

2013: EEN ZWART JAAR, EN NIET ENKEL VOOR DE STIPTHEID

De ombudsdienst ontving 5.504 klachten in 2013. In 2.629 gevallen startte de ombudsdienst een bemiddelingsdossier op. Ten opzichte van 2012 is dit een daling van bijna 33%. Betekent dit dat de treinreizigers tevredener zijn dan voordien? De tevredenheidsenquête die de NMBS zelf voert, plaatst de algemene klantentevredenheid nochtans op hetzelfde peil als in 2012.

2013 was een *annus horribilis* op het vlak van de stiptheid. Het aantal klachten enkel daarover was bijna hetzelfde in 2013 (678) als in 2012 (700). In verhouding tot het totale aantal klachten is dit dan ook een stijging (26% in 2013 tegenover 18% in 2012). Problemen met binnenlandse vervoerbewijzen (340), treinkaarten (208), samenstellingen (192) en afschaffingen (166) vervulde de top 5 van alle klachten die de ombudsdienst behandelde in 2013.

Positief is dat van alle klanten die de ombudsdienst contacteren, bijna 80% een antwoord ontvangt dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt. Zelfs wanneer dat cijfer soms gerelativeerd moet worden (een antwoord dat voldoet, biedt daarom niet altijd een oplossing), is dit eens te meer een goed resultaat.

Een negatieve praktijk blijft echter ook voortduren: van de 10 adviezen die de ombudsdienst uitbrengt, worden er 9 volledig verworpen door de NMBS.

De ombudsvrouw betreurt en protesteert ook tegen de houding van de spoorwegmaatschappij in één welbepaald domein: dat van de klachten over vaststellingen van onregelmatigheid in de treinen. Nadat de NMBS in maart 2013 plots eenzijdig besliste dat de ombudsdienst na 20 jaar niet langer bevoegd is voor klachten over onregelmatigheden, deden we er alles aan om (in het belang van de klanten) deze situatie te deblokken. Tot op vandaag blijft de NMBS echter doof voor ieder argument, uit welke hoek dat ook komt.

In 2013 handelden bijna 1.200 dossiers over deze vaststellingen van onregelmatigheid waardoor de ombudsdienst zich gedwongen zag om 1 klant op 5 teleur te stellen.

Het jaarverslag 2013 van de ombudsdienst voor de treinreizigers staat integraal gepubliceerd op de website www.ombudsmanrail.be.

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