfs al ligt het perspectief voor verbetering ver vooruit in de tijd. Voorwaarde is dat ondertussen de algemene geloofwaardigheid van het bedrijf standhoudt en dat dit bedrijf steeds bereid is in dialoog te gaan met haar klanten wanneer een aantal verwachtingen aangaande de kwaliteit van de geleverde 'dienstverlening' duidelijk niet wordt ingelost.

Wanneer de klant de betrokkenheid van het bedrijf ervaart door de goede zorgen besteed aan de verleende diensten en wanneer hij/zij zelf op één of andere manier - bijvoorbeeld via een klacht - mee de verbeteringen kan bepalen aan producten en diensten, zal de vertrouwensrelatie de nodige zuurstof kunnen leveren om moeilijke momenten in de relatie klant-bedrijf te overbruggen.

1.3.1. INFRASTRUCTUUR

Personen met beperkte mobiliteit

'Op vraag van een aantal klanten is de ombudsman begonnen aan een informatieronde om uit te maken of de bestaande elementen tot een operationele oplossing kunnen leiden die nadien verder wordt verfijnd en onderbouwd. Hoe dan ook zal eender welke oplossing een doordachte aanpak met veel inzet en inventiviteit vereisen. Alleen al de teksten van het Beheerscontract hierover wijzen duidelijk op de budgettaire grenzen van de operatie. Toch gaat het hier om een fundamenteel probleem van menselijke (gelijk)waardigheid waar niet kan aan getornd worden'[1].

Omdat de ombudsman zeer frequent gecontacteerd wordt bij het zoeken naar oplossingen en daarbij diverse instanties aanspreekt met de bedoeling structurele oplossingen te bieden voor personen met beperkte mobiliteit, werd hij uitgenodigd om een aantal suggesties voor te stellen op een studienamiddag op 13 maart 2006 in het Federale Parlement met als onderwerp 'Iedereen aan boord – ook als je minder mobiel bent'.

Aangezien de ombudsman bij de behandeling van deze klachten tegen een aantal (structurele) belemmeringen blijft opbotsen en aangezien het een bijzonder belangrijk maatschappelijk probleem betreft, waarvan redelijkerwijze kan verwacht worden dat het zal toenemen door een steeds ouder wordende bevolking, werd door de ombudsman een voorstel geformuleerd.

Het uitgangspunt van de redenering is dubbel:

1. de problematiek is acuut en wordt steeds nijpender. De mogelijke oplossingen zijn ongelofelijk duur, lees: de budgettaire middelen zijn op korte termijn niet voorhanden en de vraag is hoe de elk jaar beschikbaar komende middelen optimaal kunnen gebruikt worden;

2. de NMBS-Groep vormt een belangrijke ruggengraat van het collectief vervoer in België en ze heeft trouwens zelf de ambitie om meer dan ooit een actieve participant en zelfs een voortrekker terzake te zijn.
   Dit betekent dan weer niet dat alleen de NMBS-Groep de verantwoordelijkheid voor dit segment van de mobiliteitsmarkt moet en kan dragen. Zowel het kostenaspect als een aantal andere factoren (denken we aan de ruimtelijke penetratiegraad van het spoor) zijn ernstige beperkingen in het operationeel uitbouwen van een goedfunctionerende oplossing voor personen met beperkte mobiliteit in een systeem van openbaar vervoer waarbij een deel van het traject per trein wordt afgelegd.

---

[1] Jaarverslag 2005, bladzijde 111.

Het voorstel

Het voorstel dat verder dient uitgewerkt te worden (en waarvoor de ombudsman noch de middelen, noch de logistiek heeft), steunt op volgende peilers:

1. Een operationele basisinfrastructuur die gevormd wordt door een aantal stations van de NMBS-Groep die voldoen aan het concept van de integrale toegankelijkheid (we gaan ervan uit dat de 'totale toegankelijkheid' zoals verwoord in de beheerscontracten inhoudelijk dit bedoelt) en waarvoor de NMBS-Groep de operationele waarborg geeft, dit wil zeggen dat degene die zich conform de afgesproken modaliteiten aanmeldt, zeker kan zijn van de bijstand nodig om van het vertrekstation tot het bestemmingsstation te reizen.

2. - Een informatieverstrekking via een centraal infonummer (bijvoorbeeld een verdere uitbouw van het 02/528 28 28 nummer bij de NMBS-Groep maar andere opties waarin de NMBS-Groep participeert behoren eveneens tot de mogelijkheid) dat de juiste en geactualiseerde informatie verschaft aan de aanvrager om van het thuisadres tot het station van vertrek, en van het station van aankomst tot aan de eindbestemming te reizen. Dus een garantie van informatie voor het voor- en natransport.

   - Het centrale infonummer werkt samen met een cel die ook het aangevraagde traject kan organiseren voor de persoon met beperkte mobiliteit.

Wat punt één betreft:
hier stelt zich het probleem van de definiëring van wat een werkbare basisinfrastructuur is.

De NMBS-Groep moet tegen 2008 - binnen de grenzen van de beschikbare budgettaire middelen - de perrons van 24 van de 50 belangrijkste Belgische stations, evenwichtig gespreid over het Belgische grondgebied door middel van liften, hellingen of gelijkwaardige inrichtingen totaal toegankelijk maken. Daarnaast moet ze in die 24 stations eveneens bijstand garanderen aan personen met beperkte mobiliteit. [1] Duidelijk is echter, dat wie de kaart hieronder bekijkt waarop die 24 stations zijn afgebeeld, de visu vaststelt dat dit aantal ruimschoots onvoldoende is als basisnetwerk om in combinatie met andere transportmodi een goed operationeel instrument uit te bouwen.[2]

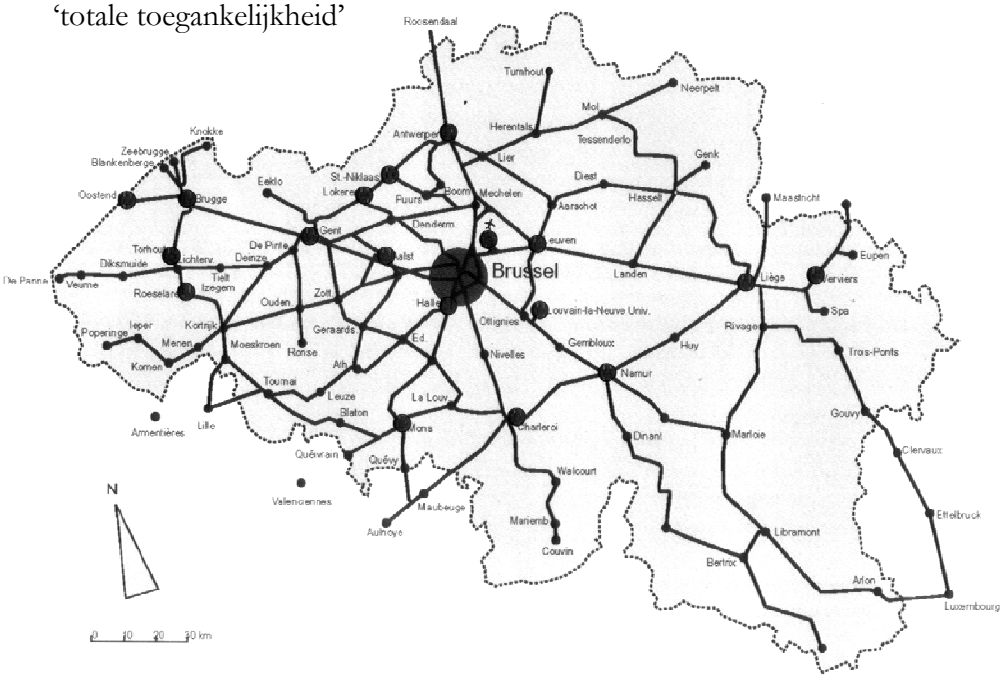
---

[1] Jaarverslag 2005, bladzijde 110, 128 en 129.

[2] Alleen al daarom pleit de ombudsman ervoor dat in andere stations waar dat thans perfect mogelijk is - en het trouwens ook gebeurt - (blijvend) hulp wordt geboden aan personen met beperkte mobiliteit, uiteraard steeds na de nodige afspraken daartoe gemaakt te hebben met het stationspersoneel.

24 stations

'totale toegankelijkheid'



24 stations:

Aalst, Antwerpen-Centraal, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Nat.-Luchthaven, Brussel-Zuid, Brussel-Noord, Charleroi-Sud, Etterbeek, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Halle, Leuven, Liège-Guillemins, Lokeren, Louvain-La-Neuve-Université, Mons, Namur, Oostende, Roeselare, Torhout, Sint-Niklaas, Verviers-Central.

Punt twee:

impliceert om te beginnen een inventarisatie van de bestaande mogelijkheden en initiatieven die gericht zijn op het vervoer van personen met beperkte mobiliteit (buiten de transporten die in het kader van de reguliere gezondheidszorg gebeuren).

Vervolgens moet er een coördinatie gebeuren van deze data en moet de permanente actualisering van de gegevens eveneens worden verzorgd.

Op welke basis steunt het voorstel?

1. Een methode van netwerking waarbij zowel intermodaliteit als operationaliteit (via coördinatie en permanente actualisatie) centraal staan; samenwerking tussen publieke en private initiatieven, ook tussen de verschillende beleidsniveaus. Doel: operationeel zijn (en blijven) op het terrein.
2. Een bewuste keuze voor een optimalisering van het rendement van (publieke) middelen, zowel door overlapping van investeringen te vermijden alsook door verschillende doelstellingen te koppelen (bijvoorbeeld door een sociaal economie-project dat gericht is op integratie in de arbeidsmarkt voor betrokkenen nu ook een bijdrage in een niche van de mobiliteitsmarkt te laten leveren).
3. De mogelijkheid scheppen om beleidsmatig met grotere trefzekerheid initiatieven te ontwikkelen die een maximale mogelijkheid tot verplaatsing van personen met beperkte mobiliteit realiseren (voorbeeld: aan de hand van de 'gaten' in het net, prioriteit geven aan initiatieven die zich daar aandienen).

Concreet betekent dit dat er een gemeenschappelijke cel wordt uitgebouwd met een centraal oproepnummer, waar elkeen die beperkt mobiel is terecht kan met zijn/haar vraag. Bijvoorbeeld: ik woon te Izegem en wil overmorgen naar Luik. Ik ben rolstoel-gebruiker.

Aan de hand van de informatica en de technologie die vandaag beschikbaar is, wordt een route uitgestippeld en wordt bepaald welke partners daarin voluit kunnen meespelen en garant staan voor de realisatie van dit traject.

Het centrale oproepnummer

- is zeven dagen op zeven bereikbaar;
- zorgt voor de verplaatsingen van deur tot deur;
- engageert zichzelf tot correcte en geactualiseerde informatie;
- engageert de participanten tot een operationele garantie van de trajecten waarvoor werd toegestemd;
- bepaalt duidelijk de termijn die vooraf moet gerespecteerd worden om een aanvraag te doen.

Voor de financiering van dergelijke cel zijn diverse modaliteiten denkbaar. Ook de financiering van de prijs van hierboven beschreven uitgestippelde trajecten, meer bepaald de bijdrage daarin van de betrokkenen, vraagt een grondig debat.

Enkele elementen van toegankelijkheid

1. Het aanbod

- Uitbouw van het net met daarin het aantal en de spreiding van de toegankelijke stations (heeft invloed op de nodige complementariteit met andere modi).
- Frequentie van de treinen.

2. Tarieven

De hoogte van de tarieven bepaalt of een aantal formules haalbaar is voor potentiële klanten. Dit element zal blijken een grote rol te spelen in de prijsvergelijking met de eventuele andere modi voor eenzelfde traject (dat door de trein wordt afgelegd, doch niet toegankelijk is voor de personen met beperkte mobiliteit).

3. Informatie

3.1 Informatie voor de reis begint

- de website heeft de nodige opties voor slechtzienden en blinden;
- alle informatiedragers vermelden het nummer waar personen met beperkte mobiliteit in het algemeen en in het bijzonder blinden en slechtzienden terecht kunnen;
- er is een algemeen (centraal) nummer met een bijzondere keuzetoets voor personen met beperkte mobiliteit waar bij voorkeur ook meteen de gevraagde dienst kan worden doorverbonden (cf. 1207 Belgacom); ook tarieven worden gegeven;
- er worden afspraken gemaakt met lokale autoriteiten over andere verspreidingspunten van de informatiedragers dan enkel stations.

3.2. Informatie tijdens de reis

- zowel in de stations als in de treinen is er auditieve informatie
- in de stations zijn er monitoren en displays met visuele informatie; er is per toegankelijk station een plaats waar slechtzienden vrij dicht deze informatie kunnen benaderen (aandacht voor de opstelling in functie van de personen met beperkte mobiliteit) en waar het personeel dat eventueel één en ander moet toelichten, makkelijk bereikbaar is;
- in de toekomst voorziet men de mogelijkheid om 'trage trajecten' uit te stippelen, dit zijn reiswegen met aansluitingspatronen waarbij niet de snelste, maar wel die met voldoende tijd bij overstappen wordt opgegeven;
- in alle treinen worden displays gepland om de visuele informatie permanent beschikbaar te houden;
- het treinpersoneel krijgt instructie om bijzondere aandacht te besteden aan personen met beperkte mobiliteit, in het bijzonder bij incidenten, maar ook bijvoorbeeld wanneer een trein omgeleid wordt of er tijdelijke wijzigingen van de dienstregeling zijn of aansluitingspatronen om één of andere reden worden verbroken;
- de stationsverantwoordelijke waarschuwt het overstapstation en het station van aankomst van de komst van klanten met beperkte mobiliteit.

4. Infrastructuur

4.1. Aangepaste parkingfaciliteiten die dicht bij de toegang tot het station gelegen zijn;

4.2. Toegankelijkheid tot stationshal en perrons met goede signalisatie en voor blinden en slechtzienden speciale betegeling die hen naar de locatie leiden van waaruit assistentie wordt verleend;

4.3. Een centraal punt waar men zich moet aanmelden om de gevraagde hulp te krijgen;

4.4. Aangepaste loketten voor aankoop biljetten en of informatie;

4.5. Duidelijke aanduidingen over de liften met visuele en auditieve aanduiding van de status van de lift;

4.6. Drempelvrije passages zonder vaste of tijdelijke obstakels allerhande (bijvoorbeeld bij publiciteitscampagnes); hierover ook afspraken met de concessiehouders (plaatsen van allerlei borden);

4.7. Aangepaste treinafdelingen of multifunctionele afdelingen;

4.8. Doelstelling op termijn: de autonomie van de personen met beperkte mobiliteit in relatie tot de infrastructuur maximaliseren.

Eigen tabel.

De ombudsman heeft tijdens zijn informatieronde vastgesteld dat er reeds heel wat initiatieven bestaan die echter nog te veel naast elkaar werken. De NMBS-Groep alleen realiseerde bijvoorbeeld in 2004 maandelijks gemiddeld 11500 tussenkomsten. DE LIJN investeert intensief in nieuw materieel en afspraakprocedures om personen met beperkte mobiliteit toe te laten vlot met de bus te rijden en andere initiatieven staan op stapel. [1] De TEC heeft het systeem met BUS 105 waarmee in 2005 in totaal een afstand van 698.495 kilometer werd afgelegd, enkel en alleen voor personen met beperkte mobiliteit (aantal aanvragen voor dat jaar: 83.204). Er zijn de diverse taxibedrijven die met aangepaste voertuigen ook rolstoelgebruikers vervoeren. Er zijn de Diensten Aangepast Vervoer en talrijke andere initiatieven die elk op hun manier instaan voor vervoer van personen met beperkte mobiliteit.

Het is duidelijk dat het tot stand brengen van een dienstverlening die kan aangevraagd worden via een centraal nummer dat gelinkt is aan een operationeel netwerk (via inventarisatie, coördinatie en permanente updating), vrij snel kan tegemoetkomen aan een stijgende en nijpende vraag op het terrein en ook zeer veel soelaas zou kunnen bieden. Dit uiteraard naast en in samenloop met een structurele langetermijnpolitiek terzake.

Het beleid is zich erg bewust van de problematiek en zoekt oplossingen om snel aan de groeiende nood van personen met beperkte mobiliteit tegemoet te komen. Maar niemand ontsnapt aan de budgettaire gegevens en de enorme investeringen die nog dienen te gebeuren. Wellicht kan de gestuurde netwerking zoals hierboven beschreven een bijdrage leveren en ook vermijden dat iedereen elke keer weer een hele reeks stappen moet leveren waarvan het resultaat vooraf onzeker is.

Autoparkings en fietsenstallingen. Een vervolg.

We meldden in het jaarverslag 2005 (bladzijde 104) dat de NMBS-Groep, na analyse en in het kader van haar ABC-plan (Algemeen BereikbaarheidsConcept) een duidelijke optie genomen had om de nodige aandacht en middelen te besteden aan het aanbod van parkeerplaatsen en fietsenstallingen.

Sinds 16 augustus 2005 werd op vraag van de voogdijminister gestart met een pilootproject voor twaalf stationsparkings. Het proefproject zou een jaar duren en moest dus eind augustus 2006 geëvalueerd worden.

Over de praktische problemen eigen aan dit project en de klachten daaraan verbonden kunnen we verwijzen naar het jaarverslag 2005.[2]

---

[1] Zo start DE LIJN in mei 2007 een proefproject aangepast vervoer voor rolstoelgebruikers.
[2] Jaarverslag 2005, bladzijden 104-109.

Al moet gezegd worden dat er zich na een tijd een soepeler werkwijze heeft geïnstalleerd tussen de ombudsman, de NMBS-Groep en de privéfirma die de forfaitaire vergoedingen int bij niet-betaling of andere inbreuken.

In 2006 ontving de ombudsman 118 klachten over de autoparkings en 41 over de fietsenparkings.

Voor wat betreft de autoparkings zijn het voornamelijk de opgelegde boetes die (deels terecht) betwist worden. Ook over de modaliteiten tot gratis parkeren zijn er een aantal meningsverschillen.

Verder gaat het over de staat van de parkings en de werking van de ticketautomaten.

Voor wat betreft de fietsparkings gaat het over vandalisme, de capaciteit van de fietsenparkings en het gebrek aan beschutting en/of bewaking.

Over het hele project werden vele debatten gevoerd, zowel intern als extern. Het succes van het gratis parkeren was voor sommige stations dermate groot dat de beschikbare plaats ruimschoots onvoldoende bleek, met alle gevolgen vandien voor de buurt. Of voor de spoorklanten die vroeger zonder veel problemen nog een plaatsje konden bemachtigen, en nu systematisch een overvolle parking aantreffen, wat hen zeker niet gunstig stemt.

Ook bij de fietsers bleef de pertinente vraag naar goed bewaakte fietsenstallingen, zeker als ze met lede ogen zagen dat ze vanaf 16 augustus 2005 hun fiets onbewaakt moesten achterlaten. Sommigen vroegen om de betalende fietsenstallingen opnieuw open te stellen.

Twee punten voor 2006 zijn vermeldenswaardig in de evolutie van dit dossier

Na een jaar proefdraaien heeft de NMBS-Groep via intern onderzoek en een enquête bij de gebruikers van de parkings een evaluatie gemaakt. Het project kende een groot succes, maar leidde in een aantal proefstations - zo werd vrij snel vastgesteld - tot ongenoegen bij de reizigers omdat het aanbod aan plaatsen onvoldoende groot bleek in verhouding tot de vraag.

Daarenboven worden een aantal ongewenste neveneffecten genoteerd: reizigers die vroeger te voet, met de fiets of met de bus naar het station kwamen en nu toch weer voor een korte afstand de auto nemen. Er wordt nu door de NMBS-Groep aan een globaal parkeerbeleid gewerkt, waarbij de treinklanten via een gedifferentieerd tariefsysteem een gegarandeerde beschikbare plaats moeten krijgen en de ongewenste neveneffecten waarvan hierboven sprake, worden vermeden.

Dat kan dus voor een aantal stations betekenen dat de parking opnieuw betalend zal worden. De bedoeling is dan om de parkeerdruk te doen afnemen omdat reizigers die nu met de wagen naar het station rijden waar het parkeren toch gratis is, terug zullen afhaken en te voet, met de fiets of met de bus naar het station zullen gaan.

Vervolgens werd begin 2007 aangekondigd dat in acht grote treinstations zogenaamde fietspunten worden geopend. Daar kan men niet alleen de fiets onder toezicht stallen, maar ook fietsen huren of laten herstellen.

De ombudsman had reeds in vorige jaarverslagen[1] de suggestie geopperd om een kwalitatieve uitbreiding van de dienstverlening van de stations te combineren met projecten van sociale economie.

Het promoten van de fiets in combinatie met het openbaar vervoer en werkgelegenheidsprojecten is in deze optiek een echte opsteker. De eerste voorziene fietspunten zullen zich situeren te Brussel-Noord, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Brugge, Kortrijk en Mechelen.

Dergelijke initiatieven bewijzen dat het de NMBS-Groep menens is met haar optie om een echte mobiliteitsmaatschappij te worden.

Tevens is de netwerking die ze daarbij ontwikkelt met andere organisaties en overheden absoluut toe te juichen.

Parking auto's

Sedert 16/8/2005 wordt er gratis parkeergelegenheid aangeboden aan treinkaarthouders in sommige stations:
- Aalst, Andenne, Arlon, Braine l'Alleud, Gent-Dampoort, Genk, Huy, Jemelle, Leopoldsburg, Oostende, Saint-Ghislain, Tienen.

Vanaf 1/02/2006:

- station Vilvoorde biedt gratis parking aan voor treinkaarthouders;
- houders van schooltreinkaarten geldig alle dagen kunnen eveneens gebruik maken van gratis parkeren in voormelde stations;
- houders van weektreinkaarten kunnen geen gebruik maken van gratis parkeren;
- een gratis parkeerabonnement wordt enkel afgeleverd aan wie het betrokken parkeer-station als vertrekstation op zijn/haar treinkaart vermeld staan heeft.

Bron: nv NMBS

[1] Jaarverslag 2000, bladzijde 117; Jaarverslag 2001, bladzijde 150.

1.3.2. INFORMATIE

Dat de informatieverstrekking in de trein er de laatste jaren gestaag is op vooruit gegaan, kan niet worden ontkend. Zo zal elke trouwe klant wel een verhaal weten op te dissen over een treinbegeleider die steeds met zwier en op aangename wijze de nodige info verstrekt, ook in minder benijdenswaardige omstandigheden.

Toch blijkt uit de praktijk nog te veel hoe persoonsgebonden de kwaliteit van de geleverde informatie blijft. Dat wijst erop dat aan vorming nog zeer veel te doen staat. Uiteraard mag van de treinbegeleider ook verwacht worden om met de nodige aandacht de mededelingen te lezen.

Een voorbeeld: het aframmelen van boodschappen die van kracht zijn gedurende een aantal weekends, maar waarvan de helft van de afgelezen data reeds voorbij is, doet uiteraard de wenkbrauwen fronsen van menige reiziger. De geleverde en in oorsprong te waarderen inspanning gaat daarmee voor een deel de mist in.

Toch is de treinbegeleider niet altijd verantwoordelijk voor een gebrek aan informatie.

Zoals we vroeger reeds hadden vastgesteld: vooral bij onvoorziene situaties, op de ogenblikken dus dat de klanten het meest nood hebben aan goede en betrouwbare informatie, blijft het vervoerbedrijf nog te veel in gebreke. De oorzaak is dan veelal een gebrekkige informatiedoorstroming naar de treinbegeleiders; wanneer zij zelf niet tijdig correcte informatie krijgen over wat er aan de hand is, komen zij in een delicate situatie te staan ten aanzien van hun klanten die uiteraard de nodige vragen zullen stellen of (stekelige) opmerkingen zullen maken.

Dat een reiziger meer informatie weet te verzamelen via een familielid dat wacht in het station van bestemming (waar de oorzaak van een grote vertraging wel wordt meegedeeld) maar er in de trein daarover niets te horen valt, kan op weinig waardering rekenen.

Dat in eenzelfde trein enkele dagen op rij wordt omgeroepen dat de trein vertraging heeft door het voorgaande verkeer, werkt op de duur niet alleen op de lachspieren, maar irriteert tezelfdertijd en tast de geloofwaardigheid van het bedrijf aan.

De NMBS-Groep heeft in haar nieuwe structuur voorzien dat in de verschillende centra waar het treinverkeer gecoördineerd wordt, ook mensen zullen geplaatst worden die zich in het bijzonder zullen bezighouden met het overbrengen van de relevante informatie naar de treinbegeleiders. Dat zou op termijn de informatieverstrekking aan de reiziger ten goede moeten komen.

Wat er dan met informatie op het terrein gebeurt, zal op kwalitatief vlak uiteraard onder andere worden bepaald door de vorming die de treinbegeleider terzake kreeg.

Het feit dat de NMBS-Groep zich als een actieve partner in de mobiliteitsmarkt wil profileren, zal er bijvoorbeeld toe moeten leiden dat het treinbegeleidingspersoneel zich zeer goed bewust wordt van de rol van de door hen geleverde informatie in de mobiliteitsketting: zal de aansluiting worden verzekerd, zijn er alternatieven voorzien voor verplaatsing bij incidenten, kan er gezien de vertraging worden geanticipeerd op mogelijke problemen (bijvoorbeeld een rit naar de luchthaven die te lang uitloopt)…

De meerwaarde die hier kan worden geleverd is niet te onderschatten. Dat dit veel vorming en training vraagt, ondermeer om het inzicht in de noodzaak en de belangrijkheid van die geleverde informatie eigen te maken, staat vast. Daarom ook is hoge kwaliteit van de toegeleverde informatie aan de treinbegeleider zelf een conditio sine qua non.

Op dat vlak blijf het project IRT (Information in Real Time), gestart in 2002, en nog steeds lopend, een belangrijke schakel. [1]

Tenslotte nog een algemene opmerking. Informatie in de treinen hoeft niet enkel geassocieerd te worden met mogelijke vertragingen, ongemakken door werken of nog vrije plaatsen in de trein. Ook positieve boodschappen, zoals bijvoorbeeld de realisatie van SEFORA (zie vervoerbewijzen) zouden nu en dan kunnen meegedeeld worden aan de reizigers. Ook dat zou een kwalitatieve stap vooruit zijn in de dienstverlening.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0001 De klant reist naar Gent-Sint-Pieters en komt daar wegens de weersomstandigheden pas omstreeks 23.10 uur toe in plaats van om 19.37 uur.
De klant heeft begrip voor de problemen teweeggebracht door het gure weer maar vindt dat geen excuus voor het gebrek aan informatie. Het treinbegeleidingspersoneel deed geen moeite om de reizigers regelmatig te informeren. De klant stuurt aan op een compensatie.
De treinbegeleider ontving zelf pas rond 21 uur informatie van de verkeersleiding. Enkel via de treinbestuurder kon hij meer informatie krijgen. Deze zou regelmatig via de sonorisatie aan de reizigers zijn medegedeeld. De samenstelling van de trein laat echter geen intercirculatie toe tussen de 11 rijtuigen. De boordchef heeft gedurende het oponthoud van de trein de reizigers van zijn treingedeelte ingelicht. De andere reizigers moesten door de andere controlebediende ingelicht worden.
De boordchef heeft zelf geen informatie ontvangen over een alternatieve aansluiting onderweg in Denderleeuw en heeft de reizigers hierover dus ook niet kunnen inlichten.
Rekening houdend met de omstandigheden vindt de NMBS-Groep het begrijpelijk dat niet alle reizigers tijdig werden ingelicht. Ze verontschuldigt zich voor de reisongemakken en biedt de klant als compensatie een Geschenkbiljet aan.

---

[1] Zie Jaarverslagen 2005, bladzijden 116-117, 2004, bladzijden 85-87, 2003 bladzijde 99.

Nuttige telefoonnummers van de NMBS-Groep

Inlichtingen

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

Bestellen van groepsreizen in het Nederlands

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

Bestellen van groepsreizen in het Frans

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

Internetadressen

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

[1] Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.3. PERSONEEL

De 165 klachten waarin de klant een personeelslid van de NMBS-Groep op de korrel neemt, kunnen opgesplitst worden in drie groepen.

Vooreerst zijn er de fouten zonder meer: de klant ontvangt een ander biljet dan hetgeen hij bestelde, hij krijgt te weinig wisselgeld terug of men rekent hem een hoger bedrag aan bij de elektronische betaling via Bancontact. Soms wordt geweigerd om de reiziger de informatie te verstrekken waar hij expliciet naar vraagt of krijgt hij foute info, veelal onbewust, maar een enkele keer ook met minder oorbare bedoelingen.

De klant wordt niet bediend omdat de (loket)bediende te druk bezig is met 'andere' zaken, of omdat de balie ten onrechte onbemand of gesloten is.

De deuren van de trein worden te vroeg, te laat of helemaal niet geopend waardoor de klanten niet de tijd wordt gegund om in of uit te stappen of een groep samenreizende klanten uit elkaar wordt gehaald. De trein rijdt het perron voorbij of stopt niet in een voorziene halte. Een (assertieve) klant wordt onderweg zonder duidelijke reden uit de trein gezet.

De reiziger met beperkte mobiliteit wordt aan zijn lot overgelaten omdat de vooraf gevraagde en toegezegde hulp niet aanwezig is.

Een enkele keer wordt het een personeelslid gewoon te veel en ontaardt de situatie.

De NMBS-Groep reageert vrij correct op dergelijke klachten: deze ernstige feiten worden niet getolereerd, de betrokkenen worden terecht gewezen en het nadeel van de klant wordt hersteld, in voorkomend geval zelfs met een commerciële bonus.

Verder zijn er ook de attitudeproblemen: een personeelslid stelt zich onverschillig, ongeïnteresseerd op, reageert nors of helemaal niet op een terechte opmerking/vraag van de klant, scheept de klant af of geeft blijk van weinig empathie tegenover de hachelijke situatie waarin deze is beland of dreigt te verzeilen, geeft niet thuis wanneer de klant het meest behoefte heeft aan informatie over bijvoorbeeld het incident waarin hij betrokken is, de te verwachten vertraging, de alternatieven die het vervoerbedrijf kan bieden, het verdere verloop van de reis.

De bediende is niet de helpende hand waar de klant op dat ogenblik overduidelijk nood aan heeft (staat erbij en kijkt ernaar).

Het personeel met een zichtbare functie is zich niet altijd voldoende bewust van de voorbeeldfunctie die het te vervullen heeft: het rookverbod wordt genegeerd, er wordt zomaar afgeweken van de nochtans duidelijk afgebakende dienstpaden, sporen worden overgestoken waar dat niet mag, ook niet voor het (stations)personeel.

De NMBS-Groep benadrukt telkens dat zij veel belang hecht aan de houding van haar personeel dat zich steeds correct, beleefd, dienstbaar moet opstellen; zij benadrukt dat zij haar personeel opleidingen aanbiedt die er op gericht zijn om de gepaste houding aan te leren, en zij verontschuldigt zich tegenover haar klanten wanneer deze geen optimale service genoten hebben.

Tenslotte zijn er ook de klachten die meer te maken hebben met de perceptie van de klant dan met de houding van het bij de situatie betrokken personeel. Vaak heeft men te maken met een voor de klant ongebruikelijke (en alleszins onvoldoende gekende) situatie.

Wanneer de klant zich van geen fout bewust is en ook helemaal geen bedrog of fraude op het oog heeft, kan deze toch wel even schrikken wanneer de treinbegeleider op een (ernstige) fout wijst, bijvoorbeeld een vervoerbewijs dat niet strikt conform de regeltjes is ingevuld. De controleur doet gewoon zijn werk, stelt vast en biedt een mogelijkheid om het probleem te regelen. Meer dan eens komt deze in se correcte opstelling op de klant over als stug, brutaal of onbeleefd.

Idem dito wanneer de treinbegeleider de reiziger om veiligheidsredenen verbiedt om nog in te stappen via de enige nog geopende deur van de vertrekkensklare trein.
Wanneer de ombudsman aan de klant het hoe en het waarom van sommige regels uitlegt, alsook de mogelijke implicaties voor zijn eigen veiligheid, volstaat dit vaak om de ergernis om te buigen tot begrip voor de situatie; wanneer bovendien ook voor het onderliggende geschil een billijke regeling kan geboden worden, kan de klant zich meestal opnieuw verzoenen met de NMBS-Groep.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0514 + 2006/0516 + 2006/0517 De klant pendelt op de verbinding Gent/Brussel; wanneer op 15 februari 2006 de P-trein 7008 wordt afgeschaft, zijn de klanten aangewezen op de IC-1508 die daardoor zeer druk bezet is.

De klant is 3,5 maanden zichtbaar zwanger en wordt constant geplaagd door ochtendmisselijkheid; zij neemt plaats op het platform 1ste klas naast het toilet (om er zo nodig gebruik van te maken). Ook een andere reiziger vindt daar een plaats.

De klant wordt door de treinbegeleider naar 2de klas verwezen terwijl haar medereiziger een zitplaats eerste klas mag innemen.

De klant gaat in op het verzoek van de treinbegeleider en begeeft zich naar het rijtuig 2de klas waar ze op het platform aan het toilet blijft staan.

Iets vóór Brussel-Zuid meldt de treinbegeleider dat er vooraan in de trein nog een vijftal plaatsen vrij zijn.

Als de klant verkiest om op het platform 2de klas te blijven (in de buurt van het toilet), dreigt de treinbegeleider er mee om de trein te laten stoppen en om de klant daarvoor de kosten te laten dragen; hij neemt - zonder duidelijke reden - haar treinkaart in beslag en verdwijnt er zonder verdere uitleg mee naar zijn dienstcompartiment dat hij achter zich afsluit. De klant is hem doorheen 1ste klas gevolgd; zij klopt op de deur van het dienstcompartiment om haar treinkaart terug te vragen.

De treinbegeleider maakt vervolgens veel misbaar waarbij hij zich tegenover het volle rijtuig 1ste klas zeer denigrerend uitlaat over de klant.

Twee medereizigers vinden dit 'er over' en dienen naar aanleiding van het incident eveneens een klacht in.

De klant is dermate geschrokken door het voorval dat haar geneesheer haar een paar dagen arbeidsongeschiktheid oplegt om te bekomen van de emoties.

Na onderzoek keurt de NMBS-Groep de onprofessionele attitude van haar medewerker af en laat zij betrokkene van nabij opvolgen.

De NMBS-Groep benadrukt dat zij alles in het werk stelt om het reizen met de trein zo aangenaam mogelijk te maken en zij biedt de klant haar excuses aan voor deze spijtige gebeurtenis.

Excuses aanvaard en dossier gesloten.

1.3.4. DIENSTVERLENING

In ons jaarverslag 2005 (bladzijden 128-129) werd uitvoerig ingegaan op de dienstverlening aan klanten met beperkte mobiliteit. Naast de aanpassing van de infrastructuur, is er natuurlijk ook de vraag naar beschikbaarheid van personeel om de betrokken klanten te kunnen helpen in en rond de (toegankelijke) stations.

Vooral tijdens de weekends kan dit problematisch zijn. Ook bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer meerdere personen met beperkte mobiliteit zich op hetzelfde ogenblik aanbieden, kunnen ertoe leiden dat niet altijd aan de vraag van de klanten kan worden tegemoet gekomen, ook al wordt die binnen de daartoe voorziene termijn gesteld. Het gebrek aan personeel of aan materieel, bijvoorbeeld laadbruggen, kan er dan toe leiden dat de vraag negatief moet beantwoord worden.

De cel 'groepsreserveringen' spant zich in om ondanks alle mogelijke obstakels ook voor groepen met één of meer rolstoelgebruikers de geplande uitstap zo vlot mogelijk te laten verlopen: naast de gebruikelijke service voor groepen, zoals het voorbehouden van plaatsen in de genomen treinen, worden daartoe bij vertrek, onderweg en in het bestemmingsstation de nodige middelen voorzien, aangepast aan de specifieke noden van de mindermobiele groepsleden: mobiele oprijhelling, personeel om een handje toe te steken; waar mogelijk wordt een trein naar een ander spoor geleid om een perron-perronaansluiting te realiseren.

In schril contrast staan dan de gevallen waarvoor de verplaatsingen (van individuele reizigers) perfect te organiseren zijn maar waar om allerlei redenen de boot angstvallig wordt afgehouden. Nadien verontschuldigt de NMBS-Groep zich weliswaar meestal, maar voor de betrokken minder mobiele reiziger is de kans om de geplande verplaatsing te maken dan meestal definitief verkeken.

UIT DE PRAKTIJK

2006/2142 Een reiziger die zich verplaatst met een orthopedische driewieler, stippelt met vrienden minutieus een uitstap uit naar een socio-culturele manifestatie; hij vraagt dat de NMBS-Groep hem slechts in het station van vertrek en in Gent-Sint-Pieters (overstap) een handje zou helpen, een service die voorzien is in de brochure 'Gids voor de Reiziger met Beperkte Mobiliteit'. In zijn bestemmingsstation staan vrienden paraat om hem uit de trein te helpen.
Toch moet de uitstap in extremis afgeblazen worden: omdat in het bestemmingsstation geen personeel aanwezig is om de klant te assisteren (wat de klant trouwens helemaal niet vraagt omdat zijn vrienden hem daar willen opvangen), weigert de NMBS-Groep om hem een biljet te verkopen.

Na tussenkomst van de ombudsman excuseert de NMBS-Groep zich en biedt zij de klant een Geschenkbiljet aan.

2006/2740 Een groepje collega's spoort 's morgens van Brussel-Zuid naar Brussel-Centraal waar zij omstreeks 9 uur deelnemen aan een door hun werkgever georganiseerde activiteit. Om één en ander vlot te laten verlopen, vragen zij de NMBS-Groep om assistentie te verlenen. Dat wordt resoluut geweigerd; tijdens de piekuren wordt in Brussel-Centraal geen assistentie verleend aan rolstoelgebruikers. De klant wordt doorverwezen naar Brussel-Noord.

Dit is onbegrijpelijk: in Brussel-Zuid zijn alle perrons zonder hulp van derden met splinternieuwe liften bereikbaar; tijdens de piekuren rijden er zeer regelmatig dubbeldekstreinen door de noord-zuidverbinding; deze beschikken over een multifunctioneel rijtuig met onder andere een door de treinbegeleider bediende uitschuifbare helling voor rolstoelen. Ook in Brussel-Centraal zijn er op de perrons recent vernieuwde liften. De klant is bovendien vergezeld van een aantal collega's die best een handje willen helpen. Het enige wat de NMBS-Groep dus gevraagd werd, was de klant meedelen waar en wanneer hij een dubbeldekstrein kon nemen.

Wat is het nut van uitsluitend tijdens de piekuren ingezet modern treinmaterieel met aangepaste infrastructuur wanneer de doelgroep voor wie het bestemd is er (in de belangrijkste stations van het land) geen gebruik mag van maken?

Nadat de ombudsman haar heeft gewezen op het hoge Kafkagehalte van dergelijke arbitraire beslissingen, verontschuldigt de NMBS-Groep zich voor de hinder die de klant ondervond en biedt zij hem een Geschenkbiljet aan.

2006/1407 Een rolstoelgebruiker pendelt via Aalst naar zijn werk aan het station Brussel-Luxemburg. Hij vraagt daarbij assistentie van de NMBS-Groep bij vertrek (met een dubbeldekstrein met multifunctioneel rijtuig) en bij het overstappen in Aalst waar een trein naar een ander spoor moet geleid worden om een perron-perronaansluiting te realiseren omdat één van de gebruikte perrons er niet over een lift beschikt.

Hoewel de klant verschillende communicatiekanalen uitprobeert - van het maken van een mondelinge afspraak over het afgeven van een briefje met data en genomen treinen tot het inschakelen van het call center van de NMBS-Groep - verloopt zijn treinreis niet steeds even vlot. Soms laat men hem in het vertrekstation gewoon op het perron staan, dan weer wordt in Aalst de overstap niet gehaald omdat de trein niet naar het andere spoor werd geleid.

Het resultaat is dat de klant via een andere reisweg moet sporen en met minstens driekwartier vertraging aankomt op kantoor, wat door zijn werkgever niet wordt gewaardeerd: de klant moet de verloren tijd inhalen.

Daarenboven verloopt de communicatie en de samenwerking terzake tussen de operator en de infrastructuurbeheerder niet altijd even vlot, met als resultaat dat onze klant letterlijk de trein mist. Veelal proberen een aantal 'goede zielen' van het personeel toch met succes te helpen, ondanks de officiële onmogelijkheid daartoe.

Toch neemt de klant het zekere voor het onzekere en verandert hij van werk, liever dan steeds in onzekerheid te verkeren of hij wel op tijd op kantoor zal geraken.

2006/0692 De NMBS-Groep werkt aan een nieuw imago voor haar stations met uniforme kleuren en signaletica. Als eerste pilootstation werd Sint-Niklaas uitgekozen, dat sinds 12 januari 2006 in een nieuw kleedje zit.
Vrij kort nadien bereikt ons de melding dat de nieuwe infrastructuur niet is aangepast aan de noden van slechtzienden: de trappen zijn niet voldoende aangegeven en vormen daardoor gevaarlijke hindernissen, de nieuwe stationsklok voldoet niet en het scherm voor informatie over busverbindingen is te klein.

De NMBS-Groep reageert positief op de kritiek van de klant: zij zal bij de ontwikkeling van nieuwe aankondigingssystemen rekening houden met de opmerking over de te kleine schermen.

Ook werd met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap overeengekomen om de eerste en de laatste traptrede van elke trapvleugel beter te markeren en in Sint-Niklaas worden de nodige aanpassingen aangebracht.

Tenslotte worden de designstationsklokken vervangen door klassieke uurwerken (die met de rugzijde op de wand worden geplaatst) omdat deze laatste voor slechtzienden een betere oplossing blijken.

In 2008 zal in de stationshal opnieuw een groot aankondigingsbord worden geplaatst.

2004/2223 Nadat het station Willebroek jarenlang over een vrij regelmatig gebruikte mobiele oprijhelling kon beschikken, werd deze in 2004 om onduidelijke redenen weggehaald. De helling werd afgekeurd 'om veiligheidsredenen'.

De installatie werd overgebracht naar het regiostation Dendermonde maar keerde na herstelling (het vervangen van de luchtbanden door volle wielen) niet meer terug naar haar thuisbasis: Willebroek komt immers niet (meer) voor op de lijst van toegankelijke stations. De NMBS-Groep verwijst haar klanten naar stations waar wel nog assistentie mogelijk is: Sint-Niklaas en Mechelen.

Die steden zijn echter meestal de bestemming van de treinreis van degenen die bijstand vragen. Wanneer de klanten daar geraken op eigen kracht, hebben zij de hulp van de NMBS-Groep helemaal niet meer nodig.
Diverse tussenkomsten halen niets uit: de oprijhelling blijft in Dendermonde waar ze als reserve staat (te verkommeren?).

Het nabijgelegen station Puurs heeft (voorlopig?) wel nog een oprijhelling, maar de verplaatsing daarheen vormt voor de klanten een probleem. De ombudsman stelt de vraag of een bus van DE LIJN daarbij zou kunnen helpen.

Maar DE LIJN houdt de boot af. Er is een belbus 'Puurs' maar die kan niet afwijken van het vastgelegde traject, ook niet voor een rolstoelgebruiker. DE LIJN stelt dit in principe wel te willen doen, maar het risico op bijkomende aanvragen van andere bewoners van Willebroek vindt ze te groot, met als resultaat dat de bestuurder niet op tijd zijn volgende rit zou kunnen aanvangen.

1.3.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

De wederzijdse rechten en plichten van de spoorwegonderneming en van de reiziger zijn vastgelegd in de '*Algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers en begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer*', verkort 'Algemene Voorwaarden' genoemd.

Dit basiswerk bevat naast een aantal afspraken van algemene aard ook de specifieke modaliteiten die gelden voor de onderscheiden producten; het kan - soms na enig aandringen - geraadpleegd worden in de stations en de geïnteresseerde klant kan deze brochure ook consulteren en downloaden via de website van de NMBS-Groep. [1]

Een aantal van deze spelregels liggen voor de hand en zijn door de meeste klanten dan ook gekend - wie de trein neemt, moet over een geldig vervoerbewijs beschikken - terwijl dit voor andere voorschriften al veel minder het geval is - welke reisweg moet/mag men volgen met een gewoon biljet? - om nog te zwijgen over andere clausules waar ook de doorwinterde treinreiziger de wenkbrauwen bij fronst (gratis vervoer voor kinderen).

De logica en zin van de kleine lettertjes zijn soms ver te zoeken.

Ook vecht de klant de gegrondheid van sommige beperkingen aan, en niet alleen omdat hij net uit de boot valt om te kunnen genieten van sommige voordelige formules, maar omdat de ratio ervan hem/haar ontgaat.

Dit jaar plaatste de klant nadrukkelijk vraagtekens bij de toekenningsmodaliteiten voor het aan een treinkaart gekoppelde gratis parkeerabonnement voor dertien stations-parkings: waarom geldt dit niet voor wie een Railflextreinkaart gebruikt?

Ook vraagt de klant waarom Railflex door de NMBS-Groep niet als een volwaardige treinkaart wordt behandeld, bijvoorbeeld omdat een voordelige en klantvriendelijke combinatie met bus, tram en/of metro nog altijd niet mogelijk is, of omdat bij de regeling van een onregelmatigheidsdossier de ene 'vergeten' treinkaart de andere niet is (zie ook het hoofdstuk 'vervoerbewijzen').

Tenslotte dient aangestipt te worden dat onder de klanten de vraag groeit naar een uitbreiding van de voorwaarden waaronder men een schooltreinkaart kan bekomen.

Aangezien studeren en bijstuderen zo langzamerhand een levenslang perspectief krijgen, moet er misschien stilaan gedacht worden aan een voordelige 'bijscholings'treinkaart, geldig voor bijkomende vorming van langere duur. Wie neemt het initiatief?

---

[1] http://www.b-rail.be/nat/N/practical/generalconditions/bundle1/index.php.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0475 De klant vraagt informatie betreffende de toegelaten reisweg voor het traject Lier/Mechelen. Omdat de NMBS-Groep maar één rechtstreekse verbinding per uur aanbiedt, vraagt de klant of het toegelaten is om via Antwerpen-Berchem te sporen. De antwoorden van het NMBS-personeel zijn terzake zeer uiteenlopend.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de regels inzake de met een gewoon vervoerbewijs toegelaten reiswegen toe[1]: in principe geldt de kortste reisweg; een andere reisweg is slechts toegelaten wanneer daarmee het bestemmingsstation sneller wordt bereikt.

2006/0729 De klant studeert aan de universiteit; hij formuleert een dubbele klacht:

1. Bij het begin van het schooljaar nam hij een schooltreinkaart; omdat hij ondertussen 26 jaar is geworden, blijkt een nieuwe validering ervan niet meer mogelijk te zijn.

2. Afhankelijk van het tijdstip waarop hij aan de universiteit wordt verwacht, vertrekt de klant uit Deinze of uit Landegem; hoewel hij slechts één van deze trajecten gebruikt, moet hij voor beide betalen.

Het antwoord van de NMBS-Groep:

1. Onder bepaalde voorwaarden kan worden afgeweken van de uiterste leeftijdsgrens voor het bekomen van een schooltreinkaart:

- op voorlegging van een inschrijvingsattest betreffende voltijds dagonderwijs;
- betrokkene mag geen bezoldigde betrekking of een winstgevend beroep uitoefenen;
- mits de federale overheid de afwijking toestaat en het eruit voortvloeiende inkomstenverlies compenseert.

2. Bij een treinkaart met meerdere reiswegen worden de onderscheiden tarifaire afstanden samengeteld en niet het aantal reizen of de werkelijk afgelegde afstanden: dergelijke treinkaart is onbeperkt geldig op alle trajecten.

De NMBS-Groep wijst op andere mogelijkheden om occasioneel af te wijken van de vaste reisweg van de treinkaart: een gewoon biljet, een rittenkaart, de Key Card.

---

[1] Artikels 14 en 21 van de Algemene Voorwaarden.

1.3.6. RESERVERINGEN

Hoewel het aantal klachten over groepsreserveringen is afgenomen sinds de installatie van de twee specifiek met deze materie belaste diensten (in Gent en Bergen), blijft een aantal specifieke problemen toch ieder jaar terugkeren.

Teneinde op een treffelijk uur aan de geplande activiteit te kunnen beginnen, wensen (school)groepen zo vroeg mogelijk te vertrekken. Zij komen daarbij in het vaarwater van de stroom pendelaars die tijdens de piekuren de treinen bevolken.

Dat is een zeer delicate situatie: kan de NMBS-Groep de zitplaatsen van haar trouwe klanten (de treinkaarthouders) zomaar laten inpalmen door een groep occasionele gebruikers?

De NMBS-Groep probeert dit delicate probleem op te lossen door tijdens de piekuren slechts groepsreserveringen te aanvaarden in de mate dat in de desbetreffende trein - op basis van de recentste tellingen - überhaupt nog zitplaatsen vrij zijn. Dat is een correcte houding.

Wanneer de klant de ombudsman contacteert in verband met een geweigerde groepsreis, zal deze de klant eerst uitleggen waarom dat gebeurt om vervolgens in samenspraak met de cel 'Groepsreservering' na te gaan welke alternatieven beschikbaar zijn. Dit vereist enige soepelheid, ook van de klant, om zo nodig het uur van vertrek of terugkeer te wijzigen, om desgevallend de groep op te splitsen, om een bijkomende overstap in te passen of om via een andere reisweg te sporen.

Soms waagt de klant het er dan maar op om toch de vooropgestelde (overbezette) trein te nemen zonder groepstarief (en gereserveerde plaatsen) met bijvoorbeeld Go Passen, uiteraard op eigen risico.

De klachten hebben ook betrekking op in ontoereikende mate verleende service, bijvoorbeeld omdat de plaatsen niet voorbehouden waren of omdat deze waren ingenomen door andere reizigers. In deze gevallen biedt de NMBS-Groep de klant een compensatie aan.

Ook de trouwe pendelaar die zijn vertrouwde trein plots overbezet ziet omdat er die dag plaatsen zijn voorbehouden voor een groep, uit zijn ongenoegen via de ombudsman.

Waaruit nog maar eens blijkt dat men spijtig genoeg niet steeds de kool én de geit kan sparen…

UIT DE PRAKTIJK

2006/1358 47 plaatsen worden door een groep gereserveerd in trein 1517. Bij het instappen van de groep blijven de reeds aanwezige reizigers op de gereserveerde plaatsen zitten en de treinbegeleider onderneemt niets om die plaatsen vrij te maken.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt voor 20 euro Compensatiebonnen aan.

2006/1553 De klant reserveert een groepsreis van Antwerpen-Centraal naar Brugge. Op de dag van de reis blijkt de gereserveerde trein niet vanuit Antwerpen-Centraal te vertrekken; de groep moet naar Antwerpen-Berchem om daar over te stappen. Tot overmaat van ramp zijn er in deze trein geen voorbehouden plaatsen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor deze verminderde service en biedt Compensatiebonnen aan ter waarde van 35 euro (ongeveer 10% van de betaalde groepsprijs).

2006/1567 De klant wenst op 21 juni met 15 personen, waaronder 11 rolstoelgebruikers en 4 begeleiders, een uitstap van Leuven naar Oostende te maken. Volgens de cel groepsreserveringen is dit evenwel niet haalbaar.

De ombudsman contacteert de bij de groepsreis betrokken stations en bekomt dat de nodige assistentie zal aanwezig zijn zodat de uitstap vooralsnog kan doorgaan. De klanten moeten wel vijf plaatsen meer betalen voor de in de trein ingenomen ruimte door de opgeplooide rolstoelen, wat geen enkel bezwaar is voor de klanten.

1.3.7 TAAL

Het taalgebruik geeft elk jaar aanleiding tot ongenoegen.

Wanneer in de trein een mededeling wordt omgeroepen in een andere taal dan deze die de taalwetgeving oplegt, volgt nu en dan een 'taalklacht'.

Af en toe worden in tweetalig gebied (of in gemeenten met faciliteiten) bordjes met eentalige teksten uitgehangen. Sommige klanten reageren daarop.

De klant ontvangt zijn biljet in een andere taal dan deze die hij aan het loket heeft gesproken. Hij wil daar uitleg over.

Doordat de NMBS-Groep treintrajecten aanbiedt die door meerdere gewesten lopen, moet het treinpersoneel in de verschillende landstalen de klanten te woord staan. Wanneer de contacten met de klant moeten verlopen in een andere dan de moedertaal, zorgt dat al eens voor 'onbegrip' en spraakverwarring.

Het taalaspect van de dienstverlening komt niet enkel aan bod in de klachten die de ombudsman expliciet onder de categorie 'taal' plaatst, maar wordt door de klant ook vaak aangekaart in het kader van andere klachten, waar het terzijde ook aan bod komt.

Meestal berust één en ander op een vergissing. De NMBS-Groep benadrukt steevast dat zij zich strikt wenst te houden aan de geldende wetgeving inzake het gebruik van de landstalen en dat zij de betrokken personeelsleden daar zal aan herinneren.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0015 De klant klaagt aan dat in de Beneluxtreinen op het traject Antwerpen-Berchem/Brussel de berichten in vier talen worden omgeroepen, wat volgens hem strijdig is met de taalwetgeving.

In de trein naar Charleroi (de luchthaven 'Brussels-South') worden de berichten nog uitsluitend in het Frans omgeroepen. De klant vindt dit 'typisch Belgisch'.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij zich inzake de aankondigingen in de treinen strikt houdt aan de in de taalwetgeving opgelegde regels; in internationale treinen (zoals de IC Amsterdam/Brussel) worden, gelet op het internationaal karakter van dat cliënteel, de aankondigingen wel in meerdere talen omgeroepen.

2006/1224 De klant uit verschillende taalklachten.

1- Op 30 maart 2006 weigerden de seingevers op het perron in Brussel-Centraal om tegen hem Nederlands te spreken;

2- Hoewel hij op 2 april 2006 assistentie had gevraagd als visueel andersvalide, was in Antwerpen-Berchem niemand aanwezig om te helpen. De daarover aangesproken treinbegeleider sprak geen Nederlands;

3- Op een door de NMBS-Groep aan de klant uitgevoerde terugbetaling via bankoverschrijving is de opdrachtgever vermeld als 'SNCB, rue de France, ...';

4- Op wandklokken in de lokettenzaal in Antwerpen-Centraal verschijnt een tweetalige tekst.

De NMBS-Groep werpt op dat zij kampt met een tekort aan tweetalig personeel, waardoor zij soms niet anders kan dan een eentalige medewerker op te stellen.

De klok in het Travel Center in Antwerpen-Centraal wordt zo snel mogelijk bijgesteld zodat deze niet langer een tweetalige aanduiding geeft.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich ook omdat de klant niet de service heeft genoten waarop hij terecht aanspraak maakte.

2006/3055 Een reiziger reed van Brussel-Noord naar Jette in een trein met bestemming Dendermonde. Hij is verbaasd de verwelkoming en de namen van de stations op het traject enkel in het Nederlands te horen, en dat juist na het vertrek van de trein.

De NMBS-Groep stelt dat ze taalwetgeving terzake moet respecteren. De mededelingen aan boord van de trein moeten gebeuren in de taal van het Gewest waarin de trein zich bevindt. In Brussel Hoofdstad bijvoorbeeld moeten deze dus in de twee talen gebeuren.

In dit geval wordt het personeel aan de instructies herinnerd en biedt de NMBS-Groep haar verontschuldigingen aan de klant aan.

2006/3174 Een klant gaat naar het station van Vilvoorde om een vervoerbewijs te kopen en enkele inlichtingen in te winnen. De loketbediende wil geen Frans spreken. De NMBS-Groep legt de klant de taalwetgeving uit en bevestigt dat de loketbediende reglementair gezien niet verplicht was zich in een andere taal dan het Nederlands uit te drukken.

1.3.8. ONDERHOUD

Het belang dat de klant hecht aan propere stations en treinen, blijkt onder andere uit de op regelmatige basis gevoerde tevredenheidsenquêtes.

De NMBS-Groep is zich daar van bewust en pakt deze materie grondig aan.

De ontvangen klachten hebben dan ook betrekking op veelal toevallige feiten, bijvoorbeeld in periodes van intensief gebruik van haar installaties, zoals toeristentreinen, bij speciale evenementen en manifestaties.

Ook de hygiëne en netheid in de openbare toiletten blijft een teer punt waarvoor de klant zeer gevoelig blijft.

In alle gevallen licht de NMBS-Groep de reden van het aangekaarte probleem toe en verontschuldigt zij zich voor de hinder die de klant ondervond.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0895 De klant klaagt nogmaals aan dat de ruiten van de P-trein 8903 zeer vuil zijn. Hoewel de NMBS-Groep naar aanleiding van een eerdere gelijkaardige klacht beloofde om de zaak te bekijken, is er sindsdien niets veranderd.

De NMBS-Groep meldt dat de borstels van de wasinstallatie werden vervangen zodat deze momenteel een beter resultaat opleveren.

Zij verontschuldigt zich voor de hinder die haar klant ondervond.

1.3.9. ADVIEZEN OVER IKZ

2005/1534 Een klant keert met de trein terug uit Rotterdam. Omdat zijn voorziene trein is afgeschaft, komt hij met een uur vertraging aan in Antwerpen. Aan het toezichtspersoneel vraagt hij een vertragingsattest, maar men weigert hem dit omdat de afgeschafte trein tussen Amsterdam en Brussel normaal zou hebben gereden.

Omdat de klant aandringt (hij heeft het afschaffen van zijn trein met eigen oren en ogen vastgesteld) vraagt de toezichtsbediende via zijn walkietalkie om versterking, wegens een 'heethoofd'. De klant gaat veiligheidshalve weg.

In zijn klacht aan de ombudsman verzoekt de klant in eerste instantie vooralsnog om het gevraagde vertragingsattest, maar verder tilt hij ook zeer zwaar aan de manier waarop hij door de betrokken toezichtsbediende werd behandeld.

De ombudsman bevestigt na onderzoek dat de trein werd afgeschaft tussen Amsterdam en Roosendaal, maar dat er vanaf Roosendaal vervangingsmaterieel werd ingezet dat verder quasi volgens de voorziene dienstregeling heeft gereden.

De ombudsman brengt de NMBS-Groep op de hoogte van de bevindingen van zijn eerste onderzoek maar verzoekt om het tweede luik van de klacht verder te onderzoeken.

In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep wat ondertussen al was geweten maar voegt daar aan toe dat door de inzet van reservematerieel het leek alsof de betrokken trein wel gereden had. Daardoor begreep de toezichtsbediende in Antwerpen de vraag van de klant niet. In dergelijke omstandigheden kon men in het aankomststation geen vertragingsattest afleveren.

De ombudsman merkt op dat het vaak voorkomt dat er bij te grote vertragingen van de Benelux-treinen vanuit Nederland tussen Roosendaal en Brussel vervangingsmaterieel wordt ingezet. Is het dan echt nodig om klanten vol ongeloof te benaderen wanneer ze komen vertellen dat hun trein in Nederland werd afgeschaft? De toezichtsbediende beschikte over de nodige communicatiemiddelen om meer verduidelijking te bekomen over de situatie.

De ombudsman stelt vast, dat door dit aspect van de klacht te negeren, de NMBS-Groep bij de klant de indruk versterkt dat zij haar klanten niet ernstig neemt. Hij vraagt vooralsnog een grondig onderzoek.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat het zeker niet de gewoonte is om klanten onheus te woord te staan of hen niet te geloven. Maar, stelt ze, het exacte taalgebruik tussen de toezichtsbediende en de klant kan niet meer nagegaan worden.

De toezichtsbediende had echter wel contact kunnen opnemen met de verkeersleiding. Ook had de klant voor zijn vertragingsattest kunnen worden doorverwezen naar de administratieve diensten van de NMBS-Groep.

De ombudsman stelt dat, mits enige diplomatie van de betrokken toezichtsbediende, de zaak niet hoefde te escaleren. Wanneer men als klant in een dergelijke situatie als 'heethoofd' wordt bestempeld en er versterking wordt opgeroepen, vindt men zich geïntimideerd en onheus behandeld.

De ombudsman vindt dat door haar hele houding, de NMBS-Groep van weinig inlevingsvermogen getuigt voor de situatie van de klant. Dat versterkt bij deze laatste het gevoel dat het personeel zo goed als ongenaakbaar is.

In zijn compromisvoorstel verzoekt hij de NMBS-Groep zich te verontschuldigen voor de onaangename ervaring die de klant te beurt is gevallen en voor de manier waarop de klacht tot dusver werd behandeld.

De NMBS-Groep ontkent dit: *'Klachten – ook al gaat het slechts om die ene klacht – én verklaringen worden wel degelijk naast elkaar gelegd en er worden lessen uit getrokken.'*

De NMBS-Groep verontschuldigt zich wel voor de *'onaangename ervaringen'* van de klant.

De ombudsman merkt op dat de NMBS-Groep in dit dossier niet de moeite heeft genomen om haar personeelslid te horen. Hoe kunnen er uit dit dossier dan lessen worden getrokken? Hij verzoekt de NMBS-Groep om zijn voorstel te herevalueren.

Omdat een verdere reactie van de NMBS-Groep uitblijft, adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep zich expliciet zou verontschuldigen voor de weinig professionele manier waarop ze met deze klacht is omgegaan. Hij adviseert om binnen de bij protocol vastgelegde termijnen de ombudsman àlle nuttige onderzoekselementen voor te leggen zodat hij desgevallend bij het formuleren van een compromisvoorstel, over alle onderzoeksgegevens zou beschikken. Hij vraagt de NMBS-Groep om tegenover de klant haar verontschuldigingen te onderstrepen bij middel van een aantal Geschenkbiljetten eerste klas.

De NMBS-Groep is uiteindelijk bereid om de klant twee Geschenkbiljetten eerste klas aan te bieden *'voor de nasleep die dit dossier heeft gehad terwijl het zeker sneller (commercieel) had kunnen worden afgehandeld'* en voor *'de nalatigheid van de betrokken toezichtsbediende bij de Centrale Verkeersleiding nadere informatie in te winnen in het belang van het verderzetten van zijn reis richting Nederland, na afschaffing van zijn trein (wegens gebrek aan ritvaardig materieel).*

2005/1673 De klant neemt de trein in een station waar op dat ogenblik de loketten open zijn; hij verwittigt vóór het instappen de treinbegeleider dat hij zijn biljet in de trein wenst te kopen. De bediende is in gesprek maar knikt ter bevestiging. Bij de controle wordt evenwel niet de in dat geval voorziene 2,40 euro maakloon aangerekend: de treinbegeleider stelt een formulier C170 op met 50 euro toeslag omdat de klant hem niet vooraf zou verwittigd hebben.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de controlebediende ervan overtuigd was dat de klant hem niet verwittigde en dat hij geen formulier C170 zou opgesteld hebben zo daaromtrent twijfel bestond. De bediende heeft geen voordeel bij het opstellen van een formulier C170. De NMBS-Groep is om commerciële redenen bereid om de toeslag van 50 euro terug te brengen tot 6,60 euro administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de treinbegeleider in gesprek was toen de klant hem verwittigde en dat hij zich misschien niet echt gerealiseerd heeft wat de klant hem meedeelde. De ombudsman stelt voor om de klant het voordeel van de twijfel te laten en hem slechts 2,40 euro maakloon aan te rekenen.

De NMBS-Groep blijft op haar standpunt. Er werden in het verleden reeds andere vaststellingen op naam van de klant geregistreerd - evenwel voor andere inbreuken - zodat teruggaan tot het maakloon volgens haar niet opportuun zou zijn.

In zijn advies voert de ombudsman aan dat de manier van oplossen van een probleem voor een treinbegeleider wel degelijk het verschil kan uitmaken.

De NMBS-Groep weerlegt niet dat de treinbegeleider in gesprek was op het moment dat de klant bij hem kwam en de klant een teken deed dat hij de boodschap gehoord had. Waarschijnlijk heeft hij zich niet echt gerealiseerd wat de klant hem meegedeeld had.
De twee andere vaststellingen op naam van de klant (nota bene wegens een vergeten treinkaart en wegens plaatsnemen in 1ste klas van een overbezette trein) hebben absoluut geen uitstaans met dit dossier. Het is unfair dat de NMBS-Groep zich eerst begripvol opstelde voor de eerdere dossiers maar ze achteraf opnieuw oprakelt in het kader van een andere aangelegenheid.

Hier is duidelijk sprake van twijfel, die volgens een interne onderrichting van de NMBS-Groep (Bericht 6T/PVR van 14 januari 1994) steeds in het voordeel van de reiziger moet spelen.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- De klant nam de trein zonder geldig vervoerbewijs; hij kende uit voorgaande dossiers de gevaren die daaraan verbonden zijn.
- De NMBS-Groep blijft mild tegenover de reizigers die verstrooid of gehaast zijn. Zij biedt hen nog de mogelijkheid om een biljet tegen contante betaling aan te kopen in de trein.
- Dé voorwaarde om in de trein een vervoerbewijs te verkrijgen met een beperkte toeslag is dat de reiziger zich vóór het instappen of zo spoedig mogelijk na het vertrek bij de treinbegeleider aanbiedt. Daarover mag geen dubbelzinnigheid bestaan. In deze context ziet de NMBS-Groep dan ook geen enkele reden om 'het voordeel van de twijfel' te laten spelen.
- Door de aanvankelijke 50 euro toeslag terug te brengen naar 6,60 euro administratiekosten, heeft de NMBS-Groep reeds ‘de twijfel in het voordeel van de klant laten spelen’.

- Het bericht 6T/PVR is niet meer van toepassing. Sinds 1994 is er echter geen moeite gespaard om de reglementering te versoepelen vanuit commercieel oogpunt en om het personeel luisterbereid te maken voor de klanten, vaak ook in subjectieve materies.
- Om de belangen van de Maatschappij te beschermen, moeten sommige principes kordaat gehandhaafd worden.
- De NMBS-Groep verwacht van de beëdigde bedienden dat zij in eer en geweten hun controletaak uitvoeren en dat zij op het vaststellingsformulier een waarheidsgetrouwe versie geven van de situatie. Als er aanwijzingen zijn dat een bediende misschien zijn taak niet helemaal naar behoren uitvoerde, wordt dat onderzocht, maar het excuus van de klant: *'Ik had hem verwitigd maar hij wilde me niet geloven'* rechtvaardigt geen gedetailleerd onderzoek.

2005/1741-2043-2168-2196-2835 In het kader van een pilootproject van de federale regering heeft de NMBS-Groep een twaalftal parkings aangeduid waar het parkeren voor treinkaarthouders (uitgezonderd de Railflextreinkaart, de Campuskaart en de schooltreinkaarten) gratis zou zijn en waar de beschikbare plaatsen in eerste instantie voorbehouden zijn aan de klanten van de NMBS-Groep.

De hierboven geciteerde dossiers betreffen klachten van treinkaarthouders. Om praktische redenen namen deze klanten de trein in het station van vertrek zoals vermeld op de treinkaart, of in een ander station waar het pilootproject loopt, gelegen op de reisweg vermeld op de treinkaart. Bijvoorbeeld, een klant met een treinkaart geldig van Landen (gratis parking voor iedereen) naar Brussel en die soms opstapt te Tienen (waar het pilootproject loopt).

In een eerste periode heeft de NMBS-Groep hen een gratis parkingkaart geweigerd, want zij hadden geen treinkaart geldig voor vertrek vanaf één van de pilootstations. Deze bijzonderheid stond echter nergens vermeld en de klanten aanvaardden het argument van de NMBS-Groep niet. Noch in Bundel I van de Algemene Voorwaarden, officieel en niet te omzeilen reglement van de NMBS, noch in het beheerscontract tussen de nv. NMBS en de Staat (artikel 42) werd daarover iets geopperd. De NMBS-Groep publiceerde dan een persbericht in 'Metro' waarin ze stipuleerde dat het gratis parkeren effectief slechts geldig was in het station van vertrek zoals vermeld op de treinkaart.

In zijn verzoeningsvoorstel deed de ombudsman onder andere opmerken dat de klant die beslist te parkeren bij een station gelegen op het traject vermeld op de treinkaart, verzaakt aan een deel van het betaalde traject. Hij stelde ook vragen over het feit dat de krant 'Metro' zich blijkbaar in de plaats ging stellen van de Algemene Voorwaarden, Bundel I. Werd dit dagblad dan de officiële krant waarvan de publicaties het reglement zouden vormen dat van toepassing werd conform de artikelen 16 en 18 van de wet van 25 augustus 1891 en het KB van 4 april 1895?

Hij vroeg dus de NMBS-Groep de betrokken klanten een gratis parkeerabonnement toe te kennen voor het gewenste op de reisweg van hun treinkaart gelegen station.

De maatschappij weigerde dit voorstel en probeerde tijdens het debat haar initiële onnauwkeurigheden recht te zetten door Bundel I te wijzigen per 1 februari 2006, twee maand na het verzoek van de klanten.

In zijn advies trachtte de ombudsman de vrees van de NMBS-Groep dat een massa reizigers zou opteren voor dat gratis parkeren bij een ander station dan hun vertrekstation, tot reële proporties terug te brengen. Hij vroeg dan ook dat de NMBS-Groep haar standpunt zou herzien.

Als antwoord heeft het bevoegde directiecomité beslist het reglement als volgt aan te passen:

'Een gratis parkeerkaart wordt enkel afgeleverd op voorwaarde dat het parkeerstation:

- ofwel het vertrek- of bestemmingsstation van de treinkaart is;
- ofwel het station is dat de woonplaats van de reiziger bedient. Dat is het station, gelegen op de betalende reisweg van de treinkaart en voor zover dat dit station:
    - ofwel toelaat de treinreis sneller af te leggen;
    - ofwel bediend wordt met een hogere treinfrequentie.

De klagers kunnen dus genieten van de gevraagde parkeerkaart sinds 1 april 2006, datum van inwerkingtreding van de wijziging.

2005/1812 De klant klaagt er onmiddellijk na het verschijnen van de brochure 'Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit' (april 2005) over dat bepaalde informatie erin foutief is: voor de aanvraag van assistentie in het weekend in Dendermonde wordt een telefoonnummer vermeld van een dienst die dan niet bemand is.

De NMBS-Groep antwoordt dat de brochure zal worden aangepast.

In augustus meldt de klant nog andere foute informatie in die brochure: het opgegeven telefoonnummer voor het aanvragen van assistentie in Lokeren is niet toegekend, er staat verkeerde informatie in over de toegankelijkheid van het station Mechelen-Nekkerspoel en als dichtstbijzijnde toegankelijke station voor Schoonaarde wordt het station Sint-Niklaas vermeld terwijl dit eigenlijk Dendermonde is.

De NMBS-Groep repliceert dat de nodige aanpassingen zullen gebeuren bij de volgende herdruk van de brochure in maart 2006. In afwachting zal de brochure op haar website worden aangepast. Een erratum vindt zij gezien de geringe oplage van de brochure (90.000 exemplaren) en de nog beperkte geldigheidsperiode niet opportuun. Dat erratum zou trouwens toch te laat beschikbaar zijn.

De ombudsman argumenteert dat reizigers, die beperkt zijn in hun mobiliteit, voor hun treinreizen afhankelijk zijn van assistentie, die zij bij de NMBS-Groep moeten aanvragen volgens een vastgelegde procedure. Veel van deze reizigers - niet iedereen heeft immers een computer, laat staan internet - zijn aangewezen op de brochure 'Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit' voor cruciale informatie over de toegankelijkheid van het vertrek- en bestemmingsstation en het telefoonnummer daarvan om assistentie aan te vragen.

Ook heeft zij er blijkbaar geen probleem mee om foutieve inlichtingen te laten staan in haar brochure die toch nog een hele tijd geldig is, verspreid en geconsulteerd wordt. Het is haar dus een zorg dat haar minder mobiele klanten, die afhankelijk zijn van assistentie en begeleiding, niet over de correcte gegevens kunnen beschikken.

Bovendien bracht zij pas na maanden de beloofde wijzigingen aan haar website aan.

Op het moment dat de brochure nog zeker acht maanden verspreid en geconsulteerd zal worden - de nieuwe editie verschijnt gewoontegetrouw in april - is de NMBS-Groep niet bereid om de fouten recht te zetten door middel van een erratum: de oplage is te klein (90.000 exemplaren !) en het erratum zal te laat beschikbaar zijn. De ombudsman stelt zich de vraag hoeveel tijd de NMBS-Groep wel nodig heeft om een erratum op te stellen en te verspreiden. Bovendien had deze actie al ondernomen kunnen worden toen de fouten gemeld werden.

Hij stelt dan ook als compromis voor dat de NMBS-Groep de informatie in haar brochure zorgvuldiger controleert, zich engageert om voortaan essentiële informatie die foutief blijkt met een erratum recht te zetten en de klant in dit geval een passende compensatie aanbiedt voor het niet nemen van de aangewezen maatregelen.

In haar repliek stelt de NMBS-Groep dat bij de melding van de foutieve informatie een herdruk van de brochure niet meer mogelijk was. Ook een erratum zou te laat beschikbaar zijn. Ondertussen was de lay-out van de nieuwe brochure die in de loop van de maand mei verschijnt al gestart en moest alle aandacht aan deze nieuwe versie worden besteed. Zij besliste daarom om enkel de pdf-versie van de brochure op internet aan te passen.

Zij is zich heel goed bewust van het belang van correcte informatie over de toegankelijkheid van de stations en de telefoonnummers waar assistentie kan worden aangevraagd. Zij besteedt dan ook extra aandacht aan deze gegevens bij het opstellen van de nieuwe editie.

Aangezien de klant enkel bedenkingen maakte over de inhoud van de brochure en hij geen werkelijk nadeel ondervond of extra kosten diende te maken, vindt zij het in dit geval niet opportuun om enige compensatie te geven. Zij verontschuldigt zich bij de klant omdat ze geen betere oplossing kan bieden.

In zijn advies merkt de ombudsman op dat de herdruk van de brochure niet werd gevraagd. Hij herhaalt dat de brochure op het moment van de melding van de fouten nog een hele tijd geldig was (de nieuwe editie van de brochure verschijnt de laatste jaren steeds later, in 2006 zelfs pas eind juni). Op de vraag hoeveel tijd de NMBS-Groep dan wel nodig heeft om een erratum klaar te krijgen, komt geen antwoord.

Haar stelling dat er extra aandacht wordt besteed aan de juistheid van de gegevens in de brochure wordt niet in twijfel getrokken. Zich bewust van het belang hiervan, voegt zij echter niet de daad bij het woord als dan toch blijkt dat er foutieve gegevens in staan. Op dat moment is haar bezorgdheid om correcte info aan de klanten te verstrekken zoek.

Dat de foute informatie de klant geen nadeel zou berokkend hebben, klopt niet: hij reist immers veel via Dendermonde en Lokeren en vraagt daar geregeld telefonisch assistentie aan. Proefondervindelijk heeft hij ongetwijfeld tot zijn scha en schande moeten vaststellen dat de in de brochure weergegeven informatie niet correct is en heeft hij daar dus wel degelijk nadeel van ondervonden.

De NMBS-Groep wordt daarom geadviseerd zich te engageren om voortaan essentiële informatie die foutief blijkt door middel van een erratum recht te zetten en in dit geval de klant een passende compensatie aan te bieden voor het niet nemen van de aangewezen maatregelen.

Het advies wordt gedeeltelijk door de NMBS-Groep aanvaard: wanneer zij tijdig foutieve gegevens in de brochure opspoort, zal zij in de toekomst al het mogelijke doen om die op de beste manier recht te zetten en een verbeterblad te verspreiden. Wanneer de reiziger hierdoor nadeel ondervindt, zal een passende compensatie worden aangeboden.

2006/0010 – 2006/0158 – 2006/0458 Een klant beklaagt er zich over dat zij niet kon genieten van de voordelen van het 'Koopjesbiljet' omdat dit enkel te koop is via het internet en niet aan de stationsloketten.

Volgens de NMBS-Groep is het internet hét medium bij uitstek van het heden en de toekomst. Ook de NMBS-Groep kan de opportuniteiten inzake verkoopsmogelijkheden die dit medium biedt niet aan zich laten voorbijgaan.

Aan de hand van het succes van het 'Koopjesbiljet' wil de NMBS-Groep nagaan wat de impact is van een product dat enkel op internet te koop is. Op die manier wordt dit een testcase om in de toekomst gerichte promoties te doen via internet om de lage capaciteit in de daluren te vullen en die op een snelle manier aan de klant aan te bieden. Daarenboven heeft meer dan 60% van de Belgen reeds toegang tot het internet.

De ombudsman argumenteert dat het aanbieden van producten van de binnenlandse dienst door middel van een beheerscontract aan de NMBS nv wordt toevertrouwd. Zo blijkt o.a. uit artikel 20 van het beheerscontract dat de stations de bevoorrechte verkooppunten zijn voor de vervoerbewijzen.

De NMBS-Groep stelt dat niet ieder verkoopkanaal noodzakelijk door hetzelfde marktsegment gebruikt wordt. Dit is net de reden van de klacht van de klant, zo stelt de ombudsman. De klant behoort duidelijk tot het marktsegment dat geen gebruik maakt van het internet.

De klant heeft dus ontegensprekelijk nood aan een ander verkoopkanaal dat voor haar veel toegankelijker is. Vandaar ook dat de wetgever voorzien heeft in artikel 20 van het beheerscontract dat het station nog steeds het meest bevoorrechte verkooppunt is voor de vervoerbewijzen.
Zelfs al doet een bepaald marktsegment bij voorkeur een beroep op een specifiek verkoopkanaal, dan impliceert dit nog niet dat dit segment kan en mag uitgesloten worden van de andere kanalen van publieke dienstverlening.

De NMBS-Groep gaat er bovendien van uit dat alle klanten in de mogelijkheid verkeren van een internetaansluiting gebruik te maken.
De buitengewone uitbreiding van de informatietechnologieën in onze samenleving heeft echter geleid tot het ontstaan van een fenomeen waarvan we vandaag de problematische aard beginnen te meten: *de digitale kloof.*

De federale regering laat regelmatig studies uitvoeren over het computer- en internetgebruik bij de bevolking. Het nationaal actieplan van 28 september 2005 stelt het volgende: *'De digitale kloof of breuklijn kent een dubbele beweging. Enerzijds vertoont de kloof de neiging kleiner te worden naarmate elke dag nieuwe gebruikers deze instrumenten beginnen te gebruiken. Anderzijds echter wordt de kloof ook dieper, aangezien zowel de ontwikkeling van nieuwe diensten en inhouden als het groeiend aantal gebruikers ertoe leiden dat de burgers die geen toegang hebben tot deze inhouden en diensten dag na dag meer geïsoleerd raken. Vergeleken met andere samenlevingsproblemen lijkt het probleem van de digitale kloof al te vaak anekdotisch. Vaak wordt het herleid tot een probleem van verspreiding van de innovatie. De strijd tegen de digitale kloof is echter noch een technologische luxe, noch een 'gadgetpolitiek' op basis van de informatietechnologieën. De inzet van de strijd tegen de digitale kloof is integendeel democratisch.*

Immers nu de administratie steeds meer diensten online aanbiedt en internet aan de burgers openbare en algemene informatie verstrekt, kunnen we ons niet voorstellen dat een deel van de burgers geen toegang heeft tot deze diensten en informatie. Naast deze openbare vormen van gebruik is ook de ontwikkeling van commerciële diensten (banken, verzekeringen, kranten ...) voor de overheid een gegronde reden om oog te hebben voor de feitelijke discriminatie waartoe de digitale kloof aanleiding geeft.'
(Bron: nota over het nationaal actieplan over de digitale kloof van de ministers Vanvelthoven en Dupont, dd. 28 september 2005).

Traditioneel wordt gewezen op verschillende factoren die de digitale kloof creëren of groter maken: leeftijd, geslacht, sociaal-economische groep en opleidingsniveau.

Uit een onderzoek in opdracht van de Vlaamse overheid (juni 2004 - DIMARSO-onderzoek) blijkt dat de digitale kloof die bestaat vooral het gevolg is van de leeftijd, de sociale groep of het opleidingsniveau, of het nu gaat om het bezit van een computer of om de toegang tot internet. Hieruit kan afgeleid worden dat het niet relevant is dat het internet als het belangrijkste verkoopkanaal kan worden beschouwd.

Dat de problematiek bij een brede laag van de bevolking en bij de beleidsmensen leeft, blijkt uit de tweede lezing van het derde spoorwegpakket in het Europees Parlement.

Het amendement 39 stelt dat vervoerbewijzen die worden afgegeven in het kader van openbare dienstcontracten minstens via de volgende kanalen moeten worden gedistribueerd:
a) loketten en, indien beschikbaar, toegankelijke automaten op alle hoofdspoorweg-stations, en
b) telefoon/toegankelijke internetsites of andere op grote schaal beschikbare informatietechnologie zonder extra kosten voor het gebruik van dit distributiekanaal.

Wil de NMBS-Groep van de verkoop van het 'Koopjesbiljet' een geslaagde operatie maken dan lijkt het de ombudsman beter dit biljet niet enkel en alleen via het internet aan te bieden. Uit de reacties die de ombudsman ontvangt van de reizigers, blijkt dat, mochten ook zij die niet beschikken over het internet dit biljet kunnen aankopen via de loketten, zij van deze mogelijkheid zouden gebruik maken. Zodoende zou het marktsegment voor dit biljet gevoelig uitgebreid worden. De hierboven aangehaalde onderzoeken bewijzen voldoende dat dit standpunt van de gebruikers gedragen wordt door de officiële instanties.

Op 16 juni 2004 sprak het Arbitragehof zich uit over het niet langer ter beschikking zijn van *Het Belgisch Staatsblad* in een papieren versie. De verzoekende partij stelde namelijk vast dat enkel de gebruikers die over aangepast informaticamaterieel beschikken *Het Belgisch Staatsblad* zouden kunnen raadplegen. Het Arbitragehof erkende dat het belangrijk is om te besparen op papier en rekening te houden met bepaalde maatschappelijke evoluties (o.a. het internetgebruik), maar onderstreepte tevens de negatieve gevolgen ervan. Die maatregelen voeren immers een verschil in behandeling in tussen degene die, aangezien hij toegang heeft tot informaticamaterieel *Het Belgisch Staatsblad* kan raadplegen, en degene die, aangezien hij geen toegang heeft tot de informatica, soortgelijke opzoekingen niet kan uitvoeren.

Het Hof merkte tevens op dat een tijdens de parlementaire voorbereiding geopperde oplossing erin zou bestaan dat de gemeenten en de bibliotheken zich zouden uitrusten met informaticamaterieel, maar dat niets waarborgt dat zij dit zullen doen, noch dat zij daartoe over de noodzakelijke infrastructuur en middelen zouden beschikken. Het Hof heeft deze mogelijkheid niet weerhouden omdat dan niet iedereen gelijke toegang heeft tot de informaticatechnieken. Het beginsel van gelijkheid en niet-discriminatie wordt immers geschonden wanneer personen zich in fundamenteel verschillende situaties bevinden. Het Hof oordeelde dan ook dat de papieren versie van Het Belgisch Staatsblad diende te blijven bestaan.

Hieruit blijkt dat het enkel via het internet aanbieden van een welbepaald product de belangen van bepaalde geïnteresseerde klanten schaadt en de NMBS-Groep zodoende geen rekening houdt met bepaalde marktsegmenten.

Het argument van de NMBS-Groep, dat het gaat om 'de mogelijkheid om van een internetverbinding gebruik te maken', met een verwijzing naar 'bibliotheken en internetcafés', kan eveneens aan de uitspraken van het Arbitragehof getoetst worden. Het is op zich juist, maar biedt volgens het Hof niet de nodige waarborgen.

De argumenten aangehaald in het advies werden door de NMBS-Groep één voor één in overweging genomen. Volgens de NMBS-Groep spreekt artikel 20 van het beheerscontract zich niet uit over de verhouding tussen het station en de andere interne distributiekanalen. Zij is de mening toegedaan dat het aanbod aan internet in de openbare bibliotheken de plaats kan innemen van de stationsverkoop voor het aankopen van een product zoals het 'Koopjesbiljet', wat de ombudsman zeer irrealistisch lijkt; ook de spreiding lijkt problematisch. In beide gevallen dient de klant zich te verplaatsen. Ofwel naar het station, ofwel naar de openbare bibliotheek. Waar de klant terecht moet buiten de openingsuren blijft een onbeantwoorde vraag.
Hiernaast wordt verwezen naar een amendement van het Europees Parlement dat stelt dat vervoerbewijzen, die in het kader van openbare dienstcontracten worden afgegeven, minstens via het stationsloket moeten worden verdeeld. Dit is dus niet alleen de visie van de ombudsman, ook het Europees Parlement verdedigt die visie. De NMBS-Groep daarentegen verwijst naar een compromis met het Brits Voorzitterschap. Dat is een compromis van een (klantonvriendelijk) Commissievoorstel en het amendement van het Europees Parlement. De ombudsman kan zich best terugvinden in de voorstellen van het Europees Parlement omdat deze het best tegemoet komen aan een goede en kwaliteitsvolle dienstverlening.

De reizigersreacties die de ombudsman mocht ontvangen hebben volgens de NMBS-Groep geen representatief karakter omdat er niet wordt aangetoond wat hun aantal is tegenover het totaal aantal reizigers dat gebruik maakte van het aanbod via internet. De ombudsman stelt daartegenover dat de verhouding internetverkoop tegenover de gewone verkoop via het stationsloket al een eerste indicatie zou kunnen zijn. Voor het overige beschouwt hij de redenering van de NMBS-Groep als een perfecte cirkelredenering (we weten niet wat de verhouding zou kunnen zijn voor dit product omdat het niet gebeurt en we zullen het ook nooit te weten komen omdat we het niet doen).

Tenslotte verwijst de NMBS-Groep naar het arrest van het Arbitragehof van 16 april 2004 dat betrekking had op de bekendmaking van officiële teksten die een noodzakelijke voorwaarde is om die officiële teksten bindend te maken. Volgens de NMBS-Groep is het niet zeker of het Arbitragehof tot dezelfde slotsom zou komen met betrekking tot de keuze van de meest geschikte distributiekanalen om een product te verkopen. De ombudsman stelt dat ook wegens deze onzekerheid, maar nog veel meer voor een aantal redenen die volledig gelijklopen met de problematiek van het Belgisch Staatsblad, het noodzakelijk is dat het Koopjesbiljet ook via het stationsloket wordt aangeboden.

De NMBS-Groep wenst geen positief gevolg te geven aan het advies van de ombudsman.

2006/0551 De klant gebruikt een Railflextreinkaart en kan daarom in Namen geen voordelig parkeerabonnement bekomen; met een gewone (maand-)treinkaart zou dat wel kunnen.

Volgens de NMBS-Groep kan de Railflextreinkaarthouder geen parkeerabonnement bekomen omdat Railflex geen deel uitmaakt van de Treinkaarten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat volgens de geldende Algemene Voorwaarden abonnementsformules voor de parkings worden aangeboden voor 'Treinkaarthouders'.
Railflex is wel degelijk een 'Treinkaart' omdat deze als dusdanig is opgenomen in het Belgisch Staatsblad ('Railflex, de TREINKAART voor wie deeltijds werkt') en omdat Railflex ook is hernomen in de in de Algemene Voorwaarden opgenomen opsomming van 'Treinkaarten' (art. 19 § 4).

Aangezien Railflex een volwaardige 'Treinkaart' is, hoort de NMBS-Groep haar Railflex - klant desgewenst een weekabonnement 'Treinkaarthouders' af te leveren voor de parking.

De NMBS-Groep wijst het compromis af: enkel wie een treinkaart gebruikt met een minimale geldigheidsduur van 1 maand kan genieten van het proefproject 'gratis parkeren'. Het merendeel van deze parkings kampt met capaciteitsproblemen.

(De NMBS-Groep gaat hier in de fout: de parking in Namen maakt geen deel uit van het proefproject – er kan enkel betalend geparkeerd worden.)

In zijn advies wijst de ombudsman op de vergissing omtrent het statuut van de parking en herhaalt hij dat Railflex een volwaardige 'Treinkaart' is zodat de gebruiker ervan door de NMBS-Groep ook als volwaardige 'trouwe klant' moet behandeld worden. Doordat zij het gebruik van de Railflextreinkaart bemoeilijkt, ontstaat de indruk dat de NMBS-Groep deze specifiek voor de deeltijds werkende pendelaar ontwikkelde formule niet echt genegen is en de klant liever zou zien overstappen naar de Trajecttreinkaart.

De verwijzing naar de zogenaamde capaciteitsproblemen (op de proefparkings) is naast de kwestie: de wagen van de klant staat inmiddels reeds op de desbetreffende parking (met een parkeerabonnement afgeleverd op basis van de gewone treinkaart van haar partner). Wanneer de klant dagelijks het volle pond zou willen betalen (met een dagticket), zou het capaciteitsprobleem blijkbaar niet langer aan de orde zijn.

Na overleg met de uitbater van de desbetreffende parking in Namen biedt de NMBS-Groep de Railflextreinkaarthouders de mogelijkheid om tegen het NMBS-voordeeltarief een parkeerkaart te bekomen op een naburige parking die zich op een 50-tal meter van het station bevindt.

2006/0780 Een klant nam de eerste trein naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. Hij moest op de luchthaven zijn rond 6.05 uur, één uur voor het vertrek van zijn vlucht, om 7.05 uur. De klant reisde tot Leuven met IC-2226 om er aansluiting te hebben met IR-3628 naar de luchthaven. Door vertraging werd de aansluiting niet verzekerd. De klant moest een taxi nemen; kosten: 57,90 euro.

De klant nam de vroegste trein. Met een latere trein zou hij te laat aankomen op de luchthaven. Hij vraagt dan ook de terugbetaling van de taxikosten.

In haar antwoord meldt de NMBS-Groep dat de vertraging gevolg was van een storing van het seinonderstation in Hasselt waardoor seinen en overwegen gestoord waren. Uit commerciële overwegingen is de NMBS-Groep bereid om de treinbiljetten terug te betalen. Vermits de klant zijn eindbestemming kon bereiken, weliswaar met vertraging, kan er geen gunstig gevolg worden verleend aan de vraag tot terugbetaling van de gevolgschade.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar de dienstregelingen van de NMBS-Groep die te Leuven bij vertragingen geen voorziene wachttijd hebben. De klant kan daarvoor niet verantwoordelijk worden gesteld. De NMBS-Groep moet haar klanten correct informeren. Was dat het geval geweest, dan kon de klant beslist hebben met een latere vlucht te reizen.

De Wet van 19 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument stelt in artikel 30 dat ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop de verkoper de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting (lees: informatie) moet geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.

De correcte informatie betreffende de dienstregelingen op 30 maart 2006 en de niet voorziene wachttijden bij vertraging werd hier niet opgegeven. Vermits de klant zijn eindbestemming kon bereiken, weliswaar met vertraging, kan de NMBS-Groep naar eigen zeggen de taxirit niet vergoeden.

De klant heeft zijn eindbestemming niet kunnen bereiken met de trein. Door de vertraging van IC-2226 werd de aansluiting met IR-3628 in Leuven verbroken. Door de niet-gerealiseerde aansluiting was de klant verplicht af te zien van zijn verdere treinreis omdat hij zijn vlucht dreigde te missen. Hij reisde van Leuven naar de luchthaven per taxi.

De NMBS-Groep wijst het verzoeningsvoorstel af omdat de klant op verschillende infobronnen een beroep kan doen: infoloketten in de stations, Cinter, het Spoorboekje, de website, ...

In de dienstregelingen ARI op de internetsite van de NMBS-Groep worden de snelste alternatieve verbindingen weergegeven vanaf drie minuten overstaptijd. De haalbaarheid van een aansluiting met een beperkte overstaptijd hangt evenwel af van verschillende factoren: de stiptheid van de treinen, de afstand naar het andere perron, de drukte in het station tijdens de piekuren, een eventueel voorziene wachttijd, zware bagage, enz.

Het spijt de NMBS-Groep in de gegeven omstandigheden niet op het compromisvoorstel te kunnen ingaan.

De NMBS-Groep antwoordt niet op het ontbreken van correcte informatie betreffende de wachttijden.

Aangezien de NMBS-Groep niet verwijst naar het al dan niet bestaan van wachttijden heeft zij de klant niet vooraf geïnformeerd over de mogelijkheid dat aansluitingen kunnen verbroken worden.

In haar Algemene Voorwaarden voorziet de NMBS-Groep dat wanneer een reiziger door een treinvertraging van een binnenlandse trein de aansluiting mist met zijn laatste trein, hij per taxi naar zijn bestemmingsstation wordt gebracht.

In deze context is het van groot belang dat de aansluiting met de eerste trein ook wordt verzekerd. De NMBS-Groep zou hieraan speciale aandacht moeten besteden in het aansluitingspatroon. Net zoals bij de laatste trein is de aansluiting bij de eerste trein uiterst belangrijk voor de reiziger.

Wanneer de eerste trein een aansluiting mist wegens vertraging of bij het uitvallen van een eerste trein zou de NMBS-Groep, in de mate van het mogelijke, de reizigers en hun bagage tot het bestemmingsstation moeten brengen zonder bijkomende kosten. De enige voorwaarde zou zijn dat bij gebruik van deze eerste trein de geldende dienstregeling in normale omstandigheden de beoogde bestemming tijdig toelaat. Daartoe zou bijzondere aandacht moeten worden besteed aan die eerste aansluiting (analoog met de laatste aansluiting).

In het geval van de klant kan het gebruik van een taxi als logisch aanvaard worden. Hij zou in normale omstandigheden - volgens de dienstregelingstabellen door de NMBS-Groep zelf opgesteld - zonder problemen ter bestemming zijn geraakt. In de situatie waarin hij verzeild raakte had hij geen andere keuze: ofwel nam hij een taxi vanuit Leuven, ofwel miste hij zijn vliegtuig en waren de extra kosten nog groter. De noties bestemming en stiptheid zijn essentiële elementen in het vervoerscontract afgesloten tussen de NMBS-Groep en de klant.

Het beheerscontract voorziet om de complementariteit tussen de verschillende wijzen van openbaar vervoer te verhogen. Rekening houdende met de bijzondere omstandigheden en het vroege uur van het voorval had de NMBS-Groep initiatief kunnen nemen en de aansluiting realiseren in het station Leuven opdat de reizigers van de eerste trein uit deze richting tijdig ter bestemming zouden komen.

De klant had terecht gekozen om de verplaatsing naar Brussel-Nationaal-Luchthaven te maken met het openbaar vervoer aangezien de dienstregeling hem dit perfect toeliet. De klant kon niet voorzien dat hij door een treinvertraging de aansluiting met de volgende trein niet zou halen.

Tevens herinnert de ombudsman aan de door de NMBS-Groep zelf en terecht gestelde uitdrukkelijke vraag aan de treinbegeleiders om een proactieve houding aan te nemen meer bepaald voor klanten richting Nationale Luchthaven.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en weigert de extra kosten te vergoeden aan de klant.

2006/1308 In november 2005 spoort een klant van Louvain-la-Neuve naar Ottignies om er een aansluiting naar Charleroi-Sud te nemen. Daar moet een bus hem naar de lokale luchthaven brengen.

In Ottignies verneemt de reiziger dat tengevolge problemen met de bovenleiding het verkeer op enkel spoor verloopt en dat met een niet te bepalen vertraging moet rekening worden gehouden.

Vanaf dan zijn de versies van de treinbegeleider en de klant uiteenlopend: de eerste stelt de reizigers vóór vertrek te hebben ingelicht van het feit dat het stuk tussen Tilly en Fleurus per bus zou moeten afgelegd worden; de klant stelt dat deze informatie pas na vertrek werd gegeven.

Toegekomen te Tilly, zijn de gevraagde bussen nog niet ter plaatse. Omdat de klant over geen duidelijke en geruststellende informatie hieromtrent beschikt en uit vrees voor het missen van het vliegtuig beslist hij een taxi te nemen tot aan de luchthaven. Kostprijs: 45 euro.

Zowel het verzoeningsvoorstel als het advies van de ombudsman, die de terugbetaling van de taxikosten vragen, worden door de NMBS-Groep geweigerd. De 'argumenten' zijn de volgende:

- de Algemene voorwaarden voorzien geen schadevergoeding voor klanten die tegen kortingtarieven (hier Go Pass) reizen, een standpunt dat zowel door de ombudsman als derden als discriminerend wordt beschouwd;
- 'de NMBS-Groep heeft haar plicht vervuld door het de reizigers van de L 4561 mogelijk te maken het station Charleroi-Sud te bereiken, weliswaar met vertraging'

Met een dergelijke kijk op de dingen, heeft een metser zijn plicht vervuld wanneer hij - een weliswaar kromme - muur heeft rechtgezet of een restauranthouder een bord pasta voorschotelt 'weliswaar platgekookt'.

2006/1407 De klant is rolstoelgebruiker; hij spoort met de treincombinatie IC-2207/CR-2178 vanuit het vertrekstation via Aalst naar zijn werk in Brussel-Luxemburg; hij vraagt telkens ruim vooraf schriftelijk assistentie aan, waarna in Aalst de CR-2178 van het gebruikelijke perron 5-6 (zonder lift) wordt afgeleid naar het perron 3-4 (met lift) waar ook de IC-2208 aankomt (perron-perronaansluiting).

De treinreizen van de klant verlopen niet steeds vlekkeloos:

- soms wordt de CR-2178 in Aalst niet afgeleid naar het perron 3-4, waardoor de klant een andere (latere) trein moet nemen met een bijkomende overstap in Brussel-Noord;

- soms wordt de vraag om assistentie op het perron in het vertrekstation door de treinbegeleider genegeerd en mist hij de trein;
- wanneer de klant - op aangeven van het stationspersoneel in vertrekstation – de gewenste assistentie aanvraagt via het algemeen oproepnummer van de NMBS-Groep, wordt dat soms geweigerd en wordt de CR-2178 dus in Aalst alweer niet afgeleid naar het perron 3-4.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij niet meer kan nagaan aan wie de klant assistentie heeft gevraagd voor zijn reizen maar dat het station Aalst alleszins niet werd verwittigd; zij raadt de klant aan om steeds ruim op voorhand het vertrekstation in te lichten over zijn reisplanning. Zo kan de reis concreet worden uitgestippeld en kan zij de CR-2178 in Aalst laten vertrekken van spoor 4.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant zich strikt houdt aan de door de NMBS-Groep voorgeschreven procedure om assistentie te bekomen: hij lichtte (minstens) 24 uur vooraf zijn vertrekstation in. Hoewel dit zou moeten volstaan om de reis 'concreet uit te stippelen' werd de gevraagde assistentie niet verleend.

De klant ondervond daardoor een zeer concreet nadeel onder de vorm van telkens 45 minuten verlies van nuttige arbeidstijd die hij niet zomaar cadeau krijgt van zijn werkgever.

De ombudsman suggereert een substantiële compensatie voor de verloren arbeidstijd.

De NMBS-Groep wijst het compromis af zonder enige vorm van motivering, maar '...zij zal niet nalaten er bij de betrokken dienst(en) op aan te dringen de voorschriften terzake strikt te doen naleven'.

Omdat de in het compromisvoorstel aangevoerde argumenten door de NMBS-Groep niet werden weerlegd, brengt de ombudsman op grond van dezelfde overwegingen een advies uit:

- de klant heeft zich stipt gehouden aan de door de NMBS-Groep uitgevaardigde spelregels;
- de NMBS-Groep kwam haar engagement niet na om haar klant te helpen bij het in-, uit- en overstappen;
- de NMBS-Groep geeft haar 'fout' de facto toe in de afwijzing van het compromisvoorstel;
- de klant ondervond daardoor telkens een zeer concreet nadeel;
- de NMBS-Groep hoort derhalve de veroorzaakte hinder te compenseren.

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet opgevolgd: het vertrekstation is volgens de brochure 'Gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit' niet open voor rolstoelgebruikers; het dichtstbijzijnde aangepaste station is Aalst.

Er zijn tenslotte nog enkele overwegingen van de ombudsman bij het antwoord op het advies:

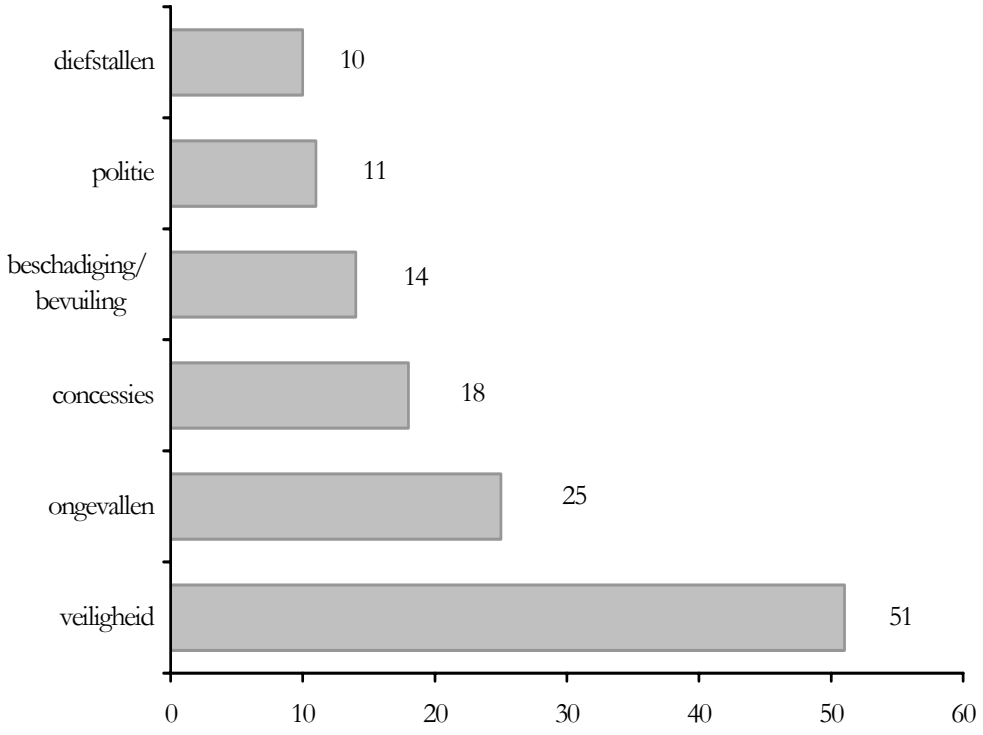
- het perron in het vertrekstation is toegankelijk zonder hulp van derden en het voor de desbetreffende trein ingezette materieel (M6) is aangepast om een rolwagen in te laden. De investering in materieel dat faciliteiten biedt wordt derhalve niet rendabel gebruikt;
- de klant naar Aalst verwijzen is geen 'oplossing': de trein naar Etterbeek vertrekt er immers van een niet toegankelijk perron (zonder lift).

Foto NMBS-Groep

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 129 klachten (3,5% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



De 129 onder 'Diversen' samengebrachte klachten handelen voornamelijk over een aantal veiligheidsaspecten van het spoorweggebeuren: naast onveilige situaties die tot een ongeval kunnen leiden en incidenten waarbij de klant lichamelijke en/of stoffelijke schade oploopt, komt ook het (on)veiligheidsgevoel aan bod (politie en diefstallen).

Verder komen er ook klachten aan bod over het bevuilen en/of beschadigen van het materieel en klachten over conflicten met concessiehouders.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0085 De klant en haar echtgenoot nemen de trein. Zij moeten hun Belgacom-vorderingen nog inruilen en bij aankomst van de trein aan het perron melden zij dat aan de treinbegeleider. Deze maant de klant aan om eerst in te stappen maar terwijl zij dat doet, sluit hij reeds de deuren.
De klant raakt gekneld maar kan zich uiteindelijk toch loswrikken. Wanneer zij de treinbegeleider hierover aanspreekt, antwoordt deze laconiek dat zij maar wat sneller had moeten instappen.
Na vier en een halve maand deelt de Centrale Klantendienst mee dat zij de opgevraagde antwoordelementen nog steeds niet ontvangen heeft. Zij biedt de klanten naast excuses ook ieder een Geschenkbiljet in 1ste klas aan ter compensatie van de ondervonden hinder.
De klanten sturen de Geschenkbiljetten terug met de melding dat de verontschuldigingen te laat komen.

2006/0131 Een klant raakt te Brussel-Centraal met het hoofd gekneld tussen de treindeuren die te vroeg sluiten. Ze vindt niemand aan wie ze dit kan melden en wendt zich tot de ombudsman. Deze neemt contact op met het station.
De klant heeft hoofdpijn en haar bril is beschadigd. Ze wil met een ambulance voor verder onderzoek overgebracht worden naar het ziekenhuis, wat gebeurt.
De ombudsman neemt nota van het voorval en verwittigt de juridische dienst van de NMBS-Groep. Deze laatste neemt alle kosten (ambulance en bril) voor haar rekening.

2006/0183 Op 24 december 2005 omstreeks 15 uur neemt een bejaarde klant in Antwerpen-Berchem de trein naar de luchthaven in Parijs.
De roltrappen werken niet en er is geen lift, waardoor de klant met moeite met zijn bagage naar het perron geraakt.
Een groepje medereizigers doet de klant struikelen waardoor deze van de trap valt. Daarbij wordt één van zijn twee valiezen gestolen.

De klant moet naar het ziekenhuis en ook zijn reis afgelasten.
Hij klaagt de onveilige situatie in het station aan en vraagt de terugbetaling van de niet gebruikte HST-tickets, wat de NMBS-Groep aanvankelijk weigert.
Na tussenkomst van de ombudsman verduidelijkt de NMBS-Groep dat een actieplan wordt opgesteld om gauwdieven aan te pakken; zij betaalt 185,40 euro terug voor de niet gebruikte HST-tickets en zij biedt de klant bovendien twee Geschenkbiljetten aan.

2006/2741 Een in het station opgestelde automaat levert een bedorven wafel af. De klant vindt dat de houdbaarheidsdatum van de etenswaren in de automaten regelmatig zou moet worden gecontroleerd.
De NMBS-Groep deelt mee dat er begin oktober 2006 een probleem was met de chocoladewafels: door het hoge vochtgehalte waren ze reeds bedorven nog voor de vervaldatum verstreken was.

Alle wafels van het lotnummer werden uit de automaten verwijderd.

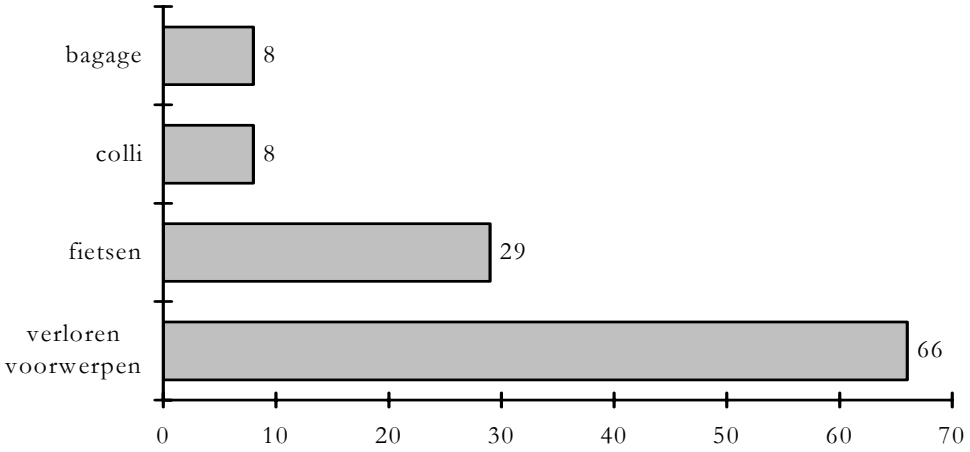
2006/3100 De klant is preventieadviseur bij een bedrijf; zij meldt een uiterst gevaarlijke situatie in Haaltert waar dagelijks - vaak dezelfde - reizigers het spoor oversteken, langsheen het spoor lopen en zonder toelating het dienstpad gebruiken.
De NMBS-Groep pakt het veiligheidsprobleem kordaat aan: de eigen veiligheidsdienst Securail volgt de situatie op en zal zo nodig procesverbaal laten opstellen door de lokale of federale politie.

1.5. BAGAGE, FIETSEN en COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 111 klachten (of 3% van het totaal aantal klachten).

Deze klachtengroep heeft als onderwerp:
- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- problemen met colli
- het verlies en de beschadiging van bagage

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. VERLOREN VOORWERPEN

Even niet opletten bij het uitstappen, en voor men er erg in heeft, is de trein alweer vertrokken met de jas, de tas of het regenscherm.

Zowat alles wat de klant maar enigszins kan/mag meenemen bij een treinreis, wordt ooit vergeten, en moet – liefst zo snel mogelijk – opgespoord en aan de reiziger terugbezorgd worden.

Bij de NMBS-Groep is het besef gegroeid dat de klant zeer gevoelig is voor dit aspect van de dienstverlening. Zij heeft zich dan ook georganiseerd om het opsporen, bijhouden en terugbezorgen van 'verloren voorwerpen' op een nieuwe leest te schroeien en de kwaliteit van deze dienstverlening te verbeteren.

Waar de klant vroeger in alle gevallen naar het station moest om er een opsporingsdocument 'R197' in te vullen, kan dat sinds verleden jaar ook online via de webstek van de NMBS-Groep. [1] Daarmee komt ze tegemoet aan de vraag van vele klanten die ooit zelf op zoek waren naar één en ander.

Nog een nieuwigheid is dat de klant niet alleen ingelicht wordt wanneer zijn item terecht is maar ook wanneer dit - helaas - niet werd teruggevonden.

Een heikel probleem dat maar niet opgelost geraakt, zijn de teruggevonden en tijdens de verdere behandeling opnieuw zoek geraakte voorwerpen.
De interne procedures - niet in het minst voor de overdracht van de voorwerpen - blijken niet sluitend. Dit is een uiterst delicate materie en de NMBS-Groep zou dit dringend moeten bijsturen.

Toch blijft hier steeds het devies: hoe sneller kan opgetreden worden, hoe groter de kans om het verloren voorwerp terug te vinden.

Wanneer het aangesproken personeelslid van de NMBS-Groep onmiddellijk contact kan opnemen met bijvoorbeeld de treinbegeleider van de trein waarin de reiziger zijn zaak vergat, kan het voorwerp veelal gerecupereerd worden.

---

[1] http://www.b-rail.be/nat/N/practical/lostobjects/index.php.

Verloren voorwerpen

Vergat je een voorwerp in de trein of in een station ?

Klik dan **hier** om de vragenlijst (R197) in te vullen. Aan de hand van deze vragenlijst zullen wij trachten je voorwerp terug te vinden. Wij vragen je om je voorwerp en de eventuele inhoud ervan op een gedetailleerde manier te beschrijven en om het station waar je je voorwerp wenst af te halen, aan te duiden.

Je kan je ook tot een stationsloket wenden, waar de bediende de vragenlijst samen met jou zal invullen.

Wat gebeurt daarna ?

Als je de vragenlijst ingevuld hebt, begint de zoektocht naar je voorwerp onmiddellijk:

• Als je voorwerp werd teruggevonden: je wordt ervan op de hoogte gebracht dat je voorwerp ter beschikking is in het station dat op de R197 aangeduid werd. Bij het afhalen zal je gevraagd worden om een forfaitair bedrag van 3,70 euro[1] te betalen.

• Als je voorwerp niet binnen de 6 maanden werd teruggevonden: je wordt ervan op de hoogte gebracht dat je voorwerp onvindbaar blijft en dat de opzoekingen gestopt worden.

Wat gebeurt er met een gevonden voorwerp dat niet opgehaald wordt ?

Een gevonden voorwerp dat niet werd opgehaald binnen de 14 kalenderdagen, wordt naar de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen in Brussel-Zuid gestuurd, waar het gedurende 6 maanden bewaard wordt.

Na deze periode wordt het voorwerp aan de Dienst Domeinen van het Ministerie van Financiën bezorgd, waar het voorwerp openbaar verkocht zal worden.

Enkele uitzonderingen:

• Als je persoonlijke gegevens op je voorwerp staan, zal het personeel je ervan op de hoogte brengen dat je voorwerp werd teruggevonden en dat je het mag komen afhalen.

• Als we je identiteitskaart of rijbewijs terugvinden, sturen we deze documenten naar de instantie die deze afgeleverd heeft. Deze dienst zal je hiervan dan op de hoogte brengen.

Bron:www.nmbs.be

[1] Prijzen geldig op 1 februari 2007.

1.5.2. FIETSEN

De 29 klachten die de ombudsman dit jaar kreeg over 'fietsen' zijn een staalkaart van wat er volgens de klanten zoal schort als het over fietsen gaat. In vorige jaarverslagen zijn we daar reeds uitvoering op ingegaan.

- Zijn gewone fiets meenemen[1] in de trein is om diverse redenen niet evident: de prijs, de procedure (vooraf een ticket kopen, het rijwiel zelf in- en uitladen), de onzekerheid of de fiets al dan niet mee kan, …
- Waar kan men zijn fiets in of aan het station achterlaten? Is de capaciteit van de (betaal)stalling toereikend? Is de installatie degelijk? Hoe zit het met de openings-uren?
- Zeker als het een duur exemplaar is, durft een fiets al wel eens te 'verdwijnen', ook uit een 'beveiligde' installatie.
- Daden van vandalisme.

De klant hecht zeer veel belang aan de manier waarop de fiets kan gestald worden. De vraag naar goed beschutte en bewaakte fietsstallingen is zeer levendig. De NMBS-Groep is op dat vlak volop een beleid aan het uitstippelen, ondermeer in samenwerking met de sociale economiesector (zie 'IKZ', parkings).

UIT DE PRAKTIJK

2006/1668 Omdat sinds 30 mei 2006 geen fietsen meer in het station te Diksmuide mogen geplaatst worden, moeten de reizigers er hun rijwiel buiten stallen. De klant klaagt aan dat daar veel vandalisme voorkomt en hij stuurt aan op een veilige oplossing.

De NMBS-Groep legt uit waarom de fietsenstallingen niet langer in een stationslokaal kunnen ondergebracht worden: sinds deze gratis werden, kan iedereen er vrij in en uit lopen zodat er geen controle meer mogelijk is.

Omdat dit antwoord geen voldoening schenkt, vraagt de ombudsman om een verhoogd toezicht, zowel door Securail als de lokale en federale politie als met bewakingscamera's.

De NMBS-Groep meldt dat zij met zowel de spoorwegpolitie (onderdeel van de federale politie) als met de lokale politie overlegt om preventief toezicht te houden op de fietsenstallingen van de stations; in een aantal stations wordt bovendien een proefproject opgestart om de fietsenstallingen elektronisch te beveiligen.

---

[1] De compacte plooifiets wordt door de NMBS-Groep beschouwd als gewone handbagage die de klant gratis mag meenemen in de trein en waarvoor geen specifieke procedures zijn voorzien.

1.5.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN en COLLI

2005/2101 Een klant vergeet haar blauwe sportzak in de trein. Zij neemt contact op met de dienst 'verloren voorwerpen' van het station. De bediende neemt onmiddellijk telefonisch contact met de treinbegeleider die meldt dat het voorwerp gevonden is en dat hij dit zal afgeven in het station Brussel-Zuid om het op te sturen naar Leuven. Vanaf dan ontbreekt elk spoor.

Na onderzoek meldt de NMBS-Groep dat het verloren voorwerp van de klant niet aangekomen is in het station Leuven. Nadat de treinbegeleider het afgegeven heeft in Brussel-Zuid is de sporttas spoorloos verdwenen.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar de verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep. Vanaf het ogenblik dat de sporttas gevonden is, wordt ze de volledige verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep. De klant heeft de waarde van de verloren sporttas met inhoud begroot op 676 euro. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor de klant schadeloos te stellen. De NMBS-Groep is van mening dat de hoofdactiviteit van de NMBS-Groep bestaat uit het vervoeren van personen. Persoonlijke bezittingen worden als dusdanig niet toevertrouwd aan de vervoerder. Het opzoeken van verloren voorwerpen is voor de spoorvervoerder een service die verzekerd wordt om de klanten zoveel mogelijk van dienst te zijn.

De wet legt de NMBS-Groep geen enkele aansprakelijkheid op voor zijn personeel wanneer dat taken verricht die niet op de spoorwegen rusten. Bijgevolg is de NMBS-Groep er niet toe gehouden om in enige compensatie te voorzien wanneer een gevonden voorwerp opnieuw verloren gaat.

Omdat de NMBS-Groep beseft dat dit standpunt voor de klant moeilijk te begrijpen valt, is de NMBS-Groep uitzonderlijk en uit commerciële overwegingen bereid om de klant te compenseren voor een bedrag van 350 euro.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat het opzoeken van verloren voorwerpen een service is die wordt verzekerd om de klanten zoveel mogelijk van dienst te zijn. De NMBS-Groep verliest hier echter uit het oog dat het houden van een dienst verloren voorwerpen een wettelijke verplichting is die haar wordt opgelegd in de wet van 28 februari 1860.

In dergelijke gevallen heeft de ombudsman de gewoonte te verwijzen naar twee schadegevallen: een eerste schade veroorzaakt door de reiziger, die door de welwillendheid van de NMBS-Groep hersteld werd, en een tweede schade te wijten aan de NMBS-Groep, die helaas definitief is.

Nog volgens de NMBS-Groep dient de aansprakelijkheid van de NMBS-Groep beoordeeld te worden op basis van de leer van de oneigenlijke contracten (dit zijn, zo stelt het Burgerlijk Wetboek, geheel vrijwillige daden van de mens, waaruit enige verbintenis ontstaat jegens een derde, en soms een wederzijdse verbintenis voor beide partijen).

Conform artikel 1374 van het Burgerlijk Wetboek, zo stelt de ombudsman, is de zaakwaarnemer (in casu de NMBS-Groep) verplicht aan de zaakwaarneming alle zorgen van een goed huisvader te besteden. Artikel 1379 voegt daaraan toe dat de zaakwaarnemer die een roerend goed ontvangen heeft, verplicht is de waarde van dit goed terug te geven indien het door zijn schuld is tenietgegaan.
De NMBS-Groep kan niet ontkennen dat zij tekortschoot in het nakomen van haar taken als 'goede huisvader'. Uit de initiële klacht blijkt dit immers.

De wijze waarop de NMBS-Groep zich organiseert, vanaf het moment van terugvinden van het voorwerp, is enkel en alleen de verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep. Zij moet zich vanaf dat ogenblik met de nodige zorg ontfermen over het voorwerp dat zij onder haar verantwoordelijkheid heeft. Dit is in deze onvoldoende gebeurd met als gevolg de schade die de rechtmatige eigenaar van het roerend goed daardoor lijdt.

De klant is in dit hele proces onmachtig en zelf geen partij: zelfs al zou zij dat willen, dan nog kan zij op geen enkele manier tussenkomen in de organisatie van de NMBS-Groep; de manier waarop de NMBS-Groep zich organiseert en het resultaat daarvan zijn de volle verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep. Het opnieuw verloren gaan van het gevonden voorwerp is enkel en alleen de verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep. Van gedeelde verantwoordelijkheid kan hier geen sprake zijn: het zou erop neerkomen dat iemand die een waardepapier achterlaat in zijn bank en daarvan bevestiging krijgt van zijn bankkantoor er daarna medeverantwoordelijk voor wordt gesteld dat door de interne organisatie van dat kantoor zijn waardepapier opnieuw verloren gaat. Misschien spreekt dit voorbeeld iets meer tot de verbeelding.

De NMBS-Groep wijst het advies af en beperkt zich tot de schadeloosstelling van 350 euro.

2005/2333 De klant vergeet bij het overstappen haar rugzak (inhoud: laptop, tandbeugel, kleren,…) in de trein. Zij meldt dit onmiddellijk bij aankomst in haar bestemmingsstation: de loketbediende contacteert een station dat op de reisweg ligt en verneemt dat de rugzak daar afgegeven werd; de klant wordt gevraagd 's anderendaags contact op te nemen. Wanneer zij dit doet, is niemand op de hoogte en blijkt het voorwerp weer verdwenen te zijn.

De NMBS-Groep licht toe dat de treinbegeleider de vergeten rugzak in het betrokken station aan de rangeerder gaf die hem in het bureau van de toezichtbediende (een niet-afgesloten lokaal, dus toegang voor iedereen) legde. Deze vergat bij dienstovername zijn collega in te lichten zodat de rugzak onbeheerd in het bureau achterbleef. Geen van beide herinnert zich waar en wanneer de rugzak zoek is geraakt.

Ondertussen is er een ruimte beschikbaar waar eventuele gevonden voorwerpen kunnen worden opgeborgen buiten de openingsuren van het loket.

De betrokken bedienden werden bovendien gesensibiliseerd om ieder afgeleverd voorwerp op het dagelijkse verslag te vermelden en bij overdracht ervan de identiteit van de ontvanger te noteren en hem te laten tekenen voor ontvangst.

Het spijt de NMBS-Groep dat zij het verloren voorwerp en de inhoud ervan niet kan terugbezorgen en zij biedt de klant daarvoor haar verontschuldigingen aan.

De ombudsman acht het voldoende bewezen dat het gevonden voorwerp opnieuw zoek is geraakt door een fout van de NMBS-Groep. Degene die het gevonden voorwerp in ontvangst nam, ging in de fout door het voorwerp onbeheerd achter te laten en door na te laten het af te geven bij de dienst belast met de behandeling van verloren voorwerpen, hoewel dat in de procedure voor verloren voorwerpen is voorzien. Ook de andere bediende heeft dat niet gedaan en heeft bovendien nagelaten zijn collega op de hoogte te brengen.

De verontschuldigingen van de NMBS-Groep zijn uiteraard onvoldoende: door professionele fouten van haar personeelsleden heeft de klant aanzienlijke schade geleden.
In zijn compromisvoorstel wordt de NMBS-Groep verzocht de door de klant geleden schade terug te betalen.

De NMBS-Groep repliceert dat haar hoofdactiviteit bestaat uit het vervoeren van personen. Persoonlijke bezittingen worden als dusdanig niet toevertrouwd aan de vervoerder. Het opzoeken van verloren voorwerpen is voor de spoorvervoerder een service die verzekerd wordt om de klanten zoveel mogelijk van dienst te zijn.

De wet legt de NMBS-Groep geen enkele aansprakelijkheid op voor zijn personeel wanneer dat taken verricht die niet op de spoorwegen rusten. Bijgevolg is zij niet tot enige compensatie gehouden wanneer een gevonden voorwerp opnieuw verloren gaat.

Uitzonderlijk en om commerciële overwegingen compenseert zij de helft van de aankoopsom van de laptop. Voor de andere zaken verleent zij geen compensatie omdat er geen factuur van wordt voorgelegd. Zij biedt de klant nogmaals haar verontschuldigingen aan.

De ombudsman argumenteert in zijn advies dat de NMBS-Groep conform de wet van 28 februari 1860 de opdracht heeft een dienst 'Gevonden Voorwerpen' te organiseren en dat redelijkerwijze mag worden aangenomen dat zij de haar opgelegde opdracht ook efficiënt organiseert.

Door ontvangst van het gevonden voorwerp en de inschrijving ervan in het daartoe voorziene register is het principe van de zaakwaarneming van toepassing. Zij stelde zelf reeds het volgende: *'Conform artikel 1374 van het Burgerlijk Wetboek is de zaakwaarnemer (in casu de NMBS) verplicht aan de zaakwaarneming alle zorgen van een goede huisvader te besteden. Artikel 1379 voegt daaraan toe dat de zaakwaarnemer die een roerend goed ontvangen heeft, verplicht is de waarde van dit goed terug te geven indien het door zijn schuld is tenietgegaan.'*

Het is duidelijk dat in dit geval de NMBS-Groep tekortschoot als 'goede huisvader'. Het is ook voldoende bewezen dat het gevonden voorwerp opnieuw zoek is geraakt door de nalatigheid van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep wordt daarom geadviseerd de schade te vergoeden, die de klant geleden heeft.
Voor de voorwerpen waarvoor de klant geen factuur kan voorleggen, is de terugbetaling van een forfaitair bedrag aangewezen.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies slechts gedeeltelijk: zij vergoedt de helft van de aankoopsom van de laptop en biedt een bijkomende tegemoetkoming van 50 euro aan onder de vorm van Compensatiebonnen voor het verlies van de voorwerpen waarvoor de klant geen facturen kan voorleggen.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43§3 van de wet van 21 maart 1991 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2006 waren er dat 142 (99 Nederlandstalige, 43 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen…

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

UIT DE PRAKTIJK

2006/0093 Een groepje reizigers wacht op 30 december 2005 in Brussel-Zuid op de Bergland Express van 20.32 uur. Zij melden waarom ze niet tevreden zijn over de dienstverlening en vragen daarvoor compensatie.
De ombudsman neemt de klacht niet in behandeling: de Bergland Express wordt niet door de NMBS-Groep maar door een priveoperator (The Train Company) uitgebaat; bovendien werden de tickets niet bij de NMBS-Groep gekocht maar via een reisbureau.

2006/0863 Een buurtbewoner van de stopplaats van Quaregnon meldt dat het volume van de luidsprekers veel te hoog staat en dat dit storend is, zeker 's nachts.
De ombudsman maakt de klacht over aan de bevoegde dienst van Infrabel.
Deze antwoordt (ter informatie aan de ombudsman) dat het volume werd nagekeken en dat de technische diensten zijn tussengekomen.

2006/0886 Een omwonende klaagt over zwerfvuil langs de spoorwegberm te Gent dat volgens betrokkene door reizigers uit de trein wordt gegooid.
De ombudsman is terzake niet bevoegd en stuurt een kopie van de klacht door naar de bevoegde districtdirecteur.

2006/3115 Iemand krijgt een factuur van 25 euro omdat hij foto's nam te Brussel-Kapellekerk.
De ombudsman maakt de klacht over aan de bevoegde dienst.
Deze antwoordt de ombudsman ter informatie dat de klant bij zijn aanvraag werd geïnformeerd over de kosten verbonden aan het nemen van deze foto's.

Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Het volstaat even terug te kijken in de tijd, naar het begin van de jaren negentig. Iemand die toen om één of andere reden een aantal jaren niet meer in een station was geweest, had veel kans om daar de oude gekende, meestal weinig benijdenswaardige, toestand weer aan te treffen.

Wie met belangstelling de spoorsector volgt, was het laatste decennium getuige van een ware ommekeer: het belang van het openbaar vervoer werd beleidsmatig op elk niveau sterk onderschreven, de debatten over investeringsplannen, aankopen van materieel, aanpak van stations en stationsomgeving, verdere uitbouw van de mobiliteitsopdracht … werden aandachtig door de vele betrokkenen gevolgd en van de nodige commentaar voorzien. Het bleef niet bij debat.
Nadien kwamen de realisaties. De meest in het oog springende: nieuwe infrastructuur en materieel. Even belangrijk echter waren onder andere een gewijzigde aanpak van de communicatie en informatie, een andere benadering van de klant, een engagement om nauwer samen te werken en te denken met de andere actoren in het mobiliteitsgebeuren.

Niemand kan beweren dat er - ondanks moeilijke momenten zoals in 2006 - geen reële vooruitgang werd geboekt.
Dat vertaalt zich onder andere in het stijgend gebruik van het openbaar vervoer vanaf 1999 met jaarlijks gemiddeld 4,1%, ten opzichte van 1,2% in het privévervoer. Voor het aantal reizigers dat de trein neemt, zijn de jaarlijkse groeicijfers 5 à 6%. In 2006 vervoerde de nv NMBS voor het eerst meer dan 200 miljoen reizigers.
Op plaatsen waar stations nu grondig worden vernieuwd of compleet herbouwd, zou men dat laatste enkele jaren geleden niet hebben kunnen opperen zonder op ongeloof te worden onthaald.
Niemand heeft dus stilgezeten, niet op beleidsvlak en niet in de spoorsector zelf.

De NMBS-Groep heeft zich onherroepelijk geëngageerd in één van de belangrijkste maatschappelijke opdrachten: een optimale mobiliteitsafwikkeling.
Er is een groep mensen die in dat kader een uitdrukkelijk engagement van de NMBS-Groep vraagt, meer bepaald de personen met beperkte mobiliteit. Zij willen volwaardig deelnemen aan de samenleving. Mobiliteit is daarin een sleutelbegrip. Rolstoelgebruikers, mensen met visuele en auditieve stoornis eisen hun recht op mobiliteit op. Ook oudere mensen zonder meer hebben specifieke (mobiliteits)noden. De leeftijdsstructuur van onze bevolking alleen al spreekt boekdelen. Iedereen weet dat de toekomstige senioren veeleisender zullen zijn op het vlak van mobiliteit dan nu het geval is. De vervoersector moet dus inventief op zoek gaan om - naast de broodnodige investeringen gekaderd in langetermijnplannen - de nu voorhanden zijnde middelen en initiatieven optimaal aan te wenden. De ombudsman doet daarover een voorstel, een basis voor het zoeken naar concrete oplossingen.

De engagementen en goede intenties van de NMBS-Groep stuiten echter vaak op obstakels. Noodzakelijke werken (waarvoor alle voorbereidende fases afgewerkt en de financiële middelen voorhanden zijn) niet kunnen starten, omdat de nodige officiële vergunningen niet tijdig worden afgeleverd, doet vragen rijzen en hypothekeert de kwaliteitsverbetering van de dienstverlening aan de klant.

2006 gaf ook kopzorgen aan vele klanten. Sinds maart 2006, liep de stiptheid opnieuw terug. De stelling dat de stiptheid de basis is voor een goede relatie met die klant, werd in 2006 nog maar eens bevestigd. De ombudsman voelde de polsslag van de klant toenemen.
Het behoort vandaag tot de aanvaarde methodes in vele sectoren om ervaringsdeskundigen te betrekken bij analyse van (en debat over) beleid.
De NMBS-Groep heeft het geluk er vele tienduizenden te kennen die de realiteit van iedere dag in beeld kunnen brengen, elk op hun manier. Ze zijn getuige van wat verbetert, maar ook van wat hapert. Een steeds groter deel daarvan kiest - om diverse redenen - zeer bewust voor de trein omdat zij beseffen wat de troeven daarvan zijn.
Wanneer hun ervaring leidt tot vragen, opmerkingen en zelfs tot minder aangename oprispingen, dan is de NMBS-Groep het aan zichzelf verplicht om dat signaal ernstig te nemen. Zo'n signaal is er in 2006 duidelijk gegeven: het gemor over de stiptheid nam toe.
Veel te lang bleef de reactie van de NMBS-Groep ten opzichte van haar ervaringsdeskundigen: zo erg zal het nu ook wel weer niet zijn, want de overgrote meerderheid van de treinen rijdt op tijd. Of er werden uitzonderlijke omstandigheden ingeroepen.
In dit verslag staan over stiptheid een paar voorbeelden, en laat ons duidelijk zijn, niet om de NMBS-Groep met de vinger te wijzen, maar om zo snel mogelijk een einde te maken aan wat een dovemansgesprek lijkt en één dat niet zonder risico's is. De inzet is de geloofwaardigheid.
De ombudsman is overtuigd van de noodzaak van goed overleg van de NMBS-Groep met de klant en met de overheid.
In essentie gaat deze discussie over de kwaliteit van publieke dienstverlening, gefinancierd met belangrijke publieke middelen. Indien er aan de kwaliteit daarvan iets schort, dan hebben de betrokkenen op zijn minst het recht te weten waarom.
De ombudsman ervaart in dat verband de laatste tijd weer de neiging - gestaafd met formele en minder formele argumenten - om informatie af te schermen. Angst? Onzekerheid? Wantrouwen? Drie slechte meesters, zo bleek in het verleden.

Het zou betreurenswaardig zijn mocht de grote inzet en de inspanningen van zovele spoormensen in de schaduw komen te staan van een debat dat niet goed wordt gevoerd.

Het zou dus nuttig zijn om een goede methode te zoeken die zeker de stiptheid als basiscriterium van kwaliteit meet in overeenstemming met de realiteit van de reiziger. Zo ook voor de andere belangrijke facetten van de dienstverlening.

De nodige tijd moet daartoe genomen worden, geen overhaasting.
Daarna kan in samenspraak tussen de overheid, de NMBS-Groep en haar klanten een resultaatgebonden stappenplan worden opgesteld dat de kwaliteitsobjectieven duidelijk definieert. Worden de beoogde resultaten niet gehaald, dan moeten de oorzaken worden geduid om de nodige extra impulsen te kunnen geven.

De ombudsman denkt dat de band tussen tarifaire aanpassingen en stiptheid in de overgangsfase moet worden losgelaten. Dat zal hopelijk een aantal remmingen wegnemen. Op die manier kan een beheerscontract een duidelijker engagement zijn voor alle betrokken partijen.

Brussel, 28 februari 2007

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag wordt on line geplaatst op http://www.b-rail.be/ombudsman/N/
Het ligt steeds ter inzage aan de loketten van de stations van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:
de bevoegde minister(s),
alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur en de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de pers en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.