



OMBUDSRAIL

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

Jaarverslag 2016

van de ombudsdienst voor de treinreizigers



OMBUDSRAIL

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

Jaarverslag 2016

van de ombudsdienst voor de treinreizigers

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

Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het vierentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2016.
Om ecologische en economische redenen wordt dit jaarverslag slechts in een zeer beperkte oplage gedrukt. U kan het ook lezen op onze website www.ombudsrail.be.

Teksten: team van de ombudsdienst

Foto's: © Frank Dellaert (p. 1, 6, 18, 57), © Maarten de Regt (p. 28), © Fb's photo (p. 66), © Luc Herman (p. 65), © iStock, © NMBS-Groep, © Christian Noé (p.23), © Shutterstock, © Bill Wright (p. 13).

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Imprimerie Vervinckt & fils.

Inhoud

1. Voorwoord	7
2. Statistiek van de klachten	9
2.1. Aantal dossiers	9
2.2. Reden van de klachten	11
2.3. Resultaten van onze tussenkomsten	12
2.4. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	13
2.4.1. Verzoeningsvoorstellen	14
2.4.2. Adviezen	15
3. Klachtenanalyse	19
3.1. Vertragingen	19
3.1.1. Aantal klachten	19
3.1.2. Stiptheid, het zwarte beest	20
3.1.3. Compensatie bij treinvertragingen	20
3.1.4. De luchthaventrein: stressvrij op het spoor?	23
3.1.5. Adviezen	25
3.2. Boetes en boordtarief	31
3.2.1. Aantal klachten	31
3.2.2. Boordtarief en boetes	32
3.2.3. Ticket op de trein	32
3.2.4. Adviezen	34
3.3. Vervoerbewijzen	41
3.3.1. Aantal klachten	41
3.3.2. Ticket Online, soms een beestenboel	41
3.3.3. Ticket Online internationaal: de verkoper	43
3.3.4. Dure grappen met de kortingskaart	44
3.3.5. Adviezen	46
3.4. Ticketautomaat	51
3.4.1. Aantal klachten	51
3.4.2. Klachtenautomaat	51
3.4.3. Adviezen	52
3.5. Personeel en dienstverlening	55
3.5.1. Aantal klachten	55
3.5.2. Een bloemlezing	55
3.5.3. Adviezen	57
3.6. Overige thema's	59
3.6.1. De NMBS respecteert de eigen reglementering niet	59
3.6.2. Samenstelling treinen	60
3.6.3. Personen met beperkte mobiliteit	62
3.6.4. Adviezen in de categorie 'Overige'	63
3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst	64
Team	66



1. Voorwoord

Was het glas half vol of half leeg in 2016? Laat ons het van de positieve kant bekijken. Het stiptheidspercentage van de Belgische treinen – 89,2% zonder neutralisatie – was het hoogste sinds 2008 (2015 uitgezonderd). Wie had dat gedacht? Nochtans, de cijfers zijn wat ze zijn. De werkelijke beleving van de reizigers zal ongetwijfeld genuanceerder zijn. In 2016 liep het aantal afgeschafte treinen aanzienlijk op en deze zijn niet verrekend in de stiptheidscijfers. Vergeet echter niet dat ook de sluiting van het station Brussels Airport-Zaventem gedurende een maand en de stakingen van mei en juni hierin een rol spelen. Toch vallen we in herhaling: stipte treinen bepalen de relatie tussen de reizigers en de spoorwegonderneming. Stiptheid ervaren, kan soms een opmerkelijk kalmerende invloed hebben op het leven van de spoorgebruiker.

De reiziger moet centraal staan, dat is wat alle betrokkenen uitroepen. De focus ligt op de klant, getuige hiervan was de voorstelling van het Customer Experience Lab van de NMBS in oktober 2016. Zoals de NMBS toen stelde: “Om te weten wat de klant wil, moet je hem op een transparante manier en zo vroeg mogelijk betrekken in de ontwikkeling en evaluatie van nieuwe diensten.”¹ Ieder woord is belangrijk in deze zin en wij stelden met eigen ogen vast dat het niet enkel bij woorden blijft. Bravo daarvoor. Maar daarnaast blijven ook de klachten belangrijke signalen om te kunnen uitmaken wat de klanten wel of niet (langer) willen.

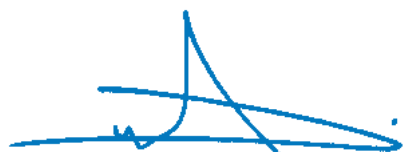
Wat de klachten betreft, komen we niet meer terug op de pijnlijke amputatie van een deel van onze bevoegdheden in 2013. De langverwachte prothese werd aangebracht in de herfst van 2015 waardoor we onze mobiliteit terugvonden. Uiteraard weten we niet wat de uitkomst van deze dossiers over ‘onregelmatigheden’ (C170) geweest zou zijn mits onze tussenkomst, maar het is duidelijk dat niet alle dossiers, en dus ook niet alle reizigers met de nodige billijkheid zijn behandeld. Gelukkig staat onze werking op dit punt terug op de rails.

Ten laatste en specifiek wat de toekomst en de financiële levensvatbaarheid van onze eigen dienst betreft, melden we twee zaken. Eerst en vooral is ons personeelskader sinds kort terug compleet. Aan de andere kant ligt de fameuze ombudsbijdrage, waarover we in het voorwoord van ons jaarverslag 2015 spraken, ter voorbereiding bij de federale overheid. Uiteraard zal dit geen wondermiddel zijn, maar een ombudsbijdrage die toelaat om onze werking op een autonome manier verder te zetten, is een belangrijke stap in de goede richting.

Brussel, 1 juni 2017



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, mediateur

¹ NMBS, Persbericht, 12 oktober 2016



2. Statistiek van de klachten

2.1. Aantal dossiers

In 2016 ontvangt de ombudsdienst 3.790 klachten. Daarvan zijn er 81 om diverse redenen niet ontvankelijk: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens, etc. ...

2.695 klachten bereiken de ombudsdienst in eerste lijn en sturen we voor behandeling door naar de spoorwegondernemingen. 208 klagers kloppen opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij helemaal geen reactie of geen bevredigend antwoord krijgen van de onderneming. In totaal opent de ombudsdienst 1.303 dossiers.

Deze 1.303 dossiers vertegenwoordigen 1.349 personen (1 petitie telt in totaal 47 handtekeningen).

Aantal ontvangen klachten

KLACHTEN	2012	2013	2014	2015	2016
Nederlands	4.425	4.242	3.658	5.155	2.957
Frans	1.055	1.139	823	1.033	752
Totaal	5.480	5.381	4.481	6.188	3.709

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

DOSSIERS	2012	2013	2014	2015	2016
Nederlands	3.124	1.994	1.134	1.565	904
Frans	769	635	431	564	399
Totaal	3.893	2.629	1.565	2.129	1.303

Nadat we in 2015 een stijging in het aantal klachten noteerden van 38,1%, daalt dit aantal opnieuw met 40,1% in 2016. Ook in de bemiddelingsdossiers volgt na een stijging van 36% het vorige jaar, een daling van 38,8% in 2016. De verhouding tussen het totaal aantal ontvangen klachten en de bemiddelingsdossiers blijft constant: 65% eerstelijnsklachten tegenover 35% ombudsdossiers.

In tegenstelling tot andere ombudsdiensten komen op onze dienst traditioneel relatief veel eerstelijnsklachten binnen. De verklaring hiervoor ligt volgens ons in de laagdrempeligheid en de toegankelijkheid van de ombudsdienst tegenover een eerder rigide toegang via webformulieren van de

In totaal behandelt de ombudsdienst 1.303 dossiers. Deze vertegenwoordigen 1.349 personen (1 petitie telt in totaal 47 handtekeningen).

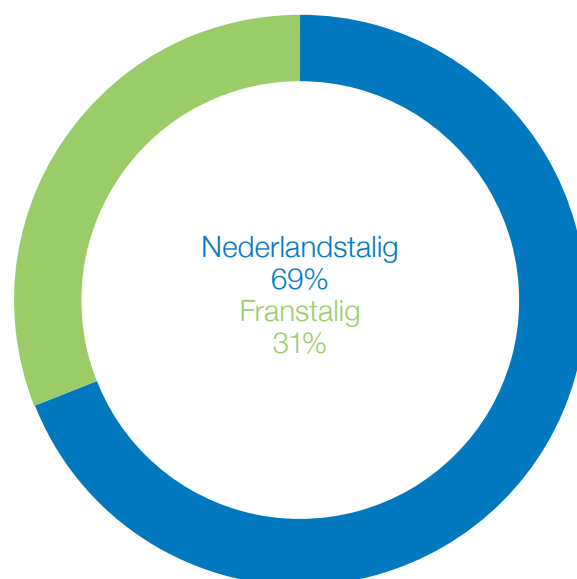
spoorwegondernemingen. De opgelegde structuur en inhoud van deze formulieren beantwoordt niet altijd aan de vraag of behoefte van de klanten, waardoor ze liever de ombudsdienst als doorgeefluik gebruiken.

Een activiteitenverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van de dienst gedurende het voorbije jaar weergeven. Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, rekenen we daar dan ook de klachten van de voorbijaande jaren bij die (uiteindelijk) een uitkomst vonden in 2016. In totaal behandelden we dus 1.813 dossiers.

KLACHTEN	2014	2015	2016	TOTAAL
Behandelde klachten	22	488	1.303	1.813

Aantal bemiddelingsdossiers dat de ombudsdienst de laatste 10 jaar behandelde en het aantal klanten dat we hiermee te hulp schoten.

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ²	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
TOTAAL	40.981	53.191



² Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

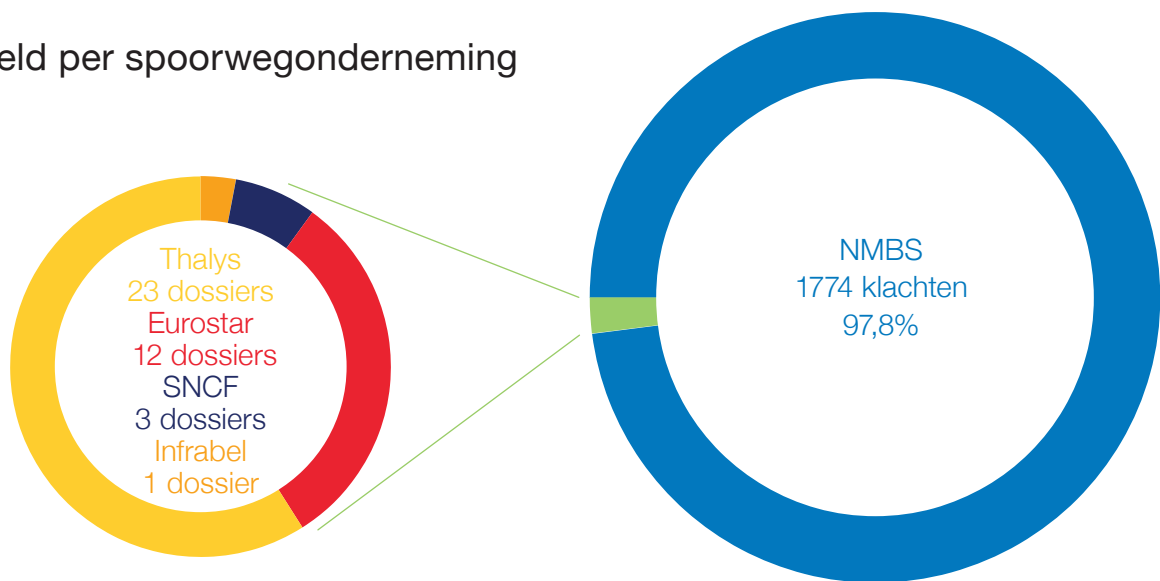
Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 behandelden we 87.234 dossiers (waarvan 80.769 tweedelijnsdossiers), die samen 103.112 klanten vertegenwoordigden.

Dossiers 2016

1.813 dossiers hebben wij in 2016 behandeld (zie grafiek rechtsboven):

- 1.252 Nederlandstalige (69%)
- 561 Franstalige dossiers (31%)

Verdeeld per spoorwegonderneming



2.2. Reden van de klachten

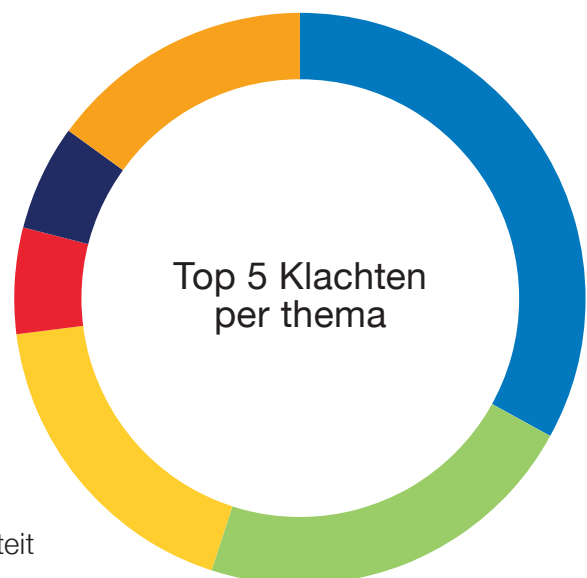
Naar klachtenaantal scoren in 2016 de volgende categorieën het hoogst:

- 610 vertragingen (33,6%)
- 402 boordtarief en vaststellingen van onregelmatigheid (22,2%)
- 322 vervoerbewijzen (17,8%)
- 111 ticketautomaten (6,1%)
- 100 personeel en dienstverlening (5,5%)

Deze top vijf vertegenwoordigt 85,2% van de klachten.

De overige klachten (14,8%) gaan over:

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



Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 67,9% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

2.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Begin april 2017 zijn er in totaal nog 678 dossiers in behandeling van 2016 of ouder. De verdeling hiervan is als volgt:

DOSSIERS	2013	2014	2015	2016	TOTAAL
Openstaand	18	159	258	243	678
Over C170	18	155	137	24	334

Zoals gemeld in ons vorige jaarverslag leidde de discussie omtrent de behandeling door de ombudsdienst van dossiers over boetes op de trein (C170) tot een positieve uitkomst voor de reizigers. Niet-tegenstaande blijven een aantal dossiers bij onze dienst 'administratief' open staan. Waarschijnlijk zijn deze klachten in realiteit afgesloten (doordat de NMBS ze seponeerde of de klant ondertussen betaalde).

In de 1.570 dossiers die we afwerkten in 2016 haalden we volgend resultaat:

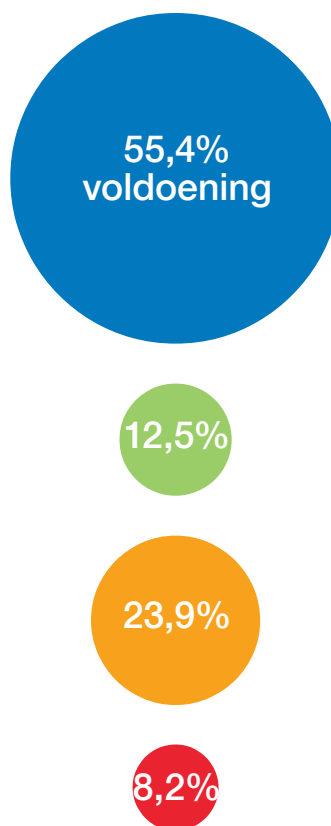
- 870 keer voldoening
- 196 keer deels voldoening
- 376 keer geen voldoening
- 128 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 67,9% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 55,4% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 12,5% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Bij 32,1% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.





2.4. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

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

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

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

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

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

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

We formuleerden 91 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2016 ontvingen. Ze betreffen allemaal de NMBS.

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

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

2.4.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

De adviezen bespreken we verderop in dit jaarverslag. Sinds vorig jaar staan we ook stil bij de dossiers waarin we een positief resultaat bekomen via een verzoeningsvoorstel of compromis (en die dus niet gevolgd werden door een advies). Voor klachten die we in 2016 ontvingen, is dit 40 keer het geval. Wat bijna het dubbel is dan in 2015.



Resultaten

We formuleerden 91 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2016 ontvingen. Ze betreffen allemaal de NMBS. Buiten de 39 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, is er nog 1 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt en 2 sluiten we af zonder voldoening. In de 49 overige gevallen was onze volgende stap een advies.

Dat betekent dat we in 7% van alle dossiers die we in 2016 afsloten een verzoeningsvoorstel opmaakten.

2.4.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2016 bracht de ombudsdienst 49 adviezen uit, waarvan:

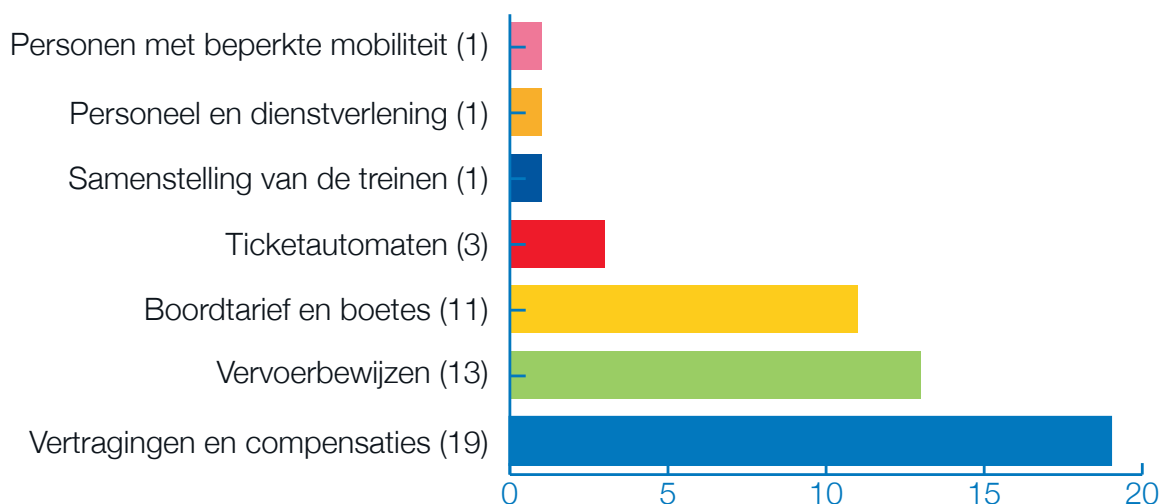
- 45 adviezen in Nederlandstalige,
- 4 adviezen in Franstalige dossiers.

In 4% van de afgewerkte dossiers, formuleerden wij een advies.

Alle adviezen uit 2016 waren gericht aan de NMBS.

Volgens het type van klacht zijn de 49 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 19 adviezen over problemen met vertragingen en compensaties,
- 13 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen,
- 11 adviezen over boordtarief en boetes,
- 3 adviezen over de ticketautomaten,
- 1 advies over de samenstelling van de treinen,
- 1 advies over personeel en dienstverlening,
- 1 advies over personen met beperkte mobiliteit.



In 34,7% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 65,3% van de adviezen verwerpt ze.

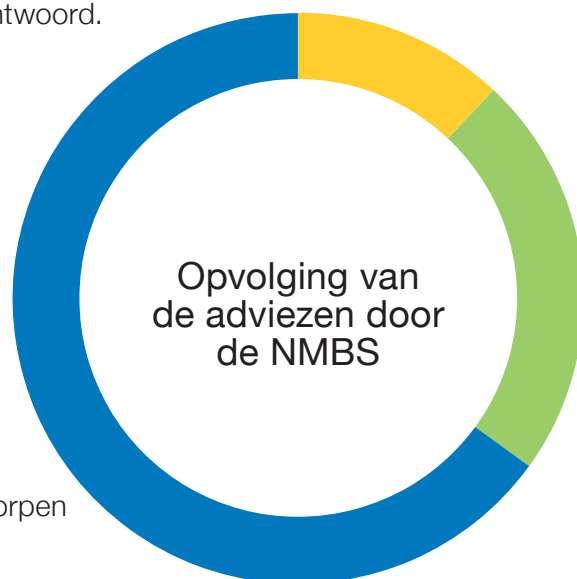
Resultaten

Begin februari 2017 had de NMBS alle adviezen beantwoord. Van de 49 adviezen heeft de NMBS er:

- 32 afgewezen,
- 11 opgevolgd,
- 6 gedeeltelijk opgevolgd.

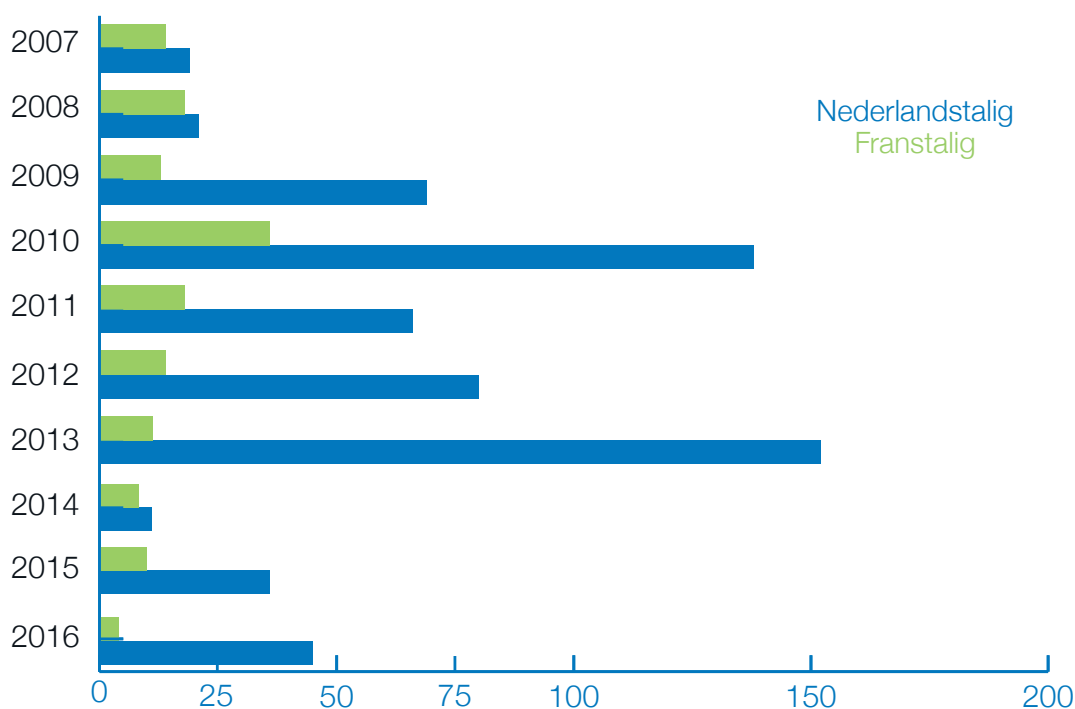
In 34,7% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 65,3% van de adviezen verwerpt ze.

Dit betekent een lichte terugval tegenover 2015 (52,2% verworpen adviezen) en 2014 (52,6%). Gelukkig zijn we nog ver weg van de barre cijfers die we in de jaren daarvoor optekenden (87,8% verworpen adviezen in 2013, 71,8% in 2012 en 87,5% in 2011).



Evolutie bij de adviezen

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





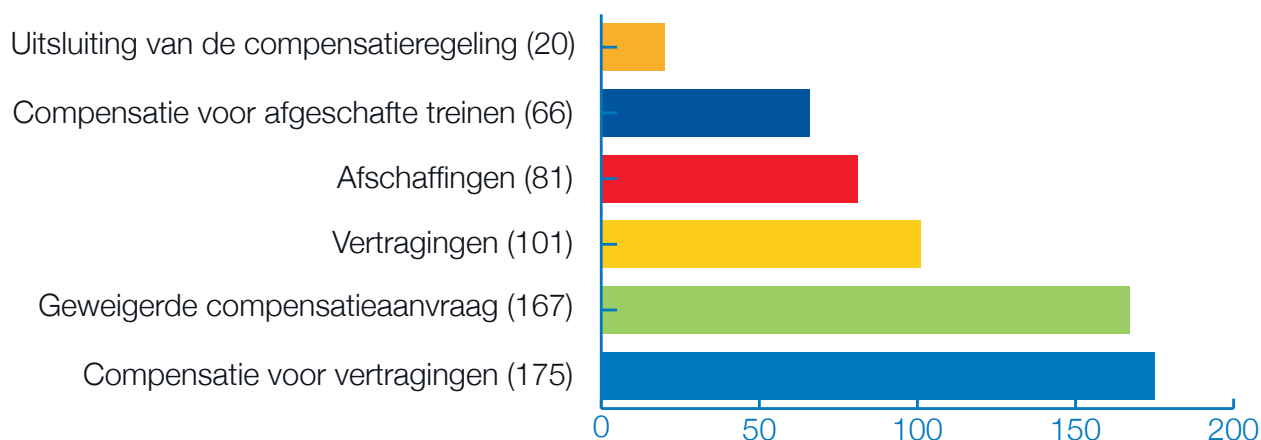


3. Klachtenanalyse

3.1. Vertragingen

3.1.1. Aantal klachten

Met 610 dossiers of 33,6% vormen de klachten over treinvertragingen de grootste groep. Zowel klachten over de vertragingen op zich, als klachten over het compensatiesysteem om reizigers te vergoeden voor treinvertragingen, zitten hierin vervat. Ook de dossiers over afschaffingen van treinen maken deel uit van deze groep.



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt³

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

³ Cijfers van Infrabel nv.

Over de oorzaken van de vertragingen stellen Infrabel en de NMBS statistieken op. [...] Maar aan wie of wat het ook mag liggen, wij vinden dat er steeds een goed ingestudeerd actieplan moet klaarliggen om de reizigers zo snel mogelijk op hun bestemming te krijgen.

3.1.2. Stiptheid, het zwarte beest

Een stiptheid van liefst 96% werd in 2016 opgetekend in Oostenrijk, door de ÖBB⁴.

89,2% - een aanzienlijk lager cijfer - van de Belgische binnenlandse treinen reed in 2016 met minder dan zes minuten vertraging. Hiermee presteren Infrabel en de NMBS ook minder goed dan in 2015, toen 90,9% van de treinen onder de grens van zes minuten vertraging bleef. Het verlengen van de rittijden, die de treinreizigers in december 2014 moesten slikken, blijkt uitgewerkt. Hoe verklaart ons nationaal spoorwegkoppel dit?

Over de oorzaken van de vertragingen stellen Infrabel en de NMBS statistieken op. Ongeveer dik de helft van de vertragingen wijten ze aan zichzelf. De rest schrijven ze onder andere toe aan spoorlopers, bommeldingen, persoonsaanrijdingen, politie-interventies, vandalisme, agressie en kabeldiefstallen. Maar aan wie of wat het ook mag liggen, wij vinden dat er steeds een goed ingestudeerd actieplan moet klaarliggen om de reizigers zo snel mogelijk op hun bestemming te krijgen.

Verder is de hinder voor de meeste pendelaars groter dan het globaal cijfer aangeeft. De stiptheidscijfers in de piekuren zijn lager, deze in de daluren en weekends liggen hoger. Ook de lengte van het traject speelt een rol: een vertraging van zes minuten kan minimaal lijken maar op een reis van vijftien minuten is dit relatief gezien veel. Daarnaast kan met een vertraging van minder dan zes minuten een aansluiting gemist worden, terwijl deze treinen in de statistieken wel opgenomen zijn alsof ze stipt reden. Wat ook niet in de stiptheidscijfers verwerkt zit zijn afgeschafte treinen. Indien er tussen Charleroi en Antwerpen-Centraal een aardige vertraging opbouwt, kan de trein beperkt worden tot Antwerpen-Berchem, zonder dat dit het stiptheidsperscentage nadelig beïnvloedt. Welke gedupeerde reiziger kan dit allemaal correct vinden?

Mogen we een realistischer beeld van de stiptheid waarbij de reizigers centraal staan? Laat hun werkelijke reistijd het uitgangspunt zijn.

3.1.3. Compensatie bij treinvertragingen

Hocus pocus: compensatieaanvraag afgewezen

Ook in 2016 zagen we heel wat geweigerde compensatieaanvragen omdat de indiener niet op de trein belandt die de bestemming het snelst bereikt. Gevraagd op welk reglement deze afwijzingen stoelen, verwijst de NMBS elke keer weer naar paragraaf 18 van artikel 37 uit haar vervoersvoorwaarden. De compensatieregeling van de NMBS, dat is artikel 37. Paragraaf 18 is daar een onderdeel van. Laten we deze paragraaf eens bekijken. Noteer dat de gecontesteerde afwijzingen geen gemiste treinaansluiting en geen afgeschafte treinen bevatten.

⁴ <http://www.oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik>

[1] Gemiste treinaansluitingen – afschaffing van treinen

§18. [2] Vertraging veroorzaakt door een afgeschafte trein of door een gemiste aansluiting tussen twee treinen ten gevolge van de vertraging van de eerste trein, komt ook in aanmerking voor compensatie indien aan de overige voorwaarden vermeld onder “effectieve vertraging van minstens 60 minuten” of “Herhaalde of stelselmatige vertragingen” voldaan is. [3] De reiziger dient wel de eerstvolgende trein van de binnenlandse dienst te nemen die hem het snelst naar zijn bestemmingsstation brengt.

[1] De titel boven paragraaf 18

Waar verwijst deze titel naar? Juist, naar gemiste treinaansluitingen en afgeschafte treinen. Volgen we de interpretatie die de NMBS aan paragraaf 18 geeft, dan is deze titel misleidend. Kijken we verder, dan zien we dat paragrafen 19 en 20 mee onder deze titel vallen. Zij handelen over gemiste treinaansluitingen. Niets wijst er dan ook op dat paragraaf 18 niet onder deze titel thuishoort. Zelfs de regelafstand tussen titel en paragraaf 18 is niets groter dan binnen de doorlopende tekst.

[2] De eerste zin van paragraaf 18

Deze zin bevestigt dat paragraaf 18 handelt over gemiste treinaansluitingen en afgeschafte treinen. Welke vertraging werd veroorzaakt door een afgeschafte trein of door een gemiste aansluiting? Opnieuw, deze klagers vermelden geen gemiste treinaansluiting en ook geen enkele afgeschafte trein.

[3] De tweede zin van paragraaf 18

De laatste zin volgt in doorlopende tekst op de eerste zin. Niets in de lay-out wijst erop dat deze zin geen nauwe binding zou hebben met het voorgaande. Bovendien toont het woord ‘wel’ aan dat deze zin niet op zich staat.

De goocheltruc ontsluit

Hoe kan de NMBS in paragraaf 18 lezen dat reizigers op een rechtstreekse verbinding, en wanneer er geen afgeschafte treinen bij betrokken zijn, hun recht op compensatie kunnen verliezen wanneer blijkt dat de trein die ze namen niet de snelste verbinding bood? Wel, de NMBS negeert de titel (en de twee andere paragrafen die eronder vallen). Ook de eerste zin uit paragraaf 18 ontkent ze. Vervolgens schrapt ze het woord ‘wel’ uit de tweede zin. Wat na al dit gommen rest, beschouwt ze als de volledige paragraaf. Het resultaat:

§18. De reiziger dient de eerstvolgende trein van de binnenlandse dienst te nemen die hem het snelst naar zijn bestemmingsstation brengt.

Met die flard slaat de NMBS haar klanten om de oren. Ook wanneer er geen afgeschafte treinen bij betrokken zijn en de reiziger enkel rechtstreekse treinen kan nemen. Zeg nu zelf, volgt de NMBS hiermee de reglementering?

De compensatiemethode van de NMBS blijft archaisch en zo lek als een zeef. Reizigers op zoek naar gerechtigheid haken ontmoedigd af, fraudeurs krijgen kansen. Niets nieuws onder de zon, we klaagden het al meermaals aan. In de vervoersvoorwaarden wat komma's en accenten verleggen, kan dit niet rechtekken.

De NMBS past het artikel aan

Op 1 februari 2017 werden de hernieuwde vervoersvoorwaarden van de NMBS van kracht. De bestudeerde paragraaf 18 verdween en werd vervangen door:

11.2.1 (...) §3. Wanneer de trein die u wilde nemen vertraging heeft, dient u de eerstvolgende trein te nemen die u het snelst naar uw bestemmingsstation brengt, eventueel via een alternatieve reisweg om uw vertraging te beperken. Doet u dit niet, behoudt NMBS zich het recht voor om uw vertraging op deze basis te berekenen.

Is dit klantvriendelijker? Jawel. Voorheen weigerde de NMBS de hele compensatieaanvraag wanneer een reiziger niet op de snelste trein belandde. Vandaag berekent de NMBS het compensatiebedrag alsof haar klant met die snellere trein reisde. De reiziger ontvangt nu meestal iets in plaats van niets.

Is een vreugdedansje gepast? Toch niet. Een aantal stevige tekortkomingen leven verder: vertragingen kunnen volle treinen veroorzaken en dan moet de klant kiezen tussen de miserie van het zich er-tussen wringen (als dat al lukt) of het verlies van (een deel van) de compensatie. Ook blijft het moeilijk te voorspellen welke trein de bestemming eerst zal bereiken. Wie verkeerd gokt, riskeert niet alleen een langere vertraging maar ook een (gedeeltelijk) verlies van compensatie.

De compensatiemethode van de NMBS blijft archaisch en zo lek als een zeef. Reizigers op zoek naar gerechtigheid haken ontmoedigd af, fraudeurs krijgen kansen. Niets nieuws onder de zon, we klaagden het al meermaals aan. In de vervoersvoorwaarden wat komma's en accenten verleggen, kan dit niet rechtekken.

Reizen om te leren

Een volautomatisch compensatiesysteem voor reizigers met een MOBIB-kaart, lijkt ons een goed begin van een oplossing. Is een dergelijk systeem een utopie? Nee, het bestaat al in Groot-Brittannië. Relatief kleine speler c2c, die London Frenchchurch Street met Shoeburyness (Essex) verbindt, ver-went haar abonnees met een 'Automatic Delay Repay' dat qua gebruiksvriendelijkheid lichtjaren voorligt op het systeem van de NMBS: alles gaat vanzelf. Hoe weet c2c welke klanten op een bepaalde trein zaten? Dit registreert ze in de stations wanneer de reizigers een kaartje (vergelijkbaar met de MOBIB-kaart) voor een lezer houden om de poortjes te openen. Verder geeft c2c compensatie voor vertragingen vanaf 2 minuten. Maar haar reizigers krijgen per minuut vertraging 3 pence (groveweg 2,5 eurocent), wat niet in fikse uitbetalingen resulteert.



De economische kost van de installatie van zulke poortjes in alle stations of van lezers in alle rijtuigen maakt dat de NMBS dit systeem vandaag niet kan toepassen. Nochtans zou het wel één groot voordeel hebben: het fraudeurs moeilijk maken, niet alleen zij die zonder ticket op de trein stappen, maar ook zij die het huidige compensatiesysteem misbruiken.

3.1.4. De luchthaventrein: stressvrij op het spoor?

“Vermijd files en stress op weg naar de luchthaven” stelt de NMBS in een reclamecampagne voor de luchthaventrein⁵. Maar klopt dit wel? Vermijdt u altijd stress door de auto thuis te laten en met de trein naar Brussels Airport te reizen?

Statistieken over de fileduur op de weg laten zich niet vergelijken met de stiptheidscijfers op het spoor. Voor wat het waard is: waar de Brusselse ring aansluiting geeft naar de A201, dit is de toegangsweg naar de luchthaven, bedroeg de fileduur op een werkdag in 2016 gemiddeld ongeveer 120 minuten voor de binnenring en circa 320 minuten op de buitenring⁶.

Het station Brussels Airport - Zaventem ontvangt dagelijks ruim 13.000 treinreizigers⁷. Uiteraard maken de meesten een overstap van of naar een vliegtuig. Een vertraagde of afgeschafte trein kan dan ook enorme gevolgen hebben voor deze reizigers. Zo kan bij een gemiste vlucht de schade oplopen tot duizenden euro's. Maar ook de luchthaventrein is vatbaar voor vertragingen en annuleringen.

⁵ <http://www.belgianrail.be/nl/stations-en-trein/~-/media/E5DA3E87518D4C9CBF7A667CC86F2FC1.pdf>

⁶ <http://www.verkeerscentrum.be/pdf/rapport-verkeersindicatoren-2016-v1.pdf>

⁷ http://www.nieuwsblad.be/cnt/dmf20170207_02717318

Is uw vliegtuig gaan vliegen terwijl uw trein stilstond? Dan zal de NMBS niet alle kosten compenseren (de terugbetaling van het treinbiljet is wel mogelijk).[...] Opnieuw pleiten wij ervoor dat de NMBS een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afsluit. Waarom doet ze dit niet?

Gemiste vluchten

Is uw vliegtuig gaan vliegen terwijl uw trein stilstond? Dan zal de NMBS niet alle kosten compenseren (de terugbetaling van het treinbiljet is wel mogelijk). In dergelijke dossiers zien we drie argumenten van de NMBS herhaaldelijk opduiken:

1. De NMBS organiseert een vorm van collectief vervoer en bijgevolg heeft ze geen zicht op het doel dat de reiziger voor ogen heeft. Het missen van een vliegtuig is dan ook onvoorzienbare schade. Hallo? Rijden er piekurtreinen zonder pendelaars? Rijden er toeristische treinen zonder dagjesmensen? Wanneer de NMBS een luchthaventrein inlegt, kan ze toch verwachten dat minstens een deel van de reizigers een vliegtuig te halen heeft?



2. De prijs van het treinbiljet staat niet in verhouding tot het vergoeden van een gemiste vlucht. Dit kan best zijn maar in de andere richting klopt het ook: de terugbetaling van een treinbiljet staat niet in verhouding met de extra kosten voor de klant.

3. De reiziger moet zichzelf maar beter indekken tegen deze schade door het nemen van een reisverzekering. Het is toch de NMBS die de schade toebrengt? Een dergelijke reisverzekering dekt geen schade aangebracht door derden. Enkel de NMBS kan zich verzekeren tegen wat zij veroorzaakt.

Opnieuw pleiten wij ervoor dat de NMBS een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afsluit. Waarom doet ze dit niet? Weegt het risico van een rechtszaak niet op tegen de kosten die een verzekering meebrengt? Zie het dan als een kwestie van klantvriendelijkheid door rechtvaardigheid.

3.1.5. Adviezen

Compensatie

Voorbeeld 1: snellere alternatieve treinen (dossiers 2015/3193, 2015/3950, 2015/4661, 2015/4875, 2015/4906, 2015/5214, 2015/5402, 2015/5565 en 2016/1265)

In deze negen dossiers weigert de NMBS een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen omdat er volgens haar andere treinen waren die de klant eerder op de bestemming konden brengen. Enkel bij gemiste treinaansluitingen en afgeschafte treinen geldt deze regel uit de vervoersvoorwaarden van de NMBS (artikel 37, paragraaf 18). In geen van deze dossiers blijkt dit zo te zijn: op de gecontesteerde regels noteerden de klanten enkel rechtstreekse treinen en nergens werd een afgeschafte trein opgegeven.

Negen adviezen brengen we uit waarin we telkens de goedkeuring van de compensatieaanvragen bepleiten. Alle aanvragen die in overeenstemming zijn met de regelgeving verdienen een goedkeuring, insisteren we. Tevergeefs. Afwijken van haar interpretatie van de vervoersvoorwaarden doet de NMBS nergens. Acht van de negen aanvragen blijft ze verwerpen. De resterende compensatieaanvraag aanvaardt ze alsnog omdat het verschil tussen de opgegeven vertragingen en wat de alternatieve treinen presteerden telkens minimaal bleef.

Alle aanvragen die in overeenstemming zijn met de regelgeving verdienen een goedkeuring, insisteren we. Tevergeefs. Afwijken van haar interpretatie van de vervoersvoorwaarden doet de NMBS nergens.

Is een indieningstermijn voor compensatieaanvragen wettelijk? De Europese Verordening die het kader voor de compensatieregeling biedt, vermeldt geen indieningstermijn en stelt dat verplichtingen jegens reizigers niet mogen worden beperkt door een restrictieve clause in de vervoerovereenkomst.

Voorbeeld 2: een pendelaar verhuist (dossier 2016/2360)

De NMBS verwerpt een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen en sluit haar klant voor anderhalf jaar uit van compensatie. Geconfronteerd met dit ombudsdossier erkent de NMBS dat de aanvraag ten onrechte werd geweigerd. Ze keurt de aanvraag goed met uitzondering van de negen laatste vertragingen, deze lopen over een ander traject. We werpen op dat de treinreiziger recent verhuisde en daarvoor ook een nieuw abonnement aanschafte. Het helpt niet.

Niets verplicht de klant om in de compensatieaanvraag enkel vertragingen op te nemen die over eenzelfde reisweg lopen. In ons advies bepleiten we de goedkeuring van de laatste negen vertragingen uit de aanvraag. Uiteindelijk compenseert de NMBS acht van de negen vertragingen. Op datum van de negende vertraging blijkt dat het abonnement niet geldig was.

Voorbeeld 3: een elastische indieningstermijn (dossier 2016/2445)

15 dagen, binnen deze termijn kan u een compensatieaanvraag voor een vertraging indienen. Bent u later, dan krijgt u niets. Zo staat het in de vervoersvoorwaarden van de NMBS. Echter, voor de stakingsdagen van mei en juni wijkt de NMBS van deze regel af. Ze geeft haar reizigers tot en met 31 juli de tijd om hun compensatieaanvragen in te dienen. Desondanks is deze klant vier dagen te laat en de NMBS verwerpt de aanvraag.

Is een indieningstermijn voor compensatieaanvragen wettelijk? De Europese Verordening die het kader voor de compensatieregeling biedt, vermeldt geen indieningstermijn en stelt dat verplichtingen jegens reizigers niet mogen worden beperkt door een restrictieve clause in de vervoerovereenkomst. Bovendien draagt de NMBS voor de stakingsdagen een nieuwe tijdslimiet aan die zelfs niet op haar vervoersvoorwaarden stoelt: natte vinger in de lucht en dan goed- of afkeuren. Een rechtsvordering verjaart na 1 jaar, dat staat wel in de vervoersvoorwaarden. Daarom dit advies: de NMBS legt geen bijzondere restricties op voor vertragingen van meer dan 60 minuten en voor de rest hoort de verjaring van een aanvraag op 1 jaar te liggen. Toch blijft de NMBS aan haar indieningstermijn van 15 dagen vasthouden, maar de klant ontvangt wel de gevraagde compensatie.

Voorbeeld 4: boemelbus (dossier 2016/2483)

Door werkzaamheden rijden vervangbussen een deel van het traject van de klant. Het zorgt ervoor dat de reis aanzienlijk langer duurt. De reiziger, misnoegd, dient een compensatieaanvraag voor langdurige vertraging in. Hola zegt de NMBS, wij hebben de gevolgen van de werken een à twee weken op voor-

hand aangekondigd. En deze informatie stond op affiches in het station. En op de website. En sommige kranten publiceerden een bericht. En verder reden alle treinen zoals voorzien in de aangepaste dienstregeling. En dus verwerpt de NMBS de aanvraag.

Indien de reiziger voor de aankoop van een vervoerbewijs wordt ingelicht over een bepaalde vertraging, dan is compensatie verkrijgen op basis van de oorspronkelijke dienstregeling geen recht meer. Maar deze klant kocht het biljet ruim op voorhand, toen de vereiste informatie nog niet publiek verspreid was. Deze compensatieaanvraag weigeren, lijkt ons strijdig met de Europese regelgeving. In een advies roepen we de NMBS op om de vertraging te compenseren. Helaas. Een herhaling van haar eerder standpunt is alles wat het antwoord van de NMBS biedt.

Niet tevreden met deze reactie, raden we de klant aan om een beroep te doen op de FOD Mobiliteit en Vervoer, dienst Reizigersrelaties. Deze instantie ziet erop toe dat spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en verkopers van vervoerbewijzen de rechten en plichten van treinreizigers respecteren, zoals vastgelegd in de Europese Verordening 1371/2007. De Handhavingsinstantie oordeelt echter dat de Europese Verordening niet zo overdreven streng en dwingend geïnterpreteerd moet worden en schaaft zich zo achter het standpunt van de NMBS.

Internationaal

Voorbeeld 1: gescheiden vervoersovereenkomsten (dossiers 2015/3425, 2015/4250 en 2015/6076)

Een reis met een overstap in een buitenlands station, dat kochten deze drie klanten bij de NMBS. Twee reizigers missen hun aansluitingen door een vertraging van hun eerste trein, de derde klant wordt geconfronteerd met een staking op het binnenlandse net. Drie keer vergoedt de NMBS het deel tot aan het overstapstation, het gedeelte daarna weigert ze terug te betalen. De NMBS beroept zich op het principe van gescheiden vervoerscontracten: ook al konden deze treinen onmogelijk gehaald worden, ze reden wel stipt.

In het eerste dossier volgen we een juridisch spoor. Daarbij pinnen we ons vast op Europese Verordening 1371/2017 (we besparen u de details). In het tweede dossier benadrukken we de morele verantwoordelijkheid van de NMBS: met haar vertraagde trein berokkent ze schade. In het derde dossier trekken we de parallel met het beroep van de klant, een tandtechnicus. Door te schetsen wat het principe van gescheiden overeenkomsten bij het vervaardigen van een tandprothese zou betekenen, belichten we het klantvriendelijk karakter. In alle dossier adviseren wij een terugbetaling. Strak blijft de NMBS zweren bij het principe van gescheiden vervoerscontracten.

Deze compensatieaanvraag weigeren, lijkt ons strijdig met de Europese regelgeving. In een advies roepen we de NMBS op om de vertraging te compenseren.

Twee reizigers missen hun aansluitingen door een vertraging van hun eerste trein [...] De NMBS beroept zich op het principe van gescheiden vervoerscontracten: ook al konden deze treinen onmogelijk gehaald worden, ze reden wel stipt.

Voorbeeld 2: staking (dossier 2016/2361)

Goed op voorhand koopt de klant via NMBS Europe tickets voor de Eurostar. Helaas kondigt zich een staking aan, gepland op de dag van de reis. Bij het Contact Center van de NMBS hoort de reiziger dat de enige oplossing bestaat uit het kopen van een nieuw vervoerbewijs voor een latere datum. De klant vraagt een terugbetaling. Wanneer na de stakingsdag blijkt dat de trein toch reed, weigert de NMBS de biljetten te vergoeden. Over het telefoongesprek stelt de NMBS dat ze niet kan achterhalen wat er precies werd gezegd, ook kon ze op het ogenblik van dit gesprek de impact op het Eurostarverkeer nog niet voorspellen. De NMBS beschikt weliswaar over het e-mailadres van deze klant, maar ze informeert haar reizigers enkel wanneer ze zeker weet dat hun trein niet zal rijden.

Geen mail ontvangen betekent dus dat de trein waarschijnlijk rijdt. Waarom heeft de NMBS dit niet vooraf verduidelijkt? Tien dagen op voorhand werd de staking aangekondigd, slechts 152 minuten voor aanvang geeft Eurostar de garantie dat haar treinen rijden. Wat kan een reiziger met een hotelreser-



De klant deed al het mogelijke en valt dus niets te verwijten. In een advies pleiten we voor de terugbetaling van het vervoerbewijs. Het blijkt verloren moeite want zelfs dan voelt de NMBS de noodzaak aan een commerciële geste niet.

vering daarmee nog aanvangen? De klant deed al het mogelijke en valt dus niets te verwijten. In een advies pleiten we voor de terugbetaling van het vervoerbewijs. Het blijkt verloren moeite want zelfs dan voelt de NMBS de noodzaak aan een commerciële geste niet.

Dienstregeling

Voorbeeld: met de trein naar de luchthaven (dossiers 2015/6122, 2016/2349 en 2016/2736)

Een vlucht te halen? Neem de trein naar Brussels Airport-Zaventem! Maar bij deze drie reizigers lukte dit niet. De eerste klant strandt onderweg, met een dure taxirit wordt de vlucht gehaald. De tweede reiziger schrikt zich een aap wanneer op de trein wordt omgeroepen dat er uitzonderlijk niet in Brussels Airport-Zaventem zal gestopt worden, de vliegvakantie gaat onherroepelijk verloren. De trein van de derde klant daagt niet op, na een rit met de eigen wagen wordt de vlucht gehaald maar de parkeerkosten voelen onrechtvaardig aan.

De drie reizigers krijgen hun vervoerbewijzen terugbetaald. Ook komt de NMBS voor 100 euro tussen in de taxikosten van de eerste klant. We adviseren de NMBS om de hele factuur te betalen. In het tweede dossier oppert de NMBS dat de kosten van de gemiste reis niet in verhouding staan met de prijs van het treinsbiljet. Wij merken op dat de beperkte vergoeding niet in verhouding staat met de schade die de klant leed en adviseren een billijke compensatie. In het derde dossier wijst de NMBS op een alternatieve verbinding waarmee de vlucht tijdig gehaald kon worden. Onervaren is de klant als treinreiziger en daarom adviseren we een terugbetaling in de vorm van een Rail Pass. Bij het eerste en het tweede advies herhaalt de NMBS haar standpunt. De derde klant ontvangt Geschenkbiljetten die de parkeerkosten gedeeltelijk dekken.

In het derde dossier trekken we de parallel met het beroep van de klant, een tandtechnicus. Door te schetsen wat het principe van gescheiden overeenkomsten bij het vervaardigen van een tandprothese zou betekenen, belichten we het klantvriendelijk karakter. In alle dossier adviseren wij een terugbetaling. Strak blijft de NMBS zweren bij het principe van gescheiden vervoerscontracten.



3.2. Boetes en boordtarief

3.2.1. Aantal klachten

402 dossiers die de ombudsdienst in 2016 bereikten, gingen over het boordtarief of over vaststellingen van onregelmatigheid.

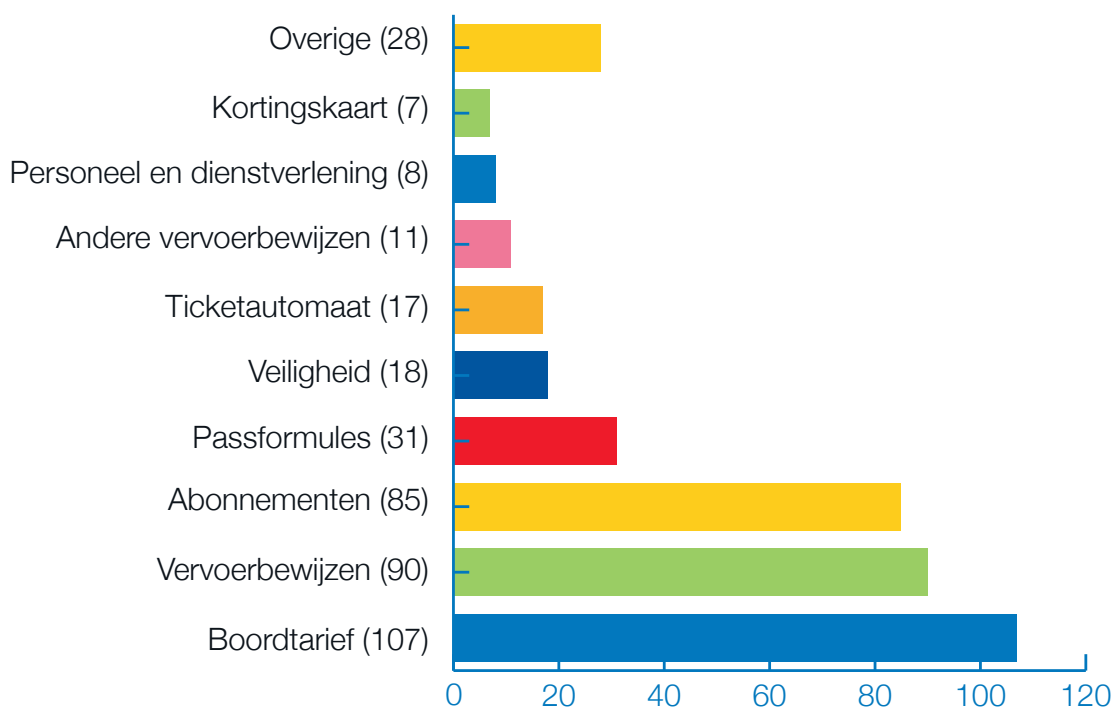
107 klachten gingen over het supplement dat reizigers dienen te betalen als ze een ticket op de trein (moeten) aankopen. 295 keer werd er op de ombudsdienst een beroep gedaan bij klachten over een boete.

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

Met 22,2% van alle klachten vormt deze categorie het tweede meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Naast de 107 klachten over een volgens de reiziger onterecht aangerekend boordtarief, gaan de klachten binnen deze categorie onder andere over boetes voor:

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



3.2.2. Boordtarief en boetes

C170 en C173, wie tijdens een binnenlandse treinreis een boete ontving, kwam een van deze codes van de NMBS tegen. Samen met het boordtarief betekenen ze voor ons een bron van klachten, ook in 2016.

Wanneer u op de trein stapt zonder geldig vervoerbewijs (bijvoorbeeld met een verlopen abonnement, zonder kortingskaart of helemaal zonder vervoerbewijs) dient de treinbegeleider u een ticket aan boordtarief aan te bieden. Hiermee betaalt u de gewone ritprijs en een toeslag van 7 euro. Dit supplement betaalt de NMBS achteraf terug indien zij u geen vervoerbewijs kon bezorgen (denk maar aan de enige ticketautomaat in uw vertrekhalte die dienst weigert). Als u uw abonnement of een ander vooraf gekocht vervoerbewijs vergat mee te nemen, betaalt de NMBS het volledige ticket aan boordtarief terug. Deze terugbetalingen dient u steeds binnen de 14 dagen aan te vragen via een ouderwetse bureaucratische procedure.

Kan of wil u het biljet aan boordtarief niet betalen, dan beboet de conducteur u met een vaststelling van onregelmatigheid, alias C170. Zo een boete kan de NMBS ook direct geven, bijvoorbeeld wanneer u reist met het abonnement van iemand anders, een groep een andere trein neemt dan degene die gereserveerd is of uw MOBIB-kaart geblokkeerd of onleesbaar is (merk op dat ook hier de oorzaak bij de NMBS kan liggen). Al deze C170's vallen onder de categorie 'medium' en kosten u 75 euro. In sommige gevallen, zoals bij een onleesbare MOBIB-kaart, kan de boete vervallen indien u zich binnen de 14 dagen aan een loket meldt met uw vervoerbewijs. Bij een vergeten abonnement werkt dit net zo, alleen mag u dan een administratiekost van 8 euro ophoesten. Indien u de C170 ontving omdat de NMBS aantoonbaar in de fout ging, lonkt een seponering.

Een C173, oftewel vaststelling van overlast of inbreuk op de veiligheid, krijgt u onmiddellijk nadat de treinbegeleider u op weinig koosjere manoeuvres betrapt. Lichte inbreuken, zoals roken of uw voeten op de zetels leggen, kosten u 25 euro. Begaat u een ernstige inbreuk, zoals na het vertreksignaal instappen of de trein met graffiti 'opsmukken', dan ontvangt u een boete van 50 euro. De terugbetaling van een C173 is allerminst vanzelfsprekend.

Betaalt u de C170 of C173 niet binnen de 14 dagen, dan verhoogt de NMBS het geëiste bedrag naar 225 euro. Verder bestraft ze het gebruik van vervalste of nagemaakte vervoerbewijzen of kortingskaarten direct met 225 euro (C170, categorie 'high').

Begin 2017 voert de NMBS enkele wijzigingen door aan het boetesysteem annex boordtarief. De administratiekost van 8 euro bij een vergeten abonnement vervalt.

3.2.3. Ticket op de trein

'Het ticket' juridisch doorgelicht

De RFID-kaartjes die uit de nieuwste toestellen van de treinbegeleiders rollen, we beloofden in ons vorig jaarverslag om hierop terug te komen. Bij het aanpassen van de vervoersvoorwaarden in februari 2017, wijzigde de NMBS de naam van 'het ticket' naar 'elektronische chipkaart uitgegeven in de trein', maar dit terzijde.

De boete is elektronisch opgeslagen en de reiziger kan ze pas achteraf, en dan nog op eigen initiatief, raadplegen. Dit beantwoordt niet aan de eis tot duidelijke informatieverstrekking waarop de consument recht heeft.

In 2016 vroegen wij het standpunt van de FOD Economie over de legitimiteit van dit 'ticket'. Wij delen de zienswijze van de FOD, geformuleerd in een advies, dat wij hier samenvatten.

Op de elektronische chipkaart kan een biljet, een boete (oftewel vaststelling van onregelmatigheid), een rechtzetting of wijziging van de reis staan. Maar deze essentiële informatie kan de reiziger pas achteraf en op eigen initiatief naslaan. De inhoud van het ticket raadplegen of printen kan aan het loket, de automaten en de website. Opgepast, staat er een vervoerbewijs op het kaartje dan dient de papieren afdruk enkel als bewijs van aankoop. Het geldt niet als vervoerbewijs, dat is steeds de chipkaart zelf.

Een vervoerbewijs moet volgens de vervoersvoorwaarden van de NMBS dit vermelden: de betrokken vervoerder(s), de onderneming die verkoopt, het traject, de reisklasse, de prijs, de geldigheidsduur en een verwijzing naar de vervoersvoorwaarden. Dat het uitgegeven is door de NMBS, een verwijzing naar de vervoersvoorwaarden en waar de inhoud van het ticket te raadplegen, meer staat er niet op het kaartje gedrukt.

Wat met een boete? De elektronische chipkaart geeft de klant niet de mogelijkheid om op een duidelijke manier kennis te nemen van wat de NMBS ten laste legt.

De reiziger moet bij het in ontvangst nemen op een 'tegensprekelijke' wijze kennis kunnen nemen van de inhoud van de boete. Zoniet, worden de bewijsmiddelen waarop de consument een beroep kan doen op ongeoorloofde wijze beperkt (in strijd met artikel VI.83, 21°, Wetboek van Economisch Recht).

Verder kan de onderneming de elektronisch opgeslagen verklaring achteraf nog aanpassen. Dit biedt geen enkele 'tegensprekelijke' garantie voor de reiziger en levert voor de onderneming een exclusief bewijs op waartegen de reiziger niets kan inbrengen.

In het geval van een vervoerbewijs afgeleverd in de vorm van een elektronische chipkaart, waarvan de reiziger pas achteraf (wanneer de klant de chip in een automaat steekt, of via de website, of aan het loket) kan controleren of dit overeenstemt met wat hij vroeg, moeten we besluiten dat deze chipkaart functioneel niet gelijkwaardig is aan het klassieke biljet.

Een dergelijke praktijk heeft tot gevolg dat de consument geen kennis kan nemen van essentiële informatie op het moment van het in ontvangst nemen van zijn vervoerbewijs. Dus gaat het om misleidende handelspraktijken door omissie (artikel VI.99, inzonderheid § 2, van het Wetboek van Economisch Recht).

De notie 'misleidende handelspraktijken' is in dit opzicht heel ruim:

- 'misleidend' heeft niet enkel betrekking op bedrieglijke of onjuiste informatie, maar ook op misleiding door omissie: het weglaten van essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen (art. VI.99, § 1 Wetboek van

[...] in twee opzichten een inbreuk vormt op de wetgeving: enerzijds is het een eenzijdige vaststelling die op ongeoorloofde wijze de bewijsmiddelen waarop de klant een beroep kan doen beperkt en anderzijds is het een vorm van misleidende handelspraktijken.

Economisch Recht);

- 'oneerlijke handelspraktijken' houdt verband met gedragingen voor, tijdens en na de gesloten overeenkomst (zie de definitie in art. I.8.23°, en art. VI.92 WER);
- over de (contractuele) rechten en verplichtingen van de onderneming en de consument mag niet misleid worden (art. VI.97, inz. 3°, 6°, 7°, WER);
- het 'besluit over een transactie', waarover misleiden niet mag, heeft betrekking op de aankoopbeslissing en 'het uitoefenen van contractuele rechten in verband met het goed of de dienst' (art. I.8.28° WER).

Tot besluit vormt de elektronische drager 'Ticket / Vaststelling van onregelmatigheid' dus in twee opzichten een inbreuk op de wetgeving: enerzijds is het een eenzijdige vaststelling die op ongeoorloofde wijze de bewijsmiddelen waarop de klant een beroep kan doen beperkt en anderzijds is het een vorm van misleidende handelspraktijken.

3.2.4. Adviezen

Boordtarief

Voorbeeld 1: reizen zonder kortingskaart (dossiers 2015/2426, 2015/3532 en 2016/2824)

Reist u met een vervoerbewijs aan kortingstarief? Dan moet u de kortingskaart aan de treinbegeleider tonen. In deze drie dossiers loopt het daar mis. Twee reizigers vergeten hun kaart mee te nemen en bij de derde klant blijkt de kortingskaart verlopen. Allemaal kopen ze een biljet aan boordtarief. De twee klanten met de vergeten kortingskaart ontvangen een terugbetaling, waarbij de NMBS een administratiekost van 8 euro inhoudt. De reiziger met de vervallen kaart krijgt niets. Geen van hen neemt hier genoeg mee.

Eenzijds beschouwt de NMBS het niet kunnen voorleggen van een kortingskaart als een reis met een ongeldig vervoerbewijs. Anderzijds wil ze enkel een volledige terugbetaling geven bij een vergeten abonnement en niet bij een vergeten kortingskaart. De klant trekt steeds aan het kortste eind, dat is het enige consistente in deze regeling. In een advies vragen we een uniforme regeling voor reizigers die hun kortingskaart dan wel hun abonnement vergeten. Verder bepleiten we in elk dossier een volledige terugbetaling van het biljet aan boordtarief. De NMBS weigert om haar vervoersvoorwaarden aan te passen. Twee keer wijst ze ook het idee van een terugbetaling af. De derde klant hoeft geen administratiekost te betalen, doch enkel omdat we een procedurefout uitspelen.



Voorbeeld 2: een pdf-biljet op de smartphone (dossier 2015/2553)

Online koopt de reiziger een treinticket maar print het pdf-biljet niet uit. De klant toont het vervoerbewijs op een smartphone aan de treinbegeleider maar deze accepteert dit niet als een valabel reisdocument. De reiziger is verplicht een nieuw treinticket aan boordtarief te kopen. Omdat in haar vervoersvoorwaarden staat dat het biljet moet afgeprint worden, weigert de NMBS elke terugbetaling.

Een week later past de NMBS haar vervoersvoorwaarden aan: biljetten in pdf-formaat op een elektronische drager voorleggen, mag nu wel. Deze klant kan hier echter niet van genieten, hij reisde immers voor de aanpassing van kracht werd. Dit vinden we niet schappelijk, temeer daar de NMBS in haar compensatieregeling wel een flexibele tijdsinterpretatie toepast. In een advies vragen we de terugbetaling van het biljet aan boordtarief. De NMBS volgt ons advies op.

Een week later past de NMBS haar vervoersvoorwaarden aan: biljetten in pdf-formaat op een elektronische drager voorleggen, mag nu wel. Deze klant kan hier echter niet van genieten, hij reisde immers voor de aanpassing van kracht werd.

Zich van geen kwaad bewust neemt de reiziger plaats in eerste klasse. Bij de ticketcontrole rekent de treinbegeleider meteen een klasverhoging aan boordtarief aan. De geschrokken klant vindt dit niet eerlijk en vraagt een terugbetaling. De NMBS weigert, ze vindt dat haar klant maar beter moest opletten.

Voorbeeld 3: anderhalve klasse (dossier 2016/1316)

Met een vervoerbewijs voor tweede klasse neemt de klant een trein die samengesteld is uit Desiro's (MS08). Zich van geen kwaad bewust neemt de reiziger plaats in eerste klasse. Bij de ticketcontrole rekent de treinbegeleider meteen een klasverhoging aan boordtarief aan. De geschrokken klant vindt dit niet eerlijk en vraagt een terugbetaling. De NMBS weigert, ze vindt dat haar klant maar beter moest opletten.

In de MS08 zijn heel wat elementen in eerste klasse nagenoeg identiek aan die in tweede (zie ook de tekst bij 3.6.2). In Rusland hebben ze een eigen versie van de Desiro en daar zijn de verschillen tussen de klassen meteen zichtbaar. Ginds lijkt het ons minder waarschijnlijk dat een reiziger zich vergist. In ons advies roepen we op om, bij nieuw materieel of bij een renovatie, de inrichting van eerste klasse duidelijk te laten afwijken van tweede klasse. Ook vragen we de terugbetaling van de klasverhoging aan boordtarief. De NMBS betaalt de klant terug. En ze licht toe dat de eerste klasse in de nieuwe M7-rijtuigen beter wordt aangeduid, onder meer door het gebruik van andere materialen.

Voorbeeld 4: de reisweg met een Key Card (dossier 2014/2772)

Op een weekdag reist de reiziger via Antwerpen-Berchem van Lier naar Mechelen, wat op dat ogenblik de snelste verbinding is. Dit mag niet met een Key Card stelt de treinbegeleider en rekent een ticket aan boordtarief aan. Achteraf gaat de klant verhaal halen bij een loketbediende. Die meent dat het wel mag. Wat is het nu? Een derde bron, de klantendienst, brengt duidelijkheid: met een Key Card via Antwerpen-Berchem reizen mag niet op weekdagen. In het weekend daarentegen rijden er geen rechtstreekse treinen en dan mag het wel.

Deze regeling scheidt verwarring bij de reizigers en daarom bepleiten we een terugbetaling. De NMBS weigert omdat ze vindt dat dit dossier te lang aansleept. Is het zo dat de NMBS haar klanten vooropstelt? Wij eisen een gemotiveerd antwoord: een tijdelijke minder efficiënte werking van onze beide diensten, zelfs al is het veroorzaakt door externe factoren, mag nooit een reden zijn om een klacht weg te bonjournen. In ons advies dringen we aan op een terugbetaling. De NMBS volgt ons.

C170

Voorbeeld 1: identiteitsfraude (dossier 2014/2619)

Een scholier verliest een boekentas met daarin een aantal officiële documenten, waaronder een SIS-kaart. Een aangifte bij de politie volgt. Drie jaar later stuurt het door de NMBS ingehuurde inningskantoor een vordering voor een onbetaalde reis van twee jaar eerder. De identificatie van de reiziger gebeurde aan de hand van de gestolen SIS-kaart, aldus de beschuldigde. We willen de zaak onderzoeken. Echter, ondanks herhaaldelijk aandringen blijft de NMBS ons onterecht onbevoegd achten. En ondertussen verhoogt ze het geëiste geldbedrag.

Uiteindelijk werkt de NMBS mee aan onze bemiddeling. Ten eerste lijkt het verhaal van de scholier sluitend. Ten tweede toont de NMBS niet onweerlegbaar aan dat degene die betrappt werd op zwartrijden ook de betichte is. In ons advies sturen wij aan op het zonder meer sluiten van dit dossier. De NMBS verrast ons met een nieuw element: de SIS-kaart waarmee ze de vaststelling opstelde, is niet degene die wij voor ogen hadden. Het is een recenter exemplaar, op naam van dezelfde persoon, die pas na de feiten als verloren werd opgegeven. Desondanks blijkt de NMBS bereid om de geëiste geldsom terug te brengen naar het oorspronkelijke bedrag.

Voorbeeld 2: wanneer de procedure niet gevolgd wordt (dossier 2015/2804)

Uitzonderlijk reist een pendelaar een halte verder dan gewoonlijk. Pas wanneer de treinbegeleider het abonnement controleert, wordt duidelijk dat de reiziger een treinbiljet vergat te kopen. De klant heeft jammer genoeg onvoldoende geld bij om het boordtarief te betalen. Een boete is het gevolg. Achteraf hoopt de toch wel hard geschrokken reiziger de zaak te kunnen regelen met de betaling van een ticket aan boordtarief. Wij leiden het dossier in en stellen de klant gerust: tijdens onze bemiddeling moet de NMBS haar invorderingsprocedure bevrozen.

Bijna een jaar lang horen we niets. Plots vernemen we dat de NMBS haar reiziger meermaals aanschreef: eerst kwam er een voorstel tot minnelijke schikking (boordtarief + administratiekost), dan een herinnering, vervolgens een ingebrekestelling en tot slot een aanmaning tot betaling van het volledige boetebedrag (225 euro). De klant negeerde de brieven - de invorderingsprocedure is toch gestopt? - en wachtte geduldig de reactie van de ombudsdienst af. Onmiddellijk dragen we de klant op om het bedrag van de minnelijke schikking te betalen. En zo geschiedt. De NMBS protesteert, ze wil de veel hogere geldsom uit de ingebrekestelling. Dat de klant moet opdraaien voor een procedurefout bij de NMBS lijkt ons niet billijk en in een advies ijveren we voor het sluiten van dit dossier. Het is een advies dat de NMBS opvolgt.

Dat de klant moet opdraaien voor een procedurefout bij de NMBS lijkt ons niet billijk en in een advies ijveren we voor het sluiten van dit dossier. Het is een advies dat de NMBS opvolgt.



Voorbeeld 3: een vergeten abonnement (dossier 2015/4929)

Een pendelaar vergeet thuis het abonnement. De treinbegeleider schrijft een boete en gebiedt de reiziger om het vergeten kleinood dra aan een loket te tonen. Eenmaal daar wordt een administratiekost van 8 euro aangerekend. Ontsteld betaalt de klant en vraagt vervolgens een terugbetaling. De NMBS wijst het af, helaas. Het kon nochtans voordeliger voor deze trouwe pendelaar: de conducteur kon een biljet aan boordtarief verkopen dat later integraal terugbetaald wordt. Heeft de treinbegeleider deze optie aangeboden? Niet stelt de klant, wel beweert de NMBS.

Bewijzen dat ze haar klant de mogelijkheid gaf om een biljet aan boordtarief te kopen en voldoende inlichtte over de mogelijke gevolgen, kan de NMBS niet. Zou het dan niet passend zijn om deze pendelaar het voordeel van de twijfel te gunnen? Ons antwoord is ja. Daarom adviseren we de NMBS om de administratiekost terug te betalen. Ze weigert opnieuw: indien de treinbegeleider in de fout ging, moet haar klant dat maar bewijzen.

Voorbeeld 4: een pdf-biljet op de smartphone (dossier 2016/1185)

Variatie op van een eerder genoemd voorbeeld (boordtarief, 2015/2553): online koopt de reiziger een vervoerbewijs, print het niet uit en toont het pdf-biljet op een smartphone aan de treinbegeleider. Deze accepteert dit niet als een valabel reisdocument. Jammer genoeg kan deze reiziger een nieuw treinticket aan boordtarief niet betalen. Een stevige boete voor zwartrijden is het gevolg. De klant dokt af. Achteraf weigert de NMBS een terugbetaling, het biljet moest maar geprint worden.

Enkele weken later past de NMBS haar vervoersvoorwaarden aan. Biljetten in pdf-formaat op een



elektronische drager voorleggen, mag nu wel. Deze klant kan hier echter niet van genieten, hij reisde immers voor de aanpassing van kracht werd. Ook in dit dossier lijkt ons dit niet schappelijk. In een advies vragen we de terugbetaling van de boete. En ook hier volgt de NMBS ons advies op.

Voorbeeld 5: een boete op een RFID-ticket (dossier 2016/1629)

Met een ontvouwde vouwfiets zit de reiziger aan boord van de trein. De treinbegeleider maakt een opmerking en geeft een kaartje met opschrift 'het ticket'. De klant weet niet goed wat ermee aan te vangen, het ding oogt zo nietszeggend. Per mail haalt de klant verhaal bij de klantendienst. Ondertussen verdwijnt het kaartje in de vuilnisbak. Opgeklapte fietsen beschouwt de NMBS als gewone fietsen en die mogen niet gratis mee, 'het ticket' blijkt een boete. De NMBS verwacht een betaling.

Vooraleer een boete te ontvangen moest de reiziger de mogelijkheid krijgen om een fiets-tandemkaart aan te schaffen. Blijkbaar gebeurde dit niet. Verder betwisten we de rechtsgeldigheid van boeten via een RFID-ticket: wie het ontvangt wordt op het moment van afgifte te vaag geïnformeerd. Ons advies is tweeledig. Specifiek vragen we om het geëiste bedrag terug te brengen tot de prijs van een fiets-tandemkaart aan boordtarief. In een ruimer perspectief roepen we op om 'het ticket' visueel te voorzien van alle gegevens die wettelijk verplicht zijn. Prompt ziet de NMBS een jammerlijke miscommunicatie en trekt haar vordering jegens de klant helemaal in. Onze meer algemene bezwaren laat de NMBS onaangeroerd.



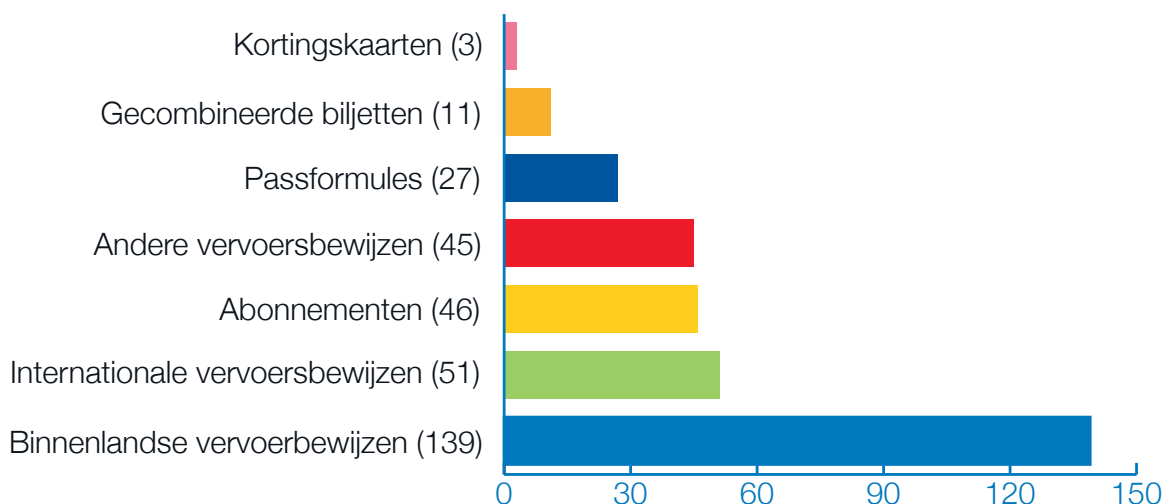
3.3. Vervoerbewijzen

3.3.1. Aantal klachten

Met 322 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 17,8% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

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



3.3.2. Ticket Online, soms een beestenboel

Spring op de dierenparktrein! Overtuigd door deze reclamecampagne van de NMBS, plant u uw bezoek.

Wanneer u voor de Antwerpse Zoo opteert, noteer dan dat u met uw mammoet van een wagen Antwerpen niet langer binnen mag. De lage-emissiezone, u weet wel. Geen nood, de NMBS staat paraat.

Om de uitstap te regelen, trekt u naar het station. Helaas vindt u daar geen loketbedienden meer. Misschien kan u uw vervoerbewijs beter via het internet kopen, lijken de spinnen achter de vensters van het gesloten stationsloket te suggereren.

Vooruit met de geit

Terug in het vertrouwde nest, googelt u naar de NMBS. Het eerste zoekresultaat brengt u bij een pagina waar u de uren van de treinen kan uitvissen. Naar de Zoo wilt u, dus geeft u dit als bestemming op.

“Berlin Zoo (d)”, probeert de website. Nein, “Antwerpen, Zoo Antwerpen” bitte. Dat verstaat de NMBS wel en ze geeft een overzicht van de treinen die richting Antwerpse Zoo rijden. Uit de lijst pikt u een trein. De uren schrijft u netjes op een kattenbelletje.

“Biljet kopen” aanklikken, lijkt een logisch vervolg. Een nieuwe pagina opent. Het vertrekstation en de reisdatum zijn overgenomen, maar uw bestemming is gaan vliegen. U typt “Zoo Antwerpen”. Dan selecteert u “Heen en Terug”. Daarna kiest u een klasse. Tot slot moet u de namen van alle reizigers noteren. “Herbereken prijs” staat op een knop. De wat vreemde formulering fascineert niet alleen, u wil ook weten wat u het allemaal zal kosten. Klik.

Alarm, u schoot een bok. “Geen biljet geselecteerd” en “Kies een bestemmingsstation uit de lijst”, repliceert de website. Uit bijna twintig types biljetten moet u kiezen. En die lijst met bestemmingsstations is er als een haas vandoor gegaan. Gelukkig valt uw oog op de B-Dagtrip. En kijk, dat zijn twee vliegen in een klap: wanneer u even verder aangeeft dat de B-Dagtrip voor een bezoek aan de Zoo dient, duikt in het vakje voor de bestemming “Zone Antwerpen” naar boven. Dat was het dus dat u al heel de tijd moest ingeven.

Ook een ander vak sprong op: “Selecteer type reiziger”. Luidruchtig, tam of bronstig zijn geen mogelijke antwoorden. Leeftijd, daar gaat het over. U kan slechts één leeftijdscategorie aanduiden voor alle reizigers samen. Grommend veegt u de namen van uw kinderen weg. Eerst jaagt u op een vervoerbewijs voor uzelf.

Opnieuw klikt u op “Herbereken prijs”. Het werkt! Zo trots als een pauw legt u het biljet in het winkelmandje. Deze prestatie wil u wel eens opnieuw bekijken en u drukt op “Terug”. Paniek! Alles wat u invulde, koos het hazenpad. Koortsachtig doorzoekt u de website. Toch blijkt het ticket veilig en wel in het winkelmandje te liggen. Een opluchting, even dacht u te moeten herbeginnen.

Onderaan het winkelmandje bemerken uw haviksoogen de knop “Biljet kind”. Net wat u zoekt. Na alweer een klik blijkt dat u kan herbeginnen: voor de vervoerbewijzen van uw kinderen moet u immers alles nog eens invullen. Dat is niet van de poes.

Zou dit aan een loket ook met zo een slakkengang verlopen? U geeft het paard de sporen en bereikt een volgende fase: “Gegevens betaling en levering”. Eerst krijgt u een keuze die geen keuze is: de NMBS levert de biljetten enkel via een e-mail in pdf-formaat. Daarna moet u de gegevens van de betaler aanvullen en de betalingsmethode aanvinken. Tot slot moet u zich akkoord verklaren met de verkoopsvoorwaarden en de vervoersvoorwaarden. Om geen kat in de zak te kopen, moet u deze teksten nalezen, wat goed is voor uren leespret. Logisch dus dat de meeste klanten hier niet aan beginnen.

Op een drafje wordt u naar een banksite geleid om te betalen. In ruil ontvangt u een bevestigingsmail en een e-mail met de treinbiljetten. Kraaiend van vreugde huppelt u door uw habitat.

De beer is nog niet geschoten

U aanvaardde immers de vervoersvoorwaarden van de NMBS. Daarin schrijft ze dat online aankopen niet terugbetaalbaar of omwisselbaar zijn. Echt venijnig wordt het in de staart: slechts de NMBS zelf kan beslissen om hiervan af te zien. Doet ze dit niet, dan bent u gezien.

U ziet het, er zijn duidelijk nog stappen te zetten om de ‘aibaarheid’ van het Ticket Online te verhogen. We kijken alvast reikhalzend uit naar de nieuwe performantere online verkoopstool die de NMBS aankondigde.

Veelvuldig ontvangen we identieke klachten. Door het slinkende aantal loketten, zijn steeds meer reizigers aangewezen op de online toepassingen. Vaak, maar niet altijd, zijn het onervaren gebruikers die zich in nesten werken.

Dikwijls ontpopt de reisdatum zich tijdens het aankoopproces tot de aankoopdatum. Wie op de website wat onzeker ijsbeert tussen de dienstregeling en de aankooppagina's, loopt het risico in deze val te trappen. Heeft u toch prijs, dan zal het NMBS Contact Center u meestal aanraden om nieuwe tickets te kopen en een terugbetaling te vragen. Desondanks zien heel wat klanten hun geld toch niet meer terugkomen en reageren zij als door een wesp gestoken.

Zo koppig als een ezel weigert uw printer dienst. Tot voor kort was dit een probleem. Ondertussen mag u het vervoerbewijs ook op een laptop, smartphone of tablet tonen. De pechvogel is wie zo een toestel niet bezit. De afleverwijze veranderen, bijvoorbeeld door het pdf-biljet te wijzigen in een vervoerbewijs op de identiteitskaart, kan niet. Maar koopt u direct een treinticket op de eID (wat bij B-Dagtrips onmogelijk is), dan kan u wel succesvol naar een biljet in pdf-formaat overgaan. Verder plaatst de NMBS verschillende biljetten uit één onlinebestelling op één eID. In dit geval moeten alle medereizigers, zoals de kuikens van moeder de gans, goed bij die ene persoon blijven.

Het bedrag ging twee keer van uw rekening. Keert het geld dan terug? Dat kan enkel indien u genoeg bewijzen kan voorleggen (zoals een rekeninguittreksel, de aankoopbevestiging en het treinbiljet).

Een van uw kinderen blijkt op de grote dag zo ziek als een hond. De reis gaat naar de haaien (figuurlijk). Kan u de online biljetten nog annuleren? De NMBS vraagt u naar een doktersbriefje, speelt voor huisarts en oordeelt zelf. Vinkte de echte dokter niet aan dat de zieke niet buiten mag? Dan zal u geen terugbetaling vangen.

Kunnen wij de NMBS tot een terugbetaling overhalen, dan houdt ze een administratiekost van 5 euro in (soms per dossier, soms per biljet). Ook als u geen vlieg kwaad deed.

U ziet het, er zijn duidelijk nog stappen te zetten om de ‘aibaarheid’ van het Ticket Online te verhogen. We kijken alvast reikhalzend uit naar de nieuwe performantere online verkoopstool die de NMBS aankondigde.

3.3.3. Ticket Online internationaal: de verkoper

Soms roept een dossier vragen op die bijna existentieel zijn. Via de website van NMBS Europe boekt de klant een reis met Thalys voor 1 volwassene met 1 kind van 0 tot 3 jaar. Dreumesen jonger dan 4 jaar reizen gratis omdat ze geen eigen zitplaats nodig hebben. De NMBS levert een Family Ticket voor Thalys. Merk op dat de NMBS hier verkoper is en Thalys vervoerder.

Helaas blijkt het kind op de dag van de reis ziek. De klant beslist alleen te reizen. Op de trein bemerkt de conducteur van Thalys dat de reiziger aan een tarief voor begeleiders van minderjarigen reist.

Indien de klant rechtstreeks bij Thalys boekte, had dit dossier nooit bestaan. Dus moet de fout wel liggen bij de tussenpersoon, alias de verkoper, de NMBS. Zij ziet het aanvankelijk anders.

Aangezien een jongeling ontbreekt, mag dit niet. Een toeslag, in de vorm van de aankoop van een nieuw biljet voor een individuele volwassene, daar draait het op uit. Is dat even schrikken. De klant dacht dat alles in orde was aangezien de kleine reisgezel noch ticket noch zitplaats had.

Met dit dossier kloppen wij aan bij Thalys. Volgens haar is de oorzaak een fout op de website van NMBS Europe. Die site laat toe om reizen te reserveren voor een volwassene en een kind jonger dan 4 jaar, terwijl het op de website van Thalys onmogelijk is om deze leeftijdscategorie te selecteren. Een kind onder de 4 jaar heeft immers geen ticket nodig. Het tarief Family geldt hier, maar wel voor reizigers met kinderen tussen 4 en 12 jaar.

Indien de klant rechtstreeks bij Thalys boekte, had dit dossier nooit bestaan. Dus moet de fout wel liggen bij de tussenpersoon, alias de verkoper, de NMBS. Zij ziet het aanvankelijk anders. Pas wanneer we een compromisvoorstel uitbrengen, en nadat ze overleg pleegt met vervoerder Thalys, betaalt de NMBS het oorspronkelijke biljet aan de klant terug.

In haar rol van verkoper, welke toegevoegde waarde biedt NMBS Europe aan de reizigers van Thalys? Bij problemen voorziet zij geen tegemoetkoming want ze is, naar eigen zeggen, enkel doorverkoper en ontvangt maar een kleine commissie. Terechte terugbetalingen komen bijgevolg slechts moeizaam tot stand. In dit dossier zou er zelfs helemaal geen probleem geweest zijn indien de klant niet eerst langs NMBS Europe passeerde.

3.3.4. Dure grappen met de kortingskaart

Grofweg bestaan er twee soorten kortingskaarten bij de NMBS: kortingskaarten om gratis mee te reizen (alsof het een vervoerbewijs is) en kortingskaarten om treinbiljetten goedkoper aan te schaffen.

Bij controle op de trein mag de treinbegeleider vragen om de kortingskaart te tonen. Maar wat als de klant de kaart vergeet mee te nemen? Dan moet de reiziger een biljet aan boordtarief betalen. Enkel wanneer het een kortingskaart om gratis mee te reizen betreft, kan de klant via een onhandige procedure een terugbetaling bekomen. De bezitters van een andere kortingskaart hebben pech: wanneer zij een terugbetaling vragen, geeft de NMBS niets. En dus betalen deze klanten hun reis twee keer: een keer met korting en een keer de volle pot plus boordtoeslag. Ongeacht het type kortingskaart, wie het prijzige ticket aan boordtarief niet kan betalen, komt met een boete nog duurder uit. Deze boetes betaalt de NMBS in principe nooit terug.

Een pendelaar die het abonnement vergeet komt er beter vanaf: een terugbetaling volgt, of de boete vervalt, wanneer de reiziger binnen de twee weken naar het loket gaat. Waarom behandelt de NMBS niet alle vergeten kortingskaarten zoals vergeten abonnementen? Indien de reiziger achteraf aantoont dat de kortingskaart geldig was op de datum van de reis, wat kan dan het probleem zijn? Nu is het vergeten van een kortingskaart duurder dan het vergeten van een abonnement. In die gevallen jaagt de kortingskaart de reiziger op kosten, is dat niet tegenstrijdig?

Twee keer adviseren we om de website gebruiksvriendelijker te maken en de klant ook de resterende 5 euro terug te betalen.

Een déjà vu

In ons jaarverslag van 2014 haalden we het verhaal aan van een dame die met haar kleinzoon van 9 reist. De jongen heeft een beperking en daardoor recht op een Kaart Kosteloze Begeleider. Tijdens de controle moet de klant een ticket kopen voor haar kleinzoon. Van oordeel dat iemand jonger dan 12 jaar vergezeld van een volwassene gratis kan reizen, vraagt de klant onze tussenkomst.

Vele argumenten, een verzoeningsvoorstel en een advies later, blijft de NMBS bij haar standpunt en weigert het biljet van 10 euro (!) terug te betalen. Ze stelt voor om het dossier te bespreken op een overleg... dat nooit plaatsvindt.

De vermelding in het jaarverslag leidt tot een parlementaire vraag aan de spoorwegonderneming via de toenmalige voogdijminister. Dankzij deze interventie paste de NMBS de reglementering aan (in lijn met ons voorstel): een kind jonger dan 12, houder van een Kaart Kosteloze Begeleider én vergezeld van een volwassene, reist voortaan gratis. De beperking 'in rekening brengen' om de goedkoopste reisformule te bekomen, hoeft niet meer.



Ook al beweert de NMBS dat ze geen fout beging, bewijzen dat de klant een fout maakte, kan ze ook niet. Telt het principe van het voordeel van de twijfel dan niet?

3.3.5. Adviezen

Ticket Online

Voorbeeld 1: betalende kinderen (dossiers 2015/4519 en 2015/5134)

Onnodig kopen beide klanten online een vervoerbewijs voor hun kinderen jonger dan 12 jaar. Tijdens de reis attendeert de treinbegeleider de reizigers op het misverstand. Volgens de vervoersvoorwaarden kunnen online aankopen niet terugbetaald worden. Niettemin doet de NMBS dit toch, maar ze houdt wel een administratiekost van 5 euro in. Haar klanten zijn het daar niet mee eens.

In het ene dossier gaat het over bestellingen met een kortingskaart, in het andere over boekingen voor meerdere reizigers. In beide gevallen lijkt ons de website van de NMBS niet performant genoeg te presteren. Telkens komt onvoldoende naar voor dat een begeleid kind jonger dan 12 jaar niet moet betalen. Twee keer adviseren we om de website gebruiksvriendelijker te maken en de klant ook de resterende 5 euro terug te betalen. De NMBS verwerpt beide adviezen. Ze acht haar website duidelijk genoeg: niet zij maar haar klanten gingen in de fout.

Voorbeeld 2: de foute datum (dossiers 2015/4724, 2015/4870, 2015/5844, 2016/0057, 2016/0144 en 2016/2131)

Wat loopt er mis met de reisdatum bij online boekingen? Zes klanten willen een vervoerbewijs kopen voor een latere datum. Zes keer blijkt het biljet geldig op datum van de bestelling. In vijf dossiers boekt de klant 's avonds, wanneer het vervoerbewijs praktisch of helemaal niet meer gebruikt kan worden: de laatste trein is reeds vertrokken of de attractie van de B-Dagtrip is al gesloten.

Dergelijke onzinnige aankopen onmogelijk maken, daar hameren we meermaals op. Volgens de NMBS is het technisch gezien niet haalbaar. Zes keer adviseren we een volledige terugbetaling van de vervoerbewijzen. Een klant, die de fout onmiddellijk vaststelde en direct naar het Contact Center belde, krijgt al het geld terug. Vier keer eindigen we met een terugbetaling, minus een administratiekost van 5 euro. Het laatste dossier, waarbij de boeking overdag gebeurde, omvat ook een luik over een foutief bestemmingsstation. Deze klant krijgt niets terug.

Voorbeeld 3: wanneer printen niet lukt (dossier 2015/4918)

De klant koopt online een treinticket, maar het uitprinten lukt niet. De klant koopt opnieuw een pdf-biljet en het afdrukken gaat weer niet. En dus verkoopt de NMBS, dit keer via een loket, een derde vervoerbewijs. Waarom het printen niet ging, blijft onduidelijk. Achteraf wil de NMBS slechts een van de online biljetten terugbetalen, mits afhouding van een administratiekost van 5 euro. Meer wil ze niet toestaan omdat de reiziger geen formulier C6 voorlegt, hiermee bedoelt ze een document dat de treinbegeleider uitreikt als bewijs van een overbodig aangekocht vervoerbewijs.

Waarom zou de conducteur zo een C6 afleveren? Die wist van niets. Het vervoerbewijs, gekocht aan

het loket, werd gewoon gebruikt en de online biljetten... die lieten zich toch niet afdrukken? Trouwens, waarom kan een klant de afleverwijze van een online bestelling tussen aankoop en gebruik niet meer wijzigen? Ook al beweert de NMBS dat ze geen fout beging, bewijzen dat de klant een fout maakte, kan ze ook niet. Telt het principe van het voordeel van de twijfel dan niet? In een advies bepleiten we de terugbetaling van het tweede online biljet. De NMBS volgt ons advies niet op, ze mist nog steeds de zekerheid dat niet iemand anders dan de klant met het biljet reisde.

Voorbeeld 4: reizen in het weekend (dossier 2016/0959)

Twee reizigers maken samen een heen- en terugreis in het weekend. De ene klant boekt online en betaalt de volle pot. De andere klant gaat naar het loket en ontvangt een biljet aan weekendtarief, wat neerkomt op een korting van 50%. De NMBS betaalt het prijsverschil terug, maar rekent een administratiekost van 5 euro aan. De klant vraagt zich af waarom de website van de NMBS niet automatisch het weekendtarief aanbiedt. Verder voelt de administratiekost aan als een prijskaartje bij het indienen van een klacht.

De NMBS stimuleert haar reizigers om de online toepassingen te gebruiken, terwijl ze goed beseft dat haar applicaties niet altijd aan de poka-yokestandaard beantwoorden. Wie vervolgens verloren loopt, straft de NMBS nogmaals door een administratiekost aan te rekenen. In ons advies vragen we een volledige terugbetaling van het prijsverschil. Ook moeten de klanten, welk verkoopkanaal ze ook gebruiken, steeds de beste prijs aangeboden krijgen. Naar ons toe stelt de NMBS dat ze bij haar standpunt blijft. Doch, intussen biedt haar website het weekendtarief automatisch aan.

Voorbeeld 5: gekocht is gekocht (dossier 2016/1264)

De klant schrapte een geplande treinreis en vraagt de terugbetaling van het biljet, gekocht via de website van de NMBS. Echter, de vervoersvoorwaarden voorzien geen terugbetaling bij online aankopen en dat speelt de NMBS ook uit. Verder verduidelijkt ze dat een online ticket afdrukken altijd mogelijk blijft, zelfs na een annulering. Daarom kan ze niet uitsluiten dat het vervoerbewijs nog gebruikt wordt.

Een systeem uitwerken dat dergelijke fraude belet of zulke fraudeurs ontmaskert, dat moet toch haalbaar zijn? Werkt de NMBS wel aan een waterdicht verkoopsysteem? Ambigu is haar houding nu: eerst spoort de NMBS haar reizigers aan om vervoerbewijzen online te kopen, daarna verliezen deze klanten bij een annulering hun recht op financieel herstel. In ons advies vragen we een gedeeltelijke terugbetaling van het ticket, alsook de invoering van een controlesysteem dat geannuleerde biljetten als dusdanig herkent. De NMBS blijft bij haar standpunt. Enerzijds zegt ze te begrijpen dat haar klant zich benadeeld voelt. Anderzijds benadrukt ze dat een strikte naleving van haar regels nodig is om fraude te bestrijden.

[...] De NMBS blijft bij haar standpunt. Enerzijds zegt ze te begrijpen dat haar klant zich benadeeld voelt. Anderzijds benadrukt ze dat een strikte naleving van haar regels nodig is om fraude te bestrijden.



Voorbeeld 6: de elektronische portefeuille (dossier 2016/3012)

De elektronisch portefeuille, waarin de NMBS de compensatiebedragen voor vertragingen stort, wil de pendelaar aanwenden om een online treinticket te betalen. Helaas blijkt dit voor gewone biljetten niet mogelijk, enkel het verlengen van abonnementen kan. Hiermee geconfronteerd raadt de NMBS deze klant aan om hetzij de aankoop aan een loket te regelen, hetzij via de klantendienst een bedrag uit de elektronische portefeuille op de bankrekening te laten storten.

Ook al biedt de NMBS twee uitwegen aan, een structurele oplossing is wenselijk. Heel wat treina-bonnementen worden betaald door de werkgevers, zonder enige tussenkomst van de werknemers. Online kunnen deze pendelaars hun elektronische portefeuille niet aanwenden. Kan de oplossing die de NMBS hier aanbiedt dan niet beter voor alle treinreizigers gelden? Alle houders van een elektro-nische portefeuille moeten hiermee alle online producten kunnen kopen, luidt ons advies. De NMBS brengt positief nieuws: ze is een nieuwe website aan het ontwikkelen waarop het mogelijk zal zijn om gewone treinbiljetten via de elektronische portefeuille te betalen.

Passes

Voorbeeld: een beschadigde Go Pass 10 (dossier 2015/6148)

In het natte gras ligt een gestolen portefeuille. Daarin een Go Pass 10 met zeven ongebruikte lijnen, sterk vervaagd door het inwerkende vocht. Als bij wonder blijkt de geldigheidsdatum nog leesbaar. De rechtmatige eigenaar bezorgt het vervoerbewijs aan de klantendienst met de vraag om een

Waarom houdt de NMBS dergelijke promotionele acties? Wil ze potentiële klanten er soms mee afstoten?

duplicaat. De NMBS weigert. Met een streep erdoor keert de Go Pass terug naar de klant. Een goed menende medewerker wou hiermee voorkomen dat de reiziger een boete oploopt wanneer de Go Pass opnieuw gebruikt zou worden.

Een Go Pass 10 is een jaar geldig, de kans op beschadiging is bijgevolg reëel. Bovendien staat nergens in de vervoersvoorwaarden dat een duplicaat niet mogelijk is. Uiteraard moet het vervoerbewijs leesbaar blijven, maar waar ligt die grens? Wat met pen werd geschreven bleef, wat gedrukt stond vervaagde. Wiens verantwoordelijkheid is het dan? Kan de barcode trouwens niet worden gescand om informatie te lezen en te controleren? De klant betaalde voor tien reizen, de NMBS presteerde slechts drie ritten. Ons advies luidt dat de NMBS de zeven overige ritten terugbetaalt of de klant een nieuwe Go Pass met zeven ongebruikte lijnen bezorgt. De NMBS reageert positief, ze compenseert het verloren bedrag met waardebonnen.

Speciale vervoerbewijzen

Voorbeeld: commercieel zijn (dossier 2015/4400)

Met Happy Birthday-weekendbiljetten willen twee reizigers samen hun verjaardagen in eerste klasse vieren. Ze rekenen daarvoor op de NMBS. Helaas, hun trein reed zonder coupé eerste klasse. In principe hebben de klanten recht op een terugbetaling van het verschil tussen beide klassen maar ze beschikken over gratis biljetten, een cadeautje van de NMBS omdat ze jarig zijn. De NMBS zoekt in haar reglementering maar vindt niets. En dat is dan ook wat ze geeft: niets. Niets is ook wat de NMBS aan haar standpunt wil veranderen en zo krijgen deze reizigers alleen afknappers voorgeschoteld.

Waarom houdt de NMBS dergelijke promotionele acties? Wil ze potentiële klanten er soms mee afstoten? Ons lijkt het aangewezen dat de NMBS haar mislukte commerciële actie probeert te redden. Ook vragen we dat de NMBS haar vervoersvoorwaarden aanpast, klantvriendelijker maakt. Met een gratis dagticket voor eerste klasse schenkt de NMBS haar klanten en zichzelf een herkansing, zo luidt ons advies. En voor de laatste keer herhaalt de NMBS haar standpunt, een zoveelste opdoffer voor wie ze diende te overtuigen.



3.4. Ticketautomaat

3.4.1. Aantal klachten

In 2016 openen wij 129 dossiers naar aanleiding van klachten over de verkoopautomaten. 18 van deze dossiers maken ook het onderwerp uit van een vaststelling van onregelmatigheid (boete) en worden hernomen onder punt 3.2.

De 111 dossiers over de ticketautomaten vertegenwoordigen 6,1% van alle ombudsdossiers.

3.4.2. Klachtenautomaat

In alle stations en stopplaatsen staan ze: de ticketautomaten van de NMBS, soms het onderwerp van ongenoegen. Sommige producten kunt u er niet aan kopen. Er staan wachtrijen op drukke momenten. Betalen met bankbriefjes kan niet, met muntstukken slechts tot 35 euro. Het abonnement verlengen aan de automaat? Het kan tot onaangename verrassingen bij de ticketcontrole leiden.

Vergissingen gebeuren ook, waarmee deze automaten allerminst foolproof blijken. Fouten in de reisdatum en verkeerde types vervoerbewijzen zijn het resultaat. Over terugbetalingen doet de NMBS wel eens moeilijk. Klagende klanten krijgen van de NMBS al gauw te horen dat ze alle gegevens maar beter moesten controleren vooraleer te betalen.

De dubbele betaling is ook een klassieker. Soms gaat het bedrag op schijnbaar onverklaarbare wijze twee keer van de bankrekening. Soms valt het vervoerbewijs niet in de lade, waardoor de klant haast niet anders kan dan opnieuw een biljet te kopen. In een dossier wou de automaat twee keer op rij geen Go Pass 10 afleveren (de NMBS betaalde beide terug).

Tragisch laag is de beschikbaarheid van de ticketautomaten, zo berekende Datanews⁸. De kans dat u níet aan een ticketautomaat kan betalen, blijft trouwens groeien. In 2016 daalde de beschikbaarheid van de automaten van 98,5% naar 94%: in 2% van de gevallen blijken de automaten volledig buiten dienst, in de andere gevallen kan u niet met een bankkaart (bijna 1%) of met cash geld (ruim 3%) betalen. In datzelfde artikel vergelijkt de auteur de beschikbaarheid van de NMBS-automaten met andere dienstverleners. Wordline - zeg maar het vroegere Bancontact - hanteert een 'service level agreement' van 99,8% voor de beschikbaarheid van het betaalsysteem voor handelaars. Tenminste 99,8% van de transacties moet effectief worden uitgevoerd. Haalt Wordline dat niet, dan hebben handelaars recht op automatische compensaties.

Tragisch laag is de beschikbaarheid van de ticketautomaten, zo berekende Datanews⁸. De kans dat u níet aan een ticketautomaat kan betalen, blijft trouwens groeien.

⁸ <http://datanews.knack.be/ict/nieuws/negens-na-de-komma/article-opinion-829651.html>

Niet zo voor de treinreizigers. Zij moeten nog steeds een administratieve mallempolen doorlopen wanneer de NMBS blundert. Is dit voor de gedupeerden dan geen onterechte straf bovenop een onterechte straf? En waarom zorgde de NMBS niet voor een klantvriendelijke afhandelingsprocedure toen ze begin 2017 haar vervoersvoorwaarden herschreef?

Sommige problemen pakt de NMBS wel aan. Veelvoorkomend waren de reizigers die een gewoon biljet uit de automaat haalden wanneer een Weekendbiljet hen voordeliger zou uitkomen. Nu bieden, binnen de passende tijdsperiode, de automaten standaard het Weekendbiljet aan. Ook test de NMBS in Brussel-Noord en Brussels Airport-Zaventem geldwisselautomaten uit. Op die manier kunnen reizigers ook met bankbriefjes betalen. Trouwens, wist u dat de NMBS het gebruik van haar ticketautomaten helder toelicht met enkele instructiefilmpjes op haar website⁹?

3.4.3. Adviezen

Voorbeeld 1: foutje (dossier 2015/4541)

Vergissing aan de automaat: in plaats van een Rail Pass koopt de klant een Go Pass 10. De reiziger, die niet meer tot de passende leeftijdscategorie behoort, stelt de fout snel vast. Vanuit de onbemande stopplaats telefoneert de klant naar het Contact Center van de NMBS. Op hun aangeven snelt de reiziger naar een station met loketten. De loketbediende weet wat er moet gebeuren maar door een technisch probleem lukt het niet om de Go Pass tijdig in te wisselen (dit moet binnen het uur volgend op de aankoop). De klant koopt dan maar een Rail Pass en vult een aanvraagformulier in voor de terugbetaling van de Go Pass. De NMBS weigert.

Ook al ontving de NMBS het originele vervoerbewijs, toch struikelt ze over het ontbreken van een betalingsbewijs. Is dit niet overdreven? Ze kan toch alle nodige informatie achterhalen via de Go Pass? Verder zou dit dossier niet bestaan indien de loketapparatuur van de NMBS naar behoren werkte. Bovendien kocht de klant een vervangend vervoerbewijs. We begrijpen de halsstarrige houding van de NMBS niet, die ons noopt om een advies uit te brengen. Daarin pleiten we voor de integrale terugbetaling van de Go Pass. De NMBS aanvaardt het advies.

Voorbeeld 2: een betalend kind (dossier 2015/5496)

Variatie op een eerder genoemd voorbeeld (Ticket Online, 2015/4519 en 2015/5134): onnodig koopt de klant een vervoerbewijs voor een kind jonger dan 12 jaar. In dit geval geschiedt de aankoop aan

Sommige problemen pakt de NMBS wel aan. Veelvoorkomend waren de reizigers die een gewoon biljet uit de automaat haalden wanneer een Weekendbiljet hen voordeliger zou uitkomen. Nu bieden, binnen de passende tijdsperiode, de automaten standaard het Weekendbiljet aan.

⁹ <http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/waar-biljetten-kopen/koop-je-biljet-aan-de-automaat.aspx>

Verder begrijpen we dat de NMBS, in de technische keuzes die zij moet maken, voorrang verleent aan de grootste groep klanten. Maar deze reiziger blijft wel in de kou staan. [...] De NMBS wil echter het product B-Dagtrip als all-in-formule behouden en wijst het advies af.

een ticketautomaat. Tijdens de reis attendeert de treinbegeleider de reizigers op het misverstand. De NMBS verleent een terugbetaling van de biljetten, maar rekent een administratiekost van 5 euro aan. De klant is het daar niet mee eens.

Een gebrekkige interface klagen we aan: enkel wanneer een gebruiker van de betaalautomaat op zoek gaat naar de specifieke informatie, wordt duidelijk dat begeleide kinderen jonger dan 12 jaar niet hoeven te betalen. Waarom de klant niet een leeftijdscategorie laten opgeven vooraleer de passende types biljet aan te bieden? We adviseren om de automaten gebruiksvriendelijker te programmeren. Ook vragen we om de resterende 5 euro terug te betalen. De NMBS verwerpt het advies: de software zomaar wijzigen acht ze onmogelijk en verder staat de administratiekost in haar vervoersvoorwaarden.

Voorbeeld 3: trein-tram-autosalon (dossier 2016/0013)

Aan de automaat van een onbemande stopplaats wil de klant B-Dagtrips voor het autosalon kopen, maar die worden enkel via de loketten verkocht. Vertrekken vanuit het bemande station of vanuit de kleinere halte, de prijs van deze B-Dagtrip is hetzelfde. Is een terugbetaling van het extra biljet, nodig om tot aan het station met loketten te geraken, dan mogelijk? De NMBS antwoordt negatief: de B-Dagtrip is een commercieel product dat niet kadert binnen de opdrachten van openbare dienstverlenging. Ook omvat deze B-Dagtrip een MIVB-ticket. Wanneer de NMBS dit via haar automaten zou aanbieden, moet ze een van de twee ingebouwde printers opofferen om RFID-tickets te kunnen uitgeven. Dit wil ze niet doen, dergelijke vervoerbewijzen van de MIVB gaan nu eenmaal niet vlot genoeg over de toonbank.

Commerciële producten behoeven geen commerciële houding, dat is opmerkelijk. Verder begrijpen we dat de NMBS, in de technische keuzes die zij moet maken, voorrang verleent aan de grootste groep klanten. Maar deze reiziger blijft wel in de kou staan. MIVB-tickets optioneel maken bij B-Dagtrips kan dit probleem oplossen, wat meteen ons advies is. De NMBS wil echter het product B-Dagtrip als all-in-formule behouden en wijst het advies af.



3.5. Personeel en dienstverlening

3.5.1. Aantal klachten

In 2016 handelen 112 dossiers die de ombudsdienst bereiken over het personeel en de dienstverlening van de spoorwegondernemingen. 8 dossiers kaderen in een klacht over een boete en 4 werden geuit naar aanleiding van een compensatie voor vertragingen. Deze 12 dossiers behandelen we respectievelijk onder punten 3.2. en 3.1.

De 100 dossiers over de kwaliteit van de dienstverlening vertegenwoordigen 5,5% van alle ombudsdossiers.

3.5.2. Een bloemlezing

Divers is de subcategorie personeel en dienstverlening. Ter illustratie geven we u een korte bespreking van enkele dossiers.

Loketperikelen

Tien minuten voor sluitingstijd weigert de loketbediende, om onduidelijke redenen, een vervoerbewijs aan de reiziger te verkopen. De bediende verwijst de klant naar de ticketautomaat om een gewoon biljet te kopen, wat duurder uitkomt dan een lijn op de beoogde Campuskaart. Na onze tussenkomst betaalt de NMBS het prijsverschil terug (2016/0322).

Een zestienjarige krijgt van de ouders contant geld mee om een vervoerbewijs te kopen. Terug thuis ontbreekt er 20 euro wisselgeld. De jongeling verklaart dat de loketbediende een nieuwe briefje van 20 euro vals noemde en het daarop met een schaar vernietigde. Hierop dienen de ouders een klacht in. De geviseerde loketbediende ontkent het voorval met klem. Zonder verdere bewijzen blijft het dossier steken in woord tegen woord (2016/0776).

Aan het loket bestellen tien reizigers B-Dagtrips naar Walibi. Eenmaal aangekomen blijkt er een voor Bobbejaanland tussen te zitten. De groep legt hun geld samen om een extra inkomkaart te kunnen kopen. De NMBS ontvangt een vraag tot terugbetaling en na wat gehannes komt die er ook (2016/1906).

Perronongeluk

Het is donker wanneer de trein met enige vertraging arriveert. Bij meerdere rijtuigen werkt de binnenverlichting niet. Een reiziger zoekt naar een verlichte wagon eerste klasse en dat vertraagt het opstappen enigszins. De treinbegeleider verliest het geduld: gescheld en gevloek, verwijten krijgt de klant over zich heen. Beduusd neemt de reiziger plaats, een klacht volgt. Uiteindelijk verontschuldigt de NMBS zich. Ze stelt het betrokken personeelslid op het matje te roepen (2016/1045).

Achteraan het perron wacht de treinreiziger wanneer de laatste trein van de dag binnenglijdt. De laatste zes rijtuigen blijken op slot. De treinbegeleider ziet de aanstormende reiziger pas nadat het vertreksein al gegeven is. De enige raad die de klant nog toegeworpen krijgt is wachten op de eerste trein 's morgens,

De NMBS biedt zoveel soorten vervoerbewijzen aan dat het voor de klant niet meer duidelijk is welk te kiezen. Moet het loketpersoneel, dat alle mogelijke vervoerbewijzen en hun eigenschappen kent, de treinreizigers niet doorheen deze jungle gidsen, hen voor misstappen behoeden?

wat niet de reglementaire afhandeling is. En dan verdwijnt de trein in de duisternis. De gestrande reiziger behelpt zich met een taxirit. Bij de NMBS sleept het intern onderzoek aan maar finaal betaalt ze de taxikosten terug (2016/1837).

De trein staat aan het perron. Een wat late reiziger vraagt aan de treinbegeleider of opstappen nog kan. De klant verstaat dat het mag en stapt in. De conducteur reageert heftig, roept en duwt. Blijkbaar had de reiziger het verkeerd begrepen, de trein komt dra in beweging. De treinbegeleider dreigt met een boete maar houdt het bij een extra sneer onderweg. Buitenproportioneel machtsvertoon, dat is de klacht. De NMBS duidt de gevaren van opstappen na het vertreksignaal, vraagt daarvoor begrip, maar neemt wel afstand van de houding van haar treinbegeleider, die moet immers steeds hoffelijk blijven (2016/2055).

Treintrammelant

Door een seinstoring staat een trein geruime tijd stil. De hitte verzengt. Een jonge treinreiziger valt flauw, de treinbegeleider reageert gepast, geeft iets te eten. Ondertussen probeert een van de ouders te achterhalen wanneer die trein weer gaat rijden. Tevergeefs, de NMBS kan geen nuttige informatie verstrekken, het telefoongesprek wordt zelfs afgebroken. De klacht die volgt, beantwoordt de NMBS met excuses, de terugbetaling van de treinrit en een geschenkbiljet. Intern zou het voorval voor de betrokken telefonist een vervolg krijgen (2016/1859).

Een donderdag in september, naar Blankenberge met een overstap in Gent-Sint-Pieters is de route van de reiziger. Helaas blijkt de trein in Gent zo vol dat de klant niet meer mee kan. De reiziger propt zich in een andere trein richting Brugge, maar daar blijkt de eerstvolgende trein naar Blankenberge ook tjokvol. Via onze tussenkomst betaalt de NMBS het vervoerbewijs terug (2016/2547).

De pot op

Met twee kleine kinderen stapt de klant in station Mol af. De ukjes moeten naar de toiletten maar die blijken gesloten. Het personeel wil de sleutel niet geven. Klantonvriendelijk noemt de klant het. De NMBS wijst erop dat dit een maatregel tegen vandalisme is en dat ze wettelijk niet verplicht is om de sanitaire voorzieningen publiek open te stellen. Mede onder druk van treinreizigers en na berichtgeving in lokale media, komt de NMBS met een oplossing: de toiletten krijgen muntsloten (2016/1993).

Weekend, op een trein moet een reiziger naar het toilet. Helaas, aangezien het daartoe bestemde reservoir helemaal gevuld is, opent de deur niet. Aan de treinbegeleider vraagt de klant, zelf geen lijder, wat mensen met de ziekte van Crohn dan moeten doen. Dan zou ik de trein niet nemen, luidt de respons. Deze reactie choqueert de klant. De NMBS wijst op het eerlijke karakter van het antwoord maar verontschuldigt zich indien de reiziger het toch ongepast vindt (2016/2521).

3.5.3. Adviezen

Voorbeeld: informatie verstrekken bij een aankoop (dossier 2015/5153)

Aan het loket koopt de klant twee Seniorbiljetten: een voor de heenreis en een voor de terugreis. Onderweg ziet de reiziger een advertentie over seniorentickets en stelt vast dat de reis dubbel werd aangerekend, Seniorbiljetten zijn immers retourbiljetten. De klant vraagt een terugbetaling van het onnodige vervoerbewijs. Maar de NMBS oordeelt dat haar loketbediende geen fout maakte en int een administratiekost van 5 euro bij de terugbetaling.

De NMBS biedt zoveel soorten vervoerbewijzen aan dat het voor de klant niet meer duidelijk is welk te kiezen. Moet het loketpersoneel, dat alle mogelijke vervoerbewijzen en hun eigenschappen kent, de treinreizigers niet doorheen deze jungle gidsen, hen voor misstappen behoeden? Ligt hier niet de meerwaarde van menselijke loketbediendes tegenover digitale en andere verkoopmachines? Aan de NMBS vragen we, in een advies, om het Seniorbiljet terug te betalen zonder administratiekost aan te rekenen. De NMBS legt het advies naast zich neer. Ze vindt dat haar loketbediende niet kon weten of de gevraagde vervoerbewijzen overeenstemden met de reis zoals de klant die voor ogen had.

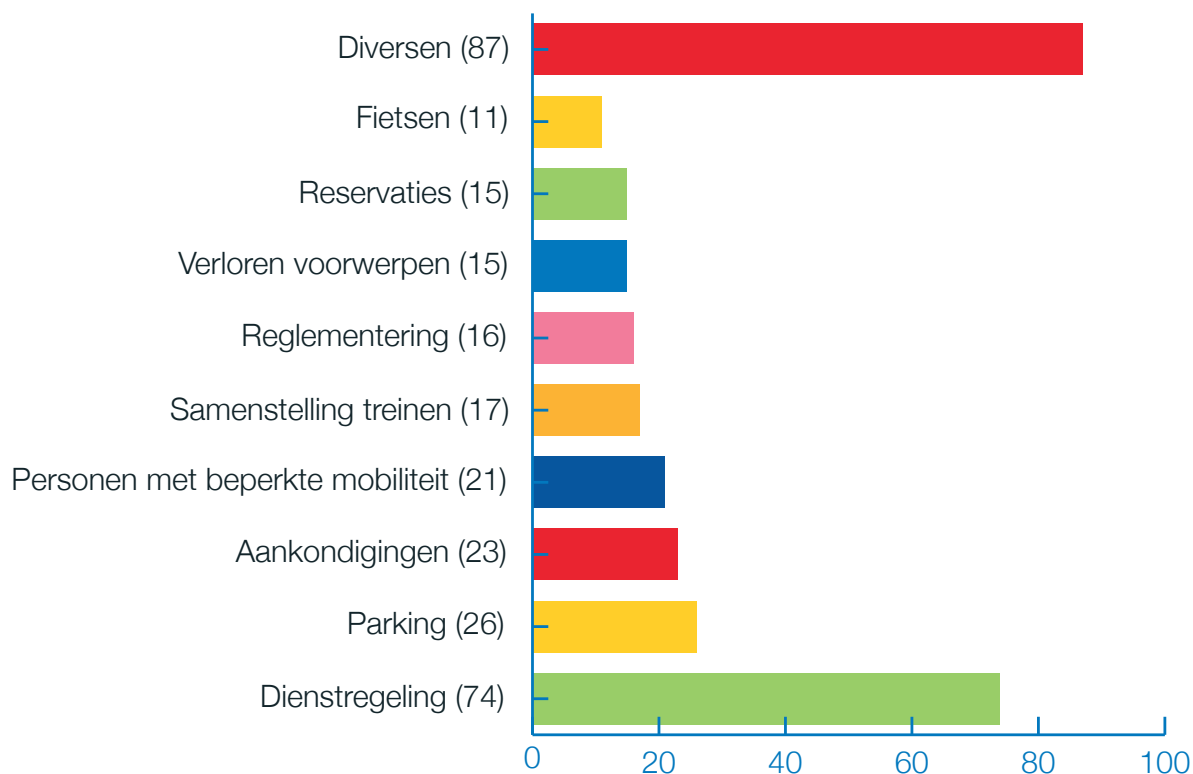




3.6. Overige thema's

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

Klachten per onderwerp in de categorie 'overige'



3.6.1. De NMBS respecteert de eigen reglementering niet

Een dossier doorloopt onze bemiddelingsprocedure maar in haar finale antwoord eerbiedigt de NMBS haar vervoersvoorwaarden niet. Onmogelijk zegt u? Helaas. Zie hier twee dossiers, a priori sterk verschillend, slechts als voorbeeld.

Het eerste geval bevat een tegenspraak in twee bepalingen. Artikel 9, paragraaf 2, van de vervoersvoorwaarden van de NMBS geeft voorrang aan de clause die het meest gunstig is voor de reiziger. Toch loochent de NMBS dit. Die tegenstrijdigheid in de twee clauses, die valt volgens ons niet te ontkennen. Uiteindelijk, door onze tussenkomst en een daaruit voortvloeiende parlementaire vraag van een federaal volksvertegenwoordiger, die de zaak oppikte uit ons jaarverslag, past de NMBS haar reglementering uiteindelijk aan in de door ons voorgestelde richting. Bewijst dit niet dat een

Een dossier doorloopt onze bemiddelingsprocedure maar in haar finale antwoord eerbiedigt de NMBS haar vervoersvoorwaarden niet. Onmogelijk zegt u?



Het interieur van de MS75: eerste klasse wijkt duidelijk af van tweede klasse.

openheldering wel degelijk nodig was? Het resultaat? Voortaan kunnen ook kinderen met een beperkte mobiliteit een kaart voor een kosteloze begeleider bekommen. De begeleider (ouder dan 12 jaar) die het kind (jonger dan 12 jaar) bijstaat, reist hiermee gratis in tweede klasse mee.

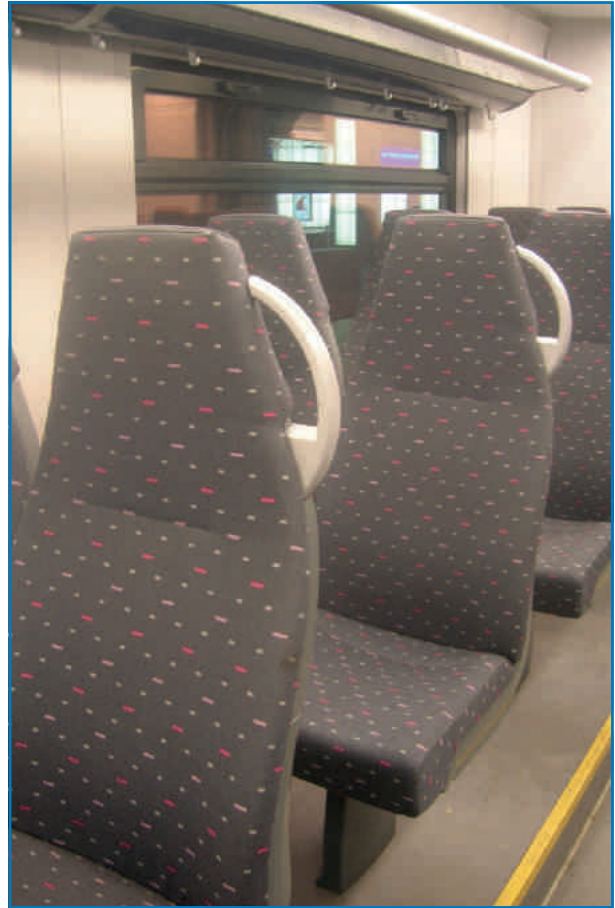
In het tweede dossier - dat we ook in het hoofdstuk over de vertragingen aanhalen - kocht de klant op voorhand (meer dan 3 weken) een biljet en ondervond tijdens de reis een aanzienlijke vertraging. De NMBS weigert te compenseren omdat ze de werken die de vertraging veroorzaakten vooraf (1 à 2 weken) communiceerde. Dat haar klant het vervoerbewijs eerder aanschafte, negeert de NMBS. Wanneer ze haar klant het vervoerbewijs verkocht, gaf de NMBS geen informatie over de te verwachten vertraging. Dus voorzien zowel de Europese regelgeving als de vervoersvoorwaarden van de NMBS in een terugbetaling. Desondanks laat de NMBS haar klant in de kou staan.

Bij tal van problemen, en nog voordat ze een commerciële geste overweegt, beroept de NMBS zich maar al te graag op de reglementering. Waarom geeft de NMBS dan niet thuis wanneer treinreizigers net hetzelfde doen? Hoe valt deze houding van de NMBS te verklaren? Leeft er een angst voor precedenteren? Heerst er een benepen mentaliteit?

3.6.2. Samenstelling treinen

Eerste en tweede klasse bij de NMBS: een tendens keert

In afwachting van de M7 is de MS08, oftewel de Desiro, het nieuwste materieel waarmee de NMBS rijdt. Deze lichtgewichttrein werd gekocht om als S-trein te fungeren. Om de vele opeenvolgende



30 jaar later: quasi eenheidsworst op de MS08.

stops vlot te laten verlopen moeten de reizigers snel in en uit kunnen stappen. Daarom kreeg de MS08 een open interieur, met behoud van het concept van gescheiden klassen.

Hoe klein kan het verschil tussen de klassen zijn? In de MS08 zijn de gelijkenissen tussen de grijze interieurs van eerste en tweede klasse beduidend groter dan de verschillen. Een vluchtige visuele impressie laat dezelfde grijs tinten op de overeenkomstige plaatsen terugkomen. De wanden, de vloer en het plafond zijn in eerste klasse net hetzelfde als in tweede. De vensters en hun zonnenschermen, de bagagerekken en de verlichtingselementen zijn ook identiek. De stoelen staan in dezelfde co-chopstelling en er zijn geen opvallende verschillen in de afmetingen van de zetels noch in de stof waarmee ze bekleed zijn. De aanwezigheid van armleuningen, acht opklaptafels en bredere hoofdsteunen in eerste klasse maken nauwelijks een onderscheid met het interieur van tweede klasse. Indien er al een verschil in beenruimte zou zijn, valt dit ook niet op.

Zijn aanduidingen met een cijfer en een gele lijn aan de buitenkant van de trein dan voldoende om alle reizigers naar de juiste klasse te gidsen? Een gesprek voeren met een medereiziger kan al volstaan om de lijn en het cijfer niet op te merken. En zo belanden reizigers met een vervoerbewijs voor tweede klasse al eens per ongeluk in eerste klasse. Zou het daarom niet beter zijn als de instappende reizigers meteen het verschil tussen de klassen kunnen zien? Nu moet de NMBS veelvuldig reactief optreden tegen reizigers met een biljet voor tweede klasse. Bij een duidelijker onderscheid zou de NMBS eerder proactief optreden en zo meer vrije zitplaatsen voor klanten met een ticket eerste klasse kunnen vrijhouden.

Een apart kleurengamma en eigen materialen voor het interieur van eerste klasse, daarmee kan de NMBS voorkomen dat minder oplettende reizigers zich vergissen. Nochtans hanteerde de NMBS

Treinreizigers met een beperkte mobiliteit, het spreekt voor zich dat deze groep aandacht verdient.

vroeger een soortgelijke strategie. Kijk maar naar de MS75 (oude stijl), de M4 of de MS80 (prior de tweede renovatie). Daarna werden de uiterlijke verschillen tussen eerste en tweede klasse kleiner. Waarom hield de NMBS de aanpak van duidelijk afwijkende inrichtingen niet aan?

In een van onze adviezen raadden we de NMBS aan om bij het aankopen van nieuw materieel, of bij het renoveren van een treininterieur, ervoor te zorgen dat de inrichting van eerste klasse, zelfs bij een snelle blik, een onmiskenbaar visueel verschil vertoont met tweede klasse (een bondige samenvatting van dit dossier vindt u terug in het deel over het boordtarief). De NMBS antwoordt dat in de nieuwe M7-rijtuigen het onderscheid terug duidelijker zal zijn: in eerste klasse komen tussenschotten en worden luxueuzere materialen gebruikt. Deze beslissing breekt de trend waarbij eerste en tweede klasse naar elkaar toe evolueren.

3.6.3. Personen met beperkte mobiliteit

Treinreizigers met een beperkte mobiliteit, het spreekt voor zich dat deze groep aandacht verdient. Ook hier brengen we korte verslagen van een aantal bemiddelingsdossiers.

Bij een binnenlandse rit daagt de gevraagde assistentie niet op. De trein vertrekt zonder de klant. Aangezien de loketbediende geen passende hulp biedt, belt de klant ons nummer. We openen ons adresboekje en vernemen dat de fout wel degelijk bij de NMBS ligt. Ook bekomen we dat de reiziger alsnog de nodige assistentie krijgt om met de volgende trein mee te rijden (2016/0742).

Een slechtziend persoon koopt een vervoerbewijs dat duurder is dan nodig. De treinbegeleider maakt de reiziger attent op de vergissing. In het station vraagt de klant een terugbetaling. Echter, in plaats van het nodige te doen, maakt de loketbediende een kwetsende opmerking over de beperking van de klant. Voor het personeelslid zou het voorval een staartje krijgen. En het prijsverschil? Dat betaalt de NMBS terug, met excuses voor de onduidelijkheid omtrent het benodigde ticket (2016/2602).

Een rolstoelgebruiker klaagt over het in- en uitstappen van de trein: sommige loopbruggen ervaart de klant als gevaarlijk. De NMBS wijst erop dat ze gebruiksvriendelijke laadvlakken bijkoopt. Echter, door budgettaire beperkingen, kan ze niet van vandaag op morgen al haar rampen vervangen. Verder kan de hellingsgraad al eens steil lijken, maar dit probleem wordt weggewerkt met het verhogen van de perrons en het progressief inzetten van treinmaterieel met een lage instap. Met deze uitleg sluiten we het dossier (2016/3294).

De klant leest in de vervoersvoorwaarden van Izy (de 'low cost' trein van Thalys) dat begeleiders van reizigers in een rolstoel van een speciaal tarief genieten. Met een kaart voor een kosteloze begeleider uitgegeven door de NMBS in het bezit (en van de commerciële versnippering van het spoor onvoldoende op de hoogte), koopt de reiziger slechts één biljet. Zo hoort het niet en de conducteur geeft een boete voor zwartrijden aan de begeleider: de klant had voor twee reizigers moeten reserveren en betalen. Na onze tussenkomst wordt het dossier geregeld aan het tarief van een correcte boeking (2016/3730).

3.6.4. Adviezen in de categorie 'Overige'

Voorbeeld: geen gelijke behandeling voor een rolstoelgebruiker (dossier 2015/0868)

De pendelaar kan kiezen tussen een rechtstreekse trein en een verbinding met overstap. Op de directe trein (type M4) zijn de binnendeuren te smal voor een rolstoel, dus moet de klant in het opstapgedeelte reizen. Er is veel lawaai. Zicht naar buiten is er nauwelijks. In de zomer is het er snikheet en in de winter ijskoud. Een praatje maken met medereizigers kan niet, die zitten immers in het comfortabelere zitplaatsgedeelte. Op het traject met overstap rijden beter aangepaste treinen (types M6 en MS96), maar de aansluiting is problematisch. Met een rolstoel van het perron van aankomst naar dat van vertrek gaan, vergt tijd. De overstap wordt al eens gemist en dat betekent een uur wachten op de volgende trein.

Hiermee geconfronteerd verwijst de NMBS naar financiële, logistieke en technische beperkingen. Slechts 44,1% van haar vloot is aangepast aan rolstoelgebruikers. Toch renoveert de NMBS 44 oude motorstellen, die daarna even ontoegankelijk blijven. 147 miljoen euro zou dit kosten¹⁰. Waarom benut ze deze financiële enveloppe en technische mogelijkheden niet om een veelvoud aan materieel gericht toegankelijk te maken? Het zitplaatsgedeelte van de betrokken rechtstreekse trein bereikbaar maken voor rolstoelgebruikers, dat is ons advies. De NMBS wijst het af. Ze acht het op korte termijn onmogelijk.

¹⁰ <http://www.hln.be/hln/nl/957/Binnenland/article/detail/2332296/2015/05/21/NMBS-investeert-147-miljoen-euro-in-renovatie-van-veertig-jaar-oude-trein-stellen.dhtml>



3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst

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

In 2016 bereikten ons 71 klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn. In 38 gevallen ging het om klachten van buurtbewoners. Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, voorbijrijdend gevaarlijk transport, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

Dergelijke klachten maken wij over aan de bevoegde diensten. Zo verkrijgen ze toch de behandeling die ze verdienen.

21 keer ontvingen we klachten die over andere vervoersmaatschappijen of reisorganisaties handelden. Deze waren bestemd voor De Lijn, STIB, TEC, Eurolines, Brussels Airlines, Jetair, NS (op het Nederlandse spoornet) en SNCF (voor reizen in Frankrijk).

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

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





Team

Voraan, van links naar rechts: Sonia Denis, Pascale Roefs, Fabienne Roggen, Cynthia Van der Linden, Annelies Van Vossel.

Achteraan, van links naar rechts: Mathias De Vos, Cédric Smits, Kristof Goossens, Ludovine Delvaux, Jean-Marc Jeanfils, Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens.



OMBUDSRAIL

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

Hoe kunt u de ombudsdienst bereiken?



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



www.ombudsrail.be



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



Nederlandstalig ombudsman@b-rail.be
Franstalig mediateur@b-rail.be
Duitstalig ombudsman@b-rail.be



Fax 02/525 40 10



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

De ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE