Jaarverslag 2014

van de ombudsdienst voor de treinreizigers

ombudsdienst voor
de treinreizigers

Jaarverslag 2014

van de ombudsdienst voor de treinreizigers

ombudsdienst voor
de treinreizigers

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

Artikel 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het tweeëntwintigste jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2014.
Om ecologische en economische redenen wordt dit jaarverslag slechts in een zeer beperkte oplage gedrukt. U kan het ook lezen op onze website www.ombudsmanrail.be.

Inhoud

1. Voorwoord 7

2. Statistiek van de klachten 9

2.1. Aantal dossiers 9
2.2. Reden van de klachten 11
2.3. Resultaten van de tussenkomsten 12
2.4. Adviezen 13
2.4.1. Algemene beschouwingen 13
2.4.2. Aantal dossiers met advies 14
2.4.3. Resultaten 15
2.4.4. Evolutie bij de adviezen 15
2.5. Enkele algemene gegevens 16
2.5.1. Evolutie van het aantal reizigers 16
2.5.2. Evolutie van de klantentevredenheid 17

3. Klachtenanalyse 19

3.1. Vervoerbewijzen 19
3.1.1. Klachten over vervoerbewijzen 19
3.1.2. Adviezen over vervoerbewijzen 24
3.2. Treindienst 37
3.2.1. Over treindienst 37
3.2.2 Adviezen over Treindienst 48
3.3. Integrale kwaliteitszorg 59
3.3.1. Over integrale kwaliteitszorg 59
3.3.2. Adviezen over integrale kwaliteitszorg 61
3.4. Diversen 63
3.5. Bagage, fietsen & colli 65
3.6. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst 65

Team 66

Teksten: team van de ombudsdienst
Foto's: © NMBS-Groep, © Shutterstock (p. 16-17 mihaiulia, p.21 kavalenkava volka, p.42-50-55 pbombaert, p. 58 Mayabuns); Portretten: © Mie Van Rensbergen
Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee
Druk: Vervinckt & fils

BRUGGE
BRUGGE

1. Voorwoord

2014 was in alle opzichten een woelig jaar voor het spoor: alweer een nieuwe structuur, nieuwe besparingen en een nieuw vervoersplan.

De treinreiziger zal wellicht het nieuwe vervoersplan noemen wanneer we hem vragen wat hem het meest is bijgebleven van 2014. De nieuwe dienstregeling die het licht zag op 14 december leidde bij de ombudsdienst immers al vanaf januari datzelfde jaar tot reacties van ongeruste klanten.

Stel je dezelfde vraag aan de medewerkers van de ombudsdienst dan volgt er eensluidend dat 2014 spijtig genoeg niet het jaar was waarin we onze opdracht opnieuw in al zijn aspecten konden uitvoeren. Inderdaad, voor een treinreiziger die ons contacteert over de vaststelling van onregelmatigheid (boete of nog: C170) die hij kreeg op de trein, laat de NMBS onze bemiddeling niet toe.

Dit in tegenstelling tot boetes of retributies uitgeschreven door De Lijn, de MIVB of TEC waar respectievelijk de Vlaamse ombudsman, de ombudsman bij de MIVB en de Waalse ombudsman wel bevoegd zijn om te bemiddelen. Hoewel het nieuwe regeerakkoord en Europese Verordeningen steeds meer inzetten op buitengerechtelijke geschillenregeling, blijft enkel de treinreiziger op dit punt in de kou staan. Begrijpe wie kan.

1.210 klanten klopten bij ons aan in 2014 met een vraag of een klacht over een vaststelling van onregelmatigheid. Zaten daar klanten tussen die het niet zo nauw namen met de regels? Waarschijnlijk wel. Waren daar ook mensen bij die ons te goeder trouw contacteerden? Zeker en vast! Denken we bijvoorbeeld aan diegenen die het slachtoffer waren van identiteitsfraude of ouders die niet op de hoogte waren dat hun minderjarige kinderen boetes opliepen en pas jaren later de rekening gepresenteerd krijgen.

1.210 dossiers, of 27% van alle dossiers die de ombudsdienst in 2014 bereikten, kunnen we niet onderzoeken. Wat vreest de NMBS bij een onderzoek door de ombudsdienst? Speelt artikel 15 van onze wet haar parten? Dit artikel stelt dat *'Als de klacht van de reiziger of de gebruiker ontvankelijk wordt verklaard, wordt elke procedure tegen hem en met hetzelfde onderwerp geschorst door de spoorwegonderneming of de spoorwegbeheerder die ze heeft ingesteld. De schorsing loopt vanaf de inschakeling van de ombudsman tot het einde van zijn opdracht, zonder dat deze termijn vier maanden mag overschrijden'.* Gaat de invorderingsprocedure echt boven het recht op verdediging van de klant?

Als ombudsdienst belanden wij zo in de – volgens ons totaal waanzinnige – situatie waarbij wij de klant regelmatig moeten aanraden de dagvaarding af te wachten zodat hij eindelijk in de rechtbank zijn verhaal kan doen en dikwijls voor het eerst gehoord kan worden. Uiteraard zijn er klanten die zover niet durven of willen gaan. Hoopt de NMBS daar op? Misschien valt de kosten-baten analyse voor de NMBS hiermee wel gunstig uit, maar de kost voor de burger en voor de maatschappij is hoog.

We weten dat we in herhaling vallen op dit punt, maar wij blijven ijveren om deze dossiers opnieuw te kunnen onderzoeken, in alle onafhankelijkheid en met de nodige objectiviteit, net zoals we dit steeds gedaan hebben van bij onze start in 1993 tot in maart 2013.

Brussel, 15 juni 2015

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Cynthia Van der Linden,
ombudsvrouw

VERTREK
DEPART

2. Statistiek van de klachten

2.1. Aantal dossiers

De ombudsdienst ontving in 2014 4.610 klachten. Daarvan bleken 129 direct niet ontvankelijk om diverse redenen: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens, etc. ...

2.915 dossiers bereikten de ombudsdienst in eerste lijn en werden voor behandeling doorgestuurd aan de NMBS. Van deze groep klopten 337 klagers opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij geen of geen bevredigend antwoord kregen van de NMBS. In totaal behandelde de ombudsdienst 1.565 dossiers.

Deze 1.565 dossiers vertegenwoordigen samen 3.195 personen (er waren 5 petities met in totaal 1.630 handtekeningen).

De volgende tabel geeft een overzicht van de evolutie van het aantal ontvangen klachten in de laatste 5 jaar:

Aantal ontvangen klachten

KLACHTEN	2010	2011	2012	2013	2014
Nederlands	5.870	5.247	4.425	4.242	3.658
Frans	1.311	1.155	1.055	1.139	823
Totaal	**7.181**	**6.402**	**5.480**	**5.381**	**4.481**

Aantal dossiers waarvoor de ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar:

DOSSIERS	2010	2011	2012	2013	2014
Nederlands	5.870	4.405	3.124	1.994	1.134
Frans	1.311	1.101	769	635	431
Totaal	**7.181**	**5.506**	**3.893**	**2.629**	**1.565**

De wet van 28 april 2010 bepaalde dat klachten die in eerste lijn bij de ombudsdienst worden ingediend, niet langer ontvankelijk zijn. Vóór die datum kreeg de NMBS 6 weken de tijd om een eerstelijnsklacht die bij de ombudsdienst terechtkwam, te behandelen. Kwam er geen reactie of was de klant niet tevreden met de reactie, dan startte de ombudsdienst onmiddellijk de bemiddelingsprocedure op. Na de wetswijziging beperkte de rol van de ombudsdienst zich tot het doorsturen van de eerstelijnsklacht naar de spoorwegondernemin-

Deze 1.565 dossiers vertegenwoordigen samen 3.195 personen (er waren 5 petities met in totaal 1.630 handtekeningen).

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 behandelden we 77.337 dossiers, die in totaal 99.227 klanten vertegenwoordigden.

gen of spoorwegbeheerder en worden we niet meer automatisch op de hoogte gebracht van de afhandeling van deze klachten. De klant moet zelf de nodige stappen ondernemen om de ombudsdienst opnieuw aan te schrijven wanneer het antwoord van de spoorwegonderneming niet volgde of niet voldeed. Daarom is het onmogelijk de cijfers voor 2011 en erna te vergelijken.

Wat wel opvalt is dat de daling van het totaal aantal ontvangen klachten de laatste jaren veel kleiner is (gem. 11% per jaar sinds 2011) dan de daling in het aantal bemiddelingsdossiers (gem. 34% per jaar sinds 2012). Daar waar de verhouding tussen eerstelijnsklachten en bemiddelingsdossiers er in 2011 nog één was van 14% tegenover 86% groeide deze de voorbije jaren gestaag. In 2014 waren van alle klachten die we ontvingen 65% eerstelijnsklachten en 35% bemiddelingsdossiers.

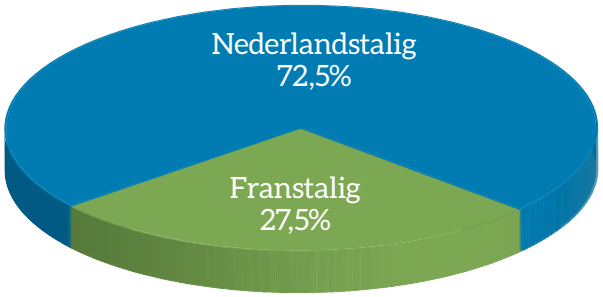
JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011[1]	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
TOTAAL	44.174	56.447

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 behandelden we 77.337 dossiers, die in totaal 99.227 klanten vertegenwoordigden.

Dossiers 2014

Er werden in het werkjaar 2014 dus 1.565 dossiers behandeld:

- 1.134 Nederlandstalige
- 431 Franstalige dossiers



Top vijf per categorie

TOP VIJF PER CATEGORIE	AANTAL DOSSIERS
Vertragingen	340
Binnenlandse vervoerbewijzen	256
Treinkaarten	180
Vervoersvoorwaarden	115
Diverse passen	109
TOTAAL	64%

Deze top vijf vertegenwoordigt 64% van het totale aantal klachten.

[1] Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

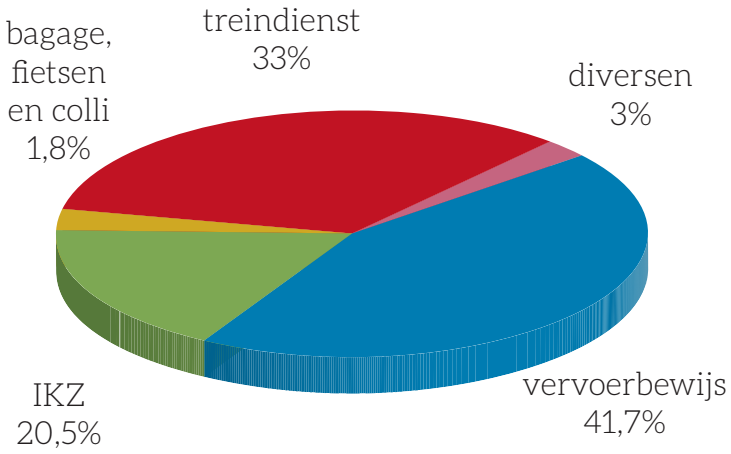
2.2. Reden van de klachten

De 1.565 dossiers van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, volgens hun specifieke aard:

- 652 dossiers betreffen een probleem met vervoerbewijzen
- 516 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 321 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 47 klachten hebben een andere oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen,...)
- 29 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli.

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

Klachtenpakket per groep

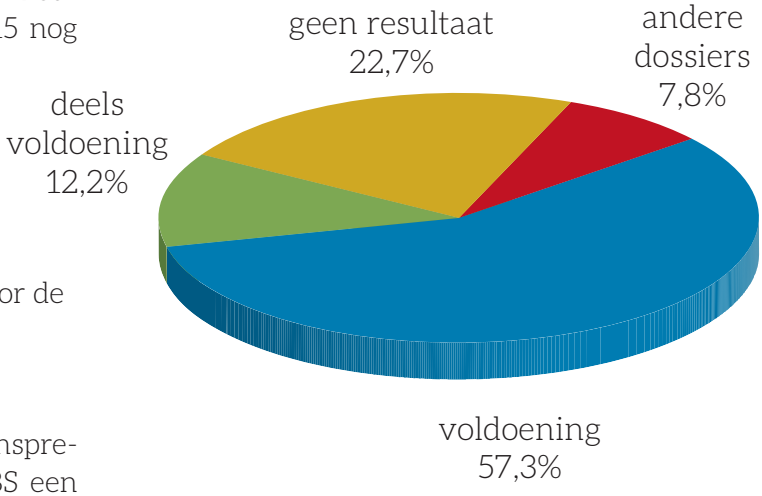


2.3. Resultaten van de tussenkomsten

De vele keren dat er op de ombudsdienst een beroep wordt gedaan, resulteren in 1.565 nieuwe dossiers, waarvan er begin mei 2015 nog 471 in behandeling zijn.

In de 1.094 afgewerkte dossiers is er:
- 627 keer voldoening
- 134 keer deels voldoening
- 248 keer geen voldoening
- 85 keer het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst.

Resultaat



Van de klanten die de ombudsdienst aanspreken, ontvangt dus 69,5 % van de NMBS een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 57,3 % van de gevallen komt de NMBS tegemoet aan de vraag van de klant of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 12,2 % van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Bij 22,7 % van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS op geen enkele manier tegemoetkomt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

Van de klanten die de ombudsdienst aanspreken, ontvangt dus 69,5 % van de NMBS een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

2.4. Adviezen

2.4.1. Algemene beschouwingen

Wanneer de ombudsdienst een klacht ontvangt, stuurt hij – zoals de wet het voorziet – eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS en haar klant.

Hij verricht alle nodige opzoekingen om een zo duidelijk mogelijk beeld te hebben van de gemelde feiten en de context waarin die zich voordeden.

Daartoe raadpleegt hij alle nuttige documenten (het verslag van het ongeval, een staat van de bezetting van de treinen, vervoerbewijzen, reserveringen,...), hij ontmoet zo nodig personeelsleden die bij de feiten betrokken waren of die goed vertrouwd zijn met het probleem en hij weegt de argumenten van beide partijen goed af.
In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al om het ongenoegen weg te nemen.

Wanneer de ombudsdienst een klacht ontvangt, stuurt hij – zoals de wet het voorziet – eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS en haar klant.

De ombudsdienst sluit zijn onderzoek af met een verzoeningsvoorstel waarop de NMBS binnen de negen dagen moet reageren. Zo niet wordt het als aanvaard beschouwd.

Wanneer de NMBS een verzoeningsvoorstel – waarmee de klant het eens kan zijn – afwijst, onderwerpt de ombudsdienst de argumenten van beide partijen aan een bijkomend onderzoek en brengt hij vervolgens een advies uit. Bij een advies wordt ook getracht om identieke problemen in de toekomst te vermijden. Waar mogelijk bevat het advies daartoe dan ook een aantal voorstellen.

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

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

De ombudsdienst bracht in het werkjaar 2014 in totaal 19 adviezen uit, waarvan: 11 adviezen in Nederlandstalige en 8 adviezen in Franstalige dossiers.

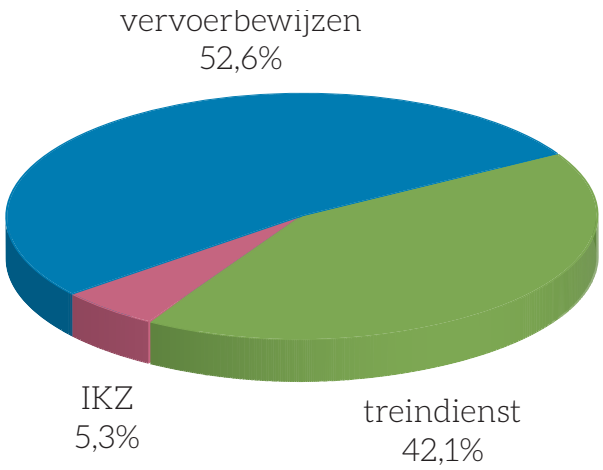
2.4.2. Aantal dossiers met advies

De ombudsdienst bracht in het werkjaar 2014 in totaal 19 adviezen uit, waarvan:
- 11 adviezen in Nederlandstalige,
- 8 adviezen in Franstalige dossiers.

Dit wil zeggen dat we in 1,7% van de in 2014 afgewerkte dossiers een advies uitbrachten.
In functie van de behandelde problemen zijn de 19 adviezen als volgt onderverdeeld:
- 10 adviezen over problemen met vervoerbewijzen,
- 8 adviezen met betrekking tot de treindienst,
- 1 advies over IKZ.

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

Adviezen per groep



2.4.3. Resultaten

Begin mei 2015 had de NMBS alle adviezen beantwoord.
Van de 19 adviezen werden er:
- 10 afgewezen,
- 8 opgevolgd,
- 1 gedeeltelijk opgevolgd.

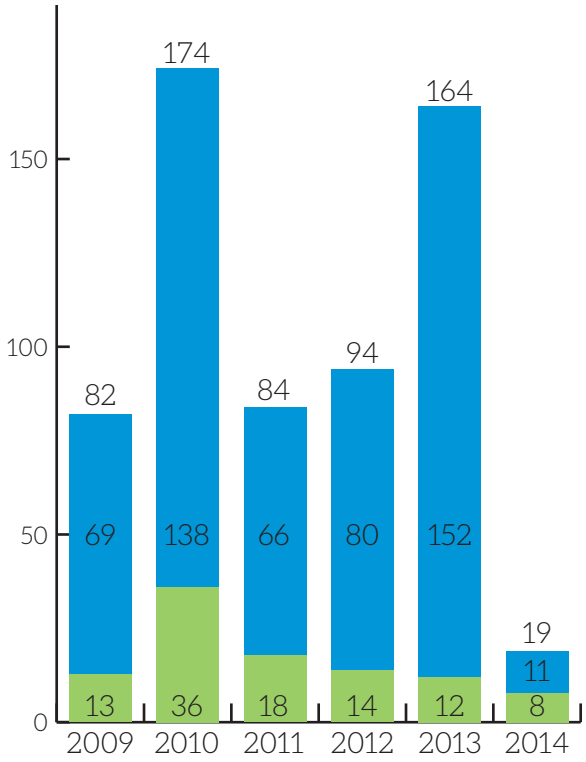
Zoals uit de cijfers blijkt, heeft de NMBS in 47,4% van de gevallen het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 52,6% van de adviezen werd verworpen.

We kunnen stellen dat de ombudsdienst in 2014 in zijn samenwerking met de NMBS betere resultaten behaalde dan de voorbije jaren (87,8% verworpen adviezen in 2013, 71,8% in 2012, 87,5% in 2011). We hopen dat dit het geval is en dat deze trend zich in de toekomst bevestigt.

Qua aantal uitgebrachte adviezen zijn de cijfers van 2014 moeilijk te vergelijken met de cijfers van de voorbije jaren. In 2014 bracht de ombudsdienst slechts 19 adviezen uit tegenover 164 in 2013, 94 in 2012 en 84 in 2011. Door een samenloop van verschillende omstandigheden kende de dienst gedurende het hele jaar 2014 een aanzienlijk personeelstekort. Dat probleem werd in de loop van 2015 opgelost. Maar dat betekent wel dat we een groot aantal dossiers dat de ombudsdienst in 2014 bereikte, pas volledig kunnen behandelen en afsluiten in 2015.

2.4.4. Evolutie bij de adviezen

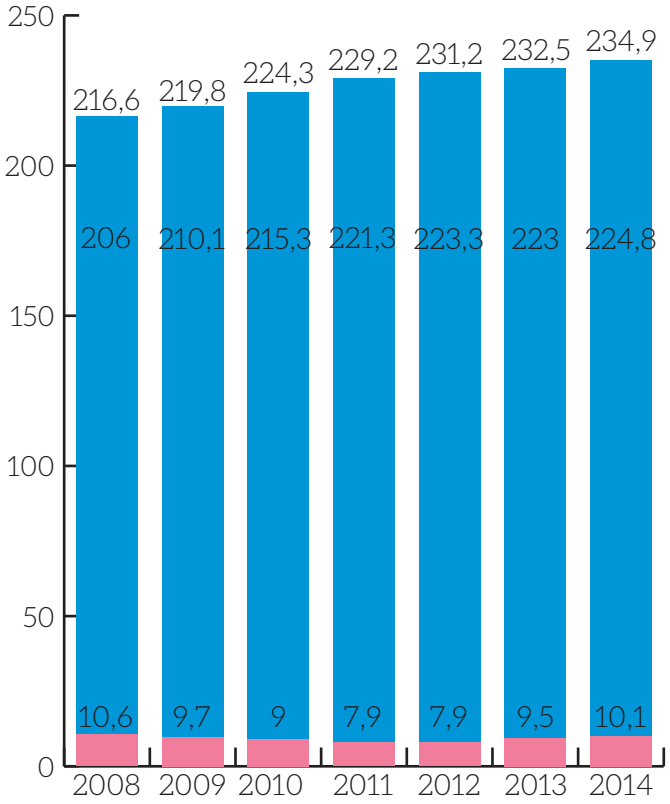
De grafiek toont de evolutie van het aantal adviezen per kalenderjaar

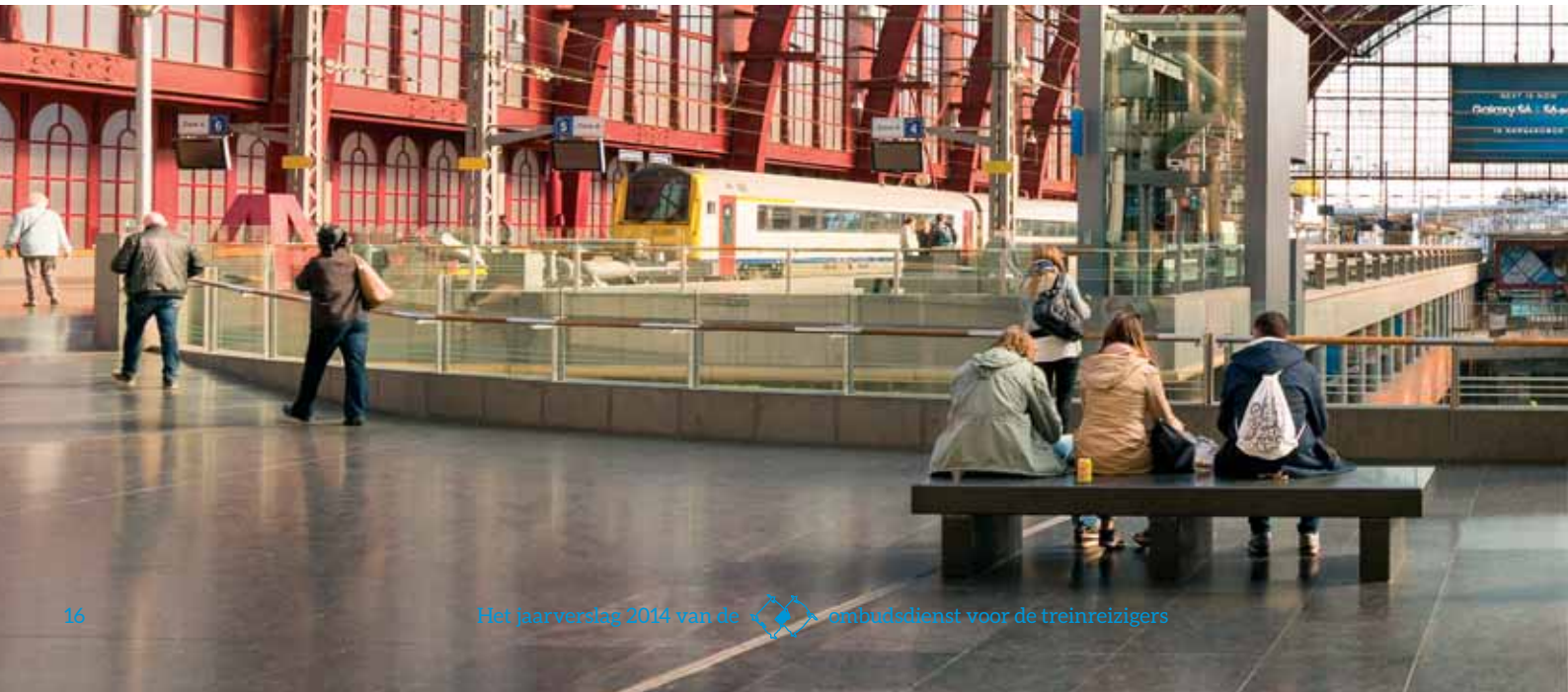


2.5. Enkele algemene gegevens

2.5.1. Evolutie van het aantal reizigers

Internationaal + Nationaal





Wat niemand zal verbazen, is dat de klanten het minst tevreden zijn over de stiptheid van de treinen.

2.5.2. Evolutie van de klantentevredenheid

De aspecten van klantentevredenheid 2008-2014

WAARDERINGSCIJFERS op een waardeschaal van 10	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Algemene klantentevredenheid	6,93	6,92	6,41	6,28	6,48	6,51	6,69
Onthaal en dienstverlening stations	7,21	7,17	6,96	7,00	7,10	7,02	6,61
Netheid in de stations	6,68	6,74	6,58	6,62	6,69	6,59	6,73
Comfort in de treinen	7,04	6,99	6,83	6,87	6,86	6,94	7
Netheid in de treinen	6,76	6,76	6,53	6,52	6,53	6,50	6,44
Frequentie van de treinen	6,54	6,52	6,23	6,17	6,24	6,27	6,65
Stiptheid van de treinen	5,99	5,88	5,22	4,82	5,07	5,05	5,79
Informatie in de treinen	6,77	6,68	6,40	6,22	6,44	6,42	6,72
Personeel in de treinen	7,64	7,60	7,42	7,38	7,43	7,52	7,68
Personeel in de stations	7,32	7,28	7,08	7,09	7,17	7,19	7,13
Informatie in de stations	7,14	7,11	6,80	6,74	6,88	6,93	6,97
Aankoop van vervoerbewijzen	7,63	7,47	7,14	7,26	7,33	7,51	7,8
Prijs	7,08	6,78	6,60	6,68	6,72	6,87	6,27

Volgens de tevredenheidsenquête die de NMBS zelf liet uitvoeren, zijn haar klanten in 2014 het meest tevreden over de aankoop van vervoerbewijzen, gevolgd door het personeel in de treinen en de dienstverlening en het personeel in de stations. Wat niemand zal verbazen, is dat de klanten het minst tevreden zijn over de stiptheid van de treinen.

SCOTTY

3. Klachtenanalyse

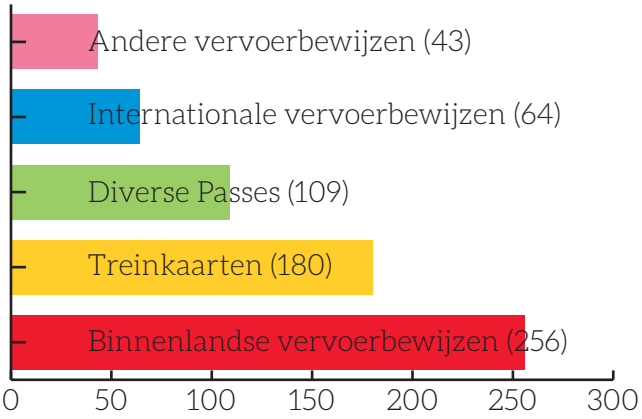
3.1. Vervoerbewijzen

3.1.1. Klachten over vervoerbewijzen

Met 652 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 41,7% van het totaal aantal klachten. Hoewel de tevredenheidsenquête van de NMBS aangeeft dat haar klanten van alle aspecten het meest tevreden zijn over de aankoop van vervoerbewijzen, vormt de categorie vervoerbewijzen in het algemeen de grootste groep van alle klachten die de ombudsdienst bereikten.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:
- binnenlandse vervoerbewijzen,
- treinkaarten,
- diverse passformules,
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



Aankoop van vervoerbewijzen

Voor één zelfde traject kan je verschillende vervoerbewijzen kopen afhankelijk van je situatie of de promotie die op dat moment geldt (bv. Christmas Deal, B-dagtrip, seniorenbiljet, weekendbiljet,...). Daarnaast zijn er verschillende kanalen waar je deze biljetten kan aankopen: via het internet (TOL: Ticket online), via de automaten of aan het loket.

Een beperkt aanbod van biljetten kan je ook op de trein kopen. Maar als je opstapt in een station waar een loket is of een ticketautomaat staat, zal je extra betalen.

Als je een biljet koopt, moet je dus op verschillende dingen letten. Je moet de verschillende aanbiedingen vergelijken en kijken wat voor jou de meest voordelige is. Als je pas achteraf merkt dat je niet voor de goedkoopste formule koos, heb je geen enkel verhaal. De NMBS is immers van oordeel dat haar verschillende formules duidelijk genoeg uitgelegd worden op haar website of in haar brochures. Het is volgens haar de taak van de klant om het voordeligste tarief te kiezen en niet dat van de loketbediende om de klant hierover te informeren. Je moet ook weten via welk kanaal je het gewenste biljet kan aankopen. De hele waaier aan mogelijkheden wordt immers niet via elk verkoopkanaal aangeboden.

Verder dien je na te kijken of het gekozen biljet wel voldoet aan jouw wens of behoefte voordat je de aankoop bevestigt. Dat kan je achteraf veel problemen besparen. Na de aankoop een terugbetaling vragen als er iets fout bleek te gaan, is dikwijls een hele lijdensweg. Zelfs wanneer de klant te goeder trouw handelde, volgt er vaak toch geen rechtzetting. De voorwaarden die de NMBS hanteert voor de terugbetaling zijn ook nog eens anders voor de verschillende verkoopkanalen.

Zo wijst de NMBS stelselmatig alle verantwoordelijkheid af wanneer de klant een ticket online kocht. De NMBS verschuilt zich achter

Zou de NMBS niet beter werken aan een technische oplossing om de ongelijke behandeling van de online biljetten aan te pakken in plaats van zich te verschuilen achter de wetgeving?

haar Vervoersvoorwaarden om de terugbetaling te weigeren. Hoewel de NMBS er alles aan deed om misbruik van deze tickets te voorkomen (biljetten op naam, iedere dag wijzigende foto's op de achtergrond,...), blijft dit wel de reden achter deze weigering. Een biljet dat je online kocht en ontving in je mailbox, kan je bij annulering achteraf uiteraard niet meer doen verdwijnen. De wet op de handelspraktijken en de bescherming van de consument voorziet normaal in het recht om binnen de 14 dagen van de aankoop af te zien in het geval van aankopen via het internet. Maar op deze regel heeft de wetgever een aantal uitzonderingen toegelaten waaronder aankopen op afstand voor vervoerdiensten. Dit wil zeggen dat wanneer de klant de betalingsverrichting beëindigt, het contract als definitief wordt beschouwd.

Het standpunt dat de NMBS verdedigt mag dan wel juridisch volstrekt correct zijn, het druist in tegen haar eigen logica. Vervoerbewijzen aangekocht aan het loket zijn – mits het respecteren van een aantal voorwaarden – wel terugbetaalbaar. En dit terwijl je er eigenlijk flexibeler mee kan omspringen omdat ze niet op naam staan (je kan ze doorgeven of doorverkopen aan iemand anders wanneer je de reis zelf niet kan maken). In een beleid waarbij de NMBS de verkoop online promoot, het aantal loketten afbouwt of de openingsuren ervan beperkt, is het onbegrijpelijk dat online aangekochte vervoerbewijzen aan minder soepele en klantvriendelijke regels onderworpen zijn dan andere. Zou de NMBS niet beter werken aan een technische oplossing om de ongelijke behandeling van de online biljetten aan te pakken in plaats van zich te verschuilen achter de wetgeving?

De Ticket Vending Machine: vooral een besparingsmaatregel

De ticketautomaat kende in 2014 zijn grote doorbraak. Aan de meeste stopplaatsen installeerde de NMBS minstens één Ticket Vending Machine (TVM). Ongeveer zevenhonderd werden er in de periode 2013-2014 geplaatst.

Verkoopstrategie

Zoals hiervoor gemeld, hanteert de NMBS voor de verkoop van haar vervoerbewijzen vier distributiekanalen: de TVM, het loket, aan boord en online. In 2014 dienden reizigers zonder ticket de treinbegeleider te verwittigen bij het instappen. Begin 2015 is deze regeling vervangen door een toeslag van zeven euro. De NMBS verkoopt haar biljetten dus liever niet via haar boordpersoneel. Vanuit een bepaalde marktlogica, haalt de NMBS inkomsten uit ticketverkoop maar sluit gelijktijdig loketten. Het maakt de invoering van de TVM noodzakelijk.

Blunderautomaat

In grotere stations zijn er zowel loketten als automaten. Door de wachtrijen aan de lokketten, worden de reizigers vaak naar de TVM geleid, terwijl die niet dezelfde service kan geven als een loketbediende. Dat resulteert soms in klachten. Beter dan machines begrijpen mensen andere mensen. Met hun expertise kunnen loketbediendes fouten rechtzetten en informatie verstrekken. Het is een rol die de TVM niet kan vervullen. Een klant vroeg aan de TVM twintig Key Cards. De machine plunderde zijn bankrekening en spuwde het gevraagde uit. Dat het twintig ritten met een Key Card moest zijn (dus 2 Key Cards), kon de TVM niet detecteren. Dat je ontevreden klan-

ten creëert door ongewenste (en niet terugbetaalbare) producten te verkopen, kon de TVM niet bevatten. Een loketbediende had dit wel gekund.

De kleine man aan de kleine stopplaats

Reizigers die nabij een kleinere stopplaats wonen, die niet willen of niet kunnen gebruikmaken van online tickets en die de toeslag op de trein willen vermijden, kunnen enkel aan de TVM terecht. Op basis van hun woonplaats krijgen klanten dus een betere of mindere service. Ook de zwakkere medemens wordt niet ontzien. Analfabeten, digibeten, mensen zonder bankkaart en sommige mindervaliden kunnen zich niet aan de TVM behelpen. Enkel de moedigsten onder hen klagen. Het is onduidelijk hoeveel mensen geen klacht indienen omdat ze de moeite niet nemen of zich misschien zelfs voor hun situatie schamen. Hoort het niet tot de maatschappelijke taak van de NMBS om een gelijke toegankelijkheid na te streven?

In weer en wind

De plaats van de enige TVM in kleinere stopplaatsen is soms ongelukkig gekozen. Zij staan niet altijd op het perron waar de meeste klanten hun vervoerbewijs zouden kopen. Tot hun ergernis dienen de reizigers hierdoor soms de sporen te kruisen, wat nefast is voor de veiligheid. Soms staan de TVM's onbeschut buiten. In regen, wind of hagel dienen de klanten een vervoerbewijs te kopen. Schijnt de zon, dan is het scherm door de lichtinval niet leesbaar. De storende werking van de weerselementen leidt tot foutieve aankopen. Een meer doordachte plaatsing kan het aantal klachten doen dalen.

De buitenkant

Voor reizigers in een rolstoel werden de TVM's op een inspringende sokkel geplaatst. De hoogte van het aanraakscherm staat voor hen laag genoeg, maar voor grote mensen niet hoog genoeg. Het ontvangstbakje onderaan

Een klantvriendelijke regeling bij defecte automaten is dus hoognodig.

licht op zodra het vervoerbewijs, kassaticket en/of wisselgeld erin valt. Op minder goed verlichte plaatsen is dit nuttig. Een TVM staat trouwens nooit helemaal in het donker. In het toppaneel zit een verlichtingselement dat automatisch oplicht zodra het donker wordt. Een andere handige functie is het lezen van MOBIB-kaarten op de TVM. De klant dient enkel zijn kaart neer te leggen om te zien hoe lang zijn abonnement nog geldig is. Handig, maar hoeveel treinreizigers weten dit?

Handje contantje

Aan sommige TVM's kan er enkel betaald worden met bankkaart, aan andere kan dit ook met muntstukken. Het verschil is niet duidelijk aangegeven. Klanten kunnen daardoor, na het doorlopen van alle stappen, verrast worden. Gaat het wel, dan zijn de mogelijkheden beperkt. Maximaal 35 euro kan met muntstukken betaald worden. Het aantal munten is beperkt tot 25. Betalingen met bankbriefjes gaan niet.

Software in ontwikkeling

Terwijl de TVM's massaal werden geïnstalleerd bleef de ontwikkeling van haar software gaande. Het ruime gamma vervoerbewijzen van de NMBS is echter niet van aard om een duidelijk overzicht te creëren. Biljetten voor een fiets of huisdier en het voordeeltarief voor militairen werden aanvankelijk niet aan de TVM verstrekt. Deze tekortkomingen zijn inmiddels verholpen maar sommige producten worden nog steeds niet aangeboden. De meest voordelige formule vinden is moeilijk en het doorlopen van de aankoopprocedure neemt nog teveel tijd in beslag. Quasi onvindbaar is de afzonderlijke Diabolotoeslag. Productinformatie zit verscholen achter een extra klik. Er kunnen tot veertien standaard- of weekendbiljetten per keer gekocht worden. Vanaf vijftien reizigers is een formule voor groepsreizen immers goedkoper. Echter, de TVM deelt deze informatie niet mee en verwijst niet door naar de juiste dienst. Het voorbeeld met de twintig Key Cards toont aan dat de beperking niet geldt bij de aankoop van passen. De datumbepaling kreeg een relatief prominente plaats in het aankoopproces, toch kijken de klanten er geregeld over. Wij zien geen correlatie tussen de beoogde producten en het aantal klachten. Het wijst erop dat de oorzaak van de klachten veeleer bij de TVM ligt. Enig voortgezet studiewerk over de interface is wenselijk en de NMBS mag gerust een versnelling hoger schakelen.

Vandalisme

Verf of een stuk kauwgum, respectievelijk om het scherm te bekladden of om in de muntgleuf te proppen, volstaan voor een geslaagde sabotage. Op de automaten staat een telefoonnummer voor wanneer de TVM defect is. Dit was aanvankelijk niet zo. Andere detectiesystemen zijn ontoereikend. Zo hoort er bovenaan een groen statuslichtje te branden wanneer de automaat operationeel is. Bij een met verf beklad scherm blijft dit echter branden.

Plunderautomaat

Een terugkerende klacht is een betaling die doorgaat zonder dat het vervoerbewijs geprint wordt. Zijn de automaten zo geprogrammeerd dat betalen onmogelijk is wanneer beide printers niet naar behoren werken? Onbemande stopplaatsen met een defecte TVM zorgen ervoor dat je een ticket aan boordtarief moet kopen. Normaal zou de informatie over TVM's met een elektronisch detecteerbaar defect opgeladen worden in het controletoestel van de treinbegeleider. In dat geval wordt je geen boordtarief aangerekend als je opstapte in een onbemande stopplaats. In de praktijk blijkt dat systeem niet altijd te werken. Achteraf kan je het prijsverschil terugvorderen bij de Klantendienst. Betalingen met bankkaart zijn tot hiertoe onmogelijk op de trein. Wanneer je

niet kan betalen, ontvang je een boete van 75 euro. De omslachtige procedure die de werklast volledig bij de klant legt en de makkelijk uitgeschreven boetes wekken ergernis op. Een klantvriendelijke regeling bij defecte automaten is dus hoognodig.

Besparingsautomaat

De invoering van de TVM is in de eerste plaats een besparende maatregel. Als surrogaat voor de persoonlijke service aan het loket verhoogt ze de efficiëntie allerminst. Toch zijn ook loketbedienden, voor de klant het eerste aanspreekpunt bij problemen, beperkt in hun mogelijkheden om te interveniëren bij klachten. Investeren in (loket)personeel, dat performant kan en mag ageren, werkt juist probleemoplossend, vermijdt klachten en geeft tevreden reizigers.

Onboard TVM

Waarom plaatst de NMBS geen ticketautomaten aan boord van haar treinen? Buitenlandse voorbeelden, zoals Eurobahn en NordWestBahn in Duitsland of Adelaide Metro in Australië, tonen aan dat dit technisch haalbaar is. De treinbegeleider zou de werking van de toestellen vlot kunnen opvolgen. Wie hulp nodig heeft zal die makkelijker op een trein vinden. Ook vandalisme wordt tegengegaan door de verhoogde sociale controle. En opstappen zonder ticket kan dan zonder de verguisde toeslag te betalen. Tot slot biedt het een oplossing voor de elf stopplaatsen waar de NMBS nog geen TVM voorziet.

Besluit

Met enerzijds de opwaardering van het verkooppersoneel en anderzijds zowel kleine verbeteringen als doorgedreven innovatie, kan heel wat ergernis omtrent de TVM verdwijnen.

3.1.2. Adviezen over vervoerbewijzen

2013/3630

De klant laat op 26/06/2013 zijn Nettreinkaart valideren voor een jaar (4.386 euro). In plaats van de klant een nieuw valideringsbiljet te overhandigen, maakt de loketbediende een MOBIB-kaart aan. Bij controle in de trein verschijnt er op het scherm van de treinbegeleider bij inlezen van de MOBIB-kaart niet 'Net' maar 'traject Brussel/Aarlen'.

Wanneer de klant niet op dit traject reist, krijgt hij opmerkingen van de treinbegeleiders, wat hij als zeer onaangenaam ervaart. De klant wenst daarom een nieuwe correcte Nettreinkaart.

De klant begaf zich hiervoor naar het loket in twee verschillende grote stations waar men hem telkens zei dat het informaticasysteem niet toelaat om het tarief 'Nettreinkaart' in te lezen op het elektronisch abonnement. De klacht die de klant naar de NMBS stuurde, bleef onbeantwoord.

De NMBS informeert de ombudsvrouw dat de klant een nieuwe Treinkaart met een nieuwe validering moet laten aanmaken. De validering van de nieuwe Treinkaart kan opgemaakt worden met terugwerkende kracht (maximum 1 maand). De NMBS zal de kosten voor de nieuwe Treinkaart terugbetalen na voorlegging van het origineel betalingsbewijs.

Het antwoord van de NMBS is niet geheel duidelijk. Wat betaalt de NMBS terug? Als de klant een nieuwe Treinkaart en validering laat aanmaken vanaf en tot wanneer is deze dan geldig? Dient de klant dan zijn nieuwe validering te betalen? Indien ja, wordt dan zijn foutieve Treinkaart met validering van 26/06/2013 tot 25/06/2014 volledig terugbetaald?

Daar de klant geen enkele schuld treft, lijkt het de ombudsvrouw logisch dat de NMBS op een elegante en voor de klant kosteloze manier, een nieuwe Nettreinkaart voor de periode van 26/06/2013 tot en met 25/06/2014 aanmaakt.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af omdat het volgens haar technisch niet mogelijk is om kosteloos een nieuwe Nettreinkaart voor de periode van 26/06/2013 tot en met 25/06/2014 aan te maken.

De NMBS laat ook weten dat ze het probleem in samenwerking met de klant zal trachten op te lossen.

Verder antwoordt de NMBS dat het verkoopprogramma werd aangepast en geen Nettreinkaarten meer aflevert waarop een vertrek- en bestemmingsstation staan vermeld. Het probleem zal volgens de NMBS op termijn uitdoven en volledig verdwijnen bij een nieuwe validering van de Nettreinkaart.

Het is positief dat het verkoopprogramma werd aangepast om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden. Hiermee is het euvel van de klant echter nog niet verholpen.

De NMBS heeft niet, zoals beloofd in haar schrijven van 28 oktober 2013, in samenwerking met de klant naar een oplossing gezocht voor zijn probleem, waarmee hij nog dagelijks tot 25/06/2014 geconfronteerd zal worden.

Het advies van de ombudsvrouw is dan ook als volgt: *'De NMBS neemt contact op met de klant en biedt hem kosteloos een nieuwe, correcte Nettreinkaart aan.'*

De NMBS aanvaardt het advies en heeft het technisch probleem, dat zich stelde bij de validering van een Nettreinkaart, opgelost. Ze laat verder weten dat de Nettreinkaart van de klant op 21 maart 2014 werd aangepast zodat

hij bij controle geen hinder meer ondervindt.

De klant kan uiteindelijk de laatste 3 maanden van zijn jaarabonnement zorgeloos reizen.

2013/5406

De klant koopt aan het loket van een Brabants station een biljet Brussel/Saint-Pierre-Des-Corps via Parijs-Charles De Gaulle om zich op 19 september 2013 bij een groep vrienden te voegen.

De dag van het vertrek merkt hij dat zijn plaats op de trein al bezet is. Bij het vergelijken van zijn ticket met dat van de andere klant constateert hij met verbazing dat zijn biljet geldig is op 26 september 2013. Hij zoekt de treinbegeleider op die hem een nieuw ticket Brussel/Parijs-Charles De Gaulle verkoopt. Het is voor de treinbegeleider echter niet mogelijk het FIP-tarief toe te passen dat geldt voor de spoorbedienden en hun rechthebbenden. Hij raadt de klant aan om enerzijds de terugbetaling te vragen van het ongebruikte biljet en anderzijds in het station van Parijs het biljet Parijs-Charles De Gaulle/Saint-Pierre-Des-Corps om te wisselen.

Dat laatste vormt geen probleem. De NMBS weigert echter het ongebruikte biljet terug te betalen, waarna de klant de ombudsdienst contacteert.

De NMBS weigert opnieuw de terugbetaling en legt de verantwoordelijkheid voor de fout eens te meer volledig bij de klant. Ze zegt ook dat ze het ticket wel had kunnen terugbetalen als het vóór de reis geannuleerd was. Omdat de klant het ticket voorlegde de dag na de reisdatum was dit niet meer mogelijk.

In het compromisvoorstel baseren wij ons op het voordeel van de twijfel. We wijzen er ook op dat de verantwoordelijkheid voor de fout deels bij de klant en deels bij de loketbediende ligt. Volgens deze logica stellen wij voor dat de kosten die voortvloeien uit de fout gedeeld worden. We vragen aan de NMBS om het niet-gebruikte ticket (16 euro) terug te betalen. De klant moest immers al een nieuw en duurder ticket aankopen (+ 13,7 euro).

De NMBS weigert het voorstel op basis van haar eerdere argumentatie. De spoorwegonderneming voegt daaraan toe dat ze uit de verkoopgegevens (doorlooptijd van het dossier) kan opmaken dat de klant zijn bestelling goed had overwogen. De NMBS is ook van mening dat de klant, die recht heeft op het FIP-tarief, beter dan wie ook de tarieven en de verkoopsvoorwaarden moet kennen en weet dat hij zijn biljetten moet controleren.

In het advies benadrukken wij:

- dat het inderdaad niet mogelijk is om het gesprek tussen de klant en de verkoopsmedewerker te reproduceren en dat de NMBS dan ook niet kan verzekeren dat haar personeel geen enkele fout beging. Daarom is het billijk om de kosten te delen;
- dat de doorlooptijd van het dossier nog niet betekent dat de aankoop goed overwogen werd noch dat de loketbediende duidelijk de datum vermeldde;
- dat we in dit specifieke geval geen enkele vorm van fraude kunnen vermoeden: de ene helft van het traject werd immers gewijzigd

We wijzen er ook op dat de verantwoordelijkheid voor de fout deels bij de klant en deels bij de loketbediende ligt.

De NMBS is inderdaad niet verantwoordelijk voor de schade aan het valideringsbiljet. Het feit blijft wel dat de klant vooraf heeft betaald voor een dienst waarvan hij geen gebruik heeft kunnen maken.

en de andere helft kwam in aanmerking voor terugbetaling voor de vertrekdatum;
- dat de klant, op aanraden van de treinbegeleider van Thalys, de terugbetaling vroeg in het station van uitgifte bij zijn terugkeer uit het buitenland;
- dat een klant die recht heeft op het FIP-tarief niet automatisch beter op de hoogte is van de tarieven en verkoopsvoorwaarden dan de doorsneeklant. Het tegenovergestelde is dikwijls waar. Luidt het spreekwoord niet: de schoenmaker draagt vaak de slechtste schoenen?

De NMBS antwoordt dat ze niet akkoord gaat met het advies, maar dat ze uit commerciële overwegingen uitzonderlijk bereid is om de klant 3 waardebonnen te geven voor een totale waarde van 16 euro, wat overeenkomt met het bedrag dat de ombudsman in zijn advies voorstelde.

2014/0018

Na een wasbeurt is de Campuskaart van de klant onbruikbaar geworden. De klant vraagt de terugbetaling van zijn niet gebruikte lijnen.

De NMBS wil niet in een compensatie voorzien, omdat ze niet verantwoordelijk is voor de schade en een Campuskaart niet terugbetaalbaar is.

Bij nazicht van het origineel valideringsbiljet van de Campuskaart blijkt inderdaad dat het valideringsbiljet onbruikbaar is. Het nummer van het valideringsbiljet, de rijtuigklasse, de geldigheidsperiode, de bestemming en het aantal niet gebruikte lijnen zijn echter wel duidelijk zicht- en leesbaar.

Omdat de klant vooraf voor zijn reizen heeft betaald, maar door een onoplettendheid het valideringsbiljet niet meer bruikbaar is, vind ik het billijk dat de NMBS de klant een compensatie aanbiedt voor de niet gebruikte lijnen van zijn valideringsbiljet.

De NMBS aanvaardt het compromisvoorstel niet en herhaalt de argumentatie die ze ook al aan de klant gaf.

De NMBS is inderdaad niet verantwoordelijk voor de schade aan het valideringsbiljet. Het feit blijft wel dat de klant vooraf heeft betaald voor een dienst waarvan hij geen gebruik heeft kunnen maken. De NMBS heeft dus inkomsten ontvangen waarvoor ze geen tegenprestatie heeft geleverd.

Om het reizen met de trein voor de klant terug positief te ervaren, brengt de ombudsvrouw het volgende advies uit: *"De NMBS biedt de klant voor de niet gebruikte lijnen van zijn valideringsbiljet een compensatie aan.'*

De NMBS schermt enkel met de niet-terugbetaalbaarheid van de Campuskaart zoals opgenomen in haar vervoersvoorwaarden en gaat niet voor een commerciële regeling. Ze verwerpt het advies.

2014/0302

Op 23 december stapt de klant in het station Luik-Guillemins op een trein richting Oostende. Ze reist in het gezelschap van haar kleinzoon van 9 jaar. De jongen heeft een beperking en heeft daardoor recht op een kaart 'kosteloze begeleider'.

Tijdens de controle toont de klant de kaart aan de treinbegeleider die zegt dat het kind moet betalen, ongeacht zijn leeftijd. De treinbegeleider zoekt het goedkoopste tarief en verkoopt hen een biljet 'Christmas Deal'.

De klant dient een klacht in waarop de klantendienst van de NMBS antwoordt dat enkel de begeleider gratis mag reizen. Op basis van artikel 87 §3 weigert de NMBS de gevraagde terugbetaling.

De klant doet een beroep op de ombudsdienst en wij brengen volgende elementen aan:

- Kinderen jonger dan 12 jaar reizen gratis zonder vervoerbewijs indien ze begeleid worden door een reiziger van 12 jaar of ouder die in het bezit is van een vervoerbewijs van het binnenlands gamma (art. 88 § 1 van de Vervoersvoorwaarden). Deze definitie sluit de kaart 'kosteloze begeleider' niet uit. Als dat wel het geval zou moeten zijn, dan dienen de Vervoersvoorwaarden op dit punt verduidelijkt te worden en te stellen dat kinderen onder de 12 jaar met een beperking geen recht hebben op gratis vervoer.

- Naast het reglement, zouden we ook een beroep kunnen doen op het gezond verstand, een commerciële houding, het menselijk aspect of het inlevingsvermogen van de NMBS. In dit geval vraagt zij in zekere zin aan het kind om te kiezen tussen zijn status als kind of deze als persoon met een beperking; alsof je niet beide tegelijk kan zijn. Het geval van deze jongen bewijst, spijtig genoeg, het tegendeel.

- Volhouden om deze keuze op te leggen, betekent dat de jongen en zijn begeleider zich bij elke reis de pijnlijke vraag moeten stellen of het voordeliger is om de beperking van de jongen 'in rekening te brengen' of niet. In het licht van de integratie van mensen met een handicap en beperkte mobiliteit lijkt deze overweging op zijn minst misplaatst.

Op basis van deze argumenten stellen wij de NMBS als compromis voor om de klant 10 euro (waarde van de Christmas Deal) terug te betalen.

De NMBS wijst het verzoeningsvoorstel af om volgende redenen:

- Diegene die recht heeft op een kaart 'kosteloze begeleider' zorgt ervoor dat zijn begeleider gratis kan reizen tussen twee Belgische stations of stopplaatsen. «Die kaart geldt dus als vervoerbewijs voor de begeleider.»
- Het feit dat een kind jonger dan 12 jaar gratis reist doet hier niet ter zake. De volwassene die het kind begeleidt heeft immers geen vervoerbewijs moeten kopen waardoor het kind wel in het bezit moet zijn van een vervoerbewijs.

Het advies gaat verder in op de verwarring die ontstaat in de reglementering:

- Artikel 87 § 3 stelt "Kinderen met beperkte mobiliteit van minder dan 12 jaar kunnen van de voordelen van de kaart 'kosteloze begeleider' genieten op voorwaarde dat ze in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs (Biljet tegen 50% korting in 1ste of 2de klas; gratis in 2de klas tot 31 december van het jaar waarin ze 12 jaar worden indien ze in het bezit zijn van een Kortingkaart Grote Gezinnen; biljet tegen 50% korting in 1ste klas tot 31 december van het jaar waarin ze 12 jaar worden indien ze in het bezit zijn van een Kortingkaart Grote Gezinnen). Volgens dit artikel had de kleinzoon van de klant effectief een biljet moeten aankopen om met zijn grootmoeder te reizen.

- Aan de andere kant, volgens artikel 88 § 1, had de jongen wel degelijk het recht om gratis zonder vervoerbewijs te reizen aangezien hij begeleid wordt door een reiziger van 12 jaar of ouder die in het bezit is van een vervoerbewijs van het binnenlands gamma. Enerzijds sluiten de vervoersvoorwaarden de kaart 'kosteloze begeleider' niet uit, anderzijds zegt de NMBS in haar reactie op het compromisvoorstel dat deze kaart als vervoerbewijs geldt voor de begeleider.

In deze gevallen zou de NMBS artikel 9 § 2 van haar Vervoersvoorwaarden moeten toepassen. Dat artikel is inderdaad zeer duidelijk: "Bij tegenstrijdigheden tussen verschillende clausules van de Vervoersvoorwaarden hebben de voorwaarden die het meest gunstig zijn voor de reiziger voorrang."

In haar antwoord reageert de NMBS (eens te meer...) niet op de argumenten en herhaalt haar reeds gekende redenering.

We hebben aangedrongen op een gemotiveerd antwoord maar de directie van de klantendienst heeft er – misschien bij gebrek aan valabele argumenten – voor gekozen om er ons op te wijzen dat "na de adviesfase geen enkele tussenkomst nog mogelijk is". Ze heeft wel voorgesteld om dit onderwerp op de agenda te zetten van het volgende zesmaandelijkse overleg. Dit was in mei 2014. Het overleg heeft sindsdien nog niet plaatsgevonden...

2014/0335

Op zaterdag 28 december 2013, even na 15 uur, begeeft de klant zich naar een Henegouws stationsloket en koopt er 2 biljetten 'Christmas Deal' om 's anderendaags naar Oostende te gaan.

Op zondagmorgen merkt de klant dat de tickets de verkoopdatum vermelden en niet de reisdatum! Voordat ze de trein nemen, gaat hij met zijn vrouw naar het loket om uit te leggen dat de verkoopmedewerkster een fout maakte.

De loketbediende overhandigt de klant een formulier C280 en vraagt hem om dit samen met de betwiste biljetten en de nieuw aangekochte tickets in te dienen bij de NMBS. Om zijn goede trouw te bewijzen, voegt de klant er ook nog een kassaticket van een winkel bij waaruit moet blijken dat hij die dag niet in Oostende was.

De klant vraagt de terugbetaling van de foutief verkochte biljetten voor een bedrag van

20 euro (10 euro per biljet).

Op 15 januari 2014 antwoordt de Klantendienst van de NMBS dat ze niet kan ingaan op zijn verzoek omdat het biljet 'Christmas Deal' maar tot de dag voor het vertrek terugbetaald kan worden. Ze voegt er nog aan toe dat de klant zelf het biljet moet controleren op het moment van de aankoop en dat hij fouten onmiddellijk moet melden of ten laatste voor de reisdatum.

De klant richt zich tot de ombudsman. Deze maakt een compromisvoorstel op waarin hij argumenteert dat het enerzijds begrijpelijk is dat de klant tijdens de aankoop het ticket moet controleren. Anderzijds mag je toch ook verwachten dat het verkoopspersoneel – dat niet onfeilbaar is – samen met de klant nagaat of het biljet wel voldoet aan zijn vraag.

Het feit dat de tickets geen controlemerk hebben op een traject van meer dan 2 uur met een overstap, dat de tickets pas aangekocht werden om 15u met vertrek en terugkomst nog dezelfde dag, samen met het kasticket, staven het verhaal van de klant.

We vragen de NMBS dan ook om haar klant te vertrouwen en vanuit een klantvriendelijke houding de vraag tot terugbetaling te aanvaarden.

De NMBS verwerpt dit voorstel op basis van volgende argumenten :

- het ticket 'Christmas Deal' is slechts terugbetaalbaar tot op de dag voor het vertrek;
- de klant merkte de fout op de biljetten pas op de dag na de vermelde reisdatum;
- het feit dat de biljetten niet gecontroleerd werden in de trein betekent helemaal niet dat de reis niet plaatsvond.

In het advies benadrukken we dat:

- de voorwaarden voor de terugbetaling van de biljetten 'Christmas Deal' niet van toepassing zijn als de fout te wijten is aan de NMBS;
- het klopt dat het ontbreken van een controle niet betekent dat de reis niet plaatsvond, maar dat de kans dat er geen enkele controle was op een traject van meer dan 2 uur en één overstap toch heel miniem is;
- dat de klant ook een kasticket toevoegde dat zijn verhaal staafde.

De NMBS legt deze argumenten naast zich neer, vindt dat enkel de klant hierin een verantwoordelijkheid draagt en verwerpt het advies.

2014/0352

De klant koopt op 25 juli 2013 aan het loket een Treinkaart voor zijn woon-werkverkeer vanaf 19 augustus tot en met 18 oktober 2013. De werkgever van de klant maakt er hem (na indienen van zijn reiskosten) op attent dat de validering ingaat op 19 juli 2013. De klant vraagt de terugbetaling bij de NMBS van de eerste maand, maar krijgt hierop een negatief antwoord.

De NMBS stelt de klant zelf verantwoordelijk voor de eindcontrole bij ontvangst van het aangekochte vervoerbewijs. Ze wenst niet in te gaan op de vraag om een gedeeltelijke terugbetaling omdat de klant de vraag pas indiende meer dan twee weken na het verstrijken van de geldigheidsperiode.

We vragen de NMBS dan ook om haar klant te vertrouwen en vanuit een klantvriendelijke houding de vraag tot terugbetaling te aanvaarden.

De NMBS is wel bereid het bedrag van 29 euro terug te betalen voor de validering van 19 juli 2013 tot en met 25 juli 2013, omdat de klant pas op 25 juli 2013 zijn treinkaart valideerde.

De klant gaat af op de ervaring van de loketbediende en vertrouwt erop dat hij op basis van de informatie die hij gaf dan ook het juiste product ontvangt. De verantwoordelijkheid op de schouders van de klant schuiven om de vervoerbewijzen te controleren is niet echt gepast.

Op vraag van de ombudsvrouw meldt de NMBS bijkomend dat de klant nog maar één keer zijn MOBIB-kaart heeft gevalideerd. Dit doet de ombudsvrouw vermoeden dat de klant niet gekend is met het systeem en ook niet het belang beseft van het oplaadbewijs dat wordt afgeleverd aan het loket.

De klant gaat ervan uit dat de loketbediende de deskundige is. Ook een loketbediende kan in de fout gaan bij ingeven van gegevens in de computer. Wat hier duidelijk het geval is geweest, omdat hij een validering aanmaakte die teruggaat in de tijd. De validering wordt zelfs niet overlopen met de klant, want dan had deze de fout zeker opgemerkt.

Om die redenen vraagt de ombudsvrouw de terugbetaling van de validering voor de periode van 19 juli tot en met 18 augustus 2013.

De NMBS houdt vol dat het de verantwoordelijkheid van de reiziger is om, op het ogenblik van de uitreiking, het abonnement te controleren. De NMBS begrijpt dat de klant niet vertrouwd is met deze werkwijze en nagelaten heeft om deze controle uit te voeren.

Uit commercieel oogpunt heeft de NMBS besloten om de klant het bedrag van 29 euro terug te betalen voor de periode van 19 juli 2013 tot 25 juli 2013. Dit is de termijn die met terugwerkende kracht werd gevalideerd.

Volgens haar mening heeft de NMBS de klant

De NMBS blijft in dit soort dossiers steeds de verantwoordelijk afschuiven op de klanten. Wanneer gaat de NMBS stappen ondernemen om de klant duidelijker te informeren over het verkochte product?

met deze regeling voldoende vergoed.

De ombudsvrouw argumenteert verder dat bij de vroegere Treinkaarten de klant een strook kreeg waarop de valideringstermijn stond. Deze diende onmiddellijk in het voorziene vak van de moederkaart geplaatst worden. Hierbij overloopt de klant bijna automatisch zijn periode van validering. Sinds het gebruik van de MOBIB-kaart krijgt de klant een bewijs van opladen, waarbij de datums van valideren niet in het oog springen.

De NMBS blijft in dit soort dossiers steeds de verantwoordelijk afschuiven op de klanten. Wanneer gaat de NMBS stappen ondernemen om de klant duidelijker te informeren over het verkochte product? Eventueel door de klant mee te laten volgen op het scherm van de loketbediende?

- Omdat de klant niet gekend is met het nieuwe afleveringssysteem;
- Omdat de klant niet werd geïnformeerd over zijn verplichting om zijn aangekochte vervoerbewijs na te kijken;
- Omdat de loketbediende het aangekochte product niet overlopen heeft met de klant;
- Omdat de loketbediende een product heeft afgeleverd dat ingaat 7 dagen vóór de datum dat de klant zich aanbiedt aan het loket;
- Omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk is;

brengt de ombudsvrouw het volgende advies uit: *'De NMBS willigt de vraag van de klant in om een terugbetaling te bekomen van 1 maand validering. '*

De NMBS aanvaardt het advies niet en blijft bij haar standpunt dat de klant tijdens de aankoop, via een bewijs van het opladen van het abonnement, geïnformeerd werd van de geldigheid ervan. De klant is volgens de NMBS verplicht om het afgeleverde bewijs te controleren.

2014/0821

Op 24 september 2013 dient de klant aan het loket een aanvraag in voor terugbetaling van een ongebruikte halftijdse treinkaart die ze de dag daarvoor had aangekocht. De klant informeert zich verschillende malen aan het loket en per telefoon bij de NMBS, maar omdat ze eind februari 2014 nog steeds geen nieuws heeft, contacteert ze de ombudsdienst.

De NMBS zegt dat ze de klacht van de klant enkel ontving via mail. Het formulier C280 dat de klant afgaf aan het loket en waarvan ze foto's doorstuurde, heeft de Klantendienst nooit ontvangen.

De NMBS is bereid om een commerciële beslissing te nemen, maar daarvoor dient ze in het bezit te zijn van de originele vervoerbewijzen.

Op de documenten die de klant ons bezorgt staat door een loketbediende geschreven dat ze op 30 november 2013 contact had met de Klantendienst. De loketbediende vernam dat deze dienst bezig was met de verwerking van de terugbetalingen tot en met 23 september 2013 en ze het dossier van de klant nog niet tegenkwam. De bediende verklaart op die brief het volgende 'de persoon aan de telefoon vond wel mevrouw haar naam terug op 24 september'.

Hoe kan het dat de NMBS-Klantendienst dan meldt dat ze niet in het bezit is van het origineel dossier van de klant, wanneer dit telefonisch bevestigd wordt op 30 november 2013? De klant verklaart het volledige dossier

(klacht, het origineel valideringsbewijs en betaalbewijs) op 24 september 2013 aan het loket te hebben afgegeven. Er is een erkenning van ontvangst bij de Klantendienst. Het lijkt de ombudsvrouw dan ook dat de klant wel degelijk alles heeft gedaan wat ze moet doen. Het is nu aan de NMBS om hetzelfde te doen en de klant te compenseren voor haar ingeleverde halftijdse treinkaart. De ombudsvrouw stelt de NMBS voor het kopie van het dossier als origineel te aanvaarden en de commerciële beslissing te nemen zoals ze voorzien had.

De NMBS wijst het compromis af met de melding dat in haar CRM-systeem alle CLIO bestanden zitten, dus ook dat van de klant. Om die reden vond de persoon aan de telefoon de naam van de klant. De NMBS ontving enkel kopijen van de validering. Zolang zij geen origineel ontvangt, behoudt zij haar standpunt.

De ombudsvrouw argumenteert dat de klant alle originele documenten, te goeder trouw, heeft afgegeven aan het loket. De loketbediende ging alles bezorgen aan de NMBS-Klantendienst. De klant heeft zich op verschillende momenten geïnformeerd over de status van haar dossier.

Een NMBS-medewerker heeft contact opgenomen met de NMBS-Klantendienst. Deze heeft, als interne bediende die op de hoogte is van de verschillende systemen zoals CRM en CLIO, de klant gemeld dat haar klacht bij de Klantendienst is aangekomen. De bediende heeft zelfs op de brief van de klant verklaard 'de persoon aan de telefoon vond wel mevrouw haar naam op 24 september'. Er is op geen enkel moment aan de klant duidelijk gemaakt dat het hier om een klantenbestand ging en niet over haar klacht.

Verder zou deze discussie ook vermeden kunnen worden als de loketbedienden standaard een gedetailleerd ontvangstbewijs meegeven aan de klant. Op die manier is er steeds duidelijkheid dat (en welke) documenten effectief door de klant afgegeven werden.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsvrouw volgend advies uit: *'De NMBS aanvaardt het kopie van het dossier als origineel en neemt de commerciële beslissing zoals ze voorzien had .'*

Uiteindelijk wil de NMBS niet uitsluiten dat er effectief iets fout liep bij de ontvangst of verzending van de documenten. Ze volgt dan ook het advies, aanvaardt de kopie van de originele aanvraag van de klant en bezorgt deze waardebonnen na aftrek van 5 euro administratiekosten. De NMBS blijft er echter bij dat het de klanten vrij staat om een ontvangstbewijs op te vragen wanneer zij documenten afgeven aan het loket. Loketbedienden hoeven deze volgens haar niet standaard uit te reiken.

2014/0835

De klant heeft sinds december 2012 recht op een kortingkaart 'Verhoogde tegemoetkoming' door een handicap. De klant heeft een moederkaart gekregen, die geldig is tot 2017, en moet elk jaar een bijkomend strookje laten vernieuwen. Aan de klant werd destijds niet gemeld dat ze daarvoor telkens een attest moest afgeven. Begin januari 2014 biedt de klant zich aan het loket aan voor de verlenging van haar validering. Ze krijgt daar te horen dat dit niet kan zonder een attest van het ziekenfonds. Er is een alternatief via raadpleging van de kruispuntbank, maar deze toepassing blijkt die bewuste dag niet te werken. De klant moet de volledige som betalen voor de treinreis Oostende/Leuven heen en terug. De klant biedt zich later opnieuw aan voor de verlenging, die dan in orde wordt gebracht. De klant vraagt aan de NMBS de terugbetaling van het gedeelte van haar biljet dat ze teveel betaald heeft.

De NMBS weigert het bedrag terug te betalen. De validering van de kaart verhoogde tege-

moetkoming van de klant verviel op 26 december 2013. Op 7 januari 2014 heeft de klant zich aangeboden aan het loket om haar validering te vernieuwen. Dit kon volgens de NMBS op voorhand gebeuren.

Die dag was er een probleem met het systeem via de kruispuntbank waarvoor de NMBS niet verantwoordelijk is. De klant moet bijgevolg een biljet aan normaal tarief kopen. Pas op 15 januari 2014 laat de klant haar kortingkaart effectief valideren, maar niet met terugwerkende kracht.

Omdat de klant niet over een geldige kortingkaart beschikt op de datum van aankoop van het biljet kan niet in een compensatie voorzien worden.

De ombudsvrouw argumenteert dat het de klant vrij staat te kiezen vanaf wanneer de validering van de kaart verhoogde tegemoetkoming ingaat. De klant is niet verplicht aansluitende valideringen af te sluiten voor die kaart. Omdat de klant op 7 januari 2014 naar Leuven reist, wil ze tegelijk de geldigheidstermijn van haar validering verlengen. De klant voldeed op 7 januari 2014 aan de voorwaarden om een verlenging te ontvangen, maar het systeem via de kruispuntbank werkte niet. Dit deed ze volgens de procedure die de NMBS voorschrijft in art. 91 §3 van haar vervoersvoorwaarden. Ondanks het feit dat de klant geen validering meekreeg, bleek achteraf toch dat de klant recht had op die verhoogde tegemoetkoming

Op geen enkel moment heeft de loketbediende de klant gemeld dat ze de validering van haar kaart met terugwerkende kracht diende te doen om een terugbetaling van het prijsverschil te ontvangen.

De ombudsvrouw stelt dan ook voor om de klant alsnog het prijsverschil terug te betalen van haar biljet Oostende/Leuven heen en terug tweede klas.

De NMBS stelt dat de klant er zelf voor gekozen heeft om de kortingkaart niet met terugwerkende kracht te laten aanmaken. Omdat de kaart niet geldig was voor de datum van de reis kan niet in een compensatie worden voorzien.

De NMBS maakt er zich gemakkelijk van af door te zeggen dat het de vrije keuze van de klant was om de kortingkaart niet met terugwerkende kracht te verlengen. Dat de klant niet op de hoogte was van dit feit blijkt duidelijk uit dit dossier. De klant heeft zich aangeboden op 7 januari 2014 voor de verlenging van haar kaart en voor de onmiddellijke aankoop van haar biljet van Oostende naar Leuven. Het feit dat het systeem niet werkte waardoor de onmiddellijke verlenging niet mogelijk was, kan men de klant niet aanrekenen.

Vervolgens had de loketbediende de klant kunnen informeren over de eventuele mogelijkheid om haar kaart bij aankomst in Leuven te laten verlengen, alsook over het feit dat deze bij verlenging op 15 januari 2014 met terugwerkende kracht had kunnen aangemaakt worden.

De argumenten die de NMBS hier gebruikt zijn ondergeschikt aan het feit dat de klant

Het feit dat het systeem niet werkte waardoor de onmiddellijke verlenging niet mogelijk was, kan men de klant niet aanrekenen.

Nogmaals stellen wij vast dat de NMBS haar verantwoordelijkheid probeert te ontlopen en haar klant een kwaliteitsvolle dienstverlening ontzegt.

recht heeft op deze verminderingskaart. En dat de termijn die ligt tussen 26 december 2013 en 15 januari 2014 geen afbreuk doet aan haar recht om aan verminderde prijs te reizen met de trein.

Daarom brengt de ombudsvrouw volgend advies uit: *'De NMBS betaalt de klant alsnog het prijsverschil terug van haar biljet Oostende/Leuven heen en terug tweede klas.'*

De NMBS aanvaardt het advies van de ombudsvrouw en betaalt de klant terug.

2014/0906

De klant vraagt aan het loket een biljet Antwerpen/Lier. Na ontwaarding in de trein ziet de klant dat hij een biljet Antwerpen/Herentals heeft ontvangen. Omdat de klant niet het juiste biljet kreeg en dus teveel betaalde voor zijn reis Antwerpen/Lier, vraagt hij de terugbetaling van het prijsverschil.

De NMBS wil het prijsverschil niet terugbetalen omdat het volgens haar de plicht is van de reiziger om op het ogenblik van de aankoop, het afgeleverde vervoerbewijs te controleren.

Van een loketbediende mag echter worden verwacht dat hij vóór afgifte van het gevraagde vervoerbewijs dit overloopt met de klant om dergelijke problemen te vermijden.

Op de dag van de heenreis koopt de klant aan het loket in het station Lier voor zijn terugreis een biljet Lier/Antwerpen. Dit levert het bewijs dat de klant niet tot Herentals is gereisd.

Het lijkt de ombudsvrouw dan ook billijk dat de NMBS aan de klant het prijsverschil terugbetaalt tussen het tarief voor een biljet Antwerpen/Herentals en een biljet Antwerpen/Lier.

De NMBS blijft bij haar standpunt dat het de plicht is van de reiziger om op het ogenblik van de aankoop, het afgeleverde vervoerbewijs te controleren. Zelfs indien ze een terugbetaling zou toekennen kan er volgens de NMBS niets worden terugbetaald omdat het bedrag kleiner is dan de administratiekost die ze aanrekent bij terugbetaling.

Het is niet de schuld van de klant dat de loketbediende hem een foutief biljet heeft overhandigd en de klant hierdoor te veel heeft betaald voor zijn reis. Het is dan ook ongepast dat de NMBS administratiekosten zou aanrekenen.

Volgens artikel 90 § 1 en 2 van de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van 6 april 2010 wordt als misleidende omissie beschouwd:

- een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen;

- een handelspraktijk die essentiële informatie als bedoeld in § 1, rekening houdend met de in die paragraaf geschetste details, verborgen houdt, op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

Nogmaals stellen wij vast dat de NMBS haar verantwoordelijkheid probeert te ontlopen en haar klant een kwaliteitsvolle dienstverlening ontzegt.

De ombudsvrouw herhaalt in haar advies het volgende: *'De NMBS betaalt aan de klant het prijsverschil terug tussen het tarief voor een biljet Antwerpen/Herentals en een biljet Antwerpen/Lier.'*

De NMBS verwerpt het advies, legt de verantwoordelijkheid bij de klant en zegt dat ze niet wil ingaan op speculaties over wie al dan niet de vergissing heeft begaan aan het loket. Als de klant de fout toch nog had opgemerkt, diende hij zich binnen het uur na de aankoop aan een NMBS-loket naar keuze te begeven. Dan zou hij op een terugbetaling kunnen rekenen mits aftrek van de administratiekost van 5 euro. Zelfs indien de NMBS in dit geval – uitzonderlijk en om commerciële redenen – zou terugbetalen, zou dit niets opleveren voor de klant. Het prijsverschil tussen het traject Antwerpen/Herentals en Antwerpen/Lier bedraagt immers 2,40 euro.

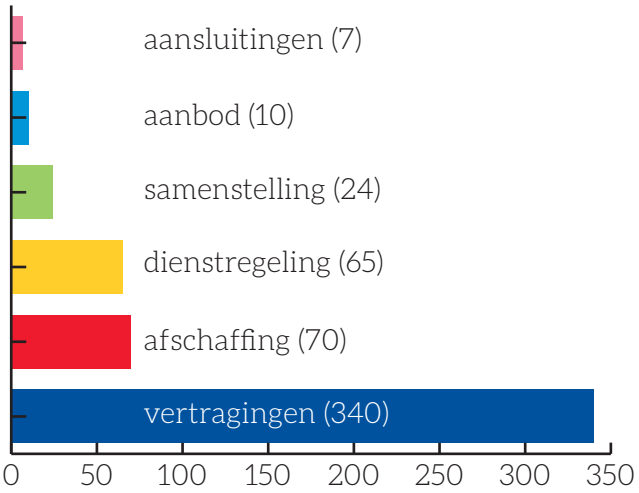
3.2. Treindienst

3.2.1. Over treindienst

Met 516 klachten of 33% komt de groep 'Treindienst' op de tweede plaats. Het betreft hier klachten over:

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

Klachtenpakket per categorie



In functie van de klemtonen die de klant legt, kunnen deze klachten opgesplitst worden in twee subgroepen naargelang ze betrekking hebben op de gebrekkige stiptheid of op andere aspecten van het aanbod.

Er zijn 417 stiptheidgerelateerde klachten: 340 over vertragingen, 70 over geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen en 7 over aansluitingsperikelen. Alles samen vertegenwoordigt dat 80,8 % van de klachten over treindienst en 26,6 % van alle in 2014 behandelde dossiers. Deze problemen komen ook in tweede orde aan bod in klachten waar bijvoorbeeld de nadruk ligt op gebrekkige of ontbrekende informatieverstrekking door verstoord treinverkeer (zie IKZ).

In 2014 verbeterde de stiptheid van de treinen met 1,8% in vergelijking met het jaar daarvoor. Het moet dan ook gezegd dat de stiptheidscijfers van 2013 de slechtste ooit waren. In ieder geval gaat het terug de goede richting uit, wat we enkel kunnen toejuichen. Het effect van het nieuwe vervoersplan dat op 14 december 2014 in voege ging, kan nog niet volledig in kaart gebracht worden. De eerste cijfers laten echter blijken dat de stiptheid verder in positieve zin evolueert. De critici onder ons zullen dit deels toeschrijven aan de verlengde reistijden op de meeste trajecten.

Anderzijds stellen we vast dat het percentage afgeschafte treinen met 3,2% steeg in 2014. In absolute cijfers: 30.508 treinen werden vorig jaar afgeschaft tegenover 20.580 in 2013. Dit is toch wel een verontrustende evolutie die verder opgevolgd moet worden. We stellen ons de vraag of treinen worden afgeschaft om te voorkomen dat ze worden meegerekend in de vertragingen. Dat zou het resultaat immers in negatieve zin beïnvloeden, wetende dat afgeschafte treinen vandaag niet worden opgenomen in de globale stiptheidscijfers.

In absolute cijfers: 30.508 treinen werden vorig jaar afgeschaft tegenover 20.580 in 2013.

Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt

JAAR	STIPTHEID ZONDER NEUTRALISATIE[2]	STIPTHEID MET NEUTRALISATIE[2]	AANTAL GEHEEL OF GEDEELTELIJK AFGESCHAFTE TREINEN	STIPTHEID REKENING HOUDEND MET AANTAL REIZIGERS
2002	92,6 %	95,2 %	6.228[3]	
2003	92,6 %	95,3 %	6.807[3]	
2004	93,2 %	95,7 %	6.909[3]	
2005	91,9 %	94,8 %	8.426[2]	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801[2]	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849[2]	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288[2]	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556[2]	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %

Nieuw vervoersplan vanaf 14 december 2014

Ieder jaar wordt op de tweede zondag van december de dienstregeling aangepast. Soms zijn dit slechts kleine aanpassingen, soms is het een ingrijpende verandering. In 2014 zag een volledig nieuw vervoersplan het daglicht. Het vorige dateerde van 1998 en was achterhaald en totaal onaangepast aan de huidige reizigersaantallen en de behoeften van de klanten.

Vanaf de aankondiging van deze kleine revolutie wilden sommige reizigers er het fijne van weten. Zo ontvingen wij de eerste klachten reeds in januari 2014, bijna één jaar voor de inwerkingtreding van het nieuwe plan…

De NMBS van haar kant startte een informatiecampagne in februari. Ze organiseerde 'road shows', een reeks informatiesessies (één per provincie) waaraan iedereen vrij mocht deelnemen. De NMBS wou op die manier de wijzigingen aan de dienstregeling motiveren, ze in de juiste context plaatsen (sinds het laatste plan van 1998 werden verschillende infrastructuurwerken opgestart en steeg het reizigersaantal met bijna 70%) en alle aanpassingen rechtvaardigen (reistijden, aansluitingen,…).

Tijdens die bijeenkomsten noteerden de vertegenwoordigers van de spoorondernemingen de opmerkingen en andere verzoeken van de reizigers of lokale politieke instanties. In sommige gevallen leidde dit tot wijzigingen van het vervoersplan. De NMBS gaf een uiteenzetting van deze nieuwigheden en aanpassingen tijdens een tweede reeks van informatiesessies (weer één per provincie) in de loop van de maand juni 2014.

Vanaf juli stelde de NMBS via haar website een reisplanner ter beschikking van haar klanten. Met dit hulpmiddel kon je de nieuwe dienstregelingen raadplegen, die op dat moment nog niet definitief waren. Op hetzelfde ogenblik versterkte de NMBS haar callcenter, hing ze blauwe affiches in de stations, deelde

[2] Infrabel nv.
[3] Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.

De eerst beschikbare cijfers tonen een (heel) lichte verbetering van de algemene stiptheid...

ze folders uit en verspreidde ze een informatiecampagne via radio en geschreven pers. Je kon het nieuws niet missen: het vervoersplan zou vanaf 14 december grondig gewijzigd worden. En de boodschap is aangekomen.

Maar de goede bedoelingen van de NMBS konden niet voorkomen dat de klachten vanaf 14 december binnenliepen.

Het nieuwe vervoersplan bracht verbeteringen aan tegenover de oude versie: steden zoals Gent, Luik of Namen kregen meer verbindingen met de hoofdstad.

Bij de positieve veranderingen (of toch als dusdanig bestempeld) melden we eveneens het gestegen aantal verbindingen met de nationale luchthaven: 56 stations zijn vanaf nu rechtstreeks verbonden met de luchthaven (o.a. Aarschot, Diest, Doornik en Brugge). En daar stopt het niet want de NMBS kondigt voor de komende jaren nog een groter aanbod aan. Vanuit 82 stations (waaronder Charleroi, Namen, Dinant en Nijvel) zal je dan rechtstreeks naar de luchthaven kunnen sporen. Het lijkt ons op zijn plaats om een verband te leggen tussen de stijging van deze directe verbindingen en het contract dat de NMBS bindt aan de privépartner die investeerde in de bouw van de Diabolotunnel (de nv Northern Diabolo). Dat contract stelt inderdaad dat per jaar 4,5 miljoen passagiers deze tunnel nemen. In 2013 en 2014 kwam men 1 miljoen reizigers te kort... Het was dus noodzakelijk om meer passagiers naar de luchthaven te krijgen. Terloops merken we op dat de bijwerkingen van deze PPS-constructie zich laten voelen: de reele noden van de reizigers wegen niet op tegen het economisch profijt.

Andere aanpassingen werden zeer slecht onthaald (en deze lijst heeft niet de ambitie exhaustief te zijn):

- de ontoereikende bediening van de scholen in Aarlen en Blankenberge: de leerlingen komen ofwel veel te vroeg aan voor de start van de lessen, ofwel veel te laat;
- op de lijn Charleroi/Brussel is het aantal treinen komende van de lijn 124 naar de lijn 26 richting Brussel-Luxemburg (met aansluitingen naar Brussel-Schuman) door bepaalde technische moeilijkheden beperkt;
- de vele ondertekenaars van petities klagen de slechte bediening aan van de lijn Turnhout/Mol/Antwerpen, de regio Saint-Ghislain, de lijn Sint-Niklaas/Dendermonde/Brussel, de stations Gentbrugge, Munkzwalm en Boucle-Saint-Denis;
- de langere reistijden: bijna systematisch (bv. 2 extra minuten voor de Noord-Zuidverbinding), soms door werken (Gent-Sint-Pieters of Bergen);
- de reizigersverenigingen of consumentenorganisaties (Navetteurs.be, TreinTramBus, Inter-Environnement Wallonie, Test Aankoop) brachten vooral het verminderde aanbod tijdens de weekends, de verbindingen tussen de steden zelf en de eerste en laatste treinen die afgeschaft werden, naar voor;
- de verminderde samenstellingen van de treinen.

Wat het laatste punt betreft, heeft de NMBS echt naar de klachten geluisterd, haar tellingen opnieuw gedaan en de beschikbare plaatsen verhoogd waar mogelijk (dit wil zeggen wanneer de trein nog niet aan zijn maximale capaciteit zat).

Voor alle andere vragen tot aanpassing van het plan die geen positief gevolg kregen, blijft het wachten op het volgende vervoersplan aangekondigd voor eind 2017...

Ondertussen moet de reële en objectieve impact van het vervoersplan geëvalueerd worden. Maar dat zal pas in 2015 kunnen gebeuren en we komen hier op terug in ons volgend jaarverslag. De eerst beschikbare cijfers tonen een (heel) lichte verbetering van de algemene stiptheid (het moet gezegd dat dat niet mag

Treinen kunnen te laat komen, aanvragen die later binnenkomen krijgen echter geen pardon.

verbazen aangezien de reis- en overstaptijden verlengd werden) maar er blijven grote ongelijkheden tussen de verschillende lijnen. Zo komt 83% van de treinen op tijd (= minder dan 6 minuten vertraging) op de lijn 96 (Bergen/Brussel) terwijl de stiptheid 95% bereikt op de lijn tussen Dendermonde en Brussel.

Compensatieregeling: vergoeding voor geleden schade of bron van nog meer frustratie voor de treinreiziger?

Ten gevolge van het beheerscontract 2008-2012 afgesloten tussen de federale regering en de NMBS, past de NMBS op 1 september 2008 haar compensatieregeling aan.

Gunstige regeling

Tussen 1 september 2006 en 31 augustus 2008 ontving de reiziger voor een vertraging van minstens 120 minuten een compensatie van 50% van de ritprijs. Voor herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten of meer op dezelfde lijn vergoedde de NMBS de klant 10% van de ritprijs.

Vanaf 1 september 2008 is de huidige compensatieregeling van toepassing. Reizigers krijgen voor een vertraging van minstens 60 minuten (langdurige vertraging) een compensatie gelijk aan 100% van de ritprijs. Voor herhaaldelijke vertragingen biedt de NMBS haar klanten een compensatie aan van 25% van de ritprijs bij minstens 20 vertragingen van 15 minuten gedurende een periode van 6 maanden. Bij minstens 10 vertragingen van 30 minuten gedurende een periode van 6 maanden ontvangt de klant 50% van de ritprijs.

De Europese Verordening 1371/2007 voorziet een minimumvergoeding van 25% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten en 50% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

Strenge voorwaarden

Ondanks het feit dat de compensatieregeling vanaf 1 september 2008 voor de reiziger gunstiger werd, heeft de NMBS sindsdien niet nagelaten om de voorwaarden van haar compensatieregeling met de regelmaat van de klok aan te passen. Meestal niet in het voordeel van de reizigers.

Sinds 1 mei 2014 past de NMBS haar regelgeving over de compensatieaanvragen in een strikter kader toe, waarbij ze een willekeur aan maatregelen invoert. Omdat volgens de NMBS de aanpassing van de Vervoersvoorwaarden enkel gevolgen heeft voor personen die oneigenlijk gebruik maken van de compensatieregeling, acht de NMBS het niet nodig om hierover met haar klanten uitgebreid te communiceren.

Zo behoudt de NMBS zich het recht voor om in geval van een non-conforme aanvraag voor compensatie van een vertraging, niet te compenseren.

Op basis van de vaststelling van non-conformiteit:

- kan de klant gedurende één jaar volgend op de weigering, geen beroep doen op de compensatieregeling voor herhaaldelijke of stelselmatige vertragingen;
- kan NMBS de schade die ze ondervonden heeft als gevolg van de non-conforme aanvraag terugvorderen;
- kan NMBS klacht indienen tegen de reiziger indien de begane feiten een strafrechtelijke inbreuk vormen.

Hierbij merken we op dat de uitsluiting voor één jaar begint volgend op de weigering van de compensatieaanvraag. Dit wil dus zeggen dat de klant in werkelijkheid gedurende 18

maanden uitgesloten wordt van de compensatieregeling.

De NMBS licht echter niet toe wat onder de noemer non-conformiteit valt. De ombudsdienst heeft de NMBS gevraagd om dit te verduidelijken en of er een lijst bestaat met de redenen die de NMBS als non-conform beschouwt. Tot op heden kreeg de ombudsdienst hierop geen antwoord.

Een greep uit de veranderde voorwaarden sinds 1 mei 2014

- De NMBS weigert sinds die datum compensatieaanvragen van herhaaldelijke en stelselmatige vertragingen indien tussen het tijdstip van aankomst van de heenreis en vertrek van de terugreis minder dan twee uur verstreek.
  De NMBS gaat er van uit dat pendelaars in woon-werk- of woon-schoolverkeer doorgaans minstens twee uur op hun bestemming blijven vooraleer ze hun terugreis aanvatten. De NMBS wil met deze maatregel haar klanten aanzetten om in plaats van alle vertragingen op hun traject enkel de vertragingen te noteren die ze zelf effectief ondervonden.

- Verder verplicht de NMBS haar klanten om hun compensatieaanvraag binnen de 15 kalenderdagen in te dienen (herhaaldelijke vertragingen: 15 kalenderdagen na afloop van de periode van zes maanden; langdurige vertraging: 15 kalenderdagen na de reisdatum).
  Dient de klant zijn compensatieaanvraag later in, dan weigert de NMBS deze consequent. Treinen kunnen te laat komen, aanvragen die later binnenkomen krijgen echter geen pardon.
  In tegenstelling tot de NMBS voorziet de Verordening 1371/2007 geen tijdslimiet voor het indienen van een compensatieaanvraag. Het kan niet zijn dat een gunstigere regeling gekoppeld aan strengere voorwaarden de klant uiteindelijk minder rechten geeft

dan wat in de Europese Verordening is voorzien. Het lijkt ons dan ook aangewezen dat de NMBS haar klanten bij laattijdig indienen van een compensatieaanvraag minstens een compensatie van 25% aanbiedt, overeenkomstig artikel 17 van de Verordening 1371/2007.

- De klant richt zich ook tot de ombudsdienst wanneer de NMBS zijn compensatieaanvraag weigert omdat alternatieve treinen de klant sneller op zijn bestemming konden brengen.
  In theorie kan dit het geval zijn, in werkelijkheid is het echter soms anders.
  Voor de aankomsttijden baseert de NMBS zich op haar applicaties die het tijdstip weergeven wanneer een trein aankomt in een station. Waar de NMBS echter geen rekening mee houdt is de informatie die de klant al dan niet krijgt in zijn vertrekstation. En daar wringt meestal het schoentje.
  Bij vertragingen kondigt de NMBS soms aan welke trein als eerste naar een bepaalde bestemming vertrekt. Dit eerste vertrek biedt echter geen garantie dat deze trein als eerste op de bestemming aankomt.
  Het gebeurt ook dat een trein met gesloten deuren staat te wachten om te vertrekken en er ondertussen een andere trein met dezelfde bestemming vóór de wachtende trein vertrekt en zo vroeger de bestemming bereikt.
  Over bovenstaande gegevens beschikt de Klantendienst niet. Wat de Klantendienst op haar applicaties leest, is dus niet altijd zoals het in 'Real Time' is verlopen.

Een klant die ontevreden is doordat zijn trein vertraging had, wil meestal maar één ding: een trein die voortaan op tijd komt.

Veel te ingewikkeld

Zoals al dikwijls gezegd is de aanvraagprocedure voor herhaaldelijke vertragingen veel te ingewikkeld en tijdrovend voor de reizigers. De administratieve afhandeling ervan is voor de NMBS al even omslachtig, tijdverslindend en dus duur.

Voor een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen moet de klant gedurende 6 maanden een heel logboek bijhouden. Foutjes worden onmiddellijk afgestraft en de NMBS weigert in dat geval de hele aanvraag.

Bovenop deze complexiteit waarvan alle aanvragers het slachtoffer zijn, stellen we vast dat noch de website van de NMBS noch de formulieren die de NMBS ter beschikking stelt, aangepast zijn voor blinden en slechtzienden. Daardoor zijn klanten met een visuele handicap vaak afhankelijk van derden voor hun compensatieaanvraag. Indien een reiziger met een visuele beperking geen beroep kan doen op derden, op welke manier kan hij dan het compensatieformulier invullen en overmaken aan de NMBS?

Fraudeurs?

Fraudeurs zitten er zeker ook tussen. En dat is de schuld van wie, of van wat?

In de eerste plaats van de klanten zelf. Of toch van de oneerlijke onder hen, laat het ons zo stellen. Zelfs als zij gedreven zouden worden door wraaklust tegenover de NMBS, dat verandert niets aan de zaak: misbruik blijft misbruik. Verder leent het systeem zelf zich ertoe. Het maakt fraude 'mogelijk' en sommigen generen zich er niet voor om daar hun slag uit te slaan (zelfs wanneer ze niet meer 'cash' uitbetaald worden zoals vroeger). Aan de andere kant zijn we van mening dat de strengere voorwaarden die de NMBS oplegt verre van het wondermiddel zijn. In het beste geval belet het de overtreders om van hun misbruik te genieten, in het slechtste geval straft het zonder onderscheid verstrooide reizigers die geen enkele kwade bedoeling hadden.

Zonder het bestaan van compensaties in vraag te willen stellen (uiteindelijk vond men nog niets beters om de gebrekkige stiptheid te "vergoeden"), er moeten nieuwe manieren gevonden worden om ze toe te kennen. En als ze ooit zouden verdwijnen, kan dit enkel betekenen dat er (opnieuw) een aanvaardbare stiptheid heerst op het spoornet en dat ten voordele van alle partijen.

We krijgen regelmatig klachten van fraudeurs. Zo zien we werknemers die van de trein stappen (met vertraging), op het perron zelf documenten tekenen die een toegewijde collega komt aandragen, om dan 90 seconden later terug op een andere trein te springen, die uiteraard met vertraging op zijn bestemming zal aankomen. Een arme medewerker die verplicht wordt te werken zeer vroeg 's morgens, zeer laat 's avonds, in het weekend en op feestdagen en die tijdens iedere van zijn onregelmatige uurroosters gekweld wordt door treinvertragingen. En dan zijn er nog diegenen die zich overgeven aan de kunst van het kopiëren-en-plakken samen met hun trouwe reisgenoten.

Met hoeveel zijn deze fraudeurs? Dat weten we niet. En toch zijn we ervan overtuigd dat de (zeer grote) meerderheid van de pendelaars die één of meer compensatieaanvragen indienen werkelijk de opgegeven vertragingen ondergingen. Daarvan uitgaande, blijft er effectief een (zeer grote) minderheid tafelschuimers over.

Besluit

Een klant die ontevreden is doordat zijn trein vertraging had, wil meestal maar één ding: een trein die voortaan op tijd komt. Het enige middel om zijn ongenoegen te uiten naar de NMBS is een vraag tot financiële compensatie voor deze vertraging. De procedure die de NMBS oplegt om deze compensatie te verkrijgen leidt echter dikwijls tot nog meer frustratie.

Het lijkt soms wel of de NMBS geen compensaties uitkeert voor de ondervonden vertragingen maar wel een beloning voor goed ingevulde formulieren. Vandaag is de procedure om een vergoeding te vragen immers zo ingewikkeld dat ze de meeste reizigers ontmoedigt om er een beroep op te doen. Of is dit juist de bedoeling?

De beslissingen tot uitsluiting van reizigers als ze volgens de NMBS een aanvraag indienden die niet conform haar ingewikkelde en steeds strenger wordende voorwaarden was, zijn willekeurig. Volgens de NMBS beslist ze pas om een reiziger tijdelijk compensatie te ontzeggen wanneer ze over 'zeer concrete en ontegensprekelijke aanwijzingen beschikt dat de persoon in kwestie de ware bedoeling van de compensatieregeling niet respecteert'. In de praktijk merken wij echter dat de NMBS in haar – zeer terechte – strijd tegen het misbruik van de compensatieregeling niet altijd over 'ontegensprekelijke' bewijzen beschikt om de uitsluiting te rechtvaardigen en soms ook klanten met goede intenties afstraft.

Verontrustender is echter dat de NMBS door het veelvuldig eenzijdig aanpassen van haar Vervoersvoorwaarden meer en meer onevenwicht schept tussen de rechten en plichten van de partijen en dit ten nadele van de treinreizigers. De ombudsdienst zal deze evolutie verder opvolgen.

De stakingen en hun gevolgen

Zoals ieder jaar vormde de problematiek van de stakingen het onderwerp van vele klachten in 2014. Meer bepaald 210 dossiers handelden over dit thema.

De problemen zijn uiteenlopend: de ene reiziger klaagt over het missen van een aansluiting door een spontane stakingsactie; de andere kon niet op zijn eindbestemming geraken en vraagt de terugbetaling van taxikosten; nog iemand anders hekelt het uitblijven van informatie of de gebrekkige betrouwbaarheid ervan. Deze geschillen kennen doorgaans een positieve – of toch op zijn minst aanvaardbare – uitkomst voor de reiziger.

Maar het echte struikelblok van deze veelzijdige problematiek blijven de compensaties, zeker bij het binnenlands vervoer. We merken inderdaad op dat bij het internationaal vervoer de concurrentie haar werk doet, wat leidt tot een meer commerciële houding. De internationale reiziger kan de datum van zijn reis aanpassen of de terugbetaling van de niet-gebruikte biljetten vragen, ongeacht het tarief van zijn vervoerbewijs.

Bij het binnenlands vervoer daarentegen, toont de NMBS zich niet zo soepel. De grootste moeilijkheden heeft ze blijkbaar met de vragen van haar trouwste klanten, de treinkaarthouders. Voor hen ("tegen hen" zou misschien taalkundig juister zijn) heeft de NMBS een heel arsenaal aan argumenten ontwikkeld dat maar één doel dient: hen niet moeten terugbetalen of compenseren voor een dienst die zij wel vooraf betaalden, maar die de NMBS niet leverde.

Wat zeggen de Vervoersvoorwaarden[4]?

- de NMBS is niet aansprakelijk in geval van een staking, maar dit enkel en alleen als de

[4] Laat ons niet vergeten dat deze tekst met reglementair karakter die gepubliceerd wordt in het Staatsblad door de NMBS zelf wordt opgemaakt, zonder externe controle. De spoorwegonderneming kan er dus alle uitzonderingen in opnemen die passen in haar "politiek".

de NMBS preciseert dat ze het systeem van de compensaties heeft toegepast “in de meerderheid van de gevallen” (sic)

staking 8 dagen vooraf werd aangekondigd en de reizigers hun vervoerbewijs voor de aankondiging kochten[5]. Wat zelden het geval is voor abonnees;
- in het hoofdstuk over de gemeenschappelijke bepalingen van alle treinkaarten preciseert de NMBS dat in geval van afschaffing van treinen, de compensatieregeling (art. 34) van toepassing is[6];
- overmacht kan ingeroepen worden voor herhaaldelijke vertragingen, maar niet voor vertragingen van minimum 60 minuten[7].

Deze lezing laat geen ruimte voor twijfel: vertragingen en afschaffingen van treinen als gevolg van stakingen worden gecompenseerd, op zijn minst voor de abonnees. Het reglement laat de onderneming niet toe om te verzaken aan haar verplichtingen op dit punt.

Nochtans publiceerde de NMBS tegenstrijdige informatie op haar website:
- In de rubriek “Wanneer heb je geen recht op compensatie?” wordt vermeld dat je geen compensatie krijgt “bij een publiekelijk aangekondigde staking waarvoor minstens 8 dagen vooraf een stakingsaanzegging werd ingediend (behalve als je voor die datum je vervoerbewijs al had gekocht).”

- In de rubriek “Hoe compensatie aanvragen?” verscheen tijdelijk volgende informatie: “OPGELET: Voor het verstoord treinverkeer van zondagavond 14 december vanaf 22u tot en met maandag 15 december wordt geen compensatie toegekend. De staking is op tijd aangekondigd, intersectorieel en algemeen. Compensatieaanvragen voor voorziene reizen in die periode worden niet behandeld. Dank voor je begrip.”

Dus, afhankelijk van de bron, kan de reiziger ofwel hopen op een compensatie ofwel teleurgesteld zijn omdat hij ze nooit zal ontvangen. Geconfronteerd met deze Babelse verwarring vroeg de ombudsvrouw de Directie Sales&-Marketing van de NMBS om te verduidelijken op welke wettelijke of reglementaire teksten ze deze beslissing baseerde.

Het antwoord dat we kregen, was het volgende:
- de Vervoersvoorwaarden met betrekking tot de compensaties in geval van vertragingen werden niet aangepast;
- de stakingen van 24 november, 1 en 8 december werden vooraf aangekondigd en waren intersectoraal;
- Voor de roterende stakingen (24/11, 1 en 8/12), kon de NMBS onmogelijk de exacte impact op het treinverkeer inschatten. Daarom zal de NMBS de klanten compenseren die een aanvraag indienen omdat hun trein vertraging had of afgeschaft werd;
- voor de algemene staking van 15 december – waarvan de oorzaken niets te maken hebben met de activiteiten van de NMBS zelf – waren de gevolgen voor het treinverkeer te voorzien: geen enkele trein reed omdat het hele land “verlamd” was. De NMBS kon haar treinen onmogelijk doen rijden noch kon ze alternatief transport regelen. Ze zal de reizigers voor die dag dus niet compenseren omdat ze van oordeel is dat ze niet als enige de financiële gevolgen moet dragen van een staking waarvoor zij niet aansprakelijk is;
- de NMBS preciseert dat ze het systeem van de compensaties heeft toegepast “in de meerderheid van de gevallen” (sic).

[5] Vervoersvoorwaarden, versie van 1 februari 2014 artikel 34 § 34;
[6] idem, artikel 59;
[7] idem, artikel 34 § 25

volgens het reglement moeten de reizigers gecompenseerd worden wanneer hun trein vertraging opliep of afgeschaft werd als gevolg van een staking, of die nu algemeen was of niet.

Samengevat, de NMBS past haar eigen Vervoersvoorwaarden niet toe voor de staking van 15 december. Ongeacht of de gebruikte argumenten gegrond zijn: volgens het reglement moeten de reizigers gecompenseerd worden wanneer hun trein vertraging opliep of afgeschaft werd als gevolg van een staking, of die nu algemeen was of niet. De enige uitzondering op die regel geldt als de staking minstens 8 dagen op voorhand werd aangekondigd en de reiziger zijn biljet pas daarna aankocht. Maar niet zo voor de NMBS. Zij is eerder tevreden met haar eigen houding omdat ze toch "de compensatieregeling toepaste in de meerderheid van de gevallen"!

Gelukkig voor de teleurgestelde reizigers kunnen zij nog een beroep doen op de handhavingsinstantie die erop moet toezien dat de spoorwegondernemingen, infrastructuurbeheerders en ticketverkopers de Europese Richtlijn 1371/2007 correct naleven. Deze taak werd toevertrouwd aan de dienst Spoorbeleid van de FOD Mobiliteit en Vervoer.

Zo voorziet artikel 16 van de richtlijn 1371/2007 effectief dat een reiziger bij een vertraging van meer dan 60 minuten de keuze heeft tussen de terugbetaling van het biljet of de voortzetting van de reis, eventueel op een latere datum, en dit ongeacht de oorzaak van de vertraging of de afschaffing van de trein. Deze strikte lezing werd al bevestigd door zowel de Europese Commissie zelf als door een advocaat-generaal van het Europees Hof van Justitie. De prejudiciële beslissing van deze laatste na een vraag om advies door een Oostenrijkse rechter was duidelijk: overmacht is voor de spoorwegondernemingen geen reden om af te zien van hun verplichting tot terugbetaling van de reizigers in geval van een vertraging.

Het blijft echter afwachten hoe de handhavingsinstantie deze keer zal reageren aangezien het afwijkende standpunt van de NMBS bekrachtigd werd in de Commissie Infrastructuur van de Kamer. Tussen hamer en aambeeld is er immers weinig manoeuvreerruimte.

3.2.2. Adviezen over treindienst

2013/2196

Door de extreme weersomstandigheden en sneeuwval op 12 maart 2013 was het treinverkeer zwaar verstoord. Die dag ondervond de klant erg veel hinder waarvoor hij een compensatie (of terugbetaling van het biljet) vroeg. De NMBS beroept zich op 'overmacht' en wijst de vraag af. De klant neemt daarmee geen genoegen.

De ombudsvrouw wijst de NMBS op het arrest van 26 september 2013 van het Europees Hof van Justitie dat stelt dat overmacht geen reden is om de reiziger een compensatie bij treinvertraging te onthouden.

De desbetreffende clausule(s) in de vervoersvoorwaarden van de NMBS zijn dan ook strijdig met de Europese regelgeving.

In haar compromisvoorstel vraagt de ombudsvrouw de integrale terugbetaling van het biljet aan de klant.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af voor volgende redenen:

- Het arrest van het Europees Hof van Justitie is nog niet verwerkt in de vervoersvoorwaarden;
- De NMBS zal in elk geval niet uitbetalen met terugwerkende kracht.

In haar advies argumenteert de ombudsvrouw dat het arrest van het Europees Hof van Justitie geen regelgeving op zich is, maar een bindende verduidelijking hoe de desbetreffende clausules van de verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 geïnterpreteerd moeten worden.

In de hiërarchie van de rechtsnormen staat de Europese verordening boven het Belgische recht: een Europese verordening is van toepassing zonder dat een lidstaat deze eerst moet bekrachtigen.

Volgens art. 1 van de Vervoersvoorwaarden is de verordening 1371/2007 integraal van toepassing op het reizigersverkeer.

Bovendien betreft het geen met terugwerkende kracht ingediende vraag om compensatie: de claim van de klant werd ingeleid binnen de in art. 41 van de Vervoersvoorwaarden bepaalde termijn.

Het advies van de ombudsvrouw is dan ook als volgt: *'De NMBS betaalt het biljet van de klant integraal terug als compensatie 'langdurige vertraging' voor de hinder op 12 maart 2013'.*

Het advies wordt aanvaard.

2013/2763

Op 29 april 2013 stappen de klanten op de trein P7513 naar de luchthaven om daar een vlucht naar Stockholm te nemen. Het vertrek van de vlucht is gepland om 10u.

Door de afschaffing van deze trein bovenop nog andere verstoringen, arriveren zij pas in de luchthaven om 9u39, hetzij met een vertraging van 1u30. Zij kunnen dus niet meer instappen. De klanten moeten nieuwe biljetten kopen voor een bedrag van 846,76 euro.

Op 7 mei richten ze zich tot de Centrale Klantendienst van de NMBS om een terugbetaling te vragen van de opgelopen kosten (prijs van de treinbiljetten, nieuwe vliegtickets, telefoon- en postkosten en morele schadevergoeding).

In haar antwoord biedt de NMBS haar verontschuldigingen aan en stelt enkel voor om de vertraging op het traject Leuze/Brussel-Nationaal-Luchthaven te compenseren.

Ontevreden met dit antwoord vragen de klanten de tussenkomst van de ombudsdienst die hun klacht nogmaals overmaakt. De spoorwegonderneming beroept zich op haar Vervoersvoorwaarden en wijst het verzoek opnieuw af.

In zijn compromisvoorstel benadrukt de ombudsman dat de NMBS als enige verantwoordelijk is voor de bijkomende kosten die de klanten opliepen. De onderneming was niet in staat het vervoer van haar reizigers te verzekeren zoals zij dit vooraf gepland hadden. Als de NMBS echt een commercieel beleid wil voeren dat die naam waardig is, moet ze niet enkel schermen met haar Vervoersvoorwaarden maar het geschonden vertrouwen van haar klanten terugwinnen.
Ze kan ook niet steeds het doel negeren waarvoor haar reizigers van haar diensten gebruik maken. Het is duidelijk dat deze klanten niet de trein namen enkel voor het plezier ervan, maar om naar de luchthaven te gaan en daar aan boord van een vliegtuig te stappen. Het was dus noodzakelijk dat de dienstregeling gerespecteerd werd.

Bovendien raadt de ombudsman – net zoals hij al deed in vele andere gelijkaardige dossiers – de NMBS aan om een verzekering af te sluiten. Als het terugbetalen van gevolgschade een te grote druk zet op de financiën van de NMBS zou deze verzekering de kosten kunnen dekken van de klanten die slachtoffer zijn van een gebrekkige dienstverlening op het spoor.

De NMBS verschuilt zich echter achter haar Vervoersvoorwaarden en wijst het compromisvoorstel af. Hetzelfde gebeurt met het advies dat we uitbrengen.

2013/5162 en 2013/5163

De klanten ontvingen geen respons op de vraag om compensatie voor een treinvertraging van meer dan 60 minuten op 11 mei 2013 die zij diezelfde dag indienden.

De NMBS geeft aan dat ze de compensatieaanvragen niet behandelde omdat ze de originele vervoerbewijzen niet ontving.

Op de vraag van de ombudsvrouw waarom de NMBS het (ontbrekende) biljet niet heeft opgevraagd, volgt een laconiek antwoord: wanneer de klant zijn aanvraag online indient via de website, staat op de aanvraag de vermelding dat het originele vervoerbewijs binnen de 15 dagen moet nagestuurd worden.

In de verordening 1371/2007 wordt expliciet voorgeschreven dat de vervoerder binnen de maand een antwoord moet geven op een klacht van een reiziger.

Een vraag om compensatie voor een treinvertraging van meer dan een uur kan bezwaarlijk anders worden opgevat als een 'klacht' en de NMBS heeft dan ook niet voldaan aan de door de Europese wetgever gestelde vereiste.
Het feit dat de NMBS een (voorlopig) onvolledige klacht gewoon niet behandelt, getuigt zeker niet van 'goed bestuur' en is ook strijdig met de geest van de verordening: daarin wordt immers geen onderscheid gemaakt naargelang het een ontvankelijke dan wel een niet ontvankelijke of een ongegronde klacht betreft: steeds is een antwoord binnen de 30 dagen voorgeschreven.

De klant wordt bij het indienen van de initiële vraag om compensatie niet aangeraden om de

De NMBS verschuilt zich echter achter haar Vervoersvoorwaarden en wijst het compromisvoorstel af.

biljetten in het station af te geven tegen ontvangstbewijs of om deze bij middel van een aangetekende brief te bezorgen. Wanneer zij de biljetten niet binnen de gestelde termijn ontvangt, mag de NMBS dan ook niet uitsluiten dat deze onderweg kunnen verloren gegaan zijn, een reden temeer om de klant er na verloop van tijd aan te herinneren dat zijn biljet nog steeds niet werd ontvangen.

Het is duidelijk dat de klant in dit dossier zeker niet centraal wordt gesteld en het is volgens de ombudsvrouw verantwoord om het eerder ingenomen standpunt te herzien en de compensatieaanvraag toch te aanvaarden.

In haar afwijzing van dit compromisvoorstel stelt de NMBS dat er geen nieuwe argumenten aanwezig zijn om haar eerder ingenomen standpunt te herzien.

Er kan geen gevolg gegeven worden aan compensatieaanvragen die de toekenningsvoorwaarden en termijnen niet respecteren.

De NMBS garandeert dat ze de compensatieregeling, uitgewerkt met de federale overheid, nauwgezet toepast.

Ondanks dit feit, kan de ombudsvrouw niet anders dan vaststellen dat de klanten hier in de kou blijven staan.

De reizigers hebben meer dan een uur vertraging ondervonden en hebben hiervoor onmiddellijk een compensatieformulier ingevuld. De klanten ontvingen hierop een automatische ontvangstmelding, waarin geen vraag of waarschuwing wordt weergegeven. Op geen enkel moment ontvangen de klanten van de NMBS de vraag om hun originele vervoerbewijzen zo snel mogelijk op te sturen. Pas na tussenkomst van de ombudsdienst vernemen de klanten, 7 maand na datum, dat hun compensatiedossiers geweigerd werden.

- Omdat de klanten tijdig hun aanvraag hebben ingediend.
- Omdat zij niet werden geïnformeerd in de

Het is duidelijk dat de klant in dit dossier zeker niet centraal wordt gesteld en het is volgens de ombudsvrouw verantwoord om het eerder ingenomen standpunt te herzien en de compensatieaanvraag toch te aanvaarden.

automatische elektronische ontvangstmelding dat zij hun originele biljetten zo snel mogelijk moeten opsturen.

- Omdat de klantendienst niet conform de verordening 1371/2007 binnen de maand een antwoord gegeven heeft op de klacht/vraag van de reizigers.
- Omdat de klantendienst uiteindelijk niets gedaan heeft om de klanten hun recht op compensatie toe te kennen.
- Omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk is.

Brengt de ombudsvrouw het volgende advies uit: *'De NMBS willigt de vraag om compensatie vooralsnog in.'*

De NMBS is uiteindelijk, uit commercieel oogpunt, bereid beide klanten te compenseren voor de hinder op 11 mei 2013.

2014/0334

Op 12 december 2013 gaat de klant naar een Brabants station om de IC 7758 te nemen. Deze trein moet hem naar een ander station even verderop brengen waar hij dan 20 minuten de tijd heeft om over te stappen op trein EC 91 richting Frankrijk. Het doel van zijn reis is het bijwonen van een eindwerkverdediging.

Vooraleer hij thuis vertrekt, controleert de klant of de trein eventueel vertraging heeft. Aangezien er maar een vertraging van twee minuten wordt aangegeven, vertrekt de klant vol vertrouwen naar het station. De trein passeert effectief in het station, maar stopt niet.

De klant spoedt zich naar huis en laat zich door zijn echtgenote met de auto naar het overstapstation brengen. Als hij daar aankomt, zijn de deuren van de trein reeds gesloten. De trein vertrekt zonder hem.

De klant contacteert de stationschef om een oplossing te vinden. De mogelijkheid wordt geopperd om een taxi naar Luxemburg te nemen en daar op een trein te stappen. Deze piste wordt echter snel verlaten omdat de klant hiermee niet voldoende tijd zou winnen. Men stelt hem dan voor om 3 opeenvolgende treinen te nemen (IC 2108, TGV 2869, RER 30305) en hiervoor een nieuw TGV-biljet te kopen. Hoewel hij in dit scenario 1 uur en 3 kwartier later op de eindbestemming arriveert (en dus 30 minuten na de start van de eindwerkverdediging), gaat hij hiermee akkoord.

Het traject verloopt zonder problemen tot in Metz, maar daar komt hij tot de ontdekking dat zijn aansluiting al vertrokken is. De oplossing die het stationspersoneel hem voorstelt, zou hem met 4 uur en 45 minuten vertraging op zijn eindbestemming brengen. Omdat zijn reis hierdoor geen enkele zin meer heeft, besluit hij op zijn stappen terug te keren. Hij vraagt om zijn retourbiljet aan te passen, wat gebeurt. De klant ontvangt voor 23,70 euro een waardebon om het prijsverschil te compenseren.

Op 17 december 2013 dient de klant een verzoek tot schadevergoeding in voor alle ongemakken die hij ondervond en voor alle kosten die voortvloeiden uit een fout van de NMBS.

Op 10 januari 2014 antwoordt de Klantendienst dat hij geen recht heeft op een compen-

satie omdat de vertraging die volgde op het feit dat hij de IC 7758 niet kon nemen, niet meer dan 60 minuten bedroeg. Bovendien verwijst de Klantendienst hem naar de SNCF om de terugbetaling te vragen van de bijkomende biljetten. De NMBS wil ook de andere kosten niet ten laste nemen.

De klant contacteert de ombudsdienst die volgend compromisvoorstel opmaakt:

- de NMBS was niet in staat het vooraf geplande vervoer te verzekeren. Hierdoor is zij als enige verantwoordelijk voor de mislukte reis en de bijkomende kosten die de klant hierdoor opliep;
- het 'niet stoppen' van de trein IC 7758 is op geen enkele manier te wijten aan een geval van overmacht. Dit incident heeft een sneeuwbaleffect veroorzaakt dat er uiteindelijk toe leidde dat de klant een eenmalig evenement niet kon bijwonen;
- een medewerker van de NMBS heeft stilzwijgend erkend dat de NMBS verantwoordelijk is door voor te stellen om een taxi te betalen zodat de klant naar het station in Luxemburg kon gaan;
- het plan B veroorzaakte bijkomende kosten door de aankoop van een nieuw biljet. Bovendien was dit plan niet verantwoord omdat de klant slechts 4 minuten had om in een onbekend station met 9 perrons van perron te wisselen. Blijkbaar moest hij binnen die tijdsspanne ook nog een biljet 'Metz-Strasbourg' kopen;
- de SNCF treft geen enkele schuld in de tegenslagen van de klant en haar tussenkomst is in dit dossier dan ook zinloos;
- het betreft hier helemaal geen vraag tot compensatie voor vertraging, maar wel een vraag tot schadevergoeding. Binnen een echt commercieel beleid moet de NMBS zich niet enkel beperken tot de strikte toepassing van haar Vervoersvoorwaarden, maar moet ze ook het tanende vertrouwen van haar klanten kunnen terugwinnen. Dit kan ze doen door hen te tonen dat ze bereid is haar verantwoordelijkheid te nemen als haar diensten het laten afweten. De NMBS weet toch dat haar klanten niet de trein nemen voor het loutere plezier van het reizen, maar wel met een bepaald doel voor ogen? Als de financiële middelen van de NMBS het niet toelaten om deze gevolgschade te vergoeden, staat het haar altijd vrij om hiervoor een verzekering af te sluiten en zo de klanten terug te betalen die slachtoffer werden van de gebrekkige uitvoering van het vervoercontract.

Wij stellen de NMBS voor om een commercieel gebaar te maken en de klant de som van 164,52 euro te vergoeden (181 euro biljetten – 23,70 euro waardebon + 7,22 euro telefoonkosten) in de vorm van een geschenkbiljet.

De NMBS verwerpt het compromis gedeeltelijk. Ze vindt het spijtig wat de klant overkwam, maar ziet geen enkele mogelijkheid om de opgelopen kosten terug te betalen. Nochtans accepteert ze om – zonder erkenning van een fout of gebrek – de klant een geschenkbiljet aan te bieden.

Het advies herneemt grotendeels dezelfde argumenten en dringt aan op het feit dat de NMBS aangeeft wie dan wel verantwoordelijk is voor de tegenslagen die de klant had. Wie is verantwoordelijk voor het doorrijden van de trein 7758? Als het enige mogelijke antwoord "de NMBS zelf" is, dan moet ze haar verantwoordelijkheid opnemen en de klant vergoeden.

Het advies wordt verworpen. De NMBS geeft simpelweg aan dat de trein niet stopte omdat er geen treinbegeleiders aan boord waren. Waarom? Hoe komt dit? Wie is hiervoor verantwoordelijk? Daarvan rept de NMBS met geen woord. Wel vraagt ze nogmaals dat de klant zich tot de SNCF wendt.

Uiteindelijk ontvangt de klant een geschenk-

De NMBS geeft simpelweg aan dat de trein niet stopte omdat er geen treinbegeleiders aan boord waren. Waarom? Hoe komt dit? Wie is hiervoor verantwoordelijk?

biljet tweede klas. Onnodig te zeggen dat dit een magere troost is ten opzichte van de geleden schade.

2014/0680

De klant diende voor zichzelf en zijn echtgenote een compensatieaanvraag in voor de periode van 11 juni 2013 tot en met 3 januari 2014.

De aanvraag wordt geweigerd omdat de klant ze indiende op 10 januari 2014, wat volgens de NMBS meer dan 15 dagen na de referentieperiode is. Ook de aanvraag van zijn vrouw werd om die reden geweigerd.

Op de vraag van de ombudsvrouw of de NMBS rekening wil houden met de beide aanvragen tot en met 10 december 2013, reageert deze negatief.

Volgens de NMBS dient de Centrale Klantendienst de richtlijnen toe te passen die met de federale overheid nauwgezet werden uitgewerkt. Hierin wordt bepaald dat het compensatieformulier binnen de 15 kalenderdagen die volgen op de periode van 6 maanden die start vanaf de datum van de eerste vertraging dient ingediend te worden.

De NMBS verzoekt de ombudsdienst om deze termijn te willen respecteren.

De klant heeft zijn compensatieaanvraag ingediend binnen de 15 dagen na zijn laatst ingevulde lijn.

De ombudsdienst heeft in se geen probleem om de termijn van 15 dagen te erkennen, maar wil er wel op wijzen dat de klant recht heeft op compensatie voor de hinder gedurende die 6 maanden. Het is niet zo dat de ombudsdienst de NMBS verzoekt om de klant voor de volledige periode te compenseren, maar om de mogelijkheid te bieden de aanvraag te corrigeren.

De ombudsvrouw volgt de logica van de NMBS, maar vraagt toch enige flexibiliteit van de NMBS naar haar klanten toe. Klanten, die (soms) dagelijks vertragingen ondervinden op de heen- en terugreis. Daarom stelt de ombudsvrouw voor dat NMBS de beide klanten compenseert voor de periode van 6 maanden terug te tellen vanaf de datum van afgifte, nl. 10 januari 2014.

De NMBS handhaaft haar argument dat de periode van indiening berekend wordt op datum van de eerste vertraging (en dus niet op datum van de laatst genoteerde vertraging) van de compensatieaanvraag.

Indien ze nu zou afwijken van de richtlijnen en het voorstel zou hanteren, dan wordt de indieningstermijn van 15 dagen een hol begrip. Het zou onmogelijk zijn om de compensatieaanvragen voor herhaaldelijke vertragingen uniform te behandelen.

Bijkomend zou dit voorstel problemen geven bij compensatieaanvragen waarbij de datum van indiening niet gelijk valt met de datum van de laatst genoteerde vertraging van de compensatieaanvraag. Concreet in dit dossier is de laatst genoteerde vertraging geregistreerd op 3 januari 2014. Indien ze de referentieperiode afstellen op datum van afgifte (10 januari 2014), wat met de periode tussen 3 en 10 januari?

De NMBS begrijpt de vraag naar flexibiliteit, maar dient de compensatieaanvragen voor herhaaldelijke vertragingen uniform te behandelen.

Dat deze trein nog meer vertraging zou oplopen tijdens het traject was – misschien behalve voor waarzeggers – niet te voorspellen.

De klant heeft zich vergist in het tellen van de geldigheidsperiode. Het is niet zo dat de klant wou frauderen door er nog een maand vertragingen bij te voegen. Het is een menselijke vergissing.

Het verzoek van de ombudsvrouw om de datum van indiening (10 januari 2014) te behouden is conform de compensatieregeling. De klant dient het formulier binnen de 15 kalenderdagen die volgen op de periode van 6 maanden die start vanaf de datum van de eerste vertraging, hier de datum van eerste vertraging te zien als 8 juli 2013. De klant beschikt dan over een periode van 6 maanden. En hij kan zijn volgende compensatieaanvraag beginnen invullen vanaf 9 januari 2014 of vanaf de eerstvolgende datum dat zijn trein een vertraging heeft van minimum 15 minuten.

Dit lijkt me een billijke regeling, daar de klant wel degelijk de vertraging en hinder ondervonden heeft tijdens deze periode.

- Omdat de klant zich niet bewust was van zijn foutieve berekening.
- Omdat de klant de hinder wel degelijk ondervonden heeft.
- Omdat de klant wel degelijk recht heeft op compensatie voor herhaaldelijke vertragingen gedurende een semester.
- Omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk is.

Brengt de ombudsvrouw het volgende advies uit: *'De NMBS compenseert de klant en zijn vrouw voor de periode van 6 maanden terug te tellen vanaf de datum van afgifte, nl. 10 januari 2014.'*

De NMBS aanvaardt dit advies niet. Ze wil een uniforme afhandeling van alle compensatieaanvragen en de consequente toepassing van de regels.

2014/1295

Op 19 februari 2014 wil de klant in Brussel-Centraal de trein IC 466 nemen naar Luik-Guillemins. Hoewel de trein volgens de aankondigingen 15 minuten vertraging heeft, besluit hij er toch op te wachten. Zelfs met de vertraging zou deze trein hem sneller op zijn bestemming brengen dan de IC 1715.

De trein vertrekt met 27 minuten vertraging in Brussel-Centraal, waardoor de klant nog steeds 6 minuten voor de IC 1715 in Luik-Guillemins zou arriveren. Uiteindelijk loopt de vertraging tijdens het traject verder op tot 83 minuten. De klant dient terecht een compensatie in voor een vertraging van meer dan 60 minuten.

De Centrale Klantendienst informeert de klant dat hij geen recht heeft op een compensatie omdat een andere trein hem sneller en met minder dan 60 minuten vertraging op zijn bestemming had kunnen brengen.

Als reactie op deze weigering, vraagt de klant meer uitleg over de andere trein. Omdat hij op die vraag geen antwoord krijgt, richt hij zich tot de ombudsdienst.

De NMBS blijft bij haar standpunt en zegt dat de klant de eerste rechtstreekse binnenlandse trein (dus zonder overstappen) had moeten nemen die hem het snelst op zijn bestemming bracht, dus de IC 1715.

In het compromisvoorstel wijst de ombudsdienst er op dat de klant effectief niet de eerste trein nam die passeerde, maar wel de eerste rechtstreekse (zonder overstap) binnenlandse trein die hem het snelst op bestemming bracht. Dat deze trein nog meer vertraging zou oplopen tijdens het traject was – misschien behalve voor waarzeggers – niet te voorspellen. De vraag tot compensatie is dan ook volledig

in regel met de Vervoersvoorwaarden.

De NMBS verwerpt dit compromisvoorstel op basis van dezelfde argumenten als voordien en voegt daar aan toe dat het toch niet normaal is dat een klant wacht op een trein met vertraging en een andere trein met dezelfde bestemming laat voorbijrijden.

In het advies benadrukt de ombudsdienst:

- dat – in tegenstelling tot de beweringen van de NMBS – de klant wel degelijk de Vervoersvoorwaarden respecteerde. De IC 1715 was effectief de eerste trein die in Brussel-Centraal toekwam en vertrok naar Luik-Guillemins. Maar dat is niet wat de Vervoersvoorwaarden aangeven. De uitdrukkingen 'met bestemming' (bij het vertrek) en 'de bestemming bereiken' (bij aankomst) mogen niet verward worden;
- dat de klant – bij gebrek aan een glazen bol – niet kon voorspellen dat de vertraging zou oplopen;
- dat de IC 466 (2 haltes) een snellere verbinding geeft dan de IC 1715 (7 haltes) en is uitgerust met comfortabeler materiaal;
- dat twee reizigers in een gelijkaardige situatie twee verschillende keuzes kunnen maken: de ene wacht op de IC 466 - aangekondigd maar met vertraging, terwijl de andere de IC 1715 neemt. Iedere treinreiziger weet dat niet enkel zuivere logica deze keuze beïnvloedt, maar dat aanvoelen, eerdere ervaringen op het spoor en persoonlijke voorkeur hun rol spelen. Meer nog: dezelfde reiziger die in dezelfde situatie de ene keer voor de eerste optie

kiest, kan evengoed een volgende keer voor de andere optie gaan, zonder daarom voor gek verklaard te moeten worden;
- dat de NMBS niet te oordelen heeft over wat al dan niet logisch is zolang de klant perfect de Vervoersvoorwaarden naleeft.

Na een nieuw onderzoek van het dossier, stemt de NMBS in met het advies en beslist ze om de klant de gevraagde compensatie te geven.

2014/1566

Op 3 maart 2014 dient de klant een compensatieaanvraag in voor herhaaldelijke vertragingen voor de periode van 4 september 2013 tot 3 maart 2014.

Omdat de klant op 22 mei 2014 nog steeds geen antwoord kreeg van de NMBS, neemt hij contact op met de ombudsdienst die zich op zijn beurt tot de spoorwegonderneming richt.

Op 12 juni 2014 antwoordt de NMBS aan de ombudsdienst dat ze geen gunstig gevolg kan geven aan de aanvraag omdat het document volgens haar 'verdacht' is. Zo vroeg de klant een compensatie voor dezelfde dag en hetzelfde tijdstip maar voor twee verschillende treinen. De ene vraag was in het kader van een langdurige vertraging en de andere trein kwam voor in de aanvraag voor herhaaldelijke vertragingen.

De ombudsdienst licht de klant daarover in en deze geeft onmiddellijk een toelichting bij de feiten.

De ombudsdienst vraagt zich in het compromisvoorstel af of de NMBS de, voor de rest volledig realistische, aanvraag van deze klant volledig moet verwerpen? Kan de NMBS de klant geen foutje vergeven dat deze door onoplettendheid maakte bij de omslachtige bezigheid die het invullen van de compensatieaanvraag is?

We stellen de NMBS voor om de vertragingen die de klant onderging te compenseren met uitzondering van de foutieve lijn op het aanvraagformulier.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af voor dezelfde reden als voordien.

In het advies wijzen wij er op dat:
- de klant binnen de vastgestelde termijnen en in de juiste vorm een compensatieaanvraag indiende die volledig realistisch is;
- dat het slechts om één kleine fout gaat op twee verschillende formulieren die op verschillende momenten werden ingediend. Iedereen kan tenslotte al eens een fout maken. Zelfs de NMBS blijft hiervan niet gespaard;
- dat dit ene feit toch wel licht weegt om de hele aanvraag als 'verdacht' te beschouwen temeer omdat de klant daarvoor geen enkel misbruik of poging tot misbruik verweten kan worden;
- dat het zo goed als zeker over een onoplettendheid gaat en niet om een bewust manoeuvre om de NMBS te bedriegen.

Na een nieuw onderzoek van het dossier treedt de NMBS ons standpunt bij en compenseert ze de klant met uitzondering van de ene foutieve lijn op de aanvraag.

2014/1898

Op 9 mei 2014 dient de klant een compensatieformulier in voor herhaaldelijke vertragingen (laatste vertraging dateerde van 23 april). Eén maand later verneemt hij dat de NMBS de aanvraag weigert omdat de klant ze te laat heeft ingediend. Hij reageert en stelt de Klantendienst van de NMBS voor om de eerste twee vertragingen op zijn formulier dan te schrappen.

De NMBS weigert het voorstel van de klant: niet alleen wil ze de eerste twee vertragingen niet schrappen, maar ze verbiedt de klant ook

Omdat onze vragen onbeantwoord blijven, sturen we een nieuwe brief waarop de NMBS 3 maanden later antwoordt...

om gelijk welke van de 40 vertragingen die op het formulier staan te hernemen in een nieuwe aanvraag!

De klant richt zich daarop tot onze dienst.

De NMBS past haar Vervoersvoorwaarden, die ze wijzigde op 1 mei 2014, te strikt toe.

Volgens artikel 34 § 15, moet de reiziger zijn aanvraag indienen "binnen de 15 kalenderdagen na afloop van de periode van 6 maanden". In dit geval overschreed de klant die termijn dus met 2 dagen.

Het voorstel van de klant lijkt zeer redelijk: schrap de eerste twee vertragingen van de lijst waardoor het einde van de periode van 6 maanden met 2 dagen opschuift en de aanvraag dus binnen de gestelde termijn werd ingediend. Redelijk? Ongetwijfeld,... maar niet volgens het reglement dat in artikel 34 § 12 stelt: "Bij opeenvolgende aanvragen voor herhaalde of stelselmatige vertragingen is het niet toegelaten om een aanvraag in te dienen voor een periode die gedeeltelijk of geheel overlapt met die van een vorige aanvraag".

En op die manier ontsnapt de NMBS aan een verplichting die opgenomen is in het Beheerscontract!

De NMBS weigert het verzoeningsvoorstel voor dezelfde redenen.

In het advies wijzen wij er de NMBS op dat de klant gewag maakt van informaticaproblemen op de website van de NMBS waardoor de termijn van 15 dagen niet gerespecteerd kon worden. De NMBS heeft dit punt op geen enkele manier onderzocht.

Bovendien vermeldt artikel 34 – nieuwe versie – op geen enkele manier de sancties die volgen bij het niet respecteren van de regels. Enkel in de meest raadselachtige bewoordingen die ruimte laten voor misbruik en willekeur vinden we het volgende: "In geval van een non-conforme aanvraag voor compensatie van een vertraging (...) behoudt de NMBS zich het recht voor om de globale aanvraag voor de referentieperiode niet te compenseren." Wanneer deze sanctie geldt en wanneer niet, geen enkele reiziger die het weet!

Om te eindigen, spreekt de ombudsman het vermoeden uit dat de wetgever iets geheel anders in gedachten moet hebben gehad wanneer hij een systeem van compensaties bij vertragingen oplegde. De Vervoersvoorwaarden en de toepassing daarvan zouden dan ook niet enkel de wet maar ook de geest van de wet moeten respecteren.

Het advies wordt geweigerd zonder dat de NMBS antwoordt op geen enkele van de argumenten. Dit is op zijn minst problematisch te noemen. Het lijkt wel of de NMBS hiervan een principepskwestie heeft gemaakt. Liggen de budgettaire beperkingen aan de basis van deze strengere regels? Eerder dan de reizigers te straffen die een (magere) vergoeding vragen voor de vertragingen die ze moesten ondergaan, zou de NMBS beter de vertragingen op zich aanpakken. Het is uiteindelijk dat wat de reizigers vragen: treinen die op tijd zijn!

Omdat onze vragen onbeantwoord blijven, sturen we een nieuwe brief waarop de NMBS 3 maanden later antwoordt: "Wij bevestigen opnieuw het standpunt dat wij formuleerden in onze brief van 28 oktober 2014."

Omdat we van oordeel zijn dat dat "antwoord" toch wel heel bondig is, dringen we nog eens aan... We wachten nog steeds op een reactie!

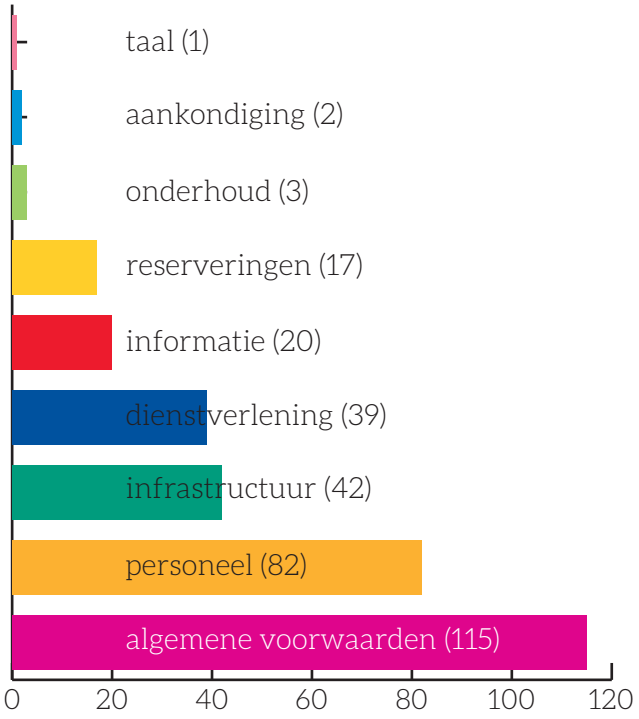
Liège - Guillemin
9a

3.3. Integrale kwaliteitszorg

3.3.1. Over integrale kwaliteitszorg

In 321 gevallen vindt de klant een aspect van 'Integrale Kwaliteitszorg' onvoldoende.
Deze groep haalt 20,5 % van het totaal aantal klachten.
Qua volume is IKZ de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



Personen met beperkte mobiliteit

De benaming 'Personen met beperkte mobiliteit' (afgekort PBM) omvat alle personen die moeilijkheden ondervinden om zich te verplaatsen door beperkingen die ze niet of heel moeilijk zelf kunnen overwinnen.

Die moeilijkheden, zichtbaar of niet, kunnen te wijten zijn aan zeer verschillende factoren zoals bijvoorbeeld leeftijd, ziekte (reuma, hartproblemen,...), een tijdelijke toestand (zwangere vrouw, iemand met een kinderwagen,...), een tijdelijke of definitieve handicap (ziekte, blindheid, zich verplaatsen met krukken of in een rolstoel),... Samengevat, alles wat de onafhankelijkheid van iemand op een gegeven moment kan limiteren en waardoor zijn verplaatsingsmogelijkheden en dus ook zijn deelname aan de maatschappij beperkt worden.

Zonder aangepaste hulp kan zo de kleinste verplaatsing een waar hindernissenparcours lijken.

Waar staan we wat betreft de assistentie aan PBM bij verplaatsingen op het spoor?

Sinds de inwerkingtreding van de Verordening 1371/2007, heeft de persoon met beperkte mobiliteit zeer duidelijk recht op assistentie vóór, tijdens en na zijn treinreis.

Naast de aanpassingen die gebeurden in sommige stations (assistentiezuilen, bewegwijzering, ringleidingsysteem aan het loket, mobiele laadbruggen,...) is er een gratis assistentieverlening die je kan reserveren per telefoon (02 528 28 28) of via internet (www.belgianrail.be).

Van de 552 stations in België zijn er 114 toegankelijk voor personen met beperkte mobiliteit. Maar slechts enkele daarvan beschikken over een toegang tot de perrons via een lift of hellende vlakken.

De persoon met beperkte mobiliteit reserveert de assistentie 24u voor de reis ofwel via telefoon ofwel via een webformulier en geeft aan wat hij nodig heeft. Als hij zijn aanvraag niet

binnen deze termijn kan doen, zal de spoorwegonderneming het mogelijke doen om te helpen (inspanningsverbintenis), maar zonder enige garantie.

Het verminderen van deze termijn van 24u blijft één van onze verzuchtingen om deze mensen meer bewegingsvrijheid te geven zoals dat het geval is in andere landen (ter vergelijking: slechts 3u vooraf reserveren in Nederland).

Op de dag van de reis dient de persoon zich minstens 20 minuten voor het vertrek van de trein voorzien van zijn vervoerbewijs aan te melden aan het ontmoetingspunt dat werd afgesproken tijdens de reservering. Een medewerker van de NMBS die hiervoor opgeleid is, zal de klant dan naar zijn trein begeleiden en helpen bij het instappen.

Aan boord van de trein zal de boordchef over het goede verloop van de reis waken.

Bij aankomst op de eindbestemming of in het overstapstation wacht een NMBS-medewerker de klant weer op.

Al deze informatie en meer staat op de website www.belgianrail.be onder de rubriek 'Diensten in station en trein' en dan 'Reizigers met beperkte mobiliteit'.

De aangepaste hulpmiddelen en diensten voor personen met beperkte mobiliteit kunnen hun verplaatsingen vergemakkelijken als ze functioneren, maar vanaf dat het kleinste probleem zich stelt (vertraagde trein, personeel afwezig of ziek, defect materiaal,...) kan dat zeer snel leiden tot een stresserende soms zelfs gevaarlijke situatie voor de klant.

Een geval uit de praktijk:
Een blinde persoon wil een beroep doen op assistentie bij aankomst van zijn trein 's avonds laat. Hoewel de assistentie werd bevestigd, blijkt deze niet aanwezig te zijn. De klant moet zich dus zelf behelpen om de uitgang van het station te vinden met alle risico's van dien. De Klantendienst antwoordt de klant en stelt hem voor dat – wanneer deze situatie zich nog eens voordoet – hij de assistentiezuil aan perron 1 moet opzoeken. Gezien het onderwerp van zijn klacht, lijkt ons dat op zijn minst een ongepast antwoord. Hoe kan iemand die blind is een assistentiezuil terugvinden in het midden van een perron?

Je zou kunnen denken dat bij zo'n voorval de NMBS lessen trekt uit de klacht die wordt ingediend en maatregelen neemt om gelijkaardige situaties te voorkomen. Dat is spijtig genoeg niet altijd het geval: één klant werd zelfs 3 keer op korte tijd geconfronteerd met de afwezigheid van het assistentiepersoneel zowel in het station van bestemming als dat van aankomst en dat terwijl de dienst op de hoogte was, omdat de ombudsdienst hiervoor een dossier had geopend.

Je zou kunnen denken dat bij zo'n voorval de NMBS lessen trekt uit de klacht die wordt ingediend en maatregelen neemt om gelijkaardige situaties te voorkomen. Dat is spijtig genoeg niet altijd het geval...

3.3.2. Adviezen over integrale kwaliteitszorg

2014/1691

Op 23 mei 2014 wil de klant in Brussel-Zuid trein L1571 van 22u36 naar Dendermonde nemen. Door een onoplettendheid en een spoorwijziging, belandt hij echter in trein IC1743 naar Saint-Ghislain. Hij valt in slaap. Tussen Brussel en Saint-Ghislain wordt zijn vervoerbewijs niet gecontroleerd. Omstreeks middernacht, in een donkere en stilstaande trein in een bundel in Bergen, wordt de klant wakker. Hij geraakt van de trein met de hulp van personeel van de NMBS. Vervolgens neemt hij een taxi naar huis. De klant verwacht van de NMBS minstens terugbetaling van de taxikosten (200 euro).

In een eerste antwoord zegt de NMBS dat de versporing in Brussel-Zuid op de informatieborden werd geplaatst en door de speaker werd afgeroepen.

De treinbegeleider van de IC1743 geeft toe dat hij geen grondige controle uitvoerde tussen Brussel-Zuid en Saint-Ghislain. In het eindstation gaat hij door de trein. Hij maakt een reiziger wakker met de boodschap dat die moet uitstappen. Vervolgens kijkt de treinbegeleider de andere compartimenten van de trein na. Daarna dooft hij de lichten en laat de trein vertrekken naar Bergen.

De NMBS zegt dat de treinbegeleider werd aangesproken en gesensibiliseerd over zijn verantwoordelijke taken in de trein. Hij kreeg hiervoor bijkomende ondersteuning.

De NMBS betreurt het voorval maar betaalt de taxikosten niet terug.

Op de vraag op welke gronden ze niet overgaat tot terugbetaling van de taxikosten, verwijst de NMBS naar twee elementen:

- De klant geeft zelf toe door verstrooidheid in de verkeerde trein te zijn gestapt. De NMBS raadt haar reizigers aan om goed naar de aankondigingen te luisteren en om voor het instappen het infoscherm op het perron te checken;
- In het eindstation werd de klant wakker gemaakt door de treinbegeleider. Hij heeft de klant erop gewezen dat hij moest uitstappen. De klant negeert de raad en valt vermoedelijk terug in slaap. De treinbegeleider heeft dus zijn taken bij het beëindigen van de trein uitgevoerd.

De NMBS herhaalt dat ze geen positief gevolg geeft aan de vraag tot terugbetaling van de taxikosten.

Door vertragingen zijn er versporingen en dit kan verwarring creëren bij de reizigers. Met de raad aan haar reizigers om aankondigingen en infoborden goed in de gaten te houden, erkent de NMBS deze mogelijke verwarring bij haar klanten. In zo'n situatie, een vertraging in combinatie met een versporing, was de klant even verstrooid.

Kleine vergissingen zijn maar al te menselijk en dienen dus verschoonbaar te zijn. Ze mogen geen grond zijn om de klant te ontzeggen waar hij recht op heeft.

Bij het beëindigen van de laatste rit dient de treinbegeleider zich ervan te vergewissen dat alle reizigers zijn uitgestapt. Het feit dat de klant zich nog steeds in de trein bevond, bewijst dat de treinbegeleider zich onvoldoende van deze taak heeft gekweten.

Terecht werd de treinbegeleider aangesproken en gesensibiliseerd over zijn verantwoordelijke taken en werd hem bijkomende ondersteuning gegeven. Met deze daad geeft de NMBS impliciet toe dat er een fout werd gemaakt.

Enerzijds roept de NMBS haar treincontroleur

op het matje. Anderzijds wijst de NMBS een redelijke vraag tot vergoeding van de klant af omdat dezelfde treinbegeleider wel zijn taken zou hebben uitgevoerd. De NMBS nam haar verantwoordelijkheid op ten opzichte van haar personeel. Ze laat echter na haar verantwoordelijkheid op te nemen ten aanzien van de klant.

De vraag tot terugbetaling van de taxikosten is conform artikel 36 §3 van de vervoersvoorwaarden van de NMBS. Om niet over te gaan tot de terugbetaling van de taxikosten van de klant geeft de NMBS redenen op die niet gegrond zijn.

De ombudsvrouw raadt dan ook aan om het bedrag van 200 euro over te schrijven op de rekening van de klant en hem excuses aan te bieden voor de onaangename ervaring.

Bij haar afwijzing van dit voorstel herhaalt de NMBS haar eerder ingenomen standpunt.

De reglementering in verband met treinbegeleiding is nochtans duidelijk. Bij het beëindigen van een trein zal de boordchef, eventueel bijgestaan door het controlepersoneel, nagaan of alle reizigers uitgestapt zijn (Handboek van de treinbegeleider - Deel 3, hoofdstuk 4). Een klant bevond zich aan boord van een beëindigde en uitgeweken trein. De NMBS maakte dus een fout en ze geeft dit ook zelf toe.

Door deze fout bevond de klant zich 's nachts in een spoorbundel. Om terug thuis te geraken diende hij een taxi te nemen. Het lijkt ons dus billijk dat de NMBS de taxikosten aan de klant vergoed.

Het advies van de ombudsvrouw luidt dan ook als volgt: *'De NMBS schrijft een bedrag van 200 euro over op de rekening van de klant. De NMBS biedt de klant haar excuses aan voor de onaangename ervaring.'*

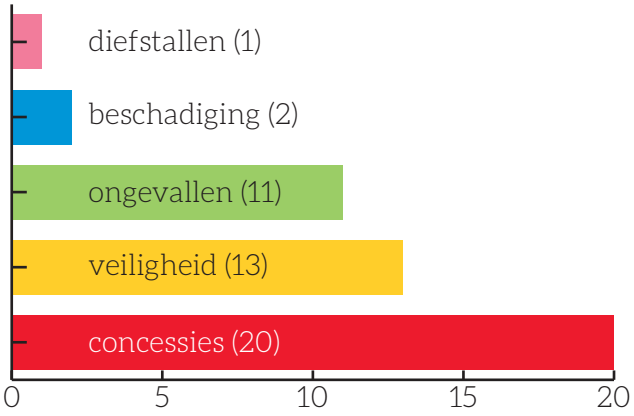
De NMBS verwerpt dit advies. Zij stelt dat er geen bijkomende elementen zijn waardoor zij haar eerder ingenomen standpunt zou wijzigen. Volgens haar heeft de treinbegeleider vanuit een veiligheidsperspectief misschien (sic) wel niet correct gehandeld ten aanzien van de interne reglementering. Hij controleerde immers geen tweede keer of de klant de trein effectief had verlaten. Vanuit een perspectief van dienstverlening vindt de NMBS dat haar personeel echter wel degelijk de nodige service verleende.

Door deze fout bevond de klant zich 's nachts in een spoorbundel. Om terug thuis te geraken diende hij een taxi te nemen. Het lijkt ons dus billijk dat de NMBS de taxikosten aan de klant vergoed.

3.4. Diversen

Onder deze groep ressorteren 47 klachten (3% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



In deze categorie gaan de meeste klachten over de parkings die worden uitgebaat door B-Parking, een dochter van NMBS. Gebruikers klagen over beleidsmatige aspecten, zoals het feit dat iemand met een abonnement voor de trein geen 5- of 10-beurtenkaart kan krijgen voor de parking, enkel een abonnement voor minstens 1 week tot maximum 1 jaar. Andere klachten gaan onder andere over plaatsgebrek en technische problemen.

Ook over de instapprocedure komen nog geregeld klachten. Hier spreekt vooral de frustratie van klanten die niet meer op de trein mogen (door de enige nog open deur) nadat de treinbegeleider het vertreksignaal gaf of die een boete kregen omdat ze de instapweigering negeerden.

De ombudsvrouw legt dan aan die reizigers uit dat de treinbegeleider niet van deze regels kan afwijken in het belang van de veiligheid van zowel de reizigers als die van het boordpersoneel.

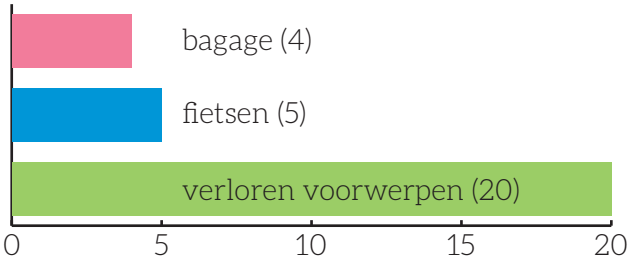
De ombudsdienst formuleerde in 2014 geen nieuwe adviezen in de categorie diversen.

Hier spreekt vooral de frustratie van klanten die niet meer op de trein mogen (door de enige nog open deur) nadat de treinbegeleider het vertreksignaal gaf...

3.5. Bagage, fietsen & colli

In 2014 bereiken de ombudsdienst 29 klachten (of 1,9 % van het totaal aantal klachten) met als onderwerp:
- verloren en vergeten voorwerpen in de trein;
- problemen met fietsen;
- het verlies en de beschadiging van bagage.

Klachtenpakket per categorie



Volgende voorwerpen worden regelmatig in de trein of het station achtergelaten: rugzakken, smartphones, jassen, portefeuilles, hoofddeksels, sleutels, boeken, sjaals en handtassen.

Van de klachten over verloren voorwerpen die de ombudsdienst bereikten werd de meerderheid nooit teruggevonden. 30% werd wel gerecupereerd. In 20% van de gevallen geraakte een eerder door de NMBS teruggevonden voorwerp opnieuw zoek vooraleer het aan de klant kon worden teruggeven. In die gevallen compenseerde de NMBS de klant op voorwaarde dat deze facturen kon voorleggen van de bewuste items.

De ombudsdienst formuleerde in 2014 aan de hand van de ontvangen klachten geen nieuwe adviezen over deze categorie.

3.6. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst

Klagers die volgens het artikel 11§2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsdienst: die is in dergelijk geval onbevoegd.
Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld.

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, enzovoort.

Deze klachten worden aan de bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

Team

Van links naar rechts: Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Thierry Swaelens, Fabienne Roggen, Ludovine Delvaux, Brigitte Bauwens, Kristof Goossens.

Sonia Denis en Pascal Vandenmeersschaut waren niet aanwezig tijdens de fotoshoot.

ombudsdienst voor
de treinreizigers

Hoe kunt u de ombudsdienst bereiken?

Ombudsdienst voor de treinreizigers
Kantersteen 4, 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

www.ombudsmanrail.be

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

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

Fax 02/525 40 10

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

de ombudsdienst bemiddelt kosteloos