

Persbericht
Jaarverslag 2015 van de ombudsdienst voor de treinreizigers

22 juni 2016

6.260 klachten ontving de ombudsdienst in 2015. In 2.129 dossiers bemiddelden wij.

Klachten over vertragingen komen het meest voor (623). De top vijf gaat verder met boetes die op de trein worden uitgeschreven (412), vervoerbewijzen (348), het Boordtarief dat de NMBS op 1 februari 2015 invoerde (131) en wordt afgesloten door klachten over de ticketautomaten (129).

Bijna alle klachten gaan over de NMBS. Slechts 3% zijn voor andere spoorwegondernemingen actief in België (35 voor Thalys, 12 voor Eurostar en voor SNCF en Deutsche Bahn elk 4).

In bijna 70% van de dossiers is de klant op zijn minst gedeeltelijk tevreden met het resultaat van onze tussenkomst.

Al onze adviezen waren gericht aan de NMBS. In bijna de helft van de gevallen ging ze akkoord. De positieve trend uit 2014 zet zich dus door. Wat een verschil met de jaren voordien waarin de NMBS bijna 90% van onze adviezen verwierp.

De stiptheid verbeterde, maar toch gaan de meeste klachten over vertragingen. Of exacter, de treinreizigers zijn vooral ontevreden over het compensatiesysteem. Paradoxaal genoeg moet dit het leed van de reizigers net verlichten. Met twee open brieven proberen wij in ons jaarverslag de belangen van beide partijen te verzoenen. In de ene geven wij tips aan de reizigers om hen door het complexe systeem te gidsen. De andere is gericht aan de beleidsmakers (en ook een beetje aan de NMBS) met enkele denkpistes voor een andere compensatieregeling.

Ook de online tools zien wij graag efficiënter en klantvriendelijker: dezelfde naverkoop- en terugbetaalvoorwaarden voor online tickets als voor papieren biljetten, een website die 'foolproof' is en betrouwbare controletoeestellen voor de treinbegeleiders.

Het jaarverslag 2015 van de ombudsdienst voor de treinreizigers vindt u op: www.ombudsrail.be

Contact: Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw, 02 525 40 00