

De Ombudsdienst voor de treinreizigers

Jaarverslag 2013



JAARVERSLAG 2013

DE OMBUDSDIENST
VOOR DE TREINREIZIGERS

INHOUD

VOORWOORD	5
DEEL EEN: INLEIDING	6
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	9
1. Aantal dossiers	10
2. Reden van de klachten	15
3. Resultaten	16
4. Adviezen	17
4.1. Algemene beschouwingen	17
4.2. Aantal dossiers met advies	18
4.3. Resultaten van de tussenkomsten	19
4.4. Evolutie bij de adviezen	21
5. Enkele algemene gegevens	22
5.1. Evolutie van het aantal reizigers	22
5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers	23
5.3. Evolutie van de klantentevredenheid	24
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	25
1. De klachten per categorie	26
1.1. Treindienst	26
1.2. Vervoerbewijzen	50
1.3. Integrale kwaliteitszorg	94
1.4. Bagage, Fietsen en Colli	115
1.5. Diversen	120
2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman	122
DEEL VIER: BESLUIT	123

HOE KUNT U DE OMBUDSDIENST BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsdienst voor de treinreizigers
Kantersteen 4 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

via de website:

www.ombudsmanrail.be

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

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

U mailt:

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

U komt:

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

De ombudsdienst bemiddelt kosteloos

VOORWOORD

Artikel 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen' (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het eenentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2013.

Dit jaarverslag wordt beschikbaar gesteld via onze website www.ombudsmanrail.be.

DEEL EEN

INLEIDING

Is het nodig om terug te komen op de trieste realiteit van de stiptheidscijfers? Alles – of in ieder geval genoeg – is daarover al gezegd: de verschillende verklaringen en uitlatingen in de stijl van ‘het is de schuld van de anderen’ werden met wisselende overtuiging uiteengezet.

Aan de andere kant moeten we vaststellen dat het aantal klachten daalde met bijna 33%. 2013 is het eerste volledige kalenderjaar waarvan de cijfers gebaseerd zijn op het principe van ‘beroepsinstantie’. We kunnen nu dan ook stellen dat 1 ontevreden treinreiziger op 3 zich in het verleden te vroeg tot de ombudsdienst wendde.

Maar dit is voor ons zeker niet het belangrijkste punt en zo komen we onvermijdelijk terug op een andere zaak, die we al aankondigden in ons vorige jaarverslag¹.

Op 1 maart 2013 liet de NMBS-Groep (eerst Mobility, onmiddellijk gevolgd door Europe) de ombudsman weten dat zij vanaf dan weigert om nog langer klachten te behandelen over onregelmatigheden (C170) die geadresseerd zijn aan de ombudsdienst, recent of niet.

Laat ons een kat een kat noemen, het is overduidelijk dat het inschakelen van een deurwaarderskantoor in 2011 voor de inning van openstaande vorderingen één van de voornaamste redenen is van deze gedragsverandering. Want, sinds 1993, onderzoekt de ombudsdienst klachten, ook met betrekking tot dossiers C170, zonder dat iemand – wat ook zijn graad of rang is – daarover iets op te merken had. De wet verandert in 2010²? Exact! Maar kan iemand ons dan uitleggen waarom de NMBS-Groep er 3 jaar – u leest het goed, 3 jaar! – over doet om artikel 11§2 van de wet van 28 april 2010 te misbruiken en zo de ombudsman een aantal bevoegdheden te ontnemen? De vraag werd al herhaaldelijke keren gesteld, maar bleef tot hertoe zonder antwoord.

We hebben het gezegd, opnieuw gezegd, geschreven en herhaald: artikel 11§2, dat luidt als volgt: *‘De Ombudsdienst heeft niet tot opdracht de activiteit van de spoorwegondernemingen en – beheerders te controleren, noch zich gezagshalve uit te spreken over de overeenstemming van hun gedrag met de rechtsnormen.’*, heeft tot doel ons gezag te omschrijven en niet onze bevoegdheden te beperken. De ombudsman treedt niet op als ‘controle’orgaan (hij beschikt niet over een initiatiefrecht), noch spreekt hij zich ‘gezagshalve’ uit over de overeenstemming met de rechtsnormen (in geen enkel stadium van de procedure hebben zijn beslissingen een afdwingbaar karakter). Trouwens, na meerdere brieven over en weer tussen de verschillende partijen, verklaarde de bevoegde minister in een brief van 19 december 2013 dat *‘de interpretatie van artikel 11 door de NMBS zou leiden tot een beperking van de bevoegdheden van de ombudsdienst en [nvdr: misschien wel het meest essentiële punt] ook van de rechten van de treinreizigers, wat in tegenspraak is met de wil van de wetgever.’*

Kan het nog duidelijker?

De minister voegde er nog aan toe dat *‘het feit dat een klacht geheel of gedeeltelijk handelt over onregelmatigheden of gewonde reizigers volstaat niet om de ombudsman een weigering tot behandelen van*

¹ jaarverslag 2012, p. 15

² Wet houdende diverse bepalingen van 28 april 2010, Ministerieel Besluit van 10 mei 2010

de klacht op te leggen. Ondanks deze brief van de publieke overheid en ondanks een oprechte bereidheid tot dialoog van de kant van de NMBS-Groep sinds begin 2014, is niets fundamenteel veranderd. Gesteund door de politieke stellingname over de wet van 2010, volgt de ombudsdienst opnieuw dezelfde procedure voor de behandeling van klachten over onregelmatigheden als voor gelijk welke andere klacht (vertraging, inlichtingen, infrastructuur,...).

Met dit verschil dat het stil blijft aan de kant van onze belangrijkste partners in de klachtenbehandeling. En net dat is het grootste knelpunt: door zo te handelen berooft de NMBS een reiziger (tevens ook een burger) van een recht op verhaal, het meest elementaire recht vooraleer zich (indien nodig of nuttig) te wenden tot de rechtbank.

Moge het ook duidelijk wezen voor alle partijen, de ombudsdienst heeft nooit en zal nooit een treinreiziger verdedigen waarvan bewezen is dat hij 'multirecidivist' is (een definitie van deze term dringt zich op) of wanneer deze gewelddadig is. Maar, want er is een 'maar', om de gegrondheid van een klacht te bepalen en om de taken toegewezen door de wetgever te kunnen uitvoeren, moet de ombudsdienst de elementen van een dossier kunnen onderzoeken, wat uiteraard een zekere vorm van samenwerking met de NMBS en eventuele onderaannemers veronderstelt.

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

De ombudsdienst ontving in 2013 5.504 klachten. Daarvan bleken 123 direct niet ontvankelijk om diverse redenen: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens, etc.

2.752 dossiers bereikten de ombudsdienst in eerste lijn en werden voor behandeling doorgestuurd aan de NMBS-Groep. Van deze groep klopten 212 klagers opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij geen of geen bevredigend antwoord kregen van de NMBS-Groep. In totaal behandelde de ombudsdienst 2.629 dossiers.

Deze 2.629 dossiers vertegenwoordigen 2.631 personen (er was namelijk 1 petitie met in totaal 3 handtekeningen).

Zoals eerder gemeld, bepaalt artikel 12, 2° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (verschenen in het Belgisch Staatsblad van 10 mei 2010) dat de ombudsdienst de behandeling van een klacht moet weigeren ‘wanneer de klager kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de spoorwegonderneming of bij de spoorwegbeheerder om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen’.

De NMBS-Groep interpreteert deze ‘stap’ zeer eng. Volgens haar mag een klant verschillende keren het stationspersoneel of de treinbegeleider aangesproken hebben, meermaals getelefoneerd of gemaïld hebben naar het Contact Center, zolang de klant de juiste klantendienst (NMBS-Mobility of NMBS-Europe) niet aanschreef, heeft hij volgens haar interpretatie van de wet ‘geen enkele stap ondernomen bij de spoorwegonderneming om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen’.

Nochtans geeft de NMBS-Groep in haar ‘Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2013’³ zelf aan ‘*De reiziger kan bij NMBS terecht met zijn vragen, klachten of aanbevelingen via verschillende kanalen: telefoon (call center), brief, e-mail of contactformulier (pdf of online)*’. Hetzelfde geldt voor reacties aan het adres van NMBS-Europe.

In werkelijkheid zijn ook deze regels ondertussen strenger geworden. Niet enkel moet de klant de juiste klantendienst contacteren, hij moet dit ook doen door het ‘juiste’ formulier te gebruiken.

De klantendienst van de NMBS behandelt niet langer reacties die hen via e-mail bereiken. Enkel het contactformulier dat terug te vinden is op de website, wordt via elektronische weg aanvaard om een vraag of opmerking in te dienen. Volgens de NMBS zal dit haar toelaten de reactie van de klant beter te analyseren en gericht te beantwoorden. Uit de reacties van de klanten die ons contacteren, stellen wij vast dat deze veelal geïrriteerd zijn omdat ze alles nog eens moeten overdoen in het ‘juiste’ formulier. Ook het feit dat dit formulier soms technische problemen vertoont (opladen bijlagen niet mogelijk, niet werken met bepaalde browsers, niet aangepast voor gebruikers met een visuele handicap)

³ NMBS-G, Rapport over de kwaliteit van de dienstverlening 2013, p. 42 en p. 44

zorgt voor ergernis. Zeker wanneer de klant dan een gewone mail stuurt en een automatisch antwoord krijgt met de melding dat reacties enkel via het contactformulier ingediend kunnen worden...

Van de 5.504 klachten die de ombudsdienst ontving, handelden er 1.196 over vaststellingen van onregelmatigheid – anders gezegd, de boetes die je op de trein kan krijgen voor o.a. het reizen zonder geldig vervoerbewijs, plaatsnemen in de verkeerde klasse, reizen op het verkeerde traject, maar ook instappen na het vertreksignaal of bevuilen van het materieel. Zoals reeds aangehaald in de inleiding weigert de NMBS sinds 1 maart 2013 om dossiers over onregelmatigheden die via de ombudsdienst worden ingeleid, samen met de ombudsman te behandelen.

Met andere woorden: 1 klant op 5 die zich tot de ombudsdienst voor de treinreizigers wendt, kan niet geholpen worden als gevolg van deze weigering van de NMBS.

Verder merken wij op dat – wanneer wij een klacht inleiden bij de NMBS – het antwoord gemiddeld 40 dagen op zich laat wachten. We stuurden in 2013 dan ook 1.776 keer een herinnering voor dossiers waarvoor wij binnen de vooropgestelde termijn van 18 kalenderdagen geen reactie kregen.

Voor de daling van het aantal klachten dat ingediend werd bij de ombudsdienst zien we geen direct aantoonbare oorzaak. De algemene klantentevredenheid opgemeten door de NMBS-Groep bleef immers op hetzelfde niveau als in 2012⁴ en op het gebied van stiptheid van de treinen was 2013 een zwart jaar⁵.

In onze vorige jaarverslagen spraken we al van een zekere ‘klachtenmoeheid’ die bij de treinreizigers optreedt omdat er voor een aantal structurele problemen niet onmiddellijk beterschap lijkt.

Is het vreemd dat we ons, naast deze trend, de vraag stellen of het ontkennen door de NMBS van een deel van onze bevoegdheden (onregelmatigheden) en misschien ook de povere dienstverlening die de ombudsdienst en diegenen die ons contacteren te beurt valt (trage reactietijd, strikte definitie van de term ‘voorafgaande stappen’) mee de oorzaak kunnen zijn van het dalend aantal treinreizigers dat de ombudsdienst contacteert?

Tel daarbij het feit dat de NMBS bijna 90% van de adviezen van de ombudsman verwerpt en je kan je als klant effectief afvragen of het wel baat de ombudsdienst in te schakelen...

⁴ Jaarverslag NMBS/NMBS-Holding 2013, p. 38

⁵ Jaarverslag NMBS/NMBS-Holding 2013, p. 46 en 47

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

DOSSIERS (van 1 januari tot 31 december)	Jaarverslag 2009	Jaarverslag 2010	Jaarverslag 2011	Jaarverslag 2012	Jaarverslag 2013
Nederlands	4.265	5.870	4.405	3.124	1.994
Frans	862	1.311	1.101	769	635
Totaal	5.127	7.181	5.506	3.893	2.629

Aantal klanten dat de ombudsdienst de laatste 10 jaar contacteerde

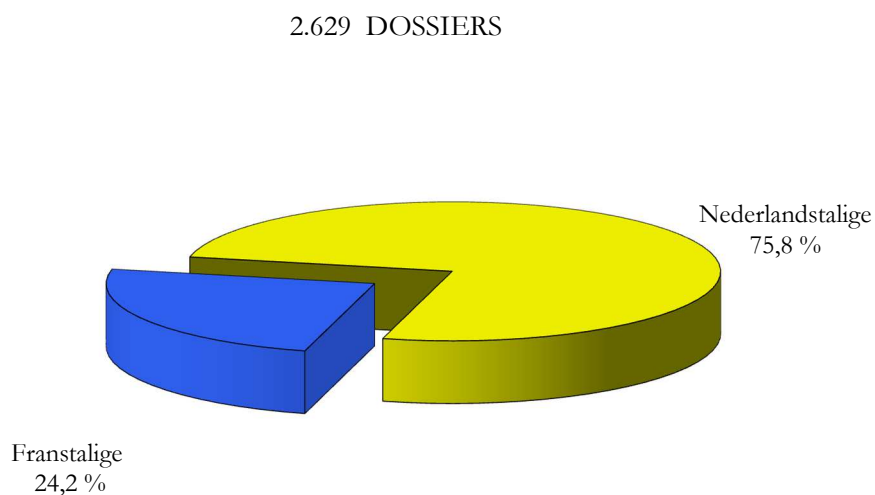
JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ⁶	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
TOTAAL	44.987	55.633

⁶ Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

De dossiers 2013

Er werden in het werkjaar 2013 dus 2.629 dossiers behandeld, te weten:

- 1.994 Nederlandstalige
- 635 Franstalige dossiers.



Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2013 de volgende categorieën het hoogst:

- | | |
|---------------------------------|-----|
| - vertragingen: | 678 |
| - binnenlandse vervoerbewijzen: | 340 |
| - treinkaarten: | 208 |
| - samenstellingen: | 192 |
| - afschaffingen: | 166 |

Deze top vijf vertegenwoordigt 60 % van het totale aantal klachten.

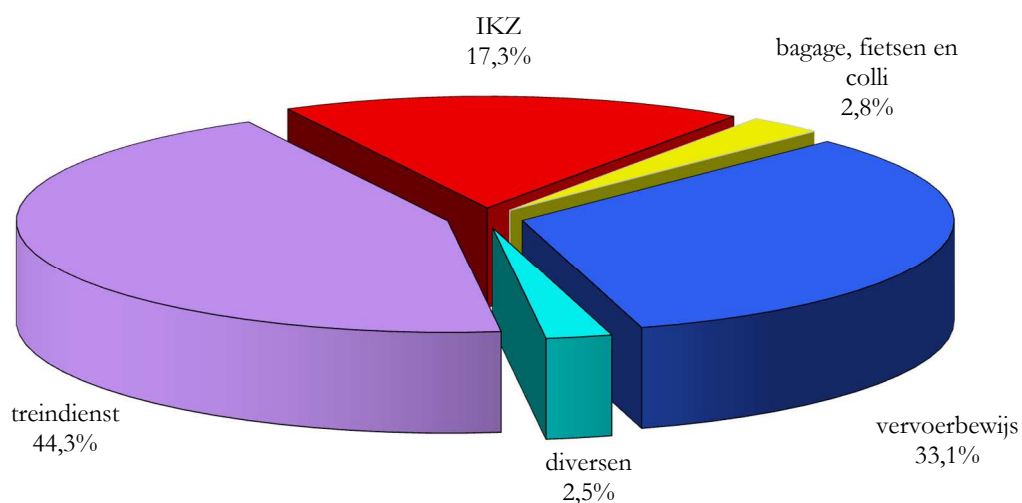
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2.629 dossiers van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

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

- 1.165 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 869 dossiers betreffen een probleem met vervoerbewijzen
- 456 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 74 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli.
- 65 klachten hebben een andere, diverse oorzaak
(ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)

Klachtenpakket per groep



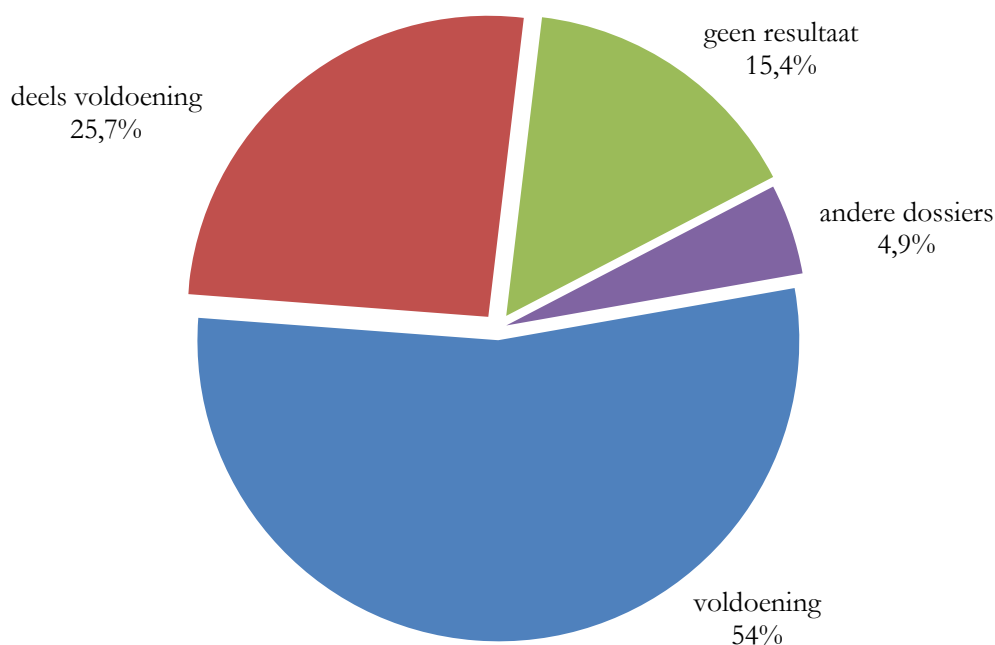
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ...).

3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsdienst beroep wordt gedaan, resulteren in 2.629 nieuwe dossiers, waarvan er begin augustus 2014 nog 37 in behandeling zijn.

In de 2.592 afgewerkte dossiers is er:

- 1.399 keer voldoening
- 666 keer deels voldoening
- 401 keer geen voldoening
- 126 keer het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst.



Van de klanten die de ombudsdienst aanspreken, ontvangt dus 79,7 % van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 54 % van de gevallen komt de NMBS-Groep tegemoet aan de vraag van de klant of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 25,7% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Bij 20,3 % van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoetkomt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

4. ADVIEZEN

4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

Wanneer de ombudsdienst een klacht ontvangt, stuurt hij – zoals de wetgeving het voorschrijft – eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS-Groep en haar klant.

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

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

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

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

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

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

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

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

De ombudsdienst bracht in het werkjaar 2013 in totaal 164 adviezen uit, waarvan:

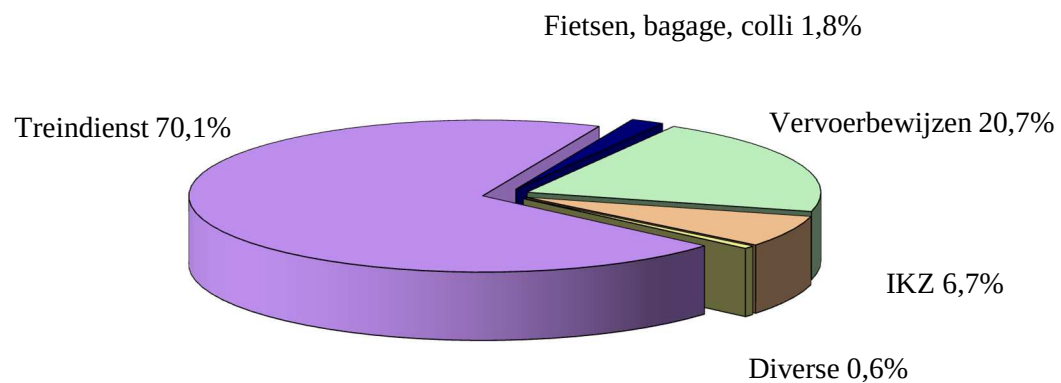
- 152 adviezen in Nederlandstalige,
- 12 adviezen in Franstalige dossiers.

Dit wil zeggen dat we in 6,3% van de in 2013 afgewerkte dossiers een advies uitbrachten.

In functie van de behandelde problemen zijn de 164 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 115 adviezen met betrekking tot de treindienst,
- 34 adviezen over problemen met vervoerbewijzen,
- 11 adviezen over IKZ,
- 3 adviezen over bagage, fietsen, colli,
- 1 advies over diverse.

Adviezen per groep



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

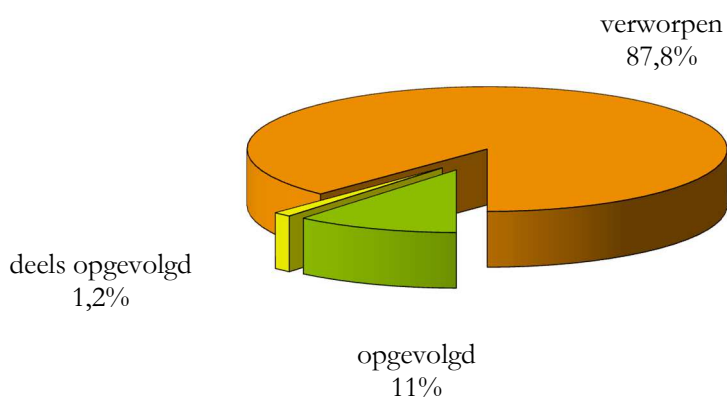
4.3. RESULTATEN

Begin mei 2014 had de NMBS-Groep alle adviezen beantwoord.

Van de 164 adviezen werden er:

- 144 door de NMBS-Groep afgewezen,
- 18 opgevolgd,
- 2 gedeeltelijk opgevolgd.

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 12,2% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 87,8 % van de adviezen werd verworpen.



Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Dat is het geval.

De vergelijking van het aantal verworpen adviezen (87,8%) met enkele van onze collega-ombudsmannen leert ons dat zij in hun sectoren betere resultaten behalen:

Telecommunicatie: voor alle operatoren samen 38,5% verworpen adviezen,

Energie: 71,9% verworpen adviezen over alle leveranciers,

Financiële diensten: 44% verworpen adviezen door de financiële instellingen.

In vorige jaarverslagen zeiden we dat een deel van de eerst verworpen adviezen later soms toch (geheel of gedeeltelijk) opgevolgd worden. De NMBS-Groep heeft dan eerst grondig willen uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn.

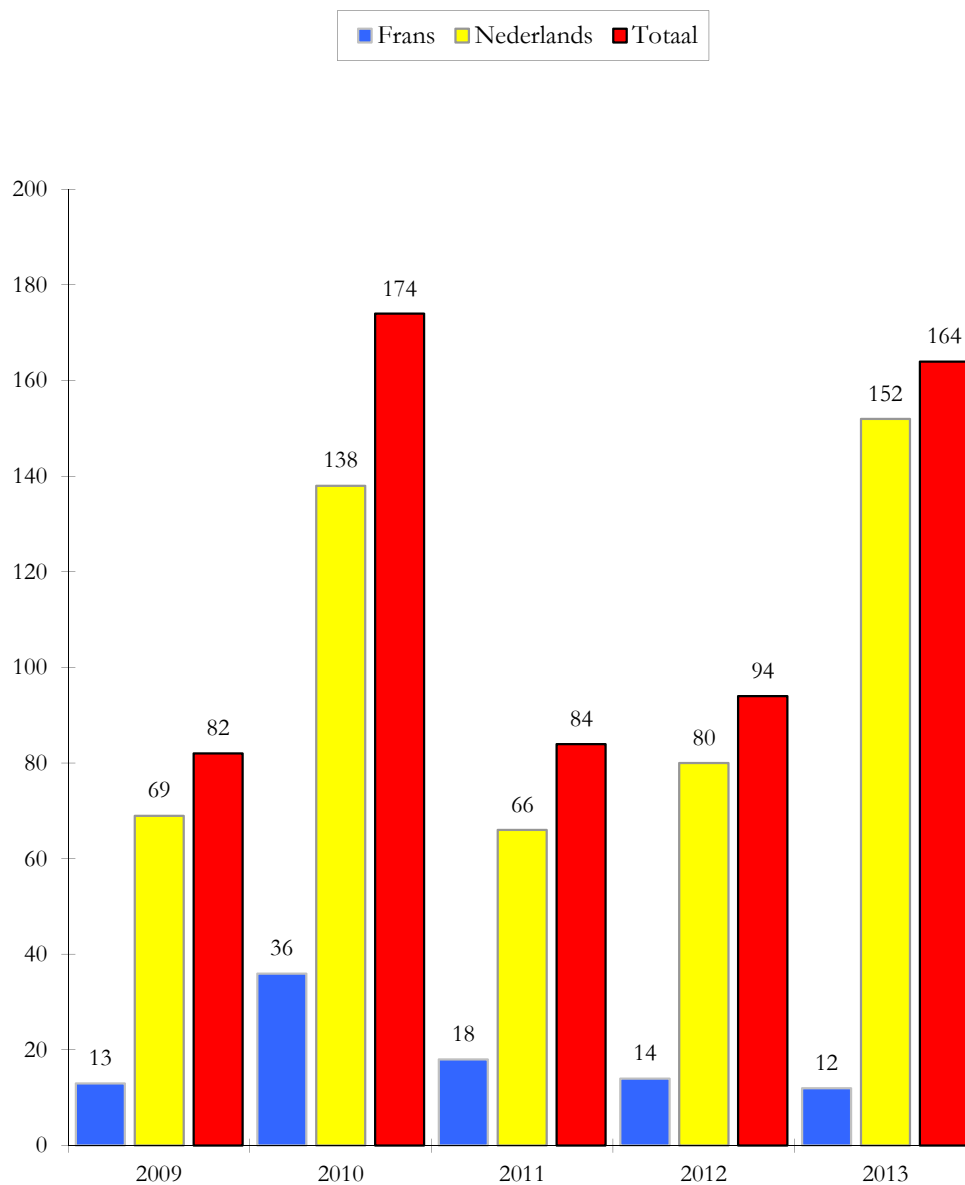
Hier valt op te merken dat de NMBS het zich – in tegenstelling tot bedrijven van andere sectoren – kan veroorloven om aanbevelingen te verwerpen of haar tijd te nemen om alle eventuele gevolgen eerst grondig te bestuderen. Bedrijven die in een concurrentiële markt

opereren, zouden deze sneller hun dienstverlening aan de klant verbeteren om te voorkomen dat deze overstapt naar één van zijn concurrenten?

Hoewel de adviezen van de ombudsdienst niet bindend zijn, zijn ze toch ook niet helemaal vrijblijvend. Door de oprichting van een ombudsdienst heeft de wetgever een duidelijk signaal gegeven: diegene die een beroep doet op de dienstverlening zou zich verzekerd moeten zien van de verdediging van zijn rechten en belangen, voor zover deze verdedigbaar zijn. De taak van de ombudsdienst is daarnaast ook om conflictvoorkomend en conflictoplossend op te treden.

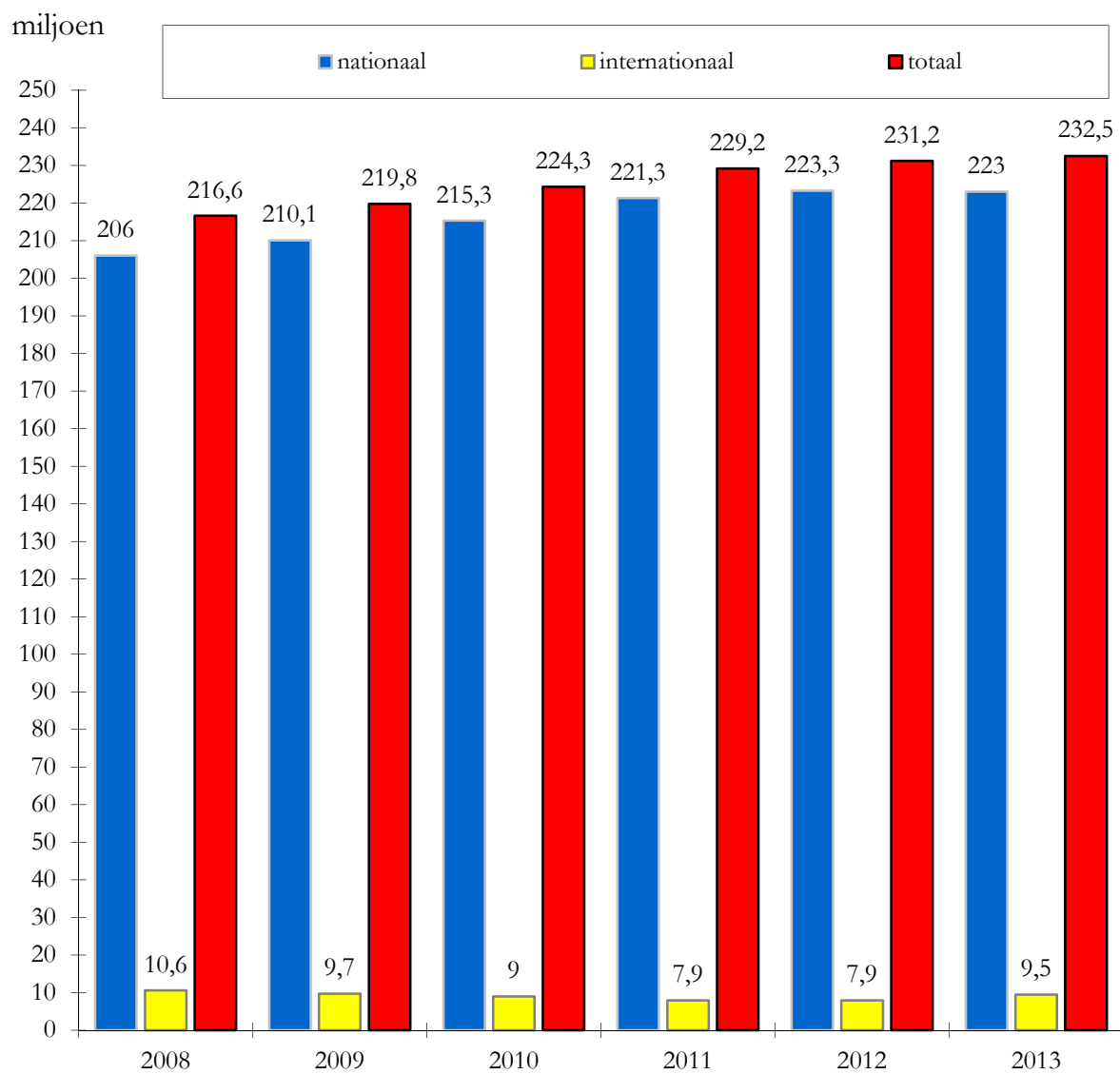
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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



5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

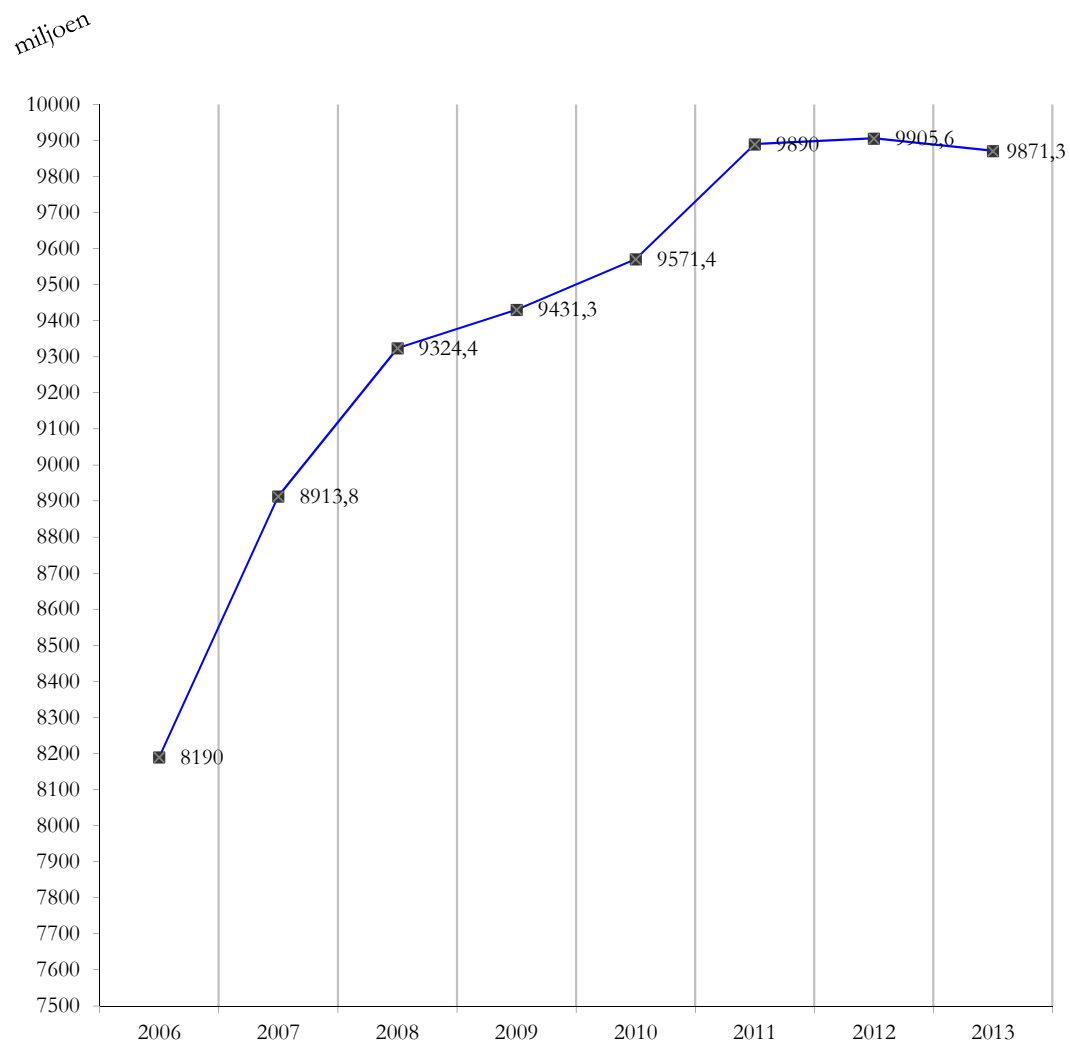
5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



NMBS nv.

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS-KM⁷

(nationaal, inclusief internationaal verkeer beheerd door NMBS-Mobility)



⁷ Reizigers-kilometers (rkm) - meeteenheid van het reizigersvervoer die overeenstemt met het vervoer van één reiziger over één kilometer. Het aantal reizigers-km wordt bekomen door voor elk vervoerbewijs het aantal vervoerde reizigers te vermenigvuldigen met de tariefafstanden die, naargelang het soort vervoerbewijs, overeenstemmen met werkelijke, geschatte, fictieve of forfaitaire afstanden (statistisch jaarboek van de NMBS-Groep).

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klanttevredenheid 2008-2013

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

Cijfers NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

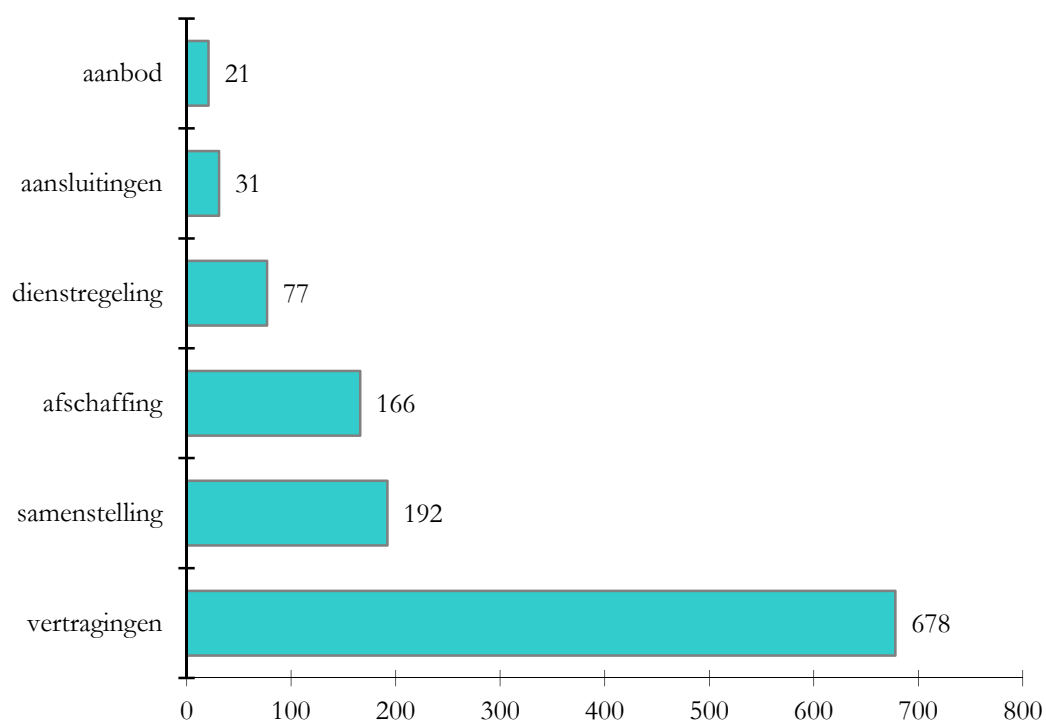
1. DE KLACHTEN PER CATEGORIE

1.1. TREINDIENST

Met 1.165 klachten of 44,3 % komt de groep ‘Treindienst’ op de eerste plaats. Het betreft hier klachten over:

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

Klachtenpakket per categorie



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

Er zijn 875 stiptheidgerelateerde klachten: 678 over vertragingen, 166 over geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen en 31 over aansluitingsperikelen. Alles samen vertegenwoordigt dat 75,1 % van de klachten over treindienst en 33,3 % van alle in 2013 behandelde dossiers.

Deze problemen komen ook in tweede orde aan bod in klachten waar bijvoorbeeld de nadruk ligt op gebrekkige of ontbrekende informatieverstrekking door verstoord treinverkeer (zie IKZ).

De vertragingen bereikten in 2013 een absoluut dieptepunt. Volgens de NMBS moet het nieuwe vervoersplan dat eind december 2014 ingaat, hierin verbetering brengen. We weten nu al dat één van de oplossingen erin bestaat om de reistijden te verlengen en ze zo, volgens de NMBS, in lijn te brengen met de realiteit. We zullen moeten afwachten hoe de treinreizigers deze aanpassingen zullen onthalen.

Globaal percentage afgeschafte treinen
met maximum 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt

Jaar	Stiptheid zonder neutralisatie ⁸	Stiptheid met neutralisatie ¹	Aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen	Stiptheid rekening houdend met aantal reizigers
2002	92,6%	95,2%	6.228 ⁹	
2003	92,6%	95,3%	6.807 ²	
2004	93,2%	95,7%	6.909 ²	
2005	91,9%	94,8%	8.426 ¹	
2006	90,3%	94,0%	8.801 ¹	
2007	89,2%	93,6%	15.849 ¹	
2008	90,2%	94,3%	14.288 ¹	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556 ¹	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%
2011	87,0%	91,9%	22.154	84,6 %
2012	87,2%	92%	18.969	85,8%
2013	85,6%	90,4%	20.580	83,20%

⁸ Infrabel nv.

⁹ Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.

³ Het hoge cijfer moet worden toegeschreven aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

Brand in Geraardsbergen

Op woensdag 6 februari 2013 brak er 's morgens vroeg een zware brand uit in het seinhuis van Geraardsbergen. De brand werd veroorzaakt door een defecte kabel van de bovenleiding die is losgekomen en waardoor er een kortsluiting in het seinhuis ontstond.

Het seinhuis van Geraardsbergen is een belangrijk knooppunt. Het bedient de treinverbindingen richting Ninove/Denderleeuw (lijn 90), richting Zottegem (lijn 122), richting Edingen (lijn 123) en richting Aat (lijn 90).

Door deze brand is er op 6 februari 2013 geen treinverkeer mogelijk op de hiervoor vernoemde lijnen en worden er vervangbussen ingelegd.

Vanaf 7 februari 2013 is er op de lijn Denderleeuw/Aat, door het intensieve werk van het technisch personeel, terug treinverkeer mogelijk.

Voor de lijnen richting Edingen en Zottegem dienen de reizigers te wachten tot begin maart 2013 om terug een trein te kunnen nemen. Tot dan zullen de reizigers doorverwezen worden naar de alternatieve treindienst en de vervangbussen.

De reizigers worden verzocht zich te informeren op de website van de NMBS over de dienstregeling van beide diensten.

Over dit incident behandelde de ombudsdienst 41 klachten. Het merendeel van deze klachten ging over de vervangbussen op de lijn Geraardsbergen/Edingen. De bussen reden niet volgens het voorziene schema, waren overbezet of wachtten niet op aansluiting in het station van Edingen op de trein van Brussel in vertraging.

Door de problemen die de reizigers ondervinden met de bussen nemen er meer en meer reizigers de auto tot het station van Edingen. De parking van Edingen die al drukbezocht werd, barstte dan uit zijn voegen. Door de verkeerd geparkeerde auto's dienen de buurtbewoners klacht in bij de politie. De gemeente Edingen heeft hierop een niet afgewerkte baan opgesteld voor de pendelaars als bijkomende parkeerplaatsen.

Als compensatie voor de hinder krijgen de reizigers die houder zijn van treinkaarten met één van de volgende stations als vertrek- en/of bestemmingsstation 2 Leisure Passes: Geraardsbergen, Lierde, Schendelbeke, Idegem, Zandbergen, Appelterre, Eichem, Viane-Moerbeke, Galmaarden, Tollembeek, Herne of Acren. Hierbij werd ook rekening gehouden met de alternatieven die de reizigers vanuit hun vertrekstation ter beschikking hadden.

Vanaf 4 maart 2013 zijn alle werken beëindigd en kunnen alle reizigers op de betrokken lijnen terug de trein nemen vanuit Geraardsbergen.

Ongeluk in Wetteren

In de nacht van zaterdag 4 mei 2013, omstreeks 02u00, ontspoorde een goederentrein die chemische stoffen vervoerde, tussen Schellebelle en Wetteren.

Hierdoor ondervindt het treinverkeer op de lijnen 50 (Gent-Aalst-Denderleeuw) en 53 (Gent-Dendermonde-Mechelen) een enorme hinder.

De NMBS-Groep voert vanaf maandag 6 mei 2013 een aangepaste dienstregeling toe waarbij er vervangbussen rijden op de lijn Gent-Sint-Pieters/Aalst en Gent-Sint-Pieters/Dendermonde. De stations Kwatrecht, Wetteren, Schellebelle, Serskamp, Lede en Erembodegem voor de lijn 50 worden niet door treinen bediend. Op de lijn 53 waar de verbinding Kortrijk/Leuven rijdt, wordt de dienstregeling aangepast. De trein Kortrijk rijdt tot Gent-Sint-Pieters en vanaf Dendermonde rijdt de trein verder naar Leuven. Voor de reizigers in de tussenliggende stations zijn er vervangbussen voorzien.

De NMBS-Groep volgt de situatie op de voet en past de dienstregeling aan in functie van de evolutie van de werken van Infrabel.

Het merendeel van de klachten over deze hinder gaat dan ook over de vraag om compensatie van de reizigers, over de vervangbussen die zich niet aan de vooropgestelde dienstregeling houden en over de bussen die onvoldoende plaats bieden aan het aantal wachtende reizigers.

Bij de vragen om compensatie deelt de NMBS-Groep mee dat het Directiecomité beslist heeft dat de reizigers met treinkaarten met één van de volgende stations als bestemmings- of vertrekstation recht hebben op de 2 Leisure Passes: Kwatrecht, Schellebelle, Wetteren, Wichelen, Schoonaarde, Oudegem, Serskamp of Lede. Hierbij werd ook rekening gehouden met de alternatieven die de reizigers vanuit hun vertrekstation ter beschikking hadden.

Afhankelijk van de vordering van de werken aan de sporen past de NMBS-Groep, gedurende 2 maanden, de dienstregeling aan. Vanaf 29 juni 2013 is er een versnelde hervatting van het treinverkeer.

Complete chaos op 12 maart 2013

Door een extreme winterprik op 12 maart 2013 is het treinverkeer zwaar gehinderd.

Ondanks de hevige sneeuwval opteert de NMBS-Groep ervoor, in tegenstelling tot haar collega's van de Franse en Nederlandse spoorwegen die massaal treinen afschaffen, om

het treinverkeer niet te beperken en dus zoveel mogelijk treinen te laten rijden. Op het terrein leidt dit echter tot een ware stilstand van het verkeer.

Treinen worden opgehouden en de stations Brussel-Zuid en Brussel-Noord worden niet meer bediend. Hierdoor zitten vele reizigers uren geblokkeerd in de trein.

De communicatie valt helemaal uit. De reizigers en het treinpersoneel alsook een groot deel van het stationspersoneel blijft in het ongewisse.

In de stations worden er geen aankondigingen gedaan en de aankondigingsborden blijven blanco.

De compensatieaanvragen voor langdurige vertragingen worden door de NMBS nv geweigerd wegens overmacht. De NMBS-Groep verwijst hiervoor naar artikel 34 van de toen geldende Vervoersvoorwaarden.

De Handhavingsinstantie voor de Verordening (EG) nr. 1371/2007 (hierna “NEB”) en de Europese Commissie zijn echter van mening dat artikel 16 van de verordening (EG) 1371/2007 altijd dient te worden toegepast, ook in buitengewone omstandigheden. Ook wordt de NMBS nv aangemaand om dringend maatregelen uit te werken om een correcte toepassing van de verordening voor alle reizigers te garanderen.

Gezien de schending van artikel 16 van de verordening (EG) 1371/2007 door de NMBS-Groep, wordt door de NEB van de NMBS nv verwacht dat ze haar klanten onmiddellijk en onverminderd vergoedt.

Ook het advies van de Advocaat Generaal van het Europees Hof van Justitie, naar aanleiding van een prejudiciële vraag van een Oostenrijkse rechtbank, is zeer duidelijk: overmacht is voor de spoorwegondernemingen geen reden om de hen via de verordening 1371/2007 opgelegde plicht tot vergoeding van de reiziger bij vertraging niet na te komen.

De NMBS-Groep wacht het overleg met de FOD Mobiliteit af om een definitief standpunt in te nemen in verband met compensatieaanvragen en belooft de ombudsman te informeren over het resultaat.

Tot op heden kreeg de ombudsman nog geen verdere informatie.

Na het verschijnen van het Arrest van 26 september 2013 van het Europees Hof, dat stelt dat een vervoersmaatschappij zich niet mag vrijstellen van haar verplichtingen tot vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs in geval van vertraging die te wijten is aan overmacht, vragen een aantal klanten om hun dossier te herbekijken.

Na tussenkomst van de ombudsman, die verwijst naar bovenstaand arrest, krijgen de klanten alsnog een compensatie voor het niet kunnen gebruiken van het vervoerbewijs dat geldig was op 12 maart 2013.

De NMBS-Groep neemt echter geen initiatief om al haar klanten die een compensatieaanvraag voor de hinder op 12 maart 2013 hebben ingediend, automatisch te compenseren.

Compensatie in geval van vertragingen

De stiptheid blijft een groot deel uitmaken van klachten van ontevreden reizigers. De vertragingen, gemiste aansluitingen en afschaffingen van treinen nemen het grootste deel (75,1%) van de klachten over de treindienst in beslag. Maar wie vertraging en afschaffing zegt, spreekt ook in sommige gevallen over compensatie.

In art. 17 van de Regelgeving 1371/2007¹⁰ stelt dat de reiziger in geval van vertraging recht heeft op compensatie. De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt bepaald:

- 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten;
- 50 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

De NMBS-Groep heeft haar Vervoersvoorwaarden op basis van deze regelgeving opgesteld. Deze worden gepubliceerd in februari.

In het kort, de NMBS geeft compensatie:

- van 100% voor reizigers met een vertraging van 60 minuten of meer;
- van 25% per vertraging voor minstens 20 vertragingen in 6 maanden, van meer dan 15 minuten;
- van 50% per vertraging voor minstens 10 vertragingen in 6 maanden, van meer dan 30 minuten.

Meer informatie kunnen bekomen worden op de website van de NMBS via volgende link: <http://www.belgianrail.be/nl/klantendienst/compensatie-bij-vertraging.aspx> of via brochures beschikbaar in het station.

Meerdere klachten ontving de ombudsdienst over aanvragen voor compensatie voor herhaaldelijke vertragingen. De reizigers bekritisieren, langs de ene kant, de vervelende kant van het invullen van het formulier en, langs de andere kant, de nieuwe manier van indienen van deze aanvraag via de website van de NMBS.

De moeilijkheid ligt in het feit dat het formulier nauwgezet moet worden ingevuld: er moeten tussen 11 en 15 kolommen worden ingevuld en sommige daarvan vergen een echt onderzoek. De klant moet deze gegevens gedurende een periode van 6 maanden bijhouden, wetende dat één fout betekent dat de aanvraag volledig afgewezen wordt. Het komt voor dat de afwijzing via een automatisch gegenereerde mail verstuurd wordt,

¹⁰ Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 over de rechten en verplichtingen van de reizigers in het treinverkeer

waarop geen enkele uitleg staat over de reden van afwijzing. De ontevredenheid en de frustratie bij de klanten wordt hierdoor verhoogd.

Het indienen van de compensatieaanvraag via de website heeft ook het aantal ontevreden klanten verhoogd: het versturen van het formulier online is minder snel omdat de klant opnieuw een hele reeks informatie dient in te vullen, die reeds vermeld is op de Excel-sheet. Bovendien laat de website het soms afweten en moet de klant zijn aanvraag verschillende keren indienen. Dit vertraagt niet enkel de behandelingstermijn, maar heeft ook onplezierige situaties tot gevolg (bijvoorbeeld: de compensatieaanvraag wordt geweigerd omdat de aanvraag ingediend is buiten de voorziene termijn).

Deze obstakels, gecombineerd met het feit dat veel mensen niet weten dat ze de compensatie gestort krijgen in de elektronische portefeuille gelinkt aan hun treinkaart of via Compensatiebonnen (abonnement parking, Go-Pass, Rail Pass, Treinkaart voor kinderen, ...) hebben er misschien toe geleid dat sommige reizigers afzien van hun recht op compensatie.

Daarbovenop komt nog dat sinds 1 mei 2014 de NMBS haar regelgeving over de compensatieaanvragen in een strikter kader toepast, waarbij ze een willekeur aan maatregelen invoert.

Zo kan de klant “op basis van de vaststelling van non-conformiteit” gedurende één jaar uitgesloten worden van de compensatieregeling voor herhaalde of stelselmatige vertragingen!

Sinds kort filtert de NMBS alle aanvragen voor compensatie die ze wantrouwt of die ze twijfelachtig vindt. Haar wantrouwen leidt tot een globale weigering van de aanvraag, wat op zijn beurt kan leiden tot klachten ingediend bij de ombudsdienst.

Aan de ene kant stellen we vast dat de NMBS - onder het motto “een ezel stoot zich geen twee keer aan dezelfde steen” - volledige aanvragen weigert wegens één enkele fout van de klant. Aan de andere kant, valt het ons op dat sommige reizigers een gave hebben om alomtegenwoordig te zijn op de meest uiteenlopende uren van de dag en dan bovendien met de pech om telkens op die treinen te zitten die vertraging hebben.

Al overdrijft de NMBS uit angst voor fraude, het valt niet te ontkennen dat sommige reizigers geen toonbeeld van eerlijkheid zijn bij het uitpluizen van de compensatieregeling.

Samenstelling van de treinen

Onder de rubriek Treindienst ontving de ombudsdienst 192 klachten over de samenstelling van de trein, dit is de tweede grootste categorie binnen deze rubriek

De klachten kunnen onderverdeeld worden in twee grote groepen, nl. één gerelateerd aan het eerste klasrijtuig en één gerelateerd aan de (over)bezetting van de trein.

De klachten gerelateerd aan de eerste klascoupé gaan over reizigers met een eerste klas vervoerbewijs die niet akkoord zijn dat de treinbegeleider het rijtuig declasséert. Hierbij wordt het eerste klasrijtuig opengesteld voor alle reizigers van eerste EN tweede klas. De treinbegeleider moet er hierbij wel voor zorgen dat de reizigers met een eerste klas vervoerbewijs steeds voorrang hebben op een zitplaats. In de praktijk verloopt het soms anders.

In verschillende klachten reageren de reizigers op het feit dat er aan de trein geen eerste klascoupé is, de trein bestaat enkel en alleen uit tweedeklasrijtuigen. De reizigers zijn misnoegd over het feit dat ze betaald hebben voor eerste klas en in tweede klas moeten reizen. Ze betalen een meerprijs om een verhoogd comfort te krijgen en dat is wat de NMBS-Groep hen op die dag niet biedt. In die gevallen betaalt de NMBS-Groep steeds het prijsverschil eerste/tweede klas aan de klant terug.

Het overgrote deel van die 192 klachten vallen onder de groep (over)bezetting. Vooral klachten over het feit dat de reiziger geen plaats vindt in 2^{de} klas en dat de gangen overvol staan, kortom dat de voorziene samenstelling van de trein niet voldoet aan het aantal reizigers.

In de meeste gevallen gaat het om een tijdelijke overbezetting van de trein. Dit kan zijn omdat een vorige trein in vertraging was of afgeschaft werd. Sommige klachten gingen over dagelijkse overbezettingen van de trein en hier werd door de NMBS-Groep, waar mogelijk, ingegrepen door bijkomend materieel te voorzien. Hierbij wordt wel steeds rekening gehouden met verschillende factoren waaronder het maximum aantal rijtuigen (12) die aan een trein mogen hangen, de lengte van de perrons

Daarnaast zijn er ook de klachten over de tijdelijk verminderde samenstellingen van de treinen, waarbij het materieel ofwel in onderhoud/reparatie is, ofwel (tijdelijk) ingezet wordt om een andere trein te versterken.

P 7801

Meerdere reizigers klagen begin 2013 over het feit dat de trein P 7801 niet meer zal stoppen in Quévy, Genly en Frameries.

In het begin gaf de NMBS-Groep een algemeen antwoord over vertragingen en afschaffingen van treinen. Op aandringen van de ombudsdienst geeft de NMBS-Groep een vollediger antwoord en ze verontschuldigt zich bij de reizigers.

De P-trein werd 5 keer volledig afgeschaft in een periode van 31 werkdagen (periode van 7 januari 2013 tot en met 28 februari 2013): 3 keer door defecten aan het materieel, 1 keer omdat de treinbestuurder ziek was en 1 keer wegens een fout van de treinbegeleider. Diezelfde trein werd 12 keer gedeeltelijk afgeschaft tussen Quévy en Bergen.

Het materieel dat gebruikt wordt is omkeerbaar, vooraan een stuurrijtuig en achteraan de locomotief. Doordat het stuurrijtuig regelmatig defect was, was het onmogelijk om het treinstel zonder meer om te keren.

Opdat de trein opnieuw zou kunnen vertrekken in de andere richting na aankomst in Quévy, moest de locomotief losgekoppeld worden om aan de voorkant van de trein geplaatst te worden. Deze handeling vraagt niet enkel de aanwezigheid van personeel in het station, maar neemt ook extra tijd in beslag. De NMBS-Groep heeft aan haar medewerkers op het terrein gevraagd om alles in het werk te stellen om dit soort ongemakken in de toekomst te vermijden.

De reizigers die een klacht ingediend hebben bij de ombudsdienst waren tevreden met deze uitleg.

ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2011/4756 De klant heeft op 16 september 2011 tijdens zijn reis Brussel-Zuid/Schiphol (Thalys) vertraging ondervonden en verloor daardoor de aansluiting met de rechtstreekse aansluitende trein naar Bad Bentheim (D). De klant is met twee uur vertraging aangekomen in Bad Bentheim (D), zijn eindbestemming.

De Thalys-Klantendienst informeert de klant over de ondervonden hinder op 16 september 2011 en verontschuldigt zich.

Volgens haar compensatieregeling heeft de klant geen recht op compensatie voor de ondervonden hinder met de Thalys-trein, omdat de vertraging minder was dan 30 minuten bij aankomst in Schiphol.

De Thalys-Klantendienst is niet bereid enige compensatie aan te bieden voor de vertraging die de klant ondervond op het verdere traject. Ze voert als argument aan dat de beide tickets niet samen werden aangekocht.

De ombudsdienst vraagt de dossierhistoriek van de reservatie op. Daaruit blijkt dat de klant het volledige dossier bij Telesales aangemaakt en betaald heeft op 10 juli 2011.

Volgens de klant merkt hij bij afhaling van de tickets in het station van Geraardsbergen vastgesteld dat er een verkeerde bestemming werd afgeleverd (Bad Bentheim in Nederland). De klant wisselt op 18 augustus 2011 zijn eerder aangekocht vervoerbewijs om. De originele vervoerbewijzen, gereserveerd op 10 juli 2011, werden in het station van Geraardsbergen ingehouden.

De NMBS-Groep bevestigt de ombudsdienst op die manier dat de klant origineel het traject Schiphol/Bad Bentheim (D) heeft geboekt, samen met zijn Thalys-ticket.

De ombudsdienst verwijst naar de Verordening 1371/2007 - Artikel 3 Definities waarin duidelijk staat: (10) „rechtstreeks vervoerbewijs”: een vervoerbewijs of vervoerbewijzen die een vervoerovereenkomst vertegenwoordigen die is gesloten met het oog op het verrichten van opeenvolgende spoorwegdiensten die door één of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd.

De klant heeft bij de NMBS-Groep een reis van Brussel-Zuid naar Bad-Bentheim (D) aangekocht en heeft bij aankomst op zijn eindbestemming twee uur vertraging ondervonden.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep compenseert de klant voor de hinder op zijn volledige traject Brussel-Zuid/Bad-Bentheim.* De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat de stelling van de ombudsman over het 'rechtstreeks vervoerbewijs' niet relevant is.

De NMBS-Groep verwijst naar de verordening 1371/2007 hoofdstuk IV waarin geen onderscheid wordt gemaakt tussen rechtstreekse en andere vervoerbewijzen. Er wordt wel duidelijk vermeld in artikel 17 dat 'de schadevergoeding voor vertraging berekend

wordt in verhouding tot de prijs die de reiziger effectief betaalde voor de verhoogde dienst'.

De verhoogde dienst is in dit geval Thalys en deze had minder dan 30 minuten vertraging. Onvoldoende om recht te geven op compensatie.

De ombudsman reageert door te melden dat de Thalys-Klantendienst steeds geweigerd heeft om de klant compensatie te geven met als reden dat de klant twee biljetten heeft aangekocht op twee verschillende data. Had de klant deze op dezelfde dag aangekocht dan had de klant recht op compensatie.

Thalys-Klantendienst verwijst zelfs naar de Algemene Vervoersvoorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR), die contractueel aanvaard worden door de reizigers bij een treinreis. Deze scheppen meer duidelijkheid.

Zij voorziet in artikel 3.4 'Eén vervoerbewijs houdt één vervoersovereenkomst in, met uitzondering van de gevallen die hieronder in punten 3.5 en 3.6 zijn beschreven. In principe vormt één vervoerbewijs dus één vervoersovereenkomst. Meerdere vervoersbewijzen vormen dus in principe meerdere vervoersovereenkomsten.

Artikel 3.5 vermeldt de uitzonderingen: '... meerdere vervoerbewijzen worden als één vervoersovereenkomst beschouwd indien ze op hetzelfde tijdstip en plaats zijn uitgegeven voor dezelfde reisweg en indien ze a) zijn samengevoegd in een speciaal hiervoor bestemde hoes of map, of b) blijvend aan elkaar zijn geniet, of c) op alfanumerieke wijzen naar elkaar verwijzen, of d) slechts één totaal tarief bevatten, of e) op een andere wijze met elkaar verband houden overeenkomstig de speciale vervoersvoorwaarden.

Zo vormen meerdere vervoerbewijzen slechts één vervoersovereenkomst indien aan 2 cumulatieve voorwaarden is voldaan: ze dienen op hetzelfde tijdstip en plaats te zijn uitgegeven voor dezelfde reisweg en de vervoerbewijzen dienen blijvend samengevoegd of gerelateerd te zijn op de hierboven omschreven wijze.

De ombudsdienst herhaalt de argumenten gebruikt in het compromisvoorstel en eindigt met het argument dat bij aankoop van zijn vervoerbewijzen, alle vervoerbewijzen samen werden afgegeven in een mapje aan de klant, samen met zijn betaalbewijs.

Het lijkt de ombudsdienst dat de klant aan alle voorwaarden voldoet om compensatie te ontvangen voor zijn volledige reis Brussel-Zuid/Bad-Bentheim (D).

Het is spijtig te moeten vaststellen dat de NMBS-Groep het dossier overneemt van de Thalys-Klantendienst en blijkbaar niet de moeite neemt om eerst het dossier grondig te lezen. Vervolgens wijst de NMBS-Groep het compromisvoorstel af zonder gegronde argumentatie van alle punten. Zij verontschuldigt zich zelfs niet voor de fout bij de boeking van de reis Brussel/Bad-Bentheim (D).

Het volgende advies wordt uitgebracht: *'De NMBS-Groep compenseert de klant voor de hinder op zijn volledige traject Brussel-Zuid/Bad-Bentheim (D) volgens de geldende Vervoersvoorwaarden.'*

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de vergoeding beperkt wordt tot de treindienst in vertraging en niet over het volledig aangekochte traject. Het advies wordt afgewezen.

2012/0100 + 2012/3795 + 2012/3836 + 2012/3868 + 2012/3903 + 2012/3923
2012/3927 + 2012/3932 + 2012/3941 + 2012/3950 + 2012/3952 + 2012/3961
2012/3963 + 2012/3971 + 2012/3972 + 2012/3973 + 2012/3976 + 2012/3993
2012/4003 + 2012/4016 + 2012/4019 + 2012/4021 + 2012/4023 + 2012/4032
2012/4035 + 2012/4037 + 2012/4040 + 2012/4042 + 2012/4043 + 2012/4045
2012/4046 + 2012/4047 + 2012/4050 + 2012/4058 + 2012/4059 + 2012/4062
2012/4065 + 2012/4068 + 2012/4072 + 2012/4074 + 2012/4076 + 2012/4092
2012/4093 + 2012/4096 + 2012/4103 + 2012/4116 + 2012/4143 + 2012/4158
2012/4163 + 2012/4315 + 2012/4345 + 2012/4362 + 2012/4392 + 2012/4395
2012/4436 + 2012/4438 + 2012/4488 + 2012/4653 + 2012/4710 + 2012/4788
2012/4826 + 2012/4827 + 2012/4828 + 2012/4835 + 2012/4838 + 2012/4845
2012/4849 + 2012/4856 + 2012/4861 + 2012/4862 + 2012/4865 + 2012/4868
2012/4870 + 2012/4872 + 2012/4873 + 2012/4874 + 2012/4880 + 2012/4882
2012/4894 + 2012/4896 + 2012/4897 + 2012/4899 + 2012/4900 + 2012/4904
2012/4906 + 2012/4914 + 2012/4916 + 2012/4918 + 2012/4926 + 2012/4928
2012/4932 + 2012/4935 + 2012/4941 + 2012/4943 + 2012/4946 + 2012/4955
2012/5056 + 2012/5157 + 2012/5187 + 2012/5403 + 2012/5417 + 2012/5498

Door algemene stakingsacties op 22 december 2011, 3 oktober 2012, 29-30 oktober 2012 en 14 november 2012 is er geen treinverkeer.

Klanten die hun Treinkaart niet kunnen gebruiken, vragen een Sorry Pass of de gratis verlenging van de validering van hun Treinkaart met één dag.

Deze problematiek kwam al aan bod in onze jaarverslagen 2010, 2011 en 2012.

De NMBS-Groep blijft onze adviezen afwijzen:

- een staking is geen vrije keuze van de NMBS-Groep;
- voor de NMBS-Groep is 'billijkheid' het aannemen van een rechtlijnige houding tegenover alle klanten. Daarom wordt beslist om geen compensatie aan te bieden;
- staking is een geval van overmacht.

Wordt vervolgd...

2012/1751 – 2012/3787 De klant heeft vertraging ondervonden tijdens de rit naar Brussel-Zuid. Hierdoor heeft de klant de aansluiting gemist met de hogesnelheidstrein. De klant heeft zonder bijkomende kosten een volgende trein mogen nemen, maar is hierdoor meer dan twee uur later op de bestemming aangekomen.

De NMBS-klantendienst Mobility (binnenverkeer) informeert de klant over de hinder met de trein naar Brussel en verontschuldigt zich. Ze is echter niet bereid een compensatie te geven voor de vertraging bij aankomst in Brussel-Zuid.

De klant heeft zich gehouden aan de dienstregeling, opgegeven op de site NMBS-Europe (internationaal verkeer), voor een reis naar Frankrijk.

De klant heeft wegens vertraging van de binnenlandse trein een vertraging van meer dan 2 uur bij aankomst op zijn bestemming. Het blijft een open vraag waarom de klant niet wordt gecompenseerd volgens de geldende compensatieregeling (Regelgeving 1371/2007: Art 16 en 17). De klant heeft, volgens Regelgeving 1371/2007 Art 16 en 17, recht op compensatie voor de vertraging bij aankomst op zijn eindbestemming vermeld op zijn vervoerbewijs. De klant heeft een vervoerbewijs geldig uit elk Belgisch station naar zijn buitenlandse bestemming. Wat aanzien wordt als een internationale treinreis met één vervoerbewijs voor het volledige traject.

De ombudsman stelt hierop het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep compenseert de klant volgens de Regelgeving 1371/2007 voor zijn vertraging op 4 april 2012.'*

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af. Meer zelfs, het compromisvoorstel wordt door de ombudsdienst naar de bevoegde dienst verzonden, namelijk NMBS-Europe, omdat het om een internationaal vervoerbewijs en traject gaat. Volgens NMBS-Europe is het niet haar bevoegdheid om in dit dossier te antwoorden op het compromisvoorstel, het wordt dus verworpen. NMBS-Mobility beheert het dossier.

Volgens beiden gaat het over een vertraging van een binnenlandse trein en niet over het volledige (internationale) traject zoals vermeld op het biljet van de klant.

De NMBS-Groep interpreteert de Europese Verordening 1371/2007 art 17 anders dan de dienst ombudsman.

De NMBS-Groep wijst het compromis af door intern de bevoegdheden door te schuiven.

Omdat de interpretatie van de NMBS-Groep volgens de ombudsman niet correct is, wordt gevraagd aan de FOD Mobiliteit en Vervoer - Handhavinginstantie voor Verordening (EG) nr 1371/2007 (NEB) of de handelwijze van NMBS nv te verzoenen valt met de Verordening 1371/2007.

Het advies van de NEB luidt als volgt:

‘Overweging 13 van de Verordening bepaalt dat betere rechten inzake vergoeding en bijstand in het geval van vertraging, gemiste aansluiting of uitval van een dienst moeten leiden tot krachtiger stimulansen voor de treinreizigersmarkt, ten voordele van de reizigers.

Artikel 16 bepaalt dat de reizigers onmiddellijk de keuze moeten krijgen tussen terugbetaling of voortzetting van de reis van zodra redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming meer dan 60 minuten zal bedragen.

Wanneer de reiziger in overeenstemming met artikel 16.b) of 16.c) kiest voor een voortzetting van de reis heeft hij , volgend uit artikel 17, het recht om een vergoeding aan te vragen voor de opgelopen vertraging.

De instantie is het uitdrukkelijk eens met het standpunt van de ombudsman, wanneer hij stelt dat de NMBS-Groep wel degelijk compensatie verschuldigd is aan deze reizigers.'

De ombudsman verzoekt de NMBS-Groep dan ook nogmaals om deze Europese Regelgeving toe te passen en de reizigers conform Verordening 1371/2007 te compenseren.

De NMBS-Groep laat weten: *'Ik heb voor dit concreet geval geen advies ontvangen, en kan er daarom ook geen commentaar op geven. Het is me trouwens niet bekend dat de NEB de opdracht heeft adviezen aan derden (reizigers, ombudsman of andere tussenpersonen) te geven. De NEB controleert of de NMBS verordening 1371/2007 naleeft. Zoals gezegd hebben wij niets van de NEB gehoord omtrent dit dossier.'*

De NMBS-Groep blijft dus bij haar eerdere beslissing, zonder zich te informeren bij het NEB.

De ombudsman stelt het volgende advies voor: *'De NMBS-Groep compenseert de klant volgens de Regelgeving 1371/2007 voor zijn vertraging op zijn eindbestemming van 4 april 2012.'*

De NMBS-Groep wijst beide adviezen af en blijft bij haar standpunt dat de compensatie enkel maar berekend wordt op de trein in vertraging, hier de trein naar Brussel-Zuid.

De ombudsman is het met de argumentatie van de NMBS-Groep niet eens. En informeert de klant dat het opportuun kan zijn om de originele klacht te bezorgen bij de Handhavinginstantie FOD Mobiliteit en Vervoer - Dienst Reglementering Spoor.

2012/2328 Op 25 mei 2012 wenst de klant de trein IR 4205 te nemen van Brussel-Zuid naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. Doordat er geen treinbestuurder aanwezig is, wordt de trein afgeschaft. De klant neemt de volgende trein (3504) en deze staat gedurende lange tijd stil, net na het voorbijrijden van het station van Schaarbeek. Wegens een probleem met een wissel wordt de trein afgeschaft. De klant stapt over op de trein 4206, maar komt te laat in de luchthaven aan om zijn vlucht te halen. De klant heeft voor zijn omboeking naar een volgende vlucht een bijkomende kost van 270 euro moeten betalen.

De NMBS-Groep stelt dat de klant onvoldoende voorzorgsmaatregelen heeft genomen door onder andere geen annulatieverzekering te nemen.

In zijn compromisvoorstel merkt de ombudsman op dat de klant als voorzorg had voorzien om 90 minuten voor zijn voorziene vertrek van zijn vlucht aan te komen met de trein IR 4205. Voldoende tijd dus. De klant kan hier geen enkele onvoorzichtigheid worden aangemeten. Zelfs indien de klant een annulatieverzekering zou gehad hebben, dan nog zou hij hetzelfde probleem hebben. Geen enkele verzekering in België dekt het risico in geval van vertraging van een trein.

Het opeenvolgen van de feiten kunnen ten laste van de NMBS-Groep gelegd worden.

Hier een kort overzicht:

- de trein 4205 wordt afgeschaft, de reiziger neemt de volgende trein 3504 om 5u30. Om 5u44 stopt deze trein net voorbij het station van Schaarbeek. Om 5u58 wordt de beslissing bij de NMBS-Groep genomen om deze trein af te schaffen en pas na 6u14 mogen de reizigers de trein verlaten in het station van Schaarbeek. In totaal zijn de reizigers méér dan een uur opgehouden, te lang om te spreken van een optimaal reactievermogen van de NMBS-Groep;
- de NMBS-Groep had de reizigers, om toe te laten met minder vertraging in de luchthaven aan te komen, veel vroeger de toestemming moeten geven om de trein 4504 te verlaten in Schaarbeek en had de trein 504 of de trein 3704 een uitzonderlijke stop moeten doen in Schaarbeek;
- de NMBS-Groep heeft geen enkele stap of maatregel genomen om de reizigers te informeren over de mogelijkheid om hun reis verder te zetten via een ander transportmiddel (taxi, Airport Line van de MIVB,...) bij de afschaffing van de trein 4205. Dit kan men verwachten van een klantvriendelijk bedrijf dat zijn klanten vooropstelt;
- de trein 4205 werd afgeschaft omdat de treinbestuurder niet aanwezig was (!)... Volgens de informatie die de ombudsdienst bekomen heeft werd de afwezigheid van de bediende pas om 4u20 opgemerkt, m.a.w. 70 minuten nadat zijn dienst begon (3u10). Die 70 minuten zijn in dit geval van groot belang, want deze volstaan om iemand ter vervanging op te roepen.... Feit is dat men zijn afwezigheid vroeger had moeten opmerken....

De NMBS-Groep wordt hierbij verzocht de klant een commerciële geste voor te stellen voor de door de klant geleden schade. De NMBS-Groep wijst de vraag af op basis van de Vervoersvoorwaarden, die stellen dat de maatschappij geen compensatie geeft voor vervoerbewijzen die zij niet uitgegeven heeft.

In zijn advies blijft de ombudsman hameren op de nalatigheid die de NMBS-Groep ten toon gespreid heeft: er bestaat geen systeem ter controle dat bevestigt dat de treinbestuurders hun dienst aanvangen, dit heeft wel geleid tot grote gevolgen voor de klant.

Uiteindelijk is de NMBS-Groep bereid om de klant het bedrag van 80 euro terug te betalen. Dit komt overeen met het bedrag van een taxirit Brussel/Luchthaven die zij bij de afschaffing van de trein 4205 de reizigers had kunnen/moeten voorstellen.

2012/4224 – 2013/0316 Op de avond van 3 oktober 2012 (stakingsdag) landen de klanten in Brussel-Nationaal-Luchthaven. Na 22 uur - einde van de staking – herstart het treinverkeer niet en moet de klant een taxi naar huis nemen. De klant vraagt de terugbetaling van die kosten.

In eerste instantie, weigert de NMBS-Groep een standpunt in te nemen over de grond van dit dossier en ze weigert te erkennen dat de klanten een contract hebben afgesloten. Omdat de treinen niet reden, hebben ze geen biljet aangekocht. De ombudsman legt uit dat verschillende reglementeringen herkennen dat de afwezigheid van een vervoerbewijs in se niet betekent dat er geen vervoerscontract is. De NMBS-Groep laat de reizigers trouwens onder andere de mogelijkheid om het vervoerbewijs in de trein aan te kopen.

Op de klachten van de klanten, antwoordt de NMBS-Groep uiteindelijk dat de staking een vorm van overmacht is. De staking werd minstens 8 dagen op voorhand aangekondigd. De compensatieregeling is hier dan niet op van toepassing. De bijkomend gemaakte kosten, voortkomend uit het oproepen van een taxi, maken geen deel uit van een terugbetaling.

De ombudsdienst wijst de NMBS-Groep erop dat noch de verordening 1371/2007, noch de Europese Commissie stakingsdagen erkent als overmacht.

De reizigers hebben een vertraging van méér dan 60 minuten ondervonden. Artikel 18 van de verordening 1371/2007 (art. 35 en 36 van de Vervoersvoorwaarden) zouden moeten zijn toegepast, wat niet het geval was. De reizigers zijn geen maaltijd, geen verfrissingen, geen overnachting en geen alternatief transport aangeboden. Bij het uitblijven van dit voorstel van de NMBS-Groep, hebben de reizigers zelf voor het alternatief transport naar huis gezorgd.

Het compromisvoorstel werd verworpen door de NMBS-Groep, alsook het advies met inhoudelijk dezelfde argumenten.

2012/5086 Door de vertraging van de trein IC 2018 mist de klant in Antwerpen-Berchem zijn aansluiting met de trein Ir 3220, waardoor hij zijn bestemming bereikt met een vertraging van meer dan 60 minuten.

De NMBS-Groep geeft de klant geen compensatie omdat de klant zijn vervoerbewijs twee maanden na de reisdatum overmaakte.

Twee weken na ontvangst van de klacht meldt de NMBS-Groep aan de klant dat hij recht heeft op een compensatie voor langdurige vertraging. De NMBS-Groep verzoekt de klant om online een compensatieaanvraag in te dienen.

Omdat:

- de NMBS-Groep de klant heeft gemeld dat hij recht heeft op een compensatie voor langdurige vertraging;
- de klant heeft uitgevoerd wat de NMBS-Groep hem heeft opgedragen;

stelt de ombudsman als compromis voor dat de NMBS-Groep de klant alsnog de beloofde compensatie voor een langdurige vertraging toekent.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat de klant zijn compensatieaanvraag niet heeft ingediend binnen de vijftien dagen en zijn vervoerbewijs twee maanden na reisdatum heeft overgemaakt

Door de vertraging van de trein IC 2018 mist de klant in Antwerpen-Berchem zijn aansluiting met de trein Ir 3220.

Bij aankomst in Antwerpen-Berchem meldt de klant de vertraging aan het loket en de loketbediende overhandigt de klant een contactformulier (C280) in plaats van een compensatieformulier (C283/N).

Daar de klant zich onmiddellijk heeft aangeboden aan het loket, heeft hij zich gehouden aan de vooropgestelde termijn. Het feit dat de loketbediende de klant op het verkeerde been zet door hem een foutief formulier te overhandigen, heeft verstrekken gevolgen waarvoor de klant echter geen enkele verantwoordelijkheid draagt.

Men mag ook niet uit het oog verliezen dat de klant meer dan zestig minuten vertraging heeft opgelopen. De NMBS-Groep ontkent dit niet. Ze heeft de klant zelfs gemeld dat hij recht heeft op compensatie.

Gelet op wat voorafgaat wordt, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, het volgende advies (*) uitgebracht.

'De NMBS-Groep kent de klant de beloofde compensatie voor langdurige vertraging toe.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet.

2012/5680 Op 19 november 2012 wil de klant de trein van Ottignies naar Luik nemen om naar een sollicitatiegesprek te gaan. Ze voorziet om trein 2408 te nemen, maar deze wordt geannuleerd ten gevolge een personenongeval.

Omdat de klant niet meer op tijd zal zijn voor haar afspraak, is er geen reden meer om de volgende trein te nemen. De klant annuleert haar volledige reis.

De dag van de feiten stuurt de klant een vraag tot terugbetaling van 28,80 euro aan de NMBS-Groep. Dit bedrag komt overeen met haar niet gebruikte heen- en terugbiljet Louvain-la-Neuve/Luik aan 27 euro en haar bijkomend aangekocht biljet Ottignies/Louvain-la-Neuve aan 1,80 euro. Dit biljet diende de klant aan te kopen om terug thuis te geraken.

Van de NMBS-Groep ontvangt de klant op 6 december 2012 een compensatie van 15,30 euro. De prijs van haar heenreis en het bijkomend aangekochte biljet.

Ontevreden over dit antwoord, contacteert de klant de ombudsdienst.

In zijn compromis stelt de ombudsman dat de afschaffing van de trein 2408 geen geval van overmacht is. De vraag van de klant moet niet aanzien worden als een vraag om compensatie, maar aanzien worden als een aanvraag tot terugbetaling van de niet gebruikte heen- en terugreis.

De NMBS-Groep vraagt aan de klant welke trein ze voorzien had voor de terugreis. Indien die trein meer dan 60 minuten vertraging zou gehad hebben, zou het biljet terugbetaald worden. Anders niet.

De ombudsman stelt een advies op. Als vooropgesteld plan had de klant voorzien om trein 2408 te nemen, om op tijd te zijn op haar afspraak. Doordat de heenreis niet is doorgegaan, heeft de klant geen trein voorzien om terug te keren. De ombudsman herhaalt dat het hier om een aanvraag tot terugbetaling gaat van niet gebruikte vervoerbewijzen en niet om een vraag tot compensatie bij vertraging.

De NMBS-Groep houdt vast aan haar argumenten en verwerpt het advies.

De ombudsman is niet akkoord met de afwijzing van de NMBS-Groep, die dit dossier steeds als een compensatiedossier aanziet en geen afdoend antwoord geeft op de argumenten in het advies.

De NMBS-Groep herziet zijn mening en de klant wordt het resterende bedrag van 11,70 euro terugbetaald. De prijs van de terugreis, verminderd met het bijkomend aangekochte biljet Ottignies/Louvain-la-Neuve.

2012/5690 De klant neemt de trein van Sint Niklaas naar Oostende. Zij reist samen met haar kleinkind in eerste klasse, maar dient door plaatsgebrek op de grond te zitten. Na navraag bij enkele aanwezige reizigers blijkt dat veel zitplaatsen bezet zijn door reizigers met een tweedeklasvervoerbewijs. Er is echter niemand bereid plaats te bieden aan een oma en haar kleinkind. De klant is misnoegd omdat de controlebediende niet langskwam en ingreep.

De NMBS-Groep reageert simpelweg met de melding dat zij geen zitplaats kan garanderen. Zij is niet bereid om een vergoeding en/of compensatie aan te bieden. Zij gaat niet in op de ontoereikende capaciteit van de trein, noch op het feit dat de controlebediende geen controle deed in de betrokken trein en op die manier reizigers met een tweedeklasvervoerbewijs in eerste klasse ongemoeid liet.

De eerste reactie van de NMBS-Groep op het feit dat er veel reizigers met een tweedeklasticket plaats genomen hadden in eerste klasse is als volgt: *'Heeft mevrouw zelf deze controle uitgevoerd?' (brief 6 februari 2013)'*.

Wanneer de ombudsdienst de onderzoeksresultaten of de verklaring van de betrokken controlebediende opvraagt, luidt de reactie als volgt: *'Het is inderdaad niet onmogelijk dat reizigers met een 2de klas biljet plaats genomen hebben in 1ste klasse. De controle is niet gebeurd door de treinbegeleider, wellicht door een overbezetting in de trein. (brief 18 maart 2013)'*.

Toch blijft het standpunt van de NMBS-Groep in verband met het toekennen van een commerciële geste hetzelfde. De klant krijgt geen Geschenkbiljet en/of compensatie voor de hinder die zij ondervond.

Het antwoord van de NMBS-Groep van 6 februari 2013 is vrij spottend: *'Heeft mevrouw zelf deze controle uitgevoerd?'* Wanneer in de brief van 18 maart 2013 wordt toegegeven dat de

mogelijkheid dat reizigers met een tweedeklasvervoerbewijs plaats genomen hadden in eerste klasse, maar dat er geen controle was: *'wellicht door overbezetting'*; dan blijkt deze vraag nog pijnlijker.

De twee antwoorden staan haaks op elkaar. De NMBS-Groep geeft toe dat er een probleem was met de capaciteit van deze trein.

Dit is een nieuw element in het dossier. Het zou de NMBS-Groep de gelegenheid kunnen geven om een compensatie aan te bieden aan een oudere dame die een 1steklasbiljet aankocht maar zich verplicht zag op de grond te gaan zitten met haar kleinkind.

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om door dit nieuwe argument de klant een Geschenkbiljet en/of compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af. Zij meldt dat er geen nieuwe elementen werden aangebracht.

De ombudsdienst wijst de NMBS-Groep er in een adviesvoorstel op dat zij in eerste instantie de klacht van de klant weglachte om vervolgens toe te geven dat er wellicht geen controle was door overbezetting van de trein. Dit toont toch aan dat de opmerkingen van de klant niet overdreven of met de haren getrokken waren.

Het is alleszins wél een nieuw argument. Het antwoord dat de NMBS-Groep in eerste instantie gaf, wordt bij het melden van de onderzoeksresultaten verworpen.

De ombudsdienst herhaalt in een adviesvoorstel het verzoek om de klant een Geschenkbiljet en/of Geschenkbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep beslist om geen Geschenkbiljet aan te bieden, maar is wel bereid om het verschil tussen eerste en tweede klasse terug te betalen. De klant ontvangt 7,80 euro op haar rekeningnummer.

2013/0144 De klant koopt op 2 oktober 2012 om 21u02, twee enkele reizen tweede klas van Brussel-Nationaal-Luchthaven naar Bergen. Wegens staking rijdt de trein niet verder dan Brussel-Zuid.

De klant is hierdoor verplicht een taxi te nemen voor zijn verdere traject naar Bergen.

Aan de NMBS-Groep vraagt de klant de terugbetaling van zijn vervoerbewijzen (31,80 euro), maar ook de kosten van de taxi (225 euro).

De NMBS-Groep verwerpt de vraag van de klant onder het mom dat 'de staking van het personeel een onoverkomelijk obstakel vormt in haar verplichtingen als vervoerder (...)'.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de reiziger, door de aankoop van zijn vervoerbewijs, voor een vastgelegd traject op die datum betaald heeft. De enige trein die de reiziger op dat moment op zijn bestemming kon brengen was de trein van 21u36, met aankomst in Bergen om 22u53.

Door de staking heeft de klant niet kunnen genieten van de vooraf aangekochte dienst en de NMBS-Groep bood hiervoor geen enkele tegenprestatie in ruil.

De reiziger werd op het moment van de aankoop zelfs niet op de hoogte gebracht van de staking die begon om 22u.

Dit is onaanvaardbaar en totaal klantonvriendelijk.

De Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer meldt in haar schrijven van 12 februari 2013, dat de Handhavinginstantie voor verordening (EG) nr. 1371/2007 (hierna 'NEB') en de Europese Commissie van mening zijn dat artikel 16 van de verordening (EG) 1371/2007 altijd dient te worden toegepast, ook in buitengewone omstandigheden. Ook wordt de NMBS-Groep aangemaand om dringend maatregelen uit te werken om een correcte toepassing van de verordening voor alle reizigers te garanderen. De klant had in dit geval de keuze moeten krijgen tussen:

- a) terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, onder de voorwaarden waarop het is betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van hun reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de reis niet langer aan enige bedoeling beantwoordt in verband met het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid. De terugbetaling geschiedt onder dezelfde voorwaarden als de betaling van schadevergoeding bedoeld in artikel 17; of
- b) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid; of
- c) voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden, naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt;

EN

- de assistentie voorzien in artikel 18 van verordening nr. 1371/2007 (maaltijden en verfrissingen; hotel- of ander verblijf...).

De NMBS-Groep wordt, met inachtneming van artikel 16 van verordening nr. 1371/2007, uitgenodigd het niet gebruikte gedeelte van het biljet (Brussel naar Bergen), alsook de kosten van de taxi (225 euro) terug te betalen.

Het voorstel wordt verworpen, de NMBS-Groep gaat zelfs zover om te melden dat de klant onvoldoende voorzorgsmaatregelen genomen heeft.

Het advies wordt om dezelfde reden verworpen.

2013/2196 De echtgenote van de klant vroeg compensatie (of terugbetaling van haar biljet) voor de hinder die zij op 12 maart 2013 ondervond.

De NMBS-Groep beroept zich op '*overmacht*' en wijst de vraag af. De klant neemt daarmee geen genoegen.

Voorgeschiedenis:

In het kader van andere gelijkaardige dossiers heeft de ombudsman er in een compromisvoorstel op gewezen dat door de Advocaat-Generaal van het Europese Hof van Justitie in een advies (dat werd uitgebracht naar aanleiding van een prejudiciële vraag van een Oostenrijkse rechtbank) zeer duidelijk is: overmacht is voor de spoorwegondernemingen geen reden om de hen via de verordening 1371/2007 opgelegde plicht tot vergoeding van de reiziger bij vertraging niet na te komen.

De ombudsman stelde voor om de bij langdurige vertraging voorziene compensatie toe te kennen.

Ons voorstel werd afgewezen: in afwachting van de uitspraak van het Europese Hof van Justitie handhaaft de NMBS-Groep haar eerder ingenomen standpunt. Indien nodig zal zij, na uitspraak door het Hof, de vervoersvoorwaarden aanpassen.

In zijn compromisvoorstel voor dit specifieke dossier wijst de ombudsman vervolgens op het arrest van het Europees Hof van Justitie van 26 september 2013 waarin wordt gesteld dat overmacht geen reden is om de reiziger een compensatie bij treinvertraging te onthouden.

De desbetreffende clausule(s) in de vervoersvoorwaarden van de NMBS-Groep zijn derhalve strijdig met de Europese regelgeving.

De ombudsman stelt voor om het biljet van de klant integraal terug te betalen als de compensatie '*langdurige vertraging*' voor de hinder die zij op 12 maart 2013 ondervond.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af:

- het arrest van het Europese Hof van Justitie is momenteel nog niet verwerkt in de vervoersvoorwaarden;
- de NMBS-Groep zal in elk geval niet uitbetalen met terugwerkende kracht.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat het arrest van het Europese Hof van Justitie geen regelgeving op zich is maar een bindende verduidelijking hoe de desbetreffende clausules van de verordening 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 moeten geïnterpreteerd worden.

In de hiërarchie der rechtsnormen staat de Europese verordening boven het Belgische recht.

Een verordening is bovendien ambtshalve van toepassing zonder dat een lidstaat deze eerst moet ratificeren.

Luidens art.1 van de vervoersvoorwaarden is de verordening 1371/2007 integraal van toepassing op het reizigersverkeer.

Het betreft bovendien geen met terugwerkende kracht ingediende vraag om compensatie: de claim van de klant werd immers ingeleid binnen de in art. 41 van de vervoersvoorwaarden bepaalde termijn.

De ombudsman adviseert om de klant te compenseren voor de hinder op 12 maart 2013.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies.

2013/1783 – 2013/2221 De klant vraagt een compensatie voor vertraging tijdens de reis.

De NMBS-Groep roept overmacht (slechte weersomstandigheden) in en wijst de vraag van de klant af.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep op het feit dat de Federale Overheidsdienst Mobiliteit en Vervoer in haar schrijven van 12 februari 2013 vermeldt, dat de Handhavinginstantie voor verordening (EG) nr. 1371/2007 (hierna 'NEB') en de Europese Commissie van mening zijn dat artikel 16 van de verordening (EG) 1371/2007 altijd dient te worden toegepast, ook in buitengewone omstandigheden. Ook wordt de NMBS-Groep aangemaand om dringend maatregelen uit te werken om een correcte toepassing van de verordening voor alle reizigers te garanderen.

Gezien de schending van artikel 16 van de verordening (EG) 1371/2007 door de NMBS-Groep, wordt door de NEB van de NMBS-Groep verwacht dat ze de klant onmiddellijk en onverminderd vergoedt, aldus dezelfde brief van 12 februari.

De vraag om compensatie van de klant moet dus als gegrond behandeld worden.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep kent de klant, voor de op 12 maart 2013 opgelopen vertragingen, de voorziene compensaties voor langdurige vertraging toe.'*

De NMBS-Groep stelt dat ze op de hoogte is dat er momenteel een juridische procedure loopt bij het Hof van Justitie van de Europese Unie, waarbij door de advocaat-generaal een advies uitgebracht werd dat het onwettelijk zou zijn overmacht in te roepen als reden tot weigering van compensatie voor vertraging. Volgens de NMBS-Groep is er op dit moment echter nog geen definitieve uitspraak.

De NMBS-Groep heeft geen weet van een brief van de NEB hieromtrent. Het verbaast de NMBS-Groep dat dit standpunt nu reeds verdedigd wordt, gezien het voorgaande en de gezien de Verordening 1371/2007 en GCC-CIV/PRR nog niet in die zin aangepast zijn.

De NMBS-Groep wijst het compromis af door te verwijzen naar een lopende juridische procedure. Daar werd door de dienst ombudsman nooit naar verwezen. De ombudsman heeft de NEB gevraagd hoe de Verordening 1371/2007 art. 16 moet geïnterpreteerd worden in verband met vergoedingen voor vertragingen.

Het staat de NMBS-Groep vrij om de NEB aan te schrijven naar aanleiding van deze gelegenheid.

Volgend advies wordt door de ombudsman uitgebracht: *‘De NMBS-Groep kent de klant, voor de op 12 maart 2013 opgelopen vertraging, de voorziene compensatie toe.’*

De NMBS-Groep verwerpt het advies door te verwijzen naar art. 34 van haar Vervoersvoorwaarden, waarbij hevige sneeuwval kan aanzien worden als een omstandigheid die buiten de uitoefening van de spoorwegactiviteit ligt.

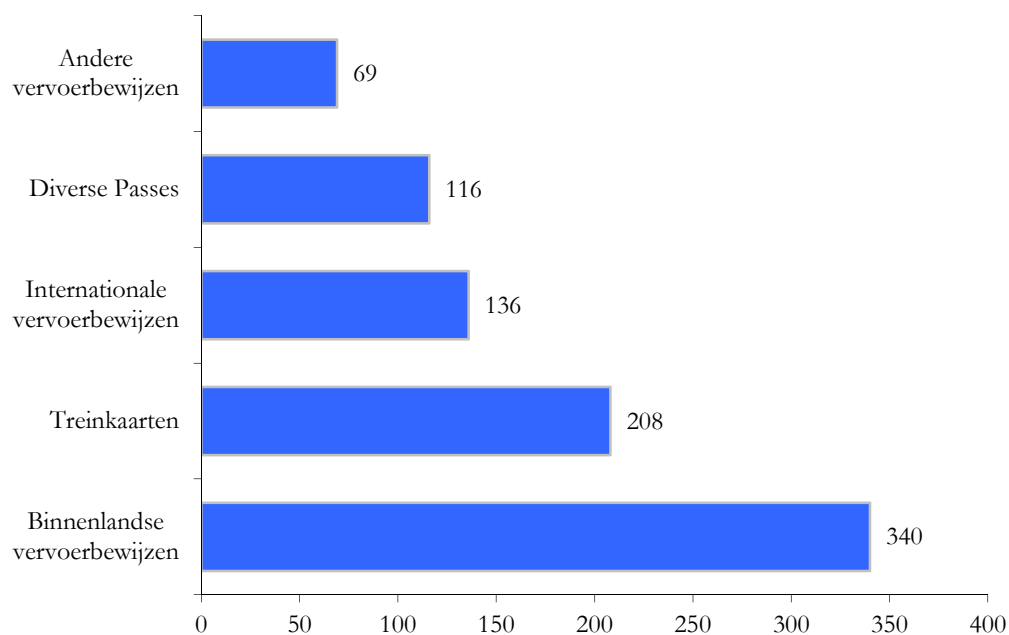
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 869 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 33 % van het totaal aantal klachten en is daarmee de tweede klachtengroep.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- treinkaarten,
- diverse passformules,
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



Elektronische vervoerbewijzen (gekocht via de (mobiele) internetsite van NMBS of een NMBS 'app' voor smartphones).

Er bestaan 3 soorten afleverwijzen voor elektronische biljetten :

- Biljetten in pdf-formaat. Ze dienen afgedrukt te worden in kleur of zwart/wit en verplicht op A4-formaat. Volgende gegevens worden er op vermeld:
 1. Naam en voornaam van de reiziger, de biljetten zijn dus niet overdraagbaar;
 2. Traject: vertrek- en bestemmingsstation, 'via'-station indien deze optie werd gevraagd, type biljet (enkele reis of heen- en terugreis op dezelfde dag), datum, klas;
 3. Type product: productnaam, -code, kortingspercentage, prijs;
 4. Verkoopgegevens: controlenummer, verkoopdatum (= aankoopdatum via Internet), verkoopnummer, OPA-nummer (= transactienummer) en barcode;
 5. Een verwijzing naar de Vervoersvoorwaarden die van toepassing zijn;
 6. Een foto (formaat 13cm x 9cm) die gelinkt is aan de reisdatum en dus dagelijks wijzigt. Er wordt steeds één vervoerbewijs afgeleverd per reiziger. Het pdf-vervoerbewijs wordt afgeleverd in de browser van de klant en in zijn mailbox. Voor controleredenen dient de reiziger zijn identiteitsbewijs aan het controlepersoneel voor te leggen.
- Vervoerbewijzen die de Belgische elektronische identiteitskaart (eID) als drager hebben. Het vervoerbewijs wordt gelinkt aan de eID via het rijksregisternummer, maar wordt niet fysisch op de eID geladen (er is dus geen kaartlezer nodig). Er kunnen ook vervoerbewijzen voor meer dan 1 reiziger gelinkt worden op dezelfde eID. Indien dit het geval is dienen deze reizigers steeds samen te reizen op hetzelfde traject en in dezelfde reisklas. Het gelinkte vervoerbewijs is op naam, en dus niet overdraagbaar. Bij aankoop wordt een bevestiging per mail verstuurd met een overzicht van de bestelling. Deze mailbevestiging geldt niet als vervoerbewijs. Voor controleredenen dient de reiziger zijn identiteitsbewijs aan het controlepersoneel te overhandigen.
- Vervoerbewijzen die via SMS-tekstbericht afgeleverd worden op een GSM/smartphone met een nummer van een Belgische GSM-operator. Dit vervoerbewijs kan enkel gekocht worden via de mobiele website www.m.nmbs.be of via een NMBS 'app' voor smartphones. Het SMS-bericht dient volgende gegevens te bevatten:
 1. Identificatie van de afzender: NMBS;
 2. Naam van het biljet (max 15 karakters);
 3. Aantal reizigers * gekozen reisklas en gekozen reistype (enkel, heen-en-terug, heen, terug);
 4. Reisdatum;
 5. Traject: vertrek en bestemmingsstation;

6. Aankoopdatum en tijdstip;
7. Twee controlecodes;
8. Productcode;
9. Biljetnummer.

Het afleveren van het SMS-bericht is gratis. Bij aankoop wordt ook een bevestiging per mail verstuurd met een overzicht van de bestelling. Deze mailbevestiging geldt niet als vervoerbewijs.

Op één GSM/smartphone kan voor maximaal 6 samen reizende personen een SMS-biljet gekocht worden. De persoon op wiens GSM/smartphone het SMS-bericht afgeleverd werd, wordt aanzien als hoofdreiziger. Alle biljetten zijn steeds geldig voor eenzelfde traject en in dezelfde reisklas. De samen reizende personen kunnen met verschillende tarifaire vervoerbewijzen reizen. Er wordt per productcode en per geldigheidsdatum een SMS afgeleverd. Een 'via'-biljet kan niet per SMS gekocht worden.

De hoofdreiziger dient bij controle steeds zijn correct functionerende Belgische eID aan het controlepersoneel te overhandigen. Daarbij toont de reiziger eveneens het duidelijk verlicht en goed leesbaar GSM-/smartphone scherm aan de treinbegeleider. Een medereiziger dient niet te beschikken over een Belgische eID, maar blijft wel zelf verantwoordelijk voor het kunnen voorleggen van een rechtvaardigingsstuk voor een genoten korting.

Het originele afzendnummer moet steeds duidelijk zichtbaar zijn en mag niet gewijzigd worden door een alias te gebruiken op de GSM/smartphone. Het is niet toegestaan het SMS-bericht te wijzigen, in te korten, onleesbaar te maken of te forwarden.

Indien de reiziger per ongeluk zijn vervoerbewijs uit het geheugen van zijn GSM/smartphone gewist heeft, kan hij voorafgaand aan de biljetcontrole een duplicaat opvragen via de menu-optie 'mijn vorige aankopen' of via het Contact Center (telefoonnummer 02 528 28 28 tijdens de kantooruren van maandag tot vrijdag van 7u00 tot 21u30 en op zaterdag en zondag van 9u00 tot 16u00) of via de link voorzien op de verkoopmodule van NMBS-Groep. Dit duplicaat is betalend (zie Deel 5 'Tarieven') en kan enkel opgestuurd worden op het GSM-nr dat bij de oorspronkelijke aankoop vermeld werd. Bij problemen met de tijdige ontvangst van een SMS-biljet, buiten de openingsuren van de helpdesk moet de reiziger in elk geval de treinbegeleider steeds vóór het instappen van de trein verwittigen.

Vervoerbewijzen gekocht via de (mobiele) NMBS-internetsite of via een NMBS 'app' voor smartphones zijn niet omwisselbaar.

Het vervoerbewijs dat via de (mobiele) NMBS-website of via een NMBS 'app' voor smartphones besteld werd, heeft dezelfde bewijskracht als een vervoerbewijs dat wordt afgeleverd aan het loket, in de trein of via de verkoopautomaten

MOBIB-kaart

Naar het voorbeeld van de MIVB en na een testperiode, brengt de NMBS-Groep in maart 2013 een nieuw product op de markt: de MOBIB-kaart. Het doel van deze kaart is om geleidelijk de papieren treinkaart te vervangen (ongeveer 180.000 in eerste instantie).

De NMBS-Groep legt alle voordelen van deze chipkaart ter grootte van een bankkaart uitvoerig uit, maar dat neemt niet weg dat ze ook een aantal problemen veroorzaakt voor de gebruikers.

We beginnen met het opsommen van enkele voordelen (niet-volledig):

- een kleiner formaat;
- een intermodaal karakter: meerdere abonnementen kunnen op deze kaart geplaatst worden (NMBS, MIVB, NMBS-parkings, Villo, ...);
- het ecologisch aspect: een vermindering van het gebruik van materieel, de kaart is geldig voor 5 jaar, ... ;
- een wapen tegen fraude en dus ook een vergemakkelijking van het werk van de treinbegeleiders.

Maar, zoals reeds vermeld, zijn er ook een aantal ongemakken. Het invoeren van het nieuwe systeem was het onderwerp van meerdere klachten. Hier zijn enkele voorbeelden:

- Het systeem toont meermaals gebreken die gaan van het niet activeren van de kaart tot het niet kunnen lezen van deze kaart. Sommige reizigers die in regel zijn met hun treinkaart kregen op deze manier een boete want IBIS (het toestel gebruikt door de treinbegeleider) vond geen validering terug. De reizigers hebben dus tijd moeten steken in het bewijzen dat ze wel degelijk in orde zijn met hun vervoerbewijs;
- De gebruikers (of toekomstige gebruikers) hebben ook gereageerd op het feit dat de NMBS-Groep hen opnieuw een maakloon van 5 euro vraagt, terwijl hun huidige kaart (papieren treinkaart of parkeerkaart) nog geldig is. Deze problematiek maakt deel uit van verschillende adviezen die werden opgemaakt en die verder gedetailleerd vermeld zijn in dit rapport;
- De datum van geldigheid staat niet meer vermeld op de kaart, de gegevens in verband met de treinkaart zelf (geldigheid, traject, ...) zijn niet meer zichtbaar op de kaart. Verschillende reizigers vergeten zo hun validering te vernieuwen, met de gekende gevolgen.

Internationale vervoerbewijzen

Op 9 december 2012 werd de Beneluxtrein naar Nederland vervangen door de Fyra hogesnelheidstrein.

Iets meer dan een maand later, op 17 januari 2013, nam de NMBS-Groep de hogesnelheidstrein al uit dienst omwille van de aanzienlijke lijst van mankementen aan de treinstellen. Op 18 januari 2013 volgde het verbod van de Dienst Veiligheid en Interoperabiliteit der Spoorwegen om nog langer Fyra-treinen toe te laten op de hogesnelheidslijn op het Belgisch grondgebied.

Sinds 18 februari zetten de NMBS en NS een rechtstreekse trein in tussen Brussel en Den Haag. In een eerste periode werden 2 heen-en-terugritten georganiseerd, frequentie die later geleidelijk aan opgetrokken werd. Voor deze treinen werd het tarievensgamma van de klassieke treinen terug overgenomen.

De veelvuldige technische problemen hebben vertragingen veroorzaakt die op hun beurt aanleiding gaven tot zeer veel compensatieaanvragen.

Door de afgeschafte treindienst heeft de NMBS-Groep ook een groot aantal reeds aangekochte tickets moeten terugbetalen.

De reizigers die Nederland willen bereiken zijn als oudsher aangewezen op de Thalys, die duurder is, of een IC-trein met meerdere tussenhaltes.

Diabolo

De Diabolo-toeslag geeft weeral aanleiding tot klachten. Het is nog steeds even lastig om te weten wanneer deze retributie betaald moet worden of niet, zowel voor de reizigers als voor het personeel van de NMBS-Groep. Het aantal vrijstellingen is dan ook groot¹¹.

Uiteraard is missen menselijk. Maar wanneer een klant zich beklagt dat hij onterecht een Diabolo-toeslag moest kopen en de regelgeving geeft hem gelijk, dan nog vraagt de NMBS-Groep een C6-formulier afgeleverd door de treinbegeleider als bewijs van zijn goede trouw. Geen formulier, geen terugbetaling.

Soms wordt de Diabolo-toeslag van 4,44 euro terugbetaald met inhouding 5 euro administratiekosten... en is een nieuwe klacht nodig om de terugbetaling te bekomen van deze onterecht ingehouden kosten.

¹¹ Jaarverslag 2011, p.91

Met de trein recht naar het vliegtuig!
Of toch bijna...

De trein is het middel bij uitstek om naar Brussels Airport te reizen. Geen files of parkeerproblemen en je bent ook niet langer afhankelijk van een bereidwillige chauffeur. Dankzij snelle en rechtstreekse verbindingen vanuit een heleboel steden reis je snel en comfortabel naar de luchthaven. De trein brengt je tot in het hart van de luchthaven. Het station Brussel-Nationaal-Luchthaven is slechts enkele roltrappen verwijderd van de vertrekhal.

Wens je de dienstregeling te kennen vanuit je station, raadpleeg dan onze reisplanner op www.nmbs.be of de NMBS app. Klaar voor vertrek? Enjoy your flight!

De Diabolo-toeslag: een bijdrage om de infrastructuur te financieren. Om de bereikbaarheid van de luchthaven te optimaliseren werd een volledig nieuwe spoorinfrastructuur aangelegd door Northern Diabolo N.V. De werken worden o.a. gefinancierd via een toeslag die elke reiziger betaalt met bestemming of vertrekstation Brussel-Nationaal-Luchthaven. NMBS is door de wet verplicht deze Diabolotoeslag van € 5,07* per rit te innen en volledig door te storten aan Northern Diabolo N.V. Meer info op www.nmbs.be*Prijs geldig vanaf 1 februari 2014

Ecocheques

Vele reizigers dienden een klacht in omdat ze hun treinkaart of hun parkeerabonnement niet konden verlengen met gebruik van de ecocheques.

Het gaat hier om een groene cheque die geen vervoerbewijs is, maar wel een betaalmiddel. De ecocheque kan enkel gebruikt worden in de stations waar loketbediendes aanwezig zijn en voor de aankoop van een vervoerbewijs, niet voor een treinkaart.

De gebruiksmodaliteiten van deze groene cheque is vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 14 april 2009 en in de CAO 98 van 2009. Deze CAO werd gewijzigd door de CAO nr. 98bis, gesloten op 21 december 2010.

Als bijlage van dat document is een lijst van producten en ecologische diensten vastgelegd waarvoor deze cheques gebruikt kunnen worden. Onder meer ook voor de bevordering van duurzame mobiliteit (voor de aankoop van vervoersbewijzen voor openbaar vervoer, met uitzondering van Treinkaarten)

ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2012/1543 De klant koopt B-Dagtrips via Ticket Online maar vergist zich van datum en vraagt via mail aan de Helpdesk Home Printing om de datum aan te passen.

De NMBS-Groep laat de klant weten dat een biljet gekocht via Ticket Online niet wordt terugbetaald of omgewisseld.

Wanneer de klant zijn biljetten vooraf aan het loket had gekocht, had hij zonder enig probleem terugbetaling gekregen. Enkel omdat de klant zijn biljetten vooraf online heeft gekocht krijgt hij in een identieke situatie, terugbetaling van het biljet vóór de reisdatum, geen terugbetaling.

Er zijn voldoende systemen op de markt waarmee bij controle kan worden vastgesteld/verhinderd dat een reeds terugbetaald biljet toch nog wordt gebruikt. Het is niet billijk dat de NMBS-Groep deze technologie niet aanwendt en daardoor haar klant in de kou laat staan.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen verzoekt de ombudsman de NMBS-Groep om de niet gebruikte B-Dagtrips aan de klant terug te betalen.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromisvoorstel niet, verwijst naar haar Vervoersvoorwaarden en laat weten dat ze geen uitzondering wil maken op de regel dat biljetten aangekocht via Ticket Online niet terugbetaalbaar zijn.

De NMBS-Groep spoort haar klanten, zelfs via de media, meer en meer aan om vervoerbewijzen te kopen via haar online diensten. De klant wordt dan echter geconfronteerd met andere Vervoersvoorwaarden en kan geen terugbetaling vragen van zijn niet gebruikte vervoerbewijzen.

Het niet willen aanpassen van een foutieve reisdatum, door de klant gevraagd onmiddellijk na boeking en drie dagen voor aanvang van zijn reis, geeft weinig blijk van empathie met en blijkbaar ook vertrouwen in de klant die een beroep doet op de dienstverlening van de NMBS-Groep.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep betaalt de niet gebruikte B-Dagtrips van de klant integraal terug.'

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet aanvaard.

2012/1674 De klant ontvangt van een deurwaarder een vordering voor acht niet betaalde vaststellingen van onregelmatigheid op naam van zijn zoon.

Voor vier onregelmatige treinreizen worden de oorspronkelijke bedragen door de NMBS-Groep herleid tot 7,70 euro administratiekosten per dossier. Omdat de klant voor de

overige onregelmatigheden op de dag van de vaststelling niet in het bezit was van een geldige Treinkaart, dient hij alsnog het door de deurwaarder gevorderde bedrag te betalen.

In dit dossier heeft de zoon van de klant wel degelijk telkens een kopie van de vaststelling van onregelmatigheid ontvangen, maar heeft deze documenten niet aan zijn ouders overhandigd om het probleem te regelen.

Alleen al uit dit feit blijkt dat de minderjarige op dat ogenblik over onvoldoende maturiteit beschikte om de gevolgen van zijn daden te beseffen. Bijgevolg was hij op dat ogenblik veeleer een kind en kan hij bezwaarlijk persoonlijk aansprakelijk worden gesteld.

Opdat de ouders hun verantwoordelijkheid zouden kunnen nemen, moeten zij ingelicht worden over het 'probleem'. Dat is in deze niet gebeurd.

De NMBS-Groep had de ouders dus wel degelijk meteen moeten inlichten over haar vorderingen. De NMBS-Groep heeft dat echter niet gedaan, maar verhoogt wel de gevorderde bedragen omdat de vaststellingen van onregelmatigheid niet tijdig werden betaald.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

' De NMBS-Groep geeft de ouders alsnog de kans om de oorspronkelijke bedragen van de vaststellingen van onregelmatigheid te betalen. '

De NMBS-Groep verwijst voor de afwijzing van het compromisvoorstel naar haar schrijven van 9 oktober 2012.

De ombudsman stelt zich de vraag hoe de NMBS-Groep op 9 oktober 2012 al kan antwoorden op een compromisvoorstel van 12 maart 2013?

Volgens de NMBS-Groep geldt de algemene regel dat wanneer een kind tot de jaren des onderscheids is gekomen, het ook persoonlijk aansprakelijk is.

In een aantal gevallen antwoordt de rechtbank dat een minderjarige zelf voldoende maturiteit heeft om persoonlijk aansprakelijk gesteld te worden voor zijn daden. Dit is echter geen algemene regel in functie van een bepaalde leeftijd, maar wordt door de rechter geval per geval bekeken.

Omdat:

- de zoon van de klant op datum van de feiten duidelijk nog niet tot de jaren des onderscheids gekomen was;
- de NMBS-Groep de ouders van de minderjarige overtreder niet heeft aangesproken op hun burgerlijke aansprakelijkheid voor de daden van hun minderjarige zoon;
- indien de NMBS-Groep dat wel zou hebben gedaan, de ouders wel hun verantwoordelijkheid zouden opgenomen hebben en er dus geen in te vorderen schuld zou geweest zijn;
- de geadviseerde regeling billijk zou zijn;

brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep geeft de ouders alsnog de kans om de oorspronkelijke bedragen vermeld op de vaststellingen van onregelmatigheid te betalen.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman niet en blijft bij haar standpunt dat de klant het door de deurwaarder gevorderd bedrag moet betalen.

2012/1926 De klant ontvangt een vaststelling van onregelmatigheid omdat haar treinkaart niet was gevalideerd. De klant gaat zich binnen de vooropgestelde termijn aanbieden aan het loket om zich in regel te stellen. Achteraf ontvangt de klant alsnog een aanmaning van de NMBS-Groep. Naar aanleiding van deze aanmaning richt de klant een schrijven aan de NMBS-Groep waarop ze nooit antwoord krijgt. Vier jaar later ontvangt de klant een vordering van een deurwaarder.

Daarin informeert de NMBS-Groep de klant over de vaststelling van onregelmatigheid die ze ontving in de trein.

De NMBS-Groep bevestigt ook de ontvangst van de klacht van de klant en deelt mee dat ze de klant heeft gemeld dat het bedrag van de vaststelling van onregelmatigheid werd herleid tot 7,20 euro. Omdat volgens de NMBS-Groep de klant hieraan geen gevolg heeft gegeven werd het dossier overgemaakt aan de deurwaarder.

De klant heeft echter het schrijven waarin de NMBS-Groep de klant meedeelt dat ze als regeling van het dossier slechts 7,20 euro aanrekent, nooit ontvangen.

De NMBS-Groep bezorgde op vraag van de ombudsman een kopie van dit schrijven. De brief van de NMBS-Groep bevat geen datum en is niet ondertekend. Door het ontbreken van deze belangrijke gegevens kan er niet worden nagegaan of de brief al dan niet is verstuurd en/of al dan niet werd opgesteld.

Omdat de klant ondertussen het verschuldigde bedrag van 7,20 euro heeft betaald, stelt de ombudsman aan de NMBS-Groep voor het dossier zonder verder gevolg af te sluiten.

De NMBS-Groep verwijst voor de afwijzing van het compromisvoorstel naar haar schrijven van 7 september 2012.

De ombudsman stelt zich de vraag hoe de NMBS-Groep op 7 september 2012 al kan antwoorden op een compromisvoorstel van 24 juni 2013?

Omdat:

- de klant heeft uitgevoerd wat de betrokken treinbegeleider haar heeft opgedragen, namelijk zich binnen de vooropgestelde termijn in regel stellen aan het loket;
- de klant, na ontvangst van een aanmaning van de NMBS-Groep, haar opmerking hierover heeft overgemaakt aan de NMBS-Groep;

- de klant het schrijven van de NMBS-Groep van 2 juli 2009, waarin de NMBS-Groep meldt dat de klant slechts 7,20 euro administratiekosten moet betalen als regeling van het dossier, nooit heeft ontvangen;
- de brief van de NMBS-Groep van 2 juli 2009 geen datum bevat en niet is ondertekend (de NMBS-Groep bezorgde de ombudsman een kopie van deze brief kan er niet worden nagegaan of de brief al dan niet is verstuurd en/of al dan niet werd opgemaakt.
- de klant ondertussen het verschuldigde bedrag van 7,20 euro heeft betaald, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep sluit het dossier van de klant zonder verder gevolg af.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet en verzoekt de klant het gevorderde bedrag alsnog te betalen.

2012/2201 De klant ontving via een deurwaarderskantoor een aanmaning voor een onregelmatige reis in februari 2012. De brief is opgesteld in het Frans. De klant ontving nooit een herinneringsbrief en is het er niet mee eens dat de aanmaningsbrief Franstalig is.

De NMBS-Groep handhaaft haar vordering en legt een kopie voor van de herinnerings- en aanmaningsbrief van 4 april (22,30 euro) en 21 mei 2012 (214,60 euro) waarop de klant niet reageerde. Volgens haar werd het C170-formulier opgesteld conform de geldende taalwetgeving - wanneer de klant bijkomende informatie nodig had, kon zij contact opnemen met de NMBS-Groep.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat de voorgelegde herinnerings- en aanmaningsbrief opgesteld zijn in het Frans. Conform de vigerende taalwetgeving moeten alle administratieve stukken door de overheid (waar de NMBS-Groep tot nader order deel van uitmaakt) opgesteld worden in de gewesttaal, in dit geval dus in het Nederlands. De door de NMBS-Groep verstuurde aanmaning is daardoor niet rechtsgeldig en de klant hoefde er niet op te reageren.

Had de NMBS-Groep de taalwetgeving gerespecteerd dan zou de klant wellicht de gevorderde 22,30 euro wel voldaan hebben.

Met het versturen van de herinneringsbrief van 4 april 2012 had de NMBS-Groep duidelijk een bedoeling: de klant - die nog niet had gereageerd op het opgestelde formulier C170 - vooralsnog de mogelijkheid bieden om het op het formulier C170 vermelde bedrag (22,30 euro) te betalen; zoniet zou het verschuldigde bedrag (a) verhoogd, en (b) via andere kanalen ingevorderd worden.

De intentie van de NMBS-Groep om tot een regeling '*in der minne*' te komen is spijtig genoeg verloren gegaan door ernstige vormgebreken.

De ombudsman gaat er van uit dat de intentie om tot een minnelijke schikking te komen nog steeds aanwezig is en het is volgens ons dan ook billijk om de klant opnieuw dezelfde minnelijke schikking voor te stellen, ditmaal in de wettelijk voorziene vorm.

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om het dossier af te sluiten na betaling van 22,30 euro.

De NMBS-Groep blijft verwijzen dat het C170-formulier opgemaakt werd conform de vigerende taalwetgeving. Zij citeert uit een mail van de klant *'dat bellen ben ik geheel verkeerdelijk uit het oog verloren'*, hieruit maakt de NMBS-Groep op dat het argument van de Franstalige herinneringsbrieven niet meer opgaat. Zij wenst dan ook niet af te wijken van het gevorderde bedrag.

De ombudsman heeft volgende opmerkingen:

- De NMBS-Groep blijft verwijzen naar het feit dat het C170-formulier correct opgemaakt werd. Als feitencode staat er: '03 - zonder treinkaart'. De klant beschikte echter over een Halftijdse Treinkaart. De controlebediende had haar opgedragen zich aan het loket aan te bieden, het dossier zou dan kosteloos geregeld worden.
- De klant deed dit maar was verwonderd dat ze alsnog het bedrag van 22,30 euro diende te betalen. Haar Halftijdse Treinkaart was immers ingevuld voor die dag en de controlebediende had haar ervan op de hoogte gesteld dat het dossier gratis afgesloten kon worden. Zij nam zich voor dit aan te kaarten bij de Centrale Klantendienst, maar verloor dit uit het oog.
- De door de NMBS-Groep verstuurdde aanmaningen waren Franstalig en aldus niet rechtsgeldig, de klant hoefde er niet op te reageren.
- Had de NMBS-Groep de taalwetgeving gerespecteerd dan had de klant wellicht wel de link gelegd met de betrokken boete en alsnog contact opgenomen met de bevoegde diensten.
- Men kan een reiziger niet verwijten dat deze de Franse taal niet machtig is.

Wie ging in de 'fout'? De klant die haar ingevulde (!) Halftijdse Treinkaart niet op zak had tijdens een controle? De controlebediende die de klant bij het opstellen van het C170-formulier op het verkeerde been zette? De loketbediende die niet onmiddellijk zelf contact opnam met de Centrale Klantendienst?

De klant die uit het oog verloor dat ze de Centrale Klantendienst diende te contacteren? De klant die een Franstalige brief vol vakjargon ontvangt en niet begrijpt?

Beide partijen zijn in de fout gegaan. Maar het is een feit dat de klant een ingevulde Halftijdse Treinkaart kan voorleggen. Zo is het ook een feit dat de controlebediende de code 'zonder treinkaart' noteerde en dat hij er aan toevoegde dat de klant verwittigde.

Het is dus correct dat de klant zelf naar de controlebediende stapte. Hij had haar onmiddellijk in regel kunnen stellen door haar een biljet te laten aankopen... Dat had de hele situatie kunnen voorkomen. Zijn de hoge kosten in dit dossier dan nog wel enkel op conto van de klant te schrijven?

De ombudsman stelt in een advies voor om het dossier, mits betaling van het oorspronkelijke bedrag van 22,30 euro, af te sluiten.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af. Zij wijst er op dat een vergeten ingevulde Halftijdse Treinkaart niet hetzelfde is als een vergeten Treinkaart. De klant had geen recht op een gratis regeling. Achteraf aanhalen dat de klant de herinneringsbrieven in het Frans niet begreep is volgens haar geen excuus. De klant wordt aangemaand om het bedrag van 214,60 euro te betalen.

2012/3210 Op 6 juli 2012 beslist de klant om naar Oostende te reizen om een ziek familielid te bezoeken. De klant doet dit regelmatig en koopt dan ook een Rail Pass. Bij het invullen van die Pass vergist de klant zich en wisselt het vertrek- en bestemmingsstation. Hiervoor ontvangt ze terecht van de treinbegeleider een vaststelling van onregelmatigheid (C170). De klant maakt nog eens dezelfde fout 14 dagen later tijdens de terugreis.

Voor de 2 vaststellingen van onregelmatigheid richt de klant zich tot de NMBS-Groep, steeds binnen de voorziene termijn. Nadat de klant een herinneringsbrief en geen antwoord op haar betwistingen ontvangt, richt de klant zich tot de ombudsdienst. Deze maakt het volledige dossier over aan de NMBS-Groep.

Eind augustus informeert de NMBS-Groep de klant dat er drie dossiers op haar naam openstaan. De klant meldt de ombudsdienst dat het derde dossier niet juist is. Ze had op dat moment een eID biljet dan niet kon worden gelezen door het IBIS-apparaat van de treinbegeleider. De klant haalt tevens aan dat ze geen document ontvangen heeft in de trein. Deze informatie wordt doorgegeven aan de NMBS-Groep voor het vervolledigen van het dossier.

Op 26 september 2012 beslist de NMBS-Groep om het derde dossier zonder verder gevolg te klasseren, maar wijkt niet af van de som van 141,50 euro voor de twee resterende vaststellingen.

De ombudsman is niet tevreden over dit niet commerciële antwoord en stelt een compromis voor.

Hierin benadrukt de ombudsman dat het weinig waarschijnlijk is dat een persoon die fraude pleegt hierbij twee keer dezelfde list zou gebruiken. Zeker wanneer die persoon op de hoogte is van de financiële gevolgen en dat de vergissing verklaard kan worden door de zorgen van de klant voor het zieke familielid.

De ombudsman vraagt een commerciële geste en verzoekt de NMBS-Groep voor beide dossiers het bedrag uitzonderlijk terug te brengen naar de ritprijs, verhoogd met beide keren de administratiekosten.

Het voorstel wordt verworpen. Volgens de NMBS-Groep heeft ze steeds een commerciële houding aangenomen door het derde dossier zonder gevolg te klasseren. En door de

klant geen hogere boete aan te rekenen voor het niet betalen binnen de voorziene termijn.

Hierop volgt het advies van de ombudsman die de nadruk legt op de goede wil van de klant. De ombudsman benadrukt dat het derde dossier geklasseerd werd omdat de NMBS-Groep de klant niets ten laste kan leggen.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies.

2012/3242 De klant ontvangt een vordering in verband met een vaststelling van onregelmatigheid op naam van haar zoon. De zoon heeft echter nooit een vaststelling van onregelmatigheid ontvangen.

De NMBS-Groep licht toe dat na ontvangst van een vaststelling van onregelmatigheid de klant zich binnen de twee weken in regel moet stellen. Omdat de klant andere onbetaalde treinreizen binnen de vooropgestelde termijn heeft geregeld, is de klant volgens de NMBS-Groep op de hoogte van de reglementering.

Omdat de NMBS-Groep zelf bevestigt dat de klant na ontvangst van een vaststelling van onregelmatigheid zich altijd in regel stelt, levert ze zelf het bewijs dat de klant in dit geval nooit een vaststelling van onregelmatigheid heeft ontvangen.

Omdat de NMBS-Groep geen ontegensprekelijk bewijs kan voorleggen dat de klant een kopie van de vaststelling van onregelmatigheid heeft ontvangen, stelt de ombudsman voor dat de NMBS-Groep de klant alsnog de kans geeft om het oorspronkelijk bedrag van de vaststelling van onregelmatigheid te betalen.

De NMBS-Groep verwierpt het compromisvoorstel omdat de vaststelling van onregelmatigheid is opgemaakt op basis van de elektronische identiteitskaart van de klant en volgens haar de klant niet kan bewijzen dat hij de vaststelling van onregelmatigheid niet heeft ontvangen.

Er staat duidelijk op de vaststelling van onregelmatigheid vermeld dat er geen officiële identiteitsdocumenten zijn gebruikt (= andere) en er geen gebruik werd gemaakt van een elektronische identiteitskaart.

Ook het adres dat vermeld staat op de vaststelling van onregelmatigheid is verschillend van de woonplaats van de klant.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

‘Gelet op het feit dat de stelling van de NMBS-Groep niet overeenstemt met de gegevens op de vaststelling van onregelmatigheid, de NMBS-Groep geen ontegensprekelijk bewijs levert dat de klant een kopie van zijn vaststelling heeft ontvangen en wegens het foutieve adres op de vaststelling de klant nooit een vaststelling noch herinneringsbrieven heeft ontvangen, sluit de NMBS-Groep het dossier van de klant zonder verder gevolg af.’

De NMBS-Groep aanvaardt het oorspronkelijk bedrag van de vaststelling van onregelmatigheid als regeling van het dossier.

2012/3390 De klant koopt via Ticket Online een heen en terug biljet tweede klasse. Omdat de klant geen gebruik kan maken van zijn biljet biedt hij zich een dag vóór zijn reis aan het loket aan met de vraag zijn biljet terug te betalen. De loketbediende meldt de klant dat vervoerbewijzen gekocht via Ticket Online niet worden terugbetaald.

Enkel als de klant aan de NMBS-Groep een vervangbiljet (zelfde traject, klasse, andere datum) bezorgt, zal de NMBS-Groep overgaan tot een compensatie.

De NMBS-Groep biedt de klant de mogelijkheid om via haar site vervoerbewijzen aan te kopen. Zolang alles probleemloos verloopt, kan dit voor de klant een eenvoudige, snelle en veilige manier zijn om een biljet aan te schaffen.

Ervaring leert de ombudsman echter dat de NMBS-Groep de verantwoordelijkheid volledig bij de klant legt en zich niet commercieel opstelt indien zich een probleem voordoet bij de online aankoop van treintickets.

Ticket Online is door de NMBS-Groep zo ontworpen dat fraude uit te sluiten valt. Het ticket staat op naam en dagelijks verandert de foto op het biljet. Bij controle in de trein kan het treinpersoneel zonder probleem vaststellen of het Ticket Online toebehoort aan de rechtmatige gebruiker.

Toch weigert de NMBS-Groep regelmatig de terugbetaling van een niet gebruikt biljet gekocht via Ticket Online, ook al is de reden van de klant gegrond.

Wanneer de klant zijn biljet vooraf aan het loket had gekocht, had hij zonder enig probleem terugbetaling gekregen.

Dit is geen correcte opstelling van de NMBS-Groep.

Er zijn voldoende systemen op de markt waarmee bij controle kan worden vastgesteld/verhindert dat een reeds terugbetaald biljet toch nog wordt gebruikt. Het is niet billijk dat de NMBS-Groep deze technologie niet aanwendt en daardoor haar klant in de kou laat staan.

De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor het niet gebruikte biljet van de klant integraal terug te betalen.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromisvoorstel niet en verwijst naar haar Vervoersvoorwaarden waarin vermeld staat dat vervoerbewijzen aangekocht via Ticket Online niet terugbetaalbaar noch omwisselbaar zijn. De NMBS-Groep laat weten dat ze geen uitzondering wil maken op deze regel.

De NMBS-Groep spoort haar klanten, zelfs via de media, meer en meer aan om vervoerbewijzen te kopen via haar online diensten. De klant wordt dan echter

geconfronteerd met andere Vervoersvoorwaarden en kan geen terugbetaling vragen van zijn niet gebruikte vervoerbewijzen.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgend advies uit:

'De NMBS-Groep betaalt de klant zijn niet gebruikt biljet integraal terug.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet.

2012/3953 De klant ontving in september 2012 een brief van het deurwaarderskantoor. De klant reisde in maart 2012 samen met haar moeder. Ze vulden twee ritten in op een Tienrittenkaart met 50% korting. Tijdens de controle bleek dat enkel de moeder haar reductiekaart kon voorleggen. Aangezien de Tienrittenkaart werd ingehouden (met een vrije lijn) gingen ze er vanuit dat de zaak geregeld was. Ze waren zich er niet van bewust dat ze zich met een geldige reductiekaart dienden aan te bieden in het station. De controlebediende had hun hier niet op gewezen. De klant is van mening dat het bedrag van 202 euro niet in verhouding staat met de inbreuk. Zij beschikten immers over een ingevulde Tienrittenkaart.

De NMBS-Groep meldt dat er op de datum van de feiten geen registratie is van een geldige reductiekaart op naam van de klant. Zij licht de regelingsprocedure van deze dossiers toe. Indien de klant binnen een bepaalde termijn een geldige reductiekaart kan voorleggen wordt het verschuldigde bedrag teruggebracht naar 7,70 euro. De klant bood zich echter niet aan, hierdoor werd het forfaitaire bedrag verhoogd naar 200 euro.

De ombudsman meldt dat de klant inderdaad geen geldige reductiekaart had op de dag van de feiten, zij had wel degelijk recht op reductie (een kopie van de huidige reductiekaart werd reeds overgemaakt). De stelling dat de klant 'geen recht had op reductie' klopt dus niet. Zij beschikte alleszins over een correct ingevuld vervoerbewijs. De ingehouden restwaarde had gebruikt kunnen worden om het dossier af te sluiten. De ritprijs (verschil volle prijs - halve prijs) zou hiermee alleszins vergoed zijn.

De klant ging er door het inhouden van de Tienrittenkaart vanuit dat de zaak geregeld werd. Een herinnerings- of aanmaningsbrief had de situatie wellicht kunnen voorkomen.

Is een dergelijke 'boete' van dien aard dat, wanneer de klant nu alsnog kan aantonen dat zij wel degelijk recht heeft op reductie én men over een restwaarde van een ingehouden vervoerbewijs beschikt, men er zulke zware gevolgen dient aan te geven. Is dit een klant die bewust 'zwartreed' of een 'boete' negeerde?

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om het dossier alsnog af te sluiten na betaling van 7,70 euro administratiekosten.

De NMBS-Groep weigert hierop in te gaan omdat het valideringsbiljet van de kortingskaart niet geldig was op de dag van de vaststelling.

De ombudsman wijst in een adviesvoorstel op het feit dat de NMBS-Groep niet antwoordde op de argumenten en vragen van de ombudsman. De ombudsman herhaalt het verzoek om het dossier af te sluiten na betaling van 7,70 euro administratiekosten.

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt dat de klant op het ogenblik van de feiten niet beschikte over een geldige validering voor haar reductiekaart.

Dat zij wel rechthebbende was (reductiekaart werd opnieuw gevalideerd), dat zij over een vervoerbewijs beschikte (ingevulde lijn op Tienrittenkaart) én dat de restwaarde van de ingehouden Kaart simpelweg gebruikt had kunnen worden om het dossier af te sluiten wordt niet in overweging genomen.

2012/3986 De klant reserveert, via het Contact Center van NMBS-Europe, een reis heen en terug Brussel-Zuid/Bordeaux Saint-Jean. De bediende gaat de leeftijd van de klant na door haar geboortedatum te vragen en biedt haar het Senior tarief aan.

Tijdens de heenreis maakt de treinbegeleider de opmerking dat als de klant zonder kinderen reist, ze geen gebruik mag maken van het tarief 'Familie Plus' vermeld op haar ticket. De klant dient aan boord van de trein een supplement van 54 euro te betalen. De terugreis van de klant wordt door de treinbegeleider doorstreept en hij verzoekt de klant zich aan te bieden aan een loket SNCF. De klant doet dit en dient nogmaals 25 euro te betalen als upgrade naar het normale tarief (en niet het Senior tarief), voor haar terugreis. Nochtans is haar Senior ticket volgens de voorwaarden omwisselbaar.

In haar antwoord erkent de NMBS-Groep dat een misverstand aan de basis ligt van de problemen die de klant ondervond. Niettegenstaande dient de reiziger steeds de tickets te controleren bij ontvangst en na te gaan of ze wel degelijk recht heeft op het bekomen tarief.

In het compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de bediende van het Contact Center een ervaringsdeskundige is: er kan niet vanuit gegaan worden dat de klanten alle tarieven en producten kennen. Ook een ervaringsdeskundige kan in de fout gaan bij het ingeven van de gegevens, maar de klant mag hiervan niet de dupe zijn.

De NMBS-Groep gaat er steeds van uit dat klant in de fout is gegaan en niet één van haar medewerkers. Nochtans is niemand onfeilbaar. In geval van twijfel, moet het voordeel van de twijfel aan de klant gegeven worden. Het is niet enkel de ombudsdienst die van die mening is...

De klant is van goede wil, de medewerker van het Contact Center heeft de klant haar leeftijd gevraagd en heeft het tarief Senior voorgesteld. De klant had niet kunnen voorzien dat het tarief 'Familie Plus' op het ticket ging vermeld staan.

We kunnen ons voorstellen dat de klant het goedkoopste tarief kan kiezen als hij voor het scherm van zijn computer zit en daarbij het risico neemt de voorwaarden van een specifiek tarief naar eigen goeddunken te interpreteren. Maar in dit specifieke dossier heeft de klant gebeld naar het Contact Center. De klant heeft niet de mogelijkheid gehad

om de verschillende tarieven te vergelijken om het goedkoopste te vinden. De klant heeft vertrouwen in de bediende van het Contact Center, die de klant het Senior tarief heeft voorgesteld, naar aanleiding van de leeftijd van de klant. Bovendien wordt het tarief Familie Plus, via internet, niet aangeboden. Hoe kon de klant dit tarief vragen als ze niet op de hoogte is van het bestaan ervan?

De NMBS-Groep is bereid om de klant de supplementen terug te betalen, namelijk 79 euro maar weigert het voorstel van de ombudsman. Als argument stelt de NMBS-Groep dat de klant een omwisseling van haar ticket had kunnen vragen tot de dag voor de voorziene vertrekdatum.

In zijn advies blijft de ombudsman hameren op de goede wil van de klant. De ombudsman stelt zich de vraag welk financieel voordeel de klant zou hebben door zelf het tarief Familie Plus te vragen. We kunnen dus enkel besluiten dat de klant dit niet zelf vroeg en dat het hier duidelijk om een fout van de medewerker van het Contact Center gaat.

De NMBS-Groep blijft doof voor deze argumenten en verwerpt het advies.

2012/4142 De dochter van de klant kreeg een vaststelling van onregelmatigheid omdat haar kortingkaart vervallen was. De klant heeft het verschuldigde bedrag betaald.

Omdat volgens de NMBS-Groep de klant buiten de vooropgestelde termijn heeft betaald werd het dossier overgemaakt aan een deurwaarder en moet de klant het gevorderde bedrag betalen. De ingebrekestelling van de NMBS-Groep gericht aan de klant en de betaling van de klant hebben elkaar gekruist.

Omdat de klant gevolg heeft gegeven aan de herinneringsbrief van de NMBS-Groep en de klant de ingebrekestelling van de NMBS-Groep pas heeft ontvangen na betaling van het verschuldigde bedrag, vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep het dossier zonder verder gevolg afsluit.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de klant het door de deurwaarder gevorderde bedrag dient te betalen omdat de betaling van de vaststelling niet is gebeurd binnen de vooropgestelde termijn.

Vooraf moet duidelijk worden gesteld dat de klant op de dag van de overtreding recht had op korting Grote Gezinnen.

Om louter administratieve redenen wordt dat recht echter niet uitgedrukt in één kortingkaart voor de volledige periode waarvoor het recht op korting geldt, in dit geval het academiejaar 2011-2012, maar in burgerlijke jaren zodat de klant dus tweemaal een kortingkaart moet aanvragen (voor het jaar 2011 en het jaar 2012).

De klant is dus zeker geen fraudeur maar bevond zich op de datum van de overtreding slechts in de onmogelijkheid om het administratief bewijs van haar recht voor te leggen.

Het aanvragen van een nieuwe kortingkaart is voor een plus achttienjarige student een omslachtig gebeuren:

- samenstelling gezin;
- inschrijvingsbewijs hoger onderwijs;
- kinderbijslagfonds;
- aanvraag kaart indienen;
- pas een tijdje later ontvangt de student de kaart.

De door de NMBS-Groep vooropgestelde termijn voor regeling van de vaststelling van onregelmatigheid is in dergelijke gevallen onrealistisch kort.

De klant heeft de eerste herinnering van de NMBS-Groep een maand na de overtreding ontvangen. De klant heeft deze niet binnen de vooropgestelde termijn betaald maar alleszins wel voor ontvangst van de tweede aanmaning (datum versturen aanmaning = datum van betaling). Een op dag A verstuurd brief kan immers nooit dezelfde dag door de post worden bedeed.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep sluit het dossier van de klant zonder verder gevolg af omdat de klant gevolg heeft gegeven aan de herinneringsbrief van de NMBS-Groep en de ingebrekestelling van de NMBS-Groep pas heeft ontvangen na betaling van het verschuldigde bedrag.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman niet.

2012/4176 De zoon van de klant kreeg een vaststelling van onregelmatigheid omdat hij volgens de treinbegeleider een correctievloeistof heeft gebruikt bij het invullen van zijn Go Pass.

De klant heeft geen correctievloeistof gebruikt, maar zijn Go Pass ingevuld met een zwarte stift. De inkt is uitgelopen door de Go Pass onmiddellijk na het invullen te plooien.

De NMBS-Groep aanvaardt de betwiste regel, maar rekent 7,70 euro administratiekosten aan als regeling van het dossier.

Het resultaat van het onderzoek dat de NMBS-Groep voerde, is duidelijk:

- de klant heeft geen correctievloeistof gebruikt;
- de klant heeft zijn Go Pass ingevuld met zwarte stift die is uitgelopen door de Go Pass onmiddellijk na het invullen te plooien;
- de lijn op de Go Pass is niet overschreven;
- de NMBS-Groep aanvaardt de betwiste regel.

Daar de NMBS-Groep de betwiste regel aanvaardt, kan de ombudsman enkel besluiten dat de Go Pass dus niet is overschreven, zoals gemeld op de vaststelling van

onregelmatigheid, en de treinbegeleider dus ten onrechte een vaststelling van onregelmatigheid heeft opgemaakt.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

' Omdat:

- de klant zijn Go Pass conform de voorschriften heeft ingevuld;
- uit onderzoek dat de NMBS-Groep voerde, is gebleken dat de klant zijn lijn op de Go Pass niet heeft overschreven (de reden waarom de treinbegeleider een vaststelling heeft opgemaakt en de Go Pass heeft ingehouden);
- de NMBS-Groep de betwiste lijn aanvaardt;

sluit de NMBS-Groep het dossier af zonder verder gevolg en betaalt de restwaarde van de ingehouden Go Pass, zonder afhouding van 7,70 euro administratiekosten, integraal aan de klant terug.'

Ondanks het feit dat de NMBS-Groep erkent dat de infractiecode 'Go Pass overschreven' niet correct is en niet overeenstemt met de werkelijkheid, rekent de NMBS-Groep administratiekosten aan omdat de Go Pass niet conform de voorschriften was ingevuld.

Indien een reiziger zijn Pass niet conform de voorschriften invult en hiervoor een correcte vaststelling van onregelmatigheid krijgt, vind de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep als regeling van dergelijk dossier administratiekosten aanrekent.

De reden waarom de zoon van de klant een vaststelling van onregelmatigheid kreeg strookt niet met de werkelijkheid. De reiziger heeft zijn Go Pass niet overschreven en de NMBS-Groep heeft dit erkend en bevestigd in haar antwoord.

Het zou dus ten opzichte van deze klant discriminerend zijn indien hij als regeling van zijn dossier administratiekosten moet betalen.

Daar de NMBS-Groep zelf erkent dat haar personeel in de fout is gegaan, lijkt het me zelfs aangewezen dat ze bovenop de terugbetaling van de administratiekosten haar verontschuldiging aanbiedt.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'Omdat uit onderzoek is gebleken dat de klant zijn lijn op de Go Pass niet heeft overschreven en de NMBS-Groep dit ook erkent, werd de vaststelling van onregelmatigheid ten onrechte opgemaakt. Als gevolg sluit de NMBS-Groep het dossier van de klant zonder verder gevolg af, betaalt ze de administratiekosten integraal aan de klant terug en biedt ze voor de hinder de klant haar verontschuldiging aan.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman.

2012/4366 Op 9 augustus 2012 vroeg de klant via het stationsloket terugbetaling van een aan de automaat te veel genomen biljet. Daarop kwam geen respons.

De NMBS-Groep is bereid om - mits afhouding van administratiekosten – het biljet terug te betalen. De klant ontvangt een compensatiebon van amper 1 euro.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant zich stipt heeft gehouden aan de voorschriften van art. 66 § 6 van de vervoersvoorwaarden: hij keek de door de automaat afgeleverde biljetten na en hij stelde vast dat deze niet overeenstemden met zijn vraag (hij wilde slechts één biljet en - waarschijnlijk door een manipulatiefout - werden 2 biljetten afgeleverd).

Hij hield zich eveneens stipt aan de voorschriften van art. 71 § 2 van de vervoersvoorwaarden: het biljet werd binnen het uur na uitgifte (door de automaat) teruggegeven (aan het loket).

Wanneer een gelijkaardig probleem zich stelt aan het loket - waarbij de verkoper 2 biljetten uitprint i.p.v. één - wordt het overtollige biljet gewoon teruggenomen en is er geen sprake van het aanrekenen van administratiekosten. Omdat het biljet onmiddellijk werd teruggegeven voor aanvang van de reis, zou het logisch zijn om in dit geval de bepalingen van art. 71 § 3 2de lid toe te passen: terugbetaling zonder administratiekosten

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen: zij kan niet verantwoordelijk gesteld worden voor een manipulatiefout van haar klant.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep in 2 identieke situaties verschillend reageert naargelang de klant zijn biljet kocht bij een '*menselijke*' verkoper of bij een digitale versie daarvan.

Deze houding is niet billijk: door zijn biljet aan de automaat te nemen i.p.v. aan het loket, laat de klant de NMBS-Groep besparen op personeels- en andere kosten. Het kan toch niet dat hij daarop later wordt afgerekend door hem administratiekosten aan te rekenen die men hem aan het loket niet aanrekent.

De ombudsman adviseert om de ingehouden administratiekosten terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: ook bij terugbetaling aan het loket binnen het uur na aankoop wordt steeds 5 euro in mindering gebracht.

Opmerking van de ombudsman: deze uitleg van de NMBS-Groep is flagrant in tegenspraak met de interpretatie die op de werkvloer wordt gegeven aan de desbetreffende clausules in de vervoersvoorwaarden.

2012/4678 – 2013/0399 De klant ontvangt een bon voor een Birthday Go Pass maar gaat deze niet binnen de vooropgestelde termijn afhalen. De klant stuurt de bon naar de klantendienst van de NMBS-Groep en vraagt of het mogelijk is een nieuwe bon op te sturen.

De NMBS-Groep laat weten dat dit niet mogelijk is omdat een duplicaat van de Birthday Go Pass enkel binnen de maand volgend op de vervaldatum kan worden afgeleverd.

De vraag van de klant valt buiten deze termijn.

De Birthday Go Pass wordt gebruikt om het product en treingebruik te promoten bij de jongeren. Is de weigering van aflevering van een duplicaat of een gelijkaardige regeling niet eerder een negatieve publiciteit tegenover deze (toekomstige) klant? De klant geeft zelf toe dat zij in fout is; wegens vergetelheid en examenperiode heeft de klant zich te laat aan het loket aangeboden.

De klant blijft wel degelijk geïnteresseerd in verplaatsingen per trein, vandaar haar stappen (heeft originele bon aan klantendienst van de NMBS-Groep overgemaakt om aan te tonen dat ze geen misbruik wil maken) om toch het product Go Pass te kunnen bekomen. De NMBS-Groep weigert pertinent om een duplicaat af te leveren.

Het is dus niet zo dat de klant probeert te frauderen door meerdere Go Passes tegelijk af te halen.

In zijn compromisvoorstel verzoekt de ombudsman de NMBS-Groep om de klant alsnog een duplicaat van de bon voor het bekomen van een Birthday Go Pass te bezorgen.

Volgens de NMBS-Groep moet de klant binnen de maand volgend op de uiterste geldigheidsdatum van de waardebon een duplicaat aanvragen. Omdat deze periode verstreken is wil de NMBS-Groep geen gunstig gevolg geven om de klant alsnog een duplicaat te bezorgen.

De klant betwist noch het feit dat zij een brief heeft gekregen om deze Go Pass af te halen noch het feit dat de NMBS-Groep geen schuld treft.

Het feit is dat de klant de geldigheidsdatum van de waardebon uit het oog is verloren.

Dit aanbod, dat trouwens door de overheid gefinancierd en opgelegd wordt aan de NMBS-Groep, geeft de klant de gelegenheid om op een positieve manier kennis te maken met de trein. Tot nu toe is deze kennismaking stroef verlopen, maar kan door de NMBS-Groep nog positief worden omgebogen.

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit:

- Omdat de klant niet betwist dat zij een brief heeft gekregen;
- omdat de klant niet beweert dat de NMBS-Groep enige schuld treft;
- omdat de codes die voorkomen op de brief persoonlijk en uniek zijn voor deze klant;
- omdat bij nagegaan kan worden dat deze Go Pass nog niet afgehaald werd;
- omdat de klant haar originele waardebon aan de NMBS-Groep heeft bezorgd;
- omdat de NMBS-Groep een potentiële 'toekomstige klant' ten onrechte een kans ontzegt;
- omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk en commercieel verantwoord is;

geeft de NMBS-Groep de klant de mogelijkheid om alsnog gebruik te maken van de actie Birthday Go Pass.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet.

2012/4726 De klant begint het valideringsbiljet van haar Halftijdse Treinkaart in te vullen vanaf lijn 6 en 7. Bij controle overhandigt de treinbegeleider haar een attest C6 met rechtvaardiging van de vergissing maar verplicht de klant alsnog lijn 1 en 2 in te vullen.

Volgens de NMBS-Groep heeft de treinbegeleider geen fout gemaakt, het reglement strikt toegepast en haar betrokken dienst gepast gevolg gegeven aan de klacht.

De klant is in het bezit van een attest C6 'Rechtvaardiging gebruikte biljetten' waarop duidelijk staat dat de klant lijnen 6 en 7 heeft ingevuld in plaats van lijnen 1 en 2.

Daar het attest C6 de ingevulde lijnen 6 en 7 rechtvaardigt, heeft de betrokken treinbegeleider de klant onterecht de lijnen 1 en 2 laten invullen. Het lijkt me dus billijk dat de NMBS-Groep haar klant hiervoor compenseert.

Omdat de klant haar Halftijdse Treinkaart is beginnen in te vullen vanaf lijn 6 en 7 zijn volgens de NMBS-Groep de lijnen 1 tot en met 5 ongeldig en kan er dus niet in een compensatie worden voorzien.

De NMBS-Groep meldt ook dat de lijnen 1 tot en met 5 niet meer mochten worden gebruikt om op een latere datum te reizen.

De klant maakt een vergissing, krijgt hiervoor een attest C6, moet drie extra lijnen invullen en uiteindelijk blijft er nog één onbruikbare lijn op haar Halftijdse Treinkaart over. In plaats van vijf heen-en terugreizen heeft de klant haar Halftijdse Treinkaart dus maar voor drie heen- en terugreizen kunnen gebruiken.

Omdat dat de klant in het bezit is van een attest 'Rechtvaardiging gebruikte biljetten', die haar ingevulde lijnen 6 en 7 rechtvaardigt, heeft de betrokken treinbegeleider de klant onterecht de lijnen 1 en 2 op haar Halftijdse Treinkaart laten invullen.

Wat is het nut dan van een attest C6 'Rechtvaardiging gebruikte biljetten'?

Gelet op wat voorafgaat, brengt de ombudsman het volgende advies uit.

'Omdat het attest C6 'Rechtvaardiging gebruikte biljetten' de ingevulde lijnen 6 en 7 rechtvaardigt, heeft de betrokken treinbegeleider de klant onterecht de lijnen 1 en 2 laten invullen. Het lijkt me dus billijk dat de NMBS-Groep haar klant hiervoor compenseert.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman en biedt de klant een Compensatiebiljet aan voor een heen- en terugreis in tweede klas.

2012/5241 De zoon van de klant ontvangt van de deurwaarder een vordering omdat hij zich niet in regel stelde binnen de vooropgestelde termijn voor zijn treinreis van 17 september 2009.

Volgens de NMBS-Groep is de bemiddelingstermijn van de ombudsman voor de treinreizigers beperkt tot een periode van vier maanden en moet de klant het verschuldigde bedrag betalen.

De opschortingstermijn bedraagt echter vier maanden en de behandelingstermijn is afhankelijk van de snelheid van antwoorden door de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep heeft aan de ombudsman nooit een kopie bezorgd van de vaststelling van onregelmatigheid. Wat niet in het voordeel pleit van de NMBS-Groep. Het niet bezorgen van een kopie van de vaststelling van onregelmatigheid kan de objectiviteit van de NMBS-Groep in vraag stellen.

Omdat de NMBS-Groep zelf toegeeft dat ze geen herinneringsbrieven heeft gestuurd omdat ze niet over een adres van de klant beschikt, vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep de klant alsnog de kans biedt om het oorspronkelijke bedrag, vermeld op de vaststelling van onregelmatigheid, te betalen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

' De NMBS-Groep aanvaardt als regeling van dit dossier het oorspronkelijke bedrag dat vermeld staat op de vaststelling van onregelmatigheid. '

De NMBS-Groep stelt de goede wil van de klant in vraag en aanvaardt het compromisvoorstel van de ombudsman niet.

De ouders zijn burgerrechtelijk aansprakelijk voor de daden van hun kind en hebben niet de intentie om hun aansprakelijkheid te ontlopen. Opdat de ouders hun verantwoordelijkheid zouden kunnen nemen, moeten zij ingelicht worden over het 'probleem'. Dat is in deze niet gebeurd.

In een aantal gevallen antwoordt de rechtbank dat een minderjarige zelf voldoende maturiteit heeft om persoonlijk aansprakelijk gesteld te worden voor zijn daden. Dit is echter geen algemene regel in functie van een bepaalde leeftijd, maar wordt door de rechter geval per geval bekeken.

In dit dossier heeft de minderjarige wel degelijk een kopie van de vaststelling van onregelmatigheid ontvangen, maar heeft dit document niet aan zijn ouders overhandigd om het probleem te regelen. Alleen al uit dit feit blijkt dat de minderjarige op dat ogenblik over onvoldoende maturiteit beschikte om de gevolgen van zijn daden te beseffen. Bijgevolg was hij op dat ogenblik veeleer een kind en kan hij bezwaarlijk persoonlijk aansprakelijk worden gesteld.

De NMBS-Groep had de ouders dus wel degelijk meteen moeten inlichten over zijn vaststelling van onregelmatigheid. De NMBS-Groep heeft dat echter niet gedaan, maar zij verhoogt wel de gevorderde bedragen omdat de klant de vaststellingen van

onregelmatigheid niet tijdig heeft betaald, een daad waarvoor hij op dat ogenblik wettelijk niet bekwaam was.

Omdat:

- de klant op datum van de feiten duidelijk nog niet tot de jaren van verstand gekomen was;
- de NMBS-Groep de ouders van de minderjarige overtreder niet heeft aangesproken op hun burgerlijke aansprakelijkheid voor de daden van hun minderjarige zoon;
- indien de NMBS-Groep dat wel zou hebben gedaan, de ouders wel hun verantwoordelijkheid zouden opgenomen hebben en er dus geen in te vorderen schuld zou geweest zijn;
- de geadviseerde regeling billijk zou zijn;

Gelet op wat voorafgaat wordt, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, het volgende advies (*) uitgebracht:

'De NMBS-Groep geeft de ouders van de minderjarige alsnog de kans om het oorspronkelijke bedrag vermeld op de vaststelling van onregelmatigheid te betalen.'

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat het verschuldigde bedrag, gevorderd door de deurwaarder, moet worden betaald.

2012/5273 De klant ontvangt van de deurwaarder een vordering voor een niet betaalde vaststelling van onregelmatigheid op naam van haar dochter.

Volgens de NMBS-Groep zijn minderjarigen die zich schuldig maken aan reizen zonder of met een ongeldig vervoerbewijs strafrechtelijk en burgerrechtelijk aansprakelijk.

In een aantal gevallen antwoordt de rechtbank dat een minderjarige zelf voldoende maturiteit heeft om persoonlijk aansprakelijk te worden gesteld voor zijn daden. Dit is echter geen algemene regel in functie van een bepaalde leeftijd, maar wordt door de rechter geval per geval bekeken.

Opdat de ouders hun verantwoordelijkheid zouden kunnen nemen, moeten zij ingelicht worden over het 'probleem'. Dat is in deze niet gebeurd.

De NMBS-Groep had de ouders dus wel degelijk meteen moeten inlichten over de vaststelling van onregelmatigheid. De NMBS-Groep heeft dat echter niet gedaan, maar verhoogt wel het gevorderde bedrag.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

'De NMBS-Groep geeft de ouders van de minderjarige alsnog de kans om het oorspronkelijke bedrag vermeld op de vaststelling van onregelmatigheid te betalen. '

De NMBS-Groep verwijst voor de afwijzing van het compromisvoorstel naar haar schrijven van 5 februari 2013.

De ombudsman stelt zich de vraag hoe de NMBS-Groep op 5 februari 2013 al kan antwoorden op een compromisvoorstel van 23 april 2013?

Volgens de NMBS-Groep geldt de algemene regel dat wanneer een kind tot de jaren des onderscheids is gekomen, het ook persoonlijk aansprakelijk is.

In dit dossier heeft de dochter wel degelijk een kopie van de vaststelling van onregelmatigheid ontvangen, maar heeft dit document niet aan haar ouders overhandigd om het probleem te regelen. Alleen al uit dit feit blijkt dat de minderjarige op dat ogenblik over onvoldoende maturiteit beschikte om de gevolgen van haar daden te beseffen. Bijgevolg was zij op dat ogenblik veeleer een kind en kan zij bezwaarlijk persoonlijk aansprakelijk worden gesteld.

Omdat:

- de dochter op de datum van de feiten duidelijk nog niet tot de jaren van verstand gekomen was;
- de NMBS-Groep de ouders van de minderjarige overtreder niet heeft aangesproken op hun burgerlijke aansprakelijkheid voor de daden van hun minderjarige dochter;
- indien de NMBS-Groep dat wel zou hebben gedaan, de ouders wel hun verantwoordelijkheid zouden opgenomen hebben en er dus geen in te vorderen schuld zou geweest zijn;
- de geadviseerde regeling billijk zou zijn;

wordt gelet op wat voorafgaat, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, het volgende advies (*) uitgebracht:

'De NMBS-Groep geeft de ouders alsnog de kans om het oorspronkelijke bedrag, vermeld op de vaststelling van onregelmatigheid te betalen.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman.

2012/5330 De klant vraagt terugbetaling van Treski tickets omdat de voor 8 februari 2013 geplande reis door een dringende medische ingreep niet doorgaat.

Op 13 december 2012 vroeg de NMBS-Groep de originele vervoerbewijzen op.

Pas 2 maanden later meldt de NMBS-Groep dat de door de klant gekozen formule '*Comfort Friends*' niet terugbetaalbaar is; enkel de aanvullende biljetten Kufstein/Wörgl zijn gedeeltelijk terugbetaalbaar.

De NMBS-Groep stuurde de Treski-tickets terug omdat deze niet verloren zijn: de klant kan ze desgewenst doorverkopen of er iemand anders mee laten reizen.

Op zich zou dat geen slechte oplossing geweest zijn, MAAR... de NMBS-Groep stuurde de tickets pas 2 dagen voor de geplande reisdatum terug. Toen was het al te laat om nog een koper te vinden voor de tickets.

Door de originele tickets op te vragen, creëerde de NMBS-Groep bij haar klant de verwachting dat een commerciële regeling niet uitgesloten was. Door de originele tickets pas 2 dagen voor de reisdatum terug te geven werd de klant de facto de mogelijkheid ontnomen om de tickets nog te gelde te maken.

De ombudsman stelt voor om met de klant een commerciële schikking te treffen onder de vorm van 600 euro reisbons.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de door de klant gekochte vervoerbewijzen zijn niet omwisselbaar of terugbetaalbaar;
- Treski wordt door de NMBS-Groep in eigen beheer uitgebaat en daarbij is geen ruimte voor een commerciële geste;
- het opvragen van de originele vervoerbewijzen houdt nooit een belofte in tot terugbetaling maar hoort tot de vaste procedure en moet vermijden dat er achteraf complicaties rijzen omdat de klant bijvoorbeeld niet meer over de originele vervoerbewijzen beschikt of omdat deze door een ander net werden uitgegeven;
- door allerlei omstandigheden heeft de klantendienst momenteel een grotere achterstand dan wat zij als normaal beschouwt;
- de NMBS-Groep zorgde er wel voor dat de klant zijn vervoerbewijzen terugkreeg vóór de reisdatum;
- conform een internationale regelgeving is het een particulier niet toegestaan om vervoerbewijzen door te verkopen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat er duidelijk iets schort aan de standaardprocedure zoals deze wordt gevolgd door NMBS-Europe, vooral het systematisch opvragen van de originele vervoerbewijzen vóór het dossier ten gronde wordt geanalyseerd. De NMBS-Groep vroeg naast de originele vervoerbewijzen ook de bankgegevens van de klant op voor *'in geval van terugbetaling'*.

In dit dossier was het volgen van deze procedure zelfs totaal onverantwoord: Treski wordt niet terugbetaald of omgeruild en de NMBS-Groep heeft - naar eigen zeggen want de bedrijfsresultaten van de tak *'Treski'* worden niet voorgelegd - geen marge voor een commerciële geste. Bijgevolg was van zodra het woord *'Treski'* viel zondermeer duidelijk dat er geen regeling mogelijk was. Door de klant deze klare boodschap niet te brengen en door zijn originele vervoerbewijzen én zijn bankgegevens op te vragen, werd dus wel gelijk de verwachting gecreëerd dat een regeling tot de mogelijkheden behoorde.

Het feit dat Treski door de NMBS-Groep in eigen beheer wordt uitgebaat zonder ruimte voor een commerciële geste wordt niet aangetoond aangezien bij de afwijzing van ons voorstel geen bewijzen zijn gevoegd om de bewering te staven. Dat kan hoe dan ook geen vrijgeleide zijn om de klant niet correct te behandelen.

Wanneer wij zouden aannemen dat voor deze activiteit sprake is van een krappe winstmarge, had de NMBS-Groep er des te meer belang bij om de goedkope tickets van de klant terug te nemen om de plaatsen vervolgens tegen een duurder tarief opnieuw aan te bieden.

In de Europese verordening 1371/2007 wordt duidelijk voorgeschreven dat de consument binnen de 30 kalenderdagen een antwoord moet ontvangen; wanneer het *'door allerlei omstandigheden'* niet mogelijk is om deze termijn te respecteren, moet de vervoerder aan de consument binnen de termijn van 30 kalenderdagen melden tegen wanneer hij een antwoord mag verwachten; deze antwoorddatum mag niet verder liggen dan 3 maanden na het inleiden van de klacht. Aan deze voorwaarden is niet voldaan: er werd immers geen melding gemaakt van uitzonderlijke omstandigheden en er werd evenmin een antwoordtermijn vooropgesteld; daardoor mocht de klant er van uitgaan dat hij binnen de 30 kalenderdagen een antwoord ten gronde zou ontvangen, quod non.

De NMBS-Groep stelt dat het op grond van een internationale regelgeving (die verder niet wordt toegelicht) voor een particulier verboden is om vervoerbewijzen door te verkopen.

De klant boekte tickets die niet op naam werden opgemaakt en die dus een niet gepersonaliseerd roerend goed vormen.

Op grond van art. 2279 BW wordt de bezitter ervan te goeder trouw vermoed eigenaar te zijn. Om dit vermoeden te kunnen genieten dient dit bezit reëel, voor zichzelf (pro suo) en deugdelijk te zijn.

Deze voorwaarden worden behoudens tegenbewijs vermoed aanwezig te zijn.

De klant had dus wel degelijk het recht om zijn tickets aan iemand anders over te dragen.

Het toepassen van de door de NMBS-Groep opgediste regeling houdt trouwens geen steek: in dat geval zou het niet meer toegelaten zijn om tickets te kopen voor een reisgezel...

De bewering dat de NMBS-Groep de vervoerbewijzen heeft teruggegeven *'vóór de reisdatum'* is zeer relatief: de omslag waarin deze - zonder enig begeleidend schrijven - werden verstuurd draagt de poststempel *'05/02/13'* en de reisdatum was 8 februari 2013.

Door het nodeloos opvragen van de tickets, door de te lange behandelingstermijn van de klacht en door de laattijdige terugzending van de tickets heeft de NMBS-Groep duidelijk een fout gemaakt waardoor de facto werd verhinderd dat de klant de tickets kon doorgeven. De klant liep hierdoor in aanzienlijke mate schade op en de NMBS-Groep hoort in deze op een volwassen manier haar verantwoordelijkheid te nemen door haar klant vooralsnog een billijke commerciële regeling aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het advies af; zij herhaalt slechts haar eerdere argumentering:

- het opvragen van originele tickets houdt geen engagement van terugbetaling in;
- conform de bepalingen van het CIV mocht de klant zijn tickets niet doorverkopen;
- de tickets van Treski zijn niet terugbetaalbaar of omruilbaar en de klant heeft dan ook geen geldelijke schade geleden.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat zij de klant niet binnen de in de verordening 1371/2007 gestelde termijn heeft geantwoord maar zij wijst er fijntjes op dat de ombudsman niet bevoegd is om daarover een opmerking te maken.

2012/5360 Op 22 november 2012 koopt de klant via Ticket Online twee biljetten Wijgmaal/Zone Brussel en laat deze op zijn identiteitskaart registreren.

Na registratie merkt de klant op dat hij de datum niet heeft aangepast en zijn biljetten dus geldig zijn op 22 november 2012 i.p.v. op 23 november 2012. De klant contacteert onmiddellijk de klantendienst van de NMBS-Groep om de datum aan te passen.

De klantendienst raadt de klant aan nieuwe biljetten te kopen en de terugbetaling te vragen van zijn foutieve biljetten. De klant voert uit wat de klantendienst hem opdraagt. Omdat de klant een nieuw biljet aankoopt met vertrek te Herent weigert de NMBS-Groep de klant zijn foutieve biljetten Wijgmaal/Zone Brussel terug te betalen.

De klant heeft onmiddellijk contact opgenomen met de klantendienst voor hulp bij aankoop van een online vervoerbewijs. Waarom heeft deze helpdesk de datum van de klant zijn elektronisch biljet niet aangepast? De technologie is vandaag zo ver gevorderd dat dit mogelijk moet zijn.

De klant heeft twee biljetten gekocht die hij niet heeft gebruikt. Omdat de helpdesk hem niet kon/wou helpen en de klant dus twee nieuwe biljetten heeft aangekocht, vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep de niet gebruikte biljetten van de klant terugbetaalt.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

' De NMBS-Groep betaalt de niet gebruikte biljetten van de klant terug. '

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel van de ombudsman af. Volgens de NMBS-Groep kan een vervoerbewijs met een ander traject niet als vervangbiljet worden beschouwd.

Gelet op de geografische ligging van de klant zijn woonplaats, kan de klant zowel vanuit Wijgmaal als Herent naar Brussel reizen.

In haar antwoord spreekt de NMBS-Groep inderdaad van een vervangbiljet. De NMBS-Groep vermeldt echter niet dat het traject van het vervangbiljet identiek moet zijn aan het oorspronkelijk biljet. De NMBS-Groep verwacht enkel van haar klant dat hij een vervangbiljet voorlegt.

Omdat de klant over een vervangbiljet beschikt en de NMBS-Groep niet expliciet toelicht dat het traject van het vervangbiljet hetzelfde moet zijn als het traject van het oorspronkelijk biljet, vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep de niet gebruikte biljetten van de klant terugbetaalt.

Gelet op wat voorafgaat wordt, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, het volgende advies (*) uitgebracht:

'De NMBS-Groep betaalt de niet gebruikte biljetten van de klant terug.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman niet en blijft bij haar stelling dat ze over een origineel identiek vervangbiljet moet beschikken om in een commerciële geste te voorzien.

2012/5699 Op 7 januari 2011 werd een formulier C170 opgesteld omdat de klant nog geen biljet had en niet cash kon betalen (uitgestelde betaling). Omdat haar daarbij niet de goedkoopste formule werd aangerekend (biljet enkele reis i.p.v. Shoppingbiljet heen-en-terug), diende zij op 13 januari 2011 een bezwaarschrift in. Daarop kwam slechts een (automatische) ontvangstbevestiging maar geen antwoord.

Nu werd via het incassokantoor een vordering ingeleid met 200 euro toeslag.

De NMBS-Groep meldt dat zij de klant – als reactie op het bezwaarschrift - een commerciële regeling voorgesteld heeft waarop geen betaling is gevolgd.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de identiteit van de klant werd opgenomen aan de hand van de elektronische identiteitskaart. De klant was op datum van de vaststelling (7 januari 2011) al verhuisd van het van de eID kaart opgenomen adres naar een nieuw adres; de administratieve verwerking van die wijziging was op 7 januari 2011 nog niet afgerond zodat op de chip van de identiteitskaart nog het oude adres voorkwam.

Op 13 januari 2011 - dus binnen de voorgeschreven termijn om te reageren op het formulier C170 - diende de klant via e-mail een bezwaarschrift in omdat haar bij het opstellen van het formulier C170 het vol tarief werd aangerekend i.p.v. het op dat ogenblik beschikbare promotarief '*Shoppingbiljet*'. De klant vermeldde in die mail enkel haar toenmalig (nieuw) adres.

In haar antwoord van 26 januari 2011 hield de NMBS-Groep rekening met de opmerkingen van de klant: zij stelde voor om het dossier te sluiten mits betaling van 7,70 euro administratiekosten.

Dat antwoord werd niet naar het door de klant opgegeven adres gestuurd maar naar het oude adres en het heeft de klant dan ook niet bereikt.

De ombudsman stelt voor om de klant vooralsnog enkel de op 26 januari 2011 voorgestelde commerciële regeling aan te rekenen (7,70 euro).

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de klant had Bpost kunnen gelasten met het doorzenden van haar post naar haar nieuw adres;

- wanneer de klant vanwege de NMBS-Groep geen reactie ontving op haar bezwaarschrift, had zij - als een normaal en redelijk persoon - kunnen informeren naar de stand van haar dossier.

In zijn advies herneemt de ombudsman de eerdere argumenten en wijst de NMBS-Groep erop dat zij een vergissing beging: zij stuurde haar commercieel voorstel NIET naar het door de klant in haar bezwaarschrift opgegeven adres maar naar het oude adres dat nog op de eID stond.

In plaats van gewoon toe te geven dat haar diensten een spijtige vergissing hebben begaan, en om vervolgens die fout op een correcte manier recht te zetten, maakt de NMBS-Groep hier een halszaak van en schakelt zij een incassobureau in om de steek op te rapen die zij nota bene zelf heeft laten vallen.

De klant kan niet verantwoordelijk gehouden worden voor de manier waarop en de termijn waarbinnen de gemeentelijke overheid haar op regelmatige wijze doorgegeven adreswijziging administratief verwerkt (wijzigen gegevens in Rijksregister - wijzigen chip eID, ...).

De klant heeft wel gedaan wat van haar redelijkerwijze kon verwacht worden: zij heeft in haar bezwaarschrift haar effectief adres meegedeeld.

De NMBS-Groep gaat er ten onrechte vanuit dat de klant dan maar had MOETEN informeren naar de stand van het dossier.

Dat standpunt is in tegenspraak met de rechtspraak waarin er wordt van uitgegaan dat, net zoals de ontvanger van een factuur bij stilzitten geacht wordt stilzwijgend te hebben aanvaard, ook de verzender van de factuur wordt geacht akkoord te gaan met een tijdig en gemotiveerd protest indien hij nalaat dit protest te weerleggen.

Het is dus niet correct dat de klant opnieuw zelf contact had moeten opnemen met de NMBS-Groep om te informeren naar de stand van haar dossier; zij mocht er integendeel van uitgaan dat haar protest was aanvaard.

De ombudsman adviseert om het dossier te sluiten mits betaling van 7,70 euro administratiekosten.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen. Zij herhaalt haar argumentatie en voegt daar aan toe: het tarief 'Shoppingbiljet' was enkel geldig bij onmiddellijke betaling en niet bij het opstellen van een formulier C170.

2013/0053 De klant kreeg een vordering van de deurwaarder voor veertien onbetaalde vaststellingen van onregelmatigheid. De klant beweert echter dat hij op de data van de vaststellingen niet met de trein heeft gereisd.

De NMBS-Groep deelt mee dat alle vaststellingen van onregelmatigheid zijn opgemaakt aan de hand van een SIS-kaart.

Volgens de NMBS-Groep dient de klant aan de hand van volgende gegevens aan te tonen dat hij de bewuste treinreizen niet heeft afgelegd:

- attest van diefstal opgemaakt door de politie;
- klacht van misbruik van zijn identiteit;
- attest van de mutualiteit met de historiek van de SIS-kaarten;
- attest van de mutualiteit of het RIZIV dat vermeldt dat de SIS-kaart al dan niet is gebruikt voor de periode van de vaststellingen;
- attesten die aantonen dat de klant op data van de vaststellingen niet in de trein aanwezig was;
- kopie van de huidige SIS-kaart van de klant.

Ook de attesten van de mutualiteit, het RIZIV en het schoolattest of attest van de werkgever zijn volgens NMBS-Groep doorslaggevend.

De informatie die de NMBS-Groep vraagt maakt deel uit van de private levenssfeer van de klant en het opvragen ervan is een schending van zijn privacy.

Als het al zo is dat de burger het recht heeft om zijn identiteit 'met alle middelen' te bewijzen, is het eveneens zo dat de verbalisant niet goedgelovig of naïef moet zijn en niet zomaar alles moet aanvaarden wat hem wordt opgedist. Wanneer een lidkaart van een vereniging wordt voorgelegd, hoeft de verbalisant aan dat stuk niet per se het statuut van 'officieel identiteitsbewijs' toe te kennen.

België is een rechtsstaat waarin de burger geacht wordt onschuldig te zijn tot bewijs van het tegendeel; bijgevolg hoeft de burger niet het bewijs van zijn onschuld te leveren maar moet de overheid, bij gebrek aan een identiteitskaart of paspoort, onweerlegbare bewijzen leveren dat de persoon die zij aanklaagt wel degelijk dezelfde is als degene die de verbalisant in de trein voor zich had.

In deze is een dergelijk onweerlegbaar bewijs nog niet geleverd door de NMBS-Groep en geldt daarom voor de klant terecht het wettelijk vermoeden van onschuld tot bewijs van het tegendeel.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman voor om de dossiers van de klant zonder verder gevolg te sluiten.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromisvoorstel van de ombudsman niet omdat ze zonder bewijzen de onregelmatige treinreizen van de klant niet kan seponeren.

Omdat de NMBS-Groep niet ingaat op de argumenten in het compromisvoorstel herhaalt de ombudsman deze in zijn advies, dat de facto en de jure moeten worden beantwoord door de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en aanvaardt het advies van de ombudsman niet.

2013/0529 Op aanraden van een loketbediende koopt de klant B-Dagtrips voor een uitstap naar het Ijssculpturenfestival in Brugge. De moeder van de klant is 65+ en dit wordt ook gecommuniceerd aan de loketbediende. Achteraf stelt de klant vast dat een Seniorbiljet in combinatie met een apart toegangsbiljet goedkoper is dan een B-Dagtrip. De klant vraagt terugbetaling van het prijsverschil.

Ondanks het feit dat de NMBS-Groep zelf bevestigt dat ze aan haar klanten ouder dan 65 jaar mededeelt dat een Seniorbiljet in combinatie met een apart toegangsbiljet goedkoper kan zijn dan een B-Dagtrip, verkoopt de NMBS-Groep alsnog een B-Dagtrip aan de klant.

Gelet op het feit dat de loketbediende aan de klant niet de juiste informatie verstrekt en de klant een duurder product verkoopt, stelt de ombudsman voor dat de NMBS-Groep het prijsverschil aan haar klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromisvoorstel niet. Volgens de NMBS-Groep dient ze niet op de hoogte te zijn van de prijzen van haar prestatieverleners en moet de klant zelf achterhalen wat voor hem/haar de goedkoopste formule is.

Van een loketbediende van een klantvriendelijk openbaar bedrijf mag worden verwacht dat hij aan de klant steeds het goedkoopste product aanbiedt en de klant tijdig alle informatie verstrekt rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.

Het is bovendien voor het imago van een dienstverlenend bedrijf schadelijk als een klant later verneemt dat hij dezelfde dienstverlening tegen een lagere prijs had kunnen krijgen.

De NMBS-Groep verkoopt trouwens ook afzonderlijke toegangsbiljetten en vermeldt hierbij de prijs van de prestatieverleners en de prijs die de klant aan het stationsloket betaalt. Als promotie van deze producten prijst de NMBS-Groep zelfs de volgende voordelen aan:

- voordeligere prijs in het station dan aan de kassa;
- geen wachttijden meer aan de kassa;
- onbeperkt in aantal en niet op naam.

In de B-Dagtrip kwartaalbrochures deelt de NMBS-Groep haar klanten zelfs mee wat voor bepaalde leeftijdscategorieën de toegangsprijs is, de klant al dan niet gratis reist en/of gratis toegang heeft tot het evenement en de klant zijn vervoerbewijs/toegangsticket apart dient te kopen of best een B-Dagtrip koopt.

De NMBS-Groep kan dus niet blijven beweren dat ze niet op de hoogte is van de prijzen van de prestatieverleners.

De NMBS-Groep deelt haar klanten op haar website ook mee dat ze bij vragen kunnen langsgaan in een station. Wanneer een klant dit leest gaat hij er van uit dat hij in het station de nodige en correcte informatie krijgt.

Het lijkt me dus billijk dat de NMBS-Groep de klant het prijsverschil terugbetaalt.

Gelet op wat voorafgaat wordt, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, het volgende advies (*) uitgebracht:

‘De NMBS-Groep betaalt aan de klant het prijsverschil terug tussen de B-Dagtrip en het tarief van de combinatie Seniorbiljet met apart toegangsbiljet.’

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep niet aanvaard.

2013/0936 De klant ontving via het incassokantoor een aanmaning voor een onregelmatige treinreis op 8 juni 2010 (vergeten Halftijdse Treinkaart).

De klant ging de treinkaart een week later voorleggen aan het loket en zij ontving van de bediende de melding dat het in orde was.

Op haar bezwaarschrift bij de NMBS-Groep (na herinneringen van 23 juni en 13 juli 2010) kwam geen respons en ook op het bezwaarschrift bij de deurwaarder (23 augustus 2012) kwam geen reactie.

De NMBS-Groep meldt dat gebruikers van een Halftijdse Treinkaart geen recht hebben op een gratis regeling voor vergeten treinkaart.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant wel degelijk tijdig heeft gereageerd op de vordering van de NMBS-Groep:

- een eerste keer toen zij de op 8 juni 2010 vergeten Halftijdse Treinkaart voorlegde aan het loket. Zij had op het valideringsbiljet 2 lijnen ingevuld voor haar reizen van 8 juni 2010 en de loketbediende meldde de klant dat het 'in orde' was;
- een tweede maal na ontvangst van de herinneringsbrief van 23 juni 2010; zij voegde een kopie van het ingevulde valideringsbiljet van de Halftijdse Treinkaart bij haar bezwaarschrift;
- idem na ontvangst van de herinneringsbrief van 13 juli 2010.

De klant ontving geen reactie op haar bezwaarschriften en zij ging er te goeder trouw van uit dat het dossier inderdaad 'in orde' was.

Omdat de klant duidelijk te goeder trouw handelde en wel degelijk haar treinreizen van 8 juni 2010 betaald heeft via het ontwaarden van de 2 lijnen van haar valideringsbiljet, en omdat zij telkens tijdig reageerde op de vorderingen/aanmaningen van de NMBS-Groep, stelt de ombudsman voor om het dossier zonder verder gevolg te sluiten, zoals trouwens door de loketbediende werd aangegeven.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de klant kan niet aantonen dat zij in 2010 een bezwaarschrift zou ingediend hebben;
- er is in de database 'onregelmatige treinreizen' geen spoor terug te vinden dat de klant zich met het formulier C170 zou aangeboden hebben aan het loket.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant zich een week na het opstellen van de vaststelling aanbood aan het loket met de op 8 juni 2010 vergeten Halftijdse Treinkaart waarin - volkomen te goeder trouw - voor die datum 2 lijnen waren ingevuld.

Het feit dat daarvan in de database van de NMBS-Groep geen spoor terug te vinden is, bewijst helemaal niet dat de bewering van de klant niet zou stroken met de werkelijkheid. Onze ervaring met deze materie leert dat zoiets wel vaker gebeurt.

Hoe dan ook de melding van de loketbediende 'dat *het in orde was*' is duidelijk niet de voorgeschreven procedure: de klant ontving geen bewijs (kwijtschrift) dat het in orde was en uiteindelijk bleek achteraf dat het dossier ook niet was afgesloten.

De klant verliet zich op de (achteraf bekeken betwistbare) expertise van de loketbediende en stelde geen verdere vragen. De klant reageerde opnieuw na ontvangst van de herinneringsbrieven maar de NMBS-Groep vindt daarvan (alweer) geen spoor terug. Dat bewijst opnieuw niet dat de klant de brieven niet zou verstuurd hebben.

Omdat uit de voorgelegde stukken blijkt dat de treinreizen van de klant op 8 juni 2010 werden betaald door het invullen van lijnen op het valideringsbiljet van haar Halftijdse Treinkaart, en omdat er verder gegronde twijfel bestaat over de manier waarop de klant aan het loket werd opgevangen, adviseert de ombudsman om het dossier zonder verder gevolg te klasseren.

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet opgevolgd: het komt de reiziger niet toe om zelf te beslissen zijn vervoerbewijs achteraf in te vullen en zodoende de situatie te regulariseren en naar zijn hand te zetten.

De beweringen (a) dat de klant zich in het station heeft aangeboden, en (b) dat de loketbediende stelde dat het '*in orde*' was, worden niet bewezen. De klant reageerde bovendien niet op 2 herinneringsbrieven.

2013/1193 In juni 2010 ontvangt een minderjarig meisje een boete in de trein. Ze leeft in een ingewikkelde gezinssituatie en omdat haar mama niets onderneemt, geeft het meisje de herinneringsbrief die ze ondertussen van de NMBS-Groep ontving, enkele dagen voor de vervaldatum, aan haar stiefmoeder. Deze dame contacteert de dienst onregelmatigheden met de vraag of het bedrag op het einde van de maand mag gestort worden op de rekening van de NMBS-Groep. Dit zou betekenen dat de betaling gedaan wordt enkele dagen na de voorziene vervaldatum. De medewerker antwoordt de dame dat het geen probleem is, 'ze kijken niet op enkele dagen'. De betaling wordt uiteindelijk 6 dagen na de voorziene datum uitgevoerd. De stiefmoeder ontvangt 3 dagen later een herinneringsbrief van de NMBS-Groep, maar maakt zich geen zorgen. Ze denkt dat de betaling en de brief elkaar gekruist hebben.

Nadat de stiefmoeder in 2013 een brief van de deurwaarder ontvangt, roept ze de hulp in van de ombudsdienst. Deze maakt het volledige dossier over aan de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep informeert de dame dat er 2 dossiers van onregelmatigheid op naam van haar stiefdochter staan, dat van 2010 en een ander van maart 2013. Voor het dossier van 2010 rekent de NMBS-Groep 200 euro aan voor de laattijdige betaling. Voor het dossier van maart 2013 blijft het bedrag van 4,40 euro nog open.

Een compromis wordt opgemaakt waarin de ombudsdienst de NMBS-Groep eraan herinnert dat de betaling gedaan is vóór het verzenden van de 2^{de} herinneringsbrief en met toestemming van een medewerker van de klantendienst. De NMBS-Groep wordt hierin gevraagd om dit dossier af te sluiten op basis van de gedane betaling en wordt gevraagd om de deurwaarder hierover in te lichten.

Het voorstel wordt afgewezen met als argument dat de betaling uitgevoerd is na de opgelegde vervaldatum. Er wordt geen melding gemaakt over het optreden van de medewerker van de klantendienst.

Als reactie op deze afwijzing schrijft de ombudsdienst een advies. Hierin houdt de ombudsdienst vol dat het meisje geen intentie had om te frauderen en geen intentie had om zich van enige regeling te onttrekken. De ombudsdienst erkent dat de betaling zeker te laat is gebeurd, maar stelt dat de som wel op de rekening stond van de NMBS-Groep vóór het versturen van de herinneringsbrief met de verhoging van 200 euro. De vertraging van de storting droeg de goedkeuring van een medewerker van de betrokken dienst. Deze toonde een begrijpende en menselijke houding, die nu teniet gedaan wordt door een te strakke uitvoering van de procedure.

Het advies en de argumentatie worden door de NMBS-Groep verworpen door de ombudsdienst te herinneren dat er in 2 voorgaande dossiers op naam van de klant reeds een minnelijke schikking gebeurde.

2013/1295 De klant heeft op 27 december 2012 twee biljetten (eindejaar, 9 euro per biljet) aan het loket in Lokeren aangekocht voor 28 december 2012. Bij nazicht achteraf ziet de klant dat deze verkeerd werden opgemaakt voor 27 december 2012. De treinbegeleider en loketbediende in Brussel-Centraal raden de klant aan om een klacht in te dienen en de originele vervoerbewijzen worden mee opgestuurd. De klant koopt in Brussel-Centraal twee nieuwe biljetten aan voor de correcte datum.

Door drie verschillende personen (treinpersoneel en loketbedienden) wordt de klant er op geen enkel moment attent op gemaakt dat hij zijn nieuwe biljetten ook moet inleveren om de terugbetaling te ontvangen. De klant reist met zijn biljetten op 28 december 2012 en gooit ze weg.

De NMBS-Groep stelt dat het de verantwoordelijkheid is van de klant om die vervoerbewijzen te controleren op het moment van de aankoop. Zonder de originele vervangende biljetten kan er niet in een terugbetaling voorzien worden. Dit volgens de huidige geldende vervoersvoorwaarden, die steeds kunnen geraadpleegd worden via de website NMBS-Groep.

De ombudsman weerlegt de argumenten van de klantendienst in zijn compromis.

Ervan uitgaand dat de klant helemaal alleen verantwoordelijk is voor de eindcontrole, is niet correct en absoluut niet klantvriendelijk. De loketbediende is de deskundige en er kan niet worden verwacht dat de klant alle producten kent. Ook een loketbediende kan in de fout gaan bij ingeven van gegevens in de computer.

Er tevens vanuit gaan dat de klant op de hoogte moet zijn van de huidige geldende vervoersvoorwaarden is niet juist. Het is de klant die door het personeel van het bedrijf op de hoogte moet gesteld worden van die voorwaarden. Noch de treinbegeleider, noch de loketbedienden zijn op de hoogte van het feit dat de klant vervangbiljetten moet indienen om de verkeerd afgeleverde biljetten terugbetaald te krijgen. Men mag er vanuit gaan dat al het (verkoop)personeel op de hoogte is van die stelling. In de praktijk blijkt dit niet het geval te zijn en is de klant er steeds de dupe van.

'De NMBS-Groep betaalt de klant de verkeerd afgeleverde biljetten terug.'

Volgens de NMBS-Groep is er geen enkel bewijs, bij afwezigheid van de origineel aangekochte biljetten of rekeninguittreksel, dat de klant op de voorgenomde datum wel zou hebben gereisd. Laat staan dat er vervangende biljetten werden aangekocht.

Volgens de NMBS-Groep blijft de klant (alleen) verantwoordelijk om zijn aangekochte biljetten te controleren, bij aankoop, op de geldigheid en juistheid. Er valt niet te achterhalen of de klant wel of niet werd ingelicht over de te volgen procedure. De huidige vervoersvoorwaarden zijn steeds te raadplegen op haar website.

Hierop reageert de ombudsman door de NMBS-Groep erop te wijzen dat het standpunt: 'dat zij zonder originele vervoerbewijzen niet kan voorzien in een compensatie' fundamenteel in tegenspraak is met de bepalingen van art. 38 § 6 van de vervoersvoorwaarden: 'de NMBS-Groep kan verlangen dat haar de originele vervoerbewijzen worden teruggegeven'.

Het voorleggen van de originele vervoerbewijzen ter vervanging is dus geen conditio sine qua non.

Wanneer de NMBS-Groep in haar antwoord stelt dat zij geen compensatie kan aanbieden, komt dat er dus op neer dat zij dat niet wil.

De klant heeft het originele vervoerbewijs niet meer in zijn bezit:

- de klant werd geïnformeerd door NMBS-personeel om een klacht in te dienen;
- in het station werd de klacht van de klant onmiddellijk afgestempeld, maar werd er geen kopie van de nieuwe aankoop bijgevoegd;
- niemand heeft de klant gemeld dat de ingediende documenten niet zouden volstaan voor de afhandeling van het dossier en/of dat achteraf zou kunnen gevraagd worden om ook de nieuw aangekochte biljetten voor te leggen.

De loketbediende is de deskundige, er kan niet verwacht worden van de klant dat deze alle producten en regels kent.

De NMBS-Groep gaat er vanuit dat de klant in de fout gaat en niet één van haar bedienden. De NMBS-medewerkers zijn mensen en mensen kunnen fouten maken. In situaties van gegronde twijfel erkent de NMBS-Groep niet dat ook haar personeel een vergissing kan maken.

Het volgende advies wordt uitgebracht: *'Omdat de NMBS-Groep volgens de vervoersvoorwaarden zonder originele vervoerbewijzen wel degelijk een compensatie KAN voorzien, stellen wij voor dat zij dat dan ook zou doen.'*

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet aanvaard.

De NMBS-Groep stelt dat de klant zich, bij de aankoop van het biljet, akkoord verklaart met haar Vervoersvoorwaarden. Hierin staat dat er bij een aanvraag tot terugbetaling, op haar vraag, de nodige documenten ter staving dienen te worden voorgelegd.

Zonder originele biljetten of een rekeninguittreksel waarop de betaling van de niet gebruikte biljetten vermeld staan, kan zij geen gevolg geven aan de vraag tot terugbetaling.

2013/1391 De klant heeft op zondag 13 januari 2013 vier biljetten (B-Dagtrip) aangekocht voor twee volwassenen en twee kinderen (16 en 9 jaar) aan het loket in Menen. Op vraag of dit correct was, werd bevestigend geantwoord. In de trein ziet de klant dat ze voor het kind van 9 jaar 21,30 euro betaalde, de prijs voor een jongere vanaf 12 jaar.

De NMBS-Groep refereert naar haar Algemene Voorwaarden, waarbij staat dat B-Dagtrips enkel terugbetaald worden bij volledig niet gebruik. Het biljet dat de klant overmaakt is voorzien van een knipmerk van een treinbegeleider. Aanvragen na de reisdatum zijn niet terugbetaalbaar.

De NMBS-Groep verzocht de klant om bijkomende informatie, zoals een ingevuld formulier C6 (rechtvaardiging treinbegeleiding) en alle originele vervoerbewijzen. Daar werd deels gevolg aan gegeven. De klant bezorgde de NMBS-Groep een deels zelf ingevulde C6 formulier op datum van 7 maart 2013. Voor de NMBS-Groep geldt dit niet als rechtvaardiging.

De NMBS-Groep meldt dat de klant steeds zijn biljetten dient te controleren bij ontvangst. De klant betaalde, ondanks de discussie over de tarifiering, en controleerde deze pas na het instappen in de trein.

De ombudsman stelt dat de klant aan het loket duidelijk heeft gevraagd of ze de juiste informatie en biljetten ontvangen heeft. De loketbediende heeft dit beaamd. Pas nadien ziet de klant dat dit niet correct was.

De NMBS-Groep stelt dat het de verantwoordelijkheid is van de klant om de vervoerbewijzen te controleren op het moment van de aankoop.

Ervan uitgaand dat de klant helemaal alleen verantwoordelijk is voor de eindcontrole, is niet correct en absoluut niet klantvriendelijk. De loketbediende is de deskundige en er kan niet worden verwacht dat de klant alle producten kent. Ook een loketbediende kan in de fout gaan bij ingeven van gegevens in de computer. Er tevens vanuit gaan dat de klant op de hoogte is van alle geldende vervoersvoorwaarden is ook niet behoorlijk. Het is de klant die door het personeel van het bedrijf op de hoogte moet gesteld worden van die voorwaarden.

In de praktijk blijkt dit niet het geval te zijn en is de klant de dupe.

De NMBS-Groep verzocht de klant een formulier C6 over te maken. Hierbij werd niet vermeld dat dit diende te worden ingevuld door ofwel een treinbegeleider ofwel de loketbediende EN vóór de datum van de treinreis. De klant heeft dit formulier gekregen van de loketbediende in Menen en maakte dit, na invulling van sommige informatie, onmiddellijk over aan de NMBS-klantendienst. Bij nader onderzoek van het formulier C6, blijkt dat dit formulier door twee verschillende personen werd ingevuld.

De klant kan onmogelijk op de hoogte zijn van de interne procedures, zoals door wie het formulier moet worden ingevuld, als de klant daar niet over wordt geïnformeerd.

Volgens de NMBS-Groep had de reiziger dit moeten melden aan de treinbegeleider ofwel bij aankomst aan het stationsloket. De klant heeft dat niet gedaan. Het formulier C6 heeft geen stempel van het loket Menen. Indien dit zou gemeld zijn, dan zou er een stempel van het station Menen op het formulier staan en automatisch ingevuld zijn.

Hoe komt de klant dan aan dat formulier C6?

Het compromisvoorstel van de ombudsman luidt: *' De NMBS-Groep betaalt de klant het prijsverschil Kind/Jongere terug na ontvangst van beide originele B-Dagtrip tarief Jongere. '*

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af en blijft bij haar standpunt. Er kan enkel een terugbetaling gedaan worden voor niet gebruikte biljetten. Alle biljetten die de klant overhandigde zijn voorzien van een knipmerk. Bovendien kan de NMBS-Groep niet vaststellen dat een kind van 9 jaar van dat biljet gebruik maakte.

Als argument stelt de ombudsman dat de klant een aanvraag indiende tot terugbetaling van een te duur betaald biljet. Het staat vast dat er met dit biljet gereisd is, vandaar het knipmerk. Het is trouwens de treinbegeleider die de klant erop gewezen heeft dat zij teveel betaald had. Dat deze nagelaten heeft om een bewijs C6 mee te geven kan ook de klant niet verweten worden. De klant was niet op de hoogte van het bestaan van dit document.

- Omdat de klant bij ontvangst van de B-Dagtrip expliciet gevraagd heeft of ze de juiste biljetten bekomen heeft;
- omdat de klant onmiskenbaar aangeeft dat haar zoon jonger dan 12 jaar met dat (te dure) biljet gereisd heeft;
- omdat de verantwoordelijkheid van de controle van het ontvangen product niet alleen bij de klant ligt;

- omdat de klant het gevraagde document C6 afgeleverd heeft, op vraag van de NMBS-klantendienst;
- omdat het formulier C6 deels door de loketbediende van het station werd ingevuld;
- omdat de klant dit formulier C6 enkel en alleen maar van een personeelslid van de NMBS-Groep kan hebben gekregen;
- omdat de geadviseerde regeling billijk is;

stelt de ombudsman het volgende advies: *'De NMBS-Groep betaalt de klant het prijsverschil Kind/Jongere van de verkeerd afgeleverde B-Dagtrip terug.'*

De NMBS-Groep wijst het advies af met de eerder opgegeven argumenten en betaalt de klant het prijsverschil niet terug.

2013/3198 – 2013/3275 De klant bestelde online een e-ticket voor 's anderendaags. Tijdens het wisselen tussen de schermen versprong de reisdatum (ongemerkt) naar de aankoopdatum. De klant contacteerde de helpdesk die het dossier voor terugbetaling doorstuurde naar de klantendienst.

De NMBS-Groep weigert terugbetaling omdat de klant het op de reisdatum gebruikte vervangbiljet niet heeft bijgevoegd. De klant wijst er op dat de bediende van de helpdesk haar niet heeft gezegd dat zij dat biljet moest bijhouden.

De NMBS-Groep benadrukt dat Ticket Online (TOL) niet terugbetaalbaar of omwisselbaar is; enkel wanneer een origineel vervangbiljet wordt voorgelegd, is een commerciële regeling mogelijk.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant in se geen *'terugbetaling'* vraagt van een ticket; zij wijst er op dat haar door een disfunctie van de boekingssoftware een biljet met een verkeerde reisdatum werd afgeleverd: bij het switchen tussen de verschillende schermen verspringt de ingevoerde reisdatum terug naar *'today'*. (Het is niet de eerste maal dat klanten via de ombudsman dat probleem aankaarten.)

De klant vraagt dus geen *'terugbetaling'* maar de rechtzetting van die fout.

De bediende van de helpdesk TOL stelde zelf een dossier samen voor de klantendienst; aangezien het voorleggen van een origineel vervangbiljet een *conditio sine qua non* is om een regeling aan te bieden, hoort de medewerker van de helpdesk dat, als expert in de materie, te weten en hoort hij de klant daarover in te lichten.

Omdat de klant niet werd ingelicht, heeft zij het gebruikte vervangbiljet niet bijgehouden. Het is niet billijk om de financiële gevolgen van die *'beroepsfout'* eenzijdig bij de klant te leggen.

De ombudsman stelt voor om het verkeerde biljet integraal terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- TOL is niet terugbetaalbaar of omwisselbaar;

- enkel op voorlegging van de vervangbiljetten is een commerciële regeling mogelijk;
- het is best mogelijk dat de klant de verkeerde biljetten toch gebruikt heeft.

Omdat één en ander niet duidelijk is, vraagt de ombudsman bijkomende informatie op:

1. wat heeft de klantendienst gedaan met het haar door de helpdesk TOL overgemaakte terugbetalingsdossier?
2. waarom heeft de helpdesk TOL de klant niet gewezen op de noodzaak om ook vervangbiljetten voor te leggen?
3. wat denkt de NMBS-Groep te doen om de door de klant (en door andere reizigers) aangekaarte disfunctie van de boekingssoftware uit te schakelen?

Antwoord van de NMBS-Groep:

- er wordt niet ingegaan op punt 1...
- de NMBS-Groep kan onmogelijk nog achterhalen of de bediende van het Contact Center de klant al of niet heeft aangeraden om het vervangbiljet bij te houden;
- de bugs die het verspringen van de data veroorzaakten zijn inmiddels opgelost.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep eindelijk toegeeft dat er bugs waren (voordien luidde de stelling dat er niets aan de hand was).

De bediende van het Contact Center heeft alleszins in zijn mail aan de klant (die zich in het dossier bevindt) NIET gevraagd of aangeraden om het vervangbiljet bij te houden. Dat stemt overeen met de uitleg van de klant dat zij het vervangbiljet niet heeft bijgehouden omdat dat haar niet werd gevraagd.

De ombudsman adviseert om de klant in deze het voordeel van de gegronde twijfel te laten en om het verkeerde biljet terug te betalen.

Voor het dossier 2013/3275 verontschuldigt de NMBS-Groep zich en betaalt de klant het bedrag van 7,40 euro, onder voorbehoud van het principe en wegens uitzonderlijke commerciële redenen, terug.

Voor het dossier 2013/3198 werd er niet ingegaan op 2 fundamentele elementen van ons betoog.

Dat alles maakt dat de financiële gevolgen van deze fout gelopen boeking volgens ons niet eenzijdig bij de klant kunnen gelegd worden, zodat een commerciële regeling voor de hand ligt

Wij vragen de NMBS-Groep dan ook om ons advies opnieuw te willen onderzoeken in het licht van wat voorafgaat. De NMBS-Groep gaat uiteindelijk akkoord om het biljet terug te betalen, onder voorbehoud van het principe en wegens uitzonderlijke commerciële redenen.

2013/3233 Op 7 juni 2012 vernieuwt de klant haar Treinkaart (moederkaart) voor 5 jaar en betaalt hiervoor 5 euro maakloon. Bijkomend moet de klant nieuwe pasfoto's

laten maken. Een jaar later, als ze de validering van haar Treinkaart hernieuwt, moet de klant opnieuw 5 euro maakloon betalen, deze keer voor de aanmaak van een nieuwe Treinkaart type MOBIB. De klant is niet akkoord met deze procedure.

De NMBS-Groep argumenteert dat bij de aanmaak van een nieuwe Treinkaart er steeds 5 euro maakloon dient betaald te worden. Dit bedrag is niet terugbetaalbaar en is steeds verschuldigd.

De klant vraagt de ombudsman om te bemiddelen.

De ombudsman vindt het niet correct om de klant een dubbele kost aan te rekenen die dit nieuwe systeem oplegt. In zijn compromis wijst de ombudsman erop dat de NMBS-Groep dit had kunnen vermijden door de uiterste geldigheidsdatum van de moederkaart af te wachten alvorens de klant op het nieuwe systeem te laten overstappen. Dit werd ook zo gedaan door de gemeenten voor de Belgische identiteitskaarten.

De NMBS-Groep wordt verzocht pro rata het maakloon van de oude Treinkaart terug te betalen aan de klant.

Dit wordt geweigerd.

In het daarop uitgebrachte advies drukt de ombudsman op het feit dat de wijziging geen persoonlijke keuze van de klant is, maar door de NMBS-Groep aan de klant opgelegd wordt.

De NMBS-Groep blijft bij haar beslissing en verwerpt het advies.

Gelijkaardige dossiers zijn nog in behandeling bij de ombudsdienst en de vragen die gesteld werden aan de NMBS-Groep zijn nog steeds onbeantwoord.

2013/3524 De klant heeft zijn Rail Pass, 2^o klas met één gebruikte regel, aan de NMBS-Groep overgemaakt in mei 2013 omdat deze onbruikbaar is geworden wegens vochtigheid. Drie maand later heeft de klant nog niets vernomen.

Na tussenkomst van de ombudsdienst wil de NMBS-Groep niet in een compensatie voorzien, het biljet is totaal onleesbaar.

Bij nazicht van een scan van de betrokken Rail Pass klopt het dat de informatie (lay-out NMBS) over het aangekochte product onleesbaar is.

Op deze Pass staat er wel nog duidelijk een strook met de achtergrond van NMBS-Mobility (B) en een ingevulde lijn van de klant. Dit is een rit van Antwerpen naar Hasselt op datum van 23 april 2013. Deze Pass is gecontroleerd door de treinbegeleider van de trein IC 2919.

Doordat er een knipmerk op de Pass staat, kan ervan uitgegaan worden dat de treinbegeleider de echtheid van de Pass gecontroleerd en goedgekeurd heeft.

De ombudsdienst dient daarom het volgende compromisvoorstel in: 'De NMBS-Groep doet een commerciële geste en biedt de klant alsnog de mogelijkheid om zijn Rail Pass te gebruiken.'

De NMBS-Groep wijst het voorstel af. De klant bezorgde een Rail Pass, een Go Pass of een biljet met daarop een geschreven regel. Deze regel is voorzien van een knipmerk van een controlebediende. De NMBS-Groep kan niet achterhalen welk type vervoerbewijs de klant gebruikte, daarom wordt er niet in een compensatie voorzien.

Als argument stelt de ombudsdienst dat aan de hand van het ingeleverde vervoerbewijs de NMBS-Groep inderdaad niet kan achterhalen over welk type Pass het gaat. Maar stellen dat de klant een biljet overhandigde met daarop een geschreven regel, is een beschuldiging die niet hard kan gemaakt worden.

Hierbij insinueert de NMBS-Groep dat de treinbegeleider ofwel zijn werk niet goed gedaan heeft, ofwel dat de klant over een kniptang beschikt.

De treinbegeleiders krijgen een opleiding van 3 maanden over de biljetten. In deze opleiding wordt hen duidelijk gemaakt dat de plaats waar het knipmerk gezet wordt van belang is. Voor een biljet heen wordt het knipmerk onderaan links geplaatst, voor een biljet terug wordt het knipmerk onderaan rechts geplaatst. Dit om de volgende controlebediende duidelijk te maken dat het biljet al gecontroleerd is en dat deze voor de heen- of terugreis gecontroleerd werd.

Voor de biljetten geldig voor 10 enkele reizen (= 10-rittenkaart voor een bepaald traject) en Passen: wordt het knipmerk op de voorzijde links ter hoogte van de reisdag geplaatst.

De treinbegeleider heeft de authenticiteit van de Pass bevestigd door zijn knipmerk op de juiste plaats op de Pass aan te brengen.

Ik stel voor dat de NMBS-Groep de klant een vergoeding geeft voor de niet gebruikte lijnen van een Go Pass (daar het niet bewezen is over welk type pass het gaat) verminderd met de gebruikelijke administratiekost.

Als advies stelt de ombudsdienst het volgende voor: *'Als commerciële tegemoetkoming biedt de NMBS-Groep de klant de waarde aan van 8 ongebruikte lijnen van een Go Pass (9 resterende lijnen waarvan 1 lijn wordt aangerekend als administratiekost).'*

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman.

2013/4211 Twee reizigers vragen aan een loket een biljet heen en terug Aalter/Oostende voor twee personen. Bij het instappen in de trein merken ze dat ze in het bezit zijn van twee heen en terug biljetten Aalter/Oudenaarde. De klanten dienen in de trein een nieuw biljet Aalter/Oostende te kopen.

De NMBS-Groep betaalt onder de vorm van compensatiebiljetten de foutieve biljetten terug, maar rekent vijf euro administratiekosten aan.

Wanneer de klanten in de trein merken dat ze in het bezit zijn van biljetten met een reisweg die niet overeenstemt met hun voorziene reisweg, melden ze dit aan de treinbegeleider, die de klanten nieuwe biljetten en een formulier C6 overhandigt.

De ombudsman stelt in zijn compromis voor dat de NMBS-Groep de in rekening gebrachte administratiekosten integraal aan de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat volgens haar Vervoersvoorwaarden het de plicht is van de reiziger om op het ogenblik van de aankoop het afgeleverde vervoerbewijs te controleren.

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

De klanten mogen/kunnen niet tweemaal het slachtoffer zijn van een fout van de NMBS-Groep; primo worden de klanten een foutief vervoerbewijs overhandigd, secundo moeten de klanten een extra vervoerbewijs kopen voor hun verplaatsing.

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

- een handelspraktijk die in haar feitelijke context, al haar kenmerken en omstandigheden en de beperkingen van het communicatiemedium in aanmerking genomen, essentiële informatie welke de gemiddelde consument, naargelang de context, nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, weglaat en die de gemiddelde consument er toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen;
- een handelspraktijk die essentiële informatie als bedoeld in § 1, rekening houdend met de in die paragraaf geschetste details, verborgen houdt, op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laattijdig verstrekt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken, en de gemiddelde consument er zowel in het ene als in het andere geval toe brengt of kan brengen een besluit over een transactie te nemen dat hij anders niet had genomen.

Nogmaals stelt de ombudsman vast dat de NMBS-Groep haar verantwoordelijkheid probeert te ontlopen en haar klant een kwaliteitsvolle dienstverlening ontzegt.

Gelet op wat voorafgaat brengt, conform het artikel 11 §2, 3° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep betaalt de in rekening gebrachte administratiekosten aan de klant integraal terug.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman en betaalt de administratiekosten terug onder de vorm van een Compensatiebon.

2013/4524 De klant vroeg terugbetaling van een verkeerd geboekt heen- en terug biljet 'webdeal' (verkeerde reisdatum). Dat werd door de NMBS-Groep afgewezen: online tickets zijn niet terugbetaalbaar.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant werd misleid door de omschrijving van het Webdeal-ticket op de website: *'geldig van dinsdag 8 oktober t/m zondag 3 november'*. Omdat niet wordt vermeld dat men een effectieve reisdatum moet aanduiden, ging de klant er van uit dat zij haar op 16 oktober geboekt ticket zou kunnen gebruiken voor haar reis van 's anderendaags, quod non.

De klant kocht aan het loket een vervangbiljet.

Gelet op de misleiding, stelt de ombudsman voor om het Webdeal-ticket terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: bij de boeking moet een reisdatum ingegeven worden.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat de klant werd misleid door de algemene informatie over het Webdeal biljet (affiche) en dat zij pas achteraf en dan nog indirect (door het ingeven van een datum) op de realiteit stuitte.

Het is duidelijk dat de klant geen oneerlijke bedoelingen had en dat zij de facto tweemaal betaalde voor haar reis.

De NMBS-Groep tracht met acties voor binnenlandse producten die uitsluitend online kunnen gekocht worden, haar klanten van de traditionele verkooppunten af te leiden / te kanaliseren naar de website. Wanneer zij deze actie wil doen slagen, hoort zij zich soepel op te stellen wanneer haar klant ingaat op het verleidelijke aanbod maar daarbij een beginnersfout maakt.

De ombudsman adviseert om het verkeerde biljet integraal terug te betalen.

Het advies werd door de NMBS-Groep niet aanvaard. Ze blijft bij haar stelling dat het biljet Ticket Online niet terugbetaalbaar noch omwisselbaar is.

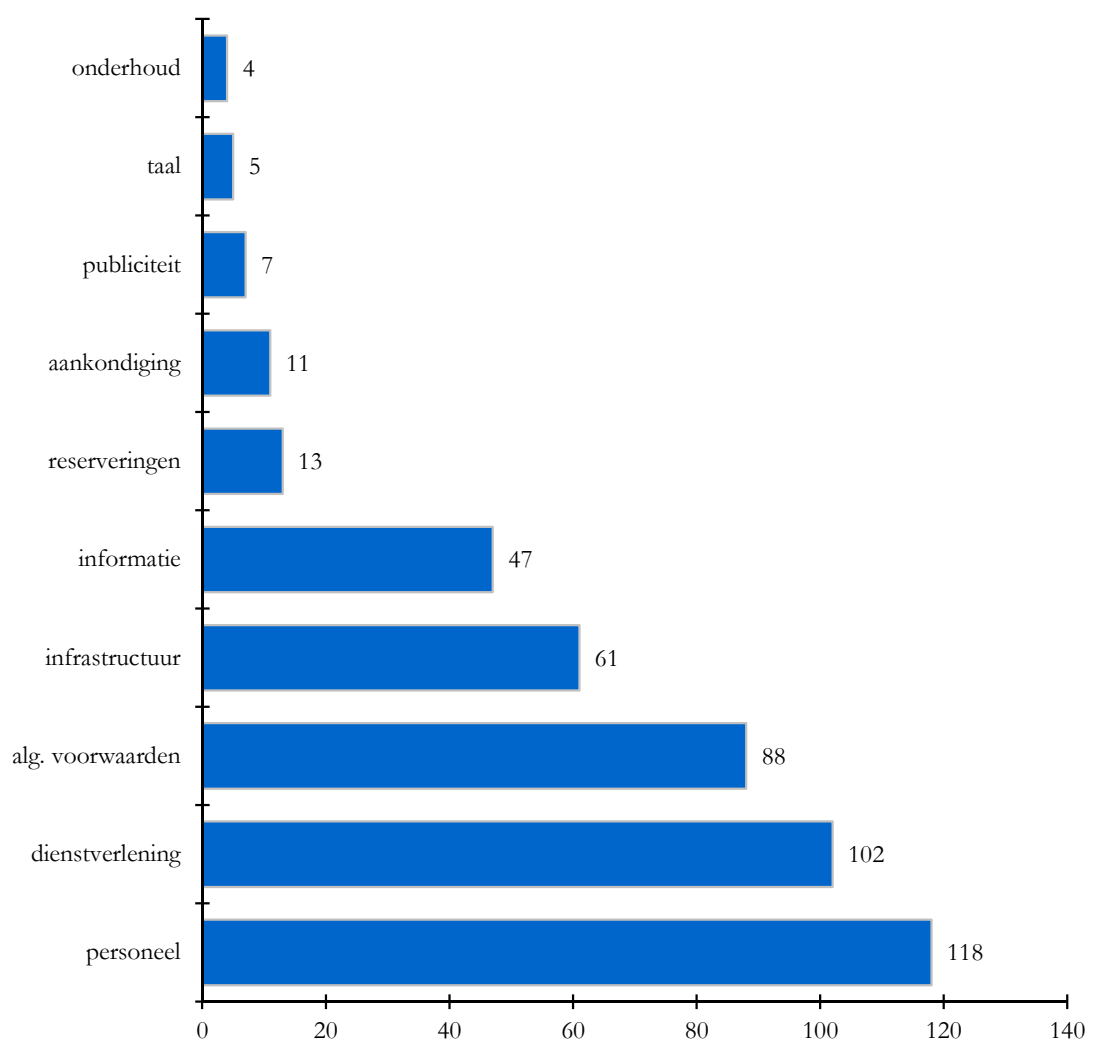
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 456 gevallen vindt de klant een aspect van ‘Integrale Kwaliteitszorg’ onvoldoende.

Deze groep haalt 17,3 % van het totaal aantal klachten.

Qua volume is IKZ de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



Nuttige inlichtingen over de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en PBM	02/528 28 28
Telefoons met kiesschijf ¹²	02/555 25 55 (N) 02/555 25 25 (F)
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Info en reservering internationale reizen	070/79 79 79 (0,30 euro/min)
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79 02/400 67 76 (wordt doorverbonden naar Groot-Brittannië tegen binnenlands tarief)
Veiligheid. Iets verdachts gezien	0800/30 230
Cel Buurtbewoners Infrabel	0800/55 000

Bestellen van groepsreizen

Telefoon 02/528 28 28
of via www.belgianrail.be, klik op: Klantendienst/Groepsreizen

Informatie dienstregelingen/verstoord verkeer

www.belgianrail.be

klik op Dienstregelingen & tickets kopen, kies daarna één van de toepassingen.
Alle infodiensten- Brochures in PDF- NMBS-APP- Persoonlijke dienstregelingsbrochure-
Realtime SMS info

Enkele Internetadressen

Nederlandstalige site	www.belgianrail.be
Franstalige site	www.belgianrail.be
Treinverkeer volgen in real time	www.railtime.be
Mobiele website operator	m.nmbs.be
Informatie over de Belgische stations	www.go-mobile.be
Infrabel	www.infrabel.be
Uw persoonlijke mobiliteitsassistent	www.scotty.be

¹² Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

Gegevenslek

Verschillende reizigers hebben klacht ingediend omdat hun persoonlijke gegevens tijdelijk zichtbaar waren via de website van de NMBS-Groep.

Het bleek om klantgegevens van sommige reizigers te gaan die ooit eens een internationaal ticket hebben aangekocht via de website van NMBS-Europe.

Het merendeel van deze mensen dienden een klacht in over het lekken van hun bankgegevens.

NMBS-Europe verontschuldigt zich tegenover haar klanten voor de hinder en stelt dat een menselijke fout aan de basis lag van het deze situatie.

De nodige maatregelen worden genomen zodat dit in de toekomst niet meer kan gebeuren.

Personeel

In 2013 ontving de ombudsman 118 klachten over personeelsleden van de NMBS-Groep.

Ondanks het feit dat het aantal klachten over het personeel sterk is verminderd, handelen de meeste klachten over de klassieke menselijke fouten die elk jaar opnieuw de revue passeren.

Het personeel dat zichtbaar is of direct kan worden gecontacteerd (station, trein, informatie, Call Center,...) is voor de klant het enige aanspreekpunt en krijgt soms de volle laag voor wat er fout loopt.

De klachten die de ombudsman ontvangt over het personeel van de NMBS-Groep gaan meestal over vergissingen en over een ongepaste houding.

Vergissingen die vaak voorkomen zijn:

- een loketbediende die niet het gevraagde of meest geschikte (het goedkoopste) product aflevert;
- een infobediende die foute (of achterhaalde) informatie verstrekt;
- een treinbestuurder die een voorziene halte voorbijrijdt of pas stopt voorbij het perron;
- een treinbegeleider die de deuren niet of laattijdig opent of ze al sluit wanneer alle reizigers nog niet zijn in- of uitgestapt;
- een stationsbediende die er niet is wanneer de klant (letterlijk) behoefte heeft aan een helpende hand;
- ...

Conflictsituaties ontstaan meestal bij het afleveren van een verkeerd product en bij het verstrekken van al dan niet correcte informatie.

Als de NMBS-Groep na onderzoek duidelijk vaststelt dat haar personeel een fout heeft gemaakt zal ze indien mogelijk de fout herstellen, de klant haar verontschuldigingen en in sommige gevallen zelfs een commerciële compensatie aanbieden.

Indien de NMBS-Groep niet kan achterhalen of haar personeel een fout heeft gemaakt, is het aan de reiziger om met alle mogelijke middelen aan te tonen, dat hij geen schuld treft.

De NMBS-Groep stelt dat het onmogelijk is om het tussen de klant en de verkoper gevoerde gesprek te reconstrueren; zij neemt het dan op voor haar personeelslid en wentelt de verantwoordelijkheid af op de klant.

Vooraleer een transactie wordt afgerond is het nochtans aangewezen dat de verkoper samen met de klant de gegevens van het product overloopt.

Voor een aantal klanten is het ook moeilijk aanvaardbaar dat de treinbegeleider, na het geven van het elektronische vertreksein (AVG) soms nog lang in de laatste geopende deur blijft staan, zonder hem nog toe te laten tot de trein. Vooral wanneer die klant komt aangestormd van een andere trein met vertraging en er volgens de gepubliceerde dienstregeling wel degelijk een aansluiting is voorzien, blijkt de frustratie dan bijzonder groot. Hier blijft meer dan ooit nood aan duidelijke informatie aan de klanten over de strikte veiligheidsvoorschriften bij de vertrekprocedures.

We mogen zeker niet vergeten te melden dat de ombudsman ook een aantal pluimen ontvangen heeft voor personeel dat er alles aan deed om de klant te helpen. Deze positieve reacties worden aan de NMBS-Groep bezorgd met de vraag het betrokken personeelslid op de hoogte te brengen.

ADVIEZEN OVER IKZ

2012/1684 De klant heeft de wagen geparkeerd in Leuven en heeft, bij het verlaten van de parking, gemerkt dat ze van een voordeeltarief kon genieten. De klant heeft de klantendienst gecontacteerd en alle gevraagde informatie (biljetten) overgemaakt. Het voordeeltarief werd, ondanks de ingediende biljetten, geweigerd. De klant vraagt bemiddeling bij de ombudsman.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat het voorkeurtarief voor treinreizigers enkel wordt verleend op voorwaarde dat het parkeerticket (samen met een geldig vervoerbewijs) aan het stationsloket wordt voorgelegd voor validering vooraleer het ticket wordt aangeboden aan de betaalautomaat.

Deze informatie is beschikbaar op de website van de NMBS-Groep en is ook op verschillende plaatsen op de parking uitgehangen. De korting kan niet a posteriori toegekend worden.

De ombudsman reageert hierop door te stellen dat verschillende overheden in dit land aanzienlijke inspanningen leveren om de burgers aan te sporen om het openbaar vervoer te gebruiken; één daarvan is het uitbreiden in de stations van faciliteiten voor het voor- en natransport: overstapmogelijkheden tot openbare vervoersmodi, het aanbieden van al dan niet beveiligde parkeergelegenheid voor auto's en fietsen, een aangepast tariefbeleid om het gebruik van de trein te stimuleren.

De klant vindt zich terug in deze filosofie: ze zet haar wagen op de stationsparking en koopt een biljet voor haar reis bij de treinbegeleider in de trein.

Hoewel de klant dus aanspraak kan maken op het voordelige parkeertarief, komt er een kink in de administratieve kabel: de klant heeft haar biljet niet aangeboden aan het loket alvorens het parkeergeld te betalen.

Het gaat hier om een sporadische reiziger die gebruik maakt van de parking in Leuven. Slechts op één plaats is 'duidelijk' vermeld dat er een voorkeurtarief voor treinreizigers bestaat. Het zou de NMBS-Groep sieren mocht ze de klant het voordeel van de twijfel gunnen door haar als commercieel gebaar het voorkeurtarief toe te kennen. De klant heeft trouwens op twee verschillende plaatsen bij de NMBS-Groep contact genomen en telkens werd de klant gemeld dat de terugbetaling van het prijsverschil geen probleem zou zijn.

Hier werd de klant beide keren foutief geïnformeerd.

De ombudsman stelt hierop het volgende compromis voor: '*De NMBS-Groep betaalt het prijsverschil tussen het gewone parkeertarief en het tarief voor treinreizigers terug*'.

De NMBS-Groep blijft in haar afwijzing vasthouden aan haar standpunt dat het voorkeurtarief voor treinreizigers enkel wordt verleend op voorwaarde dat het parkeerticket (samen met een geldig vervoerbewijs) aan het stationsloket wordt

voorgelegd voor validering vooraleer het ticket wordt aangeboden aan de betaalautomaat.

De ombudsman herhaalt de argumenten gebruikt in zijn compromisvoorstel dat de klant een sporadische reiziger is en dat er slechts op één plaats 'duidelijk' vermeld staat dat er een voorkeurtarief voor treinreizigers bestaat. Volgens de klant was er op het moment van betaling zelfs geen melding te zien.

Het advies dat de ombudsman voorstelt, is het volgende: *'De NMBS-Groep betaalt het prijsverschil tussen het gewone parkeertarief en het tarief voor treinreizigers terug'*.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat het toekennen van het voorkeurtarief voor alle reizigers hetzelfde is. Ze heeft voldoende inspanningen gedaan om de reizigers duidelijk te maken hoe dit tarief kan bekomen worden en kan om deze reden niet ingaan op het advies.

2012/4309 De klant koopt voor 69 euro een Thalys ticket, treinrit en reservatie van een zitplaats inbegrepen, nl. het tarief Semi-Flex CF2.

Wegens een technisch defect aan het materieel van een voorgaande trein en wegens de overvloed aan reizigers, wordt de gereserveerde plaats van de klant aan een andere reiziger toegewezen. De klant heeft rechtstaand moeten reizen tussen Brussel-Zuid en Parijs.

De klant heeft een klacht ingediend bij de klantendienst van Thalys International. Deze geeft de klant een reisbon van 15 euro ter compensatie voor het verminderde reiscomfort.

De klant is hier niet mee tevreden en vraagt bemiddeling aan de ombudsdienst. De ombudsdienst merkt op dat de Algemene Voorwaarden van de Thalys Service, art. 2.4 stelt dat 'In de aankoop prijs van een vervoerbewijs zijn de reis, een gereserveerde zitplaats en indien van toepassing de diensten verbonden aan het tarief, vervat.'

In haar antwoord meldt Thalys Int. dat het toewijzen van een zitplaats een klein deel uitmaakt van het vervoercontract en ze acht een compensatie van 15 euro voldoende.

In zijn compromisvoorstel geeft de ombudsman volgende argumenten:

1. Thalys Int. beslist, solo consensus, om enkel het vervoer als essentiële verplichting van het vervoercontract te beschouwen, zonder hiervan de andere betrokken partij, vóór het afsluiten van het vervoercontract, op de hoogte te brengen en, a fortiori, zonder deze te informeren over het gevolg die deze beslissing in geval van betwisting met zich meebrengt. Dit gaat in strijd met:
 - de essentiële verplichting onlosmakelijk verbonden aan het begrip contract in het algemeen, nl. dat van de goede trouw;
 - art. 4 van de wet van 6 april 2010 wet marktpraktijken en consumentenbescherming (WMPC).

2. Anderzijds betreft het hier een contract aangegaan op afstand, de klant heeft zijn ticket via internet aangekocht. Conform art. 45 van diezelfde WMPC, heeft de klant, na de aankoop, een overzicht ontvangen met de essentiële kenmerken van de aangekochte dienst. Deze essentiële eigenschappen bestaan in dit geval vooral uit de aanwijzing van een gespecificeerde gereserveerde plaats voor de klant.
3. Vervolgens heeft de klant niet 'de inlichtingen betreffende de bestaande diensten naverkoop en commerciële waarborgen' ontvangen zoals voorzien in art. 46, 5' van het WMPC: hij heeft geen enkel verduidelijkend en ondubbelzinnig document ontvangen dat Thalys Int. zich enkel engageert om de klant naar Parijs te brengen en hem geen plaats garandeert of een plaats voorziet op eender welk uur (ondanks het feit dat deze informatie is opgenomen op het vervoerbewijs van de klant en dat deze de facto deel uitmaken van het aangegane vervoercontract).
4. Tot slot, met betrekking tot art. 88 van de WMPC, kan de praktijk van Thalys Int, die bestaat uit het aanbieden van een plaatsreservatie als evenwaardig aan het vervoer van de reiziger, beschouwd worden als een misleidende handelspraktijk aangezien ze de doorsnee gebruiker in de war brengen.

Voor al deze redenen wordt de NMBS-Groep uitgenodigd om de klant bijkomend 20 euro, ten titel van bijkomende compensatie, in baar geld te geven.

Het voorstel wordt geweigerd en een advies wordt uitgebracht. In dat advies maakt de ombudsman volgende bemerkingen:

1. het recht van de zittende reiziger kan direct afgeleid worden in art. 6 § 3 van de *Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers (CIV)*. Deze stelt dat 'het vervoerbewijs volledig bewijs levert, behoudens tegenbewijs, van het sluiten en de inhoud van de vervoerovereenkomst': het vervoerbewijs van de klant vermeldde duidelijk een gereserveerde plaats ('rijtuig 8 plaats 108'). Dit moet wel degelijk als inhoud van de vervoerovereenkomst aanzien worden;
2. de Algemene Voorwaarden van de Thalys Service art 2.4, vermelden duidelijk dat de aankoopprijs van een vervoersbewijs, de reis en een gereserveerde zitplaats vervat. Rekening houdend met het feit dat er geen enkele melding wordt gemaakt in de Algemene Voorwaarden van de Thalys Service, noch in het CIV, noch op het vervoerbewijs zelf, van enige hiërarchie tussen de onderdelen van het contract, kan elk element van het contract (vertrek- en aankomststation, uur, gereserveerde zitplaats...) dus aanzien worden als evenwaardig;
3. Als Thalys Int. of de NMBS-Groep de rechten van de zittende reiziger als onbestaand beschouwt, zal het dringend de nodige maatregelen moeten nemen om de (potentiële) klanten te informeren. Zodat ze weten dat de gereserveerde zitplaats die hen toebedeeld wordt bij de reservatie, geen deel uitmaakt van het vervoercontract (dit in volledige tegenspraak met het CIV) en in het geval van niet beschikbaarheid van die plaats de klant rechtstaand moet reizen en niet moet rekenen op een wisselvallige tegemoetkoming (daar noch de Algemene Voorwaarden van de Thalys Service, noch die van NMBS-Europe en nog minder het CIV of de verordening 1371/2007 deze tegemoetkoming becijfert).

Geen enkele van deze uitgebreide argumenten zijn behouden: het geleden gebrek aan comfort van de klant werd gecompenseerd op de waarde die bepaald werd door de NMBS-Groep.

2012/4692 De klant heeft een groepsreservering gemaakt voor een 30-tal personen en voor zowel de heen- als terugreis waren er geen voorbehouden plaatsen in de trein. Op 5 november 2012 contacteert de klant de ombudsman. Deze vraagt aan de klant om de originele vervoerbewijzen bij te houden en maakt de klacht over aan de NMBS-Groep.

In haar antwoord van 6 december 2012 vraagt de NMBS-Groep de klant de originele vervoerbewijzen en rekeningnummer over te maken op 6 december 2012. Pas nadat de ombudsman twee herinneringsbrieven stuurt, krijgt hij op 22 januari 2013 een kopie van het antwoord.

De originele vervoerbewijzen werden na ontvangst op 11 maart 2013 overgemaakt aan de NMBS-Groep die nu weigert de klant te compenseren met de verwijzing naar de Vervoersvoorwaarden NMBS-Mobility, artikel 71, §2.: 'Het biljet waarvoor de terugbetaling wordt aangevraagd moet binnen de 2 maanden na het einde van de reis worden ingediend'.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep op het feit dat de klant geen terugbetaling gevraagd heeft. Ze klaagt een verminderde service aan van een product dat ze aangekocht heeft bij de NMBS-Groep. Bij de aankoop van een groepstarief is er een fundamenteel kenmerk, namelijk de reservatie van de zitplaatsen voor de ganse groep. De klant klaagt dit kwaliteitsgebrek aan.

De NMBS-Groep stelt dus dat de biljetten binnen de 2 maanden na het einde van de reis dienen ingediend te worden. Dit klopt bij een vraag tot terugbetaling.

De vraag voor de originele vervoerbewijzen werd pas na een maand rechtstreeks aan de klant gesteld. De termijn is dan al voor de helft voorbij. Op 4 december 2013 werd de NMBS-Groep gevraagd om de klacht verder volgens het protocol te behandelen.

Wat niet gebeurde. De NMBS-Groep bezorgde de ombudsman pas op 22 januari 2013 kopie van haar schrijven van 6 december 2012 aan de klant, na twee herinneringen. In dat schrijven aan de klant maakt de NMBS-Groep geen enkele melding van de belangrijke termijn van 2 maand om de biljetten in te dienen.

Meer nog. De NMBS-Groep liet de ombudsman verder herinneringen sturen om pas in maart te verwijzen naar de termijn van 2 maand. Dit is geen correcte werkwijze: de NMBS-Groep had eind 2012 al deze conclusie kunnen overmaken aan de ombudsman/de klant.

Gezien de NMBS-Groep een vordering op een klant dient te herinneren binnen het jaar en gezien de hierboven vermelde antecedenten, waarbij de NMBS-Groep de kans had de klant onmiddellijk te wijzen op de termijnen maar dat duidelijk niet deed, denkt de ombudsman dat het billijk is dat de klant - die trouwens geen terugbetaling vraagt maar

vaststelt dat een contract niet werd nagekomen – een beroep kan doen op de afwikkeling van het contract in goed vertrouwen en dus over dezelfde termijn daartoe als tegenpartij kan beschikken.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep geeft de klant alsnog de commerciële regeling voor de service die ze niet gekregen heeft.'*

De NMBS-Groep argumenteert dat de klacht pas een maand later bij de klantendienst is aangekomen en deze de volgende dag werd beantwoord. Volgens de klantendienst heeft de klant de brief met de vraag om de originele vervoerbewijzen wel degelijk ontvangen.

Pas 3 maand later ontvangt de klantendienst de originele biljetten, tegen de afspraken in. De klant heeft de biljetten naar de dienst Ombudsman verzonden in plaats van naar de klantendienst.

De NMBS-Groep geeft aan dat zij de klant niet hoeft op de hoogte te brengen van de Vervoersvoorwaarden artikel 71 §2. Wanneer de klant een vervoerscontract afsluit met de NMBS-Groep staat vermeld op het formulier C3 (groepsaanvraag) *'bij niet reservering van de zitplaatsen kan geen aanspraak op enige vorm van terugbetaling gemaakt worden'*.

De NMBS-Groep was bereid een commerciële tegemoetkoming te doen, maar dan diende het biljet binnen de 2 maand bij de klantendienst aankomen. Deze voorwaarde werd genegeerd, daarom wordt het compromisvoorstel afgewezen.

De NMBS-Groep wordt erop gewezen dat het niet de bedoeling is om op rekening van de klant een polemieck te starten.

Zo heeft de NMBS-Groep zoveel maanden na de fout gelopen groepsreis van 31 oktober 2012 en zoveel maanden na het indienen van de klacht op 5 november 2012 nog steeds niet uitgelegd (onderzocht?) waarom het toen is fout gelopen (waarom de zitplaatsen voor zowel de heen- als terugreis niet werden gereserveerd). Het is zonder meer duidelijk dat de klanten niet de service hebben genoten waarvoor ze hadden betaald. Het lijkt evident dat de NMBS-Groep daar iets tegenover stelt.

De NMBS-klantendienst stelt dat ze de klacht pas één maand later ontving. De klacht is door de dienst ombudsman op 7 november 2012 verzonden aan de NMBS-Holding, zoals afgesproken in het Protocolakkoord. Op 8 november 2012 is de verzendlijst met alle nieuwe dossiers overgemaakt en op 17 november 2012 terug bij de dienst ombudsman gekomen, ondertekend door de bevoegde persoon. Wat intern verder met de klacht gebeurt, moet intern geregeld worden. Daar kan de klant niet de dupe van worden.

De NMBS-Groep wordt er ook op gewezen dat de klant in haar klacht duidelijk vermeldt dat het adres dat ze opgeeft niet haar persoonlijk adres is, maar het adres van haar werkgever (OCMW Antwerpen). De brief van 5 december 2012 van de NMBS-Groep, met de vraag naar de originele vervoerbewijzen, werd verzonden naar de klant maar zonder de vermelding van de firma.

Bij een bedrijf met meer dan 1.000 werknemers is de kans groot dat een problematisch geadresseerde brief niet de bestemming bereikt. Dit moet ook binnen de NMBS-Groep een aanvaardbaar gegeven zijn.

Laat ons toe te stellen dat de wijze waarop dit dossier wordt behandeld vragen oproept.

Hierop brengt de ombudsman het volgende advies uit: *'De NMBS-Groep geeft de klant alsnog de commerciële regeling voor de service die ze niet gekregen heeft.'*

De klant ontvangt hierna een commerciële compensatie voor de betaalde service die ze niet gekregen heeft.

2012/5519 – 2013/2773 De klant heeft via Ticket Online biljetten aangekocht naar Brussel-Nationaal-Luchthaven en nog eens apart per persoon de Diabolotoeslag (4,40 euro). De klant wist niet dat deze al inbegrepen was in de prijs. De klant werd hierop attent gemaakt door een NMBS-bediende, en vraagt nu de terugbetaling van die toeslag.

De NMBS-Groep stelt dat de Diabolotoeslagen niet in aanmerking komen voor een terugbetaling en dat ze toch een commerciële tegemoetkoming wenst te doen, mits aftrek van 5 euro administratiekost per OPA-nummer (aankoop).

De klant heeft de tickets online aangekocht en heeft hiervan een mail als bevestiging ontvangen. Nergens staat op die bevestiging vermeld dat de Diabolotoeslag inbegrepen is in de prijs naar Brussel-Nationaal-Luchthaven.

De klant heeft logisch gezien deze samen met zijn biljetten aangekocht om geen problemen bij de controle in de trein te hebben.

Op de ontvangstmelding van de aankoop staan de biljetten per naam, één voor een traject naar Brussel-Nationaal-Luchthaven (blijkbaar inclusief Diabolotoeslag) **en** één voor de aparte Diabolotoeslag. Deze biljetten zijn op naam en kunnen dus niet doorgegeven worden aan iemand anders.

De NMBS-Groep gaat hier in gebreke door de klant niet duidelijk te informeren over het feit dat die toeslag in het biljet inbegrepen is. Ook de vermelding in de ontvangstmelding dat het biljet Diabolotoeslag geen vervoerbewijs is en dat deze dient gecombineerd te worden met een geldig vervoerbewijs geeft aanleiding tot twijfel.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor *'De NMBS-Groep betaalt de klant de aangerekende dossierkosten terug.'*

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen met de melding dat de klant had kunnen zien, via het aankoopformulier, dat de Diabolotoeslag voor de luchthaven steeds inbegrepen is in de prijs.

Het is correct te stellen dat de klant via het aankoopformulier kan zien dat de Diabolotoeslag inbegrepen is in de prijs, MAAR dat wordt slechts bekomen nadat de klant moet klikken op 'meer info' over het standaardbiljet (PDF).

Dit is een verwijzing naar de algemene voorwaarden van het biljet.

Indien dit duidelijk zou vermeld staan op het aankoop scherm voor de reizigers die Brussel-Nationaal-Luchthaven intikken en bij de bevestiging van de aankoop zou er geen twijfel mogelijk zijn. De NMBS-Groep stelt zich hier te gemakkelijk op door te stellen dat de klant dit kon weten.

Volgens artikel 12 van de wet van 30 april 2007 houdende dringende spoorwegbepalingen wordt de diabolotoeslag omschreven als een 'passagierstoeslag' die wordt geïnd 'voor elke treinreis van/naar de luchthaven'.

Deze passagierstoeslag is naar zijn aard een retributie voor het gebruik van de spoorweginfrastructuur van/naar de luchthaven.

In een arrest betreffende een geschil over een vordering van parkeergeld door de stad Verviers hanteert het Hof van Cassatie de volgende definitie voor het begrip retributie: *het gaat om een vergoeding die de overheid vraagt voor een prestatie of voordeel verstrekt in iemands persoonlijk belang. Het bedrag van de vergoeding moet een redelijke verband vertonen met de geleverde dienst zodat verkrijgt de vergoeding de aard van een belasting*¹³.

Volgens C. REDANT¹⁴ wordt het begrip 'retributie' in de rechtsleer en rechtspraak over het algemeen omschreven als de billijke vergoeding die door de overheid wordt opgelegd wegens het individuele voordeel dat de vergoedingplichtige heeft gehaald uit een overheidsdienst waarop hij vrijwillig een beroep heeft gedaan.

De klant had een geldige toeslag, inbegrepen in het biljet. Maar wegens onduidelijke informatie van de kant van de NMBS-Groep heeft de klant deze toeslag een tweede maal betaald.

De ombudsman stelt het volgende advies voor:

- omdat de met de wet van 30 april 2007 ingevoerde 'passagierstoeslag' die wordt geïnd 'voor elke treinreis van/naar de luchthaven' een retributie is;
- omdat de klant onmiskenbaar aangeeft dat er een onduidelijkheid heerst over het al dan niet inbegrepen zijn van de Diabolotoeslag in de aangegeven prijs;
- omdat tegenover de voor de dubbel geïnde retributie geen geleverde prestatie staat waarvoor de retributie bedoeld is;
- omdat in dat geval niet is voldaan aan de in de rechtspraak en rechtsleer gestelde vereiste dat vergoedingplichtige een persoonlijk voordeel heeft gehaald uit de prestatie waarvoor de retributie wordt geheven;
- omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk is;

'De NMBS-Groep betaalt de klant de aangerekende dossierkosten terug'.

¹³ LIEVE LEMOINE, 'Retributie of belasting?', BinnenBand, januari 2000; 21-23.

¹⁴ C. REDANT, 'Wat verstaat men onder het begrip 'retributie'? Een analyse van wetgeving, rechtspraak en rechtsleer in het licht van de grondwet', T.F.R. 2003; 95-107; 'Bibliotheek milieurecht en ruimtelijke ordening', Larcier; 173.

De NMBS-Groep verwerpt in het dossier 2012/5519 het advies door te stellen dat biljetten 'Ticket Online' niet terugbetaalbaar zijn. Ze stelt dat het duidelijk aangegeven staat op haar site dat de Diabolotoeslag inbegrepen is in de prijs van de biljetten naar Brussel-Nationaal-Luchthaven.

De NMBS-Groep wenst geen verdere compensatie te geven dan de commerciële compensatie van de toeslag mits afhouding van de in de vervoersvoorwaarden bepaalde administratieve kosten.

In dossier 2013/2773 wordt het advies opgevolgd. De klant ontvangt de integrale terugbetaling, als commercieel gebaar onder voorbehoud van het principe, van de dubbel aangekochte diabolotoeslagen.

2013/0030 Op 17 augustus 2010 wilde de klant in het station een Go Pass kopen en betalen met haar debetkaart. Omdat het loket uitzonderlijk gesloten was, richtte zij zich tot de treinbegeleider die een formulier C170 uitschreef voor de ritprijs verhoogd met 7,70 euro administratiekosten.

Op 18 augustus 2010 diende de klant een bezwaarschrift in waarin zij protesteert tegen het aanrekenen van administratiekosten.

Zij ontving slechts een (automatische?) ontvangstbevestiging waarin haar o.a. wordt gemeld dat de betalingstermijnen worden opgeschort in afwachting van het antwoord van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep heeft echter niet geantwoord op het bezwaarschrift en de klant ontving nu via het incassokantoor een aanmaning met 200 euro toeslag.

De NMBS-Groep meldt dat zij op 25 oktober 2010 via mail heeft geantwoord op het bezwaarschrift; de klant heeft de daarin voorgestelde regeling niet betaald.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep haar antwoord op 25 oktober 2010 blijkbaar naar een verkeerd mailadres heeft verstuurd (type naaam@gmail.com terwijl de klant het mailadres naam@gmail.com gebruikt).

Aangezien de klant het voorstel van de klantendienst niet ontving, is het logisch dat zij de voorgestelde betaling niet heeft uitgevoerd;

Het laatste officiële bericht dat de klant van de NMBS-Groep ontving (deurwaarder uitgezonderd) is dus dat haar bezwaarschrift onderzocht wordt en dat de betalingstermijnen intussen zijn opgeschort.

De NMBS-Groep kan de gevorderde bedragen niet zomaar eenzijdig optrekken.

Afgezien daarvan is de op 25 oktober 2010 voorgestelde regeling volgens ons niet billijk.

De klant wilde op 17 augustus 2010 aan het loket een Go Pass kopen en betalen via Bancontact. Hoewel het loket op dat ogenblik open had moeten zijn, was het uitzonderlijk gesloten.

In 'normale' omstandigheden had de klant onmiddellijk een lijn van de aangekochte Go Pass gebruikt voor haar treinreis (= 5 euro). Hoewel de klant geen enkele schuld treft voor de situatie, vordert de NMBS-Groep van haar de prijs van de reis tegen vol tarief, verhoogd met 7,70 euro administratiekosten (= 15,20 euro).

Niet alleen wordt de vooropgestelde prijs van de reis meer dan verdrievoudigd, dit wordt ook nog eens gemotiveerd op basis van '*commerciële overwegingen*' en '*uitzonderlijke omstandigheden*'.

Het is duidelijk dat de administratieve overlast enkel en alleen werd veroorzaakt door de NMBS-Groep zelf, in casu doordat het stationsloket niet open was. De klant had helemaal geen behoefte aan enig krediet (uitstel van betaling) aangezien zij over een bankkaart beschikte waarmee zij de Go Pass onmiddellijk aan het loket wilde betalen.

Gelet op deze uitzonderlijke omstandigheden zou de NMBS-Groep volgens ons, op basis van commerciële overwegingen, haar klant slechts de ritprijs aan Go Pass tarief mogen aanrekenen.

Dat compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de klant heeft binnen de voorgeschreven termijn van 14 kalenderdagen een klacht ingediend;
- de NMBS-Groep heeft haar antwoord naar een verkeerd adres verstuurd;
- de reiziger had zelf - als een normaal en redelijk persoon - opnieuw contact moeten opnemen met de NMBS-Groep om te informeren naar de stand van het dossier;
- het is voor de NMBS-Groep onmogelijk om te achterhalen of het loket uitzonderlijk gesloten was;
- de klant heeft inmiddels de gevorderde boete betaald (207,50 euro).

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant binnen de daartoe gestelde termijn formeel protest heeft aangetekend tegen de vordering (C170) van de NMBS-Groep; de NMBS-Groep erkent dat zij dat protest ontvangen heeft. Het feit dat de NMBS-Groep haar antwoord naar een verkeerd (onbestaand) adres heeft gestuurd komt er de facto op neer dat zij het formele protest van haar klant niet heeft weerlegd.

De NMBS-Groep gaat er ten onrechte vanuit dat de klant dan maar had moeten informeren naar de stand van het dossier.

Dat is in tegenspraak met rechtspraak waarin er wordt van uitgegaan dat, net zoals de ontvanger van een factuur bij stilzitten geacht wordt stilzwijgend te hebben aanvaard, ook de verzender van de factuur wordt geacht akkoord te gaan met een tijdig en gemotiveerd protest indien hij nalaat dit protest te weerleggen.

Het is dus niet correct dat de klant opnieuw zelf contact had moeten opnemen met de NMBS-Groep om te informeren naar de stand van het dossier; zij mocht er integendeel van uitgaan dat haar protest was aanvaard.

Wij kunnen ons moeilijk voorstellen dat het voor de NMBS-Groep '*onmogelijk*' is om na te gaan of het loket op 17 augustus 2010 - op het tijdstip dat de klant er de trein nam - al

dan niet onvoorzien gesloten was; wij kunnen de NMBS-Groep desgewenst een paar tips geven die haar op de goede weg zouden kunnen zetten...

Toch is dat gegeven een onmisbare vereiste om de klant in gebreke te stellen: België is tot nader order nog steeds een rechtstaat waarin het vermoeden van onschuld geldt tot bewijs van het tegendeel.

Het feit dat de klant inmiddels de vordering heeft betaald, betekent niet dat zij er akkoord mee gaat, maar enkel dat zij is gezwicht voor de aanhoudende druk die de NMBS-Groep is blijven uitoefenen, ongeacht wat de wetgever daarover voorschrijft ¹⁵.

De ombudsman adviseert om de klant slechts de prijs van een lijn van de Go Pass aan te rekenen.

De NMBS-Groep volgt het advies op en betaalt de klant 202,50 euro terug.

2013/0284 De klant contacteert op 15 januari 2013 de ombudsdienst. Hij nam op 14 januari de trein naar Munkzwalm. Bij aankomst in Munkzwalm loopt het echter mis. De deuren gaan niet open. Met een tiental andere reizigers stapt hij snel naar een ander rijtuig, maar ook hier weigeren de deuren dienst. In een derde rijtuig aangekomen is het te laat, de trein zet zich al in beweging. Frustrerend, aangezien enkele andere reizigers weten te vertellen dat de deuren hier wél werkten. De controlebediende is niet voor commentaar beschikbaar, die springt in het volgende station snel weer in. Er zit voor de klant niets anders op dan door de sneeuw terug te wandelen vanuit Sint-Denijs-Boekel.

De NMBS-Groep gaat in eerste instantie niet in op het feit dat de deuren van trein 8905 niet functioneerden. Zij verwijst enkel naar het feit dat trein 8905 uit dezelfde samenstelling (dubbeldekrijtuigen) bestond als trein 7909 (waarvan de deuren 's morgens eveneens niet openden volgens de klant). Zij betreurt dat de klant de terugweg te voet aanvatte, terwijl er een trein terug was om 18.32 uur. Verder stelt zij in haar brief onegeneerd de vraag of de klant überhaupt wel weet hoe hij de deuren van de treinen (die hij als pendelaar dagelijks neemt) dient te openen. Zij biedt ten slotte haar verontschuldiging aan voor de hinder.

De ombudsdienst maakt de bijkomende opmerkingen van de klant (d.d. 3 maart 2013) over aan de NMBS-Groep:

¹⁵ Wet houdende diverse bepalingen van 28 april 2010, Titel 2, Art. 15, Belgisch Staatsblad 10 mei 2010, blz. 2577: *‘Als de klacht van de reiziger of de gebruiker ontvankelijk wordt verklaard, wordt elke procedure tegen hem en met hetzelfde onderwerp geschorst door de spoorwegonderneming of de spoorwegbeheerder die ze heeft ingesteld. De schorsing loopt vanaf de inschakeling van de ombudsman tot het einde van zijn opdracht, zonder dat deze termijn vier maanden mag overschrijden.’*

- de klant wijst er op dat treinen 7909 en 8905 niet met dubbeldekrijtuigen reden, hij neemt deze treinen 4 à 5 maal wekelijks en heeft deze dubbeldekrijtuigen nog niet gezien;
- de klant voelt zich belachelijk gemaakt wanneer de NMBS-Groep vraagt of de klant wel weet hoe hij de treindeuren opent.
- hij wijst er op dat een medereiziger/collega onmiddellijk na het indienen van haar identieke klacht een gratis treinticket ontving.

Hij voelt zich terecht benadeeld en vraagt een professionele behandeling van zijn klacht.

De NMBS-Groep bevestigt dat treinen 7909 en 8905 inderdaad niet met dubbeldekrijtuigen rijden en verontschuldigt zich voor de vergissing.

Volgens haar kon de klant gewoon de trein (1668) terug genomen hebben. De wandeling terug was niet de fout van de NMBS-Groep. Zij betreurt dat er 'blijkbaar' omstandigheden waren waardoor de klant niet kon afstappen. Zij heeft echter 'geen aantoonbare redenen' dat de NMBS-Groep tekort schoot.

De ombudsdienst verwijst naar het dossier van de reizigster die wél zonder enig probleem een verontschuldiging en een Geschenkbiljet ontving voor een identieke klacht. Hij wijst er eveneens op dat de klant trein 1668 inderdaad kon nemen, maar dat hij dan lang in de kou diende te wachten. Hij koos voor het 'mindere kwaad' een fikse wandeling door de kou. Geen van beiden waren aantrekkelijk.

De NMBS-Groep reageert hierop door te verklaren dat zij de klacht van de klant, ondanks het feit dat hij ze niet rechtstreeks indiende bij de NMBS-Groep, maar via de ombudsdienst, alsnog behandelde(?). De andere klant had wél de 'correcte' weg gevolgd. Het doet er, volgens haar, zelfs niet over in welke samenstelling de treinen reden en/of de deuren openen of niet. In haar schrijven heeft zij enkel medegedeeld dat er om 18.32 u een trein terug was vanuit Sint-Denijs-Boekel. Zij blijft bij haar standpunt en wil hem géén Geschenkbiljet aanbieden.

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om de klant eveneens een Geschenkbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep wil hier niet op ingaan en blijft bij haar standpunt dat de onderzoeksresultaten het verhaal van de klant niet bevestigen. Het feit dat een andere klant hiervoor wél een Geschenkbiljet kreeg wordt afgewimpeld met het feit als zou deze klant te kennen gegeven hebben niet geïnteresseerd te zijn in een compensatie via de elektronische portefeuille. De klant 'mag' uit commerciële overwegingen deze vertraging invullen op zijn lijst met herhaaldelijke vertragingen.

De ombudsman wijst er op dat de klant gewoonweg niet ernstig genomen wordt. Niet alleen vraagt men of hij wél weet hoe hij een deur dient te openen, hij krijgt niet dezelfde behandeling als een andere klant omdat hij er niet naar vroeg? Wellicht verwachtte hij in eerste instantie een correcte en degelijke afhandeling van zijn klacht?

De afhandeling van een klacht is dus arbitrair, afhankelijk van de dossierbeheerder? Hoe een klacht opgesteld wordt? Wat er gevraagd wordt? Tot wie de klant zich in eerste instantie richt?

In een adviesvoorstel dringt de ombudsdienst er op aan de klant op dezelfde manier te behandelen en hem een Geschenkbiljet aan te bieden.

Zes maanden na het indienen van de klacht bekommt de klant dezelfde behandeling als zijn collega en bekommt hij een Geschenkbiljet.

2013/0812 Op 27 december 2012 nam de klant met haar vervoerbewijs 2de klas plaats in 1ste klas; de treinbegeleider verwees de klant naar 2de klas en scheef met rode pen *'niet in eerste klas'* op de jaarvalidering. De klant vroeg een gratis nieuw valideringsbiljet maar de NMBS-Groep heeft niet gereageerd op die vraag.

De NMBS-Groep meldt dat de klant aan het loket een duplicaat kan bekomen mits betaling van het voorziene maakloon (5 euro).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat alle eventuele straf- of boeteclausules zijn opgenomen in de vervoersvoorwaarden. De treinbegeleider kan de klant verzoeken om de prijs van een klasverhoging te betalen, in voorkomend geval verhoogd met een maakloon of toeslag.

Nergens is daarin voorzien dat er aantekeningen moeten/kunnen gemaakt worden op een valideringsbiljet.

Hoewel het antwoord van de NMBS-Groep aanvangt met de bemerking dat het schrijven van de klant haar aandacht heeft weerhouden, zou men uit het vervolg kunnen opmaken dat zij de klacht van de klant en de bijgevoegde kopie van de treinkaart en van het valideringsbiljet juist NIET goed heeft bekeken: de klant heeft immers helemaal geen duplicaat nodig van haar *'treinkaart'* - daar is immers niets mis mee - maar enkel van haar valideringsbiljet. Daarvoor hoeft zij geen nieuwe aanvraag in te dienen, heeft zij geen recente pasfoto nodig en al evenmin de nodig attesten.

De ombudsman stelt voor om de klant gratis een duplicaat te sturen van het valideringsbiljet.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: de klant bevond zich ten onrechte in 1ste klas; zij werd terechtgewezen maar niet geverbaliseerd. *'Het is een ongeschreven wet onder het treinbegeleidingspersoneel dat bij dergelijke voorvallen een inschrijving wordt gemaakt op het valideringsbiljet zodat bij een volgend voorval de treinbegeleider op de hoogte is dat het niet de eerste maal is dat deze klant zonder voorafgaande toelating heeft plaatsgenomen in 1ste klas. Op dat ogenblik worden door het treinpersoneel de voorziene heffingen aangerekend.'*

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat het een *'geschreven wet'* is dat tussen de bij een contract of overeenkomst betrokken partijen geen andere voorwaarden kunnen gelden dat deze die zijn opgenomen in de ervoor geldende algemene voorwaarden.

Om met de trein te reizen wordt geen individueel negocieerbare overeenkomst afgesloten; het betreft een toetredingscontract waarvan algemeen wordt aanvaard dat de ervoor geldende *'algemene voorwaarden'* slechts tegenstelbaar zijn op voorwaarde dat de consument er op enige wijze vooraf kennis kon van nemen. Voor een *'ongeschreven wet'* is dat uiteraard niet het geval. Op het valideringsbiljet kunnen daardoor enkel die inschrijvingen aangebracht worden die voorzien zijn in de vervoersvoorwaarden of in de stukken (zoals productfiches) waartoe de klant toegang heeft.

Afgezien daarvan is het op zeer agressieve wijze aanbrenge van aantekeningen - zoals in dit dossier het geval is (omcirkelen - rode inkt - uitroeptekens) - niet alleen een schending van de privacy van de klant maar ook van het in hoofde van de burger geldende wettelijk vermoeden van onschuld tot bewijs van het tegendeel. Door het aanbrenge van de betwiste aantekening krijgt de klant in al haar toekomstige contacten met treinbegeleiders een etiket opgekleefd.

Omdat het valideringsbiljet door een medewerker van de NMBS-Groep op onrechtmatige wijze werd beschadigd, hoort de NMBS-Groep die schade te herstellen door de klant gratis een nieuw valideringsbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het advies af: zij is niet bereid om gratis een nieuw valideringsbewijs af te leveren zonder de bezwarende opmerking die de treinbegeleider er op 27 december 2012 op maakte.

2013/1562 De klant reist op 21 januari met zijn zoon en zijn vriendin (24 jaar) van Brugge naar Leuven. De klant zelf reist met een Railpass, zijn zoon en vriendin tonen bij de controle een correct ingevulde Go Pass. Aangezien de controlebediende twijfelt aan de leeftijd van mevrouw, wordt een identiteitsbewijs gevraagd.

De klant toont achtereenvolgens haar Buzzy Pass (met vermelding van haar naam en geboortedatum) en haar Studentenkaart (met foto en vermelding van haar naam). Uit angst om haar paspoort te verliezen had zij deze niet op zak. De controlebediende wil beide documenten niet aanvaarden als bewijs voor haar leeftijd, er ontstaat een discussie en er wordt interventie van de veiligheidsdiensten gevraagd. Wanneer de klant de situatie alsnog probeert recht te zetten met haar Cambodjaanse identiteitskaart is de controlebediende nog steeds niet overtuigd.

In Gent moeten de drie reizigers afstappen, door het tumult vergeten ze een gedeelte van hun bagage. De veiligheidsdiensten melden, nadat ze alle documenten toonden, dat alles in orde is en laten hen met de volgende trein de reis naar Leuven verder zetten. De veiligheidsdiensten zijn, volgens de klant, verbaasd over de maatregelen van de betrokken controlebediende. De klant schrijft vervolgens de NMBS-Groep aan om de boete te betwisten.

De NMBS-Groep meldt dat zij uit commercieel oogpunt bereid is om het bedrag van de regeling terug te brengen tot 7,70 euro. Zij verklaart dat een Buzzy Pass géén officieel identiteitsdocument is (enkel naam en geboortedatum, geen foto). De Studentenkaart

kon eveneens niet aanvaard worden aangezien er geen geboortedatum op staat (enkel foto en naam). De NMBS-Groep hecht weinig geloof aan de verklaring van de klant dat zij in de trein ook een Cambodjaanse identiteitskaart toonde.

De klant toonde tijdens de controle een Buzzy Pass (met naam en een geboortedatum). Ze toonde ook een Studentenkaart (met naam en een foto). Een Cambodjaanse identiteitskaart wordt, nadat de veiligheidsdiensten worden opgeroepen, geweigerd.

De klant meldt enkel dat zij haar paspoort (niet te verwarren met een 'gewone' identiteitskaart) thuisliet. Dat lijkt ons - voor iemand die bekend is met de omslachtige procedure bij verlies of diefstal van een dergelijk document, zeer aanvaardbaar. In de hierboven geschetste context is dit zelfs niet meer de kern van de discussie.

De NMBS-Groep meldt dat een Buzzy Pass niet aanvaard kon worden omdat het geen officieel identiteitsdocument is (geen foto). De Studentenkaart wordt ook niet aanvaard (wél een foto, maar geen geboortedatum).

De controlebediende had met de Buzzy Pass en de Studentenkaart toch al alle gegevens in handen om vast te stellen dat zij de vrouw is die getoond werd op de studentenkaart en dat zij nog geen 26 jaar oud is? Op het ene document staat haar naam en geboortedatum, op het andere haar naam én foto. Waarom was het onmogelijk om een verband te leggen tussen beide documenten?

De NMBS-Groep blijft er echter bij dat deze documenten niet als geldig identiteitsbewijs kunnen aanvaard worden. Een SIS-kaart kan, zo stelt zij, slechts in bepaalde situaties aanvaard worden (rijksregisternummer), maar het is geen standaard procedure.

In een gelijkaardig dossier waarin discussie is over wat een geldig identiteitsdocument is meldt de NMBS-Groep nochtans het volgende:

Artikel 34 paragraaf 4 van de wet van 05.08.1992 op het politieambt bepaalt: 'De mogelijkheid moet hem (klant/reiziger) worden geboden zijn identiteit te bewijzen op eender welke wijze'.

In principe gebeurt de identiteitscontrole aan de hand van de identiteitskaart van de te identificeren persoon. Hij mag echter zijn identiteit op eender welke manier bewijzen, zolang er maar een bewijs van identiteit geleverd wordt. Dan kan door middel van verschillende documenten:

- het rijbewijs;
- de militaire dienstkaart;
- officiële buitenlandse documenten (Cambodjaanse identiteitskaart);
- de jachtvergunning;
- de visvergunning;
- de wapenvergunning;
- een firmakaart;
- een kaart van beroepsjournalist;
- het legitimatiebewijs van bewakingspersoneel;
- privédocumenten zoals documenten van de bank of verzekeringspapieren...;

Het is duidelijk dat hier een paar documenten genoemd worden waar géén foto op staat.

De wet geeft geen aanleiding tot verwarring: de persoon aan wie gevraagd wordt om zijn identiteit te bewijzen, mag dat doen op eender welke manier.

Met betrekking tot de vraag of er van de reiziger geëist kan worden om zijn identiteit te bewijzen aan de hand van een document waarop zijn foto staat, zijn wij van oordeel dat het niet aan de NMBS-Groep is om de rechten in te perken die de wet toekent aan personen in het algemeen en aan treinreizigers in het bijzonder.

In dit dossier ging het zelfs niet over het bewijzen van identiteit, maar van leeftijd. De klant beschikte immers over een geldig vervoerbewijs.

Gelet op wat hierboven is geciteerd, zouden de Buzzy Pass en Studentenkaart volstaan moeten hebben als bewijs van identiteit van mevrouw, maar, de redenering van de NMBS-Groep volgend, niet om het bewijs te leveren van haar leeftijd?

Het lijkt er op dat de NMBS-Groep arbitrair te werk gaat in het toepassen van deze regelgeving. De klant toonde twee documenten die samen de leeftijd én identiteit van de klant aantoonde. Het vragen van bijstand en het opstellen van een C170-formulier was dus overbodig.

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om het dossier kosteloos af te sluiten.

De NMBS-Groep meldt dat de ombudsdienst blijft verwijzen naar het vertonen van een Cambodjaans 'paspoort'. Zij blijft bij haar standpunt dat zij deze eerst had kunnen vertonen, op die manier had de situatie niet hoeven te escaleren. Zij kan om deze reden niet ingaan op het voorstel om het dossier kosteloos af te sluiten.

De ombudsman meldde in verband met de Cambodjaanse identiteitskaart (er is een duidelijk en significant verschil tussen een identiteitskaart én een internationaal paspoort - het paspoort werd inderdaad thuisgelaten) enkel het volgende: 'Wanneer de klant de situatie alsnog probeert recht te zetten met haar Cambodjaanse identiteitskaart is de controlebediende nog steeds niet overtuigd.' en 'Een Cambodjaanse identiteitskaart wordt, nadat de veiligheidsdiensten worden opgeroepen, geweigerd.'

De eigenlijke discussie gaat over het vertonen van een Buzzy Pass én een Studentenkaart. Hierover zijn alle partijen het blijkbaar eens dat deze onmiddellijk getoond werden.

Nogmaals worden de argumenten herhaald die gebruikt werden in het compromisvoorstel.

De klant vermeldt over de tussenkomst: 'Terwijl ik de situatie aan de Security én politie (!) uitleg, zie ik de trein zonder ons vertrekken richting Leuven. Met ongeloof en verbazing luisteren ze naar ons verhaal. Zelf vinden ze de reactie van de controleur danig overdreven, maar kunnen er verder niets aan doen. We tonen hun nog eens bovenvermelde documenten + mijn identiteitskaart; volgens de Spoorweg Security en politie is alles ok en kunnen we met de volgende trein onze reis verder zetten.'

Hoe verklaart de NMBS-Groep het feit dat het C170-formulier zelfs niet aangevuld werd door de betrokken diensten? Is het normaal dat zij een lege C170 geven aan de klant en hem laten verder reizen? Waarom werd het adres van de meereizende klant niet ingevuld, hij toonde immers zijn identiteitskaart? Werden er documenten aan het C170-formulier gehecht?

Zo nee, indien de klant niet geschreven had, waar was de herinnerings- en/of aanmaningsbrief naartoe gestuurd?

Het volgende advies wordt uitgebracht: *'De NMBS-Groep aanvaardt Buzzy Pass én Studentenkaart als bewijs van de leeftijd van de betrokkene en sluit het dossier alsnog kosteloos af.'*

Het advies werd door de NMBS-Groep opgevolgd en zij sloot het dossier kosteloos af.

2013/1855 De klant kocht op 25 maart 2013 een biljet heen en terug Lier/Hasselt eerste klas met 50% vermindering. Bij ontvangst en na betaling van het biljet ziet de klant dat hij de 50% vermindering niet ontvangen heeft. De klant meldt dit op het moment dat hij het biljet in handen krijgt, maar wordt weggewuifd door de loketbediende.

De klant wens het prijsverschil terug.

De NMBS-Groep refereert naar haar Algemene Voorwaarden (Art. 5 Akkoordverklaring met de 'Vervoersvoorwaarden - Art. 13 §4 en § 7 Algemene verplichtingen van de reiziger en iedere persoon die zich in de instellingen en de treinen van NMBS-Groep bevindt) en is niet bereid een gunstig gevolg te geven aan de bemiddeling van de ombudsman.

De ombudsman argumenteert hierop door te stellen dat, ondanks het feit dat de NMBS-Groep Art 13 §4 aan haalt, de klant onmiddellijk na ontvangst van het vervoerbewijs gemeld heeft dat hij geen vermindering ontving. De klant meldt in zijn klacht dat hij dit gedaan heeft, maar afgewimpeld werd door de betrokken bediende. De klant heeft geen verhaal als de loketbediende de klant niet verder wenst te helpen.

Vervolgens haalt de NMBS-Groep Art 13 §7 aan: 'De reiziger heeft geen recht op een korting nadat hij het vervoerbewijs heeft gekocht.'

De klant ontvangt pas na betaling zijn vervoerbewijs in handen. De klant heeft dus het biljet aangekocht op het moment van ontvangst, en daarmee heeft hij volgens de NMBS-Groep geen recht meer op vermindering.

Doordat de klant duidelijk liet weten dat hij recht had op zijn vermindering (verschillende keren) lijkt het de ombudsman meer dan duidelijk dat de loketbediende de klant niet het biljet afleverde volgens de wensen van de klant.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt de klant het prijsverschil volle prijs/ halve prijs heen en terug Lier/Hasselt eerste klas terug.'*

De NMBS-Groep verontschuldigt zich bij de klant voor de niet correcte dienstverlening die hij kreeg, maar blijft bij haar standpunt om de klant het prijsverschil niet terug te betalen.

De ombudsman adviseert om de klant het prijsverschil volle prijs/halve prijs heen en terug Lier/Hasselt eerste klas terug te betalen.

Het advies wordt afgewezen door de NMBS-Groep, ze blijft bij haar standpunt dat de korting voor grote gezinnen, enkel op voorlegging van de kortingkaart 'Grote Gezinnen', wordt toegekend. Doordat de klant het biljet in ontvangst nam, ging die akkoord met de Algemene Vervoersvoorwaarden.

2013/3583 De klant, die occasioneel met de trein reist, vertrekt op weekend met de trein en hij laat zijn wagen achter op de parking van het station van Aarlen. Bij zijn terugkeer schrikt hij van de prijs (58 euro) die hij moet betalen aan de automaat. Na de betaling, meldt de reiziger zijn ongenoegen over dit bedrag aan het loket. De loketbediende verzoekt de klant een klacht in te dienen via de website.

De NMBS-Groep weigert de klant een terugbetaling. Hij had zich, samen met zijn parkeerticket en zijn vervoerbewijs, moeten aanbieden aan het loket binnenverkeer. Dan had hij kunnen genieten van het voordeeltarief voor treinreizigers.

Na tussenkomst van de ombudsdienst, stelt de NMBS-Groep dat de klant de betaalactie van het parkeerticket had kunnen staken. Dan had hij zijn ticket kunnen terugnemen, naar het loket binnenverkeer gaan en dat voorkeurtarief kunnen aanvragen.

De voorstellen gedaan in het antwoord van de NMBS-Groep zijn allemaal heel mooi, maar de ombudsman stelt in zijn compromisvoorstel dat die hier niet van toepassing zijn. De klant meldt duidelijk in zijn klacht (waarbij foto's als bewijs) dat de affiche, die op een strategische plaats in de buurt van de automatische kassa hangt, geen enkele verwijzing maakt naar het bestaan van een voorkeurtarief voor treinreizigers. Noch naar de voorwaarden waaraan men moet voldoen om dat te verkrijgen, noch naar de stappen die men moet ondernemen om dat tarief te bekomen.

Daar de reiziger aan alle voorwaarden voldoet om van dat voorkeurtarief gebruik te kunnen maken, wordt de NMBS-Groep verzocht om het prijsverschil aan de klant terug te betalen.

Het voorstel wordt door de NMBS-Groep geweigerd. In zijn advies blijft de ombudsman de NMBS-Groep erop wijzen dat de klant niet op de hoogte werd gesteld van het bestaan van dat voorkeurtarief voor treinreizigers. Hij heeft dan ook geen reden de betaalactie te staken om naar het loket te gaan.

De NMBS-Groep wordt opnieuw uitgenodigd om het prijsverschil aan de klant terug te betalen.

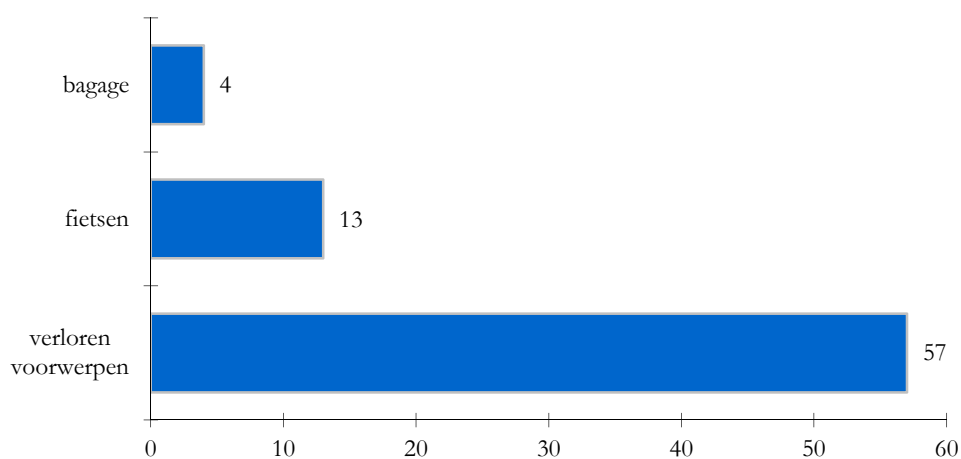
Het advies wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

1.4. BAGAGE, FIETSEN & COLLI

In 2013 bereiken de ombudsman 74 klachten (of 2,8 % van het totaal aantal klachten) met als onderwerp:

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

Klachtenpakket per categorie



In 2013 werden 36.260 voorwerpen achtergelaten in treinen en stations. Hiervan werden 12.558 voorwerpen aan de rechtmatige eigenaar terugbezorgd.

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

De NMBS-Groep spoort haar klanten aan om een verloren voorwerp zo snel mogelijk te melden en het voorziene aangifteformulier zo volledig mogelijk in te vullen. De zoektocht naar het verloren voorwerp start onmiddellijk na de melding.

Wordt het voorwerp teruggevonden, dan waarschuwt de NMBS-Groep de klant. De klant kan het dan tegen betaling van vier euro administratiekosten afhalen in het station. Indien het voorwerp niet wordt opgehaald binnen de 50 dagen, bezorgt de NMBS-Groep het aan de vzw Spulenhulp.

Ook dit jaar heeft de ombudsman vastgesteld dat naast de voorwerpen die niet worden teruggevonden er teruggevonden voorwerpen opnieuw verloren gaan.

Een klant die een voorwerp verliest of vergeet in de trein kan dit enkel melden via het aangifteformulier. Een loketbediende of toezichtsbediende op het perron mag geen contact opnemen met de treinbegeleider.

Toch blijft hier steeds het devies dat hoe sneller er wordt opgetreden, hoe groter de kans om het verloren voorwerp terug te vinden. Wanneer het aangesproken personeelslid van de NMBS-Groep onmiddellijk contact zou mogen opnemen met bijvoorbeeld de treinbegeleider van de desbetreffende trein, dan is de kans groot dat het voorwerp kan worden gerecupereerd.

Het beheer van gevonden voorwerpen is niet zomaar een service aan de klant, maar een opdracht van de wetgever. De NMBS-Groep moet de gevonden voorwerpen beheren als een goed huisvader en ze in goede staat aan de klant terugbezorgen.

ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN & COLLI

2013/0077 De klant neemt de trein, eind december 2012, van Aarlen naar Brussel-Zuid om daar de laatste Thalys trein naar Parijs te nemen. Door een grote vertraging van de voorgaande trein stappen een groot aantal reizigers op de trein in Marbehan. Hierdoor valt de koffer van de klant op het perron, net op het moment dat de deuren sluiten.

De klant waarschuwt onmiddellijk de treinbegeleider, die contact opneemt met het stationspersoneel. De koffer van de klant wordt gevonden en de klant zal die de volgende dag kunnen ophalen, in Parijs, met de eerste Thalys trein van die dag.

De volgende morgen wacht de klant haar koffer op, maar die komt niet. De klant onderneemt verschillende stappen om te weten waar haar koffer zich bevindt (ze contacteerde de dienst verloren voorwerpen in Parijs Noord, vervolgens die van Brussel-Zuid en van Namen, verder de stations van Aarlen, Marbehan, Brussel, en tot slot de klantendienst van de NMBS). Geen enkel resultaat, niemand heeft de koffer van de klant gezien. Uiteindelijk heeft de klant een aangifte van verloren voorwerp ingediend. Zonder antwoord van de spoorwegonderneming en zonder enig nieuws over haar eigen opzoekingen, contacteert de klant de ombudsdienst.

Aan de hand van de door de klant opgegeven elementen, voert de ombudsdienst zijn eigen onderzoek. Hieruit komen volgende zaken boven: het personeel van Marbehan vond de koffer, vertrouwde deze toe aan een treinbegeleider, die zelf de koffer aan een treinbestuurder toevertrouwde. Omdat geen enkele klant de koffer kwam ophalen, borg de treinbestuurder de koffer op in de bagageafdeling van de trein. Zonder iemand te verwittigen. Uiteraard daagde de klant niet op, omdat er werd afgesproken dat zij de koffer 's anderendaags zou ophalen in Parijs.

In haar eerste antwoord biedt de NMBS-Groep de klant een schadevergoeding aan van 400 euro.

Niet tevreden met dat aanbod, stelt de klant een gedetailleerde lijst op van alle voorwerpen die zich in de koffer bevonden, telkens met hun respectievelijke waarde en ouderdom. Op basis van dat document vraagt de ombudsdienst, in zowel zijn compromisvoorstel als in zijn advies, aan de NMBS-Groep om de schadevergoeding te herzien. Ondanks het feit dat de NMBS-Groep in dit dossier een grote bijdrage heeft gehad in de moeilijkheden die de klant ondervond en ondanks het schuldig verzuim van één van zijn treinbestuurders, weigert de NMBS-Groep in beide gevallen een bijkomende vergoeding te geven.

2013/1047 De fiets van de klant werd door de NMBS-Groep verwijderd uit de fietsenstalling van het station Gent-Sint-Pieters omdat deze volgens de NMBS-Groep zeven weken onaangeroerd is blijven staan. Wanneer de klant zijn fiets bij de betrokken dienst van de NMBS-Groep wil afhalen vindt deze de fiets van de klant niet meer terug.

Naar aanleiding van de 'weesfietsactie' heeft de NMBS-Groep, zonder enige voorafgaande mededeling, alle fietsen die langer dan zeven weken in de fietsstalling van het station Gent-Sint-Pieters stonden zonder te zijn gebruikt, verwijderd.

Daarnaast is het reglement van de fietsenstalling, waarin blijkbaar vermeld staat dat een fiets wordt verwijderd als die drie weken onaangeroerd in de fietsstalling staat, niet of niet goed zichtbaar aanwezig in de fietsstalling.

Wanneer de klant zijn gegraveerde fiets wil afhalen, blijkt deze spoorloos. De klant wordt her en der gestuurd, maar niemand kan hem exact mededelen waar zijn fiets is.

De NMBS-Groep heeft zonder enige mededeling de gegraveerde fiets van de klant verwijderd. Het lijkt de ombudsman dan ook aangewezen dat de NMBS-Groep de fiets aan de rechtmatige eigenaar terugbezorgt.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromisvoorstel niet omdat de klant volgens haar werd ingelicht welke stappen hij moest ondernemen om zijn fiets te recupereren.

De klant heeft contact opgenomen met de betrokken diensten waar de NMBS-Groep naar verwijst. Echter zonder resultaat.

Als ombudsman kan ik enkel vaststellen dat:

- de NMBS-Groep de gegraveerde fiets van de klant zonder enige voorafgaande mededeling heeft verwijderd uit de fietsenstalling van het station Gent-Sint-Pieters;
- de 'weesfietsactie' niet op voorhand werd aangekondigd;
- het reglement van de fietsenstalling niet of niet goed zichtbaar aanwezig is in de fietsstalling;
- de fiets van de klant, na verwijdering door de NMBS-Groep uit de fietsenstalling, spoorloos is;
- wanneer de klant zijn fiets wil ophalen hij door de NMBS-Groep van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Als de NMBS-Groep, al dan niet reglementair, fietsen verwijdert uit de fietsenstalling moet ze deze met de nodige zorg behandelen en bewaren zodat de klant zijn fiets achteraf kan afhalen. Wat de NMBS-Groep in dit dossier duidelijk niet heeft gedaan.

Omdat de NMBS-Groep zonder enige mededeling de gegraveerde fiets van de klant heeft verwijderd verzoekt de ombudsman in zijn advies dat de NMBS-Groep de fiets aan de klant terugbezorgt of een aanvaardbare compensatie aanbiedt.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman niet.

2013/1570 De klant ontving geen respons op de vraag die hij op 21 februari 2013 indiende om opsporing van zijn in de trein achtergelaten tas (met inhoud).

De NMBS-Groep meldt dat de achtergelaten sporttas opnieuw is verloren gegaan bij de overbrenging ervan van Oostende naar Kortrijk. Ten einde de schade te vergoeden

vraagt de NMBS-Groep een opgave van de inhoud ervan en zo mogelijk ook de originele aankoopfacturen.

Omdat de klant geen originele facturen voorlegt van de verloren voorwerpen, kan de NMBS-Groep geen vergoeding toekennen. Omdat een geschenkset waarvan wel een factuur wordt voorgelegd niet voorkomt op de aangifte, wordt deze evenmin terugbetaald.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat niet wordt betwist dat de klant op 21 februari 2013 in de trein een tas heeft achtergelaten, noch dat deze door de NMBS-Groep werd teruggevonden en evenmin dat deze tas (met inhoud) achteraf opnieuw verloren ging tijdens de afhandeling van de interne overbrengingsprocedure.

De NMBS-Groep kan haar aansprakelijkheid in deze dan ook niet betwisten en zij hoort de klant een billijke vergoeding aan te bieden (60 euro).

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen omdat de klant geen originele facturen kan voorleggen van de verloren gsm.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat het werkelijke probleem is dat de NMBS-Groep (op zijn minst gezegd) slordig omspringt met goederen die zij in bewaring heeft genomen, in casu de teruggevonden gsm van de klant.

Blijkbaar is het voor haar van ondergeschikt belang te weten dat (misschien) één van haar medewerkers nu de *'verdwenen'* gsm van één van haar klanten gebruikt: hét grote probleem is namelijk dat die onfortuinlijke klant toch wel zijn originele aankoopfactuur niet meer terugvindt...

In de vervoersvoorwaarden is een forfaitaire vergoeding voorzien voor verloren bagage: 60 euro per collo.

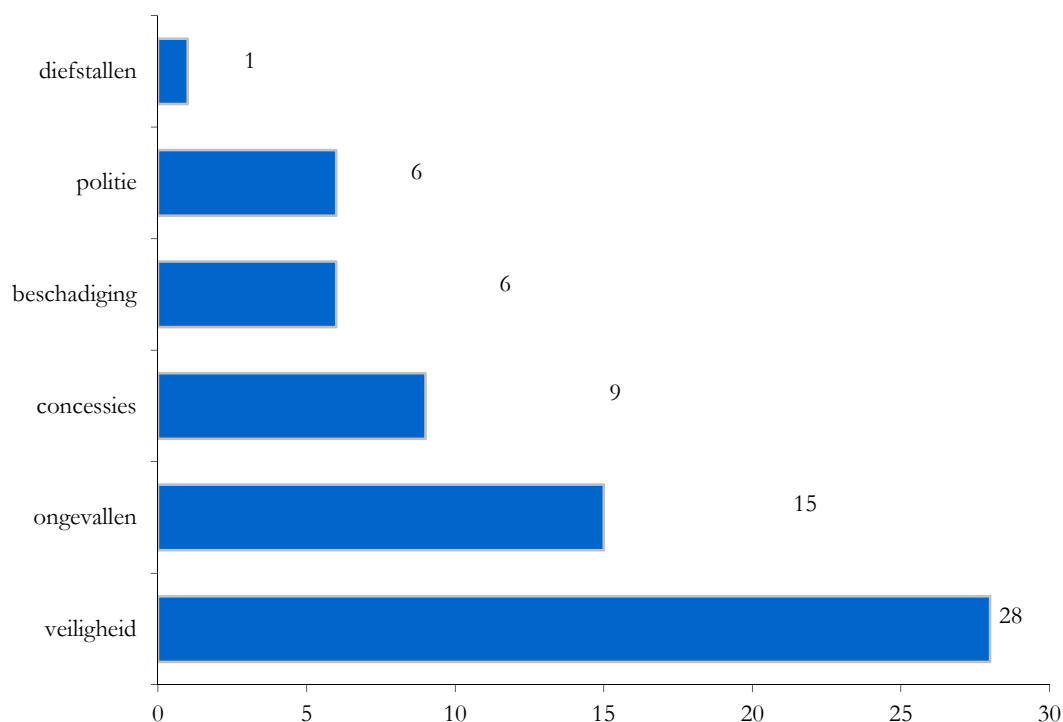
De ombudsman adviseert om de klant, bij gebrek aan facturen die waarschijnlijk een hogere waarde zouden kunnen aantonen, 60 euro vergoeding uit te keren voor de door de NMBS-Groep verloren gsm.

Het advies wordt opgevolgd – de klant ontvangt 60 euro aan waardebonnen.

1.5. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 65 klachten (2,5 % van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



De klachten met betrekking tot de veiligheid gaan vooral over de frustratie van de klanten die niet meer op de trein mogen (door de enige nog open deur) nadat het vertreksignaal werd gegeven of die beboet werden omdat ze de instapweigering negeerden.

In deze gevallen is het de rol van de ombudsman om aan die reizigers uit te leggen hoe belangrijk de regels zijn voor zowel hun eigen veiligheid als die van het boordpersoneel.

In ons vorige jaarverslag meldden we dat in 2015 een nieuwe vertrekprocedure in gebruik genomen zou worden.

Blijkbaar zou deze nieuwe procedure uitgesteld worden tot in 2017, datum waarop Europa de nieuwe werkwijze verplicht.

ADVIEZEN OVER DIVERSEN

2012/3171 De nieuwe thermische printers van de NMBS-Groep zijn niet geschikt voor het printen van parkeerabonnementen. Na verloop van tijd zijn de parkeerabonnementen niet meer leesbaar en krijgt de klant een boete.

De NMBS-Groep erkent het probleem van de parkeerkaarten en laat weten dat het euvel opgelost is.

Klanten die een parkeerboete hebben ontvangen, kunnen deze bij het parkeerbedrijf terugvorderen op vertoon van een leesbaar duplicaat.

Daar de klant geen enkele schuld treft, vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep zelf contact opneemt met het parkeerbedrijf en de boete van de klant kwijtscheldt of het al betaalde verschuldigde bedrag terugvordert.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de klant zelf de boete bij het parkeerbedrijf dient terug te vorderen op vertoon van het leesbare duplicaat.

Omdat:

- de NMBS-Groep een slecht product aflevert aan de klant;
- na verloop van tijd de parkeerabonnementen niet meer leesbaar zijn;
- de NMBS-Groep op de hoogte is van het probleem;
- de klant onterecht een boete krijgt;
- de klant geen enkele schuld treft;
- het parkeerbedrijf uitvoeringsagent is van de NMBS-Groep;

brengt de ombudsman het volgende advies uit:

'De NMBS-Groep neemt zelf contact op met het parkeerbedrijf om de boete van de klant kwijt te schelden of het reeds betaalde verschuldigde bedrag terug te vorderen.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman niet.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 11§2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als ‘gebruiker’ worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: die is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld.

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

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

DEEL VIER

BESLUIT

2013 was een zwart jaar voor de stiptheid van de treinen, maar tot hiertoe geeft 2014 zicht op beterschap. Van het nieuwe vervoersplan (dat eindelijk het daglicht zal zien) wordt verwacht dat het de regelmaat van de treinen en dus ook die van zijn passagiers nog zal verbeteren. Eén van de pijlers van het plan is immers de aanpassing van de reistijden die ‘realistischer zijn en daarom voor meer betrouwbaarheid zorgen’ (bron: NMBS brochure ‘En wat verandert er voor mij?’, september 2014).

Wij zouden alvast niet liever willen dan dat het vervoersplan 2014 opnieuw een glimlach tovert op de gezichten van de treinreizigers. Hun geduld en hoop op een verbetering van de dienstverlening werden immers dikwijls op de proef gesteld de laatste jaren.

De schuldige? Zoals Jean-Paul Sartre schreef in ‘Met gesloten deuren’, ‘De hel, dat zijn de anderen’.

Maar toch, één vaststelling dringt zich op. En deze illustreert, voor zover dat nog nodig was, dat de voornaamste wens (en bezorgdheid) van de reiziger is dat zijn trein op tijd rijdt. Of toch min of meer, want de gemiddelde treinreiziger is geen fanatiekeling.

Het is typerend vast te stellen dat, hoewel het aantal klachten bij de ombudsdienst in 2013 daalde (- 33% tegenover 2012), de klachten over de vertragingen deze trend niet volgden (700 in 2012, 678 in 2013). In verhouding tot het totale aantal dossiers stegen de klachten over vertragingen zelfs (van 18% in 2012 naar 26% in 2013).

En wie vertragingen zegt, zegt ook compensatieaanvragen. Het debat over de betaling ‘in cash’ van de schadevergoedingen voor herhaalde vertragingen werd in september 2012 afgesloten¹⁶.

Dit dossier – en laat ons voor de zoveelste keer herhalen dat de compensaties niet het probleem zijn, wel de vertragingen op zich – heeft in 2013 echter een andere wending genomen. Een wending die zich in 2014 nog sterker aftekent. Aan de ene kant is er de NMBS die bijna paranoïde in iedere compensatieaanvraag die ook maar enigszins afwijkt van de reglementaire orthodoxie van de Vervoersvoorwaarden een duidelijk teken ziet van gesjoemel en fraude.

Aan de andere kant heb je klanten die, misschien door hebzucht, misschien om revanche te nemen op de gebrekkige stiptheid, bereid zijn om de werkelijkheid van hun verplaatsingen naar hun hand te zetten. Dit ongezonde klimaat heeft de NMBS doen besluiten om haar Vervoersvoorwaarden op dat vlak te verstrengen. Een eerste keer op 1 februari 2014 en opnieuw op 1 mei 2014. De sancties, die kunnen gaan tot de uitsluiting van het compensatiesysteem gedurende 1 jaar (of 18 maanden, dat is voor ons niet duidelijk), hebben in ieder geval niet veel publiciteit gekregen.

Vroeger kreeg de ombudsdienst niet zoveel klachten van reizigers waarvan de NMBS de compensatieaanvraag voor herhaalde vertragingen verworpen had. De discussie ging toen dikwijls over de omvang van één of meerdere van de vermelde vertragingen (wel of niet 15 of 30 minuten) en niet over het feit of de klant de vertraging ook echt had ondergaan.

¹⁶ Jaarverslag 2012, p. 34 en 131

Vandaag verschuift het debat. Zo kan de NMBS volledige aanvragen verwerpen omdat ze niet conform zijn aan de Vervoersvoorwaarden. De rol van de ombudsman is niet makkelijk: hij moet trachten de klachten geval per geval te objectiveren, proberen te onderscheiden wat verzonnen is en wat eerder poging tot oplichting is. *Mutatis mutandis*, eigenlijk hetzelfde onderzoek dat de ombudsman zou moeten doen in het geval van klachten over onregelmatigheden (zie Inleiding).

Het is duidelijk dat het systeem van de compensaties grondig herzien moet worden en dit misschien in het licht van de nieuwe technologieën.

Nochtans willen we niet zo ver gaan als tot de simpele afschaffing van het systeem... zonder enige vorm van compensatie. En daarmee doelen we uiteraard op de terugkeer van een aanvaardbare en duurzame stiptheid.

We eindigden het jaarverslag 2012 met de toen aan de gang zijnde herstructurering van de toekomstige ex-NMBS-Groep. We spraken de wens uit dat deze – ondertussen gerealiseerde – herstructurering ook het moment mocht zijn dat het ‘centraal stellen van de klant’ niet langer beperkt zou blijven tot een slogan. We kunnen de NMBS en Infrabel enkel aanmoedigen om verder te gaan op de ingeslagen weg. Een weg die misschien niet altijd in lijn ligt met bedrijfsplannen en andere geplande of opgelegde budgettaire verplichtingen.

Om te besluiten willen we onze oprechte dank betuigen aan ons team van medewerkers. Zonder hen zou dit jaarverslag niet bestaan, want het is vooral het resultaat van hun dagelijkse werk. Maar bovenal zouden de duizenden reizigers (klagers of burgers simpelweg op zoek naar informatie) het zonder hun expertise en luisterend oor moeten stellen. Sinds de wetswijziging in 2010, en dan in het bijzonder op het vlak van aanwerving en vervanging van medewerkers, is de situatie verre van rooskleurig, maar het team weet op te boksen tegen alle moeilijkheden. Bravo!

En, *last but not least*: sinds 1993 heeft hij de klachten van de treinreizigers ter harte genomen, heeft hij al zijn overtuigingskracht gebruikt om dingen te veranderen in het belang van de reizigers en de onderneming; het is ook het eerste jaarverslag dat zonder zijn medewerking werd opgesteld. Sinds november 2013 is hij de Nederlandstalige federale ombudsman. Voor alles wat je gerealiseerd hebt en voor alles wat je ongetwijfeld nog realiseert in je nieuwe functie: enorm bedankt, beste Guido.

Brussel, 13 oktober 2014

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Cynthia Van der Linden,
ombudsvrouw

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN VOOR DE TREINREIZIGERS

Het jaarverslag wordt online geplaatst op <http://www.ombudsmanrail.be>

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