

Persbericht

Jaarverslag 2016 van de ombudsdienst voor de treinreizigers

23 juni 2017

In 2016 ontving de ombudsdienst 3.790 klachten. 1.303 keer startten we een bemiddeling. Opgeteld met de klachten uit vorige jaren die we in 2016 afsloten, komen we uit op een totaal van 1.813 dossiers die we in 2016 behandelden.

Vertragingen, inclusief compensatieaanvragen, daarover klaagden de treinreizigers opnieuw het meest (610 dossiers of 33,6 %). Hierna volgen klachten over het boordtarief en boetes (402 dossiers of 22,2 %), vervoerbewijzen (332 dossiers of 17,8 %) en de ticketautomaten (111 dossiers of 6,1 %). Klachten over het personeel en de dienstverlening sluiten de top 5 (100 dossiers of 5,5 %). 97,8 % van de grieven handelen over de NMBS.

Zelfs al reden de treinen sinds 2008 nooit stipter (2015 uitgezonderd), toch klagen de treinreizigers nog steeds het meest over vertragingen en de compensatieaanvragen die daaruit voortvloeien. Blijkbaar accorderen de harde cijfers niet met hoe treinreizigers stiptheid ervaren.

In 2016 lanceerde de ombudsdienst 91 verzoeningsvoorstellen, 40 daarvan zagen we aanvaard. In een latere fase brachten we ook 49 adviezen uit, 1 op 3 daarvan werd door de NMBS geheel of gedeeltelijk gevolgd.

Eenzijds stellen wij verheugd vast dat de treinreiziger steeds meer een centrale plaats krijgt, zoals bijvoorbeeld blijkt uit de oprichting van het Customer Experience Lab van de NMBS. Anderzijds zijn er nog steeds roependen in de woestijn: voor hen moeten we bijvoorbeeld onze vraag naar dezelfde naverkoop- en terugbetaalvoorwaarden voor online tickets als voor papieren biljetten en ons pleidooi voor een meer aangepast compensatiesysteem ook dit jaar herhalen.

Het jaarverslag 2016 van de ombudsdienst voor de treinreizigers is beschikbaar op aanvraag en te consulteren op: www.ombudsrail.be

Contactpersoon: Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw, 02/525 40 00