

JAARVERSLAG

2003

DE OMBUDSMAN

BIJ DE NMBS



# JAARVERSLAG

## 2003

DE OMBUDSMAN  
BIJ DE NMBS

# INHOUD

VOORWOORD	6
DEEL EEN: INLEIDING	7
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	11
1. Aantal dossiers	12
2. Reden van de klachten	16
3. Resultaten	18
4. Adviezen	20
4.1. Algemene beschouwingen	20
4.2. Aantal dossiers met advies	21
4.3. Resultaten	22
4.4. Evolutie bij de adviezen	23
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	25
1. Evolutie van het klachtenaantal	26
1.1. Vervoerbewijzen	32
1.1.1. Binnenlandse vervoerbewijzen	33
1.1.2. Treinkaarten	35
1.1.3. Diverse passen	42
1.1.4. Internationale vervoerbewijzen	46
1.1.5. Andere vervoerbewijzen	48
1.1.6. Adviezen over Vervoerbewijzen	51

1.2.	Treindienst	59
1.2.1.	Vertragingen en aansluitingen	60
1.2.2.	Samenstelling	61
1.2.3.	Afschaffingen	65
1.2.4.	Treinaanbod	68
1.2.5.	Dienstregelingen	71
1.2.6.	Adviezen over Treindienst	73
1.3.	Integrale kwaliteitszorg	82
1.3.1.	Algemene Voorwaarden	83
1.3.2.	Dienstverlening	86
1.3.3.	Infrastructuur	87
1.3.4.	Informatie	94
1.3.5.	Personeel	101
1.3.6.	Reserveringen	107
1.3.7.	Aankondigingen	111
1.3.8.	Adviezen over IKZ	113
1.4.	Diversen	120
1.5.	Bagage, Fietsen en Colli	122
1.5.1.	Verloren voorwerpen	123
1.5.2.	Fietsen	125
1.5.3.	Adviezen over Bagage, Fietsen en Colli	128
2.	Andere dossiers gericht aan de ombudsman	132
	<b>DEEL VIER: BESLUIT</b>	<b>133</b>

# VOORWOORD

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

Dit is het elfde jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2003.

# DEEL EEN

## INLEIDING

Foto NMBS.



Voor de elfde keer brengt de ombudsman bij de NMBS verslag uit over zijn voorbije werkjaar.

In de maalstroom van alle gebeurtenissen die van invloed waren op de NMBS en die weerklank hebben gevonden in de media en op allerlei andere fora, werd er bijna aan voorbijgegaan dat dit bedrijf ondertussen werk maakt van de dagelijkse dienstverlening aan de reiziger, op zich al een meer dan complex gebeuren.

Het is op dat vlak verheugend vast te stellen dat degene die het nauwst betrokken is bij dit gebeuren, namelijk de trouwe reiziger die intens gebruik maakt van de diensten van de NMBS, in de globale beoordeling bij de periodieke kwaliteitsenquêtes duidelijk en over de hele lijn te kennen geeft dat er voor hem een merkbare verbetering is. Wat opnieuw opvalt, zijn de gunstige beoordelingen die gegeven worden aan het personeel, zowel stations- als treinpersoneel (met een score van 7,70 op 10).

Zoals normaliter kon verwacht worden (zie onder andere de jaarverslagen 2001, blz. 150 en 2002, blz. 86), stabiliseert het aantal klachten zich. Dat heeft zeker te maken met een grotere bekendheid en impact van de Centrale Klantendienst die op de eerste lijn steeds duidelijker aanwezig is.

Een andere factor die ongetwijfeld speelt is het gevolg van de steeds nauwere contacten die de ombudsman onderhoudt met de NMBS en die als constructief te bestempelen zijn. Daardoor kan een signaal dat de ombudsman ontvangt en om een tussenkomst van de NMBS vraagt, zeer snel vertaald worden in bijkomende acties van de NMBS. Zonder de volledige procedurele weg af te leggen, wordt dan in nauwe samenwerking met het management overlegd hoe de gemelde of vastgestelde knelpunten kunnen worden overwonnen. Dit is uiteraard enkel mogelijk door een werkrelatie die stoelt op voldoende wederzijds vertrouwen en inzicht. Wat vroeger zou uitgelopen zijn op een reeks klachten, kan nu snel en in overleg aangepakt worden.

De trouwe lezer van het verslag zal eveneens merken dat in de structuur ervan een wijziging werd doorgevoerd. Het hoofdstuk dat de adviezen behandelde, zit nu wat de cijfergegevens betreft verwerkt in het statistische gedeelte vooraan. De adviezen zelf worden ondergebracht bij het hoofdstuk waar ze inhoudelijk thuishoren.

En tot slot... ja, inderdaad, de ombudsman kijkt nog altijd uit naar dat langverwachte nieuwe beheerscontract. Het lijkt er langzamerhand op dat we er eentje zullen overslaan.

## HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

### U schrijft:

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

### U faxt:

02/525 40 10

### U belt:

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

### U mailt:

Nederlandstalig	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>
Franstalig	<a href="mailto:mediateur@sncb.be">mediateur@sncb.be</a>
Duitstalig	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>

### U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

## DEEL TWEE

# STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

## 1. AANTAL DOSSIERS

In de voorbije twaalf maanden heeft de ombudsdienst 2458 klachtendossiers aangelegd. Daarvan waren er 119 onontvankelijk. Er werden dus 2339 dossiers in behandeling genomen.

Er werden 6 dossiers neergelegd die door meerdere klanten werden ondertekend, in totaal 216. Daardoor richtten zich globaal gesteld in 2003 in totaal 2668 personen tot de ombudsman, waarvan 2549 op ontvankelijke wijze.

Daar moeten nog de telefonische contacten aan toegevoegd worden.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot het aantal behandelde dossiers (2339).

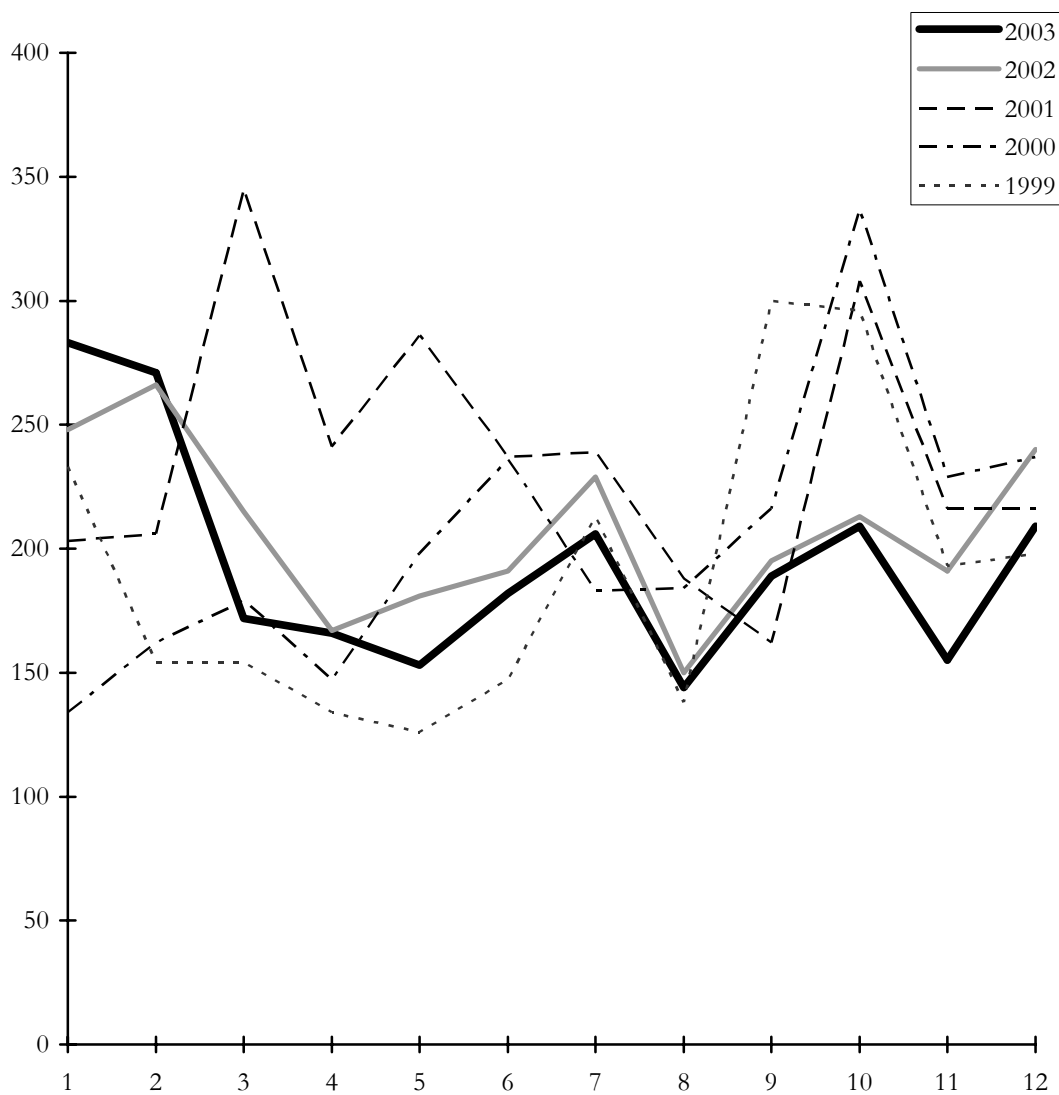
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

Dossiers	01-01-99 tot 23-12-99	24-12-99 tot 31-12-00	01-01-01 tot 31-12-01	01-01-02 tot 31-12-02	01-01-03 tot 31-12-03
Nederlands	1.537	1.565	1.916	1.604	1.618
Frans	751	851	931	882	721
<b>Totaal</b>	<b>2.288</b>	<b>2.416</b>	<b>2.847</b>	<b>2.486</b>	<b>2.339</b>
	Jaarverslag '99	Jaarverslag '00	Jaarverslag '01	Jaarverslag '02	Jaarverslag '03

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

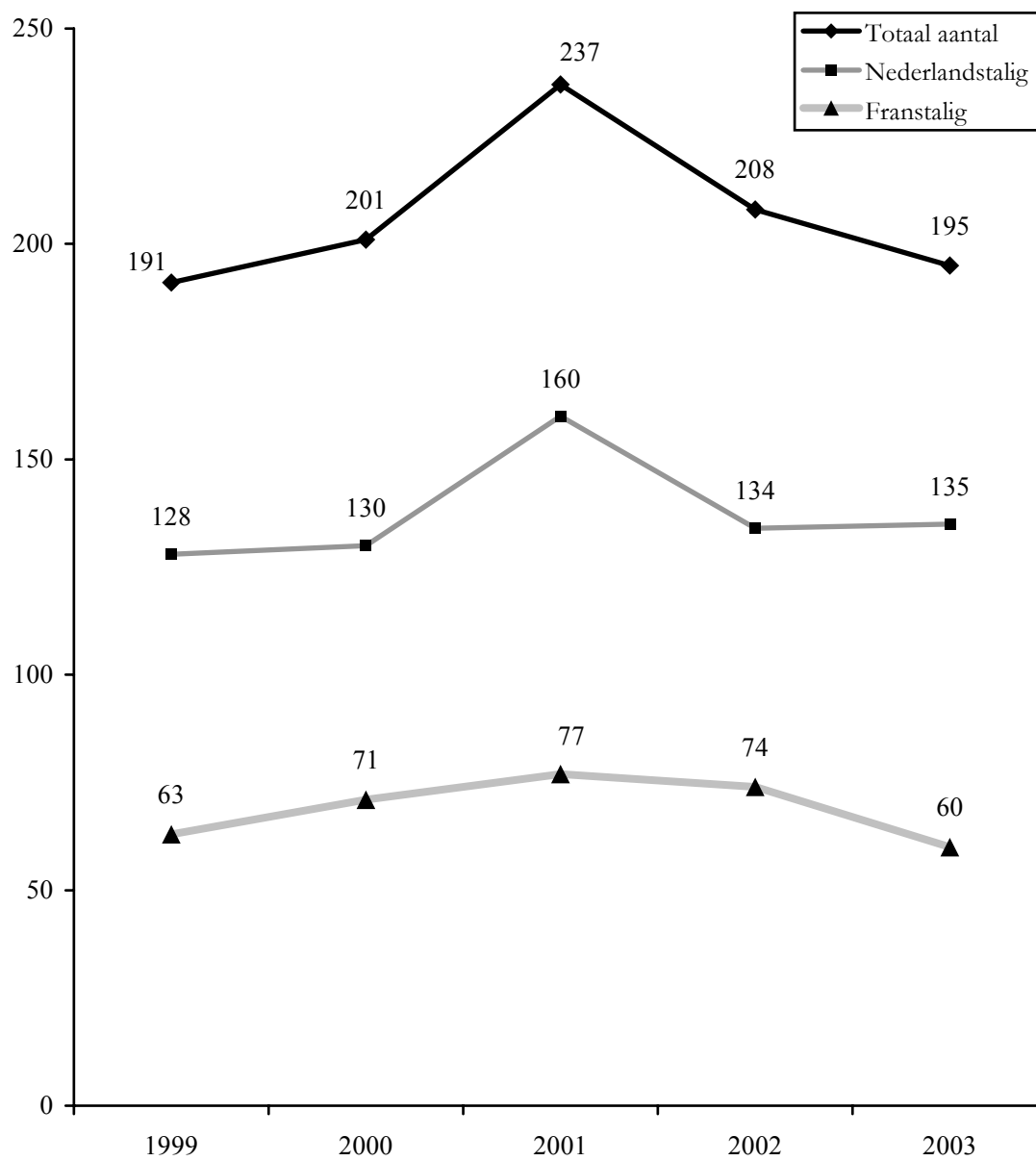
## Evolutie van het klachtenaantal

Aantallen per maand van 1999 tot 2003



## Evolutie van het klachtenaantal

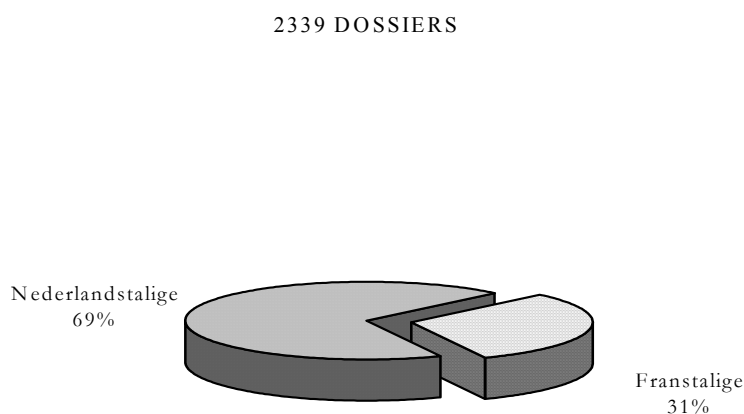
Gemiddelden per kalendermaand sinds 1999



## De dossiers 2003

Er werden in het voorbije jaar dus 2339 dossiers behandeld, te weten:

- 1618 Nederlandstalige<sup>1</sup> en
- 721 Franstalige dossiers.



Daarnaast wordt de dienst ook minstens 8000 keer telefonisch gecontacteerd.

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

Tijdens dit werkjaar speelde de klant vaak in op informatie uit de media, onder andere met betrekking tot de nieuwe formules waarmee de NMBS haar trouwe klanten fideliseert (Waardebonnen, elektronische portefeuille), de gewijzigde gebruiksmodaliteiten van de Bonus Pass en de 'gratis' treinkaart voor ambtenaren. Eens te meer is gebleken dat de krant 'Metro' op korte tijd is uitgegroeid tot een belangrijke bron van informatie voor de klant.

Dikwijls kan de ombudsman de klant meteen helpen. In het andere geval wordt de klant doorverwezen naar de bevoegde NMBS-dienst of naar de website.

---

<sup>1</sup> De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.

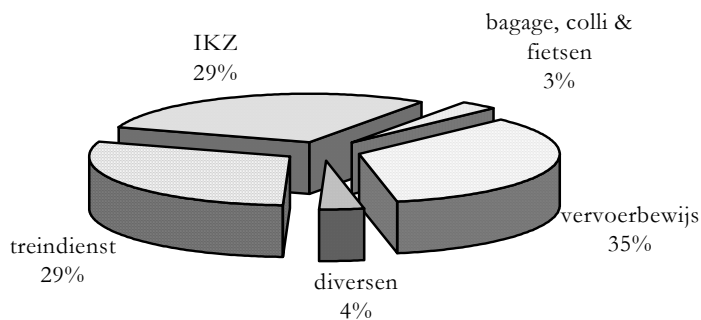
## 2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2339 klachten van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

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

- 808 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 690 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 684 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 84 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)
- 73 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli

### Klachtenpakket per groep



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

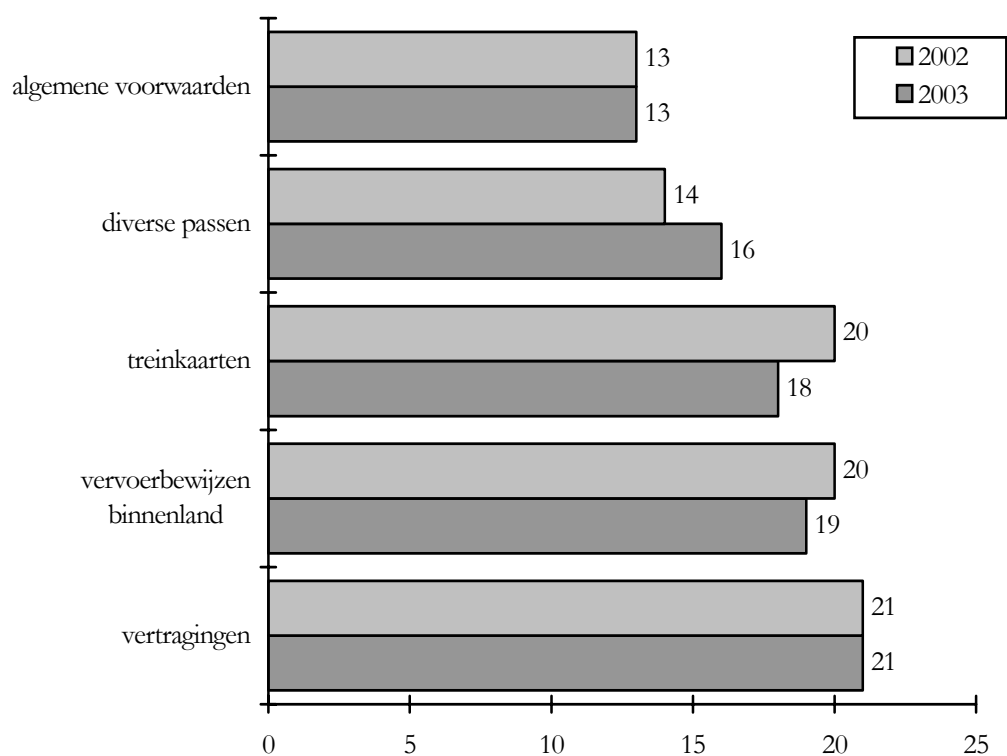


## Top vijf per categorie

Wat het klachtenaantal betreft, scoren in 2003 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	255
- vervoerbewijzen binnenland:	223
- treinkaarten:	219
- diverse passen:	194
- algemene voorwaarden:	156

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

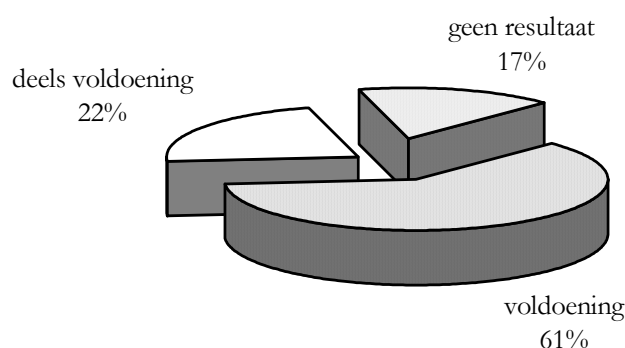


### 3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 2339 nieuwe dossiers aangelegd waarvan er, eind december 2003, nog 360 in behandeling zijn.

In de 1979 afgewerkte dossiers is er:

- 1210 keer voldoening
- 439 keer deels voldoening
- 330 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 83% dus van de NMBS een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

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

In 61% van de gevallen wordt de concrete vraag van de klant door de NMBS naar behoren ingelost.

In 22% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger:

- het feit dat hij een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Het feit dat de klant verneemt waarom zijn trein geregeld vertraging oploopt, en dat hij daar in zekere mate begrip voor kan opbrengen, belet niet dat de trein vertraging blijft maken;
- soms kan het probleem van de klant slechts gedeeltelijk opgelost worden. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de NMBS slechts een krappe aansluitingsregeling kan aanbieden waarmee in een beperkt aantal gevallen één trein gedurende een tweetal minuten zal wachten op een andere trein. Voor grotere vertragingen wordt dan geen oplossing geboden. Ander voorbeeld: een klant vraagt een vorm van compensatie en de NMBS komt (slechts) gedeeltelijk tegemoet.

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

Bij 17% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

## 4. ADVIEZEN

### 4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

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

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

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

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

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

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

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

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

## 4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

De ombudsman bracht vorig werkjaar 19 adviezen uit, waarvan:

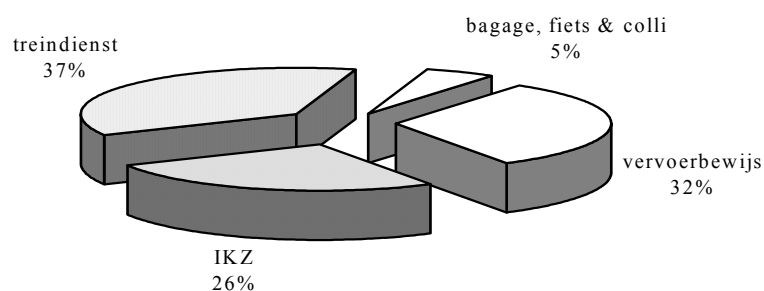
- 9 in Nederlandstalige
- 10 in Franstalige dossiers

De NMBS heeft ondertussen op alle uitgebrachte adviezen gereageerd. Alle adviezen zijn dus afgewerkt.

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 19 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 7 met betrekking tot de treindienst
- 6 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 5 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 1 betreffende bagage, fietsen en colli

Adviezen per groep



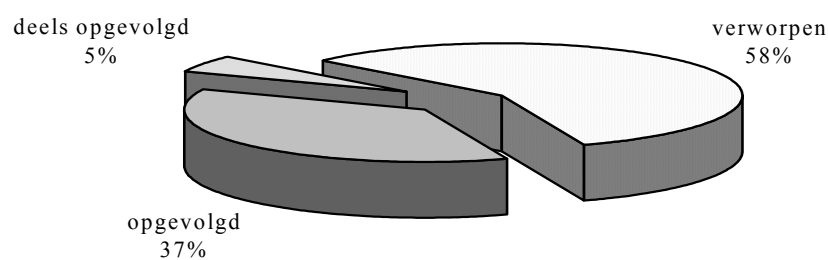
De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

### 4.3. RESULTATEN

Van de 19 afgewerkte adviezen van het voorbije werkjaar werden er

- 11 door de NMBS afgewezen
- 7 opgevolgd
- 1 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS in 42% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 58% van de adviezen werd verworpen.



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

#### 4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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

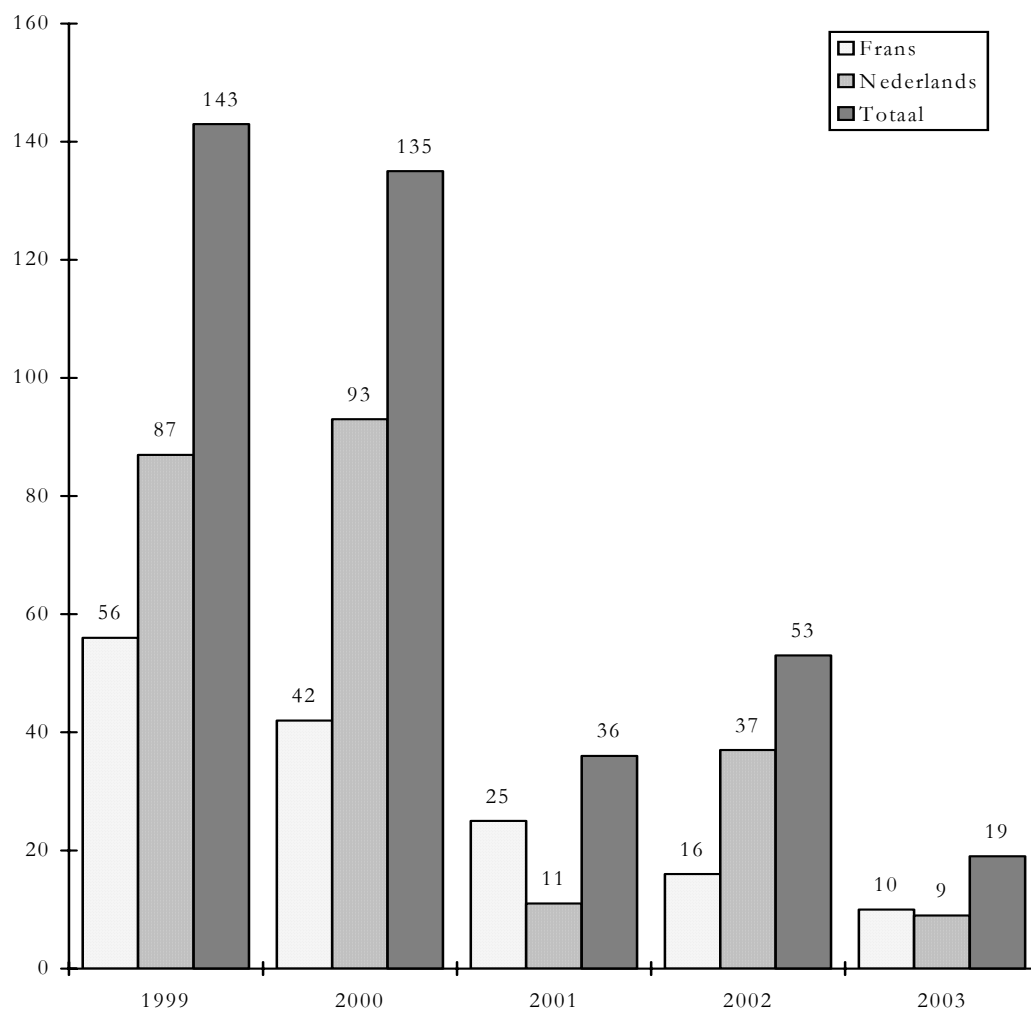


Foto NMBS



## DEEL DRIE

# KLACHTENANALYSE

## 1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

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

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

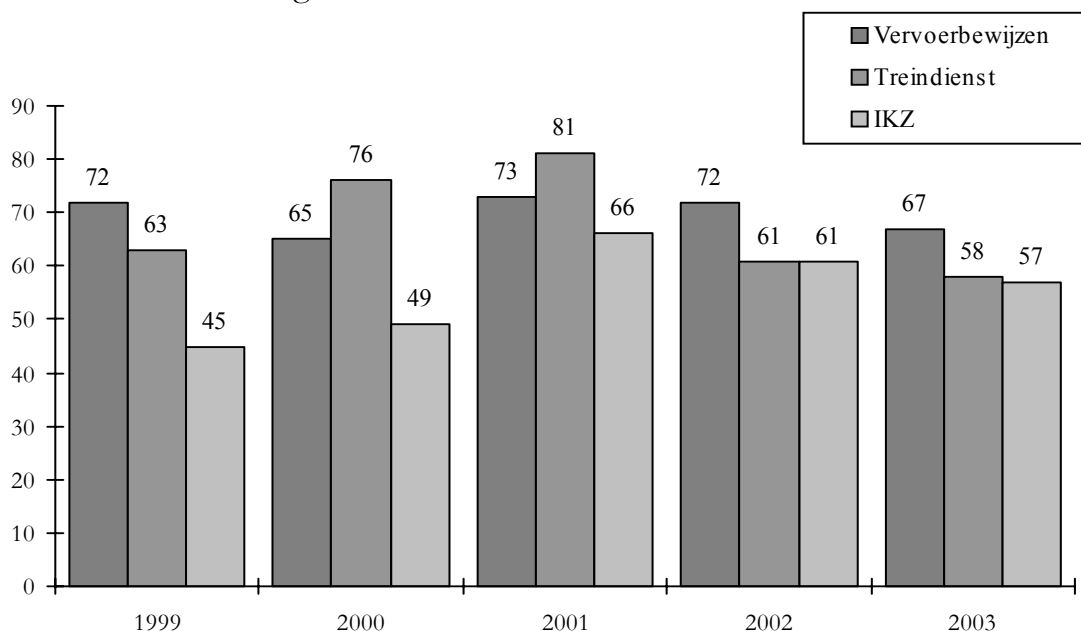
### Evolutie van de grootste klachtengroepen

De 'vervoerbewijzen' halen in 1999 een maandgemiddelde van 72 dossiers; voor 2000 zijn er maandelijks 65 dossiers terwijl er in 2001 gemiddeld 73 klachten per maand over vervoerbewijzen worden genoteerd. In 2002 worden daarover maandelijks 72 dossiers geopend. In 2003 zijn er dat gemiddeld 67 per maand.

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 63 in 1999; er zijn maandelijks 76 dossiers in 2000, 81 in 2001, 61 in 2002 en 58 in 2003.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 1999 is 45; in 2000 wordt dat 49 terwijl we in 2001 maandelijks 66 dossiers tellen. In 2002 bedraagt het maandgemiddelde 61. Tenslotte wordt 2003 afgesloten met gemiddeld 57 dossiers per maand.

### Grafiek van de maandgemiddelden



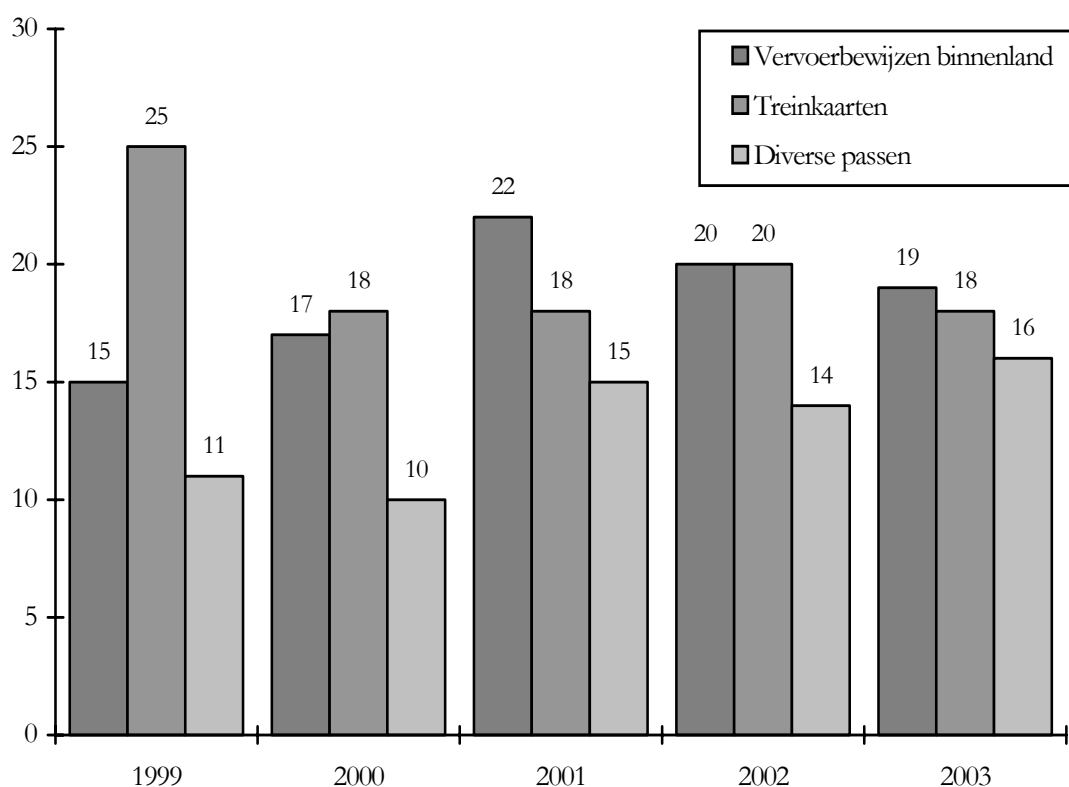
## Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 1999 bedraagt het maandgemiddelde ‘vervoerbewijzen binnenland’ 15 dossiers waarna in 2000 en 2001 maandelijks respectievelijk 17 en 22 dossiers worden genoteerd. In 2002 zijn er gemiddeld 20 dossiers per maand terwijl 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 19 dossiers per maand over dit onderwerp.

Het maandgemiddelde betreffende ‘treinkaarten’ is 25 in 1999, 18 in zowel 2000 als 2001, 20 in 2002 en 18 in 2003.

De ‘diverse passen’ tellen in 1999 een maandgemiddelde van 11 dossiers waarna in 2000 het gemiddeld aantal dossiers over dit onderwerp 10 bedraagt. In 2001 noteren we maandelijks gemiddeld 15 dossiers, in 2002 zijn er dat 14 en in 2003 zijn er in deze categorie maandelijks gemiddeld 16 dossiers geopend.

## Grafiek van de maandgemiddelden



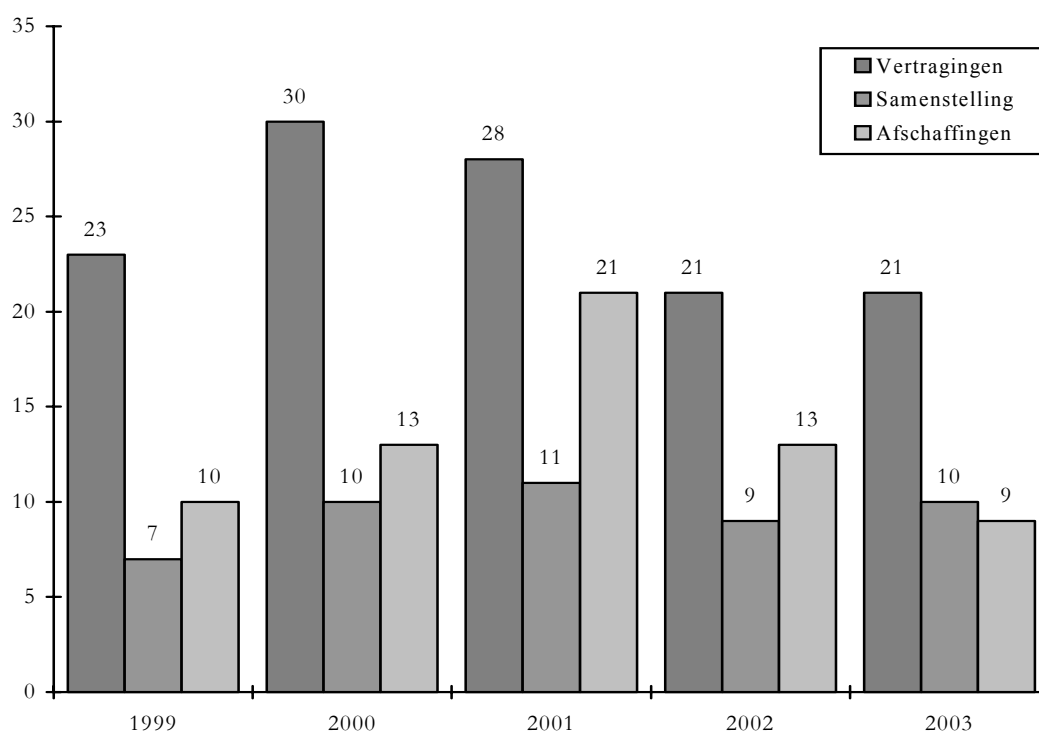
## Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 1999 zijn er gemiddeld 23 dossiers per maand over ‘vertragingen’ waarna dit in 2000 stijgt tot 30 dossiers. In 2001 bedraagt het maandgemiddelde 28 dossiers terwijl zowel 2002 als 2003 wordt afgesloten met een maandgemiddelde van 21 dossiers.

In 1999 worden er voor ‘samenstelling’ gemiddeld 7 dossiers per maand genoteerd, in 2000 stijgt dit tot gemiddeld 10 dossiers per maand om in 2001 verder op te lopen tot gemiddeld 11 dossiers per maand. Nadat in 2002 hierover maandelijks gemiddeld 9 dossiers worden aangelegd, wordt 2003 afgesloten met gemiddeld 10 dossiers per maand over dit onderwerp.

De rubriek ‘afschaffingen’ telt in 1999 gemiddeld 10 dossiers per maand. In 2000 worden er in deze categorie maandelijks gemiddeld 13 dossiers geopend terwijl dit in 2001 oploopt tot 21. 2002 wordt afgesloten met gemiddeld 13 dossiers per maand. In 2003 daalt dit tot gemiddeld 9 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



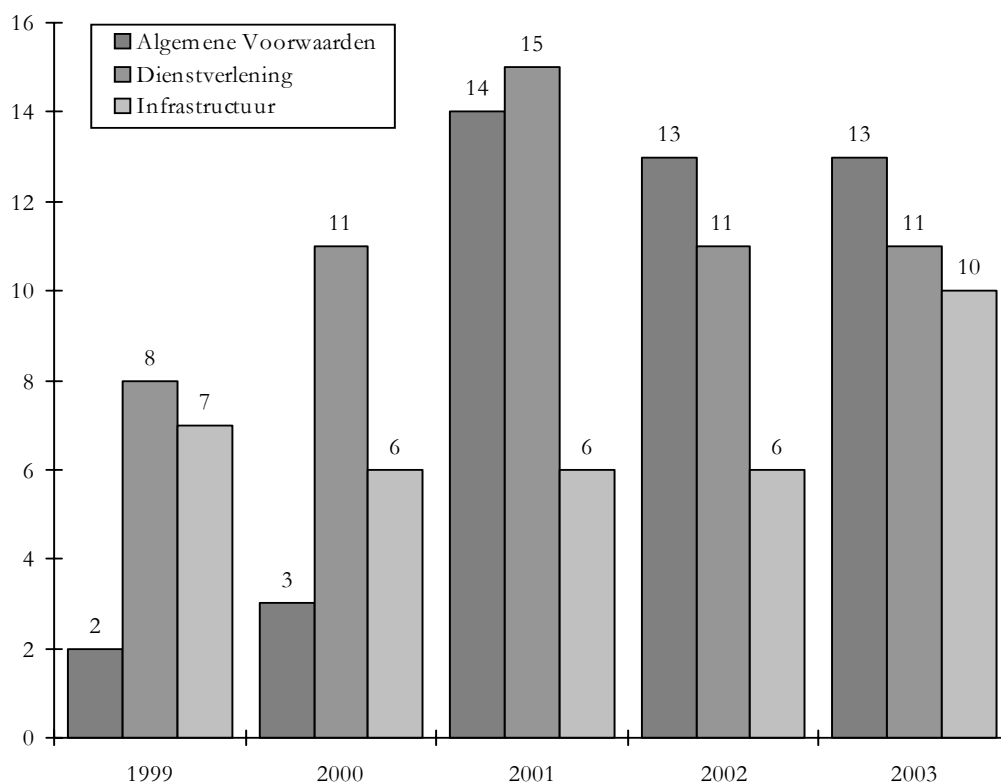
## Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De rubriek 'algemene voorwaarden' haalt in 1999 een maandgemiddelde van 2 dossiers. In 2000 zijn er dit 3 maar in 2001 loopt dit op tot 14 dossiers. In zowel 2002 als 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 13 dossiers per maand over dit onderwerp.

Dossiers over 'dienstverlening' halen in 1999 een maandgemiddelde van 8, in zowel 2000 als 2001 stijgt dit respectievelijk tot gemiddeld 11 en 15 dossiers per maand. Zowel in 2002 als 2003 wordt met maandelijks 11 dossiers over hetzelfde onderwerp een zelfde niveau gehaald als in 2000.

De rubriek 'infrastructuur' haalt in 1999 een maandgemiddelde van 7. Zowel 2000, 2001 als 2002 halen een maandgemiddelde van 6 dossiers. In 2003 loopt dit op tot gemiddeld 10 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



## Evolutie van de klachten per categorie

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

categorie	jaarsverslag 1999 (1)	jaarsverslag 2000 (2)	jaarsverslag 2001 (3)	jaarsverslag 2002 (3)	jaarsverslag 2003 (3)
Vertragingen	281	356	337	253	255
Vervoerbewijzen binnenland	178	208	264	244	223
Treinkaarten	295	217	221	239	219
Diverse passen	134	122	174	165	194
Algemene voorwaarden	22	32	172	153	156
Internationale vervoerbewijzen	148	164	163	157	131
Dienstverlening	95	127	176	127	126
Samenstelling van de treinen	87	121	133	113	118
Infrastructuur	87	71	69	76	117
Informatie	148	161	153	139	116
Afschaffing van treinen	117	155	249	150	106
Personeel	80	98	116	133	92
Treinaanbod	173	165	95	102	74

(1) periode van 1 januari tot 23 december 1999

(2) periode van 24 december 1999 tot 31 december 2000

(3) periode van 1 januari tot 31 december

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

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

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

## Kaderteksten

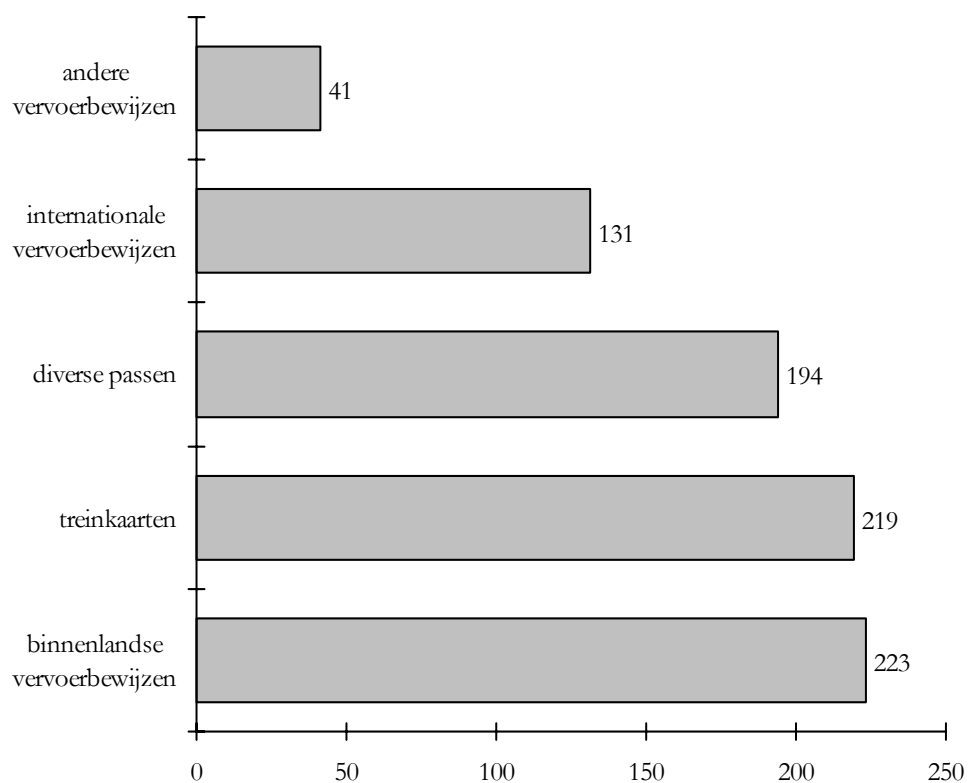
De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van NMBS-teksten over het onderwerp.
---

## 1.1. VERVOERBEWIJZEN

Met 808 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 35% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de grootste klachtengroep. Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- diverse passen
- internationale vervoerbewijzen
- andere vervoerbewijzen

### Klachtenpakket per categorie





### 1.1.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

In de klachtengroep ‘vervoerbewijzen’ zijn de binnenlandse vervoerbewijzen in 2003 de grootste categorie.

De klachten hierover zijn heel divers; ze gaan er bijvoorbeeld over:

- dat de klant aan het loket of in de trein niet de goedkoopste reisformule of de gewenste korting krijgt. Er wordt hem bijvoorbeeld een heen-en-terugbiljet tegen vol tarief afgeleverd in plaats van een weekendbiljet;
- dat de klant om uiteenlopende redenen geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen (helemaal geen geldig biljet of een biljet voor een lagere rijtuigklasse) waarbij de treinbegeleider een supplement aanrekent (maakloon of forfaitaire toeslag) of een formulier C 170 opstelt;
- dat de klant problemen ondervindt bij terugbetalingen van geheel of gedeeltelijk ongebruikte biljetten;
- dat de klant tijdens de treinreis zijn recht op een korting niet kan staven met de vereiste kortingskaart omdat hij die vergat, de kaart vervallen is, of omdat het de kaart van een familielid blijkt te zijn.

In veel gevallen kan de ombudsman de klacht op een billijke manier regelen wanneer uit de argumenten van de klant zijn goede trouw blijkt.

#### Biljettenautomaten

In 2003 krijgt de ombudsman ook een aantal klachten over moeilijkheden die de klanten ondervinden bij de aankoop van biljetten via de automatische biljettenverdelers.

In de eerste plaats is het de bedoeling via deze automatische biljettenverdelers de loketten te ontlasten tijdens een grote toeloop van reizigers in de stations. De NMBS hoopt op deze manier in te spelen op het minimaliseren van de wachttijden voor de klanten aan de loketten.

Klanten die een biljet via deze automaten (pogen te) kopen, uiten er soms hun ongenoegen over dat de betaling wel wordt aanvaard, maar dat ze geen biljet ontvangen. Andere klanten slaagden er niet in een biljet aan te kopen wegens problemen met de voorhanden zijnde betaalmodule.

Om hieraan een oplossing te bieden werd in de loop van 2003 beslist de kaartlezers te vervangen door een nieuw procédé. De leverancier van deze nieuwe kaartlezer garandeert de NMBS 100% slaagkans. De installatie van deze nieuwe betaalmodule gebeurt geleidelijk

aan. In de meeste grote stations werd ze reeds geïnstalleerd in de aanwezige biljettenverdelers.

De NMBS verkocht in 2003 via de automatische biljettenverdelers ongeveer 700 000 biljetten. In een 2000-tal gevallen liep er iets fout. Niet altijd ligt het probleem bij de biljettenverdelers. De meeste foutieve biljetten worden afgeleverd doordat de klant verkeerde opdrachten gaf aan de automaat. Er moet gezegd dat deze biljettenautomaten een software-programma hebben dat vanuit het standpunt van klantvriendelijkheid voor grote verbetering vatbaar is. Op uitzondering van een tiental dossiers werden alle aanvragen tot terugbetaling op eenvoudige vraag van de klant toegestaan. Na tussenkomst van de ombudsman kregen de overige dossiers een positief gevolg.

## 1.1.2. TREINKAARTEN

Op 1 januari 2003 besliste de NMBS om de Bonus Passactie, die reeds loopt sinds 1 mei 1997, te vervangen door een getrouwheidsactie ten voordele van de houders van een treinkaart. Houders van schooltreinkaarten, Campuskaarten, nettreinkaarten, nettreinkaarten bedrijf en trajecttreinkaarten volledig ten laste van de werkgever komen voor deze laatste actie niet in aanmerking.

Aan treinkaarthouders die in de loop van 2003 hun treinkaart valideerden en treinkaarthouders die in de loop van 2002 hun treinkaart valideerden voor 12 maanden (en waarvan het valideringsbiljet dus nog gedeeltelijk geldig was in 2003), werd een prijsvermindering toegekend die ze in rekening konden brengen bij de aankoop van vervoerbewijzen voor het binnenlands verkeer.

De door de NMBS aangeboden korting bedroeg:

- 10,0% van de prijs van een jaarvalidering;
- 8,0% van de prijs van een validering voor drie maanden;
- 7,5% van de prijs van een maandvalidering;
- 5,8% van de prijs van een weekvalidering of een Railflex.

Deze korting werd steeds berekend op de volle prijs van de treinkaart en niet op de prijs die de klant betaalt na tegemoetkoming door de werkgever. (De bustrajecten van TEC/DE LIJN, het volledige net van DE LIJN of de stadsgebieden van MIVB/TEC/DE LIJN komen niet in aanmerking).

In een eerste fase (van 1 januari tot 30 juni 2003) kende de NMBS deze kortingen toe onder de vorm van Waardebonnen die zij de klanten automatisch per post toestuурde en die de klanten konden inruilen aan het loket bij aankoop van binnenlandse vervoerbewijzen.

Deze Waardebonnen, telkens voor een maximumbedrag van 25 euro, vormden voor bepaalde klanten echter een probleem. Gezien het vrij hoog bedrag van de bon en het feit dat deze nooit gedeeltelijk in geld werden terugbetaald, waren ze soms verplicht één of meerdere andere vervoerbewijzen te kopen voor een bedrag gelijk aan of hoger dan het bedrag van de Waardebon.

De NMBS kwam aan dat probleem tegemoet door de klant aan het loket Reischeques (per meervoud van 5, 10 of 20 euro) te geven indien hij vervoerbewijzen aankocht voor een bedrag lager dan de waarde van de Waardebon.

Vanaf 1 juli 2003 werd de toekenning van de korting in Waardebonnen stopgezet en werd de korting automatisch geregistreerd in een persoonlijke elektronische portefeuille, die de NMBS voor alle betrokken treinkaarthouders creëerde. Deze portefeuille werd gevoed in functie van de valideringen vanaf 1 juli; telkens de klant aan het loket een binnenlands vervoerbewijs koopt, wordt het saldo erop verminderd met het bedrag van het vervoerbewijs wanneer de klant dat wenst. Enkel voor de jaartreinkaarthouders gold

de bijzonderheid dat hun korting van 10% automatisch werd afgetrokken bij de validering.

De kortingen in de elektronische portefeuille konden worden opgespaard en het saldo kon continu worden geraadpleegd via internet, in de stations en via sms.

Inmiddels werd beslist om deze getrouwheidsactie via de elektronische portefeuille te verlengen in 2004. Meer details over het verloop van de hele omschakeling én over de problemen die daarmee gepaard gingen, vindt u onder punt 1.1.3. 'Diverse Passen'.

## Elektronische portefeuille

Teneinde de duurzame mobiliteit te bevorderen, heeft de Raad van Bestuur van de NMBS op 1 januari 2003 beslist, een actie te lanceren ten voordele van de houders van een treinkaart geldig voor het woon- werkverkeer.

In een eerste fase neemt dit voordeel de vorm aan van Waardebonnen die de klant automatisch thuis via de post ontvangt. Vervolgens zal de NMBS voor elke treinkaarthouder een persoonlijke elektronische portefeuille creëren, zodat hij van deze getrouwheidsactie zal genieten, zonder dat hij hiervoor zelf iets hoeft te doen. Deze portefeuille richt zich tot alle houders van een treinkaart geldig voor het woon- werkverkeer met uitzondering van de nettreinkaarten bedrijf, de treinkaarten die via het derdebetalersysteem volledig door de werkgever worden betaald, de schooltreinkaarten en de Campuskaarten.

Alle valideringen van voormelde treinkaarten geven recht op Waardebonnen (het percentage is afhankelijk van het type validering). Het bedrag van die korting wordt opgenomen in de portefeuille.

De klant kan gebruik maken van zijn portefeuille voor de aankoop van vervoerbewijzen van het binnenlands verkeer die afgegeven worden via Sabin (biljet, treinkaartvalidering, passen, enz). De portefeuille kan echter niet gebruikt worden voor de aankoop van een JUMP-biljet, een MTB-validering<sup>1</sup>, ... Wenst een klant gebruik te maken van een portefeuille, dan dient hij dit te melden aan het loket en zijn treinkaart te tonen als bewijs dat hij treinkaarthouder is en dat de portefeuille op zijn naam geactiveerd is. De toegang tot de elektronische portefeuille gebeurt door invoering van het treinkaartnummer van de klant.

Indien de klant de waarde van zijn elektronische portefeuille wenst te kennen, kan hij zich hiervoor tot het loket wenden.

---

<sup>1</sup> Inmiddels afgeschaft.

## Overmacht uit hoofde van de klant

Wanneer de NMBS haar commerciële verplichtingen niet naar behoren kan nakomen door omstandigheden buiten haar wil (gure weersomstandigheden, door derden veroorzaakte ongevallen, stakingen, ...), stelt zij alles in het werk om de klant toch op zijn bestemming te brengen. In dergelijke gevallen rekent de NMBS op het begrip van haar klanten voor de overmachtsituatie waarin zij zich bevindt en moeten haar klanten er de vertragingen en afgeschafte treinen bij nemen.

Wanneer de klant op zijn beurt door overmacht zijn treinkaart (tijdelijk) niet verder kan gebruiken, bijvoorbeeld omdat hij ziek is, door een ongeval of omdat hij van werk moet veranderen, kan hij op bitter weinig begrip rekenen vanwege diezelfde NMBS. Enkel wanneer hij vooraf valideerde en zijn treinkaart opzegt vóór de eerste geldigheidsdatum (wat vrij uitzonderlijk is), krijgt hij zijn geld integraal terug; zoniet neemt de NMBS een ons inziens buitensporige hap uit de betaalde prijs.

De NMBS houdt geen rekening met deze situatie van overmacht en gaat er van uit dat de klant steeds om persoonlijke redenen een gedeeltelijke terugbetaling vraagt. Zij rekent in alle gevallen administratiekosten aan en zij houdt daarnaast een deel in van de abonnementsprijs volgens 'het aantal dagen mogelijk gebruik'.

Wanneer de klant de overmacht staaft met een officieel document (medisch attest, bewijs van hospitalisatie, ...) lijkt een terugbetaling *pro rata temporis* volgens ons de enige billijke regeling.

Ook ligt de NMBS dwars wanneer de klant de terugbetaling laattijdig aanvraagt - dit wil zeggen niet bij het begin van de periode waarin de klant door omstandigheden onafhankelijk van zijn wil de trein niet meer neemt: zij gaat er namelijk van uit dat de klant zijn valideringsbiljet moet teruggeven de eerste dag van niet gebruik. De terugbetaling wordt slechts gerekend vanaf de datum waarop het valideringsbiljet effectief wordt ingeleverd.

In de hiervoor beschreven situaties is het voor de klant niet evident om naar een station te gaan en er zijn vraag om terugbetaling in te leiden. Volgens de NMBS zou hij er iemand anders mee kunnen (moeten) belasten om dat in zijn naam te doen, veeleer dan te wachten tot hij daar opnieuw zelf toe in staat is.

Bevreesd voor mogelijke misbruiken, houdt de NMBS de boot angstvallig af en wijst zij het principe van de *pro rata temporis* terugbetaling bij overmacht uit hoofde van de klant af.

Nadat de ombudsman daarover een advies<sup>1</sup> had uitgebracht, verklaarde de NMBS zich akkoord om dergelijke dossiers geval per geval ‘... *met open geest* ...’ te bekijken.

Na enig aandringen door de ombudsman heeft deze bijkomende evaluatie slechts enkele keren gefunctioneerd, en sindsdien heeft de NMBS zich schichtig teruggeplooid achter haar oude stellingen.

De NMBS kan toch niet uit het oog verliezen dat in de meeste gevallen de klant de draad van zijn commerciële relatie met de NMBS gewoon weer oppikt van zodra de overmachtsituatie ophoudt te bestaan. Commercieel zou het door de klanten als correct ervaren worden, mochten zij - zelfs mits betaling van administratieve kosten - een evenredig deel van het niet gebruikte stuk terugbetaald krijgen, of in de meeste gevallen, een evenredig deel van de treinkaart pas later kunnen gebruiken, wanneer de situatie van overmacht voorbij is.

Uiteraard zal de overmacht ernstig moeten gestaafd worden en moet daar nauwlettend worden op toegezien. Aangezien het daarenboven ook om een marginaal verschijnsel gaat, kan men zich de vraag stellen waarom hier zo hardnekkig een echte commerciële benadering ontweken wordt.

Het moet volgens ons mogelijk zijn om in deze problematiek gezond verstand te verzoenen met een gezonde commerciële feeling.

## Treinkaarten met ‘dubbele reisweg’

Niet iedereen woont in de onmiddellijke omgeving van een door de NMBS bediend station of bediende halte: soms kan de klant kiezen uit twee opstapplaatsen. Die liggen niet noodzakelijk op dezelfde spoorlijn. Op zich kan dat uiteraard een comfortabele situatie zijn.

Toch stelt zich daarbij een probleem wanneer de klant creatief moet omgaan met de beschikbare mogelijkheden inzake het voor- en/of navervoer, bijvoorbeeld omdat hij/zij ’s morgens met de partner kan meerijden naar een bepaald station, maar ’s avonds is aangewezen op een ander station omdat daar de mogelijkheid wordt geboden om met de (bel)bus naar huis terug te keren.

Er is ook de reiziger die op kantoor geen vaste diensturen heeft en afhankelijk van het op dat ogenblik geldend treinaanbod zijn reisweg moet bepalen; iemand die bijvoorbeeld ’s avonds een andere reisweg moet nemen omdat op de ’s morgens gebruikte verbinding geen late treinen of bussen rijden.

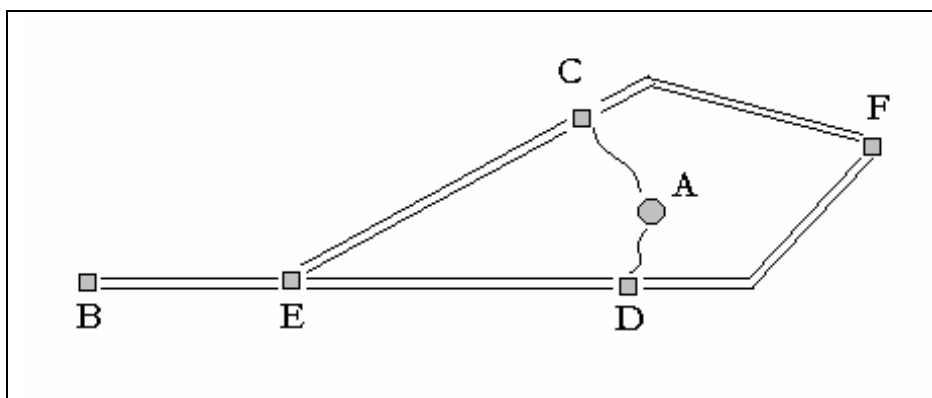
---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2002, blzn. 57-60

Op voorwaarde dat er een busverbinding bestaat tussen beide stations kan de klant daarvoor een gecombineerde treinkaart bekomen waarop hem de keuze wordt gelaten uit twee reiswegen, terwijl hij slechts betaalt voor het langste treintraject en voor het langste bustraject tussen één van beide stations en zijn woonplaats. Deze formule werd vroeger uitgewerkt in afspraak tussen de NMBS en de regionale vervoersmaatschappijen DE LIJN en TEC voor wat betreft de toegepaste tarieven.

Toen DE LIJN besliste om voortaan nog uitsluitend netabonnementen (Omni Pass<sup>1</sup> en Buzzi Pass<sup>2</sup>) te verkopen, heeft de NMBS de hierboven beschreven klantvriendelijke oplossing in stilte afgevoerd voor wat betreft de plaatsen waar DE LIJN opereert. De bestaande treinkaarten met dubbele reisweg blijven tot hun einddatum bruikbaar<sup>3</sup>, maar daarna is de klant aangewezen op een andere (lees: duurder) formule waarbij nu voor de beide reiswegen moet betaald worden.

Wij verduidelijken één en ander aan de hand van een schematische voorstelling.



De klant woont in het dorp A en werkt in de stad B.

Zijn woonplaats A situeert zich geografisch tussen de stations C (op de spoorlijn F-C-E-B) en D (op de spoorlijn F-D-E-B).

De punten A, C en D liggen in het werkgebied van DE LIJN en men kan met de bus van C naar D of omgekeerd reizen.

's Morgens neemt de klant de trein in het station C om via E naar zijn werk in de stad B te sporen; 's avonds gaat hij om allerlei redenen via het station D naar huis terug.

---

<sup>1</sup> Vanaf 1 juli 2002

<sup>2</sup> Vanaf 1 juli 2001

<sup>3</sup> Treinkaarten uitgegeven vóór 12 februari 2001 waren slechts 3 jaar geldig.  
Treinkaarten uitgegeven vanaf 12 februari 2001 blijven 10 jaar geldig.

Vroeger gebruikte de klant daarvoor een gecombineerde treinkaart met dubbele reisweg, geldig voor zowel de treintrajecten C-E-B en D-E-B als voor de busverbinding van A naar C of D. Hoewel hij via de beide (gecombineerde) reisen mocht reizen, betaalde hij slechts voor het langste treintraject (bijvoorbeeld C-E-B) en voor het langste bustraject tussen zijn woonplaats A en één van de stations C of D (bijvoorbeeld A-C).

Sinds de tariefwijziging bij DE LIJN is deze soepele treinkaart afgevoerd, zodat de klant voor dezelfde verplaatsingen sindsdien aanzienlijk dieper in de portefeuille moet tasten; de NMBS reikt hem voortaan slechts de volgende 'oplossingen' aan:

- een treinkaart berekend op basis van de som van de afstanden C-E-B en D-E, wat neerkomt op een quasi verdubbeling van de prijs van zijn abonnement;
- een treinkaart berekend op basis van een fictieve reisweg C (of D) naar B met een louter theoretisch ommetje via F (het station dat zowel C als D bedient), waarbij de klant dus betaalt voor de som van de trajecten van C (of D) naar F (verder weg van zijn bestemming B) en F naar B. Daarmee laat de NMBS de klant betalen voor een fictief traject C-F-D dat hij de facto nooit aflegt.

Een blik op de spoorwegkaarten leert dat deze formule een oplossing zou bieden in heel wat geografische probleemsituaties, zoals bijvoorbeeld de tussengebieden tussen de lijnen 50/53, 50/60, 50A/89, 90/123, 75/89 (deze opsomming is niet limitatief).

De NMBS heeft deze gecombineerde treinkaarten met dubbele reisweg bovendien niet overal afgeschaft: *De bestaande bepalingen die van kracht zijn voor Treinkaarten die alleen of meerdere trajecten NMBS bevelen ... sluiten een tarifiering van de langste reisweg uit behalve voor een beperkt aantal vaste uitzonderingen voor bepaalde stations die dezelfde (grote) agglomeratie bedienen en een paar stations aan de oostkust. Die uitzonderingen zijn sinds jaren van kracht*. Wij hebben niet kunnen achterhalen waarom deze überhaupt werden ingevoerd.

De klantvriendelijke formule werd eveneens gehandhaafd in Wallonië; daar werd de tariefstructuur van de TEC niet gewijzigd en worden er nog steeds trajectabonnementen voor de bus verkocht (bijvoorbeeld naar Brussel reizen, met keuze van vertrek te Dinant of Ciney).

Hoewel de klant duidelijk behoefte heeft aan dergelijke flexibele gebruiksvriendelijke formules, (afgaand op de klachten die de ombudsman daaromtrent ontvangt), denkt de NMBS daar anders over: *Aan de uitbreiding van die uitzonderingen wordt niet gedacht omdat dat aanleiding zou geven tot nog meer uitzonderingen of een veralgemening waarvoor – volgens de NMBS – geen criteria voorhanden zijn en die tot een ontoelaatbaar verlies van inkomsten zouden leiden*.

Door de hele situatie verhoogt de NMBS willens nillens de tarifaire drempel naar een soepele inpassing van de trein in de mobiliteitsproblematiek: is het niet zo dat juist in door het openbaar vervoer minder (of moeilijker) ontsloten gebieden bijkomende (tarifaire) stimuli moeten gegeven worden?

Veeleer dan zich tegenover hen pro-actief op te stellen, ontmoedigt de NMBS deze klanten om de trein te nemen.



Foto NMBS

### 1.1.3. DIVERSE PASSEN

Tot deze categorie van vervoerbewijzen rekenen wij naast de Go Pass, de Multi Pass en de Rail Pass ook een aantal inmiddels verdwenen formules: de Instap Pass (vervangen door de Key Card), de Pass 9+ (vervangen door de Rail Pass), de Golden Railpass<sup>1</sup> (vervangen door de Rail Pass eerste klas), de kaart 'lijn 26'<sup>1</sup> (vervangen door de Key Card) en de B-Tourrailkaart<sup>2</sup>.

Gelet evenwel op het feit dat de kaarten voor 10 enkele ritten (gewoon, Ozonkaart of voor 10 klasverhogingen) op hetzelfde principe steunen - zij moeten door de klant zelf worden ingevuld vooraleer in de trein te stappen - worden zij ook in deze categorie opgenomen.

De Campuskaart daarentegen groeperen wij onder de rubriek 'Treinkaarten', daar zij de vroegere schooltreinkaart voor één verplaatsing per week vervangt en dit ondanks het feit dat zij eveneens door de klant moet worden ingevuld.

Ook de Railflexkaart hoort bij de 'Treinkaarten'.

Zowat een derde van de klachten in de categorie 'Diverse Passen' betreft de Bonus Pass. De overige twee derden van de klachten handelen over de elk jaar weerkerende problemen: het gebruiken van de pass op een moment dat hij niet geldig is (zoals gebruik vóór 9u01, gebruik op een niet geldig traject, ...) of het niet geldig invullen van de pass (foute reisdatum of bestemming invullen, gegevens overschrijven, ...).

Een ander punt van discussie is dan weer het niet tijdig invullen van de pass: het invullen moet in principe gebeuren voor het instappen; dat kan door omstandigheden niet mogelijk of 'vergeten' zijn. Verder is er al eens betwisting in hoeverre de gegevens met onuitwisbare inkt zijn ingevuld. Een zeldzame keer wordt een pass aangeboden die ingevuld is met potlood.

Tot slot zijn er klachten waarvoor klanten verwijzen naar foute of onvolledige informatie aan het loket: klanten wordt al eens een pass aanbevolen terwijl ze niet vertrouwd zijn met de gebruiksvoorwaarden van die pass.

Vanaf 1 januari 2003 kunnen de houders van een Go Pass dagelijks vertrekken, zonder enige tijdsbeperking, vanuit de volgende stations: Eupen, Welkenraedt, Dolhain-Gileppe, Spa-Géronstère, Spa, Franchimont, Arlon, Vville, Stockem, Habay, Marbehan, Neufchâteau, Libramont, Poix-Saint-Hubert, Virton, Florenville, Bertrix, Bastogne-Nord, Bastogne-Sud, Gouvy, Vielsalm, Trois-Pont, Coe, Aywaille, Paliseul, Carlsbourg, Graide, Gedinne, De Panne, Koksijde, Veurne.

Er is geen beperking inzake de bestemmingsstations.

---

<sup>1</sup> Vervanging op 1 februari 2004

<sup>2</sup> Afschaft op 1 februari 2004

## De actie Bonus Pass

Op 1 mei 1997 ging de actie Bonus Pass van start, een fideliseringsactie waarmee de treinkaarthouder gratis treinritten kon verwerven in functie van de valideringen van zijn treinkaart.

De NMBS liet toen ook doorschijnen dat de Bonus Pass eveneens moest gezien worden als een vorm van compensatie voor de hinder die de trouwe klant ondervindt door onder andere treinvertragingen.

De ombudsman had onmiddellijk bedenkingen bij dit aspect: omdat iedere treinkaarthouder dezelfde 'bonus' ontvangt, ongeacht de werkelijk ondervonden hinder, kon deze actie volgens de ombudsman niet beschouwd worden als een compensatieregeling waarop hij herhaaldelijk had aangestuurd<sup>1</sup>.

Het gebruik van de Bonus Pass had wel een aantal restricties:

- de gratis ritten mochten uitsluitend afgelegd worden tijdens de weekends en op feestdagen;
- men mocht iemand anders meenemen maar de treinkaarthouder was verplicht de gratis reis mee af te leggen;
- het voordeel werd niet automatisch verleend - de treinkaarthouder diende zich daartoe te laten registreren (dat is niet onbelangrijk - wij komen daar verder op terug).

Mede door deze beperkingen, werd dit gebaar niet door iedereen even erg gesmaakt; er volgde nogal wat commentaar. Ook in zijn jaarverslag 1997<sup>2</sup> maakte de ombudsman enkele kanttekeningen. Die werden in de praktijk van 2003 indirect bevestigd (zie verder).

Op aangeven van de voogdijoverheid, roept de NMBS vanaf 1 januari 2003 een andere fideliseringsactie in het leven: de treinkaarthouder krijgt een deel van de prijs van zijn treinkaart terug, aanvankelijk onder de vorm van Waardebonnen en vanaf 1 juli 2003 als een tegoed in zijn persoonlijke elektronische portefeuille (te verzilveren bij de aankoop van binnenlandse vervoerbewijzen).

Omdat de twee acties uiteraard niet tegelijk konden lopen, werd de actie Bonus Pass dus op 1 januari 2003 stopgezet.

Op voorwaarde dat hij zich uiterlijk eind 2002 had laten registreren voor deze actie, kon de klant zijn resterende Bonus Passen nog opnemen tot 31 mei 2003.

Zowel de afschaffing van de Bonus Pass als de invoering van de Waardebon en de elektronische portefeuille werden eind 2002 aan de klant voorgesteld in een mailing. Daarin werd de klant aangeraden om alleszins vóór eind mei 2003 zijn resterende Bonus

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 1995 blz. 69 en jaarverslag 1996 blz. 85 en 145 (Besluiten)

<sup>2</sup> Jaarverslag 1997 blz. 60, 86 en 126 (Besluiten)

Passen op te nemen; er werd echter met geen woord gerept over de mogelijkheid (noodzaak) om zich vóór eind 2002 in te schrijven voor de actie.

De aanvankelijk vooropgestelde timing voor de verzending van de mailing werd daarenboven niet gerespecteerd zodat niet iedereen tijdig was ingelicht.

Problemen bleven niet uit. Wij ontvingen dan ook talrijke klachten van klanten die er om uiteenlopende redenen niet in slaagden om hun Bonus Passen op te nemen:

- zij waren niet ingeschreven voor deze actie. Omdat de NMBS sedert enkele jaren geen publiciteit meer voerde voor de Bonus Pass, hadden nogal wat nieuwe klanten gewoon geen weet van het bestaan van de actie tot op het ogenblik dat zij de bewuste mailing ontvingen;
- zij waren ooit geregistreerd maar zij gebruikten inmiddels een andere moederkaart (ander traject, met derdebetalersregeling, de oude was vervallen, ...) en om welke reden dan ook was de nieuwe kaart niet aan de oude gekoppeld en dus niet geregistreerd.

De NMBS stelde zich aanvankelijk zeer stug op: de actie was definitief stopgezet en wie nog niet geregistreerd was, had brute pech.

De NMBS schrok er zelfs niet voor terug om de eerste informatiecampagne voor de Bonus Pass van begin 1997 van onder het stof te halen; ook was sindsdien nog herhaaldelijk publiekelijk aandacht besteed aan deze actie:

- de volledige informatie is opgenomen in de *'Gids voor de Reiziger – Treinkaarten'*;
- in de lente van 1998 werd een tweede folder gepubliceerd om aan te kondigen dat de actie voor onbepaalde duur werd verlengd. Deze folder lag in alle stations.
- vervolgens werd een artikel gepubliceerd in *'Railissimo'*<sup>1</sup>, een tijdschrift voor de klanten, en niet zo lang geleden ook in de krant *'Metro'*<sup>2</sup>.

Op 10 januari 2003 verscheen in 'Metro' een nieuwe korte inlassing (in het rood) waarin werd gemeld dat men zich nog tot eind februari 2003 kon inschrijven voor de actie Bonus Pass.

Daarmee waren de problemen echter niet van de baan: op 1 mei 2003 besliste de NMBS namelijk dat de resterende Bonus Passen zo vlug mogelijk uit omloop moesten verdwijnen; zij vatte daartoe het plan op om de gebruiksmodaliteiten drastisch te versoepelen:

- voortaan mocht de Bonus Pass ook op weekdagen gebruikt worden na 9 uur;
- tijdens de maanden juli en augustus en de eindejaarsperiode gold zelfs totaal geen tijdsbeperking.

---

<sup>1</sup> Railissimo, trimestrieel magazine, september, oktober, november 1998; wordt niet meer uitgegeven.

<sup>2</sup> In feite wijdde dit blad op 8 januari 2003 een artikel aan de Waardebon met in de marge ook een korte verwijzing naar de Bonus Pass (stopzetting van de actie en de mogelijkheid om tot eind mei de passen op te nemen).

Daarmee was het hek pas goed van de dam: veel klanten die vroeger, gelet op de toenmalige gebruiksbeperkingen, geen boodschap hadden aan de Bonus Pass, waren nu uiteraard wel geïnteresseerd om er bijvoorbeeld tijdens de zomermaanden gebruik van te maken. Doch zij hadden zich nooit laten registreren en dreigden dus de ‘trein te missen’.

Ook nu vergde het wat overredingskracht om de NMBS er van te overtuigen om (a) vooralsnog alle treinkaarten ambtshalve in te schrijven voor de Bonus Pass en (b) om bovendien ook de uiterste uitgiftedatum op te schuiven tot eind juni 2003.

Nog was de Bonus-Pass-kous niet af: hoewel de NMBS slechts in beperkte mate ruchtbaarheid gaf aan deze bijsturing, wekte de mond-tot-mondreclame de aandacht van een laatste categorie klanten: zij die de mailing niet ontvangen hadden omdat zij hun treinkaart in 2002 niet gevalideerd hadden (pensioen, verandering van werkgever, ...) en zij aan wie de summiere informatiecampagne over het einde van de Bonus Pass was voorbijgegaan, bijvoorbeeld jaartreinkaarthouders die de trein nemen in een onbewaakte stopplaats waar geen loketten zijn en waar ‘Metro’ niet wordt verdeeld: ook zij wilden nadrukkelijk hun opgebouwde rechten laten gelden.

Na overleg met de ombudsman, ging de NMBS er mee akkoord om deze dossiers geval per geval te bekijken.

Deze klanten ontvingen in extremis waar zij recht op hadden; omdat het technisch niet meer mogelijk was om nog Bonus Passen af te drukken, bood de NMBS hen een overeenkomstig aantal Railpassen aan, wat uiteraard een aanvaardbaar alternatief is. Daarmee valt het doek definitief over de Bonus Pass.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/0609 De klant heeft in de periode van 1 augustus 2000 tot 31 augustus 2002 verschillende treinkaarten gebruikt maar heeft slechts één keer een Bonus Pass opgevraagd. Op 1 maart 2003 vraagt hij aan het loket opnieuw een Bonus Pass aan met de bedoeling om daarmee samen met drie vrienden een uitstap naar Oostende te maken. De loketbediende slaagt er niet in om de gevraagde passen af te leveren. De klant koopt dan maar gewone biljetten.

Uit de door de NMBS verstrekte uitleg blijkt dat de verschillende treinkaarten van de klant niet aan elkaar gelinkt werden, maar dat de situatie inmiddels is rechtgezet.

De NMBS weigert om de door de klant gekochte biljetten terug te betalen maar na enig aandringen van de ombudsman biedt zij hem wel vier Geschenkbiljetten aan.

#### 1.1.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Bij de ingebruikneming van de hogesnelheidslijn tussen Leuven en Liège op 15 december 2002 paste de NMBS haar aanbod aan van de internationale dagtreinen vanuit België naar Duitsland.

De IC-A treinen die voorheen dagelijks Oostende en Brussel rechtstreeks met Aachen en Köln verbonden, rijden nu nog slechts tot Eupen. Wie vanaf 15 december 2002 met een klassieke trein vanuit Brussel naar Duitsland wil sporen, moet overstappen in Liège en in Aachen. De reis is als gevolg van deze overstappen en het gebruikte materieel op deze verbinding niet alleen minder comfortabel, maar duurt ook langer (een half uur wachttijd in Liège en de nodige overstaptijd in Aachen om Köln te bereiken). Daarenboven rijdt de lokale trein Liège/Aachen slechts om de twee uur.

Rechtstreeks sporen vanuit Brussel naar Duitsland kan nog wel met de hogesnelheidstreinen Thalys en InterCityExpress (ICE). Zeven Thalys-treinen verbinden dagelijks Brussel rechtstreeks met Aachen en Köln; dagelijks rijden er ook drie ICE-treinen naar Frankfurt am Main met stop in Aachen en Köln.

Maar niet alleen het treinaanbod met betrekking tot de verbinding met Duitsland veranderde vanaf 15 december 2002. Doordat de Deutsche Bahn (DB) in haar binnenverkeer een nieuw tarifieringsconcept voor reizen vanaf die datum invoert, heeft dit uiteraard ook fundamentele gevolgen voor de verkoop van tickets naar en via Duitsland.

Daar wringt nu net het schoentje.

Klanten die aan het loket of per telefoon informatie vragen over prijzen voor een treinreis naar of via Duitsland, ondervinden daarbij heel wat problemen: de informatie- of loketbediende kan de klant geen adequate prijsaanduiding geven voor het af te leggen traject. In een aantal gevallen wordt een prijs bij benadering opgegeven.

Dit komt bij de klant begrijpelijkerwijze als heel merkwaardig over.

Het is inderdaad zo dat het loket- en informatiepersoneel van de NMBS op dat moment geen volledige, duidelijke verkoopdocumentatie ter beschikking heeft. Doordat de DB de andere spoorwegnetten vrij laattijdig op de hoogte brengt van de aanpassing van haar prijsstructuur en die andere netten niet zomaar bereid zijn om dat nieuwe Duitse binnenlandse tariefsysteem in hun eigen internationale prijsstructuur te integreren, moeten er tussen de netten uiteraard afspraken worden gemaakt. De resultaten daarvan moeten dan nog in concrete instructies voor de verkoop- en informatiebedienden worden gegoten, wat maakt dat het verkopperspersoneel nog niet op de hoogte is op het ogenblik dat die nieuwe tarifiering eigenlijk al van kracht is.

Bovendien wordt het de verkoper ook niet echt gemakkelijk gemaakt.

Zo zijn er verschillende prijzen en verschillende prijsstructuren voor eenzelfde verbinding mogelijk, afhankelijk van het type trein.

Voor de Thalys-treinen gelden 'marktprijzen'. Dat betekent dat de vervoerder rekening houdt met de marktsituatie en dat hij in functie van de verwachte bezetting van de trein, de bestaande concurrentie op de treinverbinding in kwestie en andere factoren een globale vervoerprijs (biljet, reservering en eventuele bijkomende prestaties zoals bijvoorbeeld een maaltijd) bepaalt.

Voor de ICE's worden dan weer tickets verkocht met een verplichte zitplaatsreservering (bij vertrek vanuit België) en toeslag.

Het type trein dat de klant neemt naar Aachen of Köln, om van daar verder te reizen naar een andere (Duitse) bestemming, is ook van belang voor het biljet van het aansluitende traject. Zo is het bijvoorbeeld mogelijk om een ticket voor de volledige reisweg tussen Gent en het Duitse Garmisch-Partenkirchen af te leveren indien de klant van Brussel of Liège met de ICE reist. Neemt de klant echter een Thalys-trein vanaf Brussel of Liège naar Köln, dan moet hij nog aparte tickets kopen van Köln naar München en van München naar Garmisch-Partenkirchen; dit is sowieso duurder dan één biljet Köln/Garmisch-Partenkirchen; de aflevering van aansluitende biljetten is bovendien niet voor alle bestemmingen mogelijk. Voor die bestemmingen, waarvoor vanaf Köln geen aansluitende biljetten kunnen worden uitgereikt, moet een vervoerbewijs vanaf de Belgisch-Duitse grens (Aachen Süd) afgeleverd worden.

Het feit dat de NMBS er samen met andere spoorwegnetten voor kiest om internationale tickets naar Duitsland tegen een vereenvoudigde tariefstructuur (in vergelijking met de nieuwe tarifiering die de DB in haar binnenverkeer hanteert) af te leveren, betekent ook dat in sommige gevallen de prijzen van treintickets die in Duitsland worden gekocht kunnen verschillen van buiten Duitsland aangekochte treintickets.

Ziet hier nog iemand de bomen door het bos?

Het moet duidelijk zijn dat de belangen van de consument hier niet noodzakelijk optimaal gediend worden.

### 1.1.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

41 klachten hebben betrekking op wat wij in dit verslag omschrijven als *'andere vervoerbewijzen'*:

- de klant ondervindt problemen bij het aanvragen van kortingskaarten (WIGW, Grote Gezinnen, ...);
- B-Dagtrips die niet kunnen afgeleverd worden of die niet voldoen aan de verwachtingen, voorziene prestaties die niet werden verleend, ...;
- onwetendheid, zowel bij de klant als bij de verkopers, omtrent de toekennings- en gebruiksmodaliteiten van het gratis verkiezingsbiljet;
- een loketbediende die niet happig is om op drukke momenten een door de klant aangeboden vorderingsbulletin (DE POST, Belgacom) om te ruilen tegen een biljet;
- akkefietjes met Waardebonnen, parkingabonnementen, vervoerbewijzen van andere vervoersmaatschappijen (MIVB-kaart, MTB-abonnement<sup>1</sup>).

In het kader van een herstructurering van de NMBS, onder meer als gevolg van de toepassing van de Europese richtlijnen en in het vooruitzicht van de verdere liberalisering van de spoormarkt, heeft de NMBS verschillende actieplannen opgesteld.

Zo ook voor het reizigersvervoer. Dit plan onderstreept ondermeer de evolutie van de verkoopmethoden en -kanalen die in vele andere sectoren aan de gang is, en die een grotere doelmatigheid zou moeten koppelen aan verhoogd gebruiksgemak voor de klant.

Een aantal ontwikkelingen van de laatste jaren zijn niet te ontkennen.

1. Door het toenemend gebruik van de derdebetalersregeling voor treinkaartvalideringen - waardoor de gebruiker aan het loket (quasi) niets hoeft te betalen omdat de prijs door de NMBS rechtstreeks wordt verrekend met de werkgever - is de klant sneller geneigd zijn treinkaart onmiddellijk voor een heel jaar te valideren; de hoge kostprijs voor zo'n validering vormt immers niet langer een bezwaar. In plaats van maandelijks komen steeds meer klanten nog slechts één per jaar aan het loket.
2. In 2004 wordt het in principe mogelijk om via het internet een binnenlands biljet te kopen en thuis af te drukken. De NMBS plant tevens de mogelijkheid om de validering van de treinkaarten te verlengen via de telefoon.
3. Op de website van de NMBS is er steeds meer informatie beschikbaar over dienstregelingen, producten en hun gebruiksvoorwaarden, wat invloed heeft op het beroep dat de klant doet op een info- en loketbediende, en een nog groter effect zal hebben wanneer men er uiteindelijk in slaagt een afgeslankt en klantvriendelijk producten- en tarievensgamma uit te werken.

---

<sup>1</sup> Inmiddels afgeschaft.



Er is dus volop een reorganisatie van het verkoopapparaat aan de gang.

Een aantal producten en diensten daarentegen, kan uitsluitend via het loket verkregen worden. Dat is onder andere het geval voor kortingskaarten WIGW<sup>1</sup> en kortingskaarten voor grote gezinnen.

Het afleveren van de WIGW-kortingskaarten is een opdracht van openbaar nut. Nu kan men daarvoor in de grote stations slechts gedurende een beperkte periode van de dag terecht; de mogelijke verdwijning van nog meer aanspreekpunten, kan voor de rechthebbers extra problemen opleveren<sup>2</sup>.

De procedure om een WIGW-kortingskaart te bekomen, is omslachtig: de klant ontvangt van zijn mutualiteit<sup>3</sup> een attest waaruit zijn WIGW-statuut blijkt; voorzien van een pasfoto moet betrokkene vervolgens naar het station gaan waar hem gratis een kortingskaart (moederkaart) of een nieuw valideringsbiljet wordt afgeleverd.

In plaats van aan de WIGW-gerechtigde een attest toe te sturen, zou de mutualiteit met dezelfde moeite onmiddellijk de eigenlijke kortingskaart kunnen afleveren. Dat zou de gebruiker de verplaatsingen naar één van de bemande stations en het aanschuiven aan het slechts beperkt opengestelde loket kunnen besparen. Zonder het te hebben over degenen die teruggestuurd worden, omdat ze zich aan het loket aanbieden buiten de (enkel in het station zelf geafficheerde!) uren.

## Vrijbiljetten

Personeelsleden van sommige administraties en bedrijven, zoals de FOD<sup>4</sup> Mobiliteit en Vervoer, Belgacom en De Post, ontvangen via hun administratie jaarlijks een aantal vrijbiljetten voor de trein. Deze worden door de werkgever aangekocht bij de NMBS.

Vroeger waren het biljetten waarop de gebruiker zelf de reisdatum en het af te leggen traject diende in te vullen. Verder moest hij tijdens de controle in de trein zijn recht op het gebruik kunnen staven door het voorleggen van zijn legitimatiekaart.

---

<sup>1</sup> Weduwe, Invalide, Gepensioneerde of Wezen. Deze benaming wordt voortaan vervangen door RVV, rechtgebende op de verhoogde verzekeringstegemoetkoming.

<sup>2</sup> Zie jaarverslag 1995 blzn. 27-28.

<sup>3</sup> In een beperkt aantal gevallen wordt het attest afgeleverd door de instantie die één van de volgende tegemoetkomingen toekent (KB van 16 april 1997):

- het bestaansminimum;
- steunverlening door het OCMW;
- gewaarborgd inkomen voor bejaarden (vroeger stelsel);
- tegemoetkoming voor mindervaliden;
- verhoogde kinderbijslag.

<sup>4</sup> Federale Overheidsdienst

De rechthebbende administraties betaalden aan de NMBS hiervoor een forfaitaire prijs. Vaak werden deze biljetten gebruikt voor korte trajecten, waarvan de ritprijs tegen vol tarief fors lager lag dan de prijs die de administratie ervoor betaalde aan de NMBS.

Sedert kort leveren sommige administraties aan hun werknemers zogenaamde vorderingen af die aan het loket of bij de treinbegeleider moeten ingeruild worden tegen een biljet. De NMBS verrekent deze vorderingen niet langer forfaitair maar in functie van een overeengekomen tarief vastgelegd in een onderling contract.

De nieuwe procedure is voor alle partijen omslachtiger:

- in tegenstelling tot vroeger, moet de rechthebbende op deze verkeersvoordelen nu aan het loket aanschuiven of zich voor het instappen in de trein melden bij de treinbegeleider;
- de loketbediende of de treinbegeleider moet een aantal (te omslachtige) gegevens inbrengen alvorens het biljet kan afgeleverd worden.

In een aantal gevallen zorgt deze omslachtige procedure voor ongenoegen, zowel bij de loketbediende (wanneer de gebruiker zich tijdens de piekuren aanmeldt net voor het vertrek van de trein) als bij de treinbegeleider die eenzelfde omslachtige procedure moet doorvoeren in zijn draagbare terminal. Na onderzoek blijkt het kernprobleem de tijdrovende en hinderlijke procedure te zijn. Dit geeft uiteraard aan het NMBS-personeelslid niet het recht om klantvriendelijk op te treden. Meer dan eens wordt de klant onthaald op giftige commentaren en soms wordt hij zelfs botweg afgescheept met de opmerking dat hij zijn biljet maar moet komen halen wanneer het minder druk is. Sommige treinbegeleiders laten deze klanten ongemoeid en de NMBS loopt zo haar rechtmatige vergoeding mis.

Om bovenvermelde redenen zou het nuttig zijn een vereenvoudiging van deze procedures door te voeren. Op deze manier zou de NMBS veel ergernis voorkomen en te allen tijde aanspraak maken op haar rechtmatige vergoeding.

## 1.1.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2002/2218 De klant koopt een B-Dagtrip 'Living Diamonds + Diamantmuseum'. Eenmaal ter plaatse stelt zij vast dat het Diamantmuseum dicht is. Zij vraagt een compensatie.

De NMBS bevestigt dat de permanente tentoonstelling tijdens 'Living Diamonds' niet open was voor het grote publiek. De prijsvorming van de B-Dagtrip gebeurde zonder rekening te houden met het bezoek aan deze permanente tentoonstelling, waarvoor normaal bijkomend moet betaald worden.

Tot haar spijt kan zij geen gunstig gevolg geven aan de vraag van de klant.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS reclame maakt voor een B-Dagtrip waarin, volgens de informatie op haar website, is inbegrepen: de treinreis heen en terug in tweede klas, de toegang tot 'Living Diamonds' en de toegang tot de permanente collectie van het Diamantmuseum.

Het hoort dan ook dat de klanten van dat aanbod volledig gebruik kunnen maken. Omdat de NMBS de verkoper was van het biljet, wendt de klant zich uiteraard tot die verkoper voor het niet verstrekken van de beloofde maar door de klant betaalde prestaties.

De ombudsman stelt in zijn compromis voor dat de NMBS de klant een toegangsticket aanbiedt voor het Diamantmuseum en een treinbiljet tussen Hasselt en Antwerpen.

De NMBS antwoordt dat:

- de organisator haar niet heeft meegedeeld dat de permanente tentoonstelling dicht was gedurende de periode van 'Living Diamonds';
- deze permanente tentoonstelling dicht was voor iedereen;
- zij geen toegangsticket kan aanbieden voor het Diamantmuseum omdat er geen B-Dagtrip bestaat voor de trein met inbegrip van de toegang tot het Diamantmuseum.

Omdat de klant niet de dupe mag zijn, biedt zij als commerciële tegemoetkoming een terugbetaling van 5 euro aan (de officiële toegangsprijs tot het museum).

De ombudsman stelt vast dat de NMBS:

- de schuld in de schoenen van de organisator schuift;
- een B-Dagtrip aanbiedt met toegang tot de permanente collectie van het Diamantmuseum maar in gebreke blijft tegenover de klant;
- slechts een tegemoetkoming van 5 euro, zijnde de officiële toegangsprijs tot het museum, aanbiedt;
- de klant zelf voor de kosten van de treinreis naar het museum laat opdraaien.

Hij adviseert dan ook dat de NMBS de klant ook een treinbiljet tussen Hasselt en Antwerpen aanbiedt zodat zij alsnog de permanente collectie van het Diamantmuseum kan bezoeken.

De NMBS aanvaardt het uitgebrachte advies.

2002/2651 Op 20 oktober 2002 koopt een dame twee TGV-tickets voor een reis van Brussel-Zuid naar Saint-Pierre-des-Corps, heen op 14 december 2002 en terug op 15 december 2002, waar zij een rasdier wil kopen. Zij bekomt de tarieven 'DECO J30' en 'DECO J8'.

Ook koopt zij reeds op 12 december 2002 in Liège-Guillemins de binnenlandse biljetten naar Brussel-Zuid.

Dezelfde dag echter moet de klant om redenen buiten haar wil om (een brand op het domein van de kwekerij die zij wil bezoeken maakt deze reis zinloos) de reis annuleren. Zij licht de NMBS daarvan onmiddellijk in en vraagt de terugbetaling van de tickets.

De loketbediende wijst de klant erop dat de gekozen formule terugbetaalbaar noch omruilbaar is.

Omdat de annulering van de reis te wijten is aan een overmachtsituatie, richt de klant een verzoekschrift tot de NMBS.

In haar antwoord licht de NMBS de beperkingen aan de gekozen formule toe (meer bepaald de mogelijkheid om tot uiterlijk 4 dagen voor het vertrek een terugbetaling te bekomen mits inhouding van 30% kosten) en geeft zij toe dat de verkoper had moeten voorstellen om de binnenlandse biljetten terug te betalen. De NMBS is daartoe nog bereid; de terugbetaling van de internationale tickets wijst zij af.

In zijn compromisvoorstel merkt de ombudsman op dat, wanneer het normaal lijkt dat aan voordeeltarieven specifieke omwisselings- en terugbetalingsvoorwaarden verbonden zijn, men evenmin mag uitsluiten dat zich onvoorziene omstandigheden kunnen voordoen waardoor de klant moet afzien van zijn reis.

In dit dossier wordt de noodzaak daarvan voldoende aangetoond. De klant zou geen problemen gehad hebben wanneer de brand niet had toegeslaan. Ook zou het probleem zich minder scherp gesteld hebben mocht het gebouw vier dagen voor het vertrek zijn afgebrand, want dan hadden zij de tickets voor 70% kunnen laten terugbetalen.

Het is bovendien aangewezen dat de NMBS haar verkopers zou opdragen om de klanten aan te raden om hun onbruikbare tickets hoe dan ook te annuleren voor het vertrek van de trein, ten einde de plaatsen opnieuw vrij te geven voor verkoop.

Daardoor zou de NMBS de vrijgekomen plaatsen misschien opnieuw kunnen verkopen, wat haar zou toelaten om haar klanten te vergoeden.

Omdat de klant met deze internationale reis een duidelijk doel voor ogen had, dat zij door overmacht heeft moeten uitstellen, stelt de ombudsman voor dat de NMBS een commercieel gebaar doet door de klant Waardebonnen aan te bieden voor de helft van de prijs van de tickets (101,80 euro).

De NMBS gaat daar niet op in: zij dringt immers nooit een voordeelformule op zodat de klant (uit het beschikbare aanbod) steeds die formule kan kiezen waarvan de gebruiksmodaliteiten het meest aangewezen lijken.

Ook wijst zij de argumenten van de ombudsman betreffende de overmacht van de hand: volgens haar had de klant haar verplaatsing zonder enig probleem kunnen maken (*sic*).

De NMBS voegt daar aan toe dat, hoewel zij een commerciële politiek wil voeren die strookt met de geldende reglementering, zij zich niet kan vinden in het voorstel van de ombudsman.

In zijn advies reageert de ombudsman op deze kromme redenering; hij laat opmerken dat overmacht niet afhankelijk is van de goodwill van de NMBS maar gebaseerd is op concrete elementen:

- 'een onoverkomelijke (onvoorzienbare en onvermijdbare) gebeurtenis die de schuldenaar niet kan worden toegerekend en die hem ontslaat van zijn verplichtingen', meer bepaald een brand die dezelfde dag de fokkerij vernielt, waardoor de geplande reis zinloos is geworden;
- de notie 'overmacht' staat los van de aard of de ernst van de gebeurtenis die aan de basis ervan ligt, maar is onlosmakelijk verbonden met het doel dat wordt beoogd door de persoon, de groep of het bedrijf die er het slachtoffer van is, en dat een waarde heeft die ieder voor zich daaraan hecht en die in geen geval door een derde kan betwist worden, in de mate dat het nagestreefde doel geen nadeel berokkent aan derden en voldoening schenkt aan hen die het nastreven.

In tegenstelling tot hetgeen de NMBS poneert, had de klant er geen enkel belang bij om de reis naar Saint-Pierre-des-Corps toch te maken aangezien het door haar nagestreefde doel was verdwenen, net zoals een spoorwegmaatschappij er niet aan zou twifelen om de tickets om te ruilen of terug te betalen aan klanten van wie het reismotief is weggefallen, zoals bijvoorbeeld klanten met een vervoerbewijs naar Disneyland Paris, wanneer dit pretpark ondertussen niet langer voor het publiek toegankelijk mocht zijn.

De ombudsman stelt dan ook voor om de klant Waardebonnen aan te bieden ter waarde van 70% van de prijs van de tickets, een terugbetaling die zij had kunnen bekomen wanneer de situatie van overmacht zich zou voorgedaan hebben binnen de door de NMBS gestelde termijn.

De NMBS heeft dit advies niet opgevolgd: zij handhaaft haar eerder ingenomen standpunt.

2003/0362 In de nacht van 14 op 15 januari 2003 wordt de brieven tas van de klant gestolen. Daarin zit onder meer zijn Campuskaart geldig tussen Brugge en Oudenaarde. De klant, die al 6 jaar spoort op dit traject, doet daar diezelfde nacht om 0u30 aangifte van bij de politie van Brugge.

De klant vraagt een duplicaat van het valideringsbiljet voor zijn Campuskaart of een terugbetaling van de ongebruikte lijntjes. Om misbruik te voorkomen weigert de NMBS beide verzoeken. Waar een gewone treinkaart binnen de geldigheidsperiode een onbeperkt aantal reizen toelaat, is het gebruik van de Campuskaart beperkt tot 5 heen- en terugreizen binnen een periode van 49 dagen. Klanten zouden meer lijntjes kunnen hebben opgebruikt dan ze beweren. De NMBS wil voor dit concrete dossier wel geloven dat er slechts 3 van de 10 lijnen van de Campuskaart waren ingevuld, maar heeft daarvan geen bewijzen.

Omdat de klant niet tevreden is, neemt hij contact op met de ombudsman. Hij legt de volgende documenten voor:

- een politieattest van ‘verklaring van diefstal met geweld’. Daarin staat ook de diefstal van de betrokken Campuskaart vermeld;
- de tekst van het verhoor door de politie (bijlage bij het PV);
- een verklaring van de internaatbeheerder waarin staat vermeld dat de klant er tijdens het schooljaar 2002-2003 staat ingeschreven als interne; elke maandag dient hij op het internaat toe te komen en slechts op vrijdag mag hij dat verlaten. Deze verklaring vermeldt trouwens expliciet dat de internen geen toelating hebben om gedurende de week het internaat te verlaten en naar huis te gaan.

In haar eerste antwoord aan de ombudsman blijft de NMBS bij haar weigering: *‘De kans op fraude is hierbij immers te groot.’* Wel is de NMBS bereid om de twee gewone biljetten die werden aangekocht in afwachting van een nieuw valideringsbiljet, terug te betalen.

De ombudsman kan er begrip voor opbrengen dat de NMBS bij vragen om terugbetalingen van met de hand in te vullen vervoerbewijzen, een voorzichtiger houding aan de dag legt dan bij dagelijks te gebruiken treinkaarten en aldus een andere benaderingswijze voor deze twee situaties voorziet in de Algemene Voorwaarden. Hij is echter tegelijk van mening dat aanvragen om terugbetaling via de Centrale Klantendienst op een andere manier dienen benaderd te worden dan aanvragen om terugbetaling die rechtstreeks tot een station worden gericht.

Het kan de plaatselijke stations niet ten kwade geduid worden dat ze enkel voor de situaties voorzien in de Algemene Voorwaarden, overgaan tot een ambtshalve terugbetaling, van een klantendienst mag wel worden verwacht dat hij na onderzoek en evaluatie dergelijke aanvragen met een open en commerciële geest benadert.

De ombudsman wijst ook op het vrij stereotiepe gebruik van Campuskaarten: doorgaans een heenreis in de eerste helft van de week (meestal op zondagavond of maandagmorgen) en een terugreis in de tweede helft (meestal op vrijdagavond). Het gebruik van de Campuskaart zoals door de klant meegedeeld, beantwoordt volledig aan het klassieke

gebruik waarvan het patroon trouwens aan de basis ligt van het concept van dit type schooltreinkaarten. Daarenboven wordt dit gebruikspatroon nog eens bekrachtigd door de school; wil de NMBS nog een stapje verder gaan, dan kan ze dat gebruik ook nagaan aan de hand van de frequentie waarmee de klant zijn Campuskaart hervalideert.

De ombudsman meent dat er in dit dossier geen enkele reden is te vinden waarom de NMBS koudwatervrees aan de dag zou moeten leggen bij het overwegen van de terugbetalingsvraag. Ook gelet op de financiële inspanningen die de NMBS dient te besteden aan campagnes die het bedrijf een positief imago moeten schenken en de imagoperceptie die de NMBS bij het afhandelen van klachtendossiers kan bereiken, lijkt een commerciële benadering hier wenselijk en een afwijking van de Algemene Voorwaarden gerechtvaardigd. Daarom stelt hij in zijn compromisvoorstel voor dat de NMBS de klant eveneens 7/10<sup>den</sup> van de prijs van het op 6 januari 2003 aangekochte valideringsbiljet voor zijn treinkaart zou terugbetalen.

De NMBS blijft bij haar stelling: ze wenst niet af te wijken van de Algemene Voorwaarden. Wel stelt ze om commerciële redenen voor om de gestolen Campuskaart als onbestaande te beschouwen, aan te nemen dat de klant 3 keer met een enkel biljet heeft gereisd tussen Oudenaarde en Brugge en het verschil terug te betalen bij middel van Compensatiebonnen.

Het tegenvoorstel van de NMBS op basis van een vervoerbewijs dat de klant wel degelijk heeft aangekocht maar dat de NMBS als onbestaande wil beschouwen, vindt de ombudsman niet ernstig. Ook negeert de NMBS volledig de door de ombudsman aangebrachte argumenten.

De ombudsman blijft van mening dat voor dergelijke dossiers een verdergaande commerciële benadering noodzakelijk is dan het zich krampachtig vasthouden aan de Algemene Voorwaarden.

Daarom adviseert de ombudsman de NMBS om voor dit dossier te kiezen voor een pragmatische benadering die rekening houdt met de voorliggende elementen. De NMBS blijft bij haar standpunt omdat de klant zijn (gestolen) valideringsbiljet niet kan voorleggen en omdat valideringen van een Campuskaart nooit worden terugbetaald.

2003/0718 Voor de betaling van zijn Thalys-ticket maakt de klant bij vergissing gebruik van de kredietkaart van zijn echtgenote. Aangezien de gebruiker niet de titularis van de kaart is, geeft de verkoper de kaart niet terug. De klant geeft zijn fout toe en stelt voor om het ticket met zijn eigen kredietkaart te betalen. De loketbediende knipt de kaart echter door. De NMBS verklaart nadien dat dit gebeurde op basis van de geldende bankvoorschriften. De klant mist door de hele situatie zijn trein en vordert een vergoeding voor de professionele afspraak die hij daardoor miste alsook de terugbetaling van de kosten voor de aflevering van een nieuwe kredietkaart aan zijn echtgenote.

De NMBS is bereid om de klant Waardebonnen aan te bieden ter waarde van de prijs van de reis maar de klant is niet akkoord.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op het ontbreken van enige communicatie tussen de loketbediende en de klant. Toen deze laatste zijn fout inzag, legde hij de loketbediende een paspoort voor waarop ook de naam van zijn echtgenote voorkomt. Het feit dat (volgens de NMBS) de kaart conform de geldende bankvoorschriften moest ingehouden worden, belet niet dat de klant te goeder trouw handelde. Het feit dat iemand van het mannelijk geslacht de kredietkaart van een vrouw voorlegt, druist in tegen het gezond verstand. Uit de verschillende door de klant voorgelegde stukken (kredietkaart, paspoort) bleek op voldoende wijze de verwantschap tussen betrokkene en de titularis van de kaart. De klant was bovendien bereid om het ticket met zijn eigen kaart te betalen. De verkoper hield geen rekening met deze overtuigende bewijsstukken en vernietigde de kaart op staande voet.

De ombudsman stelt voor om aan de echtgenote van de klant de kosten voor de nieuwe kaart terug te betalen. De NMBS gaat daar niet op in: om door de reiziger niet van diefstal beschuldigd te worden, vernietigde de loketbediende de kaart nadat hij de bankinstelling om instructies had gevraagd want er bestond immers een vermoeden van fraude. Bovendien herinnert de NMBS aan de gebruiksvoorwaarden van een kredietkaart: deze is persoonlijk en niet overdraagbaar.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit waarin hij er op wijst dat de door de klant voorgelegde kredietkaart zijn eigen (familie)naam draagt en een vrouwelijke voornaam, die beiden op zijn paspoort voorkomen als de identiteit van zijn echtgenote, dat deze officiële inlichtingen (gedeeltelijk in Frankrijk opgesteld) niet neerkomen op een frauduleuze handeling maar slechts op een onoplettendheid berusten. Het feit dat hierin kwaad opzet wordt vermoed tegenover de echtgenote, komt in feite neer op een inmenging in de privacy van derden. De bankvoorschriften schrijven voor dat de handelaar de kaart zo mogelijk moet inhouden 'zonder daardoor onherroepelijke schade toe te brengen aan personen of aan bezittingen'. De ombudsman besluit daaruit dat de klant de kaart van zijn echtgenote probleemloos had kunnen recupereren door zijn ticket te betalen.

De NMBS wijst het advies af op basis van haar eerdere argumentering; zij voegt daar aan toe dat het niet aan de handelaar is om uit te maken of de reiziger al dan niet lichtzinnig handelt: hij volgt slechts de richtlijnen van de bank op.

2003/1500 Een Brusselse school wil een uitstap maken naar Brugge. Aangezien met elke persoon van minstens 12 jaar, die in het bezit is van een biljet, vier kinderen gratis mogen meereizen, vraagt de groepsverantwoordelijke slechts biljetten voor de betalende reizigers (in totaal voor 161,50 euro). De verkoper weigert dat en de klanten zijn verplicht Go Passen en Multi Passen te kopen (321,50 euro).

De schooldirectie vraagt de terugbetaling van het prijsverschil. Bij zijn bemiddeling wijst de ombudsman op het objectief van elke commerciële instelling, namelijk voldoen aan de behoeften van de klant, en bij ontstentenis hiervan de klanten schadeloos stellen. Hij stelt voor dat de NMBS de klant voor het prijsverschil Waardebonnen zou aanbieden. De



NMBS gaat slechts gedeeltelijk in op het compromisvoorstel en biedt voor 80 euro Waardebonnen aan. Zij motiveert haar beslissing door te stellen dat zij niet exact kan achterhalen wat er gezegd is tussen de klant en haar medewerker en dat de leeftijd van de schoolkinderen moet bewezen worden (!).

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit. Hij laat daarin opmerken dat de internetsite van de NMBS de door de klanten gekozen formule voorstelt maar tevens de reiziger uitnodigt de vergelijking te maken met andere voordelige (groeps)tarieven die echter geen recht geven op gereserveerde plaatsen. Nog volgens de webstek zullen de verkopers de klanten graag helpen bij het zoeken naar de gepaste formule.

Als de NMBS er uit veiligheidsoverwegingen voor kiest om het reizen in groep voor te stellen (omdat een geïmproviseerde reis haar hier niet aangewezen lijkt), voldeden de door de verkoper afgeleverde biljetten niet aan dit criterium. De ombudsman adviseert dus een positief commercieel gebaar. De NMBS aanvaardt het advies en biedt de klant bijkomend voor 80 euro Waardebonnen aan.

2003/1871 De klant organiseert voor zijn schoonmoeder (69 jaar) en voor zijn zontje (8 jaar) een reis van Liège-Guillemins naar Brive-la-Gaillarde.

Op 26 juni - dag van hun vertrek - rijdt de door hen geboekte Thalys ingevolge schade aan het rollend materieel niet uit; de reizigers worden verwezen naar de Thalys van een uur later.

In de loop van de maand september vraagt de klant via de ombudsman een vergoeding voor de ongemakken die zijn familie heeft ondervonden; hij verwijst daarbij naar een onderhoud met de dienst ombudsman op 27 juni 2003. De ombudsman legt de klacht voor aan de NMBS. De schadeclaim wordt door de klantendienst Thalys afgewezen omdat de klacht buiten de voorgeschreven termijn werd ingediend. Dergelijke klacht moet normaliter ten laatste ingediend worden twee maand na de reisdatum.

In zijn verzoeningsvoorstel vraagt de ombudsman dat Thalys International haar standpunt zou herzien; hij legt daarbij de nadruk op de oncomfortabele omstandigheden waarin de oude dame en het kind hebben gereisd.

Thalys International wijst dit voorstel af: de klacht werd laattijdig ingediend en de ombudsman hoort de klant correct te informeren nopens de vigerende procedures om bij vertraging van de Thalys een vergoeding te kunnen bekomen.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit waarin hij verduidelijkt dat zijn dienst - nadat deze daags na het voorval gecontacteerd werd - er logischerwijze kon van uitgaan deze klacht enkele dagen na het telefoongesprek te ontvangen. Het is dan ook binnen deze context dat de verstrekte informatie gegeven werd. Hij aanvaardt niet dat de NMBS dat aangrijpt om haar commerciële stroefheid te rechtvaardigen.

De ombudsman geeft toe dat er via diverse kanalen informatie beschikbaar is omtrent de uiterste termijn binnen dewelke een vergoeding wegens vertraging moet aangevraagd

worden (brochures, compensatieformulieren). De klager heeft in dit geval in de trein echter geen formulier ontvangen omdat hij niet zelf de reis maakte. Wanneer de klant een ticket koopt, verwacht hij dat de trein stipt zal zijn en niet dat er vertraging zal zijn of dat de trein zal worden afgeschaft. Men mag er dus terecht van uitgaan dat informatie vragen over de commerciële politiek in geval van problemen niet één van de prioriteiten is.

Ook benadrukt de ombudsman dat de reisgids Thalys niet ambtshalve aan de klant wordt uitgereikt; gebeurt dit toch, dan moet de klant zeer bewust alle instructies lezen op bladzijde 29 van de brochure, waar de passage betreffende de aanvraagtermijn voor een compensatie wegens vertraging bovendien tussen haakjes is geplaatst.

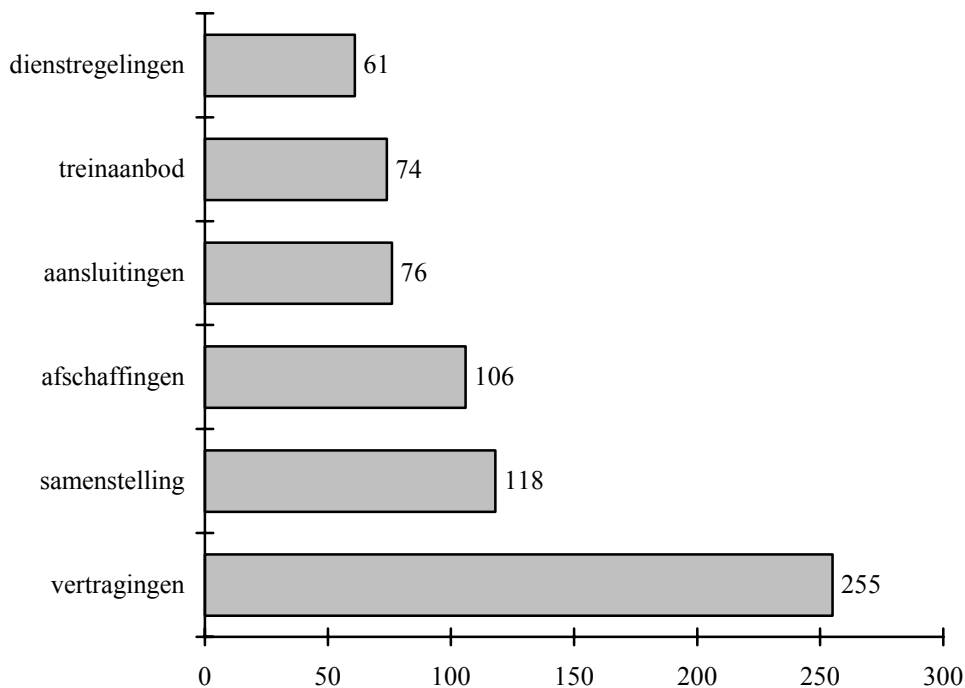
De ombudsman vraagt de NMBS geen uitvluchten te zoeken om onder haar compensatiepolitiek uit te komen, maar een commercieel gebaar te stellen waarbij rekening gehouden wordt met de door de klanten ingevolge de afschaffing van Thalys 9420 van 26 juni 2003 geleden ongemakken. Onvermurwbaar, verwerpt de NMBS het advies.

## 1.2. 'TREINDIENST'

Met 690 klachten of 29% 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 beperking van het treinaanbod tijdens de verlofperiodes
- de dienstregeling op bepaalde probleemlijnen

### Klachtenpakket per categorie



Ten opzichte van het totaal aantal klachten vertegenwoordigt de categorie vertragingen 10,9%; vorig jaar was dat 10,2%.

Ten opzichte van de totaliteit van het aantal klachten voor de treindienst, vertegenwoordigt de categorie vertragingen 36,9%; vorig jaar was dit 34,8%. Dit ondanks het feit dat 2003 een jaar was waar stiptheid zeer goed scoorde.

## 1.2.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

Het gaat de juiste richting uit met de stiptheid van het treinverkeer en dat blijkt duidelijk uit de betere score die de klant voor dit criterium aan de NMBS toekent in het kader van de regelmatig georganiseerde kwaliteitsenquêtes. Uit de evolutie van dat waarderingcijfer blijkt dat deze trend zich doorzet.

In het besef dat de absolute stiptheid van de treinen een utopie is, leert de klant dus leven met kleine vertragingen. Hij blijft uitdrukkelijk reageren wanneer hij wordt gehinderd in zijn professionele activiteiten of wanneer één en ander zijn familiaal leven in de war stuurt.

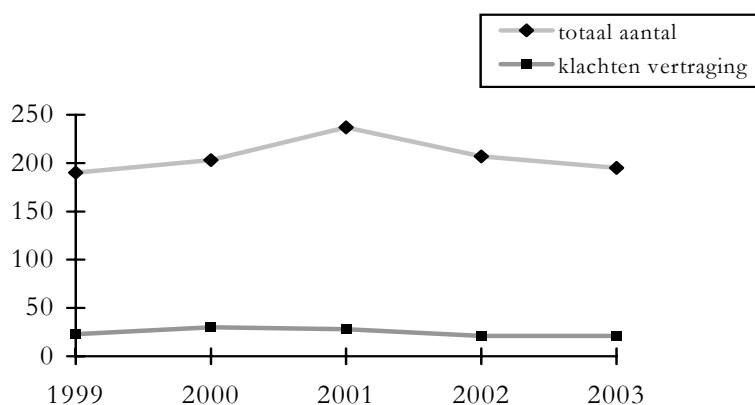
Dat is vooral het geval wanneer een treinvertraging resulteert in een verbroken aansluiting met een andere trein, bus of tram.

Ook pikt de mondige klant het moeilijk dat de NMBS hem in het ongewisse laat over de aard van het oponthoud, de vermoedelijke duur ervan of de mogelijke alternatieven.

### Evolutie van het aantal klachten ‘vertragingen’

(maandgemiddelden)

	1999	2000	2001	2002	2003
totaal aantal klachten	191	201	237	207	195
klachten vertraging	23	30	28	21	21



## 1.2.2. SAMENSTELLING

In onze vorige jaarverslagen hebben wij er herhaaldelijk op gewezen dat de NMBS aankijkt tegen aanzienlijke capaciteitsproblemen, problemen waaraan alleen kan verholpen worden door in te grijpen op een dubbel niveau:

- enerzijds het realiseren van omvangrijke infrastructuurwerken om bijkomende rijpaden te creëren;
- anderzijds het inzetten/verwerven van bijkomend materieel met een grotere vervoerscapaciteit (o.a. dubbeldekstreinen).

Een overzicht:

- 1998 Met het ambitieuze treinplan IC/IR98 wordt gemikt op een toename van het aantal treinen met 8%; de resultaten zijn genoegzaam gekend. De NMBS richt een Task Force op die de regelmaat van het treinverkeer op de voet volgt.
- 1999 Een periode van problemen verhelpen en het opnieuw opbouwen van een aanvaardbare stiptheid van het treinverkeer;
- 2000-2001 Verschillende factoren brengen één en ander in een stroomversnelling:
- er is grote hinder door de vele (noodzakelijke) infrastructuurwerken en de NMBS verstrekt systematische werfinfo aan haar klanten (o.a. via 'Metro');
  - de federale en de Vlaamse overheid geven stimuli om het gebruik van het openbaar vervoer aan te moedigen (gratis en/of goedkopere treinkaarten door het verhogen van de patronale bijdrage voor ambtenaren – voordeliger schooltreinkaarten – de invoering van het goedkoop Seniorenbiljet – gratis vervoer van begeleide kinderen jonger dan 12 jaar);
  - dit resulteert in een aanzienlijke stijging van het aantal treinreizigers;
  - de dubbeldekstreinen worden door iedereen zo snel als mogelijk verwacht.
- 2002 Het resultaat krijgt vorm:
- daar zijn de eerste M6-dubbeldeksrijtuigen: eerst voor de P-treinen op de lijnen Oostende/Brussel en Kortrijk/Brussel en vanaf het eind van het jaar ook op de IC-K-verbinding Genk/Gent;
  - ook de werven schieten op: einde van de HST-werken tussen Leuven en Luik.
- 2003 Nog meer dubbeldekkers:
- tijdens de zomerperiode rijden de M6-rijtuigen ook naar de kust en naar Luxembourg;

- vanaf eind augustus worden ze ingelegd op de relatie Antwerpen/Mechelen/Brussel;
- medio december is ook de lijn Poperinge/Brussel/Sint-Niklaas aan de beurt;
- ze bedienen de lijnen Brussel/Charleroi (P-trein) en Brussel/Luxembourg;
- de NMBS kondigt aan om bijkomende dubbeldeksrijtuigen aan te kopen;
- ook de werken schieten verder op: eind 2003 wordt Antwerpen-Centraal rechtstreeks bediend op zes perronsporen (voorheen op slechts drie).

De relatieve verbetering van de situatie kan ook afgelezen worden uit het aantal klachten dat de ombudsman ontvangt over de aan stiptheid en reiscomfort gerelateerde aspecten van het treingebeuren:

- treinaanbod en samenstelling: van 286 klachten in 2000 naar 192 in 2003;
- vertraging en aansluitingen: van 444 klachten in 2000 naar 331 in 2003.

### Gevraagd: materieel

Wij kunnen het hier slechts herhalen: de trein is een succesverhaal.

De NMBS is daar in zekere zin het slachtoffer van: zij kan de nog steeds aangroeiende toeloop van klanten nauwelijks aan.

Tijdens de piekuren zet de NMBS alle beschikbare middelen in: alle materieel dat maar rijvaardig is, wordt daadwerkelijk ingeschakeld.

De dug-out is werkelijk leeg, reservematerieel lijkt een met uitsterven bedreigde soort en veelal kan een om technische redenen afgekeurd rijtuig of motorstel moeilijk of niet vervangen worden gedurende de herstelperiode: de trein moet derhalve tijdelijk ingekort worden.

Dat zorgt om diverse redenen voor ongenoegen bij de klant: de trein is overbezet, de afdeling eerste klas wordt overspoeld door reizigers met een vervoerbewijs voor tweede klas (zowel met als zonder de toestemming van de treinbegeleider), het in- en uitstappen neemt meer tijd in beslag en vertraagt de trein.

Treinen die een grote aantrekkingskracht uitoefenen op de klanten, zouden moeten versterkt worden, maar vaak ontbreken daartoe de middelen. Om de grootste nood te lenigen, wordt dan bij de eerstvolgende bijsturing van de dienstregelingen (en van de beurtregelingen van het materieel) – midden juni en midden december – een herschikking doorgevoerd, waarbij rijtuigen van één trein worden weggenomen om aan een ander stel toe te voegen.

Al te vaak brengt dit slechts tijdelijk soelaas (omdat ook de reizigers hun verplaatsingspatroon aanpassen) of resulteert dit in een verschuiving van het probleem; soms is het dweilen met de kraan open...

Een ander probleem vormt de vaak wijzigende interne schikking van de trein (de plaats van het rijtuig eerste klas), waardoor zich op het perron telkens een kleine volksverhuizing voordoet.

Soms lijkt het er voor de reiziger op dat de plaatsing van het enige rijtuig eerste klas ondoordacht en/of onlogisch gebeurt. In het geval van de IC-A verbinding (Oostende/Brussel/Eupen) werd daarover menigmaal vragen gesteld. Een antwoord dat iemand kon overtuigen, kwam er niet.

## Aangepaste dienstregeling tijdens de vakantiemaanden

Tijdens de vakantiemaanden in de zomer schaft de NMBS heel wat P-treinen af of verkleint ze de samenstelling van bepaalde IR- en IC-treinen. Ook in 2003 was dat het geval in de periode van 10 juli tot 18 augustus.

Zij gaat er immers van uit dat er tijdens de vakantiemaanden een stuk minder pendelaars zijn en net in die periode heeft zij extra materieel nodig om als toeristentreinen in te zetten.

Nochtans nemen niet alle pendelaars vakantie in de maanden juli en augustus; velen van hen plannen hun verlof om diverse redenen voor of na deze maanden.

Pendelaars van wie de piekurtreinen afgeschaft worden, nemen dan uiteraard de IR- en IC-treinen.

Als de samenstelling van die treinen dan ook nog eens verkleind wordt, geeft dat onvermijdelijk aanleiding tot problemen.

Klanten uiten hun ongenoegen over de verminderde samenstelling omdat ze geen zitplaats kunnen bemachtigen zodat ze moeten rechtstaan in soms overvolle treinen.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/1426 Een klant is ontevreden over de ingekorte samenstelling van de trein naar de luchthaven op 11 juli 2003. Klanten die in Denderleeuw en Liedekerke opstappen, moeten hun treinreis naar Brussel als haringen in een ton afleggen. Hij vraagt dan ook de trein langer te maken.

Voor dit soort klachten, die een onmiddellijke aanpak vereisen, zet de ombudsman, gezien het dringend karakter, de bemiddelingsprocedure onmiddellijk in gang om zo snel

het antwoord van de NMBS te ontvangen (binnen de 9 dagen, zoals voorzien in het protocolakkoord tussen de ombudsman en de NMBS).

Zo ook voor deze klacht. Pas op 25 september 2003, dus meer dan een maand nadat het samenstellingsprobleem niet meer aan de orde is, ontvangt de ombudsman het antwoord van de NMBS.

Nog te vaak moet worden vastgesteld dat in dit soort dossiers het antwoord van de NMBS lang - te lang - op zich laat wachten. In het merendeel van de gevallen rijdt de trein al weer een hele poos in zijn normale samenstelling en stelt het probleem zich dus niet meer vóór de NMBS op de klacht reageert.

Het antwoord van de NMBS is dan ook niet meer dan mosterd na de maaltijd.

De ombudsman is van mening dat de NMBS voor dit soort problemen dan ook korter op de bal zou moeten spelen en ze een extra inspanning zou moeten leveren om deze klachten sneller te beantwoorden.



### 1.2.3. AFSCHAFFINGEN

Voor 106 klanten was de ‘afschaffing’ van een trein een voldoende aanleiding om klacht in te dienen via de ombudsman.

Meer dan de helft daarvan heeft betrekking op de algemene staking van 30 juni 2003 waardoor onder andere de terugkeer van de festivalgangers van Rock Werchter dreigde in de war gestuurd te worden. De NMBS werkte samen met DE LIJN een alternatief vervoersplan uit om het jonge volkje na het uitbundige muziekfeest veilig naar huis te brengen. Zij deed dit niet in *‘haar boedanigheid van vervoerder maar wel in functie van de openbare orde in en rond het station van Leuven’*. Een ons inziens terechte bezorgdheid.

De NMBS besliste om het door de treinkaarthouders geleden ongemak te compenseren bij middel van een Sorry Pass. Zoals steeds kon een aantal trouwe klanten echter geen aanspraak maken op dit vrijbiljet, omdat hun treinkaart niet op die stakingsdag gevalideerd was (hun treinkaart was juist de dag vooraf vervallen) of omdat zij gebruik maken van een (andere) treinkaartformule zoals Railflex, de Campuskaart of een rittenkaart. Dat betekent niet dat zij op die dag geen andere transportmiddelen moesten inschakelen, tegen hun wil in. Ook zij leden dus wel degelijk ongemak.

De NMBS reageerde als volgt op de vragen om compensatie van haar klanten:

- een op 30 juni 2003 niet gevalideerde kaart gaf sowieso geen recht op een Sorry Pass;
- de op Railflex of Campuskaart ingevulde maar niet gebruikte ritten als deze die daarvoor op het einde van de valideringsperiode ongebruikt bleven, werden vervangen door Compensatiebonnen.

Wie vooraf een ‘gewoon’ biljet had gekocht maar het op 30 juni 2003 niet had kunnen gebruiken, kreeg dit terugbetaald.

Ook voor spontane stakingen, gedeeltelijke werkonderbrekingen en vakbondsacties bij buitenlandse netten kan de klant zeer moeilijk begrip opbrengen.

Daarnaast wordt een trein ook wel eens afgeschaft wegens technische problemen of omdat het treinverkeer op een bepaalde lijn tijdelijk is onderbroken na een (persoons)ongeval.

Wanneer dergelijke incidenten echter te vaak optreden in een kort tijdsbestek en op dezelfde lijn, haalt de klant in zijn kritiek vernietigend uit. Dat was onder andere het geval toen de nieuw in gebruik genomen dubbeldekstreinen (type M6) begin 2003 fel hadden af te rekenen met kinderziekten, en toen in september op de lijn 60 binnen de week dezelfde druk beklante P-trein driemaal werd afgeschaft.

Ook de steeds weerkomende problemen in de eerste periode op het HST-traject tussen Leuven en Liège hebben niet altijd gelukkige reizigers gemaakt.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/1325 Op 30 juni 2003 moet de klant in Brussel deelnemen aan een door SELOR georganiseerd taalexamen. Gelet op de voor die dag aangekondigde staking, laat hij zich de avond voordien met de wagen naar een collega in Brussel brengen om er de nacht door te brengen, vanwaar hij 's anderendaags met de metro naar SELOR reist.

Hij vraagt twee Sorry Passen: één voor de kennis aan wie hij een geschenk aanbood omdat hij bij hem mocht overnachten en een andere Sorry Pass omdat hij treinkaart-houder is.

In haar antwoord verontschuldigt de NMBS zich voor de hinder die zowel de klant als zijn vriend ondervonden; zij wijkt echter niet af van de toekenningsmodaliteiten van de Sorry Pass: enkel de op 30 juni 2003 gevalideerde treinkaart verleent recht op een Sorry Pass. De klant ontvangt slechts één Sorry Pass.

2003/1402 Omdat de klant een Railflex gebruikt, kan hij aan het loket geen Sorry Pass bekomen voor de staking van 30 juni 2003. Hij vindt dat niet eerlijk: niet alleen moest hij die dag met de wagen gaan werken, bovendien bleven op het valideringsbiljet van zijn Railflex twee lijnen ongebruikt.

Na bemiddeling van de ombudsman is de NMBS bereid om de vrije lijnen op het valideringsbiljet Railflex om te ruilen tegen twee Compensatiebonnen voor hetzelfde traject.

Foto NMBS

## 1.2.4. TREINAANBOD

### Klassiek internationaal reizigersvervoer

Sedert 15 december 2003 legt de NMBS geen klassieke internationale reizigerstreinen meer in.

Het betreft hier zowel de dag- als de nachttreinen naar traditionele bestemmingen in Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland en Italië. Het betreft hier dus ook de sneeuwtreinen en de autoslaaptreinen.

Als klassieke dagtreinen blijven enkel de twee EuroCity- of EC-verbindingen naar Luxemburg, Oost-Frankrijk (Elzas en Lotharingen), Zwitserland en Italië (Vauban en Iris) behouden. De nachttrein Brussel-Berlin/Hamburg blijft ook rijden. Deze trein, die vertrekt vanuit Paris en behalve in Brussel-Zuid ook in Liège-Guillemins stopt, wordt ingezet door de Duitse spoorwegen in samenwerking met de Franse spoorwegen.

Ook blijven een aantal binnenlandse IC's en IR's de grensstreek bedienen:

- de IC-B Beneluxtrein Brussel/Antwerpen/Amsterdam;
- de IC-J Brussel/Arlon/Luxembourg;
- de IC-C Antwerpen/Gent/Kortrijk/Lille Flandres;
- de IC-D Oostende/Kortrijk/Lille Flandres;
- de L-verbinding Liège/Visé/Maastricht;
- de IR-q Liège/Verviers/Aachen.

Als reden daarvoor wordt o.a. opgegeven:

- door toepassing van de Europese richtlijnen, is de infrastructuurvergoeding die moet betaald worden aan de buitenlandse spoornetten dermate fors gestegen dat de activiteit door de NMBS niet langer als rendabel wordt geacht; aangezien het internationaal reizigersvervoer voor de overheid geen opdracht van openbaar nut is, worden de verliezen niet langer bijgepast door vaders Staat;
- om te voldoen aan de huidige comforteisen van de klant, zou de NMBS het internationaal reizigersmaterieel (zit-, lig- en slaaprijtuigen) moeten vernieuwen; gezien de hele financiële context ligt dit niet voor de hand;
- het ruime HST-aanbod (TGV – Thalys – Eurostar – ICE) laat toe om heel wat bestemmingen (overdag) zeer vlot te bereiken;
- (voor de Autotrein) de HST-operatoren werken nauw samen met partnermaatschappijen waardoor het mogelijk is om zo nodig in het bestemmingsstation van de HST voordelig een wagen te huren;
- ook het vliegtuig biedt heel wat mogelijkheden.

Toch kan niet ontkend worden dat de klassieke internationale treinen ook in 2003 nog een vrij groot succes kenden.

Zonder afbreuk te doen aan de aantrekkelijkheid van de HST op de huidige verbindingen, moet gesteld worden dat de HST niet voor iedereen een valabel alternatief blijkt. Een greep uit de opmerkingen van teleurgestelde klanten:

- de HST bedient slechts een beperkt aantal buitenlandse bestemmingen: in eerste instantie worden de respectieve hoofdsteden met elkaar verbonden en verder zijn er stilstanden in grote regionale centra (in Frankrijk zijn dat meestal de departementale hoofdsteden). Hoewel dat buitenlands HST-station meestal niet de eindbestemming van de klant is, moet hij het vanaf dat punt verder maar zelf uitzoeken: hij kan bij de NMBS immers niet eens het daarbij vereiste aansluitend biljet tot zijn eigenlijke bestemming kopen want de NMBS kan/mag/wil nu eenmaal geen zogenaamde sectiebiljetten (meer) afleveren (biljetten voor een traject op bijvoorbeeld het Franse net van het HST-station naar een grenspunt of verder). Wanneer het gebeurlijk mis gaat bij dat aansluitend traject (vertraging waardoor een voorziene aansluiting wordt verbroken), laat de NMBS haar klant bovendien in de kou staan, alle CIV-regels<sup>1</sup> en -voorschriften ten spijt;
- de autotrein kon rekenen op een schare trouwe en veelal tevreden klanten voor wie de TAA een onmisbare schakel was in een vrij lange reisweg (o.a. Britten en andere buitenlanders die na een dag rijden met de auto de trein gebruikten als rijdend hotel om 's anderendaags - 1.000 km verder in het zuiden - fris en uitgerust de reis verder te zetten);
- nogal wat (in het zuiden overwinterende) senioren zien op tegen een reis met de auto via de drukke autowegen, terwijl zij ter plaatse toch niet zonder hun vertrouwde auto kunnen;
- het klassiek internationaal materieel mag dan al verouderd zijn, dat betekent niet dat het technisch niet in orde of slecht onderhouden zou zijn: dat materieel kon best nog een paar jaartjes mee;
- hoewel voor het sociaal toerisme nog steeds een belangrijke taak is weggelegd, is niet zo meteen duidelijk hoe o.a. mutualiteiten nog langer met het spoor sneeuw- en bosklassen kunnen organiseren: de daarvoor traditioneel gekozen bestemmingen (Zwitserland – Italië – Oostenrijk) worden namelijk niet meer bediend per trein;
- idem dito voor de Lourdesreizen voor zieken en gehandicapten;
- tenslotte: er zijn nu eenmaal mensen die lijden aan vliegangst, voor wie de trein de enige uitweg was. Door het internationaal aanbod drastisch in te krimpen, worden deze mensen verder beperkt in hun mobiliteit.

Het is duidelijk dat het klassiek internationaal reizigersverkeer tegemoet komt aan een reële behoefte.

---

<sup>1</sup> Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage, opgemaakt in Bern op 9 mei 1980

Een Nederlands ondernemer speelt daarop in en biedt een nachttrein naar verschillende skibestemmingen in Oostenrijk aan. De heenreis kan op vrijdag van 30 januari tot 12 maart 2004 worden afgelegd, de terugreis op zaterdag van 7 februari tot 20 maart.

De tickets en reserveringen voor deze skitrein zijn wel te koop in de NMBS-stations die internationale tickets verkopen.

Deze sneeuwtrein vertrekt in Schiphol en in België kunnen de klanten deze trein nemen in Antwerpen-Berchem, Brussel-Zuid of Liège-Guillemins.

Voor deze trein worden uitsluitend heen-en-terugtickets verkocht waarvan de prijs in functie van de reisdatum varieert (er zijn drie prijsniveaus). Hij is samengesteld uit rijtuigen met bed-, lig- en zitplaatsen (zitplaatsen enkel in tweede klas); een deel van deze rijtuigen huurt het bedrijf van de NMBS. Voor de doortocht op het Belgische net betaalt het bedrijf haar ook een vergoeding.

Deze exploitant richt zich ook op de autotrein en heeft de bedoeling om in de zomerperiode van 2004 op vrijdag (terug op zaterdag) autotreinen in te leggen naar bestemmingen in Italië en Zuid-Frankrijk.

Iedereen kijkt met spanning uit naar het resultaat van dit initiatief.

## 1.2.5. DIENSTREGELINGEN

Elk jaar worden in de dienstregeling wijzigingen doorgevoerd. Veelal gaat het om technische verfijningen van de vorige tabellen waardoor het verkeer vlotter zou moeten verlopen of waarmee bepaalde aansluitingen bedrijfszekerder worden.

Op 15 december 2003 echter voerde de NMBS ook enkele verdergaande wijzigingen door.

Omdat de werken in Antwerpen-Centraal inmiddels een eind zijn opgeschoten, kan de NMBS er vanaf die datum opnieuw 6 perronsporen in gebruik nemen. Daarom rijden de klokvaste IC-, IR- en L-treinen opnieuw door tot in het hartje van de Scheldestad.

De P-treinen blijven zoals voorheen beperkt tot het station Antwerpen-Berchem.

De ruimere capaciteit van het station Antwerpen-Centraal volstaat evenwel nog niet om alle door de klanten beoogde aansluitingen te realiseren.

Heel wat klanten hebben daarover hun ongenoegen geuit: zij die in de Antwerpse regio verder dan het Centraal Station moeten sporen, zagen hun inmiddels vertrouwde oude aansluitingspatronen immers vrij drastisch verstoord. Wie van of naar de noordrand reist (lijn 12 Antwerpen/Essen), kijkt aan tegen een ware *mission impossible* met tot de verbeelding sprekende overstaptijden, terwijl de reizigers uit Klein Brabant (lijn 52) en Waasland (lijn 59) en uit de richting Kempen/Limburg (lijn 15) danig in de problemen zitten.

Om de voor de betrokken klanten uitzichtloze situatie op een aantal punten te verbeteren, stelde de ombudsman de NMBS een aantal kleine structurele ingrepen voor, waar de NMBS niet op inging<sup>1</sup>.

Begin 2004 stelde de NMBS haar plannen voor om Antwerpen mobiel te houden tijdens de omvangrijke werken aan de Antwerpse Ring (R1) vanaf juni dit jaar. De NMBS wil een aantal zeer ingrijpende maatregelen treffen om de belangrijke verkeersstromen (woonwerkverkeer en multimodale goederentrafieken) vlot te houden, onder andere door bijkomende reizigerscapaciteit op te stellen (langere treinen, bijkomende bediening van een aantal stations in de Antwerpse noordrand).

Een aantal door de ombudsman gedane voorstellen bleken conform aan de maatregelen die de NMBS wenst te nemen en waarover wordt onderhandeld met de verschillende overheden.

Met de door de NMBS voorgestelde tijdelijke ingrepen wordt ook (gedeeltelijk) tegemoet gekomen aan de door de klanten aangekaarte structurele problemen, maar het zou uiteraard voorbarig zijn om één en ander nu reeds als verworven te beschouwen.

De ombudsman neemt niet deel aan de gesprekken tussen en met de verschillende overheden, maar hij volgt uiteraard alle ontwikkelingen in het dossier van nabij op. Hij

---

<sup>1</sup> Bij het ter perse gaan van dit verslag was dat voor een aantal punten wel reeds het geval.

zal de standpunten en de argumenten van de klanten onderzoeken en indien gegrond steunen; waar zulks nodig en/of mogelijk is, zal hij trachten - binnen zijn bevoegdheid - om de nodige bijstellingen te bekomen.

## Voorlopig beperkte inzetbaarheid dubbeldekstreinen

Door de verdere instroom van nieuw dubbeldeksmaterieel kunnen deze nieuwe treinen tijdens de piekuren ingezet worden op enkele IC-verbindingen. Omdat de NMBS (nog) niet over de nodige stuurpostrijtuigen<sup>1</sup> beschikt, vormt het een probleem om een M6-stel<sup>2</sup> van rijrichting te veranderen: het verplaatsen van de locomotieven is immers een vrij omslachtig (lees: tijdrovend) manoeuvre. Soms is zelfs enig kunst- en vliegwerk nodig om op druk beklante lijnen toch dit materieel met grote capaciteit te kunnen benutten.

Zo ook op de IC-L-relatie Sint-Niklaas/Dendermonde/Brussel/Kortrijk/Poperinge waar sinds 15 december 2003 omwille van die keringproblemen van sommige treinen tijdens de piekuren het gebruikelijke traject werd gewijzigd:

- de snelle IC (uit Sint-Niklaas) wordt nu verzorgd met nieuw dubbeldeksmaterieel, doch rijdt voortaan als P-trein met vertrek uit Dendermonde maar nog steeds zonder stilstanden onderweg;
- de P-trein (uit Dendermonde) die aanzienlijk meer haltes bedient, vertrekt voortaan als IC uit Sint-Niklaas.

De reizigers uit Sint-Niklaas, Belsele, Lokeren en Zele zijn voortaan een tiental minuten langer onderweg (omdat de 'snelle' P-trein eerst vertrekt en omdat hun trein voortaan een aantal keren stopt tussen Dendermonde en Brussel), wat niet al te fel wordt gemaakt door wie werkt met variabele diensturen. Hoewel deze klanten in Dendermonde zouden kunnen overstappen op de snelle P-trein, zien zij dat niet meteen zitten: dit zou betekenen dat zij niet steeds een zitplaats kunnen bemachtigen.

De ombudsman ontving daarover verschillende klachten; de NMBS deed ons mee dat zij naar een technische oplossing zoekt om de dubbeldekstrein 'binnen één jaar' minstens vanuit Lokeren te laten vertrekken.

---

<sup>1</sup> Stuurpostrijtuig: rijtuig/wagon dat/die beschikt over een stuurpost maar niet over een eigen 'tractie'. Wanneer het stuurpostrijtuig achteraan in een treinstel is opgenomen, gedraagt het zich als een gewoon rijtuig. In de andere rijrichting bevindt de stuurpost van het stuurpostrijtuig zich vooraan de trein. Bij middel van een in het stuurpostrijtuig ingebouwde afstandsbediening beveelt de treinbestuurder de locomotief, die zich achteraan de trein bevindt en die de trein vooruit duwt.

<sup>2</sup> M6-stel : trein samengesteld uit laatste generatie dubbeldeksrijtuigen.



## 1.2.6. ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2002/1601 De klant koopt in Brussel-Noord een heen-en-terugticket Brussel/Paris (Thalys) tegen het tarief 'Jongere' en een aansluitend ticket Paris/Yvetot. Op de terugreis mist zij als gevolg van vertraging van de trein uit Yvetot en technische problemen met de RER (voorstadstrein) in Paris Nord de Thalys. Haar 'Jongerenticket' wordt voor 75% terugbetaald; zij moet een nieuw ticket (tegen het duurder 'Weekendtarief') kopen en 36,5 euro bijbetalen. Zij vraagt of zij het bedrag van haar eerste ticket kan recupereren aangezien het hier een fout vanwege het spoorwegbedrijf betreft.

Thalys International antwoordt niet verantwoordelijk te zijn voor de vertragingen van de SNCF en de RER. Toen de klant zich aan het loket aanbood, was het Jongerentarief niet meer beschikbaar en werd een Weekendtarief afgeleverd. Het ticket 'Jongere' werd voor 75 % terugbetaald en verrekend in de prijs van het Weekenticket.

Op de vraag van de ombudsman of de bediende hier geen 'reacomodatie'-sticker<sup>1</sup> had kunnen kleven op het ticket van de klant met de toestemming om de volgende Thalys te nemen zonder bijkomende kosten, antwoordt Thalys International dat de bediende dit in geval van een vertraging van een binnenlandse trein al dan niet kan doen. Volgens Thalys miste de klant haar trein mede door problemen met de RER; hiervoor is zij niet verantwoordelijk. Zij biedt de klant een Waardebon van 20 euro aan.

De ombudsman merkt op dat:

1. de bediende in dit geval de opgelegde instructies moet toepassen en niet zelf (arbitrair) moet beslissen;
2. de bediende het geval van de klant niet echt bekeken heeft;
3. de klant voor haar overstap voldoende tijd had voorzien;
4. de vertraging van de binnenlandse trein er in hoofdzaak de oorzaak van was dat de klant de Thalys miste.

Hij stelt als compromis voor dat de NMBS de klant ook nog een compensatie aanbiedt voor het resterende bedrag van 16,50 euro.

De NMBS repliceert dat:

1. in Paris Nord enkel bij een gemiste aansluiting een 'reacomodatie'-sticker gekleefd wordt;
2. de aansluiting met de Thalys een RER-verbinding was, waarop de 'reacomodatie'-sticker niet van toepassing is;

---

<sup>1</sup> Speciale sticker die in de Thalys-stations ingeval van een spoorwegincident door de loketbediende op het Thalys-ticket gekleefd wordt en die de klant de toelating geeft om de volgende Thalys te nemen zonder bijkomende kosten.

3. uit de brief van de klant niet blijkt dat zij de loketbediende meegedeeld heeft waarom ze precies haar Thalys-trein gemist had; hij kan ook niet op de hoogte zijn van alle vertragingen op het Franse spoorwegnet.

De ombudsman aanvaardt de stelling niet dat de aansluiting de RER en niet de binnenlandse treinverbinding was. Er is immers in ieder geval een transfer nodig om vanuit Paris Montparnasse Paris Nord te bereiken om er de Thalys te nemen; de overgrote meerderheid daarvan gebeurt met de metro of de RER.

Dat de klant de bediende de reden waarom zij de trein miste niet zou meegedeeld hebben, is moeilijk aan te nemen; dat is immers het eerste wat klanten aan een baliebediende medelen. Mocht de klant dat inderdaad niet gedaan hebben, is het nog altijd de taak van de bediende de klant daar naar te vragen.

De loketbediende kan inderdaad onmogelijk op de hoogte zijn van alle vertragingen. Hij heeft echter wel de mogelijkheid om zich er over te informeren door contact op te nemen met de bevoegde dienst.

De ombudsman adviseert bijgevolg dat de NMBS de klant ook nog een compensatie aanbiedt voor het resterende bedrag van 16,50 euro.

De NMBS wijst het advies af met dezelfde argumenten als waarmee ze het compromisvoorstel verwierp.

2003/0696 De klant pendelt op het traject Tielt/Oostende met overstap in Lichtervelde en in Brugge; hij kon gedurende 3 weken zijn treinkaart niet gebruiken omdat de trein naar De Panne telkens werd aangekondigd met vertragingen tot 20 minuten, waardoor zijn aansluiting de mist zou ingaan. Hij gebruikte telkens zijn wagen en hij vraagt een vergoeding.

In haar antwoord licht de NMBS de oorzaak van de problemen toe: als gevolg van een grondverzakking in Ternat werd het treinverkeer op de snelle lijn Gent/Brussel fel gehinderd. Tijdens de ochtendpiek (tot 10 uur) werd voorrang gegeven aan het treinverkeer naar Brussel; daarna was het verkeer richting Gent prioritair.

Dat ging gepaard met vertragingen van 15 tot 30 minuten.

Van sommige treinen werd de dienstregeling tijdelijk aangepast (bijkomende stilstanden in Liedekere en/of Denderleeuw).

De schadeclaim van de klant wordt afgewezen op grond van artikel 23 van de Algemene Voorwaarden<sup>1</sup>. De NMBS verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

---

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

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant met zijn treinkaart Tielt/Oostende zowel 's morgens als 's avonds treinen nam die op de lijn 50A op dat ogenblik geen voorrang kregen; derhalve gingen zowel in Lichtervelde (Brussel/De Panne) als in Brugge (Brussel/kust) zijn aansluitingen de mist in.

Omdat de klant daardoor zijn professionele verplichtingen niet meer naar behoren kon nakomen, moest hij noodgedwongen afzien van het gebruik van zijn treinkaart en verplaatste hij zich gedurende 3 weken met zijn wagen.

Omdat het volgens de ombudsman niet billijk is om de klant te laten betalen voor diensten die niet werden verleend, en omdat de uitsluitingsclausule in de Algemene Voorwaarden (artikel 23) door de Commissie voor Onrechtmatige bedingen in strijd met de Wet op de Handelspraktijken werd bevonden, suggereert hij dat de NMBS 21/30<sup>sten</sup> van de prijs van de maandvalidering zou terugbetalen.

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS afgewezen:

- de NMBS trof de meest geschikte maatregelen om de hinder door de grondverzakking tot het minimum te beperken;
- op grond van artikel 23 van de Algemene Voorwaarden kan de treinkaarthouder geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding;
- de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft slechts een adviserende bevoegdheid inzake de toepassing van de Wet op de Handelspraktijken;
- wanneer de klant geen gebruik meer wenst te maken van zijn treinkaart, moet hij het valideringsbiljet zo spoedig mogelijk inleveren;
- de opzegging van het valideringsbiljet tijdens de valideringsperiode geldt als enige voorwaarde voor een eventuele terugbetaling;
- er is geen enkel tastbaar bewijs dat de klant zijn treinkaart niet heeft gebruikt en zich tijdens deze periode met zijn wagen heeft verplaatst.

In zijn advies argumenteert de ombudsman als volgt:

- hij heeft nooit gesteld dat de NMBS geen passende maatregelen zou getroffen hebben om de gevolgen van de grondverzakking op te vangen;
- inzake zowel de rechtsgeldigheid als de billijkheid van sommige (uitsluitings-)clausules in de Algemene Voorwaarden zijn zowel zijn standpunt als dat van de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen genoegzaam bekend. Hoewel deze commissie inderdaad '*slechts*' een adviserende bevoegdheid heeft, gaat van haar advies toch een zeer groot gezag uit;
- de herstellingswerken namen aanzienlijk meer tijd in beslag dan bij aanvang ervan gedacht. Waar in de berichtgeving daaromtrent via de media aanvankelijk sprake was van het uitvoeren van de herstellingen '*tegen het eind van de week*' werd die einddatum herhaaldelijk opgeschoven; uiteindelijk duurde het 3 weken voor de toestand weer was genormaliseerd;

- op het ogenblik van de grondverzakking was de treinkaart van de klant pas daags voordien opnieuw voor 1 maand gevalideerd. Gelet, enerzijds, op de pertinent klantvriendelijke terugbetalingsvoorwaarden die de NMBS hanteert (na 2 dagen mogelijk gebruik loopt de inhouding reeds op tot 25% van de maandprijs, vermeerderd met 3,80 euro administratiekosten), en anderzijds op de verwarrende informatie die de NMBS via de media verspreidde (dat de problemen tegen het eind van de week zouden opgelost zijn), was het opzeggen van zijn valideringsbiljet voor de klant op dat ogenblik geen redelijke optie;
- de toepassing van de terugbetalingsvoorwaarden maakte dat het bedrag dat de klant zou terugkrijgen steeds lager werd naargelang de tijd verstreek:
  - a) één week later (toen de herstellingswerken een eerste keer met 1 week werden verlengd) was de afhouding reeds opgelopen tot 56% van de maandprijs (9 dagen mogelijk gebruik) plus nog steeds 3,80 euro administratiekosten;
  - b) wanneer duidelijk was dat het 3 weken zou duren om het spoor te herstellen, zou de NMBS van de prijs van de validering naast de klassieke 3,80 euro administratiekosten zomaar eventjes 86% hebben ingehouden, wat een saldo zou hebben opgeleverd van 12,58 euro, wat minder is dan helft van de restwaarde ervan na de werken (1 week mogelijk gebruik aan 117 euro per maand, wat neerkomt op 29,25 euro).

Aangezien de NMBS de terugbetaling slechts rekent vanaf de dag waarop het valideringsbiljet wordt teruggegeven, was in beide voorbeelden de inmiddels verstreken periode van respectievelijk 1 en 2 weken niet-gebruik hoe dan ook verloren.

De klant werd misleid doordat niet van bij de aanvang een realistische herstelduur werd opgegeven. Zoniet had hij met kennis van zaken zijn treinkaart onmiddellijk kunnen opzeggen;

- afgezien van de verklaring op erewoord van de klant is er inderdaad geen enkel tastbaar bewijs geleverd van het feit hij gedurende de herstelperiode zijn treinkaart niet heeft gebruikt en/of dat hij de wagen zou gebruikt hebben, maar:
  - a) de NMBS heeft daarvan eerder nooit een bewijs gevraagd;
  - b) het nazicht van de (gebrekkige) regelmaat van het treinverkeer op de door de klant gevolgde reisweg (Tielt/Oostende met overstap in Lichtervelde en in Brugge) tijdens de desbetreffende periode zou moeten volstaan om er de NMBS van te overtuigen dat het gewoon onmogelijk was om dat traject met de trein (a) tweemaal per dag, (b) telkens tegen de dominante rijrichting in, en (c) met inachtneming van een redelijke reisduur af te leggen;
  - c) uit niets blijkt dat de verklaring van de klant niet zou stroken met de werkelijkheid en het is derhalve ronduit beledigend dat de NMBS de goede trouw van haar klant in twijfel trekt.

De ombudsman adviseert de NMBS om 21/30<sup>sten</sup> van de prijs van de maandvalidering terug te betalen.

Dat advies wordt door de NMBS niet opgevolgd: zij houdt vast aan de strikte interpretatie van artikel 23 van de Algemene Voorwaarden: de treinkaarthouder heeft geen recht op enige compensatie of terugbetaling bij vertraging of verstoord treinverkeer.

2003/0769 De klant mist als gevolg van een door de NMBS fout verstrekte dienstregeling Tongeren/Schiphol zijn vlucht naar Bangkok. Hij kan met de vlucht 's anderendaags mee, maar moet dus extra kosten maken (hotelovernachting, avondmaal, ontbijt, ...) ten bedrage van 137,82 euro. Hij vraagt een billijke regeling.

De NMBS antwoordt dat de IR-trein met voorzien vertrek in Tongeren om 8u53 in Antwerpen-Berchem met 8 minuten vertraging om 10u29 aankwam. Daar was onmiddellijke aansluiting naar Amsterdam om 10u32, één minuut later dan het voorziene vertrek van die trein.

Op het tijdstip dat de klant opgeeft (10u51) was er geen vertrek naar Schiphol en Amsterdam. Hij beschikte nog over alternatieve treinen naar Schiphol, waarvan hij op de hoogte was aan de hand van de dienstregeling die hij in Antwerpen-Berchem opgevraagd had. Hij had de trein van 10u41 kunnen nemen naar Roosendaal waar er aansluiting was met treinen van het Nederlandse net om nog tijdig Schiphol te bereiken.

De volgende rechtstreekse trein naar Schiphol met vertrek om 11u31 werd afgeschaft tussen Brussel en Antwerpen-Berchem wegens tractieproblemen.

De spoorwegen zijn enkel verantwoordelijk voor het ter bestemming brengen van de reizigers aan de hand van een vervoerbewijs dat als overeenkomst geldt. De klant is uiteindelijk, weliswaar later dan voorzien, op zijn bestemming aangekomen.

Zowel aan de loketten als op de ARI-dienstregelingen worden alle mogelijke aansluitingen gegeven voor een bepaald traject. Er wordt geen enkele garantie gegeven dat de klant deze aansluiting ook zal krijgen.

De organisatie van het treinverkeer is immers een complexe opdracht. Treinen kunnen een vertraging oplopen, zowel door externe omstandigheden als door interne oorzaken. Hoewel de NMBS deze problemen zoveel mogelijk probeert te vermijden, is het jammer genoeg onmogelijk ze volledig uit te sluiten.

Het spijt de NMBS dan ook dat de overstaptijd van 10 minuten die de klant voorzien had te Antwerpen-Berchem onvoldoende bleek. Voor een aansluiting met een internationale trein raadt zij aan een overstaptijd van minimum 20 minuten te voorzien.

De NMBS organiseert een vorm van collectief vervoer en heeft bijgevolg geen inzicht in het doel dat de reiziger met het vervoer voor ogen heeft. Bijgevolg is het missen van een afspraak of een vliegtuig als een onvoorzienbare schade te beschouwen waarvoor zij niet aansprakelijk is.

De spoorwegen zijn enkel verplicht de voorzienbare schade terug te betalen, bijvoorbeeld een bijkomend treinticket. Aangezien de klant geen nieuw ticket diende te kopen, kan de NMBS zijn vraag om schadevergoeding helaas niet positief beantwoorden.

De ombudsman merkt op dat:

- de dienstregeling zoals vermeld door de klant (vertrek in Tongeren om 8u53, aankomst om 10u21 in Antwerpen-Berchem, aansluiting om 10u51 en aankomst in Schiphol om 12u22) hem door de loketbediende werd meegedeeld;
- de klant niet 10, zoals de NMBS beweert, maar 30 minuten overstaptijd had ingecalculerd op basis van de hem verstrekte (foute) gegevens;
- de informatiebediende in Antwerpen-Berchem meegedeeld heeft dat hij tot 11u31 moest wachten.

Het argument dat de NMBS geen inzicht heeft in het doel dat de reiziger met het vervoer voor ogen heeft, geeft toch wel te denken. Er is immers een meer dan grote kans dat de klanten die in Schiphol uitstappen ook effectief een vliegtuig moeten nemen en dus tijdig daar moeten zijn.

De marge van 2 uur die de klant in Schiphol voorzien had, volstond dus niet.

Ook het argument van de NMBS dat zij enkel verantwoordelijk is voor het ter bestemming brengen van de reizigers (zelfs al is dat anderhalf uur na de voorziene aankomst) en dat zij enkel verplicht is de voorzienbare schade terug te betalen, vindt de ombudsman in de gegeven context allerminst aanvaardbaar.

Omdat de hotels in de omgeving van de luchthaven heel prijzig waren, is de klant zelfs uitgeweken naar Amsterdam waar de prijzen schappelijker waren. Ook zijn andere uitgaven zijn niet van die aard dat hij financieel voordeel uit de situatie zou gehaald hebben.

De NMBS voegt weliswaar de uitgeprinte dienstregeling van de treinen toe die de klant had moeten nemen, stelt de ombudsman vast. Het ware echter beter geweest dat de loketbediende hem die gegeven had; na ze in de computer te hebben opgezocht, zou het een kleine moeite geweest zijn om die voor de klant af te drukken.

De ombudsman stelt als compromis voor dat de NMBS de door de klant gemaakte onkosten ten bedrage van 137,82 euro vergoedt.

De NMBS biedt haar excuses aan indien de klant verkeerd geïnformeerd werd over het vertrekkur van de IC-trein Antwerpen-Berchem/Schiphol van 10u31.

Feit blijft echter, zo deelt zij nog mee, dat de klant zijn vliegtuig gemist heeft naar aanleiding van de vertraging van de treinen die hij genomen heeft, namelijk de trein Tongeren/Antwerpen-Berchem en de trein Antwerpen-Berchem/Schiphol.

Zij blijft dan ook bij haar standpunt dat de NMBS geen verantwoordelijkheid kan opnemen voor het missen van een aansluiting met een andere vervoersmaatschappij en verwerpt het verzoeningsvoorstel.

De ombudsman betwist de bewering van de NMBS als zou de klant zijn vliegtuig gemist hebben als gevolg van de vertraging van de trein Tongeren/Antwerpen-Berchem en de IC-trein 610 Antwerpen-Berchem/Schiphol.

De NMBS heeft immers in een vorig antwoord meegedeeld dat er in Antwerpen-Berchem onmiddellijk aansluiting was met de IC-trein 609 die om 10u32, één minuut later dan voorzien, vertrok. De klanten hadden echter geen weet van deze trein: hen was in het station van Tongeren een vertrekkur om 10u51 opgegeven door de loketbediende. Bovendien zouden de klanten, hadden zij de IC-trein 609 kunnen nemen, niet aangewezen geweest zijn op de IC-trein 610 die op zijn traject vertraging opliep.

De klant heeft dus zijn vliegtuig gemist als gevolg van verkeerde informatie die hij aan het loket in Tongeren kreeg.

De ombudsman blijft er bij dat de loketbediende de klant een uitgeprinte versie van de dienstregeling had moeten overhandigen (in Antwerpen-Berchem kreeg hij immers wel een print-out) en pleit er voor dat dat in de toekomst regel zou worden, in het belang van de klant en het loket- en informatiepersoneel.

De NMBS draagt in deze dus wel degelijk verantwoordelijkheid en zij wordt geadviseerd de door de klant gemaakte onkosten ten bedrage van 137,82 euro te vergoeden.

De NMBS antwoordt dat zij in dit dossier bereid is de klant het voordeel van de twijfel te geven: de mogelijkheid dat de klant onjuiste informatie ontving in het station Tongeren bestaat immers. De klant krijgt de door hem gemaakte onkosten ten bedrage van 137,82 euro terugbetaald.

2003/0827 De klant reserveert een ligplaats en een plaats voor zijn fiets in de trein van Nîmes naar Namur. In het vertrekstation raadpleegt hij het bord met de treinsamenstellingen en vat op het perron post op de plaats waar het bagagerijtuig zal stoppen: aan het eind van de trein. Wanneer de trein het station binnenrijdt, stelt hij vast dat het bagagerijtuig zich vooraan bevindt. Hij gaat daar zo snel mogelijk naartoe, maar de trein vertrekt vóór hij ter plaatse geraakt. Hij moet zijn reis afleggen met een andere trein op een zitplaats en zonder catering.

De klant vraagt voor zijn teleurstelling een vergoeding ten belope van 75% van de prijs van zijn ticket (124,70 euro). De NMBS betaalt slechts de reservering voor de fiets (14,90 euro) terug en biedt hem daarnaast een reisbon van 5 euro aan. Hoewel ook de prijs van het nachtcomfort wordt terugbetaald (24,94 euro), is de klant van oordeel dat de penibele reisomstandigheden een meer substantiële vergoeding rechtvaardigen.

De ombudsman heeft intussen bij de NMBS bijkomende informatie ingewonnen: was in de door de klant geboekte trein al dan niet een bagagerijtuig voorzien? Stemde de op de borden in het station aangegeven positie ervan overeen met de werkelijkheid? De NMBS bevestigt dat er wel degelijk een bagagerijtuig was en dat dit vooraan de trein was geplaatst conform hetgeen vermeld is in het internationaal spoorboekje. De Franse spoorwegen bevestigen noch ontkennen de overeenstemming van de treinsamenstelling met de borden in het station te Nîmes.

De ombudsman stelt vervolgens een compromis voor. Omdat de NMBS haar lovende publiciteit voor de nachttrein niet heeft waargemaakt (ontspannend, aangenaam en

goedkoop) en omdat de klant op basis van deze publiciteit heeft gekozen voor deze formule, stelt hij voor dat de NMBS 75% van de reissom zou terugbetalen (daarbij rekening houdend met de reeds toegestane terugbetalingen). De NMBS wijst dit voorstel van de hand: het is immers onmogelijk om te achterhalen wat zich in Nîmes exact heeft voorgedaan. Toch is ze bereid tot een bijkomend gebaar ten gunste van de klant en dit onder de vorm van een bijkomende reisbon van 15 euro. De klant wijst dit af.

De ombudsman brengt bijgevolg een advies uit waarin hij de motivering van de klant om voor een bepaalde formule te kiezen (trein + fiets) plaatst tegenover de door de vervoerder beloofde kwaliteit (een praktische nachttrein, beschikbaarheid van een maaltijd, ontspannen sfeer). Deze voordelen gaan duidelijk verder dan een simpele verplaatsing en beogen het aanbieden van een maximaal comfort. De klant koopt dus niet enkel een treinticket maar wil dat zijn ganse reis naar wens verloopt. Het uitblijven van een reactie van de SNCF aangaande de vermeldingen op de borden in Nîmes moet worden opgevat in het voordeel van de klant. Omdat deze daardoor zeer concrete schade heeft onderhouden (vertraging, vermoeidheid, dorst, honger, onvoorziene manipulaties van zijn bagage en van zijn fiets), handhaaft de ombudsman zijn eerder geformuleerd voorstel.

De NMBS wijst het advies af met een verwijzing naar de reeds aan de klant toegekende vergoedingen. Deze zijn volgens haar zeer billijk.

2003/1336 en 1607 De klanten hebben ruim vooraf hun TGV-reis naar Frankrijk voorbereid en tickets geboekt tegen een voordeeltarief. Op 30 juni 2003 is er echter een staking op het Belgische net; zij kunnen die dag niet vertrekken. In een persbericht deelt de NMBS mee dat de reizigers 'hun reservering zonder kosten kunnen omwisselen'. De klanten vragen dus nieuwe tickets maar zij moeten meer betalen dan bij hun eerste boeking omdat voor onmiddellijk vertrek geen voordeelformules meer beschikbaar zijn. De klanten vragen de terugbetaling van het prijsverschil en de ombudsman steunt die vraag in zijn compromisvoorstel.

Hij herinnert de NMBS aan het door haar in het persbericht aangegane engagement. De meerprijs die door de klanten werd betaald moet wel degelijk beschouwd worden als kosten verbonden aan de omwisseling van hun tickets.

Dit compromis wordt door de NMBS niet aanvaard. Zij geeft toe dat de formulering in het desbetreffende persbericht tot verwarring kan leiden, maar argumenteert dat de staking voor haar een overmachtsituatie is waardoor zij haar verplichtingen niet kon nakomen.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit waarin hij benadrukt dat de klanten er, op basis van het persbericht, terecht van uitgingen dat zij tegen dezelfde voorwaarden een nieuwe reis konden boeken aangezien zij het initiatief hadden genomen om voldoende lang vooraf te reserveren. Het feit dat men zou aanvaarden dat de vervoerder door overmacht verhinderd werd om de treinen te laten rijden, belet de vervoerder niet om de meerprijs terug te betalen. De vervoerder had de commerciële mogelijkheid om met de gebruikers een nieuwe overeenkomst af te sluiten die even billijk is als de eerste.



De NMBS benadrukt dat de TGV's door de SNCF worden ingelegd om de Belgische reizigers ter wille te zijn, maar dat betekent uiteraard niet dat de Franse spoorwegen zulks doen uit louter filantropische overwegingen: het is namelijk een zeer lucratief initiatief dat hen beslist geen windeieren legt. Wanneer de TGV niet het beoogde succes zou kennen, zou de SNCF deze treinverbinding beslist geschrapt hebben, zoals het trouwens ook de Autoslaaptrein is vergaan. Het feit dat slechts tickets kunnen geleverd worden die op het tijdstip van de verkoop beschikbaar gesteld zijn, sluit niet uit dat de NMBS de meerkost voor haar klant onmiddellijk of achteraf voor haar rekening zou kunnen nemen.

De ombudsman merkt ook op dat kwaliteit niet zozeer berust op de gehanteerde principes maar dat dit in eerste instantie moet blijken uit de bekwaamheid tot klantgericht handelen. Het komt er dus op aan de klanten in dezelfde positie te plaatsen als deze die ze voordien bij de NMBS verworven hadden.

De NMBS wijst dit advies af op basis van de eerder ontwikkelde argumentering; ook werpt zij op dat het persbericht pas werd verspreid nadat de klanten hun nieuwe tickets hadden gekocht, zodat dit hun beslissing niet heeft beïnvloed. De ombudsman kijkt met verbazing aan tegen dit laatste argument. De NMBS blijkt onvermurwbaar en wijst het advies af.

2003/1634 Een klant wil van Viviez-Decazeville naar Brussel sporen via Rodez, Brive-la-Gaillarde, Paris Austerlitz, Paris Nord. Tengevolge stakingen bij de SNCF in het 'Departement Sud' kan de klant de treinreis niet verderzetten; zij moet met het vliegtuig terugkeren. De NMBS betaalt het traject Rodez/Paris terug, maar niet het traject Paris/Brussel omdat de Thalys tussen Paris en Brussel die dag wel reed.

In zijn compromisvoorstel suggereert de ombudsman om ook het traject Paris/Brussel terug te betalen (30 euro). Hij benadrukt dat de klant een volledig product kocht voor een reis tussen Frankrijk en België en dat het vanuit Rodez onmogelijk was Paris te bereiken met de trein. De NMBS aanvaardt uitzonderlijk dit compromis en biedt de klant een Waardebon Thalys aan van dertig euro.

De klant wijst dit voorstel af aangezien zij zodoende gedwongen wordt opnieuw een Thalysreis te ondernemen. De ombudsman brengt vervolgens een advies uit. Hij vindt het vanzelfsprekend dat de door de klant gekochte reis niet kan en mag opgesplitst worden. Daarom moet de klant noodzakelijkerwijze de op het vervoerbewijs aangeduide reisweg volgen om het vervoerscontract met de verkoper te gelde te maken. Aan de ene kant is de klant er zich van bewust dat de vervoerder haar op een deel van het traject niet kon vervoeren om redenen buiten zijn wil. Aan de andere kant heeft zij een dienst niet bekommen waarvoor zij betaald had. Thalys Internationaal gaat uiteindelijk akkoord om het niet afgelegde traject terug te betalen.

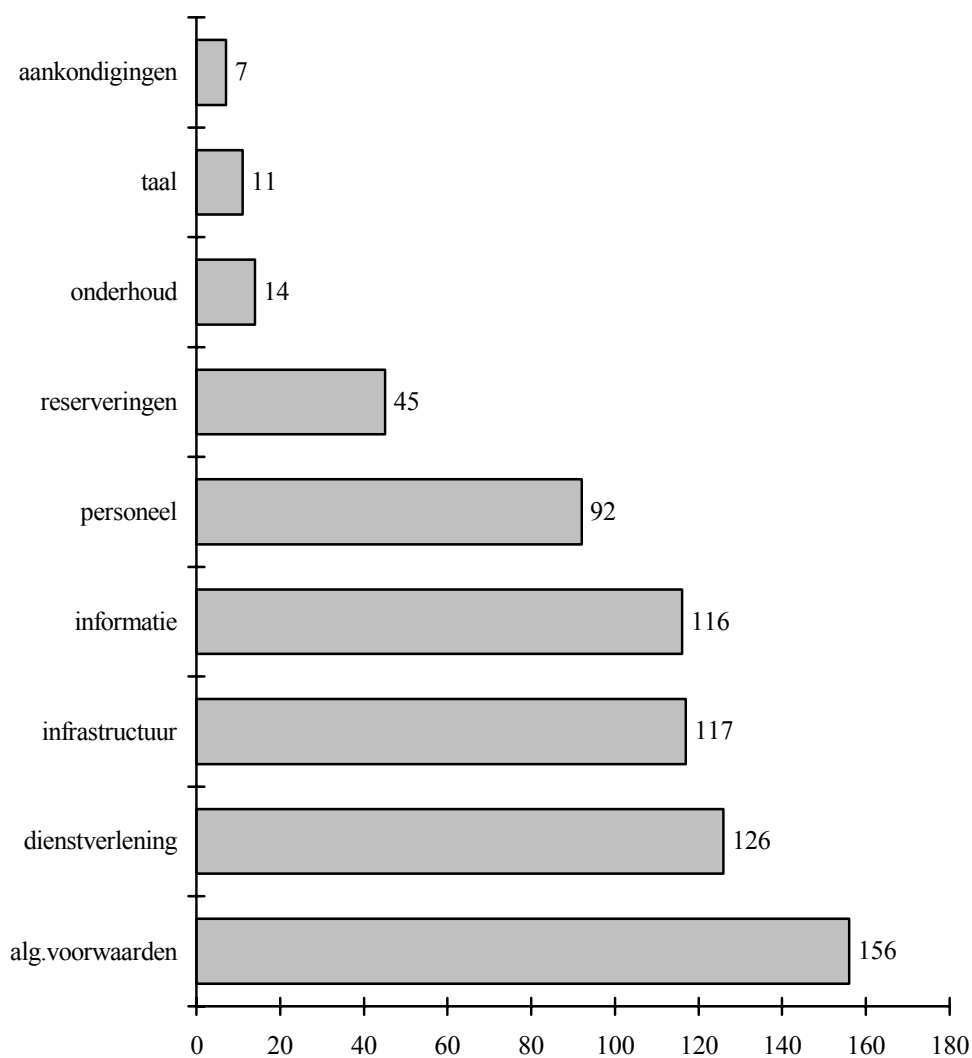
### 1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG (IKZ)

In 684 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'integrale kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 29% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

#### Klachtenpakket per categorie



### 1.3.1. ALGEMENE VOORWAARDEN

#### Zitplaats voor zwangere vrouwen

Een vrouw die zes maand zwanger is, spoort dagelijks in de spits van Gent-Sint-Pieters naar Brussel en klaagt erover dat zij in veel gevallen de rit rechtstaand moet afleggen.

De regeling die vrouwen de laatste vier maanden van hun zwangerschap toelaat in eerste klas plaats te nemen met een vervoerbewijs tweede klas, biedt in nogal wat gevallen geen oplossing: in de piekuren zitten de treinen afgeladen vol en is er dus evenmin plaats in eerste klas.

Deze regeling is inderdaad in het leven geroepen toen ook de eerste klas nog een stuk minder bevolkt was. Op die manier kon de NMBS vrouwen de laatste vier maanden van hun zwangerschap een zitplaats zo goed als 'waarborgen' door hen toe te staan in eerste klas plaats te nemen. Die situatie is in de actuele context (de lijn Gent-Sint-Pieters/Brussel bijvoorbeeld is tijdens de spits één van de drukst beklante) zo sterk veranderd dat dat 'voorrecht' voor zwangere vrouwen niet noodzakelijk nog veel voorstelt.

De klant stelt de NMBS bijgevolg voor om de voorbehouden plaatsen voor mindervalide klanten eveneens voor te behouden voor zwangere vrouwen. Mits een kleine kost om de reglementering aan te passen en een persbericht in die zin te verspreiden een haalbaar voorstel, vindt zij.

Die voorbehouden plaatsen (aangeduid met het pictogram voor oorlogsinvaliden) zijn bedoeld voor klanten die moeilijk kunnen blijven rechtstaan en die op vertoon van een voorrangkaart voor een zitplaats, volgens de rijtuigklas vermeld op hun vervoerbewijs, voorrang hebben bij het innemen van een zitplaats in eerste of tweede klas.

Na onderzoek van de suggestie van de klant, stelt de NMBS het volgende voor: zij dient een aanvraag voor een voorrangkaart voor een zitplaats in de trein in, gestaafd met een medisch attest van haar geneesheer waarin deze verklaart dat zij niet lang kan rechtstaan.

De ombudsman vindt dit een tegenvallend antwoord. Hij had liever gezien dat de NMBS de door de klant bedoelde plaatsen toegankelijk zou maken voor zwangere vrouwen in het bezit van een medisch attest van de behandelende arts, dat de NMBS haar Algemene Voorwaarden in die zin zou aanpassen en dat zij haar klanten van deze wijziging zou informeren via haar website en via de pers.

Hij dringt er alsnog bij de NMBS op aan dat zij het door de klant aangekaarte probleem op de manier zoals hierboven beschreven zou oplossen.

De ombudsman dringt er via deze weg bij de klanten op aan wat meer begrip te tonen voor de medereiziger die duidelijk nood heeft aan een zitplaats.

## Controles op het perron

Sedert enige tijd organiseert de NMBS tijdens de piekuren geregeld toegangscontroles op de perrons van stations en stopplaatsen. Concreet wordt door stations- of treinbegeleidingspersoneel, bijgestaan door B-Security en/of de Federale Politie, aan de klanten gevraagd om hun vervoerbewijs te tonen op het ogenblik dat ze het perron betreden.

Die controles zijn naar haar zeggen bedoeld om:

- te voorkomen dat geïntegreerde vervoerbewijzen voor een zone daarbuiten worden gebruikt;
- de aandacht van de passgebruikers te vestigen op de verplichting om hun vervoerbewijs in te vullen voor ze instappen;
- de klanten zonder vervoerbewijs de gewoonte aan te leren om vóór het instappen het treinbegeleidingspersoneel in te lichten met het oog op een regularisatie;
- de veiligheid van de klanten te verhogen door het aantal agressiegevallen te verminderen. Klanten die niet in orde zijn met hun vervoerbewijs vormen immers de belangrijkste oorzaak van agressie in de treinen.

De manier waarop de NMBS deze toegangscontroles of 'anti-fraude-controles' zoals ze ze zelf noemt, uitvoerde, wekte bij enkele klanten ongenoegen op.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/1640 De klant stapt om 7u25 het perron op om de trein van 7u36 te nemen en wordt tegengehouden door vijf leden van B-Security die zijn vervoerbewijs vragen. De klant antwoordt dat hij een tienrittenkaart heeft die hij voor het instappen zal invullen. Een B-Security-lid zegt hem dat hij zijn vervoerbewijs moet invullen voor het betreden van het perron. De klant spreekt dat tegen, maar wordt toch verplicht zijn tienrittenkaart onmiddellijk in te vullen.

Hij vraagt wat nu eigenlijk de onderrichtingen zijn.

De ombudsman kan zich vinden in de idee van de toegangscontroles op het perron voor zover aan de klanten gevraagd wordt hun vervoerbewijs te tonen en

- de klanten die geen vervoerbewijs hebben er op gewezen worden dat ze vóór het instappen de treinbegeleider dienen te verwittigen;
- de passgebruikers er opmerkzaam op gemaakt wordt dat ze hun pass of meerrittenkaart vóór het instappen dienen in te vullen;

- de treinkaarthouders er attent op gemaakt wordt dat hun treinkaart vervallen is of als ze hun treinkaart vergeten zijn, ze de treinbegeleider daarvan moeten verwittigen.

Hij kan zich niet akkoord verklaren met de handelwijze van de NMBS om de klanten te verplichten hun meerrittenkaart in te vullen alvorens het perron te mogen betreden.

Er bestaat immers geen enkel NMBS-reglement dat de klanten daartoe verplicht.

Ook het argument van de NMBS dat aan de reiziger, wanneer zijn reisintentie duidelijk blijkt, gevraagd wordt om een geldig vervoerbewijs te tonen, vindt de ombudsman niet voldoende. Iemand die een perron betreedt, hoeft thans immers geen geldig vervoerbewijs te hebben, zelfs al heeft hij op dat ogenblik een reisintentie. Pas wanneer die intentie een realiteit wordt (d.w.z. wanneer de betrokkene werkelijk in de trein wil stappen), moet hij onder de huidige voorwaarden een geldig biljet kunnen voorleggen of de treinbegeleider spontaan verwittigen. Voor een reiziger kunnen er meerdere redenen zijn waarom een intentie finaal geen realiteit wordt, al dan niet afhankelijk van zijn of haar wil.

Op verzoek van de ombudsman informeert de NMBS dan ook in deze zin het personeel dat bij deze controles betrokken is. Het zal instructies krijgen dat het de klanten conform de thans geldende reglementering zeker niet zo maar mag verplichten hun meerrittenkaart in te vullen bij deze controles op de perrons.

### 1.3.2. DIENSTVERLENING

Het is voor klanten die door vertraging van de trein te laat op het werk komen van het grootste belang dat zij de verloren tijd door middel van een attest bij hun werkgever kunnen staven. De NMBS levert alleen vertragingss attesten af in het bestemmingsstation omdat dan de exacte vertraging bij aankomst van de trein bekend is. Als dat bestemmingsstation van de klant echter een onbewaakte stopplaats is, stelt er zich voor de klant een probleem.

Dit probleem werd eerder al aangesneden in onze jaarverslagen van 1997 en 1998.

#### UIT DE PRAKTIJK

2003/0177 De klant pendelt op het traject Diest/Vorst-Oost met overstap in Brussel-Zuid. Bij vertraging van de trein Diest/Brussel mist hij zijn aansluiting naar Vorst-Oost; met de volgende trein komt hij 20 minuten later dan normaal toe. Om die 20 minuten bij zijn werkgever te recupereren, vraagt hij telkens een vertragingss attest aan de infobalie in Brussel-Zuid. Het attest dat hij daar ontvangt, houdt echter enkel rekening met de vertraging tot Brussel en niet met de grotere totale vertraging door het feit dat hij een latere aansluiting moet nemen. Aan de infobalie krijgt hij steevast te horen dat hij een dergelijk attest in het bestemmingsstation moet vragen. Vorst-Oost is echter een onbewaakte stopplaats; daar er geen personeel aanwezig is, is een dergelijk attest daar dus niet verkrijgbaar. De klant vraagt een oplossing voor dit probleem.

De NMBS, die voor dit probleem in het verleden steeds de stugge houding aannam om enkel attesten af te leveren aan de klanten wanneer zij in hun station van bestemming aankwamen, is nu bereid om de klanten, die zich in de situatie bevinden zoals hierboven geschetst, tegemoet te komen. Het personeel van de infostanden kreeg richtlijnen om meer klantgericht te handelen en op aanvraag van de klant op het vertragingss attest het voorziene aankomstuur met de eerstvolgende trein in het bestemmingsstation te vermelden.

De klanten die ook in een onbewaakte stopplaats uitstappen maar onderweg niet moeten overstappen - en dus niet de mogelijkheid hebben om bij de overstap een vertragingss attest te vragen - dienen voor het verkrijgen van hun attest nog altijd de bevoegde dienst van de NMBS-directie Netwerk te contacteren.

### 1.3.3. INFRASTRUCTUUR

Wanneer men het heeft over de *'toegankelijkheid'* van publieke ruimtes, denkt men meestal op de eerste plaats aan de (on)mogelijkheid om als rolstoelgebruiker toegang te hebben tot een gebouw. Daarbij wordt voorbijgegaan aan het feit dat bijvoorbeeld ook moeders met een kinderwagen moeilijkheden ondervinden bij het gebruik van trappen of in-gevolge te smalle doorgangen.

In het dagelijkse leven zijn er voor ieder onder ons wel eens hindernissen en niet alleen door de eigen fysieke beperkingen, blijvend of van tijdelijke aard. Ook zeer grote of kleine of zware mensen, of mensen met kleine kinderen of bepakt en bezakt en onderweg, kunnen voor moeilijke situaties komen te staan.

Vaak wordt een (ontoegankelijke) plaats toegankelijk gemaakt met extra voorzieningen, zoals bijvoorbeeld een aparte (aangepaste) inkom of een verlaagd loket voor rolwagengebruikers. Ook de door de NMBS aan personen met beperkte mobiliteit verleende assistentie ressorteert onder die noemer.

Iedereen heeft fundamenteel het recht om op gelijkwaardige wijze deel te nemen aan het maatschappelijke leven; daarom moeten publieke gebouwen en openbare voorzieningen zodanig ontworpen worden dat ze ook voor iedereen toegankelijk zijn.

Wanneer *'toegankelijkheid'* als uitgangspunt wordt genomen, duidt men daarmee volgens de vzw Toegankelijkheidsbureau<sup>1</sup> niet zozeer een fysieke situatie aan, maar geldt *'toegankelijkheid'* als een criterium waarmee de kwaliteit van de bebouwde omgeving wordt gemeten.

Wanneer de verschillende behoeften van mensen op een vanzelfsprekende wijze worden geïntegreerd in algemene voorzieningen (die voor iedereen bruikbaar moeten zijn), kunnen speciale voorzieningen dan tot een minimum worden beperkt.

Dit concept wordt *inclusieve* of *integrale benadering* genoemd.

Het is beslist zo dat wanneer reeds in de ontwerpfase rekening wordt gehouden met de eisen van toegankelijkheid, de meerkost daarvan merkkelijk lager zal liggen dan investeringen die nadien moeten gebeuren met dit doel, voor zover de toegankelijkheid binnen een bestaand concept dan nog kan gerealiseerd worden.

---

<sup>1</sup> Het Toegankelijkheidsbureau is een pluralistische vzw, opgericht in november 1992, die als doel heeft de bereikbaarheid, toegankelijkheid en bruikbaarheid van wonen, verkeer, (openbaar) vervoer, straatinrichting, publieke gebouwen en dienstverlening te verbeteren voor iedereen maar in het bijzonder voor ouderen en personen met een handicap (<http://toegankelijkheidsbureau.be>).

## Wettelijke basis

In België heeft ieder gewest een eigen wetgeving met betrekking tot de toegankelijkheid van openbare gebouwen.

Daarnaast vaardigden de Verenigde Naties in 1993 standaardregels uit voor de gelijkstelling van mensen met een handicap, waarin wordt uitgegaan van het recht van iedereen op participatie en integratie.

Ook Europa laat zich op dat vlak niet onbetuigd; een overzicht van deze Europese wetgeving wordt gegeven in het rapport *'Accessibility legislation in Europe. Status report on building regulations, standards, design guidelines and other measures for ensuring access to the built environment for persons with disabilities'* dat werd opgesteld door het Toegankelijkheidsbureau (vzw) en Living Research and Development (sprl)<sup>1</sup>.

Voor de periode 2001 – 2006 mikt Europa met het *'EU Anti Discrimination Action Programme (ADP)'* op een Europese standaardisering. Door het wegwerken van hindernissen en het promoten van de toegankelijkheid wil men komen tot een betere sociale integratie van personen met een handicap.

In gans Europa lopen programma's en activiteiten over *'barrier-free'* design van producten en omgevingen.

## De houding van de NMBS

In de Belgische wetgeving wordt uitgegaan van het principe dat alle door personeel bemande stations op termijn toegankelijk moeten worden.<sup>2</sup>

De meeste stations zijn echter gebouwd in een periode waar de problematiek van (toegankelijkheid voor) gehandicapten niet meteen aan de orde was.

De stations voldoen dan ook niet aan de hiervoor beschreven criteria inzake toegankelijkheid: zo is het bijvoorbeeld nergens mogelijk om als rolwagengebruiker zonder hulp van derden de afstand tussen het perron en de trein te overbruggen.

De NMBS stelt dat het onmogelijk is (te duur) om alle stations aan te passen of om overall personeel en een oprijhelling te voorzien; zij kan er slechts naar streven om een redelijk evenwicht te vinden tussen de ideale situatie (zoals gevraagd door de gehandicapten) en haar materiële mogelijkheden.

---

<sup>1</sup> De Brusselse tegenhanger van Toegankelijkheidsbureau

<sup>2</sup> Artikels 1 en 2 van de Wet van 17 juli 1975 betreffende de toegang van gehandicapten tot gebouwen toegankelijk voor het publiek en artikel 2.12 van het KB van 9 mei 1977 genomen in uitvoering van de Wet van 17 juli 1975.



Vanuit die bekommernis liet de NMBS een haalbaarheidsstudie uitvoeren om 93 stations op termijn zo goed mogelijk aan te passen voor reizigers met beperkte mobiliteit.

De keuze van deze 93 stations gebeurde volgens de NMBS op basis van de volgende criteria:

- de geografische spreiding; in de meeste gevallen zou niet meer dan 10 km bijkomend voor- en natransport nodig zijn om zo'n station te bereiken;
- de belangrijkheid van de stations (al is niet duidelijk of hiermee de spoortechnische belangrijkheid dan wel het maatschappelijk of cultureel gewicht van de bediende regio wordt bedoeld);
- de overstapfunctie van het station;
- de aanwezigheid van personeel;
- de nabijheid van gehandicapteninstellingen.

Deze materie werd ook besproken in een permanent overlegcomité tussen de NMBS en de Nationale Hoge Raad voor Gehandicapten (NHRG) van de Federale Overheidsdienst (FOD) Sociale Zekerheid<sup>1</sup>.

De NMBS streeft er naar om in die 93 stations een totaaloplossing aan te bieden, wat volgens haar inhoudt:

- een toegankelijk stationsgebouw;
- bereikbare perrons;
- de aanwezigheid van een mobiele oprijhelling om in (uit) de trein te geraken;
- de aanwezigheid van personeel om hulp en begeleiding te bieden.

Toch schuilt er (mogelijk) een addertje onder het toegankelijkheidsgras: de NMBS wil de begeleiding door haar personeel namelijk geleidelijk beperken tot dat netwerk van 93 stations; zij zegt evenwel geen actieve ingrepen te plannen om nu toegankelijke stations ontoegankelijk te maken omdat deze niet voorkomen op de ontwerplijst van 93 stations; wel zal zij *'als het noodzakelijk is'* (gebrek aan middelen) de hulp concentreren op de 93 stations.

Tenslotte is er volgens de NMBS een verschil tussen de toegankelijkheid van openbare gebouwen (in casu: een station) en het in de trein helpen van een reiziger. Is dat laatste echter niet de essentie...?

---

<sup>1</sup> Het vroegere Ministerie van Sociale Zaken en Leefmilieu.

## Enkele praktische beschouwingen

Alle inspanningen van de NMBS ten spijt om de toegankelijkheid van de stations en de treinen te optimaliseren, was het ook in 2003 voor de minder mobiele (in casu: de rolwagengebruikende) medeburger niet altijd evident om zich met de trein te verplaatsen.

De brochure 'Gids voor de Reiziger met Beperkte Mobiliteit' bevat onder andere een lijst met de stations waar deze klanten een aan hun specifieke noden aangepaste service kan geboden worden.

Zoals dit trouwens wettelijk verplicht is, wordt bij de herinrichting van (grote) stations bijzondere aandacht besteed aan het toegankelijk maken ervan voor gehandicapten: toegang tot het stationsgebouw, bereikbaarheid van de perrons (o.a. liften), verhoogde perrons, mobiele oprijhellingen om het in- en uitstappen te vergemakkelijken.

De nieuwe door de NMBS recent in dienst genomen dubbeldeksstellen zijn bovendien voorzien van een multifunctioneel rijtuig met onder andere een uitklapbare oprijhelling voor rolstoelen.

Tot zover het goede nieuws.

Wat echter met de stations die voor het ogenblik toegankelijk zijn maar die niet op de ontwerplijst voorkomen?

Op sommige plaatsen grijpt de NMBS namelijk wel degelijk drastisch in, bijvoorbeeld door een vrij druk gebruikte helling weg te halen, waardoor dat toegankelijk station de facto ontoegankelijk wordt voor rolwagengebruikers.

Is dat niet in strijd met de wetgeving betreffende de toegankelijkheid van openbare gebouwen voor personen met een handicap?

Hoewel 2003 het Europese Jaar van de Gehandicapten was, blijkt uit een aantal concrete dossiers alleszins dat de rolwagengebruiker in dat aan hun problemen gewijde jaar nogal wat obstakels kon te verwerken krijgen. Enkele voorbeelden.

## UIT DE PRAKTIJK

2002/2172 + 2003/1179 Een klant klaagt in oktober 2002 over de ontoegankelijkheid voor rolstoelgebruikers van haar station van aankomst.

Zij verblijft tijdens de week in een revalidatiecentrum en wil zich in het weekend naar haar woonplaats verplaatsen. Daartoe wil zij de trein nemen.

Om het station van aankomst toegankelijk(er) te maken voor klanten in een rolstoel moet eerst de spoorovergang tussen de perrons 1-2 en 3-4, die het stationspersoneel moet gebruiken om de mobiele oprijhelling van het ene naar het andere perron te brengen,

beveiligd worden met lichtseinen. Zonder deze beveiliging is het gebruik van de spoorovergang onverantwoord omdat deze een spoorlijn kruist waarop een snelheid van 160 km per uur toegelaten is.

De beveiligingswerken moeten ten laatste begin 2003 uitgevoerd zijn en op dat moment zal er ook een mobiele oprijhelling beschikbaar zijn in het station van aankomst.

In juni 2003 meldt de klant zich opnieuw met hetzelfde probleem: het station is niet toegankelijk voor klanten in een rolstoel.

De spoorovergang is inmiddels (sedert mei 2003) voorzien van de nodige lichtseinen, maar de mobiele laadhelling is nog steeds niet aanwezig in het station. Deze is in een ander station in gebruik, maar zal spoedig naar haar station van aankomst worden overgebracht.

Uiteindelijk is het station op 1 oktober 2003 uitgerust met de langverwachte mobiele laadhelling.

Begin oktober 2003 deelt de NMBS echter mee dat, ondanks de aanwezigheid van de mobiele laadhelling en de beveiligde dienstovergang, het station voorlopig nog niet toegankelijk is voor rolstoelgebruikers. De preventieadviseur keurde immers de transfer van rolstoelreizigers via de spoorovergang om veiligheidsredenen af.

Van een spoorverandering, die in dit geval een oplossing zou kunnen bieden - de NMBS stelde dit ook zelf eerder als oplossing voor - wil zij bij nader inzien niks meer weten. Daarvoor zijn er in het bewuste station meerdere versnijdende bewegingen nodig die te grote gevolgen zouden hebben voor de stiptheid van het treinverkeer.

De klant moet, zoals voorzien, 24 uur op voorhand met het door haar gekozen vertrekstation contact opnemen en samen met haar zal de beste reisweg uitgezocht worden in functie van de toegankelijkheid van de stations.

De ombudsman vraagt de NMBS daarop om voor de verplaatsingen van de klant een concreet voorstel uit te werken.

2003/1117 + 2003/1119 Twee rolwagengebruikers die in de onmiddellijke omgeving van Brussel-Centraal werken, komen kort na elkaar uit tegenovergestelde reisrichting en op verschillende perrons in dat station aan: de ene komt uit Sint-Niklaas en de andere vertrekt vanuit Leuven. Dat vormde nooit een probleem want het stationspersoneel staat dagelijks paraat om hen te helpen bij het in- en uitstappen.

Zonder enige verdere uitleg wordt aan beide pendelaars gemeld dat zij vanaf 1 juni 2003 tijdens de spitsuren niet meer welkom zijn.

Uit het onderzoek blijkt dat de stationsleiding een aanvraag had ingediend om over een bijkomende lichte oprijhelling te kunnen beschikken. Het betreft hier geen zware (of dure) installatie, maar een gemakkelijk draagbare lichtmetalen *'oprijplank'*. Omdat beide rolwagenklanten op verschillende perrons aankomen, zou dit praktischer zijn dan de

installatie tijdens het spitsuur van perron te verhuizen, wat erop neerkomt dat men zich moeizaam een weg moet banen door de massa klanten.

Men krijgt evenwel nul op het rekwest omdat het in- en uitladen van deze klanten voor vertraging zou zorgen, waardoor de nauwgezet bewaakte regelmaat van het treinverkeer in de noordzuidverbinding in het gedrang zou komen. De centrale verkeersleiding opteert voor de goedkoopste oplossing, maar meteen ook de meest radicale en slechtste beslissing voor de rolstoelgebruikers. Met één enkele pennentrek wordt aldus een einde gemaakt aan een moeizaam opgebouwd integratieproces van beide zijden. Daarbij wil de ironie nog dat er nu, na jaren wachten, op elk perron een lift ter beschikking staat, waardoor de genomen maatregel nog schrijnender wordt.

Na enig aandringen wordt de betwiste maatregel voorlopig opgeschort in afwachting van een formele beslissing.

2003/1793 Door werken aan de stationsomgeving dreigt een station tot mei 2004 ontoegankelijk te worden voor rolstoelgebruikers.

Hoewel de NMBS in het voor de werken opgestelde lastenboek heeft bedongen dat de liften naar de perrons gedurende de werken moeten bruikbaar blijven, een voorwaarde waaraan de veiligheidscoördinator zich wel degelijk gehouden heeft, wordt de door betrokkene uitgestippelde route doorheen de werf door de stationsleiding als onvoldoende veilig afgewezen.

Pas na tussenkomst van de ombudsman wordt het station vanaf 19 september 2003 opnieuw toegankelijk voor rolwagengebruikers. Er wordt een doorgang door de werfzone voorzien zodat de liften opnieuw bereikbaar zijn, en de nodige afspraken worden gemaakt met de aannemer die de werken tijdelijk zal stilleggen om de reizigers (en hun begeleiders) een veilige doorgang te verlenen; wel zullen zowel de rolwagengebruiker als de begeleider(s) daarbij een veiligheidshelm moeten dragen.

Foto NMBS

Het jaarverslag 2005 van de ombudsman bij de NMBS

## 1.3.4. INFORMATIE

### Nuttige telefoonnummers van de NMBS

#### *Inlichtingen*

Telefonische inlichtingen en reservaties	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf <sup>1</sup>	02/555 25 55 (N) 02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/525 41 77
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79

#### *Bestellen van groepsreizen in het Nederlands*

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

#### *Bestellen van groepsreizen in het Frans*

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

#### *Internetadressen*

Nederlandstalige site	<a href="http://www.nmbs.be">http://www.nmbs.be</a>
Franstalige site	<a href="http://www.sncb.be">http://www.sncb.be</a>

---

<sup>1</sup> Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer

De NMBS verstrekt een waaier aan informatie aan haar klanten. Daartoe gebruikt zij alle bestaande middelen en mogelijkheden; waaronder (tot 2004) het Spoorboekje Binnenland.

Te oordelen naar de evolutie van de verkoopcijfers (van 41 000 in 1990 naar 6000 in 2002, uitgave juni) komt het Spoorboekje Binnenland blijkbaar niet meer voor op de jaarlijkse lijst van de best verkochte boeken in alle genres; door de concurrentie van personal computer, Ardisc, internet en gsm lijkt het ten dode opgeschreven.

Zijn de producten en de diensten van het spoorwegbedrijf dankzij deze nieuwe informatiebronnen meer en beter bekend bij de reizigers?

Een klantgerichte houding vereist een voortdurende verspreiding van informatie die bijdraagt tot de kwaliteit van het contract afgesloten met het spoorwegbedrijf.

Zoals we in vorige verslagen beklemtoonden, is het in dit opzicht belangrijk dat goede informatie gekoppeld wordt aan een efficiënte communicatie.

De NMBS is er de laatste jaren ongetwijfeld in geslaagd de communicatie met haar klanten te verbeteren. Zoals het echter veelal loopt met dergelijke processen, zal het nog een tijd duren voor iedereen voldoende doordrongen is van het belang van goede informatie en communicatie én van de voortdurende noodzaak om te evalueren en bij te sturen. Zeker in een steeds complexer wordende realiteit op het terrein, ondermeer als gevolg van de liberalisering van de Europese spoormarkt, is dit een absolute noodzaak. Zaak blijft om de relatie tussen bedrijf en klant op een gezonde basis te laten verlopen met duidelijke afbakening van de verantwoordelijkheid van beide partijen. Daartoe is een duidelijke communicatie in de relatie bedrijf-klant een noodzakelijke basisvoorwaarde.

Wanneer het schoentje wringt in die relatie, pleit de NMBS zich nog te vaak vrij door schijnargumenten te gebruiken (zij kan niet weten, zo stelt zij, wat er werkelijk gezegd is tussen haar medewerker en de klant); daarenboven blijkt zij plotseling een meer dan grote terughoudendheid te tonen tegen elke bijkomende akte die de garantie op een onberispelijk product of een perfecte service zou kunnen verhogen (één van haar regels is dat de klant moet nakijken wat hem verkocht werd; ook de verkoper zou - zeker bij bepaalde producten - extra aandacht kunnen geven).

In de ontegensprekelijk aanwezige wil om daadwerkelijk aan de behoeften van de klant te beantwoorden, zou het daarom ook logisch en vanzelfsprekend zijn dat de NMBS haar communicatie aan de reizigers kwaliteitsgarantie meegeeft. Het is bovendien niet aan degene tot wie de boodschap gericht is om de echtheid en de samenhang van de boodschap (of die nu schriftelijk, visueel of mondeling is) na te trekken. Alleen de boodschapper zelf is in de meeste gevallen in staat bij foute communicatie de gevolgen ervan te ondervangen of de schade te herstellen of te beperken.

Heeft de klant vandaag de zekerheid dat hem correcte inlichtingen verstrekt worden op zijn biljet, in het station, op de perrons, in de treinen?

Hoe kan hij een betrouwbare relatie met het bedrijf opbouwen en daar de vruchten van dragen vanaf zijn eerste contact tot het ogenblik van zijn uiteindelijke bestemming?

In haar streven naar snelheid, veiligheid en comfort, toont de NMBS een staaltje van kennis en kunde om die complexe elementen met elkaar te combineren en daartoe met grote nauwkeurigheid hoogtechnologische oplossingen te vinden. Gaat het echter om het verstrekken van informatie via een nieuw medium, het internet, dan lijkt het wel alsof zij op dat vlak geen enkel risico durft en wenst te nemen, niettegenstaande het feit dat (juiste en geactualiseerde) informatie voor de reiziger van fundamenteel belang is voor een door hem als doelmatig werkend ervaren vervoerssysteem.

Tot op vandaag hebben enkel het Spoorboekje Binnenland en de gele dienstregelings-tabellen kracht van wet in de ogen van de NMBS.

Over welke betrouwbare referenties zal de gebruiker kunnen beschikken om zijn reis te organiseren na de verdwijning van het Spoorboekje eind 2004? Ardisc? Internet? Verkooppunten? Telefonische inlichtingen?

Op haar internetsite richt de spoorwegmaatschappij zich direct tot haar klanten. Zij verzekert hen dat zij 'hen zo goed mogelijk wil informeren' en 'hen op hun wensen afgestemde diensten wil aanbieden'. Zij voegt eraan toe dat 'ondanks alle inspanningen (...) het nochtans kan gebeuren dat deze informatie, die gratis (aan de reizigers) ter beschikking gesteld wordt, tikfouten, technische en andere fouten bevat'. 'Aan de bezoeker van de site wordt daarom gevraagd om voorafgaandelijk aan het gebruik van de informatie ook de officiële informatiebronnen van de NMBS te raadplegen, bijvoorbeeld de officiële, gele dienstregelingsstabellen of het Spoorboekje' en 'bij twijfel omtrent bepaalde informatie, (...) zich te richten tot één van de stations van de NMBS of de telefonische inlichtingen (op het telefoonnummer 02/528.28.28) te contacteren, waar NMBS-bedienden hem verder zullen informeren'. 'Zij vestigt er ook de aandacht op dat zij in geen geval, behalve in geval van opzettelijke fout van een van haar organen, en op geen enkele manier aansprakelijk of verantwoordelijk kan worden gesteld voor schade, van welke aard ook, die voortvloeit uit de gegevens die op deze site worden verstrekt of uit het onvolledig, voorbijgestreefd of foutief karakter ervan (bijvoorbeeld: gemiste aansluitingen, enz.)'.

Wat valt hieruit af te leiden als aan deze principes wordt vastgehouden?

Enerzijds zal het internet geen volwaardig informatiekanaal zijn; enkel het Spoorboekje en de gele dienstregelingsstabellen blijken de officiële bronnen.

Anderzijds bevatten die gele dienstregelingsstabellen in elk station of opstapplaats enkel vermeldingen die beperkt zijn in tijd en ruimte: het vertrek van de treinen vanuit die plaats, de bestemming en de tussenliggende haltes ervan, alsook het spoor van waar de trein vertrekt. Die vermeldingen beslaan per definitie slechts een klein deel van een mogelijk te volgen reisweg op het binnenlandse net. De klant die op andere lijnen wil reizen, kon tot nu toe een gedetailleerde dienstregeling van zijn verplaatsing opstellen aan de hand van het officiële Spoorboekje Binnenland.



Zich tot het stationspersoneel of de telefonische inlichtingen wenden biedt daarenboven geen absolute garantie daar het contact mondeling is. En wanneer de informatieverstrekking schriftelijk is, dan antwoordt de NMBS, bij een tegenstrijdigheid tussen de verkoper en de koper, gewoonlijk op een scherpe manier dat er geen enkele aanwijzing is om te bepalen bij wie de verantwoordelijkheid voor het misverstand ligt.

Aangezien de dagen van het Spoorboekje geteld zijn en indien de huidige informatieprincipes gehandhaafd blijven, valt er voor te vrezen dat de communicatie ontoereikend (gele dienstregelingstabellen) of ontegenstelbaar (internet, Ardisc, mondelinge en schriftelijke contacten met NMBS-medewerkers die officieus blijken te zijn) zal zijn voor de reizigers.

Indien de NMBS een externe communicatie wil op het niveau van haar hoogtechnologisch rollend materieel en infrastructuur, dan moet ze haar informatiekkanalen van een echtheidscertificaat voorzien. Dit element is werkelijk fundamenteel in een collectief vervoerssysteem. Als het spoorwegbedrijf het vertrouwen van de klant wil winnen en behouden door een betrouwbaar aanbod en kwaliteitsvolle service, dan zal zij daar ook een degelijke communicatie moeten kunnen tegenoverstellen.

Net zoals de trein moet ook de communicatie op het juiste spoor zitten.

## Onaangekondigde sluiting van het loket

Klanten verwachten dat het loket open is op de daartoe voorziene uren. Toch gebeurt het dat een klant voor een gesloten loket staat dat volgens de aangekondigde openingsuren open zou moeten zijn. Communicatie in dergelijke onvoorziene omstandigheden blijft soms achterwege, met alle gevolgen vandien.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/0268 Op maandagvoormiddag 27 januari 2003 gaat de klant naar een stationsloket om er een biljet naar Groenendaal te kopen en reserveringen voor de Thalys en de Eurostar te maken. Het loket is echter gesloten. Om moeilijkheden met de treinbegeleider en een meerprijs in de trein te vermijden, neemt hij de tram tot Brussel-Noord en koopt daar een biljet naar Groenendaal.

De NMBS antwoordt dat ze steeds tracht alle diensten in alle stations te verzekeren. Door omstandigheden bleef het bewuste loket gesloten. In dergelijke gevallen, zo deelt zij mee, wordt het treinbegeleidingspersoneel steeds tijdig verwittigd zodat de klant in de trein geen maakloon moet betalen.

De ombudsman kan aannemen dat een loket onvoorzien en door uitzonderlijke omstandigheden gesloten blijft. Wat echter niet klopt, is dat de NMBS dan enkel de treinbegeleider verwittigt, meer bepaald om te voorkomen dat deze laatste een maakloon aanrekenet aan klanten die in dat bewuste station opstappen. De NMBS verwaarloost aldus volledig de dienstverlening aan de klant. In dit geval leidt het gebrek aan enige informatie er zelfs toe dat de klant beslist naar een ander station te gaan voor de aankoop van zijn biljet.

In buitengewone omstandigheden dient de NMBS met even grote prioriteit haar klanten te informeren. Alleen dan kan zij voor een onvoorziene en uitzonderlijke situatie op begrip rekenen.

De ombudsman stelt dan ook aan de NMBS voor dat zij, in geval een loket uitzonderlijk gesloten is, de klanten ervan inlicht dat zij hun vervoerbewijs zonder meerprijs in de trein kunnen kopen; de NMBS is met dit voorstel akkoord en zal de klanten in de toekomst in die zin informeren.

2003/0521 Op vrijdag 7 februari 2003 nemen de klanten in Brussel-Centraal de trein om 7u37 naar de luchthaven (voorziene aankomst om 7u57) waar hun vlucht vertrekt om 10u05. In Brussel-Noord blijft de trein echter staan. Na goed tien minuten wordt er omgeroepen dat er een probleem is; nog zo'n tien minuten later is er een mededeling dat de trein wegens een technisch probleem in Schaarbeek niet verder rijdt; nog tien minuten later wordt er meegedeeld dat er geen treinen meer rijden naar de luchthaven.

De klanten worden totaal aan hun lot overgelaten: geen uitleg of dienstverlening om de luchthaven te bereiken. Om daar alsnog tijdig te geraken nemen de klanten dan maar een taxi.

Bij hun terugkeer vernemen ze van de loketbediende in de luchthaven dat er op 7 februari een treinontsporing was in Schaarbeek.

De NMBS antwoordt dat de informatieverstrekking in het station Brussel-Noord op 7 februari 2003 inderdaad niet optimaal is verlopen; zij biedt de klanten daarvoor haar verontschuldigingen aan.

Om een dergelijk probleem te vermijden, werd er ondertussen een handleiding uitgeschreven voor het personeel, waarin alle handelingen staan om de klanten optimaal te kunnen informeren.

Aangezien de informatieverstrekking beter had moeten verlopen, is de NMBS bereid de taxikosten van de klanten terug te betalen.

## Information in Real Time

Reeds in vorige jaarverslagen hebben wij het probleem van onvolledige, onjuiste of laattijdige informatie bij ontregeld treinverkeer aangekaart. Soms gebeurde het zelfs dat bij problemen in het treinverkeer er helemaal geen informatie werd verstrekt.

Het goed informeren van de klanten wordt door de overheid aan de NMBS opgelegd in het beheerscontract. Veel meer dan een verplichting moet een goede informatieverstrekking gezien worden als een commerciële noodzaak.

Goed en onmiddellijk informeren bij de minste verstoring is een teken van respect van de spoorwegmaatschappij voor haar klanten. De meeste onder hen kunnen aanvaarden dat er nu en dan iets mis kan lopen, op voorwaarde dat ze correct geïnformeerd worden over hetgeen er aan de hand is en over de beschikbare alternatieven.

Zich bewust van de noodzaak van een verzorgde en accurate (lees correcte én tijdige) informatieverstrekking investeert de NMBS in een project om de informatie aan haar klanten in de stations, op de perrons en in de treinen in geval van verstoord treinverkeer te verbeteren. Dit project heet IRT (Information in Real Time).

Allereerst werden in het najaar van 2001 de knelpunten in de informatieketting geïdentificeerd. Daarna werden een aantal actiepunten voor een betere en snellere informatieverstrekking over het treinverkeer in alle, maar vooral in de moeilijkste omstandigheden op papier gezet.

Alle aspecten van de informatie aan klanten bij verstoord treinverkeer onder de loep nemen vraagt natuurlijk tijd. Een aantal acties, die zonder veel inspanningen en snel konden worden uitgevoerd om de dienstverlening aan de klanten te verbeteren, werd daarom onmiddellijk doorgevoerd.

Sinds juli 2003 zit het IRT-project in de implementatiefase; sommige actiepunten die naar voren werden geschoven, zijn al doorgevoerd, andere zullen binnen afzienbare tijd ten uitvoer worden gebracht.

Een pro-actief gedrag en een enthousiaste deelname van alle betrokkenen in de informatieketting is alleszins een belangrijke vereiste voor het welslagen van dit project. Belangrijk is ook dat de actoren van de informatieketting zich bewust worden van het belang van informatie bij verstoord treinverkeer en hun rol in de service aan de klant.

De NMBS heeft alsnog geen meetbare resultaten van het project te melden maar zij stelt naar eigen zeggen wel een substantiële verbetering van de informatiedoorstroming in de stations en in de treinen vast. Ook de ombudsman stelt een daling van het aantal klachten hieromtrent vast in 2003 in vergelijking met 2002. In gesprekken met de klanten hoort hij - naast de gekende kritieken - ook regelmatig de stijgende waardering van klanten voor de informatieverstrekking.

Pas in 2004 zou een evaluatie van de campagne een correct beeld kunnen geven van de bereikte resultaten.

De verwachtingen zijn begrijpelijkerwijze hoog gespannen, ook bij de ombudsman die uiteraard de kwaliteit van de informatieverstrekking verder volgt.

### 1.3.5. PERSONEEL

#### Treinbegeleider: geen eenvoudige opdracht

Als er één functie is bij de NMBS die moeilijk zijn gelijke kent, dan is het heel zeker de functie van treinbegeleider. Het is ook het personeelslid met wie de klant het vaakst in contact komt.

De kennis en vaardigheden waarover de 'ideale' treinbegeleider zou moeten beschikken, zijn niet min: niet alleen een stevige technische bagage over het spoorweggebeuren, zodat de veiligheidsfuncties naar behoren kunnen worden uitgevoerd (veiligheid bij het vertrek van de treinen, optreden in nood- of probleemsituaties, ...), maar ook heel wat sociale vaardigheden zodat de commerciële opdracht naar behoren wordt vervuld (controle van de vervoerbewijzen, informatie verstrekken in zowel dagdagelijkse situaties als bij ontredderd treinverkeer, ...).

Treinbegeleiders wacht in eerste instantie een zes maand durende opleiding waarin vakken zoals binnenlandse en internationale vervoerbewijzen, klantgericht handelen, werken met de draagbare terminal Ivette, materieelkennis, seingeving, EHBO, enz. aan bod komen. En eenmaal aan de slag, moet de bereidheid aanwezig zijn om dagdagelijks op de hoogte te blijven van factoren die zijn taak mogelijks beïnvloeden: spoorwerken die vertraging kunnen veroorzaken, alles wat van invloed kan zijn op de te verstrekken informatie in de trein.

Eén van de delicaatste opdrachten die een treinbegeleider heeft, is de klant op een correcte manier duidelijk te maken dat hij met iets niet in orde is. Dat kan zeer uiteenlopend van aard zijn: trouwe klanten die hun geldige treinkaart (het zogenaamde abonnement) zijn vergeten of die deze treinkaart niet tijdig hebben gehervalideerd; klanten die hun Go of andere Pass foutief hebben ingevuld of pas invullen nadat ze zijn opgestapt; klanten die de treinbegeleider bij het opstappen er niet van verwittigen dat ze geen geldig vervoerbewijs hebben.

De NMBS verwacht van haar treinpersoneel dat het zich beperkt tot de materiële vaststelling van de feiten en dat het niet zelf gaat interpreteren of er al dan niet sprake is van kwade trouw, iets wat trouwens niet altijd even eenvoudig is om uit te maken. In sommige gevallen is een regeling in de trein mogelijk, maar wanneer een klant onvoldoende baar geld op zak heeft om het door de treinbegeleider voorgestelde bedrag onmiddellijk te betalen of wanneer die klant niet wenst te betalen om allerlei redenen, dan moet de treinbegeleider aan de hand van de identiteitskaart van de klant een formulier 'C170' opstellen en het gele exemplaar daarvan afgeven aan de klant. Het is dan mogelijk om bijvoorbeeld binnen de 14 dagen de vergeten treinkaart te gaan tonen of het door de treinbegeleider meegedeelde (maar wegens niet onmiddellijk betalen wel verhoogde) bedrag te betalen in een station.

Wanneer een klant meent verzachtende omstandigheden te kunnen inroepen, dan kan hij altijd contact opnemen met de Centrale Klantendienst. Deze dienst zal dan evalueren of

er ruimte is voor een commerciële regeling. Daarbij wordt dan bijvoorbeeld een door de klant ingeroepen onwetendheid onder andere op waarheid getoetst aan de hand van onregelmatigheden die eventueel in het verleden al op naam van de klant werden geregistreerd.

Al beseft niet iedere treinbegeleider dit, maar deze werkwijze van de Centrale Klantendienst biedt hen een flink stuk comfort: de treinbegeleider stelt vast, de Centrale Klantendienst evalueert. Dit veronderstelt dan wel dat bij het vaststellen van onregelmatigheden de grootst mogelijke neutraliteit wordt bewaard en dat de klant zijn waardigheid als 'klant' gelaten wordt. Ook een correcte uitleg over het verdere verloop van de regularisatieprocedure is belangrijk.

Toch klagen klanten al eens over een onvolledige informatie over de regularisatieprocedure (er wordt bijvoorbeeld niet aangeboden om het gevraagde - en lagere - bedrag in de trein te betalen) of over een gebrek aan neutraliteit bij het vaststellen van de onregelmatigheid: klanten opperen soms dat ze in meer of mindere mate expliciet als een (onverbeterlijk) fraudeur benaderd worden, terwijl ze in hun ogen niet opzettelijk de regeltjes hebben overtreden.

Anderzijds mopperen treinbegeleiders al eens dat ze zich door de NMBS niet goed begrepen voelen: ze vinden het bijvoorbeeld niet leuk wanneer ze vernemen dat een klant die ze eerder op een onregelmatigheid hebben 'betrap't, van de Centrale Klantendienst slechts 6,20 euro (bovenop de ritprijs) in plaats van de voorziene forfaitaire toeslag moet betalen. Een goede communicatie vanwege de NMBS over de concrete opdracht van zowel treinbegeleider als Centrale Klantendienst, kan hier wonderen doen.

Recent publiceerde de NMBS een onderrichting met de titel 'Regularisatiefiches - C170: eenvormige houding van het personeel 'Reizigers' voor de behandeling van identieke onregelmatigheden.' Spijtig genoeg werd hier de kans niet gegrepen om bij middel van een inleiding de aandacht van de treinbegeleiders te vestigen op het belang van een neutrale houding bij het vaststellen van onregelmatigheden. Temeer daar de NMBS al in een delicate positie staat waar ze rechter én partij is.

In de rand van het vorige dient trouwens te worden aangestipt dat treinbegeleiders in de regel een goede score halen in de kwaliteitsenquêtes die de NMBS vier maal per jaar laat organiseren. Het veeleer beperkt aantal klachten vanwege klanten die zich door het treinbegeleidingspersoneel onheus behandeld voelen, dient dan ook gezien te worden in de context van het grote aantal dagelijkse contacten van de treinbegeleiders met de klanten van de NMBS.

## Bescherming van de identiteit van de klant

Als een klant bij de NMBS klacht indient over de dienstverlening, worden zijn identiteitsgegevens tijdens het onderzoek niet vertrouwelijk behandeld. De vrijwaring van de rechten van de klant moet er ook toe bijdragen dat het betrokken personeelslid de relatie tussen de klant en het bedrijf niet vertroebelt.

In een recent verleden stelde de ombudsdienst vast dat sommige NMBS-personeelsleden niet erg professioneel omgingen met klachten van klanten. Zo werd bijvoorbeeld een klant door een treinbegeleider aangesproken over het feit dat eerstgenoemde zich over hem beklaagd had.

De ombudsman oordeelt dat dit de sereniteit van een goede klachtenbehandeling verstoort. Hij heeft aan de NMBS dit probleem voorgelegd. Hij stelde daarbij ondermeer de noodzaak in vraag om systematisch alle identiteitsgegevens van de klant voor te leggen aan de in de klacht vermelde personeelsleden.

De ombudsman kon van de NMBS bekomen dat klachten, en dat geldt niet alleen voor klachten die via de ombudsman aan de NMBS worden overgemaakt, op het niveau van de Centrale Klantendienst worden geanonimiseerd zodat personeelsleden die door een klant worden aangesproken over hun gedrag, althans niet meer via deze weg, in kennis worden gesteld van de identiteit van de klager.

Anderzijds verzekert de ombudsman tegenover de NMBS de anonimiteit van klanten die daar expliciet en met goede argumenten om verzoeken, al wekt zoiets bij de NMBS nogal eens ergernis op.

Eén en ander betekent echter niet dat de ombudsman anonieme klachten in behandeling neemt. De ombudsman zelf dient steeds te beschikken over de identiteit en het adres van de klant (artikel 8 van het Koninklijk Besluit van 9 oktober 1992 betreffende de dienst 'ombudsman' in sommige overheidsbedrijven).

## Personeelsleden bekleed met een gerechtelijk mandaat

'Klachten over politie stijgen/Burger heeft meer klachten over politie' was de teneur op een colloquium dat half november 2003 werd georganiseerd naar aanleiding van '10 jaar Comité P'. Uit de berichtgeving over dat colloquium blijkt dat het omgaan met macht die ambtshalve aan mensen wordt verleend niet vanzelfsprekend is en de voortdurende aandacht van de beleidsvoerders vraagt, wil men klachten over het optreden van individuele politieagenten voorkomen. Ook handelen veel klachten over de neutraliteit (of een gebrek eraan), tijdens het optreden of tijdens het opstellen van een Pro Justitia. 'Terwijl ons rechtssysteem afhankelijk is van de correcte weergave van informatie door verbalisanten'.

Dat er sinds 1999 bij het ‘Comité P<sup>1</sup>’ drie maal meer feiten worden gesignaleerd hoeft op zich niet verontrustend te zijn want de toename van het aantal klachten kan al evenzeer het gevolg zijn van de bekendheid en laagdrempeligheid van de klachtendienst, meer dan van het aantal feiten op het terrein. Ook fenomenen zoals een grotere mondigheid van de burgers kunnen van invloed zijn op de klachtencijfers.

Men mag ook niet blind zijn voor dergelijke statistieken: ze kunnen evenzeer iets vertellen over het functioneren van de onderzochte organisatie. En het falen van een individu kan al evenzeer een veruitwendiging zijn van iets wat structureel fout loopt in de organisatie.

Wanneer men op zoek gaat naar de diepere oorzaken van klachten over de kwaliteit van een Pro Justitia, dan kan daaruit een gebrek aan sociale vaardigheden blijken. Uit de manier waarop wordt gecommuniceerd zou men bijvoorbeeld kunnen besluiten dat de politiediensten veel meer moeten worden getraind in het opstellen van een Pro Justitia, of dat er meer aandacht moet worden besteed aan andere facetten van de opleiding.

Een gebrek aan neutraliteit bij het opstellen van een Pro Justitia kan ook veel minder te maken hebben met vooringenomenheid vanwege de verbalisant dan met de sociale vaardigheden die nodig zijn bij het zich op een neutrale manier opstellen, bijvoorbeeld wanneer iemand in overtreding wordt genomen of wanneer iemand wordt ondervraagd.

De NMBS beschikt niet langer over een eigen politiekorps (dit is met een tussenstop bij de vroegere ‘Rijkswacht’, overgeheveld naar de Federale Politie) maar wel nog steeds over personeelsleden met een gerechtelijk mandaat. Daarbij wordt dan in de eerste plaats gedacht aan het treinbegeleidingspersoneel.

Van deze met een gerechtelijk mandaat beklede controlebedienden wordt verwacht dat zij vaststellingen verrichten en dat zij daaromtrent in voorkomend geval ook verslagen opstellen, bijvoorbeeld naar aanleiding van een onderzoek in het kader van een bij de ombudsman ingeleide klacht.

Meteen is ook duidelijk hoe belangrijk het is dat één en ander zeer accuraat wordt genoteerd:

- het formulier C170 is een voorbereidend Pro Justitia waarin de aard en de feitelijke omstandigheden van de vastgestelde overtreding worden vastgelegd;
- het in het kader van het onderzoek door de verbalisant opgestelde bijkomend verslag, of zijn verklaring ‘op erewoord’ betreffende de aangelegenheid, vormen een onmisbare hulp en leidraad bij de evaluatie van de situatie door de Centrale Klantendienst van de NMBS en door de ombudsman.

---

<sup>1</sup> Vast Comité van Toezicht op de Politiediensten, opgericht in uitvoering van de Wet van 18 juli 1991 tot regeling van het toezicht op de politie-en inlichtingendiensten. Volgens artikel 1 van deze wet streeft het Comité P twee doeleinden na: (1) het waarborgen van de bescherming van de rechten die de Grondwet en de wet aan de personen verlenen, en (2) te zorgen voor de coördinatie en de doelmatigheid van de politiediensten.



Het opstellen van deze belangrijke en officiële stukken vereist dat betrokkene over een aantal sociale en communicatieve vaardigheden beschikt om één en ander volledig, exact en objectief te kunnen weergeven. Daarbij zal men niet zo gauw geneigd zijn om gebeurlijke eigen fouten en/of tekortkomingen (a) te onderkennen, en (b) ook juist weer te geven in het verslag. Dat is een zeer delicate kwestie.

De NMBS is in dergelijke aangelegenheden meer dan eens tegelijk rechter en partij:

- zij wordt immers geacht om zowel de overtreder te beboeten (in casu: hem de in de Algemene Voorwaarden voorziene toeslagen aan te rekenen) als om zich commercieel op te stellen tegenover een klant met wie ze soms een jarenlange klantenrelatie heeft opgebouwd;
- ook tegenover haar personeel moet zij er over waken dat de controlebediende de geldende spelregels op een eenvormige wijze doet naleven, maar tegelijk moet zij soms diezelfde medewerker corrigeren door zijn strikt conform de Algemene Voorwaarden geacteerd beslissing af te zwakken of zelfs teniet te doen.

In beide situaties moet de NMBS weldoordacht tewerk gaan en wordt van haar een sterk ontwikkeld empathisch vermogen en een doordachte en doelmatige communicatie met zowel de klant als de werknemer gevergd.

Het is duidelijk dat zij niet ongestraft systematisch het standpunt van haar werknemer/verbalisant kan bijtreden, enkel en alleen omwille van het gegeven dat betrokkene nu eenmaal bekleed is met een gerechtelijk mandaat en daardoor de enige echte waarheid in pacht zou hebben.

Het gerechtelijk mandaat verleent een zwaarwichtig en officieel karakter aan de door zijn drager gestelde daden, maar het verleent op zich aan betrokkene geen bijkomende kwaliteiten zoals kennis, wijsheid en inzicht; het behoedt betrokkene evenmin voor verkeerde interpretatie of dwaling.

Bovendien wordt de inkleuring van de feiten door de verbalisant mede bepaald door zijn perceptie van de situatie.

Dit is geen verwijt, het is slechts de bevestiging van de onvermijdelijk aanwezige typisch menselijke kantjes.

Bij de uitvoering van zijn opdracht komt de ombudsman uiteraard in aanraking met die schaduwzijde van het spoorweggebeuren.

Een typisch voorbeeld van een fundamenteel verschillende perceptie van een zelfde situatie naargelang de invalshoek waaruit ze wordt belicht, is de situatie waarin een trouwe klant 's avonds na zijn gevulde dagtaak vermoeid maar voldaan naar huis terugkeert en in een ingekorte en daardoor overbezette trein terecht komt:

- de klant kan het even niet meer aan; hij is dringend toe aan een beetje rust, kortom: hij ziet het niet zitten om zijn reis opeengepakt op het platform af te leggen. Hij zoekt dus soelaas in eerste klas waar nog plaatsen onbezet blijven. In zijn perceptie is zulks op dat ogenblik verantwoord, want hij benadeelt geen andere reizigers;

- volkomen volgens het boekje treedt de strikte treinbegeleider aanvankelijk vermanend op ('Dat mag niet, meneer'); wanneer de klant niet meteen bereid is om zich te verplaatsen naar tweede klas - waar volgens zijn waarneming immers geen plaats meer is - vordert de controlebediende een toeslag. Omdat de klant daar niet gedwee op ingaat - hij vraagt naar het waarom van dat optreden - schakelt het personeelslid over op de verbaliserende aanpak: de identiteitskaart voorleggen, een formulier C170 opstellen, een nog hogere toeslag aanrekenen.

Er bestaat bovendien een reëel risico op een verdere escalatie van de situatie.

Hier kan zowel begrip opgebracht worden voor de visie van de klant (die tenslotte zijn reis betaald heeft en die bijgevolg rekent op een dienstverlening van enig niveau) als voor het standpunt van de treinbegeleider (die op de keper beschouwd uitvoert wat de NMBS hem vraagt te doen); dus moet het ook mogelijk zijn dat de NMBS met een open geest één en ander tegen mekaar afweegt om uiteindelijk een commercieel verantwoorde beslissing te nemen.

Bovendien beschikt de treinbegeleider over de bevoegdheid om de afdelingen eerste klas te declasseren naar tweede klas en zodoende de overbezette afdelingen tweede klas te ontlasten. Op dat ogenblik bekomt de treinbegeleider van de misnoegde klant een positieve beoordeling in het uitoefenen van zijn functies en gaat een eventueel politieel optreden naar aanleiding van een meningsverschil met de klant over in een fel gewaardeerd klantgericht optreden. Maar ook dan is het voor de treinbegeleider niet altijd even gemakkelijk, want hij kan door de reiziger in eerste klas op de korrel genomen worden omdat iemand die een tarief tweede klas betaalde nu van hetzelfde (hogere) comfort geniet.

De NMBS mag niet langer blind blijven voor de realiteit, met name de maatschappelijk vrij algemeen aanvaarde evidentie dat de politie het (gelukkig maar) niet steeds bij het rechte eind heeft. Soms rust daar bij sommigen nog teveel een taboe op; dat moet minstens bespreekbaar worden.

Naar aanleiding van besprekingen die wij daaromtrent hebben gevoerd met de NMBS, hebben wij een aantal signalen opgevangen die in de lijn liggen van een realistische non-sens benadering.

### 1.3.6. RESERVERINGEN

#### Nieuwe procedure voor aanvragen van groepsreizen<sup>1</sup>

De reserveringen voor groepsreizen zijn sedert 1 december 2003 gecentraliseerd per landsgedeelte. Waar de reiziger voorheen terecht kon voor de aanvraag van een groepsreis in ieder station, dient men zich nu te wenden tot een gespecialiseerde dienst. Voor de Nederlandstalige aanvragen is dit bureau gevestigd in Gent en is te bereiken op het telefoonnummer 09/241.23.68, fax 09/241.23.67, email: groepen.nationaal@b-rail.be. De dienst is te bereiken iedere werkdag tussen 8u30 en 17u30.

Voor de Franstalige aanvragen is het bureau gevestigd in Bergen en is te bereiken op het telefoonnummer 065/58.23.62, fax 065/58.23.04, email: groupes.national@b-rail.be. De dienst is te bereiken iedere werkdag tussen 8u30 en 17u30.

De aanvrager kan nu ook betalen per overschrijving. Voorheen werd de groepsreis betaald bij afhaling aan het loket. In de nieuwe procedure kan de klant minimum 12 werkdagen vóór de vertrekdatum het tarief betalen via bankoverschrijving. Wijzigingen aan het aantal deelnemers worden aanvaard tot 30 minuten vóór het vertrek alsook de annulering van de groepsreis.

Tot 1 december 2003 waren klanten voor het aanvragen van een binnenlandse groepsreis (zowel gewone groepsreizen als B-Dagtrips voor groepen) verplicht om aan te kloppen bij een stationsloket of bij een commercieel agentschap. Deze diensten stuurden daarna de reserveringsaanvraag door naar het reserveringsbureau van hun regio (Gent of Mons) waarna het wachten was op de reserveringsbevestiging of op het wijzigingsvoorstel. De stations of commerciële vertegenwoordigingen dienden dan het antwoord van het reserveringsbureau mee te delen aan de klant.

Sinds 1 december is er voor de stations en de commerciële agentschappen in deze materie niet langer een rol als tussenschakel weggelegd. De klanten dienen voortaan rechtstreeks (per telefoon, fax of e-mail) contact op te nemen met het reserveringsbureau van hun taalgebied (voortaan 'gespecialiseerde cellen groepsreizen binnenland' genoemd) waarna deze diensten rechtstreeks aan de klant de reserveringsbevestiging of het wijzigingsvoorstel medelen. Na overeenkomst met de klant worden de betreffende treinen dan geboekt in het reserveringssysteem.

Nieuw is wel dat klanten voor de meest gangbare situaties (maar bijvoorbeeld niét voor B-Dagtrips voor groepen) hun groepsbiljetten thuis kunnen opgestuurd krijgen. Daarvoor is het dan wel nodig om de reserveringsaanvraag minimum 12 werkdagen voor de

---

<sup>1</sup> De tekst die volgt geeft een feitelijk relaas van de procedure sedert 1 december 2003. Ondertussen werd ook deze opnieuw gewijzigd en vervolgens aangepast. De hier beschreven procedure is dus niet meer van toepassing. Het volgend jaarverslag zal uiteraard aandacht besteden aan het verder verloop van deze zaak.

reisdatum naar de cel groepsreizen door te sturen en het te betalen bedrag ten laatste 10 werkdagen voor de reisdatum over te schrijven op het rekeningnummer van de cel groepsreizen. Ten laatste 6 werkdagen voor de reisdatum worden de groepsbiljetten dan per post opgestuurd naar de klant.

Wil men de groepsbiljetten afhalen en betalen in een bemand station naar keuze, dan kan de reserveringsaanvraag tot 5 werkdagen voor de reisdatum aan de cel groepsreizen worden overgemaakt.

Wijzigingen in de groepssamenstelling (maximaal 10 meer of minder) zijn mogelijk tot 30 minuten voor het vertrek in een bemand station naar keuze.

Door de rechtstreekse communicatie met de klant zou het aanvragen van groepsreizen veel eenvoudiger moeten worden en zou de kans op misverstanden moeten verkleinen. Bovendien past die aanpak in een tendens om een aantal diensten aan de klant zoveel mogelijk te centraliseren en het aantal tussenpersonen zoveel mogelijk te beperken.

Voor een aantal door de klanten ondervonden problemen zal de rechtstreekse communicatie tussen de klant en de reserveringscel ongetwijfeld een oplossing bieden. Voor andere problemen zoals een te beperkt treinaanbod voor groepen waardoor groepsreizen moeten geweigerd worden, of voor andere klanten die klagen omdat er groepsplaatsen worden gereserveerd in treinen die reeds zonder groepsreserveringen overbezet zijn, biedt deze nieuwe procedure geen soelaas. Het grotere aantal dubbeldekstreinen dat sinds 2003 wordt ingezet zou alvast de capaciteitsproblemen wat moeten milderen.

De NMBS probeert weliswaar om groepsreizen bij middel van een speciaal tarief waaraan een reservatie is gekoppeld, zoveel mogelijk te kanaliseren naar treinen met voldoende reservecapaciteit maar tijdens het spitsuur is dat niet steeds eenvoudig. Zeker voor groepsreizen over langere trajecten botst men wel eens met een trein die verboden is voor groepen.

Ook biedt de nieuwe procedure geen oplossing wanneer op de toegezegde treinen de gereserveerde plaatsen niet werden voorbehouden of bijvoorbeeld in tweede klas werden voorbehouden terwijl de groep had gereserveerd voor eerste klas. Deze problematiek verdient dan ook de nodige aandacht van de diensten op het terrein. Hetzelfde geldt voor de aandacht die moet worden besteed aan het in- en uitstappen. Groepsleden moeten al eens op het perron achterblijven of doorrijden naar een volgend station omdat de deuren van de trein voortijdig werden gesloten wegens een gebrek aan aandacht van de treinchef.

In hoeverre deze nieuwe procedure tegemoet komt aan de verwachting van grote(re) groepen voor wie het belangrijk is ruim op tijd over de reserveringsbevestiging evenals over de correcte informatie te beschikken zodat ze deze informatie, bijvoorbeeld via het verenigingsblad, tijdig aan hun deelnemers zouden kunnen meedelen, blijft een open vraag.

Van deze gelegenheid wil de ombudsman gebruik maken om de volgende twee suggesties mee te geven:

- deel op het moment van de reserveringsbevestiging ook de plaats van de groep in de trein mee zodat op het laatste moment (bijvoorbeeld wanneer de situering van de voorbehouden plaatsen wordt omgeroepen via de luidsprekers van het station) ‘volksverhuizingen’ op de perrons worden vermeden;
- voorzie een invulformulier dat via de website kan worden verzonden. Thans bestaat weliswaar de mogelijkheid om een dergelijk aanvraagformulier te downloaden maar dit formulier moet als bijlage van een e-mail bericht worden verstuurd. Ook kan het per fax of via de post naar de NMBS worden gezonden.

Foto NMBS

Het jaarverslag 2005 van de ombudsman bij de NMBS

### 1.3.7. AANKONDIGINGEN

In de stations en in de treinen is een correcte aankondiging van de treinen en hun reisweg van het allergrootste belang. Wanneer het de laatste trein van de dag betreft, is een foute aankondiging dubbel vervelend.

Technische evoluties zorgen er voor dat de technische kwaliteit van de aankondigingen stelselmatig verbetert. Daarenboven worden auditieve aankondigingen steeds meer aangevuld met visuele aankondigingen.

#### Treinen

Met uitzondering van een beperkte nalevering van klassieke tweeledige motorstellen is alle reizigersmaterieel dat sinds 1975 bij de NMBS in gebruik is genomen, uitgerust met een geluidsinstallatie. Dit laat de treinbegeleider toe de klanten op de hoogte te brengen van zowel routinemededelingen als van mededelingen met betrekking tot onregelmatigheden tijdens de reisweg, zoals bijvoorbeeld het meedelen van een gewijzigde reisweg of het aankondigen van niet voorziene haltes. Onder meer met het oog op het eenvormig maken van deze berichten, beschikken treinbegeleiders daarvoor over technische fiches. Volgens de voorschriften moeten klanten binnen de 3 minuten na een incident de eerste informatie krijgen. Ten laatste 5 minuten na de eerste aankondiging moet indien nodig een tweede aankondiging volgen. Daarna dienen de klanten met een interval van 10 minuten op de hoogte te worden gebracht van verdere evoluties en van de vooruitzichten.

#### Stations en niet bemande stopplaatsen

Waar begin 2003 nog 198 van de 533 stations en stopplaatsen niet beschikten over een geluidsinstallatie, moeten tegen de helft van 2005 alle stations en stopplaatsen over een degelijke geluidsinstallatie beschikken. In de loop van 2003 werden een 50-tal stations en stopplaatsen uitgerust met een geluidsinstallatie terwijl er in 2004 circa 100 bijkomen. De overige geluidsinstallaties worden in de eerste helft van 2005 in gebruik genomen. Ook een vernieuwing van verouderde installaties in wat grotere stations is voorzien.

Het uitbreiden en vernieuwen van de geluidsinstallaties kadert in het IRT-project<sup>1</sup>. Met dit project wil de NMBS niet alleen aandacht besteden aan het voorzien van adequate technische hulpmiddelen (zoals bijvoorbeeld ook de gsm van de treinbegeleiders) maar ook aan het verbeteren van zowel de informatiegaring als de informatiedoorstroming. Dit behelst - zoals elders in dit verslag beschreven - zowel het efficiënter maken van de procedures als het verder optimaliseren van het personeel dat tussenkomst bij IRT. Zo werden bijvoorbeeld de multidisciplinaire opleidingssessies als zeer verrijkend ervaren:

---

<sup>1</sup> IRT: Information in Real Time

treinbegeleiders, seingever, onderstationschefs, stationsomroepers, stationsdispatchers en lijndispatchers krijgen op die manier inzicht in mekaars werksituatie.

Belangrijk is dat ook de niet-bemane stopplaatsen van een geluidsinstallatie worden voorzien. Bij aanzienlijke vertragingen of bij afgeschafte treinen weten de klanten nu tenminste of een bepaalde trein al dan niet nog mag worden verwacht of wat de bestemming is van de trein die aankomt. De geluidsinstallaties van deze niet-bemane stopplaatsen worden bediend vanuit een nabijgelegen bediend station.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/0057 Op 20 december 2002 keert een klant samen met zijn echtgenote met twee zware valiezen van de luchthaven terug naar Kortrijk (IR3537 en IC2338). Blijkbaar staat in Brussel-Noord trein IC2338 verkeerd aangekondigd, want in Brussel-Zuid blijkt dat de klanten op een trein naar Dendermonde zitten. Zijn echtgenote kan nog tijdig uitstappen maar de klant zelf rijdt noodgedwongen mee naar het volgende station. In haar antwoord geeft de NMBS toe dat de IC2338 op 20 december 2002 in Brussel-Noord verkeerd was aangekondigd; zij verontschuldigt zich daarvoor en biedt de klanten ieder een Geschenkbiljet aan als compensatie voor de hinder die zij ondervonden.

2003/1234 De klant uit zijn ongenoegen: ondanks het feit dat op 18 juni (dag met een werkonderbreking van 10 tot 12u) in het station Mechelen de trein IR4133 als stoptrein tot Dendermonde wordt aangekondigd, rijdt deze trein zonder tussenstops rechtstreeks naar Dendermonde.

De NMBS deelt mee dat zij zich bewust is van de nare gevolgen voor haar klanten in geval van staking, maar dat zij daar zelf het slachtoffer van is: indien geen of onvoldoende personeel en materieel beschikbaar is, kan de treindienst slechts moeizaam of helemaal niet georganiseerd worden.

Omdat de NMBS in haar antwoord niet ingaat op de gebrekkige communicatie met de klant, vraagt de ombudsman bijkomend te onderzoeken waarom de trein tussen Mechelen en Dendermonde als stoptrein werd aangekondigd terwijl hij geen enkele tussenstop maakte. Uit dit onderzoek blijkt dat in Mechelen werd omgeroepen dat de trein als stoptrein tot Dendermonde zou rijden. De verkeersleiding gaf hiervoor echter geen toestemming en het personeel in Mechelen vergat door de grote drukte de mededeling recht te zetten. Het personeel kreeg de nodige richtlijnen om dergelijk voorval in de toekomst te voorkomen.



### 1.3.8. ADVIEZEN OVER IKZ

2002/1858 De klant uit zijn ongenoegen omdat op 10 september 2002 het barrijtuig in de TGV Bordeaux/Brussel gesloten was zonder aankondiging vooraf, wat de klanten de mogelijkheid zou hebben gegeven voedsel en drank in het station te kopen.

De NMBS deelt mee dat de TGV als gevolg van overstromingen in Zuid-Frankrijk later dan voorzien is aangekomen in Bordeaux. Door deze onvoorziene omstandigheden kon het cateringpersoneel niet worden afgelost en kon er geen voedsel en drank aan boord van de trein worden gebracht; de bar bleef gesloten.

Voor de reden waarom het barrijtuig gesloten bleef, kan begrip worden opgebracht. De klanten hierover onvolledig of zelfs niet informeren, is onaanvaardbaar. Correcte en tijdige informatieverstrekking is van het allergrootste belang, zeker in extreme omstandigheden; begrip voor een uitzonderlijke situatie kan enkel en alleen van klanten gevraagd worden wanneer deze tijdig en correct worden geïnformeerd, zo stelt de ombudsman.

De NMBS minimaliseert het belang van de mededeling dat het barrijtuig gesloten zou blijven. Volgens haar waren andere mededelingen op dat moment belangrijker. Toch meldt de klant in zijn klacht dat hij over de perronwijziging noch de wijziging van de rijtuignummers - toch ook belangrijke informatie - werd geïnformeerd.

Bovendien is informatie over het al dan niet beschikbaar zijn van voedsel en drank in de trein relevant voor een klant die meer dan 9 uur in die trein vertoeft.

Als gevolg van een falende dienstverlening heeft de klant een uiterst onaangename, meer dan negen uur durende treinreis gehad.

De ombudsman stelt in zijn compromis voor dat de NMBS de klant een gepaste compensatie aanbiedt voor de ondervonden ongemakken.

De NMBS blijft bij haar eerder ingenomen standpunt:

- de bar is een bijkomende service, die niet in de prijs van het ticket inbegrepen is;
- de externe omstandigheden waren een geval van overmacht voor haar waardoor de informatieverstrekking niet compleet was. Bij overmacht wordt er niet in een vergoeding voorzien.

De ombudsman betreurt dat de NMBS droogweg meedeelt bij haar standpunt te blijven en dat zelfde argument blijft gebruiken. Op een aantal argumenten van de ombudsman gaat ze helemaal niet in.

Hij wijst erop dat de extreme weersomstandigheden niet als oorzaak kunnen worden beschouwd voor de falende informatieverstrekking.

Hij merkt voorts nog op dat de klant geen vergoeding vraagt voor het gesloten barrijtuig maar omdat hem niet werd meegedeeld dat hij van deze service geen gebruik zou kunnen maken.

Hij adviseert de NMBS dan ook dat zij de klant een gepaste compensatie voor de onder-  
vonden ongemakken aanbiedt.

De NMBS verwerpt het advies en herhaalt dat de weersomstandigheden een geval van  
overmacht waren waardoor het barriertuig gesloten bleef (onmogelijke bevoorrading) en de  
informatieverstrekking niet compleet was. Aankondigingen in verband met het barriertuig  
genieten in dergelijke omstandigheden een lagere prioriteit dan bijvoorbeeld aankondigin-  
gen betreffende de treinen, vertragingen, afschaffingen en perrons. Aangezien de SNCF  
slechts met mondjesmaat de nodige informatie ontving en de veiligheid van de reizigers  
op de eerste plaats komt, hoopt zij op begrip voor haar standpunt.

2002/1929 De klant neemt in afwachting van de komst van de trein (8u59 naar  
Verviers) plaats op de bank op het perron. Wanneer zij op de trein haar vest uitdoet,  
merkt zij een grote vettige vlek (15 cm op 15 cm) op de achterkant ervan op. Zij  
vermoedt dat deze vlek afkomstig is van de bank waarop zij gezeten heeft. Bij haar  
terugkeer 's avonds stelt zij vast dat de plaats waarop zij 's morgens zat, nog steeds vettig  
is. De onderstationschef doet de nodige vaststellingen. Hij bemerkt eveneens een vetvlek  
op de bank (vermoedelijk mayonaise), laat deze onmiddellijk reinigen en stelt een  
verklaring op. De klant vraagt een vergoeding voor de geleden schade.

Volgens de NMBS is het aannemelijk dat de vetvlek op de bank niet door iemand van de  
NMBS werd aangebracht. Het feit dat de klant schade geleden heeft, betekent niet  
automatisch dat de NMBS hier een fout gemaakt heeft.

Het spijt haar de door de klant geleden schade niet te kunnen vergoeden.

Volgens bijkomende informatie die de NMBS op vraag van de ombudsman verstrekt,  
worden de zitbanken in het station dagelijks in de voormiddag gereinigd.

Uit het feit dat de klant de vetvlek nog steeds aantreft bij haar terugkeer 's avonds besluit  
de ombudsman dat het voorziene dagelijkse onderhoud - in de voormiddag - niet werd  
uitgevoerd. Dit heeft dan ook voor gevolg dat de NMBS de volle verantwoordelijkheid  
draagt voor de schade die aan de jas werd toegebracht aangezien zij haar middelenverbin-  
tenis gebrekkig nakomt.

In zijn compromisvoorstel stelt hij voor dat de NMBS de kosten van de stomerij vergoedt  
voor zover de vlek op die manier kan worden verwijderd; in geval de vetvlek niet kan  
verwijderd worden, betaalt zij een schadevergoeding in verhouding tot de waarde van de  
jas.

Volgens de NMBS wordt er in het compromis geen enkel nieuw feit aangereikt over de  
toestand op de zitbank 's morgens: het tijdstip van de schoonmaakbeurt beïnvloedt op  
geen enkele wijze de mate van zorgvuldigheid waarmee een normaal voorzichtige reiziger  
geacht wordt te handelen bij het plaatsnemen op een bank in het station.

De verstrooidheid van de klant ligt volgens haar aan de basis van het voorval, gesteld dat deze de ware toedracht van de feiten vertelt.

De ombudsman twijfelt er niet aan dat de klant de ware toedracht van de feiten vertelt. Waarom zou zij anders 's avonds terugkeren naar de plaats waar zij 's morgens de schade heeft opgelopen en met een zeer grote nauwkeurigheid aan de onderstationschef deze plaats aanwijzen? Aan de verklaring van de onderstationschef die toch ook vaststelt dat er wel degelijk een vetvlek op de zitbank is (hij neemt trouwens onmiddellijk initiatief om deze te laten verwijderen), wordt dus geen geloof gehecht.

Wat betreft het argument van de NMBS over een normaal voorzichtige reiziger, merkt de ombudsman op dat het hier over een bevuilding gaat die heel moeilijk was vast te stellen, zelfs door de poetsploeg. Hij verwijst naar de oorspronkelijke klacht van de klant waarin ze stelt dat: 'de vervuiling op de bank tegen het fondkleur niet op te merken was'.

De klant kan dus niet verweten worden dat ze onzorgvuldig was.

In zijn advies stelt hij voor dat de NMBS de kosten van de stomerij vergoedt, voor zover de vlek op die manier kan worden verwijderd; in geval de vetvlek niet kan verwijderd worden, betaalt zij een schadevergoeding in verhouding tot de waarde van de jas.

De NMBS gaat akkoord om de kosten van de stomerij voor haar rekening te nemen.

2002/2325 De klant is een door de Federale Overheidsdienst (FOD) Binnenlandse Zaken<sup>1</sup> erkend journalist die werkzaam is bij de periodieke pers. Volgens het beheerscontract dat tussen de federale overheid en NMBS is afgesloten, heeft hij recht op binnenlandse vervoerbewijzen met 75% korting. Loketbedienden weigeren hem echter deze korting omdat de beroepskaarten waarover hij beschikt, niet zijn opgenomen in de productfiches die hun onderrichtingen bevatten.

De NMBS antwoordt dat de kortingen ten gunste van journalisten, die erkend zijn door de FOD Binnenlandse Zaken of door de Algemene Persbond, haar worden opgelegd en gecompenseerd door de Staat middels jaarlijkse financiële bijdragen. Gedetailleerde conventies bepalen de uitvoeringsmodaliteiten ervan en schrijven voor welke erkenningskaarten in aanmerking komen voor de compensaties en bijgevolg voor de daaraan ten grondslag liggende kortingen.

De klant blijft volgens haar in gebreke om aan te tonen dat hij beschikt over de geldige kaart die recht geeft op vermindering van 75% bij aankoop van binnenlandse biljetten, waaruit zij afleidt dat hij ofwel geen volwaardig lid van een beroepsvereniging voor journalisten is ofwel op de FOD Binnenlandse Zaken geen regelmatige kaart, geldig op haar treinen, heeft bekommen.

---

<sup>1</sup> Het vroegere 'Ministerie van Binnenlandse Zaken'

Zij heeft hoe dan ook niet de bevoegdheid om kortingskaarten voor journalisten uit te reiken en wenst zich niet in te laten met een eventuele contentieux op de FOD Binnenlandse Zaken.

Zij komt haar verplichtingen terzake volledig na en verleent kortingen onder de gestelde voorwaarden, zoals overeengekomen met de overheden. De NMBS kan en wil de spelregels niet eenzijdig wijzigen.

De ombudsman argumenteert dat het beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS duidelijk is: alle door de FOD Binnenlandse Zaken erkende journalisten hebben bij de aankoop van binnenlandse treinbiljetten recht op een korting van 75%. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen journalisten van de dagbladers en van de periodieke pers. Deze korting wordt door de Staat opgelegd en gecompenseerd door de FOD Mobiliteit en Vervoer<sup>1</sup>.

De FOD Mobiliteit en Vervoer, die door de klant om verheldering wordt gevraagd in dit dossier, verzoekt de NMBS om bijsturing van de verkoopsinstructies.

De NMBS is echter niet bereid het dossier af te ronden en de klant een kortingskaart (of vervangend attest) voor journalisten af te leveren. Zij beroept zich op conventies waaruit zou blijken dat het toekennen van een korting van 75% aan journalisten van de periodieke pers onterecht is. Zij slaagt er echter niet in om betrokken conventies voor te leggen. Nochtans beweert ze dat deze visie door de FOD Binnenlandse Zaken wordt gesteund, maar ook daarvan kan ze geen documenten voorleggen.

Zij is van mening dat indien de FOD Binnenlandse Zaken de journalisten van de periodieke pers niet als rechthebbende beschouwt, dit in het derde (nog af te sluiten) beheerscontract tussen Staat en NMBS dient gespecificeerd te worden. Beschouwt de FOD Binnenlandse Zaken de journalisten van de periodieke pers wel als rechthebbende, dan moet er volgens de NMBS een nieuwe conventie worden afgesloten tussen de NMBS en de FOD Binnenlandse Zaken. In dat geval zal de NMBS de productfiches waarmee het loket- en treinpersoneel worden onderricht, aanpassen.

De ombudsman wijst erop dat er momenteel een bij Koninklijk Besluit bekrachtigd beheerscontract van toepassing is dat geen onderscheid maakt tussen journalisten van de dagbladers en journalisten van de periodieke pers. Het enige criterium dat hier in aanmerking komt voor de korting is een erkenning door de FOD Binnenlandse Zaken of door de Algemene Persbond; de klant blijkt duidelijk aan dat criterium te voldoen.

Wat daarover in het komende beheerscontract tussen de NMBS en de Federale Overheid zou moeten staan of volgens de NMBS zou moeten staan, is totaal irrelevant. De NMBS is gehouden het momenteel geldende beheerscontract uit te voeren.

Ondanks verschillende contacten tussen de NMBS en de ombudsman stelt hij op 16 oktober 2003 vast dat er nog steeds geen concrete oplossing is voor het probleem van de

---

<sup>1</sup> Het vroegere Ministerie van Verkeer en Infrastructuur.

klant. Hij is dan ook van mening dat nodeloos tijd wordt verloren en dat verder afwachten geen enkel nut meer heeft.

Hij adviseert de NMBS bijgevolg dat zij:

- het nodige doet om haar productfiches binnen een redelijke termijn in overeenstemming te brengen met het bij Koninklijk Besluit van 25 september 1997 bekrachtigd beheerscontract;
- in afwachting van de aanpassing van bedoelde productfiches de klant onverwijld een tijdelijk attest bezorgt dat hem recht geeft op de 75% korting waarvoor hij volgens het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS in aanmerking komt;
- de klant een aanvaardbare compensatie aanbiedt voor de periode dat hij, sinds zijn verzoek om bemiddeling bij de ombudsman, ten onrechte geen gebruik kon maken van de korting waarop hij volgens het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS recht heeft. Dit kan bijvoorbeeld op basis van de originele vervoerbewijzen die hij voorlegt;
- een bijkomend commercieel gebaar stelt ter verontschuldiging voor het feit dat zij dit dossier onnodig lang heeft doen aanslepen.

De NMBS erkent in een uitzonderlijk goed gemotiveerd antwoord dat zij het dossier op een verkeerde manier heeft benaderd, komt tegemoet aan alle punten van het advies en verontschuldigt zich bij de klant.

2002/2518 Een bejaard koppel spoort met de nachttrein van Brussel naar Rimini. De dame kan zich door haar handicap niet zonder hulp verplaatsen. Zowel voor het instappen bij de heenreis als voor het uitstappen na de terugreis hebben de klanten assistentie gevraagd van het NMBS-personeel. Bij het instappen voor de heenreis stelt men vast dat de doorgang in de gang van de rijtuigen te smal is voor de rolstoel van de dame. Het is geen sinecure om haar op haar plaats te brengen en de dame loopt daarbij zelfs enkele blauwe plekken op. Nochtans blijkt in Rimini dat de door het personeel van de Italiaanse spoorwegen gebruikte techniek veel doeltreffender en voor de klant minder verontrustend is.

Het is duidelijk dat het personeel van de NMBS met het oog op het verplaatsen van personen met een beperkte mobiliteit geen vorming als hulpverlener of brancardier genoten heeft en dat men deze bedienden dan ook niet mag verwijten dat zij niet gemotiveerd zouden zijn of dat zij de personen met een zware handicap op een ondoelmatige manier zouden verplaatsen.

In de brochure 'Nachttreinen' is dan ook niet zomaar vermeld dat gehandicapte reizigers zich over korte afstanden zonder rolstoel moeten kunnen verplaatsen. Deze opmerking is de klanten waarschijnlijk ontgaan. Ondanks alles wordt de NMBS toch bereid bevonden om de klanten uit commerciële overwegingen 20% van de vervoerprijs terug te betalen (zijnde 134,16 euro).

In zijn advies vraagt de ombudsman dat de NMBS een procedure zou uitwerken waarmee de verkopers de gehandicapte klant zouden kunnen meedelen welk type internationaal materieel zal ingezet worden zodat zij deze klanten desgevallend zouden kunnen wijzen op mogelijke problemen.

Hoewel de NMBS niet ongevoelig is voor de problemen van de gehandicapten, kan zij dit advies toch niet opvolgen: de behoeften van gehandicapte reizigers zijn dermate verschillend dat het niet mogelijk is dat het personeel - zowel deze belast met de informatie-verstrekking als de verkopers - hierop met kennis van zaken zou inspelen. De NMBS zal hoe dan ook waken over de kwaliteit van de brochures, die tenslotte een uitstekend middel zijn om de klant te informeren.

2003/0421 Een koppel wil van Sint-Genesius-Rode naar Luxemburg sporen. De man is ouder dan 60 en vraagt of hij van enige reductie kan genieten, waarop de verkoper negatief antwoordt. De klant koopt derhalve heen-en-terugbiljetten voor 108,80 euro. Tijdens de terugreis vernemen de klanten dat een medereiziger aanzienlijk minder betaald heeft door de formule Golden Railpass te combineren met een internationaal ticket, wat totaal slechts 66,68 euro heeft gekost. Hij hield daarenboven op zijn Golden Railpass nog twee vrije lijnen over. Wanneer de klanten daarover hun verbazing uiten, antwoordt de NMBS dat het binnenlandse en het internationaal verkeer op verschillende wijze worden beheerd en de combinatie van een binnenlands biljet met een internationaal ticket slechts wordt aanbevolen wanneer de klant daar uitdrukkelijk om vraagt. Aangezien de Luxemburgse spoorwegen evenwel een voordelige dagretour promoten, biedt de NMBS de klanten een Waardebon van 5 euro aan.

Omdat de klanten daarmee geen genoegen nemen, werkt de ombudsman een compromisvoorstel uit waarin hij opmerkt dat de gebruiker een globale reis uitwerkt van zijn vertrekpunt tot zijn bestemmingsstation, dat hij daarbij van de beste voorwaarden wenst te genieten, en dat alle daartoe vereiste vervoerbewijzen door dezelfde NMBS worden verkocht. Bovendien betalen alle klanten voor hun reis dezelfde prijs. Volgens de ombudsman moet de verkoper de eigen producten combineren om de klant aldus de goedkoopste formule voor te stellen. Wanneer de klant bij wijze van spreken 'à la carte' een voorgerecht, een hoofdgerecht en een dessert bestelt die samen voorkomen op de menukaart (samen goedkoper dan de som van de afzonderlijke gerechten), zal een restaurateur - die naam waardig - hem de voordeligste formule aanbevelen om aldus een positieve indruk te creëren over zijn zaak.

De ombudsman stelt daarom voor dat de NMBS de klant Waardebonnen zou aanbieden voor het prijsverschil (42,12 euro). De NMBS wijst dit compromis af door nogmaals te wijzen op de verschillende commerciële politiek voor binnenlandse en internationale dienstverlening, daar aan toevoegend dat een internationaal ticket soepeler kan gebruikt worden en er op wijzend dat niet alle stations over een polyvalent loket beschikken om zowel binnenlandse als internationale vervoerbewijzen af te leveren.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de NMBS toegeeft dat de Golden Railpass *normaal gezien* niet mag gecombineerd worden met een internationaal ticket maar dat zij niet kan voorkomen dat de klanten dat toch doen. Door geen enkel initiatief te nemen om de klant de door hem gevraagde goedkoopste formule daadwerkelijk te laten afleveren, kent de NMBS zichzelf een bijkomend voordeel toe.

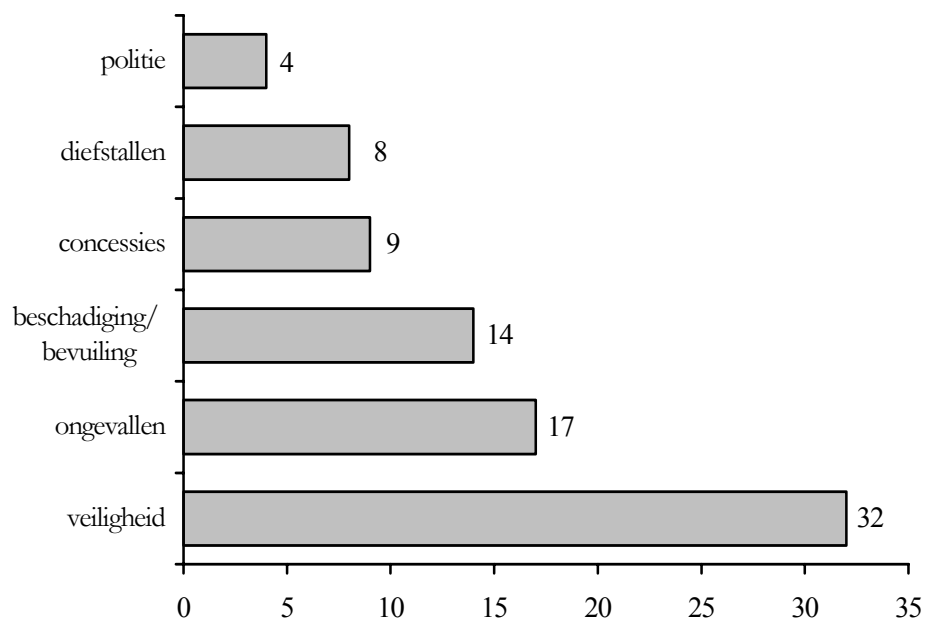
Wanneer een handelaar bekommerd is om de kwaliteit van de door hem geleverde diensten, zal hij handelen in functie van de behoefte van zijn klant en zich niet blindstaren op de interne regelgeving. De ombudsman laat opmerken dat het 'internationaal karakter' van deze reis door de NMBS overdreven in de verf wordt gezet. Eigenlijk omvat de reisweg Sint-Genesius-Rode/Luxembourg 193 Belgische kilometers en slecht 18 op Luxemburgs grondgebied. De ombudsman wijst er op dat bij de communicatie tussen de verkoper en de koper moet gepeild worden naar de reële wensen van de gebruiker om aldus van hem een trouwe klant te maken door hem de voordeligste formule voor te stellen.

De NMBS volgt het advies op; hoewel zij vasthoudt aan het internationaal karakter van de reis, biedt zij de klant bovenop de eerder aangeboden Waardebon van 5 euro toch bijkomend voor 40 euro internationale reisbons aan.

## 1.4. DIVERSEN

Onder deze rubriek ressorteren 84 klachten (4%).

### Klachtenpakket per categorie





In de meeste van deze klachten kaart de klant tekortkomingen aan inzake de veiligheid:

- ofwel kwam het daarbij effectief tot een ongeval waarvoor hij de NMBS (in zekere mate) aansprakelijk stelt (in casu: aanstuurt op de vergoeding van zijn kosten);
- ofwel kon een ongeval in extremis vermeden worden, zoals bij te vroeg gesloten/geopende treindeuren (zodat de klant net niet gekneld raakt of uit de trein valt) of bij het verlaten van een voorbij het perron gestopte trein;
- ofwel zou één en ander aanleiding kunnen geven tot een ongeval (onveilige situaties aan overwegen, sporen overstekende reizigers, ...).

Ook klachten over door de NMBS in concessie gegeven activiteiten plaatsen wij in deze rubriek: gesloten of onvoldoende (of niet) gereinigde toiletten, de ondermaatse service in het stationsbuffet, een defecte snoepautomaat, ...

Verder rangschikken wij hier ook klachten over vandalisme en het door de reiziger bevuilen en/of beschadigen van het materieel.

Tenslotte worden in deze rubriek ook de klachten ondergebracht van op het spoorwegdomein bestolen klanten.

## UIT DE PRAKTIJK

2003/0159 Een Nederlandse klant spoort met de autotrein van Denderleeuw naar Narbonne, van waar hij met de wagen doorreist naar Spanje. Er stellen zich problemen bij het koppelen van de verschillende treindelen: één en ander gaat gepaard met een paar hevige schokken waardoor enkele auto's - waaronder deze van de klant - lichte schade oplopen.

De echtgenote van de klant kwetst zich bovendien doordat zij met haar schouder tegen de treindeur wordt gekatapulteerd.

Bij aankomst in Spanje blijkt dat zij medische bijstand nodig heeft: een doktersbezoek, geneesmiddelen en enkele behandelingen kinesithérapie.

Bij zijn terugkeer dient de klant een klacht in bij de NMBS, maar afgezien van een ontvangstmelding ontvangt hij verder geen respons.

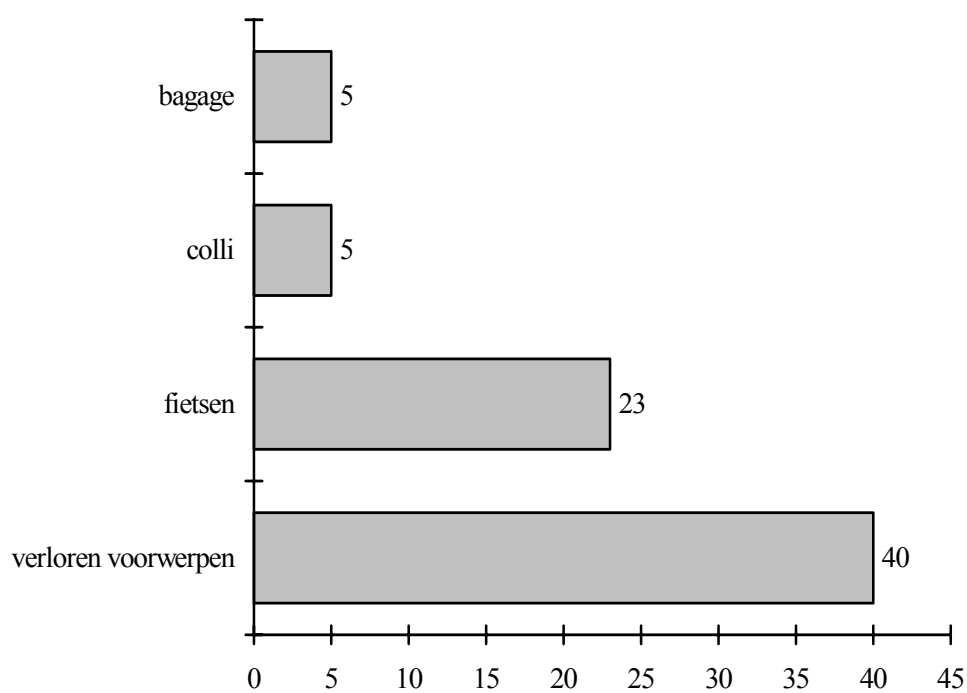
Hoewel de klant in eerste instantie een hoger bedrag werd toegezegd, is de NMBS uiteindelijk slechts bereid tot een commerciële regeling van 147,37 euro.

## 1.5. BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 73 klachten (of 3% van het totaal aantal klachten). Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- de problemen met fietsen
- de problemen met colli
- het verlies en de beschadiging van bagage

### Klachtenpakket per categorie



### 1.5.1. VERLOREN VOORWERPEN

In 2003 werden door de ombudsman 40 klachten over ‘verloren voorwerpen’ behandeld. Ten opzichte van het totale klachtenaantal is dit slechts 1,71%. Maar doorheen de jaren stellen we een groter wordende nonchalance vast voor dit aspect van de dienstverlening bij de NMBS.

Een en ander is ongetwijfeld het gevolg van het afbouwen van de bagagediensten in de stations, waardoor de dienst ‘verloren voorwerpen’ steeds meer een opdracht wordt voor de bedienden die spoorkaartjes verkopen, terwijl die veelal hun handen vol hebben met andere taken. Daarenboven leeft bij de NMBS nog zeer sterk de stelling dat, aangezien de organisatie van een efficiënte dienst ‘verloren voorwerpen’ niet tot de kerntaken van het bedrijf behoort, de daaraan te besteden aandacht navenant mag zijn.

Menselijke trekjes zoals vergetelheid en verstrooidheid, krijgen bij de NMBS weinig begrip, zelfs niet als er verzachtende omstandigheden kunnen worden ingeroepen, bijvoorbeeld het onvoorzien en snel van trein moeten veranderen wegens technische moeilijkheden met de trein bij vertrek.

Minder aanvaardbaar is dat de NMBS de klant nog steeds de verantwoordelijkheid toeschuift wanneer in eerste instantie teruggevonden voorwerpen door gebrek aan zorg bij de NMBS, opnieuw verloren gaan. De ‘eerste verantwoordelijke’ blijft voor de NMBS immers ‘de onachtzame klant zelf’ die de NMBS door het op de trein vergeten van zijn spullen, op kosten jaagt. Of vrij vertaald: wanneer de klant zijn spullen niet zou achterlaten, dan zou de NMBS ze op haar beurt niet opnieuw kunnen verliezen.

De NMBS schept stevast de indruk erg tegen haar zin uitvoering te geven aan een wet die dateert uit 1860 en die haar de opdracht geeft een dienst ‘verloren voorwerpen’ te organiseren. Naar haar zeggen kost een dergelijke dienst namelijk ‘zeer veel geld’ waardoor ‘nog meer service geven in deze zaak, die niet behoort tot de kerntaken van de NMBS, alleen kan door een drastische wijziging van onze politiek ter zake’. Met dat laatste wordt dan gesuggereerd om flink wat meer geld te vragen voor deze ‘dienstverlening’.

De hele aanpak geeft trouwens de indruk dat bij de problematiek van de verloren voorwerpen de NMBS zich hoofdzakelijk toelegt op het ‘beheren van teruggevonden voorwerpen’; het actief en efficiënt opsporen van verloren voorwerpen en het aan klanten terugbezorgen van teruggevonden voorwerpen, blijkt van ondergeschikt belang.

De ervaring leert nochtans dat een doordachte snelle reactie, gekoppeld aan wat goede wil, heel wat positieve resultaten oplevert, niet alleen op het vlak van het zoekresultaat, maar evenzeer op het vlak van tevredenheid van de betrokken klant en de positieve publiciteit die dat meebrengt. Zelfs al vindt men het gezochte object niet, de daadwerkelijke inzet wordt steeds heel erg gewaardeerd.

De ombudsman hoopt de NMBS er vooralsnog te kunnen van overtuigen om het terzake over een andere boeg te gooien. Eind 2003 heeft de ombudsman de NMBS alvast een op

eigen ervaringen geschoeid voorstel overgemaakt om met zo weinig mogelijk financiële middelen een efficiëntere dienstverlening bij ‘verloren voorwerpen’ te organiseren.

Niettegenstaande de eerste reactie daarop als ‘lauw’ kan worden bestempeld, zou een constructieve dialoog met de NMBS daarover in 2004 soelaas moeten kunnen brengen. Wordt vervolgd.

## 1.5.2. FIETSEN

### Beveiligde fietsenstallingen baren zorgen

De bewaakte en/of beveiligde fietsenstallingen zijn reeds enkele jaren een zwakkere schakel in de dienstverlening van de NMBS. Dat blijkt ook uit vroegere jaarverslagen.

De NMBS toonde reeds vroeger weinig enthousiasme voor dit aspect van de dienstverlening. Het in 1997 tussen de NMBS en de federale overheid afgesloten tweede beheerscontract legt echter de nadruk op de 'complementariteit van de trein met de verplaatsingen per fiets' en voorziet dat de NMBS zich dient aan te sluiten bij een beleid ter bevordering van het fietsgebruik, zowel voor vrijetijdsverplaatsingen als voor verplaatsingen naar het werk of naar school. Ze dient dan ook onder meer acties te ondernemen met het oog op een gemakkelijke toegang van de stations en het ter beschikking stellen van betrouwbare fietsenstallingen.

De oplossing bleek er in te bestaan om de klanten via een concessionaris onbemande volautomatische fietsenstallingen aan te bieden; anno 2003 blijkt dit uiteindelijk niet zo geslaagd te zijn, te oordelen naar de klachten die de ombudsman ontving.

De klachten over de dienstverlening van de concessionaris en over de betrouwbaarheid van zijn stallingen zijn divers: fietsen die niet konden vergrendeld worden of omgekeerd niet uit de stalling konden worden weggenomen, delen van de stalling die als volzet werden aangegeven terwijl er wel degelijk nog plaatsen vrij waren, chipkaarten die door de chiplezer niet werden herkend, onbereikbaarheid van de concessionaris bij technische problemen of het niet naleven van de tijdstippen die voorzien waren voor het vernieuwen van de stallingsabonnementen. Daarenboven bleek men nogal gemakkelijk zonder toegangsbadge de fietsenstalling te kunnen binnensluipen.

Het valt trouwens aan te stippen dat klanten maar contact opnamen met de ombudsman nadat pogingen om de problemen rechtstreeks bij de concessionaris aan te kaarten, met een sissert af liepen. Zo was er op een bepaald moment bij de klanten verwarring over het correcte postadres. Bleek dat de concessionaris reeds enige tijd was verhuisd terwijl in de stallingen nog altijd het vroegere postadres werd gecommuniceerd. Ook telefonisch bleek hij niet bereikbaar wanneer klanten een defect wilden melden.

Het duurde enige tijd vooraleer de NMBS de ernst van de situatie onder ogen zag. In eerste instantie probeerde ze de andere richting uit te kijken: in geval van diefstal of beschadiging van een fiets in een bewaakte fietsenstalling is de concessionaris contractueel verantwoordelijk. In een ander antwoord daarentegen stelde ze dan weer dat de firma niet verantwoordelijk kan gesteld worden wanneer het systeem de fiets niet vrijgeeft op het ogenblik dat de klant die komt halen.

De vraag van de ombudsman om minstens de betrokken concessie-overeenkomst te mogen inzien, werd eveneens negatief beantwoord 'aangezien het exploitatiecontract

tussen de betrokken firma en de NMBS een intern contract is dat niet beschikbaar gesteld wordt aan derden<sup>1</sup>.

Uiteindelijk draaide op 17 oktober 2003 een en ander uit op het faillissement van de exploitant van deze fietsenstallingen. Daarop uitte de ombudsman aan de NMBS zijn bezorgdheid om niet alleen oog te hebben voor de juridische afhandeling van het NMBS-luik in dit faillissement maar ook de belangen van de klant niet uit het oog te verliezen.

In een mededeling aan de ombudsman stelde de NMBS overtuigd te zijn dat het gebruikte systeem functioneel een zeer goed beveiligingssysteem is, maar dat de exploitatie door de firma niet probleemloos kon worden genoemd. Daarom zou de NMBS 'trachten het bestaande systeem in de verschillende stations opnieuw op te starten met een nieuwe firma, des te meer daar de NMBS in het verleden toch belangrijke bedragen in het systeem geïnvesteerd heeft'.

De NMBS voegde er aan toe dat ze de zwakke punten van het systeem inmiddels heeft onderkend en dat ze de nodige ingrepen zal doen opdat de klanten tevreden zouden zijn over deze dienstverlening. 'Indien deze optie, om de één of andere reden, niet haalbaar is, zal de NMBS uitkijken naar een ander valabel beveiligingssysteem.'

Ondertussen heeft de NMBS wel maatregelen genomen opdat de bestaande klanten in de overbruggingsperiode de fietsenstallingen verder kunnen gebruiken.

Een van de door klanten geïndiceerde fietsenstallingen was deze aan het Gentse Sint-Pietersstation. In het najaar van 2003 viel er voor de fietsende NMBS-klanten die van dit station gebruik maken ook goed nieuws te rapen. Het stallen van fietsen rond het station vormde sedert jaren een echt probleem; dat uitte zich onder meer in her en der achtergelaten fietsen. Op 6 november werden er in samenwerking met het Gentse stadsbestuur 770 extra fietsrekken in gebruik genomen. Naast 248 door de NMBS bekostigde fietsrekken aan zowel de voor- als achterzijde van het station, stelde de NMBS ook nog een oude goederenloods beschikbaar. Het Gentse stadsbestuur rustte deze loods op twee niveaus uit met fietsrekken en indien nodig kan ook nog een derde niveau uitgerust worden met nog eens 180 fietsrekken. Het Gentse stadsbestuur investeerde hierin 50.000 euro. Deze fietsenstalling is gratis, overdekt en 24 uur op 24 open. Er werd eveneens een grote aandacht besteed aan een degelijke verlichting.

In totaal zijn nu in de directe omgeving van het Gentse Sint-Pietersstation 3604 fietsrekken beschikbaar. Dit is bijna de helft van het in de stad Gent beschikbare openbare fietsrekken (in totaal 7500 fietsenrekken). Ter vergelijking: op 1 april 2003 waren er in de onmiddellijke omgeving van de verschillende Amsterdamse stations 47.680 onbewaakte

---

<sup>1</sup> Dit is in strijd met de wettelijke bevoegdheid van de ombudsman - artikel 43 § 4 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven stelt: *'De dienst ombudsman kan, in het kader van een hem voorgelegde klacht, ter plaatse inzage nemen van de boeken, brieven, notulen en, in het algemeen, van alle documenten en geschriften van het overheidsbedrijf die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. Hij kan van de leden van de raad van bestuur, van de gemachtigden en de personeelsleden van het overheidsbedrijf alle ophelderingen en inlichtingen vorderen en alle verificaties verrichten die noodzakelijk zijn voor zijn onderzoek. De aldus verkregen informatie wordt door de dienst ombudsman als vertrouwelijk behandeld, indien de bekendmaking ervan het bedrijf op algemeen vlak schade zou kunnen berokkenen'.*

en 2.173 bewaakte fietsplaatsen. Daarbovenop zijn er nog 8.828 fietskluizen... In Nederland komt één op de drie treinreizigers met de fiets naar het station. In Gent is dat 16,11 %.

### 1.5.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

2002/1637 Een klant neemt op 19 juli 2002 zijn fiets, in een speciale koffer, als handbagage mee op reis met de TGV van Brussel naar Bordeaux. Omdat deze fietskoffer nogal volumineus is (1,28 m x 0,87 m x 0,35 m), wendt hij zich bij vertrek in Brussel-Zuid tot de treinbegeleider met de vraag waar hij zijn fiets best op de trein kan zetten. Daarop begeleidt de treinbegeleider de klant naar *'een apart compartiment, net achter de locomotief'*.

Bij aankomst in Bordeaux gaat de klant naar de plaats waar zijn fietskoffer werd ingeladen. Hij ziet zijn fietskoffer staan maar er is niemand om de deur van de afdeling te openen. Enkele tellen later rijdt de trein verder met een voor de klant onbekende bestemming. Zelf moet hij naar Hendaye.

De klant wendt zich tevergeefs tot de SNCF (de Franse spoorwegen) maar de koffer blijkt spoorloos. Om toch nog van zijn vakantie te kunnen genieten, huurt de klant een fiets. Bij aankomst thuis verzoekt de klant via de ombudsman om compensatie van de geleden schade.

De ombudsman brengt de NMBS op de hoogte van de klacht en deelt mee dat hij met het oog op het opsporen van de fietskoffer ook contact heeft opgenomen met de ombudsman van de SNCF.

In haar antwoord beperkt de NMBS zich tot de mededeling dat de fietskoffer bij de NMBS niet werd teruggevonden en dat volgens de Algemene Voorwaarden de reizigers zelf verantwoordelijk zijn voor hun handbagage. Ze voelt zich bijgevolg niet verplicht om het verlies van de fietskoffer te compenseren. De NMBS verstrekt echter geen enkel onderzoeksgegeven, zoals bijvoorbeeld de verklaring van de betrokken treinbegeleider.

Het antwoord van de ombudsman van de SNCF is enigszins uitgebreider: de fietskoffer werd bij de SNCF niet teruggevonden. Ook deelt hij mee dat de bagageafdeling waar de fiets(koffer) in de trein werd gezet, in principe niet bestemd is voor handbagage en dat de treinbegeleider van de SNCF niet op de hoogte werd gebracht van de aanwezigheid van een fietskoffer in deze bagageafdeling. De SNCF kan dan ook niet verantwoordelijk worden gesteld voor het feit dat bij aankomst in Bordeaux de fietskoffer niet ter beschikking werd gesteld van de klant.

Verder verduidelijkt de ombudsman van de SNCF dat de fietskoffer eigenlijk net iets te groot was om als handbagage meegenomen te kunnen worden met de TGV (maximale afmetingen: 1,20 m x 0,80 m x 0,90 m). Was die fietskoffer iets kleiner geweest, dan had hij een plaats kunnen vinden in de bagagerekken die in elk TGV-rijtuig aanwezig zijn. In dat geval moet de klant daar wel zelf toezicht op uitoefenen.

De ombudsman van de SNCF is alvast van mening dat de SNCF geen enkele fout heeft begaan en zij dan ook het verlies van de fietskoffer niet hoeft te vergoeden.



Uit het vorige besluit de ombudsman bij de NMBS dat de Belgische treinbegeleider met de beste bedoelingen de (voor de bagagerekken in de rijtuigen net iets te grote) fietskoffer heeft opgeborgen in een plaats die in principe niet voor handbagage bestemd was, maar in Lille is vergeten zijn Franse collega, die de trein verder tot in Bordeaux zou bedienen, daarvan op de hoogte te brengen. Hij wijst er, op basis van de Wet op de Handelspraktijken, ook op dat de NMBS als verkoper van de betrokken vervoerbewijzen zekere verplichtingen heeft tegenover haar klanten.

Daarom vindt hij de NMBS-stelling dat volgens de Algemene Voorwaarden de handbagage volledig onder de verantwoordelijkheid van de klant valt, een wat al te gemakkelijk afschuiven van de verantwoordelijkheid.

De ombudsman bij de NMBS stelt in zijn compromisvoorstel voor om de klant schade-loos te stellen op basis van het door de klant meegedeelde schadebestek.

Het antwoord van de NMBS op het uitgebrachte compromisvoorstel is op zijn minst verrassend. Nadat ze zelf eerst ruim tijd genoeg heeft gehad om de klacht grondig te onderzoeken deelt ze mee dat ze nog niet over voldoende elementen beschikt om te kunnen beslissen of ze het compromisvoorstel al dan niet zal aanvaarden. De SNCF werd gevraagd om meer gegevens te bezorgen en 'dit kan een bepaalde tijd in beslag nemen' voegt de NMBS daaraan toe.

Daarop maakt de ombudsman zijn bezwaren tegenover de gevolgde werkwijze kenbaar aan de NMBS. Ook vraagt hij welke onderzoeksgegevens bij de SNCF werden opgevraagd, welke de antwoordtermijn is die met de SNCF werd afgesproken en in welke mate de nu opgevraagde onderzoeksgegevens (nog) relevant zijn in dit stadium van de bemiddelings-procedure.

Omdat de NMBS op die manier een loopje neemt met de samenwerkingsafspraken die in het verleden tussen de ombudsman en de Maatschappij zijn gemaakt, is de ombudsman dan ook niet erg opgezet met een dergelijk antwoord van de NMBS. Hij formuleert namelijk een compromisvoorstel nadat hij de NMBS zelf de kans heeft gegeven om een klacht grondig te onderzoeken. De NMBS heeft daar ruimschoots de kans toe gekregen, maar heeft deze in eerste instantie niet te baat genomen. Een klacht pas ernstig onderzoeken nadat de ombudsman een formeel compromisvoorstel heeft uitgebracht, is derhalve onwerkbaar en dus onaanvaardbaar.

Na een maand maakt de NMBS het volgende niets ter zake doende antwoord over: *'Hierbij melden wij u ontvangst van uw reactie op onze brief van 28 januari 2003 betreffende het niet aanvaarden van het compromisvoorstel. We beschikken nog niet over voldoende onderzoeksresultaten om een standpunt in dit dossier te kunnen innemen en nemen zelf contact op met de bevoegde diensten'.*

Met dit (non)antwoord is de ombudsman uiteraard ook niet tevreden. Hij reageert met de mededeling dat niet naar het resultaat van de bijkomende onderzoeksdaden werd gevraagd, maar wel naar de relevantie van die bijkomende onderzoeksdaden en naar de termijn waarbinnen de NMBS meent te kunnen beschikken over de resultaten van deze bijkomende onderzoeksdaden. Hij vraagt naar de formele bevestiging van het feit dat de

NMBS met deze antwoorden afziet van de toepassing van het op 14 juli 1993 met de gedelegeerd bestuurder van de NMBS afgesloten protocol.

Een antwoord op deze vragen krijgt de ombudsman niet. Wel haalt de NMBS in een nieuw antwoord een nieuwe reden aan waarom zij de klant niet hoeft te vergoeden voor het verlies van zijn koffer: *'indien het spoorwegpersoneel op verzoek van een reiziger diensten verricht waartoe de spoorweg niet verplicht is (in casu vervoer van handbagage die normaal gezien van vervoer uitgesloten is) worden zij geacht te handelen voor rekening van de reiziger aan wie zij deze diensten verlenen'*.

Dit antwoord en deze gang van zaken zet de ombudsman aan tot het formuleren van een advies.

Daarin wijst hij er op dat de NMBS de zaken op zijn kop zet en de klant de treinbegeleider als dusdanig niet heeft gevraagd om een niet voorziene dienst te leveren. Wel richtte hij zich tot de treinbegeleider met een vraag om informatie waarop de treinbegeleider, met de beste bedoelingen en vanuit een klantvriendelijke ingesteldheid, de oplossing heeft voorgesteld die onvoorzien tot het verlies van de fietskoffer heeft geleid.

De ombudsman vraagt zich daarbij ook af hoe een klant in staat zou kunnen zijn te weten welke de verschillende modaliteiten zijn die een werkgever aan zijn werknemer heeft opgelegd om een bepaald probleem op lossen zonder dat zijn rechten als klant geschonden worden. Moet de klant, wanneer een personeelslid uit klantvriendelijkheid of uit medemenselijkheid hulp aanbiedt of een oplossing voor een probleem voorstelt, daarbij telkens de vraag stellen of daarbij al zijn rechten gewaarborgd blijven?

De ombudsman is daarentegen van mening dat de klant er in integendeel moet kunnen van uitgaan dat de handelingen die door een personeelslid van de NMBS worden gesteld niet in zijn nadeel mogen gebeuren. Hij vindt het een vorm van anti-klantvriendelijkheid om in dit dossier te proberen met een vorm van een juridische, en naar zijns inziens verkeerde, interpretatie de verantwoordelijkheid van dit ongelukkige gebeuren compleet in de schoenen van de klant te schuiven.

Hij adviseert de NMBS om erover te waken dat het samenwerkingsprotocol dat met de ombudsman werd afgesloten, niet alleen naar de letter maar ook naar de geest, correct wordt nageleefd. Een en ander houdt ook in dat de NMBS haar afwijzing van een compromisvoorstel staft met stevige argumenten. Verder adviseert hij de NMBS om te voorzien in een schadeloosstelling van de klant.

De NMBS deelt mee dat zij niet akkoord gaat met het verwijt van de ombudsman dat zij het samenwerkingsprotocol naar de letter maar niet naar de geest naleeft. Zij is niet verantwoordelijk voor het verlies van de bagage die door de klant niet op een regelmatige manier ter vervoer aangeboden werd. Om die reden weigerde zij het compromisvoorstel en verwerpt zij ook het advies om de verloren gegane bagage te vergoeden.

Foto NMBS

Het jaarverslag 2005 van de ombudsman bij de NMBS

## 2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43§3 van de wet van 21 maart 1991 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2003 waren er dat 119 (83 Nederlandstalige, 36 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op burentwisten, geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, ...

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

### UIT DE PRAKTIJK

2003/0909 Een omwonende van de lijn 15 klaagt over slapeloze nachten als gevolg van spoorwerken; hij vraagt dat de NMBS deze nachtelijke werken tijdig zou aankondigen zodat hij desgevallend een andere slaappleats kan opzoeken.

2003/1330 Een hotelier leed schade door de treinstaking op 30 juni 2003: hij verhuurde niet alleen minder kamers, zijn gasten vertrokken bovendien vroeger om aldus de gevolgen van de staking te ontlopen.

## DEEL VIER

# BESLUIT

In 2003 was de NMBS meer dan ooit in de ban van de herstructurering. De discussie over de aanpassing van het bedrijf aan de Europese regelgeving, met in het centrum de vraag hoe infrastructuurbeheer en exploitatie zouden worden gescheiden, kwam na juni 2003 in een stroomversnelling.

De belangstelling van de media voor het sociaal akkoord dat in het kader van het plan MOVE werd onderhandeld, was uiteraard eveneens groot.

Onnodig te stellen dat een dergelijke context niet zonder risico is voor de activiteit van een bedrijf.

Het maatschappelijke debat over rol en middelen van de NMBS doet soms vergeten dat zij een dienstverlening biedt die op het Europese vlak inmiddels tot de beste behoort.

Trouwens, de resultaten voor 2003 van de kwaliteitsenquêtes bij de klanten liegen er niet om: over de hele lijn worden betere scores geboekt, dankzij de vele medewerkers die sinds jaar en dag gedreven de dienstverlening proberen te verbeteren en op koers te houden.

De ambitie om Europees aan de top te blijven zou voor alle betrokkenen een solide engagement moeten zijn.

Overlopen we 2003, dan stellen we vast dat er inderdaad geen onderwerpen in negatieve zin uitspringen. De aangehaalde problemen zijn over het algemeen bekend. De stiptheid was globaal gezien zeer goed, de klachten komen er vooral bij gemiste aansluitingen, niet alleen met trein maar ook met tram en bus. Het capaciteitsprobleem van sommige treinen tijdens de piekuren blijft een probleem; met de systematische instroom van de langverwachte dubbeldekkstreinen is er al enig soelaas. De nood aan stuurpostrijtuigen om de inzetbaarheid van deze dubbeldekkers te verhogen is echter zeer reëel.

Speciale situaties, zoals de werken te Antwerpen, hebben ondertussen aanleiding gegeven tot akkoorden met de overheden, waardoor de NMBS haar bijzondere rol in de mobiliteitsopdracht benadrukt. De evolutie van een vervoersmaatschappij naar een mobiliteitsmaatschappij kan enkel toegejuicht worden. Een betere en hechtere samenwerking met andere vervoersmodi kan zeker nog nagestreefd worden, maar is ook afhankelijk van de wil tot voorafgaand overleg van onder andere de regionale vervoersmaatschappijen.

De NMBS wordt ook met aandrang gevraagd een grotere en meer systematische aandacht aan de fiets te besteden. Een grondige studie en doordachte benadering zijn noodzakelijk.

Het gebruik van nieuwe media en nieuwe technologie zal niet enkel nieuwe mogelijkheden creëren voor de klant (bijvoorbeeld zelf een treinbiljet uitprinten), het zal ook nieuwe verkoopmethodes introduceren. Het laagdrempelig maken van de toegang tot openbaar vervoer is ongetwijfeld een pluspunt. Het kan volgens ons echter niet dat nieuwe procedures uiteindelijk ook een middel zijn om elke verantwoordelijkheid voor correcte informatie naar de klant door te schuiven. Vandaar onze aandacht voor het binnenkort verdwijnen van het 'Spoorboekje Binnenland', naast de gele dienstregelings-tabellen in de stations, de enige informatiebron waar de NMBS nog officieel haar verant-

woordelijkheid voor in de weegschaal legt. Het kan niet dat de klant op dat vlak geen enkele volledige en door de NMBS aanvaarde officiële informatie overhoudt.

Wij zijn zeer goed geplaatst om te weten wat de zwakke punten en de hiaten van de door de NMBS geleverde dienstverlening zijn. Het verslag geeft er slechts enkele. Het globale beeld is echter veel genuanceerder dan wat men soms te horen of te zien krijgt. Al jaren pleiten ook wij voor een grotere fierheid vanwege het bedrijf NMBS. Het speelt daar de laatste jaren op in, door haar realisaties aan klanten en de buitenwereld te tonen. Het zou spijtig zijn dit los te laten. Het is meer dan tijd om het debat over kwaliteit van dienstverlening op een serene, objectieve en juiste manier te voeren, om de clichés te verlaten. Laten we de confrontatie van de vergelijking aangaan, niet alleen in de eigen en aanverwante sectoren en niet alleen binnen de publieke sector, maar ook met de privé sector, zo vaak door ontevreden klanten vermeld als dé referentie<sup>1</sup>.

Een goede dienstverlening vraagt inzet van middelen en mensen en kan in een zo belangrijk sociaal gegeven als dat van de mobiliteit van mensen niet gereduceerd worden tot een financieel probleem. Daarom stellen wij in de concrete dossiers dit laatste argument meer dan kritisch in vraag, zeker wanneer het gaat over publieke dienstverlening. Ook op het vlak van de internationale dienstverlening mag de vraag gesteld worden of er geen nood is aan een Europese publieke dienstverlening. Kan men uit het oogpunt van mobiliteit, verkeersveiligheid en ecologie zomaar aanvaarden dat autoslaaptreinen en klassieke internationale treinen tegen wil en dank en om redenen van financiële rentabiliteit moeten worden afgevoerd?

De ombudsman maakt zich steeds meer zorgen om de klant die de grens voorbij wil en geconfronteerd wordt met allerlei tariefsystemen, informatie die hij zelf actief moet opzoeken en wetgevingen die qua bescherming van de consument van elkaar verschillen. Voor de gemotiveerde loketbediende aan een loket internationale verkoop, die de klant werkelijk wil vooruit helpen, wordt dit een onderneming met vele risico's: voor de informatie die hij verstrekt, draagt hij een verantwoordelijkheid die verstrekkende gevolgen kan hebben. De informatie waarover hij zelf beschikt en waarvoor hij afhankelijk is van buitenlandse netten of operatoren, stelt vaak problemen zowel op het vlak van volledigheid, duidelijkheid als up-to-date zijn. Sommige operatoren willen enkel nog via eigen kanalen hun producten verkopen.

Europa wordt voor de consumentenbelangen een serieuze uitdaging. De ombudsman werkt mee aan het Europese EEJ-net<sup>2</sup>. Het staat nog in de kinderschoenen, maar verdient aandacht en kan een goede coördinerende rol op zich nemen. Subsidiariteit, snelheid, doelgerichte actie en logistieke ondersteuning van de klant moeten er volgens ons de speerpunten van zijn. De klant en al wie die verdedigt, zal alert, maar met open geest, de

---

<sup>1</sup> Tot in het absurde: toen een trein afgeschaft werd door een panne bij de elektriciteitsleverancier en nadat de uitleg daarover was verstrekt, fulmineerde een reiziger met dodelijke ernst dat 'dit uiteraard weer de NMBS was, dat het met een privé-operator wel anders zou zijn...' . Het voorbeeld illustreert wat de ombudsman frequent te horen krijgt.

<sup>2</sup> EEJ-net: Europees netwerk van buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

toestand moeten volgen. Dit vraagt een efficiënte organisatie van alle krachten die klantenbelangen op een degelijke manier willen behartigen en knelpunten willen aanbrengen. Zo kan Europa er worden op gewezen dat in hoofde van de individuele Europese burger, en treinreiziger, nu sowieso al een discriminatie bestaat. Want de inwoner van een grote lidstaat kan nu in ieder geval genieten van een uitgebreid (subsidieerbaar) binnenlands net. Een inwoner van een kleine lidstaat echter moet voor een veel kortere verplaatsing al beroep doen op ‘internationaal’ (niet subsidieerbaar) vervoer. Het is slechts één voorbeeld. Het wordt ongetwijfeld een interessant en te volgen debat.

Brussel, 29 februari 2004.

Jean Marc JEANFILS

Médiateur

Guido HERMAN

Ombudsman