



Jaarverslag 2012

De ombudsman voor de treinreizigers



DE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG
2012

DE OMBUDSMAN
VOOR DE TREINREIZIGERS

JAARVERSLAG 2012

DE OMBUDSMAN
VOOR DE TREINREIZIGERS

INHOUD

VOORWOORD	7
DEEL EEN: INLEIDING	9
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	13
1. Aantal dossiers	14
2. Reden van de klachten	18
3. Resultaten	19
4. Adviezen	21
4.1. Algemene beschouwingen	21
4.2. Aantal dossiers met advies	22
4.3. Resultaten	23
4.4. Evolutie bij de adviezen	24
5. Enkele algemene gegevens	25
5.1. Evolutie van het aantal reizigers	25
5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers	26
5.3. Evolutie van de klantentevredenheid	27
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	29
1. De klachten per categorie	31
1.1. Treindienst	31
1.2. Vervoerbewijzen	56
1.3. Integrale kwaliteitszorg	101
1.4. Diversen	119
1.5. Bagage, Fietsen en Colli	122
2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman	127
DEEL VIER: BESLUIT	129

VOORWOORD

Waar de ombudsman voorheen enkel bevoegd was voor geschillen tussen de NMBS-Groep en haar klanten, breidt de ‘Wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen’ (B.S. 10 mei 2010) deze bevoegdheid uit tot *‘aangelegenheden betreffende de vervoer- en infrastructuurdiensten die reizigers en gebruikers benutten, met uitzondering van klachten waarvoor een andere door of krachtens de wet aangestelde ombudsman bevoegd is’*.

Deze wet trad in werking op 4 maart 2011 na publicatie in het Belgisch Staatsblad van het ‘KB van 23 februari 2011 tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor treinreizigers tijdens de overgangperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen’.

Vanaf die datum is de naam van de dienst in die zin aangepast: de Ombudsman voor de Treinreizigers.

En last but not least: op 1 december 2012 trad het KB van 24 oktober 2012 betreffende de Ombudsdienst voor Treinreizigers in werking (B.S. van 13 november 2012).

De wet bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het twintigste jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2012.

DEEL EEN

INLEIDING

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsman 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 ombudsman bemiddelt kosteloos

Eind 2012 heeft de ombudsman 20 jaar ononderbroken zijn opdracht uitgevoerd. Aanvankelijk als ombudsman bij de NMBS, vervolgens als ombudsman bij de NMBS-Groep, thans als ombudsman voor de treinreizigers.

2012 was ook het jaar van onze administratieve ‘aanhechting’ bij de FOD Mobiliteit en Vervoer. Deze overgang was al ingezet in 2010, ging verder in 2011 en is in zekere zin 2012 afgerond met de publicatie in het Staatsblad van 13 november van het ‘KB van 24 oktober 2012 betreffende de Ombudsdienst voor treinreizigers’.

En waar staat de treinreiziger in dat verhaal?

Met uitzondering (maar kan dit wel?) voor de verontruste treinreizigers van wie de dossiers werden overgedragen aan een deurwaarderskantoor, zou men kunnen stellen dat voor de overige treinreizigers daar momenteel weinig van te merken valt.

Inderdaad, in de contacten met de ombudsman is er niet echt iets veranderd. Hij zet zijn opdracht om de belangen van de spoorwegklant, van alle spoorwegklanten, te beschermen en om hen te informeren, sowieso verder. Uit de opdrachten van de federale sectorieële ombudsmannen, zoals begin jaren 90 vastgelegd, blijkt duidelijk de bezorgdheid dat iedere burger, in casu iedere ‘treinreiziger’, de mogelijkheid moet hebben om een beroepsinstantie te vatten. Daarmee wordt voorkomen dat er beroep moet worden gedaan op de zo al overbelaste rechtbanken om het geschil op te lossen. Dat argument heeft sindsdien niets aan actualiteit ingeboet.

Het optreden als ‘beroepsinstantie’ verklaart trouwens waarom de ombudsman in 2012 beduidend minder ontvankelijke klachten heeft behandeld dan in 2011, het eerste jaar waarin het effect daarvan merkbaar was. Algemeen gesteld wil de ombudsman er in dit verband op wijzen dat de NMBS-Groep er alles aan doet om klanten die zich al in eerste lijn tot de ombudsman hebben gericht, binnen de vooropgestelde termijn een antwoord te verstrekken. Deze inspanning op het vlak van de klachtenbehandeling in eerste lijn heeft er toe geleid dat de ombudsman minder moest tussenkomen. Wij hopen dat deze goede aanpak ook een goede gewoonte mag worden.

In de lijn van de huidige tijdsgeest (en de opgelegde besparingen) wordt ons jaarverslag niet meer uitgegeven in een ‘papieren’ versie, maar wordt enkel een digitale versie beschikbaar gesteld via onze website www.ombudsmanrail.be. Op eenvoudig verzoek wordt het per mail doorgestuurd.

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

De ombudsman ontving in 2012 5.659 klachten. Daarvan bleken 179 direct niet ontvankelijk om diverse redenen: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens, etc. ...

1.587 dossier werden in eerste lijn binnen de voorziene termijn van 1 maand door de NMBS-Groep behandeld en zijn dus niet als ombudsdossier te beschouwen. Er werden dus 3.893 dossiers door de ombudsman in behandeling genomen.

Deze 3.893 vertegenwoordigen 4.088 personen (er waren namelijk 5 petitiees met in totaal 200 handtekeningen).

Zoals eerder gemeld, is in artikel 12, 2° van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (BS van 10/05/10) bepaald dat de ombudsman 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'. Zonder verder in te gaan op wat hier met 'stap' wordt bedoeld, zullen wij ons beperken tot de cijfers.

Na onderzoek en technische aanpassingen waar nodig komen wij tot het volgende aangepaste resultaat.

Voor 2011 heeft de NMBS-Groep in 14 % van de tussenkomsten kunnen 'voorkomen' dat een rechtstreeks via de ombudsman ingediende klacht achteraf ook een dossier in beroep werd.

Zoals gemeld in de inleiding van dit verslag, heeft de NMBS-Groep zich voor wat 2012 betreft, op dit vlak proactiever opgesteld. De 14 % uit 2011 werd opgekrikt naar 29 % in 2012.

30 % van de klachten die niet bij de ombudsman zijn 'teruggekomen', ressorteren onder de noemer 'vertragingen'. Op zich is dat niet verwonderlijk: het is een materie waarvoor het niet zo moeilijk is (meestal zelfs erg gemakkelijk) om binnen de vooropgestelde termijn een antwoord te formuleren aan de klant (reden van de vertraging, algemene uiteenzetting over de stiptheid, verwijzing naar de compensatieregeling, enz...), en waarvoor zelden diepgaande onderzoeken moeten worden gevoerd of bijvoorbeeld betrokkenen moeten worden bevraagd. Dat is op zich een goede zaak: sinds jaar en dag verbaast het de ombudsman (en de klant) dat de NMBS-Groep een onredelijk lange antwoordtermijn nodig had voor klachten over vertraging, een verbroken aansluiting of een overbezette trein.

Om een duidelijk beeld te schetsen van onze actuele bezigheden, moet er worden verwezen naar de talrijke telefonische contacten. Voor 2011 waren dat om en bij de 12.000 gesprekken; in 2012 gaat dit cijfer in stijgende lijn. De reden: de overdracht van steeds meer onregelmatigheidsdossiers naar het deurwaarderskantoor.

Het is opvallend hoe elke nieuwe golf van dossiers van de NMBS-Groep naar het incassobureau meteen gevolgd wordt door een andere golf, ditmaal van klachten en vragen voor hulp aan de ombudsman.

Tenslotte moet worden opgemerkt dat een zekere ‘klachtenmoetheid’ waarover wij het al hadden in onze jaarverslagen van 2009, 2010 en 2011 zich ook in 2012 heeft doorgezet. Bij structurele problemen waarvoor niet onmiddellijk beterschap blijkt, is dit geen onbekend fenomeen. Daarentegen, wanneer het er om gaat een oplossing te vinden voor de in essentie financiële problemen met betrekking tot de nieuwe invorderingsprocedure voor openstaande boetes, dan is de vraag om een procedure te starten zeer nadrukkelijk. Dat is echter een ander verhaal waarop wij zeker nog zullen terugkomen in ons volgend verslag over onze activiteiten in 2013.

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

DOSSIERS (van 1 januari tot 31december)	Jaarverslag 2008	Jaarverslag 2009	Jaarverslag 2010	Jaarverslag 2011 *	Jaarverslag 2012 *
Nederlands	4.394	4.265	5.870	4.405	3.124
Frans	1.124	862	1.311	1.101	769
Totaal	5.518	5.127	7.181	5.506	3.893

* Conform de bepalingen van de wet van 28 april 2010 zijn klachten die in eerste lijn bij de ombudsman worden ingediend, niet ontvankelijk. Daarom zijn vergelijkingen van cijfers met voorgaande jaren zonder betekenis.

Aantal klanten dat de ombudsman contacteerde

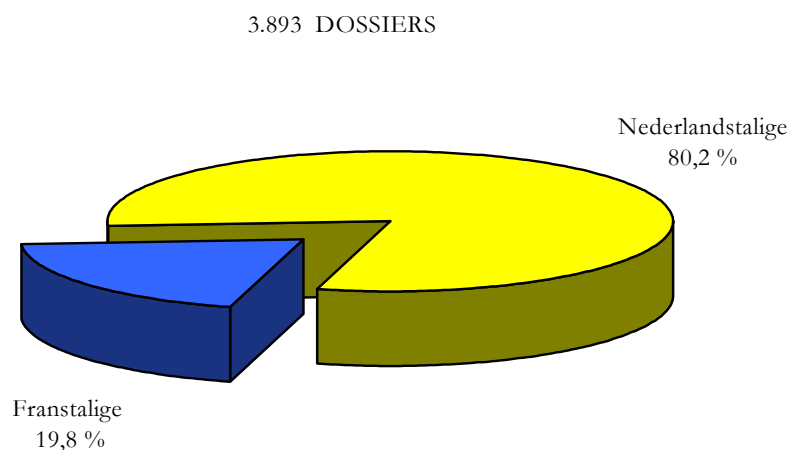
JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011*	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
TOTAAL	52.446	64.729

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

De dossiers 2012

Er werden in het werkjaar 2012 dus 3.893 dossiers behandeld, te weten:

- 3.124 Nederlandstalige
- 769 Franstalige dossiers.



Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2012 de volgende categorieën het hoogst:

- | | |
|---------------------------------|-----|
| - vertragingen: | 700 |
| - binnenlandse vervoerbewijzen: | 611 |
| - afschaffingen: | 387 |
| - treinkaarten: | 375 |
| - personeel: | 224 |

Deze top vijf vertegenwoordigt 59 % van het totale aantal klachten.

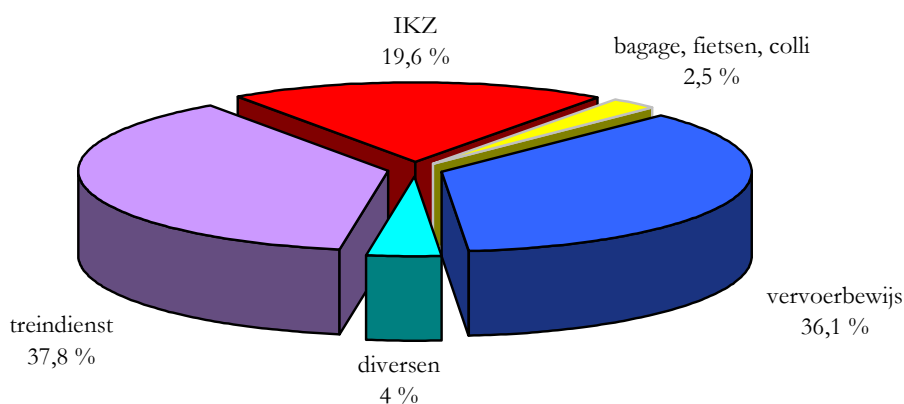
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 3.893 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:

- 1.472 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.405 dossiers betreffen een probleem met vervoerbewijzen
- 765 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 155 klachten hebben een andere, diverse oorzaak
(ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)
- 96 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli.

Klachtenpakket per groep



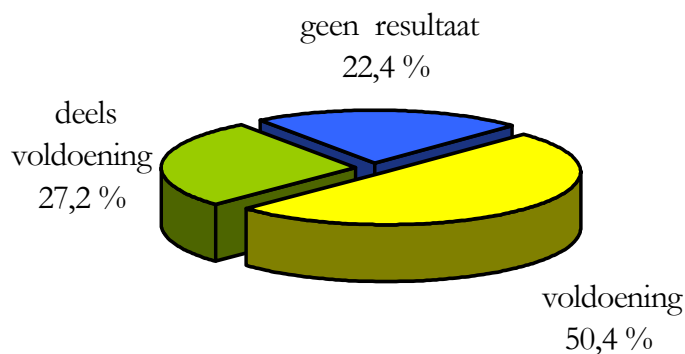
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ...).

3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 3.893 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2012 nog 221 in behandeling zijn.

In de 3.672 afgewerkte dossiers is er:

- 1.852 keer voldoening
- 997 keer deels voldoening
- 823 keer geen resultaat.



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt dus 77,6 % van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 50,4 % 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 27,2 % van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht:

- dat de klant een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo waren de capaciteitsproblemen in 2012 zeer frequent aan de orde van de dag. De NMBS-Groep erkent het probleem maar vraagt de reizigers om geduld te oefenen tot al het nieuwe materiaal (zoals de DESIRO-stellen) zal geleverd zijn. In afwachting worden de huidige breakstellen uit omloop genomen voor modernisering en zolang vervangen door materieel met nog minder plaatsaanbod (MS2 of M4);

- soms kan het probleem slechts gedeeltelijk worden opgelost. Bijvoorbeeld voor de klanten die klagen dat de door hen beoogde busaansluiting al te vaak wordt verbroken. De NMBS-Groep slaagt er niet meteen in om de desbetreffende trein stipter te laten rijden maar zij stelt binnen de Provinciale Vervoerscommissie een soepeler wachtregeling voor de bus te zullen bepleiten. Het resultaat van dergelijke regeling is sterk wisselvallig.

Ook wanneer de balans voor de klant positief is, kan de situatie nog omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS-Groep de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat zij in de komende periode een trein zal versterken waardoor er meer zitplaatsen beschikbaar zijn. Of omdat zij een oplossing zal uitwerken in het kader van de toekomstige dienstregeling. Wanneer die belofte niet wordt waargemaakt, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' reiziger.

Bij 22,4 % 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 ombudsman 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 opzoekingen 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 ombudsman 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 ombudsman 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

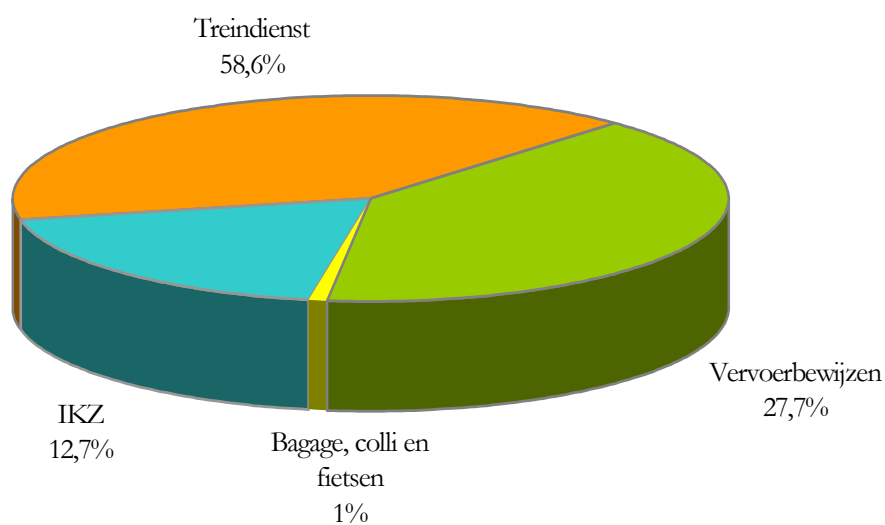
De ombudsman bracht in het werkjaar 2012 in totaal 94 adviezen uit, waarvan:

- 80 adviezen in Nederlandstalige,
- 14 adviezen in Franstalige dossiers.

In functie van de behandelde problemen zijn de 94 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 55 adviezen met betrekking tot de treindienst,
- 26 adviezen over problemen met vervoerbewijzen,
- 12 adviezen over IKZ,
- 1 advies over bagage, fietsen, colli.

Adviezen per groep



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

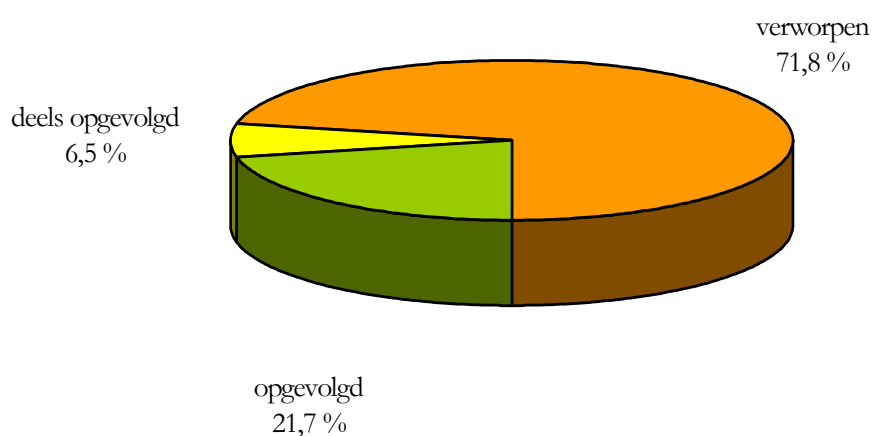
4.3. RESULTATEN

Eind mei 2013 had de NMBS-Groep 2 uitgebrachte adviezen nog niet beantwoord.

Van de 92 beantwoorde adviezen werden er:

- 66 door de NMBS-Groep afgewezen,
- 20 opgevolgd,
- 6 gedeeltelijk opgevolgd.

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 28,2 % van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 71,8 % van de adviezen werd verworpen.

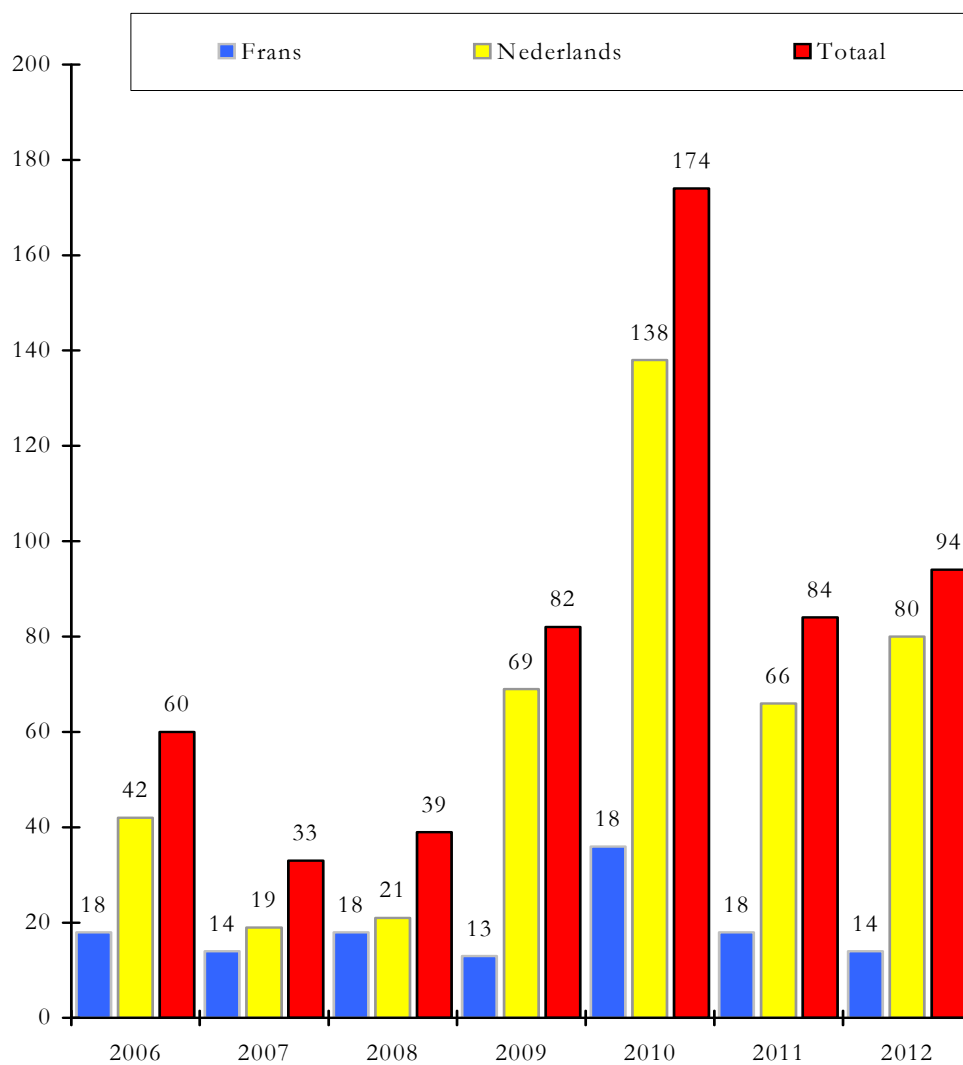


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. Met meer dan 28 % geheel of gedeeltelijk opgevolgde adviezen kan 2012 op dat vlak een eerder geslaagd jaar genoemd worden (het tweede beste na de 30 % in 2008). Dit bevredigende resultaat spreekt echter onze bedenkingen in dit verband van vorige jaren niet tegen. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk toch (geheel of gedeeltelijk) hun toepassing vinden. Het gaat veelal over principiële kwesties of veranderingen van gedragslijnen. Vooraf wil de NMBS-Groep dan eerst grondig uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn. Op die manier komen de adviezen tegemoet aan de oorspronkelijke doelstelling van de wetgever: het zijn vingerwijzingen voor de toekomstige activiteit van de spooronderneming.

In 2012 volhardde de NMBS-Groep al te vaak in de onhebbelijke gewoonte om de afwijzing van een advies niet te motiveren en/of om zich te beperken tot de haast letterlijke herhaling van de afwijzing van het compromisvoorstel dat aan het advies voorafging. Die onvoldoende motivering leidt tot nogal wat kribbige reacties van de klant.

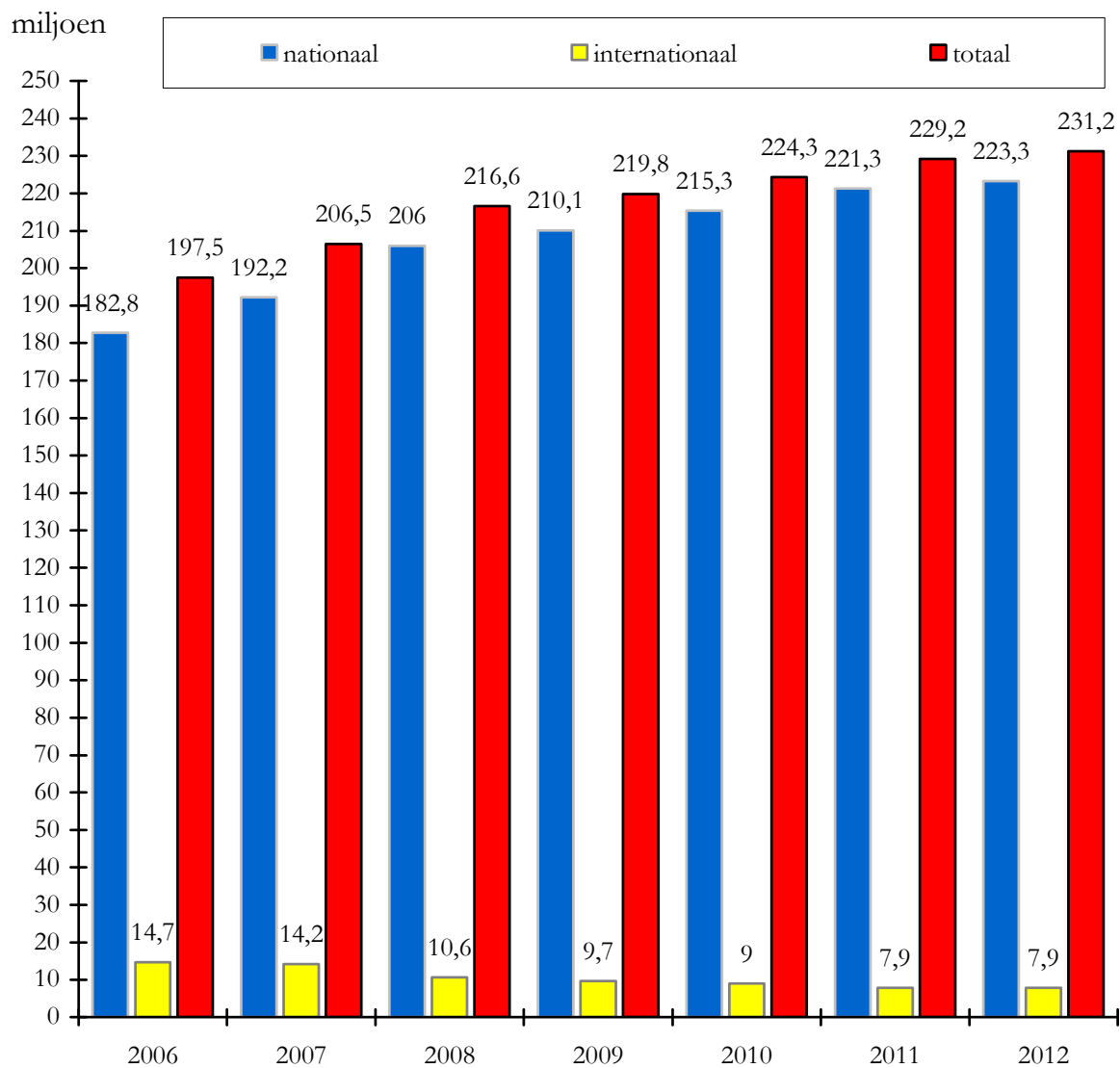
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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



5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

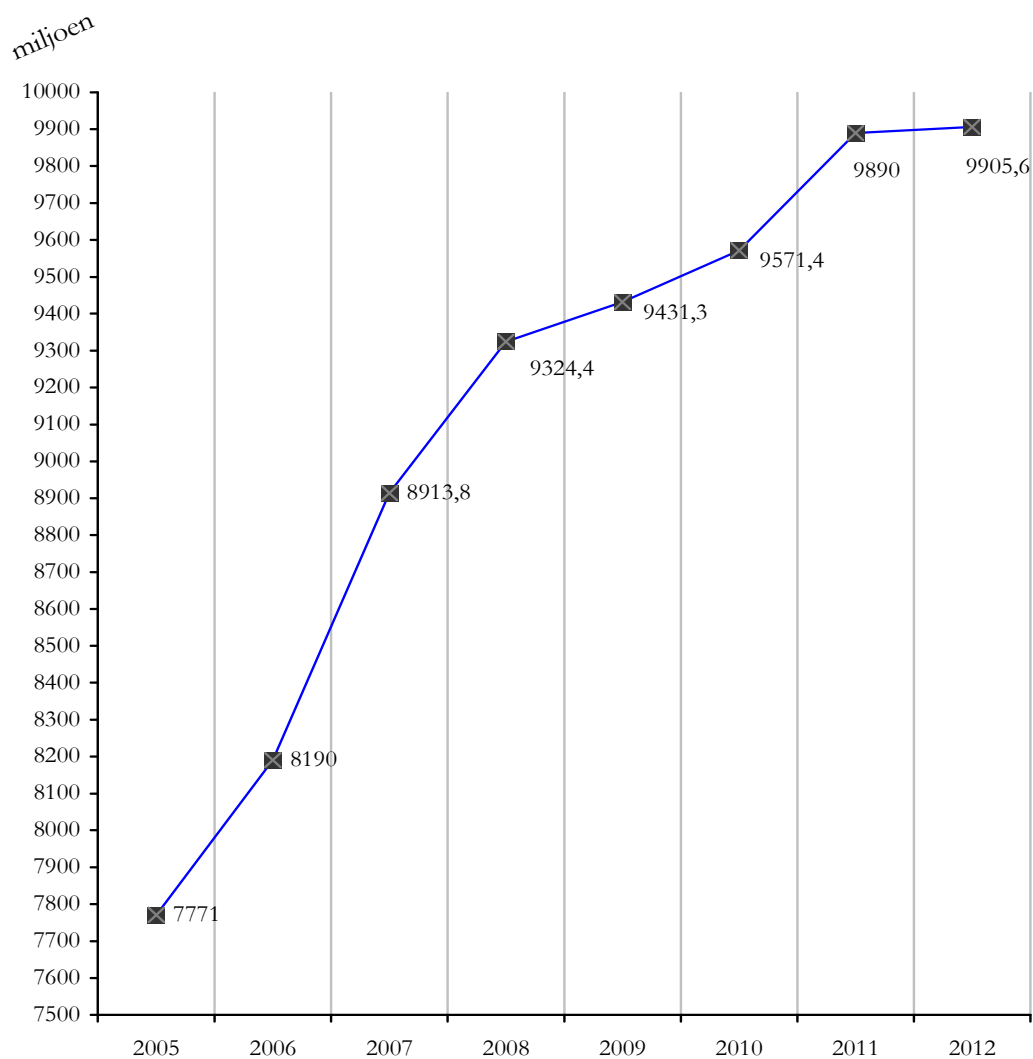
5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



NMBS nv.

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS-KM ¹

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



¹ 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 2007-2012

Waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2007	2008	2009	2010	2011	2012 *			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klanttevredenheid	7,23	6,93	6,92	6,41	6,28	6,43	6,75	6,42	6,33
Onthaal en dienstverl. stations	7,25	7,21	7,17	6,96	7,00	7,08	7,22	7,01	7,07
Netheid in de stations	6,68	6,68	6,74	6,58	6,62	6,62	6,76	6,73	6,65
Comfort in de treinen	7,12	7,04	6,99	6,83	6,87	6,84	6,85	6,90	6,86
Netheid in de treinen	6,79	6,76	6,76	6,53	6,52	6,47	6,57	6,54	6,55
Frequentie van de treinen	6,64	6,54	6,52	6,23	6,17	6,19	6,41	6,14	6,22
Stiptheid van de treinen	6,29	5,99	5,88	5,22	4,82	5,11	5,18	5,05	4,95
Informatie in de treinen	6,66	6,77	6,68	6,40	6,22	6,37	6,62	6,41	6,36
Personeel in de treinen	7,67	7,64	7,60	7,42	7,38	7,46	7,43	7,37	7,45
Personeel in de stations	7,34	7,32	7,28	7,08	7,09	7,17	7,20	7,12	7,17
Informatie in de stations	7,24	7,14	7,11	6,80	6,74	6,88	6,94	6,90	6,79
Aankoop van vervoerbewijzen	niet gemeten	7,63	7,47	7,14	7,26	7,35	7,34	7,24	7,39
De prijs	7,02	7,08	6,78	6,60	6,68	6,76	6,61	6,71	6,79

Cijfers NMBS-Groep

* Omdat de officiële jaargemiddelden nog niet zijn meegedeeld, worden de kwartaalscores gebruikt:
 F1: maart F2: juli/augustus F3: oktober F4: december

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. DE KLACHTEN PER CATEGORIE

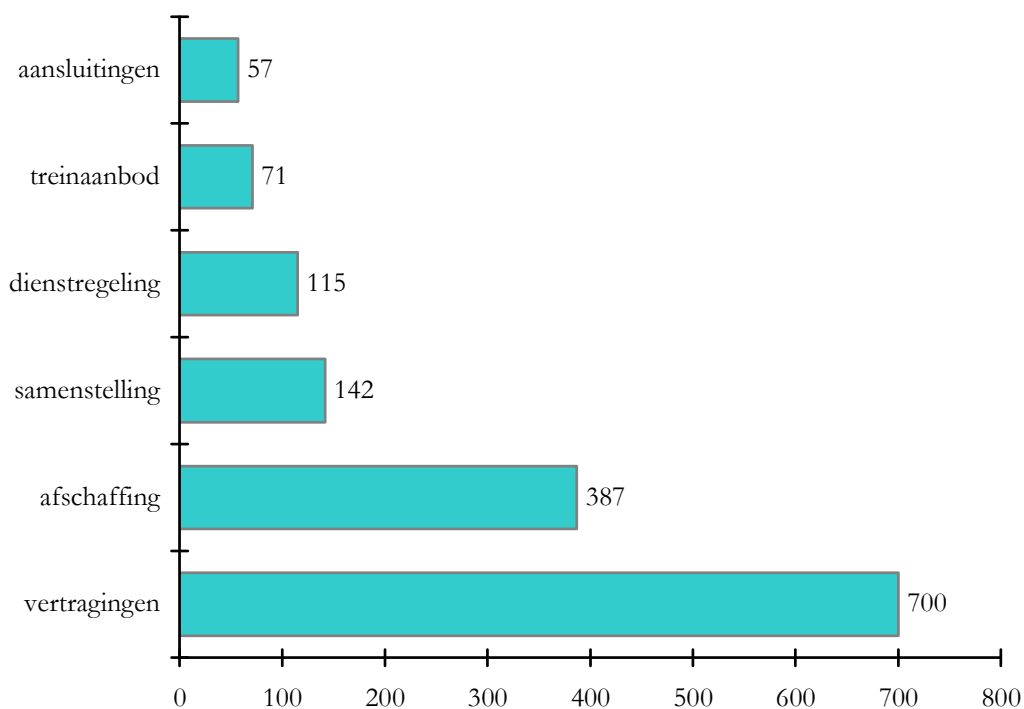
1.1. TREINDIENST

Met 1.472 klachten of 37,8 % komt de groep ‘Treindienst’ op de eerste plaats en vertegenwoordigt 17,9 % van het totale aantal klachten.

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 1.144 stiptheidgerelateerde klachten: 700 over vertragingen, 387 over geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen en 57 over aansluitingsperikelen. Alles samen vertegenwoordigt dat 77,7 % van de klachten over treindienst en 29,4 % van alle in 2012 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).

Het is bekend dat reizigers groot belang hechten aan de stiptheid van de treinen: de professionele verplichtingen combineren met een gezinsleven is in 'normale omstandigheden' al niet altijd evident. Het is puzzelen om alle taken min of meer vlot opeen te laten aansluiten en dit staat of valt met de mate waarin het openbaar vervoer zich een betrouwbare partner toont.

De vertragingen blijven oplopen. Er komt geen beterschap ondanks de herhaaldelijke beloftes van de spoorweggroep en de vooropgestelde streefdata. Aanvankelijk was er de verwijzing naar een nieuw vervoersplan (najaar) 2013 waarmee het gros van de problemen eindelijk zou worden opgelost. Die datum is nu ook niet meer van toepassing, gezien eerst de herstructurering van de Groep moet worden doorgevoerd.

De klant ontvangt van de NMBS-Groep een verklaring voor de opgelopen vertraging, een uitleg waarom men niet anders kon dan de trein af te schaffen of waarom de in de dienstregeling vooropgestelde en door de pendelaar beoogde aansluiting werd verbroken, dat alles vergezeld van een verwijzing naar de geldende compensatieregeling en met excuses.

Voor de klant is dat maar al te vaak een herhaling van dezelfde elementen: al dan niet geplande werken, technische storingen aan rollend materieel en spoorweginfrastructuur, congestie van de Brusselse Noordzuidverbinding, kwaadwillige daden (cfr. koperdiefstallen), wanhoopsdaden, reizigersbeweging¹,

¹ Jaarverslag 2009, blz. 65 en Jaarverslag 2011, blz. 40.

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

Jaar	Stiptheid zonder neutralisatie ¹	Stiptheid met neutralisatie ¹	Aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen	Stiptheid rekening houdend met aantal reizigers
2001	91,2%	94,2%	9.657 ^{2, 3}	
2002	92,6%	95,2%	6.228 ²	
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%

¹ Infrabel nv.

² 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.

De Verordening 1371/2007¹ artikel 17 stelt dat de reiziger in geval van vertraging recht heeft op compensatie. De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt bepaald:

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

De reiziger heeft de mogelijkheid om deze compensatie uitbetaald te krijgen in geld.

De NMBS-Groep stelt haar Algemene Voorwaarden op basis van deze Verordening op. Bij wijziging worden deze steeds gepubliceerd op 1 februari. Volgens deze Algemene Voorwaarden en Bijzondere Voorwaarden van 2012 stelt de NMBS-Groep dat de klant een volledige terugbetaling in geld kan krijgen bij een vertraging vanaf 60 minuten of een gedeeltelijke terugbetaling van zijn traject bij herhaaldelijke vertragingen. De klant heeft dus de mogelijkheid om, op zijn uitdrukkelijk verzoek, dit bedrag in geld terugbetaald te krijgen.

Op 13 maart 2012 wordt er in het Staatsblad melding gemaakt van een wijziging van de Algemene Voorwaarden (die pas vanaf 1 februari van kracht waren) en dit vanaf 1 april 2012.

Verskillende reizigers klagen over het feit dat de NMBS-Groep geen compensatie meer uitbetaalt in geld voor herhaaldelijke vertragingen. De NMBS-Groep verwijst in haar antwoorden naar de Algemene Voorwaarden van 1 april 2012. Deze zijn echter nergens terug te vinden. Noch kan de NMBS-Groep een kopie geven van deze Voorwaarden.

Na aandringen van de ombudsman komt de publicatie van deze Algemene Voorwaarden pas op 20 september 2012 op haar site en worden ze eindelijk toegankelijk voor de reiziger. De ombudsman vraagt de Klantendienst om alle dossiers van voor die datum, te behandelen volgens de Algemene Voorwaarden van 1 februari 2012, waarop wordt ingegaan.

Voor problemen veroorzaakt door een sociale actie (staking), roept de NMBS-Groep overmacht in – de klant ontvangt geen compensatie voor langdurige vertraging maar mag deze wel inbrengen als ‘herhaaldelijke vertraging’.

Het standpunt van de ombudsman blijft ongewijzigd: wanneer een voorafbetaalde dienst niet wordt verleend, hoort de vervoerder deze terug te betalen of de gebruiker de mogelijkheid te bieden om deze op een latere datum op te nemen (kosteloze verlenging van de treinkaart met 1 dag of het afleveren van een Compensatiebiljet voor een gratis reis op hetzelfde traject als de treinkaart).

¹ Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007.

In 2012 waren er ook 328 aanbodgerelateerde klachten. Deze gaan zowel over het aantal aangeboden treinen als de dienstregeling ervan en de in die treinen aangeboden (zit)plaatsen.

In de 142 dossiers over de samenstelling van de treinen kaart de klant enerzijds de (occasionele) inkorting van zijn trein aan, met overbezetting als gevolg en alle narigheden van dien: rechtstaan, op het perron achterblijven omdat er geen doorkomen meer aan is, een onderkomen zoeken in eerste klas en daar weggestuurd worden, een toeslag moeten betalen of een boete krijgen.

Met de ingebruikname van de nieuwe Desiro-treinstellen wordt de druk enigszins van de ketel gehaald. In de praktijk gaat dat gepaard met de klassieke kinderziektes: defecte deuren, haperende besturingscomputers, batterijen die het laten afweten, personeel dat nog onvoldoende ervaring heeft met dit ook voor hen nieuwe materieel.

Het moderniseringsprogramma van de Break-treinstellen werd verder gezet; in afwachting van de terugkeer van de omgeturnde stellen worden deze tijdelijk vervangen door materieel waarin minder plaatsen worden aangeboden: dubbele motorstellen (MS2) of door gesleepte M4-rijtuigen. Ook dat leidt tot ongenoegen en klachten.

Tijdens de winterperiode treden aanzienlijk meer defecten op, meestal aan de deuren of de verwarming. Het haperende materieel wordt uit het treinstel verwijderd voor herstelling, maar wanneer dit niet kan vervangen worden door reservematerieel, treedt alweer overbezetting op.

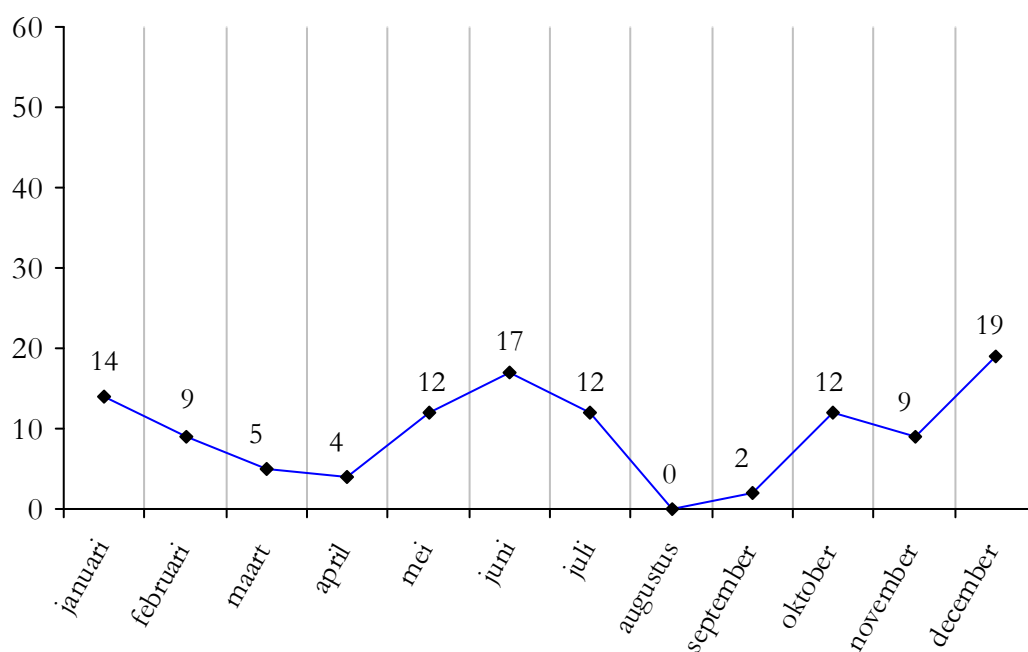
In andere gevallen blijkt de vooropgestelde (normale) samenstelling van een trein ontoereikend te zijn voor het aantal reizigers dat zich aandient. Na ontvangst van een aantal klachten zal de NMBS-Groep de trein dan versterken, maar dat is niet altijd haalbaar: meestal omdat er geen materieel beschikbaar is, maar ook omdat de trein al in maximaal toegelaten samenstelling rijdt.

Ook waren er 115 klachten over een dienstregeling die niet tegemoet komt aan de verwachtingen van de betrokken klanten: te vroeg, te laat, verbroken aansluiting in het overstapstation.

Dergelijke klachten worden voornamelijk geuit naar aanleiding van door de NMBS-Groep jaarlijkse midden december ingevoerde 'nieuwe' dienstregeling. Waar mogelijk wordt rekening gehouden met de opmerkingen en suggesties van de klant en volgt er een bijsturing in de loop van januari.

Ook bij de inwerkingtreding van de afgeslankte zomerdienstregeling (juli/augustus), de wijzigingen tijdens de kortere schoolvakanties en op bruggen zijn er telkens klachten, temeer daar tegelijk ook vaak de resterende treinen nog eens worden ingekort. Hoewel de afschaffing van een aantal P-treinen ruim vooraf is aangekondigd op de gele dienstregelingaffiches, laat een aantal reizigers zich daardoor toch nog verrassen. Deze ingrepen in de dienstregeling kunnen meestal niet meer teruggeschroefd of bijgesteld worden, niet in het minste omdat er daartoe onvoldoende tijd is (de wijziging is beperkt in de tijd en de NMBS-Groep reageert traag). Aan capaciteitsproblemen kan in een aantal gevallen wel nog worden verholpen. In de andere gevallen belooft de NMBS-Groep om in de toekomst rekening te houden met de kritiek van haar klanten.

De hierna volgende grafiek geeft een overzicht van de maandelijks ontvangen klachten over dienstregeling (2012).



In 71 dossiers is de klant van oordeel dat de NMBS-Groep op zijn verbinding of in een bepaald station onvoldoende treinen inlegt. De NMBS-Groep blijft dan meestal de vraag naar objectiveerbare criteria of gedegen marktstudies schuldig en kan bijgevolg de opmerkingen van haar klanten moeilijk weerleggen. Vaak volgt dan een belofte om de toestand 'later' opnieuw te bekijken. De opvolging daarvan blijkt later problematisch.

Een paar jaar terug kondigde de NMBS-Groep aan dat zij met ingang van de nieuwe dienstregeling 2012 (midden december 2011) wegens besparingen 170 treinen met een geringe bezetting (minder dan 40 reizigers per traject of treinen die de energiekosten niet dekken) zou afschaffen. Toen de beslissing eenmaal was geïmplementeerd, kwamen nogal wat pendelaars tot de conclusie dat zij niet meer tijdig op hun werk konden geraken. Ook sommige scholen dreigden in de problemen te geraken. De klanten van die afgeschafte treinen moesten zich behelpen met en verspreiden over het resterende treinaanbod, wat – zeker in de beginfase – gepaard ging met plaatsgebrek. Nadat probleemtreinen werden versterkt en nadat ook de reiziger opnieuw zijn draai had gevonden, keerde de rust terug.

ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2011/3230 De klant meldt het niet correct te vinden dat enkel mensen met een treinkaart recht hebben op een Cadeaubiljet in eerste klasse. Hij gebruikt een Key Card omdat dit voor hem voordeliger uitkomt dan een treinkaart.

De NMBS-Groep meldt dat het uitreiken van een Cadeaubiljet een uitbreiding was van de bestaande compensatieregeling voor treinkaarthouders naar aanleiding van de problemen voor de reizigers gedurende de eerste helft van 2011. Zij wil deze actie niet uitbreiden naar niet-treinkaarthouders.

De ombudsman wijst er op dat de klant uit financiële overwegingen kiest voor de Key Card-formule.

- Het uiteindelijke doel van een gedifferentieerd tarievgamma is net een product aan te bieden dat overeenkomt met de specifieke noden van een bepaalde klant of doelgroep? Is het dan eerlijk deze klant te straffen omdat hij een 'verkeerde' keuze maakte in het tarievgamma?

- Is het ontbreken van een valideringsbiljet een onomstotelijk bewijs van het feit dat deze klant minder de trein nam?

- Hoe kan de NMBS-Groep dan staven dat deze klant 'minder leed' onder de herhaaldelijke vertragingen en afschaffingen van de voorbije jaren?

De NMBS-Groep gaat niet op deze argumenten in en herhaalt dat zij haar actie niet kan uitbreiden naar niet-treinkaarthouders. Zij verwijst naar het feit dat treinkaarthouders niet kunnen afwijken van de voorziene reisweg. Verder is een trajecttreinkaart op naam en kan niet door derden worden gebruikt. Het is de vrije keuze van de klant al dan niet voor een Key Card te kiezen.

De ombudsman weerlegt de argumenten van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep meldt dat het uitreiken van een Cadeaubiljet een uitbreiding was van de bestaande compensatieregeling voor treinkaarthouders.

Zij kan hiervan niet afwijken om volgende drie redenen:

1. *De houders van een trajecttreinkaart kunnen niet afwijken van de voorziene reisweg.*

Het Cadeaubiljet werd aangeboden aan alle trajecttreinkaarthouders. Hoe kan dan een 'bepaalde reisweg' uit de boot vallen? Hoe is te bepalen welke reisweg meer of minder te lijden had onder vertragingen?

2. *Zij beschikken over ritten die zij - indien zij op een bepaalde dag niet met de trein reizen - later opnieuw kunnen gebruiken.*

Een Key Card dient op voorhand ingevuld te worden vóór het instappen. Iemand die zoals de klant dagelijks de trein neemt, heeft evenveel te lijden onder de vertragingen in vergelijking met iemand die een Trajecttreinkaart gebruikt. Als men de periode van vertragingen in acht neemt voor het toekennen van het Cadeaubiljet dan komt iemand met een Key Card eveneens in aanmerking voor een compensatie.

3. Een trajecttreinkaart is op naam en kan niet door derden gebruikt worden.

Uit de kopies die de klant toevoegt blijkt duidelijk dat hij dagelijks de trein gebruikt op hetzelfde traject. Er is duidelijk sprake van een regelmatig gebruikspatroon. Het is inderdaad zijn vrije keuze om voor de Key Card te kiezen. Maar is het billijk dat hij uit de boot valt omdat deze formule (die voor hem economisch gezien het meest interessant is) niet op naam is?

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman als compromisvoorstel voor om de klant een Geschenkbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af en herhaalt dat zij het Cadeaubiljet enkel voorzag voor treinkaarthouders. Gebruikers van een Key Card behoren niet tot deze categorie.

Zij motiveert haar antwoord echter niet en gaat niet in op de vragen die in het compromisvoorstel reeds werden gesteld.

De ombudsman herhaalt zijn argumenten in een advies en dringt nogmaals aan om de klant een Geschenkbiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het advies af en herhaalt dat het Cadeaubiljet een specifieke maatregel was voor treinkaarthouders, ingevoerd in overeenkomst met de overheid. Zij wenst niet van deze regel af te wijken en is dus niet bereid een uitzondering te maken voor de klant, die bewust koos voor een vervoerbewijs met andere vervoersvoorwaarden.

2011/3234 De klant heeft een Treinkaart Brussel/Geraardsbergen. Op 27 juni 2011 koopt hij een bijkomend biljet Denderleeuw/Haaltert.

De voorziene trein Brussel-Centraal/Haaltert heeft onbepaalde vertraging. Als alternatief reist de klant tot Denderleeuw om daar een aansluitende trein (P 8907) te nemen.

De trein P 8907 vertrekt te Denderleeuw met een vertraging van 43 minuten. Omdat de deur van het rijtuig in Haaltert niet opengaat, is de klant verplicht door te rijden tot Ede, het eerstvolgende station na Haaltert.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de compensatieregeling toe en bevestigt dat de avondspits op 27 juni 2011 problematisch verliep.

De NMBS-Groep betwist het niet opengaan van de deuren van de trein P 8907 in Haaltert omdat de klant de enige reiziger is die dit meldt en ze geen aanwijzing heeft dat dit haar verantwoordelijkheid zou zijn.

Omdat de klant de compensatie niet heeft aangevraagd met het standaard compensatieformulier biedt de NMBS-Groep de klant geen compensatie aan.

Op 27 juni 2011 was het volledige net van de NMBS-Groep verstoord. Chaos was het gevolg. Communicatie met de klanten over de oorzaak en het treinverloop was er niet.

Zowel de ombudsman als de NMBS-Groep hebben hierover meerdere klachten ontvangen.

Hoeveel reizigers moeten de NMBS-Groep een bepaald feit melden alvorens het door haar als geloofwaardig wordt beschouwd?

De vervoerbewijzen van de klant dekken de volledige reisweg, Brussel/Haaltert. Een treinkaart voor het traject Brussel/Denderleeuw en een biljet Denderleeuw/Haaltert.

De ombudsman stelt volgend compromis voor:

' 1) Gelet op het feit dat de NMBS-Groep de problematische avondspits van 27 juni 2011 erkent en de vervoerbewijzen van de klant de volledige reisweg dekken, biedt de NMBS-Groep een compensatie aan.

2) Voor het niet openen van de deuren in Haaltert, waardoor de klant is moeten doorrijden tot Ede, en het ongepaste gedrag van de betrokken treinbegeleider is het billijk dat de NMBS-Groep de klant een Geschenkbiljet aanbiedt. '

De NMBS-Groep wijst dit af omdat:

- het voor de NMBS-Groep niet duidelijk is welke reisweg de klant precies heeft afgelegd;
- volgens de NMBS-Groep de klant niet in het bezit is van een vervoerbewijs voor het traject Brussel-Centraal/Denderleeuw;
- de NMBS-Groep van de klant enkel een biljet ontvangt voor het traject Zone Denderleeuw/Haaltert;
- de klant als enige meldt dat de deuren van de trein P 8907 in Haaltert niet openden en er geen vertraging werd vastgesteld ten gevolge van problemen met materieel.

Om het dossier aan de NMBS-Groep te verduidelijken geeft de ombudsman een overzicht van het verloop van de reis van de klant.

Hij brengt volgend advies uit:

' 1) Gelet op het feit dat de NMBS-Groep de problematische avondspits van 27 juni 2011 erkent en de vervoerbewijzen van de klant de volledige reisweg dekken, biedt ze een compensatie aan.

2) Voor het niet openen van de deuren in Haaltert, waardoor de klant is moeten doorrijden tot Ede, en het ongepaste gedrag van de betrokken treinbegeleider is het billijk dat NMBS-Groep de klant een Geschenkbiljet aanbiedt.'

De NMBS-Groep is slechts bereid, na ontvangst van een compensatieaanvraag de klant een compensatie aan te bieden voor haar treinreis van 27 juni 2011.

2011/4364 De klant zit op maandag 27 juni 2011 in Brugge vast in de trein Oostende/Antwerpen. In de trein wordt omgeroepen dat iedereen zou thuis geraken. De klant neemt uiteindelijk een taxi naar huis.

Op 12 september 2011 wordt de klant aangeschreven door de NMBS-Groep met de vraag de originele vervoerbewijzen van maandag 27 juni 2011 aan haar dienst over te maken, teneinde de compensatie te kunnen verlenen. De NMBS-Groep heeft niets ontvangen, noch vernomen van de klant.

De NMBS-Groep weigert de klant te compenseren. Reden: bij een aanvraag om compensatie moeten de stukken, ook de biljetten, binnen de 15 dagen na reisdatum bij haar zijn.

De klant heeft een elektronische compensatieaanvraag ingediend op 30 juni 2011, pas op 12 september 2011 vraagt de NMBS-Groep bij de klant, via mail, de originele biljetten op.

De vraag van de NMBS-Groep aan de klant komt pas bij de ombudsman op 17 november 2011. Op 7 december 2011 vraagt de NMBS-Groep de ombudsman waarom hij op dit dossier terugkomt, daar het werd afgesloten.

De klant maakt op vraag van de ombudsman op 18 januari 2012 de originele vervoerbewijzen over.

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep compenseert de klant voor de hinder op maandag 27 juni 2011.'*

De NMBS-Groep weigert dit. De NMBS-Groep bevestigt de online compensatieaanvraag van de klant op 30 juni 2011. Deze aanvraag wordt in wacht gezet tot op het moment dat de originele biljetten worden ontvangen. De NMBS-Groep verwijst naar haar Algemene Vervoersvoorwaarden, waar vermeld staat dat de originele vervoerbewijzen binnen de 15 kalenderdagen dienen te worden opgestuurd.

De klant heeft een compensatieaanvraag ingediend op 30 juni 2011. De ombudsman argumenteert dat de NMBS-Groep pas na ontvangst van de vraag van de klant over de stand van zaken van haar dossier via de ombudsman reageert. Dit is twee en een halve maand na het indienen van de compensatieaanvraag. De klant wordt nalatigheid toegeschreven, maar dit geldt eveneens voor de NMBS-Groep die de klant er niet heeft op gewezen dat de originele vervoerbewijzen zo snel mogelijk moeten worden opgestuurd.

De NMBS-Groep stelt dat de klant in september werd aangeschreven, via mail en met een kopie gericht aan de ombudsman, om de originele vervoerbewijzen aan haar dienst over te maken. Een kopie van dit schrijven werd pas op 24 november 2011 aan de ombudsman overgemaakt. De ombudsman heeft deze mail echter nooit ontvangen en de klant, naar alle waarschijnlijkheid, ook niet.

Aan de klant wordt in de bewuste mail ook geen einddatum meegedeeld voor het opsturen of de afhandeling van het compensatiedossier. In januari 2012 meldt de NMBS-Groep dat de originele vervoerbewijzen niet meer in aanmerking komen om gecompenseerd te worden. Voor de klant is dit een heel verwarrende situatie:

- omdat de klant op maandag 27 juni 2011 méér dan 60 minuten vertraging had;
- omdat de klant niet de dupe mag zijn wanneer de NMBS-Groep nalaat haar klanten op tijd en correct in te lichten over de termijnen binnen dewelke de gevraagde informatie bij haar moet zijn;
- omdat de NMBS-Groep weet dat er op maandag 27 juni 2011 grote hinder was op het Belgische spoor;
- omdat de NMBS-Groep de klant nalatigheid toeschrijft, die ze zelf ook toepast;
- omdat de voorgestelde regeling volgens de ombudsman billijk en commercieel verantwoord is;

wordt volgend advies uitgebracht: *'De NMBS-Groep compenseert de klant voor de hinder op maandag 27 juni 2011 aan de hand van de door de klant geleverde originele vervoerbewijzen'*.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman en biedt de klant Compensatiebons aan ter waarde van de ingeleverde vervoerbewijzen.

2011/4955 Door een treinvertraging mist de klant in Bergen de aansluiting naar Rijsel waar hij het vliegtuig moet nemen naar Bordeaux. Hij kan wel de volgende trein nemen maar hij komt te laat aan in de luchthaven en hij moet 584 euro betalen voor een nieuw vliegtuigticket. Hij vraagt daarvan terugbetaling. De NMBS-Groep wijst er op dat de gevolgde reisweg (Brussel/Doornik) niet overeenstemt met deze op zijn treinbiljet (Namen/Doornik). De klant legt uit dat de loketbediende een fout heeft gemaakt en om dat te bewijzen legt hij de missende schakel in zijn reisplanning voor: het biljet dat hij dezelfde dag gebruikt heeft op het traject Namen/Brussel. Dat haalt niets uit: de NMBS-Groep beschouwt de klacht als ongegrond.

In zijn advies voert de ombudsman twee bijkomende elementen aan om te bewijzen dat de verkoper zich wel degelijk vergiste: de dienstregeling van de treinen Brussel/Rijsel via Bergen die de loketbediende zelf heeft afgedrukt terwijl hij net ervoor om 07.47 uur een biljet Namen/Brussel had afgeleverd. Hiermee zijn de twijfels over de gegrondheid van de klacht voldoende weggenomen.

Ook werpt de ombudsman op dat de treinvertraging zeker niet als 'overmacht' kan worden afgedaan zodat de NMBS-Groep volledig verantwoordelijk is voor de bijkomende kosten van haar klant. Een commerciële politiek – die naam waardig – moet er niet enkel op gericht zijn om de vervoersvoorwaarden te respecteren maar moet ook de ambitie hebben het verloren klantenvertrouwen terug te winnen. Wanneer het voor haar rekening nemen van de gevolgschade voor de NMBS-Groep een te grote financiële inspanning is, staat het haar vrij om een verzekering af te sluiten om zich in te dekken tegen schadeclaims van haar klanten die slachtoffer zijn van een gebrekkige uitvoering van het vervoerscontract.

In haar antwoord wijst de NMBS-Groep er op en dat de klant zijn biljet moet nakijken bij ontvangst, en op de bepalingen van de vervoersvoorwaarden: in geval van verbroken aansluiting is een eventuele schadevergoeding beperkt tot maximaal de prijs van het biljet.

2011/5354 De klant meldt in zijn klacht dat hij nooit een Cadeaubiljet 1ste klasse ontving. Hij beschikt nochtans over een geldige treinkaart.

De NMBS-Groep laat in januari weten dat de actie voor het Cadeaubiljet reeds was afgelopen vóór de klant meldde dat hij er geen kreeg. Zij kan om deze reden niet ingaan op de vraag van de klant om er alsnog één af te leveren.

De ombudsman is niet tevreden met dit standpunt van de NMBS-Groep en vraagt hoe het komt dat de klant geen Cadeaubiljet ontving. Wat liep er dan precies mis?

De NMBS-Groep verklaart dat het adres van de klant foutief was. Zij wijst er op dat de klant zijn adreswijziging dient door te geven.

De ombudsman meldt dat het feit dat het adres foutief was, er simpelweg op wijst dat de klant het Cadeaubiljet niet ontving en vraagt of de klant alsnog een Cadeaubiljet kan bekomen.

De NMBS-Groep reageert kort en bondig dat het verzoek van de klant te laat werd ingediend.

De ombudsman wijst er op dat de NMBS-Groep in dergelijke dossiers meldde dat het uitreiken van een Cadeaubiljet een uitbreiding was van de bestaande compensatieregeling voor treinkaarthouders.

Aangezien de klant steeds over een geldige treinkaart beschikte voldoet hij aan de voorwaarden om een Cadeaubiljet (compensatie) te bekomen.

Het feit dat de actie reeds voorbij is, neemt toch niet weg dat hij een even trouwe klant is als de andere reizigers die er wél eentje kregen. Dat het adres foutief was bewijst slechts dat de klant geen brief ontving. Zij stelt in een compromisvoorstel dan ook voor de klant alsnog een Cadeaubiljet aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af. Zij blijft herhalen dat de actie 'Cadeaubiljet' afliep op 31 augustus 2011. Aanvragen tot en met 15 september 2011 werden nog in aanmerking genomen. Aangezien de klant 'pas' in oktober 2011 liet weten dat hij geen Cadeaubiljet ontving, kan zij niet meer ingaan op zijn vraag om een Cadeaubiljet. Er werd immers geen fout begaan door de NMBS-Groep, het adres van de klant was niet meer up-to-date.

De ombudsman wijst er op dat de klant inderdaad 'pas' in oktober melding deed van het feit dat hij geen Cadeaubiljet ontving. Dit onderstreept echter nogmaals dat hij géén brief ontving en dus ook géén Cadeaubiljet kon afhalen.

De verantwoordelijkheid doorschuiven wat betreft het foute adres doet overigens niet ter zake.

De klant is en blijft een trouwe klant, had dezelfde hinder als andere reizigers tijdens de bewuste referentieperiode en wordt nu nogmaals benadeeld door een administratieve vergetelheid.

Is het alsnog versturen van een Cadeaubiljet naar een trouwe klant die er duidelijk géén kreeg, maar er wél recht op had dan werkelijk een onredelijke vraag?

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt dat zij niet verantwoordelijk is voor de adreswijziging en is, ondanks het feit dat het duidelijk is dat de klant geen Cadeaubiljet niet kreeg, niet bereid hem er alsnog een aan te bieden.

2011/6415 + 2011/6416 + 2011/6419 + 2011/6455 + 2011/6456 + 2011/6489 +
2011/6534 + 2011/6535 + 2011/6437 + 2011/6540 + 2011/6545 + 2011/6549 +
2011/6551 + 2011/6552 + 2011/6561 + 2011/6646 + 2012/0196 + 2012/0221 +
2012/0290 + 2012/0408 + 2012/0440 + 2012/0454 + 2012/0461 + 2012/0484 +
2012/0495 + 2012/0499 + 2012/0508 + 2012/0509 + 2012/0520 + 2012/0523 +
2012/0584 + 2012/0597 + 2012/0600 + 2012/0605 + 2012/0628 + 2012/0645 +
2012/0677 + 2012/0981 + 2012/1076 + 2012/1099 + 2012/1507

Door algemene stakingsacties op 22 december 2011 en 30 januari 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 de jaarverslagen 2010 en 2011.

De NMBS-Groep blijft deze 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.

2011/6683 De klant kocht vier heen- en terugtickets van Brussel-Zuid naar Zuid-Frankrijk voor een heenreis op 23 december 2011 en terug op 29 december 2011.

Op 20 en 21 december werd het treinverkeer ernstig verstoord door sociale acties.

Volgens berichten in de media werd er tot Kerstmis hinder verwacht en een algemene staking op 22 december 2011. Daarom besliste de klant om met de wagen te reizen.

Bij terugkeer, op 30 december 2011, vroeg de klant compensatie voor de hinder en terugbetaling van de niet gebruikte tickets.

Omdat de gereserveerde plaatsen niet voor het vertrek van de trein werden vrijgegeven voor verkoop, weigert de NMBS-Groep de tickets terug te betalen.

De ombudsman stelt dat de klant, gelet de onzekere situatie en de verre reis, haar voorzorgen nam en dus al tijdens de nacht van 22 december vertrok.

Bijgevolg kon de klant de tickets niet laten annuleren en kon zij tijdens haar verblijf in Frankrijk evenmin op de tickets voor de terugreis op 29 december 2011 laten vermelden dat deze niet gebruikt werden. Zij werd er niet over ingelicht dat de plaatsen moesten vrijgegeven worden.

Ook wijst de ombudsman er op dat de klant zeer snel een beslissing moest nemen aangezien haar reisplannen in de war werden gestuurd door stakingen, temeer daar zij ter plaatse een verblijf had gereserveerd.

De ombudsman adviseert om de niet gebruikte tickets terug te betalen maar de NMBS-Groep wijst dat af.

2012/0441 Op 29 november 2011 wordt de trein L 5372 te Wezet afgeschaft omdat de treinbestuurder geen kennis heeft van het spoor tussen Wezet en Maastricht. De klant wordt te Wezet aan zijn lot overgelaten en moet een uur wachten op de volgende trein. De klant vraagt hiervoor op 30 november 2011 een compensatie voor langdurige vertraging.

De NMBS-Groep ontkent de problemen waarmee haar klanten voor de verbinding Brussel/Wezet/Maastricht dagelijks worden geconfronteerd niet. Als oplossing wordt de rechtstreekse trein Brussel/Maastricht afgeschaft en worden de reizigers sinds 12 december 2011 verplicht over te stappen te Luik.

De klant dient zijn aanvraag en klacht in de dag na de feiten, wat volgens de NMBS-Groep te laat is. Had de klant zijn aanvraag moeten indienen voor aanvang van zijn reis?

Het is ook vreemd dat de NMBS-Groep eerst bevestigt dat de klant een compensatieaanvraag heeft ingediend en dan achteraf beweert dat ze geen melding van de klant terugvindt.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman als compromis voor: 'Omdat de NMBS-Groep de problemen voor de verbinding Brussel/Maastricht niet ontkent, de trein van de klant te Wezet werd afgeschaft, er door de NMBS-Groep geen alternatief werd aangeboden en de klant daardoor minstens een uur later op zijn bestemming was, is het billijk dat de NMBS-Groep de klant alsnog een compensatie toekent voor langdurige vertraging.'

De NMBS-Groep reageert door nogmaals te stellen dat ze geen mail heeft ontvangen en de compensatievraag niet binnen de 15 dagen werd ingediend.

De klant heeft wel degelijk het bewijs dat hij op 30 november 2011 een mail aan de NMBS-Groep heeft verzonden.

Het mailadres is het correcte adres en de termijn van indiening is minder dan de 15 kalenderdagen zoals vooropgesteld in de vervoersvoorwaarden. De klant heeft hiervan een bevestiging ontvangen.

Stellen dat de klant zijn compensatieaanvraag moet indienen aan de hand van een speciaal formulier is overdreven, omdat de klant in dit geval meer dan één grief heeft over de hinder van die avond. Vragen van een klant om in dat geval enerzijds een klacht in te dienen en anderzijds nogmaals een formulier invullen voor de compensatie is lichtjes overdreven. Het is eerder de reiziger ontmoedigen om een compensatie te vragen.

Tenslotte kan men er niet omheen dat de klant minstens een uur vertraging had, wat op zich zou moeten volstaan om een commerciële compensatie aan te bieden.

- Omdat het treinverkeer Luik/Maastricht niet 'normaal' verlopen is;
- omdat de NMBS-Groep erkent dat er problemen zijn op de lijn Brussel/Maastricht;
- omdat de reiziger de nodige informatie op het perron duidelijk niet kreeg;
- omdat niet duidelijk is wanneer deze informatie dan wel werd gegeven;
- omdat de klant alleszins 1 uur vertraging heeft opgelopen;
- omdat de klant het bewijs levert van het verzenden van de klacht op 30 november 2011;
- omdat de klant het juiste mailadres heeft gebruikt;
- omdat de klant een ontvangstbevestiging heeft ontvangen van het verzenden van die klacht;
- omdat de voorgestelde regeling billijk en commercieel verantwoord is, adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep de klant alsnog een compensatie voor langdurige vertraging toekent.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman.

2012/0463 De klant doet vrijwilligerswerk in Luik op 29 januari. Aangezien er een algemene 24-urenstaking is aangekondigd, van 22 uur tot 30 januari 22 uur, neemt de klant maatregelen. Hij informeert zich over trein 5371 en wordt door verschillende bronnen (loketbediende, controlebediende) ervan verzekerd dat hij met deze trein nog in Maastricht kan toekomen. Het voorstel van een kennis om speciaal om te rijden en hem met de auto naar huis te brengen wordt wegens de gevaarlijk gladde wegen vriendelijk van de hand gewezen. Er is immers een trein.

De trein rijdt finaal slechts tot Wezet (aankomst 21.40 uur). De klant staat letterlijk met een twintigtal reizigers in de kou en moet een taxi nemen (35 euro). De klant is van mening dat hij niet correct werd ingelicht en vraagt een terugbetaling van deze kosten.

De NMBS-Groep verwijst naar de overmacht bij staking. Zij wil niet ingaan op de vraag om de taxikosten terug te betalen. Zij voegt er aan toe dat er inderdaad, rekening houdend met de gevolgen van de staking, werd beslist om het treinmateriaal tijdig in Luik te krijgen. Hierdoor werd de trein beperkt tot Wezet, zodat materiaal én personeel tijdig terugkonden naar Luik, vóór aanvang van de staking. Zij bevestigt dat de klant niet de correcte inlichtingen ontving en biedt hem een Compensatiebiljet aan.

De ombudsman is van mening dat het niet om overmacht gaat: de klant werd niet correct ingelicht. Zowel een loketbediende als de controlebediende verzekerden dat de klant voor aanvang van de staking in Maastricht zou toekomen. Met correcte informatie zou de klant zijn meegereden met een kennis.

De ombudsman stelt als verzoening voor dat de NMBS-Groep de taxikosten (34,75 euro) terugbetaalt.

De NMBS-Groep is niet bereid op het voorstel in te gaan:

- het verstrekken van foutieve informatie;
- het vervoeren van reizigers en ze niet op de afgesproken plaats brengen;
- het achterlaten van reizigers op een koude brug boven de Maas.

'Voor deze zogenaamde tekortkomingen werd, om commerciële redenen de klant een Compensatiebon aangeboden', zo stelt de NMBS-Groep.

Aangezien de klant nooit de teruggave vroeg van taxikosten, noch een gestoffeerd dossier indiende binnen de twee maanden volgens de bepalingen van de Algemene Voorwaarden is zij niet bereid deze terug te betalen, vervolgt ze.

De ombudsman wijst er op dat de klant op 30 januari klacht indiende bij zowel de ombudsdienst, als bij de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep. Op 15 februari antwoordt de NMBS-Groep dat de staking van 29 januari tot 30 januari voor haar overmacht was waar zij geen verweer tegen had. Er wordt dan ook geen compensatie voorzien en extra kosten, zoals taxikosten, worden niet vergoed.

Op 4 maart reageert de klant en laat hij weten dat hij op de hoogte was van de stakingsactie en dat hij alle voorbereidingen nam voor een vlotte terugreis. Het was door foutieve informatie van NMBS-personeel dat hij een lift van de hand wees en alsnog de trein nam waardoor hij tenslotte in Wezet strandde.

De NMBS-Groep herhaalt begin juli dat, rekening houdend met de staking, beslist werd om het treinpersoneel tijdig terug in Luik te krijgen. Trein 5371 werd afgeschafte in Wezet (21.40 uur) en reed onmiddellijk terug naar Luik. Pas in haar brief van 6 september bevestigt de NMBS-Groep dat er een gebrekkige informatie was. Zij bezorgt de klant twee Compensatiebons. Er werd ook toen niet gevraagd om de taxibon op te sturen.

De 'zogenaamde' tekortkomingen: gebrek aan correcte informatie, het vervoeren van de klant en hem niet op de afgesproken plaats brengen, meerdere klanten ondanks beloftes letterlijk in de kou laten staan, zijn alleszins reëel en worden bevestigd door de NMBS-Groep ... in september, ongeveer acht maanden na het indienen van de klacht via de ombudsman (de rechtstreekse klacht bij de Centrale Klantendienst is dus niet teruggevonden).

Het is dan ook sterk te beweren dat de klant nooit een gestoffeerd dossier indiende. In februari kreeg hij onmiddellijk het deksel op de neus (de staking was overmacht). Pas acht maand later wordt toegegeven dat de klanten foutieve informatie kreeg.

De ombudsman herhaalt in een advies het voorstel om de taxikosten terug te betalen.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in, mede omdat de voorgelegde taxibon een materiële fout bevat, die zovele maanden na de feiten blijkbaar door de taxifirma niet meer kan worden rechtgezet.

2012/1542 De klant beschikt over een Treinkaart Oostende/Brussel en vraagt compensatie voor een occasionele langdurige vertraging (vertraging van minstens 60 minuten) bij aankomst in een station gelegen op zijn reisweg.

Zijn compensatieaanvragen worden door de NMBS-Groep geweigerd omdat het station waar de klant zijn reis beëindigt volgens de NMBS-Groep niet overeenstemt met een bestemmingstation van zijn Treinkaart.

De NMBS-Groep laat de klant weten dat hij enkel recht heeft op een compensatie van langdurige vertraging als hij minstens zestig minuten vertraging heeft bij aankomst in Oostende en alle stations gelegen binnen de Zone Brussel.

Volgens artikel 54 van de vervoersvoorwaarden laat een Treinkaart, geldig tussen twee of meer stations, toe te reizen op de gevraagde reisweg en de reis aan te vangen, te onderbreken en te beëindigen in alle op die reisweg gelegen stations, zonder enige formaliteit. Lees: voor een Trajecttreinkaart Oostende/Zone Brussel is het bestemmingsstation niet per definitie Oostende of een station gelegen binnen de Zone Brussel.

Gelet op artikel 54 van de vervoersvoorwaarden is de reden van weigering van de klant zijn compensatieaanvraag door de NMBS-Groep dus ongegrond.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om de compensatieaanvraag te herzien.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de ombudsman artikels 34 en 54 van de vervoersvoorwaarden door elkaar haalt.

De NMBS-Groep verwijst ook naar artikel 73 van de vervoersvoorwaarden dat bepaalt dat een Trajecttreinkaart wordt uitgegeven tussen twee stations, onbewaakte stopplaatsen of grenspunten.

De NMBS-Groep besluit dat de klant enkel compensatie voor langdurige vertraging mag vragen als hij minstens zestig minuten vertraging heeft bij aankomst in de twee stations vermeld op zijn Treinkaart.

De ombudsman vermoedt dat de NMBS-Groep, als ze in haar antwoord spreekt over artikel 34, ze verwijst naar § 1 van dit artikel, dat onder de titel Annuleringen van treinen en verwachte vertragingen het volgende toelicht:

§1. Indien een trein wordt geannuleerd of wanneer NMBS uit ervaring objectief gezien meent dat de in de vervoerovereenkomst vermelde bestemming met een vertraging van minstens 60 minuten wordt bereikt, kunnen reizigers overeenkomstig §3 hieronder:

- terugbetaling vragen van de vervoerkosten voor de reis die niet is uitgevoerd of het gedeelte van de reis dat niet is uitgevoerd en/of het gedeelte dat is uitgevoerd maar niet langer een doel dient alsook gratis vervoer terug naar het vertrekstation van de reis vorderen, of

- de reis zo nodig via een andere route voortzetten, zodra dit mogelijk is of op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.

De klant vraagt echter compensatie voor een effectieve vertraging van zestig minuten zoals bedoeld in §4 van artikel 34 dat meldt :

Effectieve vertraging van minstens 60 minuten

§4. Indien de reiziger geen aanspraak uit hoofde van bovenvermelde §1 indient, kent NMBS een vaste compensatie van 100% toe aan reizigers die het slachtoffer zijn van vertragingen van minstens 60 minuten. Als het vervoerbewijs ook geldig was voor de terugreis en het ook effectief gebruikt werd voor de voorziene terugreis, dan wordt alleen het gedeelte van de heenreis van het vervoerbewijs terugbetaald.

De klant vraagt conform artikel 34 §4 compensatie omdat hij bij aankomst in een op zijn reisweg gelegen station, waar hij volgens artikel 54 zijn reisweg mag beëindigen, minstens zestig minuten vertraging opliep (Artikel 54: Reisweg: Treinkaarten, geldig tussen twee of meer stations, laten toe te reizen op de gevraagde reisweg (aangerekende reisweg) en de reis aan te vangen, te onderbreken en te beëindigen in alle op die reisweg gelegen stations, zonder enige formaliteit).

Nergens in de door de NMBS-Groep aangehaalde artikels, noch in andere artikels van de vervoersvoorwaarden, staat vermeld dat de reiziger slechts compensatie voor langdurige vertraging mag aanvragen als hij minstens zestig minuten vertraging heeft bij aankomst in een van de twee stations vermeld op zijn Treinkaart.

De klant voldoet aan de in artikel 34 paragraaf 4 opgelegde voorwaarden en reist conform artikel 54 en artikel 73 (Artikel 73 Bijzondere voorwaarden van de Trajecttreinkaart §1. De Trajecttreinkaart wordt uitgegeven tussen 2 stations, onbewaakte stopplaatsen of grenspunten. §2. Valideringsbiljetten zijn verkrijgbaar voor één week, 1, 3 of 12 maanden. §3. De geldige Trajecttreinkaart laat een onbeperkt aantal reizen toe op de reisweg vermeld op de treinkaart. §4. In geval van onregelmatigheid zijn de bepalingen in Deel 4 'Onregelmatigheden' van toepassing.).

Artikel 34 §4 vermeldt niet dat de klant enkel compensatie mag aanvragen voor de twee stations vermeld op zijn Treinkaart.

Daarom brengt de ombudsman het volgende advies uit.

' Omdat de klant voor zijn compensatieaanvragen 167053, 167054, 167308, 167831 en 168822 voldoet aan de opgelegde voorwaarden voor het bekomen van een compensatie voor langdurige vertraging, aanvaardt de NMBS-Groep alsnog de klant zijn hogervermelde compensatieaanvragen en geeft de klant de compensatie waar hij recht op heeft.'

Omdat volgens de NMBS-Groep de klant zich baseert op gegevens uit RailTime om compensatieaanvragen in te dienen en niet op werkelijk ondervonden vertragingen, geeft de NMBS-Groep geen gunstig gevolg aan het advies van de ombudsman.

2012/1935 De klant ziet wegens de afschaffing van de trein op 8 oktober 2011 af van de treinreis en neemt een taxi om op tijd in de luchthaven te zijn.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en verwijst naar haar site waar blijkt dat de compensatieaanvraag voor een vertraging van minstens 60 minuten binnen de 15 kalenderdagen na de reis moet worden ingediend.

Volgens de NMBS-Groep heeft de klant nagelaten dit te doen.

De klant had hinder door de afschaffing. De treinbegeleider heeft het nodige gedaan om de klant op tijd op de bestemming te brengen door een taxi te regelen.

De klant doet een aanvraag tot compensatie via mail naar compensaties@nmbs.be op 11 oktober 2011, binnen de vooropgestelde termijn van 15 dagen. De klant krijgt geen enkel antwoord en richt zich tot de ombudsman.

Nadat de vraag wordt afgewezen, reageert de klant en levert als bewijs een afdruk van de mail verzonden op 11 oktober 2011.

Het compromisvoorstel luidt: *'De NMBS-Groep biedt de klant compensatie aan voor de hinder van 8 oktober 2011 volgens de geldende compensatieregeling.'*

De NMBS-Groep is bereid de klant twee biljetten te compenseren, maar enkel voor de treinrit en niet voor de Diabolo toeslag (verplicht te betalen naar Brussel-Nationaal-Luchthaven).

De toeslag is geen tariefverhoging stricto sensu die door de NMBS-Groep is beslist. Deze laatste moet enkel de toeslag innen. Het betreft de uitvoering van een regelmatig tot stand gekomen akkoord tussen de overheid, de NMBS en de privé-partners.

De twee andere reizigers, die geen origineel vervoerbewijs kunnen voorleggen maar wel hun betaalbewijs van hun ticket online, worden niet gecompenseerd.

De ombudsman reageert. De NMBS-Groep stelt dat, reiziger die van en naar de luchthaven reizen deze Diabolo toeslag dienen te betalen.

Deze toeslag dient om een deel van het Diaboloproject te kunnen financieren en aangezien zij deze toeslag niet ontvangt kan zij deze niet terugbetalen.

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 inzake 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 persoonlijke belang. Het bedrag van de vergoeding moet een redelijk verband vertonen met de geleverde dienst zoniét verkrijgt de vergoeding de aard van een belasting.'*¹

Volgens C. REDANT² 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 vergoedingsplichtige heeft gehaald uit een overheidsdienst waarop hij vrijwillig een beroep heeft gedaan.

Aan de vereiste dat de vergoedingsplichtige vrijwillig een beroep heeft gedaan op de geleverde overheidsdienst is in deze niet voldaan; uit het dossier blijkt integendeel dat de klant er, wegens de afschaffing van de voorziene trein, pertinent geen beroep wenste op te doen omdat ze nooit op tijd zou zijn geweest voor haar vlucht.

De NMBS-Groep weigert het compromisvoorstel toe te passen, daar de reizigers geen geldig vervoerbewijs meer kunnen voorleggen, maar enkel en alleen maar hun betalingsbewijs van hun ticket online.

Navraag bij de bevoegde dienst bij de NMBS-Groep levert de ombudsman een OPA nummer (bestelnummer van de online aankoop) dat overeenstemt met het bedrag op het rekeninguittreksel dat de klant meegeeft. Dit is duidelijk een bewijs dat de klant een geldig vervoerbewijs had.

De ombudsman argumenteert in zijn advies als volgt:

- 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 de treinreis niet is gebruikt wegens afschaffing van een trein;
- omdat tegenover de voor de afgeschafte trein geïnde retributie geen geleverde prestatie staat waarvoor de retributie is bedoeld;

¹ L.LEMOINE, 'Retributie of belasting?', BinnenBand, januari 2000; 21-23

² 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

- omdat in dit 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 klant bewijs kan leveren van de betaling van een vervoerbewijs;
- omdat de geadviseerde regeling volgens de ombudsman billijk is,

‘betaalt de NMBS-Groep voor de hinder van 8 oktober 2011 met de trein het ene koppel het volledige vervoerbewijs (inclusief Diabolotoeslag) terug, en het andere koppel het volledige vervoerbewijs (inclusief Diabolotoeslag) terug de hand van het OPA-nummer’.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman en betaalt de beide koppels de niet gebruikte vervoerbewijzen integraal terug.

2012/3071 De klant vraagt op zijn compensatieformulier voor herhaaldelijke vertragingen om het compensatiebedrag te storten op zijn bankrekening. De NMBS-Groep weigert dit en stort het compensatiebedrag in de Elektronische Portefeuille.

De NMBS-Groep verwijst naar artikel 17 paragraaf 2 van de Europese Verordening 1371/2007. Het artikel meldt dat een uitbetaling van compensatie op rekening kan indien de klant er expliciet om verzoekt.

De NMBS-Groep meldt ook dat bij compensatie voor herhaaldelijke vertragingen de bepalingen van het Beheerscontract van toepassing zijn. Volgens de NMBS-Groep wordt in het Beheerscontract bepaald dat de compensatie voor herhaaldelijke vertragingen in de Elektronische Portefeuille moet worden gestort.

In het Beheerscontract afgesloten tussen de Belgische Staat en de NMBS vermeldt artikel 33 enkel dat er voor herhaaldelijke of stelselmatige vertragingen volgende compensaties worden ingevoerd:

- voor minstens 20 vertragingen van meer dan 15 minuten in een periode van 6 maanden, vergoedt de NMBS 25% per vertraging;
- voor minstens 10 vertragingen van meer dan 30 minuten in een periode van 6 maanden, vergoedt de NMBS 50% per vertraging.

Het Beheerscontract vermeldt niet dat de compensatie voor herhaaldelijke vertragingen in de Elektronische Portefeuille van de klant moet worden gestort.

Artikel 34 paragraaf 20 van de vervoersvoorwaarden vermeldt echter wel dat op expliciet verzoek van de reiziger de NMBS terugbetalingen en vergoedingen geldelijk uitbetaalt in een door NMBS gekozen vorm, zoals via een overschrijving, met een cheque of in contanten.

Nergens staat vermeld dat dit enkel geldt voor compensatieaanvragen voor langdurige vertragingen.

Gelet op de Europese Verordening en de vervoersvoorwaarden van de NMBS lijkt het de ombudsman logisch dat de NMBS-Groep aan de vraag van de klant voldoet en de compensatie voor zijn herhaaldelijke vertragingen stort op zijn rekeningnummer.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat paragraaf 1 en paragraaf 2 van artikel 17 van de Europese Verordening 1371/2007 niet los van elkaar kunnen worden beschouwd.

De NMBS-Groep meldt ook dat de bepalingen van de Europese Verordening 1371/2007 enkel van toepassing zijn als de vertraging 60 minuten of meer bedraagt.

De NMBS-Groep laat ook nog weten dat het Beheerscontract afgesloten tussen de Belgische Staat en NMBS een betere compensatievoorwaarde voorziet dan artikel 17 van de Europese Verordening 1371/2007.

Artikel 17 van de Europese Verordening 1371/2007 vermeldt dat reizigers die in het bezit zijn van een reispasje of een abonnement en herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of uitval gedurende de looptijd ervan, om passende schadevergoeding kunnen verzoeken overeenkomstig de regelingen inzake schadevergoedingen van de spoorwegonderneming. In deze regelingen worden de criteria inzake vertragingen voor de berekening van de schadevergoeding vastgesteld.

Punt twee van artikel 17 van de Europese Verordening 1371/2007 meldt dat de vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs binnen een maand na de inleiding van het verzoek om schadevergoeding wordt betaald. De schadevergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden soepel zijn (met name wat betreft de geldigheidsduur en de bestemming). De schadevergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.

De regeling inzake schadevergoeding van de NMBS is in artikel 34 van haar vervoersvoorwaarden vastgelegd.

Op het moment dat de klant vraagt om zijn compensatie van herhaaldelijke vertragingen te storten op zijn rekeningnummer was paragraaf 20 van artikel 34 van de geldende vervoersvoorwaarden van 1 februari 2012 van toepassing.

Op 13 maart 2012 werden in het Belgisch Staatsblad nieuwe vervoersvoorwaarden aangekondigd die zouden gelden vanaf 1 april 2012.

Deze nieuwe vervoersvoorwaarden bleven (blijkbaar ook binnen de NMBS-Groep) onbekend en waren dus ipso facto niet van toepassing. Pas op 20 september 2012 werden zij gepubliceerd.

Met bovenstaande vaststelling rekening houdend, is tussen het College van ombudsmannen en de NMBS-Groep afgesproken dat de meest recente vervoersvoorwaarden pas vanaf 20 september 2012 gelden.

Omdat de klant voldoet aan de voor dit dossier in artikel 34 opgelegde voorwaarden brengt de ombudsman het volgende advies uit.

' Omdat de klant expliciet gevraagd heeft om het compensatiebedrag te storten op zijn bankrekening en de klant voldoet aan de in artikel 34 opgelegde voorwaarden, stort de NMBS-Groep alsnog de compensatie voor herhaaldelijke vertragingen op het rekeningnummer van de klant.'

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman.

2012/3112 en 2012/3564 De trein is overbezet en de klant die eerste klas vervoerbewijzen heeft, kan niet gaan zitten. Er is geen controle door de treinbegeleider om reizigers met een tweede klas vervoerbewijs te wijzen op de voorrang op een zitplaats voor de eersteklasreizigers. De klant vraagt het prijsverschil tussen eerste en tweede klas terug.

De NMBS-Groep informeert de klant over haar materiaalpark en stelt dat indien de klant bewijs kan leveren dat hij geen gebruik kon maken van zijn eerste klas vervoerbewijs (bewijs te vragen aan de treinbegeleider), het prijsverschil zal worden terugbetaald.

De klant is het niet eens en vraagt of er een gegarandeerde plaatsreservering kan zijn. De NMBS-Groep wijst de klant erop dat ondanks de vermelding in haar eerste brief, er zelfs geen terugbetaling meer zal gebeuren van het prijsverschil eerste en tweede klas. Er kunnen ook geen geregistreerde plaatsen worden voorbehouden.

De klant heeft, volgens de ombudsman, betaald voor een service (eerste klas) die hij niet kreeg. Bij het instappen in de trein blijkt de trein overbezet te zijn. De NMBS-Groep erkent dat. Uit de klacht blijkt (a) dat de afdeling eerste klas niet formeel was gedeclasseerd, (b) dat de reizigers met een vervoerbewijs tweede klas de afdeling eerste klas dus zonder toelating inpalmde, en (c) dat de treinbegeleider niet optrad om de legitieme aanspraken van de klant te verdedigen.

De klant heeft daardoor niet de service genoten waarvoor hij een substantiële meerprijs betaalde.

In het verleden werden sommige clausules van de vervoersvoorwaarden door de Commissie Onrechtmatige Bedingen getoetst aan de bepalingen van de Wet op de Handelspraktijken (de huidige Wet op de Marktpraktijken).

Op 6 juni 2000 bracht de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen een 'advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de NMBS' uit.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen onderzocht onder andere of de (in het toenmalige artikel 23§1) aangegeven reden van het niet-nakomen van de verbintenis van de NMBS, zoals stoornis, wijziging in de treindienst, een exoneratie van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt, tot gevolg hebben. Er wordt (door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen) besloten dat dit het geval is, ook voor de hypothese van het uitvallen van rijtuigen 1ste klas daar ook dit, gezien de aanzienlijke meerprijs die hiervoor betaald wordt, een kenmerk van de aangegane overeenkomst vormt.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen komt tot het besluit dat het (toenmalige) artikel 23§1 Algemene Vervoersvoorwaarden NMBS als strijdig met de artikelen 32.11. en 32.27 van de Wet op de Handelspraktijken wordt beschouwd in al de beoogde gevallen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt voor de desbetreffende reizen het prijsverschil tussen eerste en tweede klas terug.'*

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en stelt dat er geen geregistreerde zitplaatsen kunnen worden voorbehouden.

Volgens de ombudsman maakt de NMBS-Groep zich er makkelijk vanaf:

- enerzijds laat zij haar klant aanzienlijk meer betalen voor eerste klas;
- anderzijds neemt ze niet haar verantwoordelijkheid wanneer de klant haar er op aanspreekt dat zij niet de met die meerprijs overeenstemmende service heeft geboden.

De NMBS-Groep refereert hier - volgens de ombudsman ten onrechte - aan de betwiste exoneratieclausule in haar vervoersvoorwaarden waar sprake is van *'plaatsgebrek'* waardoor de reiziger in tweede klas moest reizen.

Temeer daar de NMBS-Groep zelf in gebreke blijft door een te korte samenstelling van de trein en bijgevolg weet dat ze met een aan de zekerheid grenzende waarschijnlijkheid problemen zoals die van de klant kan verwachten en dus maatregelen dient te nemen.

Hier is helemaal niet aangetoond dat er *'plaatsgebrek'* was, in casu: dat er zich meer reizigers met een vervoerbewijs eerste klas aanboden dan er (zit)plaatsen eerste klas werden aangeboden in de trein.

De klant klaagt aan dat de NMBS-Groep *'zijn'* plaats in eerste klas gratis heeft *'weggegeven'* aan iemand met een vervoerbewijs tweede klas of dat alleszins door haar personeel niet werd opgetreden tegen reizigers die wederrechtelijk een (zit)plaats innamen in eerste klas.

De exoneratieclausule in de vervoersvoorwaarden kan niet bedoeld zijn om zich in te dekken tegen dergelijke houding.

- Omdat de klant een aanzienlijke meerprijs betaalt voor een service eerste klas;
- omdat de klant geen service eerste klas heeft genoten;
- omdat hier geen sprake kan zijn van *'plaatsgebrek'* in eerste klas;
- omdat niet werd opgetreden tegen reizigers met een vervoerbewijs tweede klas die zonder toelating een plaats innamen in eerste klas;
- omdat de voorgestelde regeling billijk is,

brengt de ombudsman volgend advies uit: *'De NMBS-Groep betaalt voor de desbetreffende reis het prijsverschil tussen eerste en tweede klas terug.'*

De NMBS-Groep betaalt de klant het prijsverschil terug.

2012/3231 In maart 2012 wil een scoutsgroep (volwassenen en kinderen) naar Watermaal sporen. De groepsverantwoordelijke opteert voor een groepsreis, wat 152 euro kost voor de heen- en terugreis.

De terugreis verliep vlekkeloos. Bij de heenreis echter was er gedurende meerdere uren een onderbreking van het treinverkeer in de regio Ottignies door een breuk van de bovenleiding op een GEN-werf.

Hoewel een vervangende busdienst werd ingelegd, konden de klanten daar volgens de loketbediende geen gebruik van maken omdat de groep te groot was. De groepsverantwoordelijke had geen andere keuze dan de ouders op te trommelen om hen binnen een redelijke termijn ter bestemming te brengen.

De klant vraagt terugbetaling van de niet geleverde prestatie. De NMBS-Groep stelt een commercieel gebaar dat neerkomt op slechts 10% van de gevraagde 76 euro, een compensatie die meestal wordt toegekend wanneer er een probleem was met de reservering van de plaatsen. De NMBS-Groep gaat er van uit dat zij door het inleggen van een busdienst haar vervoersplicht is nagekomen. De klant doet een beroep op de ombudsman.

In zijn compromisvoorstel benadrukt de ombudsman dat hier geen sprake is van een probleem in de plaatsreservering maar dat het vervoer van de groep niet heeft plaats gehad en dat het logisch is dat dit de NMBS-Groep geen winst oplevert. Bijgevolg hoort de NMBS-Groep de 76 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af. Ze blijft er bij haar verplichtingen te zijn nagekomen. De groep heeft met aanzienlijke vertraging toch haar bestemming kunnen bereiken.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat, had de groep gewacht tot de situatie genormaliseerd was (het enige alternatief dat door de loketbediende werd aangereikt), dan was zij met uren vertraging ter bestemming aangekomen. Dat zou neerkomen op een ernstig gebrek in de uitvoering van het vervoerscontract aangezien de op het reserveringsborderel vermelde dienstregeling niet zou zijn gerespecteerd (artikel 9 §2 van de vervoersvoorwaarden).

Het advies wordt opgevolgd en de NMBS-Groep betaalt de niet geleverde prestatie terug.

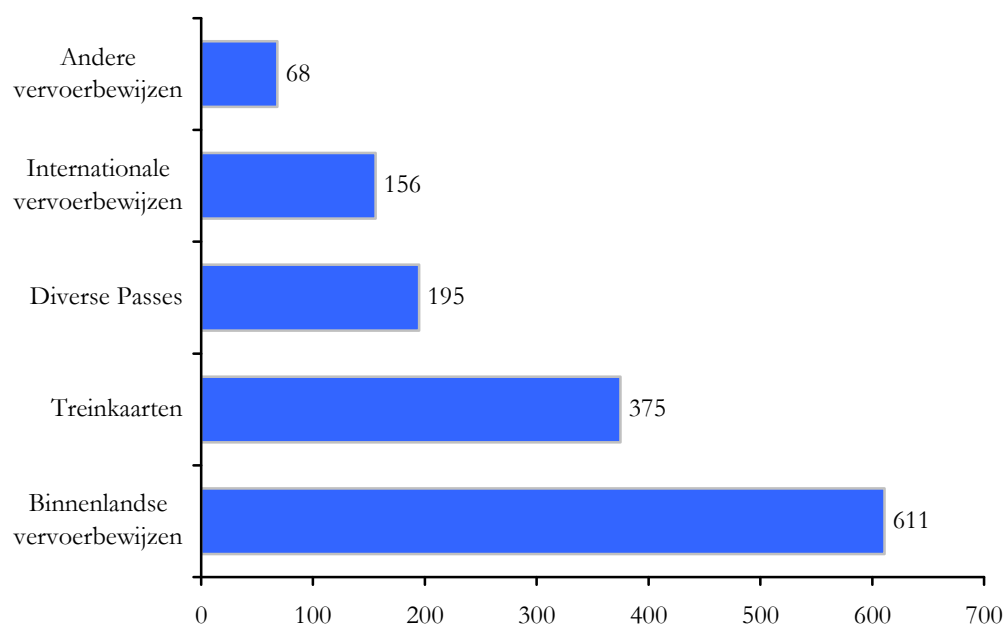
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.405 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 36,1 % 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



Van de 1.405 klachten ontvangen klachten over vervoerbewijzen gaan 611 over binnenlandse vervoerbewijzen.

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 echter dat voor de Tickets Online de NMBS-Groep de verantwoordelijkheid volledig bij de klant legt wanneer zich een probleem stelt en zich weinig commercieel opstelt.

De NMBS-Groep spoort haar klanten, ook via de media, aan om meer en meer gebruik te maken van haar online diensten om vervoerbewijzen te kopen. De NMBS-Groep doet dit onder meer door het aanbieden van promotionele producten die enkel via de website worden verdeeld.

Voor de klant gelden dan echter andere vervoersvoorwaarden. Zo kan hij geen terugbetaling vragen van niet gebruikte vervoerbewijzen. Het lijkt de ombudsman niet billijk dat de klant sowieso en altijd hiervoor de rekening betaalt wanneer het verkeerd loopt.

Het Ticket Online is door de NMBS-Groep zo ontworpen dat fraude quasi onmogelijk wordt. Het staat op naam en dagelijks verandert de achtergrondfoto op het biljet. Bij controle in de trein kan het treinpersoneel zonder probleem vaststellen of het Ticket Online door de rechtmatige gebruiker wordt voorgelegd.

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

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

Ook wanneer solide argumenten worden aangebracht die de goede trouw van de klant aantonen, wordt al te vaak kortweg verwezen naar de Algemene Voorwaarden: niet terugbetaalbaar.

In 2012 opende de ombudsman 195 dossiers over de diverse passes.

Birthday Go Pass

Iedere zestienjarige krijgt als verjaardagscadeau een waardebon die tot het eind van de maand, volgend op de maand van de verjaardag aan het loket voor een gratis Birthday Go Pass kan worden omgeruild.

Wisselt de klant de bon niet tijdig in dan kan een duplicaat worden aangevraagd binnen de maand volgend op de uiterste geldigheidsdatum. Buiten deze termijn reikt de NMBS-Groep geen duplicaat meer uit.

De klant blijft echter nadien wel degelijk geïnteresseerd en doet het nodige om toch het product Go-Pass te bekomen. De NMBS-Groep weigert pertinent een duplicaat af te leveren.

Elke waardebon beschikt over een persoonlijke en unieke code. Onmogelijk dus voor een klant te frauderen door meerdere Go-Passes tegelijk af te halen. Bij nazicht kan de NMBS-Groep perfect weten of de Go Pass al dan niet is afgehaald.

Dit aanbod, door de overheid opgelegd en gefinancierd, geeft de klant de gelegenheid om op een positieve manier kennis te maken met de trein.

De Birthday Go Pass is dus als promotie bedoeld om de trein te promoten bij de jongeren. Is de weigering van aflevering van een duplicaat of een gelijkaardige regeling niet eerder een negatieve publiciteit in ogen van deze (toekomstige) klant?

Gratis Buzzy Pazz

De stad Gent biedt haar schoolgaande inwoners tot 12 jaar een gratis Buzzy Pazz aan waarmee zij binnen de omschrijving van het standsnet gratis gebruik mogen maken van de bus, de tram en de trein. De NMBS-Groep staat in voor de verzending van deze vervoerdocumenten; dat gebeurt op basis van door de stad verstrekte lijsten.

Voor het schooljaar 2012/2013 ontving een groot aantal rechthebbenden geen Buzzy Pazz omdat de NMBS-Groep een fout maakte bij de verwerking van de lijsten en aan 2000 personen geen brief stuurde.

Na tussenkomst van de ombudsman en van de ombudsvrouw van de stad Gent werd uiteindelijk een vergelijk gevonden: de ontbrekende brieven werden verstuurd, vergezeld van excuses van de NMBS-Groep. Wie intussen andere vervoerbewijzen had gekocht, kreeg deze terugbetaald.

Omdat in het kader van het gevoerde onderzoek problemen aan het licht kwamen bij de verwerking van de gegevens van nieuwe inwoners die zich in de loop van het lopende schooljaar in Gent kwamen vestigen, werd de communicatieprocedure tussen de stad en de NMBS-Groep bijgestuurd.

Onregelmatige treinreis.

Wanneer tijdens de controle in de trein blijkt dat de klant, om een of andere reden, geen geldig vervoerbewijs heeft, wordt een vaststelling van onregelmatigheid (formulier C170) uitgeschreven.

De klant heeft dan 14 kalenderdagen – datum van de vaststelling inbegrepen – de tijd om zich in het station in regel te stellen. Eenmaal die termijn verstreken, wordt finaal een toeslag van 200 euro geheven (zie verder).

Eind 2011 heeft de NMBS-Groep een deurwaarderskantoor belast met het invorderen van de niet betaalde boetes.

Eerst werden brieven verstuurd voor openstaande boetes uit 2005. Deze klanten werden er nadien over ingelicht dat de feiten na 5 jaar verjaard waren en dat de vordering daardoor was uitgedoofd.

Het deurwaarderskantoor werd opgedragen om door te gaan met de invordering van de nog niet verjaarde dossiers.

Een aantal reizigers die via het deurwaarderskantoor een ingebrekestelling hadden ontvangen, hebben via de ombudsman het bewijs aangevoerd dat zij te goeder trouw handelden. Zo heeft de ombudsman bij voorbeeld kunnen aantonen dat de klanten ten tijde van de vaststelling een geldige treinkaart hadden of dat iemand anders hun identiteit had misbruikt.

In andere dossiers bracht het gevoerde onderzoek aan het licht dat de aanklacht van de NMBS-Groep gegrond is en dat de klant de gevorderde bedragen wel degelijk verschuldigd is, bij voorbeeld wanneer de NMBS-Groep eerder een binnen de 15 dagen te betalen commerciële regeling had voorgesteld die door de klant uiteindelijk niet werd voldaan.

Het onderzoek van de dossiers bracht ook aan het licht dat sommige vaststellingen werden verricht ten laste van personen die ten tijde van de inbreuk minderjarig waren en die intussen meerderjarig zijn. De ombudsman ging hierover met de NMBS-Groep in debat.

Werden de ouders van de minderjarige er over ingelicht dat hun kind een overtreding heeft begaan? Is dat een wettelijke verplichting? Wanneer de politie een minderjarige arresteert omdat deze een misdrijf of een overtreding heeft begaan, worden de ouders hierover ingelicht, wat hen moet toelaten om hun ouderlijke plichten na te komen (toezicht en opvoeding). Het is niet alleen de bedoeling om te straffen of te beboeten, maar vooral om de jongere bewust te maken van de gevolgen van zijn/haar daden om aldus recidive te voorkomen. De hele wetgeving betreffende de minderjarigen is trouwens op dat principe gestoeld (zie in dat verband de hervorming van de wet van 8 april 1965 betreffende de jeugdbescherming, het ten laste nemen van minderjarigen die een als misdrijf omschreven feit hebben gepleegd en het herstel van de door dit feit veroorzaakte schade). De ombudsman wees er op dat iedereen er voordeel zou uit halen wanneer de procedure ten laste van minderjarige overtreeders zou gestoeld worden op die principes.

Vandaag beperkt de NMBS-Groep er zich toe de minderjarige een formulier C170 in de hand te stoppen; zij hoopt dat deze vervolgens zal handelen als een redelijke en verantwoordelijke persoon.

In het Burgerlijk Wetboek wordt minderjarigheid nochtans erkend als een bron van juridische (rechts)onbekwaamheid. Zo mag de minderjarige bij voorbeeld geen contracten afsluiten. In de rechtspraak wordt een duidelijk onderscheid gemaakt tussen een minderjarige en een meerderjarige: een minderjarige dader wordt niet even streng gestraft als een meerderjarige.

Wij stellen vast dat de NMBS-Groep zich bij het opstellen van het formulier C170 alleszins inschrijft in dat principe door de minderjarige slechts 30 euro toeslag aan te rekenen tegenover 60 euro voor een volwassene; bij het verdere verloop van het dossier wordt van dat onderscheid afgestapt en wordt aan iedereen 200 euro toeslag aangerekend telkens een dossier niet binnen de gestelde termijn wordt betaald.

In de meeste door ons onderzochte dossiers waarin minderjarigen betrokken zijn, zijn de ouders bereid om hun verantwoordelijkheid op te nemen. Omdat noch hun (toen minderjarig kind) noch de NMBS-Groep hen hebben ingelicht, hebben zij het geschil toen niet kunnen bijleggen en het aanrekenen van een hogere toeslag van 200 euro niet kunnen voorkomen. Daarom vragen zij dat hen voorsnog de mogelijkheid wordt geboden om enkel het initieel op het formulier C170 vermelde bedrag te betalen. De discussie hierover is nog aan gang.

Ter informatie: wanneer de klant in de trein een vaststelling van onregelmatigheid ontvangt, heeft hij 14 kalenderdagen tijd om de boete te betalen of om een bezwaarschrift in te dienen. Aangezien de NMBS-Groep hierop, op basis van de Europese regelgeving, in principe binnen de 30 dagen moet antwoorden¹, wordt dus een reflectieperiode van 45 dagen ingesteld alvorens de invorderingsprocedure via het incassobureau wordt ingezet.

De ene papiersoort is de andere niet.

Midden september 2011 besliste de NMBS-Groep – aanvankelijk bij wijze van proef – om de gebruikte papiersoort, het formaat en de lay-out van de vervoerbewijzen te wijzigen. Een deel van het biljettengamma onderging een facelift en werd vervangen door thermische ATB-biljetten. De biljetten zijn achteraan niet meer voorzien van een magnetische strook maar zij hebben een streepjescode op de voorkant.

De NMBS-Groep motiveerde deze ingreep aan de hand van een aantal min of meer geldige en terechte overwegingen (bij voorbeeld: financiële voordelen en milieuvriendelijker). Heel wat gebruikers van vervoerbewijzen die de reiziger zelf moet invullen, waren niet gelukkig met het nieuw gebruikte materiaal.

¹Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 stelt: Artikel 27.2: 'Reizigers kunnen een klacht indienen bij elk van de betrokken spoorwegondernemingen. Degene aan wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reizigers mee op welke datum binnen een termijn van minder dan drie maanden vanaf de datum van de klacht uiterlijk een antwoord kan worden verwacht'.

Zo kwam aan het licht dat na ‘normaal’ gebruik van het vervoerbewijs de met onuitwisbare inkt aangebrachte inschrijvingen toch vanzelf werden uitgewist.

Ook stelde men vrij snel vast dat de gegevens op de driemaandelijke of jaarvalideringen van de treinkaarten en op de parkeerabbonnementen na verloop van tijd gingen vervagen. Dat is waarschijnlijk te wijten aan schuren bij het in- en uit het hoesje halen en aan de kwaliteit van het voor het hoesje gebruikte materiaal. In de loop van de maand maart 2012 heeft de NMBS-Groep haar treinbegeleiders dat ook opgedragen om de klanten (met een onleesbare treinkaart) niet te verontrusten en om hen uit te nodigen om het valideringsbiljet gratis te laten omruilen aan het loket.

Sinds 16 juli 2012 gebruikt men een andere papiersoort.

Internationale vervoerbewijzen.

Sinds 9 december 2012 verving de Fyra hogesnelheidstrein de Beneluxtreinen naar Nederland. Lang voor deze ingebruikname hadden heel wat reizigers hun ongenoegen geuit. Aangezien de exploitatie van de hogesnelheidsraffiek een commerciële activiteit is die door de overheid niet wordt betoelaagd, worden daarvoor marktprijzen gehanteerd volgens de principes van de vrije markt. Omdat deze activiteit kostendekkend moet zijn, lagen de prijzen voor Fyra hoger dan voor de Beneluxtrein. Zelfs treinkaarhouders mochten de Fyra slechts nemen op voorwaarde dat zij in tweede klas per traject 4 euro toeslag betaalden. Bovendien werd het tariefgamma slechts kort voor de startdatum van Fyra bekendgemaakt. Plaatsreservering was verplicht en het was niet mogelijk om een fiets mee te nemen.

De meeste van deze grieven werden ‘opgelost’ door de stopzetting van de exploitatie van de Fyra. Voortaan is Nederland weer bereikbaar met klassieke treinen (met overstap) en met de Thalys.

Voor wat de internationale vervoerbewijzen betreft, waren er dezelfde problemen als de voorgaande jaren: voordeeltarieven zijn vaak niet meer beschikbaar (het principe van het Yield Management); online boekingen zijn al te vaak - om diverse redenen - problematisch (technische problemen, menselijke fouten) en de NMBS-Groep doet moeilijk over de terugbetaling ervan.

Zelfs voor zeer specifieke producten die niet online beschikbaar zijn, zodat de klant de gewenste tickets enkel aan het loket of via het call center kan kopen, worden dossierkosten aangerekend... .

ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2011/4511 De klant koopt op 29 maart 2011 een biljet online om op woensdag 30 maart 2011 van Mol naar Brussel te reizen. De klant krijgt geen bevestiging via mail en probeert de volgende dag een nieuwe aankoop online te doen. Deze transactie mislukt. De klant koopt uiteindelijk een biljet aan het loket. Hij contacteert de Helpdesk omdat hij, ondanks betaling, geen mail met het online aangekochte ticket ontving.

De Helpdesk Homeprinting reageert pas op 14 juni 2011 na meerdere mails van de klant. Uit het onderzoek van de Helpdesk blijkt dat de klant bij het inbrengen van het mailadres in plaats van ...@telenet.be, ...@telenet.ne heeft ingevoerd. Volgens de Helpdesk Homeprinting werd het biljet dus naar een verkeerd mailadres verzonden. De Helpdesk Homeprinting wenst/kan geen beslissing te nemen en verwijst naar de Klantendienst NMBS.

De NMBS-Groep stelt dat vervoerbewijzen aangekocht via internet niet worden terugbetaald. Indien de klant een nieuw vervoerbewijs (hetzelfde traject en dezelfde prijs) overmaakt, zal de NMBS-Groep uitzonderlijk in een compensatie voorzien.

De ombudsman betreurt dat de NMBS-Groep het bedrag van de klant niet wil terugbetalen zonder een nieuw vervoerbewijs. In geen enkele brief van de NMBS-Groep wordt de klant erop gewezen dat het nieuw aangekochte vervoerbewijs moet worden ingeleverd. Wanneer de Klantendienst, vijf maanden na datum van de aankoop naar het originele vervoerbewijs vraagt, blijkt de klant dat biljet niet meer te hebben: hij heeft dit aan de werkgever afgegeven.

De NMBS-Groep stelt dat de klant drie maand gewacht heeft vooraleer haar te contacteren. Het is echter pas drie maand na het indienen van een klacht bij de Helpdesk, dat de Helpdesk de klant naar de Klantendienst heeft doorverwezen. Daarna stellen dat de klant zijn origineel vervangbiljet drie maand na datum nog bij zich moet hebben, is lichtjes overdreven, zeker als de klant daar op geen enkel moment werd op gewezen.

Gezien de klant, onmiddellijk na het inzien van de fout de Helpdesk contacteerde en aan het loket een biljet heeft gekocht, lijkt het meer dan billijk de klant terug te betalen.

De klant geeft toe met het mailadres in de fout te zijn gegaan, maar stelt de terechte vraag waarom er geen controle in het verkoopssysteem zit, bijvoorbeeld door te vragen het mailadres tweemaal in te geven, om fouten uit te sluiten.

De klant doet zelf een test en verzendt een mail naar ...@telenet.ne en krijgt onmiddellijk een foutmelding. Het biljet is dus naar nergens verzonden.

De klant heeft uiteindelijk geen gebruik gemaakt van het betaalde vervoerbewijs.

De ombudsman stelt als compromis voor: 'De NMBS-Groep betaalt de klant het vervoerbewijs te goeder trouw terug'.

Dit wordt door de NMBS-Groep afgewezen, omdat er zonder origineel vervoerbewijs geen terugbetaling wordt toegestaan.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er nogmaals op dat de vraag naar de originele vervoerbewijzen er pas is gekomen drie maand nadat de klant contact heeft gehad met de Helpdesk van de online aankopen. Op geen enkel moment werd de klant duidelijk gemaakt dat de nieuw aangekochte biljetten zouden moeten worden voorgelegd.

De NMBS-Groep gaat ook niet in op de overweging om het fout ingeven van een mailadres te vermijden door een ingebouwde controle in het online verkoopsysteem te voorzien.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS-Groep niets doet met deze foutmeldingen.

- Omdat de klant door het fout ingeven van het mailadres niet heeft kunnen gebruik maken van de online aangekochte biljetten;
- omdat de klant het bewijs levert van de terugbetaling door de werkgever van de nieuw aangekochte biljetten;
- omdat de klant geen foutmelding krijgt van het foutief ingetypte mailadres;
- omdat de NMBS-Groep geen controle invoert in haar online verkoopsysteem;
- omdat de NMBS-Groep geld ontvangen heeft voor een niet geleverde prestatie;
- omdat de geadviseerde regeling billijk is;
- omdat het voorgestelde advies commercieel verantwoord is;

brengt de ombudsman volgend advies uit: 'De NMBS-Groep betaalt de klant het vervoerbewijs, te goeder trouw, terug.'

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep onder bepaalde voorwaarden aanvaard: na ontvangst van een origineel vervangbiljet zal de NMBS-Groep het Ticket Online terugbetalen. Indien de werkgever van de klant het origineel biljet terug wil voor de boekhouding, zal de NMBS-Groep dit na de terugbetaling terugzenden.

Dit voorstel wordt door de werkgever geweigerd omdat er geen garantie is dat de NMBS-Groep dit effectief zal terugzenden.

De ombudsman stelt de klant voor dat de werkgever een 'Eensluitend document' opmaakt van een kopie van het origineel ingeleverde vervoerbewijs. Op dat document staat een officieel kenteken, zoals een stempel én een handtekening. Daardoor krijgt de kopie dezelfde bewijskracht als het origineel.

De NMBS-Groep is uiteindelijk bereid om in een compensatie te voorzien. De klant ontvangt de prijs van het biljet, verminderd met de administratiekost van 4,80 euro, op de bankrekening.

2011/4634 De klant reist eenmaal per week van Kortenberg naar Schaarbeek en betaalt telkens een biljet aan vol tarief. Na zestien weken stelt de loketbediende de klant een Key Card voor. Een Key Card is veel voordeliger en als de klant zijn rekening maakt heeft hij gedurende zestien weken 38 euro te veel betaald.

De NMBS-Groep laat weten dat de reiziger op de hoogte moet zijn van de producten en tarieven en aan de loketbediende de goedkoopste formule moet vragen.

Nog volgens de NMBS-Groep hoeft de loketbediende niet naar de intenties van de klant te vragen omdat dit de privacy van de klant schendt en tot nodeloos tijdverlies leidt.

De ombudsman stelt dat van een loketbediende 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.

Voor een dienstverlenend bedrijf is het schadelijk als een regelmatige klant te laat moet vernemen dat hij goedkoper een evenwaardig product had kunnen aanschaffen.

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.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman de NMBS-Groep voor om aan de klant het prijsverschil terug te betalen tussen zijn biljet aan vol tarief en de Key Card.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat de loketbediende steeds het gevraagde product aan de klant heeft verkocht en hij niet naar de intenties en de frequentie van reizen van de klant hoeft te informeren.

Uit het antwoord van de NMBS-Groep besluit de ombudsman dat de loketten eerder lijken op automatische biljettenverdelers waar de bediende op een bijna mechanische wijze het ene of andere product aflevert dat door de klant wordt gevraagd.

De NMBS-Groep beschikt nochtans over een doelmatige applicatie, SEFORA. Aan de hand van SEFORA, gestoeld op een zeer duidelijk en kort zoekformulier, kan de loketbediende in een oogopslag aan de klant de meest gunstige prijsformule voorstellen.

De loketbediende moet dan wel naar de intenties (bestemming, al dan niet heen en terug, frequentie van reizen, ...) en bepaalde persoonlijke gegevens (leeftijd, verminderingskaart...) vragen.

De informatie die de reiziger aan de loketbediende verstrekt om het meest voordelige tarief te bekomen, schendt zeker niet de privacy van de klant.

Nogmaals stelt de ombudsman vast dat de NMBS-Groep zich zuivert van alle schuld en geen rekening houdt met haar klant.

Uit de klacht blijkt duidelijk dat de klant gedurende zestien weken te veel heeft betaald voor zijn reizen Schaarbeek/Kortenbergh. Indien de loketbediende op de hoogte was van de producten, wat van een verkoper mag worden verwacht, en hij gebruik had gemaakt van SEFORA, dan had de klant minder betaald. De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant het prijsverschil tussen zijn biljetten aan vol tarief en het Key Card tarief terug te betalen.

De NMBS-Groep is bereid om na ontvangst van de originele vervoerbewijzen het prijsverschil terug te betalen.

2011/4820 De klant biedt zich op 24 september 2011 tijdens de opening van 'de kop van Kessel-Lo' (station Leuven) aan met zijn drie kinderen (11, 11 en 8 jaar oud). Zij willen met z'n vieren een uitstap doen met de stoomtrein. De verantwoordelijken verdwijnen echter snel en geven aan de personen die achterblijven (volgens de klant jobstudenten) de strikte regel mee dat er een limiet is van drie tickets per persoon. De klant moet na een half uur wachten onverrichterzake terug naar huis met drie teleurgestelde kinderen. Hij had in principe één kind moeten uitsluiten, iets dat uiteraard ondoenbaar bleek. De klant meldt zeer teleurgesteld te zijn. Deze situatie had op een andere manier opgelost kunnen worden.

De NMBS-Groep meldt dat zij verrast was door het succes van de actie. De beperking van drie tickets per persoon was volgens haar nodig om te vermijden dat sommige deelnemers een onbeperkt aantal tickets zouden afhalen. Volgens haar waren de verantwoordelijken druk in de weer aan de vertrekplaats van de stoomtrein om problemen met vertragingen te vermijden. In de loop van de dag werd de limiet bijgestuurd zodat iedereen die dat wilde met de stoomtrein meekon.

De ombudsman bevestigt dat het begrijpelijk is dat er bij een overdonderend succes moet voor worden gezorgd dat iedereen een gelijke kans krijgt. Maar wanneer er zich een vader aanbiedt met drie kinderen jonger dan 12, is het dan niet billijk dat een uitzondering wordt gemaakt? Er diende slechts één extra ticket te worden uitgereikt. Geen enkele omstaander zou hierover amok gemaakt hebben. Hoe kan je immers een kind aan de kant laten staan? Wie zal op dat kind letten? Hoe leg je aan een kind jonger dan 12 uit dat het niet meekan en de anderen wel?

Pijnlijk voor betrokkenen is dat later de regel wel werd bijgestuurd en er geen limiet meer was. Hoe kon de klant dit weten? Hij keerde toen al naar huis terug met drie teleurgestelde kinderen. Is hier geen sprake van weinig begrip en empathie van diegene die de tickets uitreikte?

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman in een compromisvoorstel voor om het gezin vier Geschenkbiljetten aan te bieden.

De NMBS-Groep meldt dat door de grote toevloed van belangstellenden niet kon afgeweken worden van de beperking van drie tickets per persoon. De kans was reëel dat sommige klanten een groot aantal gratis biljetten zouden komen afhalen waardoor andere geen kans konden krijgen. Volgens haar heeft zij geen fout begaan. Zij vindt de vraag om Geschenkbiljetten overbodig aangezien kinderen onder 12 jaar sowieso gratis reizen.

De ombudsman begrijpt dat de kans reëel zou zijn dat sommige klanten een groot aantal tickets zouden komen afhalen. Na een tijdje was er echter géén beperking meer. Misschien waren er na het einde van de actie zelfs tickets over?

De klant wou helemaal geen 'groot aantal' tickets. Hij was ter plaatse met drie kinderen. Door het gebrek aan een logische reactie en/of empathisch vermogen van diegene die de tickets uitreikte kon hij helemaal géén reis afleggen. Aangezien hij niet kon weten dat er nadien géén beperking meer was diende hij met drie enorm teleurgestelde kinderen af te druipen.

Er werd bij het begin van de actie duidelijk een inschattingfout gemaakt die nadien werd bijgestuurd (onbeperkt aantal tickets mogelijk). Een klant met drie kinderen die zich speciaal vroeg aanbiedt om deze unieke treinreis te maken werd hiervan het slachtoffer. De klant moest nadien trouwens vernemen dat na zijn vertrek een andere optie werd genomen: geen beperking meer op het aantal toe te kennen ticketten.

Het zou een mooi commercieel gebaar zijn om dit recht te zetten door het gezin de kans te geven op een andere dag een uitstap te maken met de trein.

Aangezien twee kinderen op het moment van het evenement 11 jaar waren is het niet uitgesloten dat zij ondertussen 12 jaar zijn. Het is uiteraard steeds mogelijk om de leeftijd van de kinderen te achterhalen.

De ombudsman herhaalt dan ook in een advies het voorstel om het gezin Geschenkbiljetten aan te bieden. Het aantal kan worden bepaald aan de hand van de huidige leeftijd van de kinderen.

De NMBS-Groep is bereid om de klant, uit commerciële overwegingen, een gratis heen- en terugbiljet aan te bieden. Na ontvangst van een bewijs van identiteit (identiteitskaart of Sis-kaart) zal zij bijkomende biljetten bezorgen voor de kinderen die reeds 12 jaar zijn.

2011/4966 De klant vraagt aan de loketbediende om haar Campuskaart te valideren vanaf zondag 2 oktober 2011. De loketbediende valideert echter vanaf 3 oktober 2011 en geeft het foutieve valideringsbiljet aan de klant. Als de klant op zondag 2 oktober 2011 een lijn op haar valideringsbiljet wil invullen stelt ze de verkeerde validatie vast. Ze moet een biljet kopen voor haar reis op zondag (6,30 euro).

De NMBS-Groep kent geen compensatie toe want de klant moet volgens haar steeds het uitgereikte vervoerbewijs controleren.

De loketbediende gaat tweemaal in de fout: door de Campuskaart foutief te valideren en door zonder controle het foutieve valideringsbiljet aan de klant te overhandigen.

De klant heeft, na vaststelling van de fout, daarvan melding gemaakt aan de treinbegeleider.

Het lijkt de ombudsman billijk dat de NMBS-Groep de klant het prijsverschil terugbetaalt tussen het biljet dat ze moest kopen in de trein en een rit met haar Campuskaart.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat volgens haar Vervoer-voorwaarden het de plicht is van de reiziger om op het ogenblik van de aankoop na te gaan of het afgeleverde vervoerbewijs met zijn aanwijzingen overeenstemt.

Uit het antwoord van de NMBS-Groep besluit de ombudsman dat de loketten veeleer automatische biljettenverdelers zijn waar de bediende 'een' product aflevert zonder zich de vraag te stellen of dit het gepaste product is voor de klant.

Mag van een loketbediende niet worden verwacht dat hij voor afgifte van het gevraagde vervoerbewijs dit overloopt met de klant om dergelijke problemen te vermijden? Of wordt dit beschouwd als onmogelijk gezien de beperkte tijd (20 seconden tijdens de spits zo blijkt uit correspondentie met de NMBS-Groep) die een loketbediende krijgt om een klant te bedienen?

De ombudsman verwijst naar artikel 90 paragraaf 1 en 2 van de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van 6 april 2010 waarin het voor de consument achterhouden van essentiële informatie als misleidende omissie wordt beschouwd.

Hij moet nogmaals vaststellen dat de NMBS-Groep alle verantwoordelijkheid afwimpelt en geen rekening houdt met haar klant.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om aan de klant het prijsverschil terug te betalen tussen het biljet dat de klant kocht in de trein en een rit met haar Campuskaart.

Na ontvangst van het in de trein afgeleverde origineel biljet en een originele validatie van de Campuskaart, waarop een lijn niet benut is, betaalt de NMBS-Groep het biljet terug onder de vorm van compensatiebonnen.

2011/5011 De zoon van de klant nam de trein Leuven/Gent bij terugkeer van het festival in Werchter. Hij heeft in de trein een biljet moeten kopen van 11,20 euro omdat hij het vooraf gekochte biljet niet onmiddellijk kon voorleggen. De treinbegeleider zou daarbij nogal wat commentaar hebben gegeven. De moeder vraagt de terugbetaling van dit bijkomende vervoerbewijs.

De NMBS-Groep betaalt het 'niet gebruikte' vervoerbewijs terug met aftrek van de administratiekost volgens de geldende Algemene Voorwaarden. De klant is het daar niet mee eens en wenst het volledige bedrag terug.

Als argument gebruikt de NMBS-Groep dat een compensatie niet noodzakelijk een terugbetaling is. Volgens haar zijn de Algemene Voorwaarden artikel 2.2.1.5-deel 2 van toepassing, waarbij voor een niet gebruikt vervoerbewijs een terugbetaling wordt gedaan van het bedrag, met afhouding van administratiekosten.

De treinbegeleider heeft een commerciële houding aangenomen, door de klant enkel de ritprijs aan te rekenen, dus zonder bijkomende kosten (maakloon/boete).

Volgens de ombudsman had de klant een geldig vervoerbewijs, dat hij echter volgens de treinbegeleider niet snel genoeg terugvond. De treinbegeleider moet ook toespelingen gemaakt hebben over de 'schijnbaar beschonken' toestand van de reiziger.

Vooreerst was die commentaar overbodig.

Vervolgens heeft de NMBS-Klantendienst het verkeerde biljet terugbetaald. De klant had een geldig vervoerbewijs en vraagt de terugbetaling van het onnodig gekochte vervoerbewijs in de trein en niet de terugbetaling van een 'niet gebruikt' vervoerbewijs.

De NMBS-Klantendienst heeft de klacht blijkbaar niet ten gronde onderzocht. Er werd nooit een verklaring van de treinbegeleider opgevraagd tussen de periode van het indienen van de klacht en 16 april 2012. Het was slechts na vraag van de ombudsman dat dit gebeurde. Op 31 juli 2012 verklaarde de treinbegeleider zich niets meer te kunnen herinneren van wat een jaar eerder gebeurde. Hij verklaarde dat hij steeds een regeling toepast als een reiziger geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen. Kan de reiziger binnen de 30 minuten zijn oorspronkelijk biljet tonen, dan annuleert hij het opgemaakte vervoerbewijs zonder probleem.

Hier stelt zich wel een probleem: het biljet werd pas opgemaakt 10 minuten voor de klant op zijn bestemming was. Deze 'regeling' was dus niet toe te passen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt de klant integraal het onterecht afgeleverde vervoersbewijs terug, biedt de klant een bijkomende compensatie aan en vooral een verontschuldiging voor de hinder.'*

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af en stelt dat de treinbegeleider reeds een commercieel gebaar had gedaan door de klant geen bijkomende boete of maakloon aan te rekenen. Op het moment van de controle kon de klant geen vervoerbewijs voorleggen. De klant werd gecompenseerd conform de huidige geldende vervoersvoorwaarden. Bijkomende kosten kunnen nooit worden gecompenseerd.

Het is spijtig te moeten vaststellen dat er met de inhoud van de klacht en de context waarin de feiten zich afspelen geen rekening is gehouden. De klant meldde dat het vervoerbewijs wel degelijk werd voorgelegd, maar niet snel genoeg volgens de treinbegeleider.

Doordat de NMBS-Groep de klacht niet grondig onderzoekt, kan er thans geen duidelijk beeld meer worden gevormd over wat er precies gebeurde. De klant is daarvan de dupe.

Het feit dat de klant wel degelijk een vervoerbewijs had, blijft hier de essentie. Het moeten zoeken naar een vervoerbewijs dat pas is aangekocht, is dagelijkse kost voor tal van treinbegeleiders die daar wel de gepaste houding tegenover aannemen. Het overkomt trouwens allerlei reizigers, zowel jong als oud, zakenmensen als vrijetijdsreizigers. Over het waarom dit iemand overkomt moet niet al te licht een oordeel worden gevormd. De essentie blijft of uiteindelijk een geldig vervoerbewijs kan worden getoond.

De NMBS-Groep moet haar beslissing herzien om de volgende redenen:

- omdat de klant in het bezit was van een geldig vervoerbewijs;
- omdat de houding van de treinbegeleider niet door de beugel kan;
- omdat de klant een terugbetaling vraagt voor een vervoerbewijs dat hij de facto niet had moeten kopen. Hij vraagt dus niet de terugbetaling van een 'niet gebruikt' vervoerbewijs;
- omdat de NMBS-Groep nagelaten heeft de klacht van de klant ten gronde te onderzoeken;
- omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk en commercieel verantwoord is.

Het advies luidt: *‘De NMBS-Groep betaalt de klant integraal het onterecht afgeleverde vervoersbewijs terug, biedt de klant een bijkomende compensatie en vooral een verontschuldiging voor de hinder.’*

Het advies wordt afgewezen. In de motivering van de NMBS-Groep verwijst deze naar elementen die door haar nooit in het dossier werden vermeld. Een onderzoek en verklaring wordt opgevraagd bij de NMBS-Groep.

Het dossier werd heropend. De NMBS-Groep bezorgt de klant voor de hinder en ter compensatie voor de administratiekosten een Geschenkbiljet tweede klas.

2011/5422 Op 21 oktober 2011 wordt een formulier C170 opgesteld omdat de zoon van de klant zijn Campus treinkaart met potlood heeft ingevuld. In tegenstelling tot de geldende regelgeving wordt niet alleen het valideringsbiljet maar ook de moederkaart ingehouden.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de gebruiksmodaliteiten van de Campus treinkaart toe; zij is, gelet op de agressieve houding van de reiziger, niet bereid tot een commerciële tegemoetkoming. Zij handhaaft haar vordering van 61,70 euro.

De in afwachting van de recuperatie van de ingehouden moederkaart gekochte biljetten en het maakloon voor het opstellen van een duplicaat van de moederkaart worden niet terugbetaald: de moederkaart zou zich in een dermate slechte toestand hebben bevonden dat deze niet meer bruikbaar was.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de treinbegeleider niet optrad omdat de moederkaart zich in slechte staat zou hebben bevonden, maar omdat op het valideringsbiljet (a) een verkeerde lijn (b) met potlood was ingevuld.

De moederkaart hoefde daarvoor niet ingehouden te worden; omdat dat toch gebeurde, was de reiziger verplicht om gewone biljetten te kopen zolang hij zijn moederkaart niet terug had. Het lijkt de ombudsman logisch dat de NMBS-Groep de prijs terugbrengt tot het Campus tarief (0,65 euro/rit). De ingehouden moederkaart wordt niet voorgelegd door de NMBS-Groep zodat de ombudsman zich niet kan uitspreken over de toestand van dat stuk en enkel kan vermoeden dat het niet zo erg kan geweest zijn aangezien de treinbegeleider er niets over 'meldt' en enkel optrad omdat het valideringsbiljet met potlood was ingevuld.

In die context moet trouwens opgemerkt worden dat het feit dat een potlood (of uitwisbare inkt) wordt gebruikt op zich geen fraude is - er is in dit dossier niet aangetoond dat de *'uitwisbare'* inkt ook effectief uitgewist en achteraf overschreven werd - en dat de NMBS-Groep er evenmin wordt door benadeeld - de met potlood ingevulde lijn werd effectief betaald.

De ombudsman stelt voor om de prijs van de biljetten en van het maakloon voor het duplicaat te verrekenen in de eindvordering.

Dat voorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- 1- De moederkaart was in dermate slechte staat dat ze eigenlijk niet meer kon gebruikt worden; er kon onmiddellijk een duplicaat bekomen worden zodat de klant niet elke dag biljetten moest kopen.
- 2- De betwiste lijn van het valideringsbiljet was met *'uitwisbare inkt'* ingevuld en vertoonde bovendien tekenen van uitgommen.
- 3- Het gedrag van de reiziger ten overstaan van de treinbegeleider is onaanvaardbaar, temeer daar het incident begon met een reiziger wiens vervoerbewijs niet in orde was en die daarop werd gewezen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de discussie over het zich al dan niet in (te) slechte staat bevinden van de moederkaart in eerste instantie niet aan de orde was (niet vermeld op het formulier C170 - niet vermeld op het agressieformulier) maar dat dit item pas meer dan drie maanden later aan bod kwam. Deze *'vaststelling'* berust bovendien uitsluitend op die verklaring van de controlebediende aangezien de ingehouden moederkaart niet wordt teruggevonden.

Volgens de geldende vervoersvoorwaarden wordt een moederkaart slechts ingehouden bij fraude, bij voorbeeld wanneer iemand anders dan de houder zich ervan bedient.

Wanneer de moederkaart inderdaad totaal onbruikbaar was, dringt zich de vraag op hoe de treinbegeleider kon vaststellen dat de gebruiker ervan wel degelijk ook de treinkaarthouder was.

Is het ondenkbaar dat de *'tekenen van intensief gebruikt vertonende'* moederkaart eigenlijk werd ingehouden als represaille voor de - inderdaad ongepaste - houding van de reiziger?

Idem voor het NIET aan de reiziger meedelen dat van de in beslag genomen moederkaart onmiddellijk aan om het even welk loket een duplicaat kan worden bekomen. De consument heeft conform de wetgeving marktpraktijken recht op tijdige en correcte informatie, ook wanneer hij alles al zou moeten weten of zelf kan terugvinden.

Bij tijdige en correcte informatie, conform de wetgeving marktpraktijken, zou de reiziger geen gewone biljetten maar een duplicaat gevraagd hebben, wat een indirect bewijs is van de gebrekkige informatieverstrekking door de verbalisant/verkoper.

Verrekening van de gekochte biljetten naar het Campus tarief lijkt dan ook billijk en verantwoord.

Aangezien de moederkaart - behoudens tegenbewijs - niet hoefde ingehouden te worden, ligt het voor de hand dat de NMBS-Groep de kosten voor het aanmaken van een duplicaat voor haar rekening neemt.

Over de technische vaststellingen wordt niet gediscussieerd: het valideringsbiljet was niet conform de geldende regels ingevuld.

Ook de houding van de reiziger valt niet goed te praten.

Bij het bepalen van de *'strafmaat'* moet rekening gehouden worden met de persoon aan wie men die oplegt; een student is wellicht ten laste van de ouder(s) en draait er uiteindelijk niet zelf voor op. Voor de aan te rekenen bedragen voor het dossier 'onregelmatige reis' verlaat de ombudsman zich op de wijsheid en commerciële feeling van het bedrijf.

De NMBS-Groep volgt het advies op: zij verrekent de in afwachting van de aflevering van een duplicaat gekochte biljetten naar het Campus tarief (0,65 euro/rit) en zij betaalt ook het maakloon voor het afleveren van een duplicaat terug.

De klant blijft de NMBS-Groep uiteindelijk nog 47,60 euro verschuldigd.

2011/6682 Op 12 november 2011 koopt de klant drie reserveringen voor een reis naar Straatsburg waarvoor de heenreis is voorzien op 24 december en de terugreis *'daags na Kerstmis'*. Op 18 december koopt hij zijn tickets die geldig zijn van 24 december tot en met 23 januari.

Tijdens de terugreis op 26 december stelt de klant vast dat zijn gereserveerde plaatsen zijn ingenomen door andere reizigers. Pas dan stelt hij vast dat zijn reserveringen zijn opgemaakt voor 's anderendaags, 27 december.

Door deze vergissing moeten de drie reizigers gedurende anderhalf uur rechtstaan tot in Metz waar de plaatsen eindelijk vrij komen.

De NMBS-Groep stelt dat het onmogelijk is om het tussen de klant en de verkoper gevoerde gesprek te reconstrueren; zij neemt het op voor haar personeelslid en zij wentelt de verantwoordelijkheid systematisch af op de klant. Het verdient nochtans aanbeveling dat de verkoper samen met de klant de gegevens van het ticket overloopt alvorens de transactie af te ronden.

Dat is hier blijkbaar niet gebeurd en de klant vertrouwde er volkomen op dat de loketbediende hem de gewenste reserveringen afleverde.

De NMBS-Groep wijst er op dat de klant door de tickets te betalen te kennen geeft dat deze conform zijn wensen zijn opgemaakt en dat hij de er op vermelde reisdata, uren, enz. impliciet aanvaardt.

Uit het onderzoek van de voorgelegde tickets blijkt duidelijk dat deze werden gebruikt voor de terugreis op 26 december 2011 (knipmerk van de treinbegeleider), wat effectief *'daags na Kerstmis'* was.

De klant kan er dan ook op geen enkele wijze van verdacht worden dat hij zou gefraudeerd hebben, door bijvoorbeeld de terugreis een dag vroeger af te leggen. Door hem een compensatie aan te bieden zou de klant aangespoord worden om een trouwe klant te worden en nogmaals de trein te nemen, wat een win-win-situatie zou zijn. De ombudsman stelt dan ook voor om een compensatie toe te kennen ten belope van de prijs van de reserveringen.

De NMBS-Groep wijst het advies af omdat de klant volgens haar voldoende tijd had om zijn tickets na te kijken en om desgevallend de reservering te laten wijzigen.

2012/0296 De klant koopt via Ticket Online 29 Shoppingbiljetten voor de 'Nieuwjaarsduik' op 7 januari 2012 in Oostende. Wegens de gure weersomstandigheden wordt de Nieuwjaarsduik verplaatst naar 21 januari. De klant vraagt in eerste instantie aan de NMBS-Groep om de datum van zijn Shoppingbiljetten aan te passen.

Omdat de Nieuwjaarsduik finaal wordt afgelast vraagt de klant de terugbetaling van zijn 29 niet gebruikte Shoppingbiljetten.

De NMBS-Groep laat weten dat ze na ontvangst van originele vervangbiljetten of OPA-nummers zal onderzoeken of ze alsnog een compensatie kan toekennen.

Omdat het voorziene evenement is afgeschaft heeft de klant uiteraard geen vervangbiljetten gekocht en dus geen gebruik gemaakt van zijn vervoerbewijzen.

Daarom stelt de ombudsman in zijn compromis voor dat NMBS-Groep, mits afhouding van administratiekosten, de niet gebruikte biljetten terugbetaalt.

De NMBS-Groep laat weten dat ze zonder vervangbiljetten geen commercieel gebaar kan doen: biljetten gekocht via Ticket Online zijn niet terugbetaalbaar en ze is niet verantwoordelijk is voor het afschaffen van het evenement.

Door haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat wanneer zich een probleem stelt in verband met Tickets Online de NMBS-Groep zich niet commercieel opstelt en de verantwoordelijkheid volledig bij de klant legt.

Het weigeren van terugbetalen van de niet gebruikte Shoppingbiljetten van de klant is niet de beste manier om Ticket Online te promoten. Het zal zeker de mensen die initiatief nemen niet stimuleren om blijvend gebruik te maken van Ticket Online.

De NMBS-Groep zou er bij stil kunnen staan dat jongeren tussen 15 en 26 jaar haar potentiële klanten voor de toekomst zijn en deze doelgroep best vertrouwen kan inboezemen, gezien het de verzekering voor haar toekomstige activiteiten betreft.

Voor sommige van deze jongeren zal het waarschijnlijk de eerste keer geweest zijn dat ze kennismaakten met de NMBS-Groep. De ombudsman hoopt dat ze door de houding van de NMBS-Groep niet worden ontmoedigd om in de toekomst toch met de trein te reizen.

Om het vertrouwen van deze groep jonge klanten terug te winnen adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep alsnog een commerciële regeling treft en de niet gebruikte Tickets Online terugbetaalt mits afhouding van een eenmalige administratiekost voor het hele pakket (en dus niet per ticket).

De NMBS-Groep betaalt de niet gebruikte Shoppingbiljetten terug onder de vorm van Compensatiebons maar rekent 4,80 euro administratiekosten per OPA-nummer aan.

2012/0301 Op 20 januari 2012 vraagt de klant via de ombudsman een afbetalingsplan voor een aantal openstaande boetes.

Op 10 juli 2012 (meer dan 5 maanden later) meldt de NMBS-Groep dat zij de klant op 3 februari 2012 een globale regeling van 204,50 euro heeft voorgesteld voor acht treinreizen tussen 17 juli 2011 en 03 december 2011. De klant zou daarop niet gereageerd hebben.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het dossier op 18 januari 2012 door de klant bij zijn dienst aanhangig werd gemaakt. De NMBS-Groep werd daarover op 20 januari 2012 ingelicht. Achteraf heeft de NMBS-Groep blijkbaar rechtstreeks aan de klant een globale regeling aangeboden zonder de ombudsman daarin te betrekken.

De ombudsman protesteert tegen deze gang van zaken waarmee de rechten van de klant op behartiging van zijn belangen door de ombudsman worden miskend.

De NMBS-Groep heeft in deze cavalier seul gespeeld en kan er zich 6 maand na het inleiden van de klacht via de geëigende kanalen niet vanaf maken door de ombudsman te melden dat de klager haar voorstel niet heeft opgevolgd.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep de klant vooralsnog de mogelijkheid biedt om deze dossiers te sluiten mits betaling van 204,50 euro en om het door de klant voorgestelde afbetalingsplan (50 euro per maand) een faire kans te geven.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: op vraag van de klant dd. 19 januari 2012 werd een minnelijke schikking uitgewerkt met afbetalingsplan maar dat werd niet nagekomen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat dit voorstel de ombudsman niet bereikte; het was niet de bedoeling om de ombudsman uit de weg te gaan.

In zijn advies schetst de ombudsman de stappen die hij naar de NMBS-Groep heeft ondernomen zonder dat deze daarop heeft geantwoord. De klant werd telkens tegelijk met de NMBS-Groep ingelicht over elke stap.

De klant heeft het probleem op 18 januari 2012 aangekaart bij de ombudsman.

Conform de met de NMBS-Groep daarover gemaakte afspraken, werd het dossier op 20 januari 2012 overgemaakt aan het organisatiebureau van NMBS-Holding (dat optreedt als eerste aanspreekpunt) met de vraag om binnen de voorziene termijn van een maand en tegelijk met de klant een kopie te ontvangen van het antwoord van de NMBS-Groep en eveneens van alle elementen van onderzoek. De ontvangst van het dossier werd door het organisatiebureau formeel bevestigd.

Omdat de ombudsman binnen de termijn van een maand geen reactie ontving van de NMBS-Groep, werd de klacht op 20 februari 2012 formeel ingeleid: de NMBS-Groep werd er van ingelicht dat de klacht vanaf dan conform het met de Groep afgesloten protocol akkoord moest worden behandeld, waarbij alle correspondentie voortaan via de ombudsman verloopt. Ook de klager werd hierover ingelicht.

Daarop kwam geen reactie en daarom werd op 8 maart 2012 een eerste herinnering verstuurd; de klant werd daarvan ingelicht.

Idem op 10 april 2012, 9 mei 2012, 11 juni 2012 (vierde herinnering).

Op 10 juli komt er een reactie van de NMBS-Groep: de ombudsman ontvangt een kopie van een schrijven aan de klager waarin deze wordt verweten een afbetalingsplan met samenvoeging van schulden niet te zijn nagekomen, reden waarom het dossier werd overgedragen aan een gerechtsdeurwaarderskantoor.

Deze brief van de NMBS-Groep aan de klant van 10 juli 2012 vangt aan met de vermelding: *'Wij hebben uw klacht ontvangen via de Ombudsman.'* In die brief duikt ook het nieuws op dat de NMBS-Groep blijkbaar een voorstel heeft gedaan (waarin de ombudsman dus niet werd betrokken) en dat de klager niet zou zijn nagekomen.

De NMBS-Groep *'verontschuldigt'* er zich in de afwijzing van het door de ombudsman voorgestelde compromis voor *'dat de minnelijke schikking ons (de ombudsman) niet heeft bereikt'*, maar deze is dus gewoon nooit voorgelegd aan de ombudsman.

Ook de klager heeft niet gereageerd op dat voorstel van de NMBS-Groep maar dat hoeft niet te verbazen: de klant legde haar probleem in eerste instantie voor aan de ombudsman, zij ontving de bevestiging dat haar klacht in last werd genomen en dat zij op de hoogte zou worden gehouden van het verdere verloop van de bemiddeling. Zij ontving ook maandelijks de melding dat er nog geen oplossing was (omdat de NMBS-Groep naliet om een antwoord - haar standpunt - te geven) en zij wist dus dat haar dossier werd opgevolgd.

De wetgever geeft de klant niet alleen het recht om zich op de ombudsman te verlaten, maar ook de bescherming dat alle betalingstermijnen worden opgeschort zolang de ombudsman met de zaak bezig is ¹.

Hier heeft de NMBS-Groep duidelijk de termijnen NIET opgeschort, en deze miskening van de rechten van de reiziger worden niet teniet gedaan met een simpel 'sorry'.

De NMBS-Groep moet in deze de klok terugdraaien naar 18 januari 2012, de datum waarop de klacht bij de ombudsman werd ingeleid.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het dossier weg te halen bij het deurwaarderskantoor en om de klant opnieuw het eerdere samenvoegings- en afbetalingsvoorstel te doen, ditmaal via de ombudsman.

Bovendien verontschuldigt de NMBS-Groep zich zeer nadrukkelijk bij de klant omdat zij de haar door de wetgever toegekende rechten en bescherming heeft miskend. Het is wenselijk dat zij haar excuses zou bekrachtigen door het aanbieden van een commerciële compensatie.

De NMBS-Groep heeft nog niet geantwoord op het advies.

2012/0339 De klant heeft met Eco-cheques biljetten gekocht voor het traject Gent tot Essen en met haar bankkaart vanaf Essen tot Rotterdam. De klant heeft opgemerkt dat de prijs niet overeen kwam (hoger bedrag) met de prijs gevonden via internet. In de trein merkt de klant op dat ze een biljet tot Amsterdam kreeg en dus wel degelijk teveel betaalde. De klant vraagt terugbetaling bij terugkomst van haar trip.

De klant heeft als bewijsmateriaal de reservering van haar hotel te Rotterdam bij haar originele klacht bij de NMBS gevoegd.

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

¹ *'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.'*
Wet houdende diverse bepalingen van 28 april 2010, Titel 2, Art. 15, Belgisch Staatsblad 10 mei 2010, blz. 25779.

Achteraf kan er niet meer worden nagegaan hoe het gesprek is verlopen en de NMBS-Groep wenst geen uitzondering te maken op de naverkoopsvoorwaarden.

De ombudsman stelt dat op het biljet geen tekenen (bijvoorbeeld markering) te zien zijn dat de loketbediende de biljetten met de klant heeft overlopen.

Stellen dat de klant helemaal alleen verantwoordelijk is voor de eindcontrole is niet correct en zeker 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 het ingeven van gegevens in de computer.

De klant levert de NMBS-Groep het bewijs dat de reis niet verder moest dan Rotterdam.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman als compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt de klant als commercieel gebaar het teveel betaalde bedrag onder de vorm van bons terug.'*

De NMBS-Groep blijft bij haar eerdere afwijzing door de stellen dat de klant volgens artikel 5 van de 'GCC/CIV-PRR - Verplichtingen van de reizigers' verantwoordelijk is voor de controle van de vervoerbewijzen op het moment van de aankoop. Had de klant niet nagelaten haar tickets te controleren, dan had de loketbediende het misverstand onmiddellijk kunnen rechtzetten. Met andere woorden, de nalatigheid van de klant om deze controle uit te voeren is de enige fout die in oorzakelijk verband staat met de hogere prijs die de klant betaalde.

Achteraf kan er niet meer worden nagegaan hoe het gesprek op het moment van de boeking is verlopen, stelt de NMBS-Groep. Het ontbreken van enige markering op de tickets kan in geen geval als bewijs dienen voor het feit dat de loketbediende de vervoerbewijzen niet met de klant zou overlopen hebben, vervolgt de NMBS-Groep.

Als argument tegen deze afwijzing stelt de ombudsman dat de NMBS-Groep blijft herhalen wat de verplichtingen zijn van de klant, maar haar eigen verplichtingen niet meldt.

Het is correct te stellen dat de klant bij aankoop van zijn vervoerbewijs zich akkoord verklaart met de algemene vervoersvoorwaarden, maar dan dient de NMBS-Groep deze aan de klant voor te leggen op het moment van aankoop. Dit wordt wel gedaan bij de verkoop via internet, maar niet bij de rechtstreekse verkoop aan het loket of via het Contact Center.

In de Verordening 1371/2007 Hoofdstuk VII Informatie en Handhaving, artikel 29 Informatie aan de reizigers over hun rechten staat :

'1. Bij de verkoop van vervoerbewijzen voor treinreizen brengen de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en touroperators de reizigers op de hoogte van de rechten en verplichtingen die zij hebben krachtens deze verordening. Teneinde aan deze informatievereiste te voldoen kunnen de spoorwegondernemingen, stationsbeheerders en touroperators gebruikmaken van een door de Commissie in alle officiële talen van de Europese Unie voorbereide samenvatting van deze verordening die het ter beschikking wordt gesteld.'

Mocht de klant op de hoogte worden gesteld van het feit dat hij/zij zelf verantwoordelijk is voor de eindcontrole van het afgeleverde product, dan zou dit misverstand niet hebben plaatsgevonden. Om verdere misverstanden te vermijden zou het misschien beter zijn dat de NMBS-Groep een systeem uitwerkt waaruit ontegensprekelijk blijkt dat met de klant alle nodige gegevens zijn doorlopen.

De NMBS-Groep gaat er altijd vanuit dat de klant in de fout gaat en nooit één van haar bedienden. Ook deze kunnen fouten maken. Dit wordt echter nooit door de NMBS-Groep erkend.

Tevens kan de loketbediende, wegens omgevingsgeluiden, de eindbestemming van de klant verkeerd begrepen hebben. Men moet toegeven dat hier enige verwarring mogelijk is tussen Rotterdam en Amsterdam.

De klant heeft zich tevens geïnformeerd in het station van Antwerpen over welke stappen ze moet zetten om het teveel betaalde bedrag terug te vorderen. Ook daarover heeft ze verkeerde informatie ontvangen: namelijk dat het station van Rotterdam een stempel op het biljet moet plaatsen met de melding 'Klant heeft niet verder gereisd dan Rotterdam'. In het station van Rotterdam kent men die procedure niet... .

Gelet op deze feiten brengt de ombudsman het volgende advies uit: *'De NMBS-Groep betaalt de klant, als commercieel gebaar, het teveel betaalde bedrag onder de vorm van bons terug.'*

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep verworpen.

De NMBS-Groep verwijst naar het CIV, de Verordening 1371/2007 en naar haar Algemene Voorwaarden, waarbij het de reiziger verplicht is om bij ontvangst van het vervoerbewijs na te gaan of dit overeenstemt met de gevraagde reis.

De NMBS-Groep is niet van plan enige verandering in te voeren ter eindcontrole, daar bij het overgrote deel van de verkoop internationaal verkeer geen klachten over dit onderwerp zijn. De Nederlandse Spoorwegen hadden op het biljet een vermelding moeten plaatsen van niet gebruik, waarbij een eventuele terugbetaling had kunnen toegestaan worden, aldus nog de NMBS-Groep.

2012/0349 Een groepje schoolkinderen neemt een piekurtrein op de lijn 161; in het volgende station stappen veel reizigers op en zij moeten doorschuiven naar het rijtuig eerste klas. In het volgende station – eindbestemming van de trein – worden de vervoerbewijzen gecontroleerd. Omdat zij een vervoerbewijs tweede klas gebruiken, wordt tegen zeven jongeren een formulier C170 opgesteld.

De ouders nemen contact op met de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep; die bereid lijkt om de initiële vordering terug te brengen tot de prijs van de klasverhoging plus administratiekosten.

De ouders nemen daarmee geen genoegen en contacteren de ombudsman.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de jongeren nooit eerder werden beboet om onrechtmatig plaats te nemen in eerste klas – wat er op wijst dat zij zeker niet de gewoonte hebben om dergelijke feiten te plegen – maar dat de bezetting van de trein in tweede klas op datum van de overtreding 93% bedroeg (waardoor er dus – verspreid over de ganse trein van 100 meter lang – minder dan 20 plaatsen vrij bleven). De ombudsman stelt voor om de dossiers zonder verder gevolg te sluiten. Het compromisvoorstel wordt afgewezen.

In het advies worden dezelfde argumenten hernomen en ditmaal aanvaardt de NMBS-Groep het voorstel.

2012/0707 Op 14 december 2011 koopt de klant online een heen- en terugbiljet Brussel-Centraal/Brussel-Nationaal-Luchthaven. De heenreis is voorzien op 15 december en de terugreis op 20 december.

Op 20 december verneemt de klant bij de controle van zijn vervoerbewijs dat zijn biljet slechts geldig was op 15 december; hij moet 5,20 euro betalen voor een nieuw biljet.

Terug thuis zoekt de klant uit wat is fout gelopen bij de online aankoop en hij stelt vast dat de website de gebruiker misleidt. Hij neemt contact op met het centrale oproepnummer (02/528 28 28) en verneemt dat het onmogelijk is om online een heen- en terugbiljet te kopen voor verschillende reisdata. Zijn gesprekspartner weet verder te melden dat het probleem bij de NMBS-Groep gekend is en dat de website zou moeten worden aangepast.

De klant dient klacht in en de NMBS-Groep is bereid om 5,20 euro terug te betalen voor het niet gebruikte deel van het heen- en terugbiljet, evenwel mits afhouding van 4,80 euro administratiekosten.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat de NMBS-Groep op de hoogte is van de problematiek maar niets onderneemt om die op te lossen. Het kan niet worden ontkend dat de verkoopmodule op de website verwarrend is. De aandacht van de gebruiker zou er moeten worden op gevestigd dat beide reizen van een heen- en terugbiljet slechts op dezelfde dag mogen worden afgelegd, meer bepaald op de datum die is vermeld op het online biljet. Of er zou een waarschuwing moeten verschijnen die stelt dat de klant twee afzonderlijke biljetten moet kopen wanneer de terugreis gebeurt op een andere datum dan de heenreis. Hiermee zouden zowel de klanten als de NMBS-Groep hun voordeel doen.

Ook wijst de ombudsman er op dat de klant in het verleden reeds heen- en terugbiljetten heeft gekocht via de website (de NMBS-Groep kan dat natrekken in de verkoopshistoriek) die hij eveneens gebruikt heeft op verschillende reisdata maar dat het treinpersoneel daar nooit eerder een punt van heeft gemaakt, noch aan de klant heeft uitgelegd hoe deze in de toekomst tewerk moest gaan.

De ombudsman adviseert om het niet gebruikte deel van het biljet integraal terug te betalen zonder het aanrekenen van administratiekosten, of om de klant een Geschenkbiljet aan te bieden. Verder zou de NMBS-Groep haar website moeten aanpassen opdat dergelijke fouten niet meer mogelijk zijn en om de klant op een duidelijke en begrijpelijke manier te informeren, zoals voorgeschreven in de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (Belgisch Staatsblad van 12 april 2010).

De NMBS-Groep wijst het advies af. Zij gaat er van uit dat zij al een commercieel gebaar heeft gemaakt (de terugbetaling van 0,40 euro, nota van de ombudsman) om de hinder voor de klant te compenseren.

2012/1036 De klant heeft op 17 februari in een station een heenreis Brussel/Parijs gekocht en een terugreis in een ander station op 20 februari 2012. De klant heeft twee keer 7 euro dossierkosten moeten betalen en is niet akkoord.

Volgens de NMBS-Groep is de klant tweemaal naar het loket moeten gaan, want op het moment dat de klant de heenreis boekte, was het nog niet mogelijk om de terugreis te boeken. Volgens de NMBS-Groep wordt er per dossier (in het geval van de klant spreekt men van twee dossiers, omdat de heen- en terugreis op twee verschillende data werd geboekt) een dossierkost aangerekend.

Deze dossierkost geldt voor een persoonlijke bijstand van de medewerker aan het loket (of aan de telefoon). Deze is er gekomen om de stijgende kosten van de distributeur te helpen verlichten.

Wanneer de klant zich op twee verschillende tijdstippen dient aan te bieden, doet hij dan twee keer beroep op één van die medewerkers. De NMBS-Groep wil de dubbele dossierkost niet omzeilen, noch de huidige regeling veranderen.

De NMBS-Groep stelt dat de klant ook online deze tickets had kunnen aankopen om zo de dossierkost niet te moeten betalen.

De ombudsman argumenteert dat de klant, tengevolge de beperkingen die hem opgelegd worden door de reserveringstermijn en het Yield Management, twee keer een dossierkost wordt aangerekend wat niet terecht is. Bij de reservatie van de heenreis werd een dossier aangemaakt en de klant heeft duidelijk vermeld dat het om een heen- én terugreis ging. De klant die zeker wil zijn van zijn treinreis en van een goedkoop tarief wordt gestraft door twee keer een dossierkost te moeten betalen. Een klant die wacht, en zo goed als zeker meer betaalt voor zijn reis, wordt slechts éénmaal een dossierkost aangerekend voor de reservatie van de heen- en terugreis. Dit lijkt de ombudsman geen eerlijke en billijke behandeling van de reizigers.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt de klant de dubbel aangerekende dossierkost terug en past de regelgeving aangaande de dubbele aanrekening van de dossierkost aan.'*

De NMBS-Groep weigert dit. Ze blijft bij haar stelling dat reizigers die zich op twee verschillende tijdstippen aan het loket aanbieden, twee keer beroep doen op een van haar medewerkers en dus twee keer de dossierkost moeten betalen.

De klant heeft de mogelijkheid om deze dossierkost te omzeilen door online de reservatie van de reis te doen.

De ombudsman volgt deze redenering niet. De klant heeft zich gebaseerd op de informatie verkregen van de eerste bediende namelijk dat de dossierkost niet werd aangerekend in éénzelfde dossier.

De klant krijgt maar één overkoepelend dossiernummer, namelijk de DNR-code. Voor de klant is dit duidelijk één dossier. Niet de PNR-code die per traject door het verkoopsysteem wordt gegeven, wordt aan de klant verstrekt. De technische aard van de reservatie van de NMBS-Groep is door de klant niet gekend en niet van toepassing.

De ombudsman baseert zich op volgende punten om het advies uit te brengen:

- omdat de NMBS-Groep een dubbele dossierkost aanrekent voor éénzelfde persoon, voor een heen- en terugreis;
- omdat de klant niet de dupe mag zijn omdat die tijdsgebonden aan een goedkoop tarief wenst te reizen;
- omdat de informatie nopens de dossierkost door een deskundige (verkoper NMBS) werd gegeven;
- omdat de NMBS-Groep aldus een deel van haar reizigers een meerkost oplegt;
- omdat de voorgestelde regeling billijk en commercieel verantwoord is;

' De NMBS-Groep betaalt de klant de dubbel aangerekende dossierkost terug en past de regelgeving aangaande de dubbele aanrekening van de dossierkost aan.'

De NMBS-Groep blijft bij de eerder opgegeven argumenten. De klant moet maar via internet de reservatie en aankoop doen om dit bedrag te vermijden. Er worden geen stappen ondernomen om de huidige regeling te wijzigen.

2012/1235 De klant pendelt op de lijn Tielt/Gent met een Treinkaart. Uitzonderlijk moet hij doorreizen naar Aalst en gebruikt daartoe de Rail Pass van zijn moeder die haar Rail Pass steeds op het traject Tielt/Brussel gebruikt.

Na het opstappen in Tielt begint de klant in de trein de Rail Pass van zijn moeder voor het traject Gent/Aalst in te vullen. Tijdens dat invullen, nog voor Gent, neemt de treinbegeleider deze Rail Pass in beslag zonder rekening te houden met het feit dat de klant wel degelijk een treinkaart Tielt/Gent heeft en absoluut gerechtigd is de Rail Pass voor het traject Gent/Aalst vooraf in te vullen (een Rail Pass is niet op naam). De klant krijgt een boete (ritprijs Tielt/Aalst verhoogd met 60 euro) en is het daar niet mee eens.

Volgens de Productfiche van de Rail-Pass is een reisverlenging toegestaan, meer zelfs, een nieuwe lijn op de Rail Pass mag worden ingevuld.

Bij nazicht van een kopie van de Rail Pass merkt de ombudsman op dat:

- noch het vertrek-, noch het aankomststation is ingevuld op de Pass. De NMBS-Groep mag er niet zomaar vanuit gaan, aan de hand van de vorige ritten, dat de klant de intentie had het traject Tielt/Brussel of Aalst in te vullen;
- aan de hand van het geschrift gaat het hier niet om dezelfde reiziger die de vorige 4 ritten heeft ingevuld.

Bij navraag bij de dienst Treinkaarten, blijkt de klant over een geldige Treinkaart te beschikken, geldig voor die bewuste periode voor het traject Tielt/Gent.

Nogmaals wijst de ombudsman de NMBS erop dat de klant, volgens de Productfiche van de Rail-Pass waarin duidelijk vermeld staat dat daarmee een reisverlenging is toegestaan, een nieuwe lijn op de Rail Pass *in de trein* mag invullen.

Aan de hand van deze gegevens stelt de ombudsman voor dat de beide vaststellingen van onregelmatigheid als nietig worden beschouwd, daar de klant volledig conform de regelgeving van zijn vervoerbewijs handelde, de klant de bewuste rit op de Rail-Pass en een lijn voor de terugrit aangerekend wordt en dat de restwaarde van de Rail-Pass aan de klant wordt overgemaakt.

De NMBS-Groep herziet haar beslissing en is bereid de betwiste lijn van de Rail-Pass, vermeerderd met 7,70 euro administratiekosten te aanvaarden en voor de terugreis hetzelfde. De restwaarde wordt in rekening gebracht.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep beschouwt de beide vaststellingen van onregelmatigheid als nietig, daar de klant volledig conform de geldende algemene voorwaarden voor zijn vervoerbewijs handelde. De NMBS-Groep rekent de klant de bewuste rit op de Rail-Pass en een lijn voor de terugrit aan en maakt de restwaarde van de Rail-Pass aan de klant over. Dit allemaal zonder bijkomende administratiekosten, daar de vaststellingen niet hadden moeten worden opgemaakt.'*

De NMBS-Groep wijst dit compromisvoorstel af en blijft vasthouden aan het feit dat de klant tijdens de controle een niet ingevulde Rail Pass heeft aangeboden aan de treinbegeleider en niet zijn Treinkaart. Het vaststellingsformulier werd terecht opgemaakt.

Ook het vaststellingsformulier opgesteld voor de terugreis was een gevolg van het niet correct naleven van de vervoersvoorwaarden tijdens de heenreis.

De NMBS-Groep is bereid om slecht eenmaal de administratiekosten aan te rekenen en zal, na ontvangst van het rekeningnummer van de klant, het bedrag van 21,90 euro overmaken.

De ombudsman is het hier niet mee eens en argumenteert dat de klant in regel was, op het moment van het opstellen van de vaststelling van onregelmatigheid door de treinbegeleider, overeenkomstig de geldende vervoersvoorwaarden.

Hij heeft een geldige Treinkaart voor het traject Tielt/Gent en de klant mag, na het instappen te Tielt, zijn Rail Pass invullen ter reisverlenging, conform de productfiche van de Rail Pass.

De NMBS-Groep gaat ervan uit dat de klant zijn Treinkaart had moeten tonen op het moment van de controle, maar er is geen bewijs dat de klant dit niet gedaan heeft. De treinbegeleider heeft een vaststelling van onregelmatigheid opgemaakt aan de hand van hetgeen hij zag. De klant is bezig een Pass in te vullen in de trein en de treinbegeleider neemt deze af. Vanaf dat moment is het voor de treinbegeleider blijkbaar niet meer van belang dat de klant, al dan niet, over een geldig vervoerbewijs beschikt. Volgens de klacht van de klant is dit ook zo gebeurd.

De NMBS-Groep zou de klant het voordeel van de twijfel kunnen gunnen, temeer de klant geen tijd meer heeft gehad om zijn vertrekstation (Gent) in te vullen.

De NMBS-Groep gaat er altijd vanuit dat de klant in de fout gaat, nooit één van haar bedienden. Ook deze mensen kunnen fouten maken. In situaties van gegronde twijfel wordt dat echter nooit door de NMBS-Groep erkend.

De klant heeft een geldige Treinkaart, waarom zou hij dubbel betalen voor hetzelfde traject?

De ombudsman formuleert volgend advies: *'De NMBS-Groep beschouwt de beide vaststellingen van onregelmatigheid als nietig, daar de klant volledig conform de geldende algemene voorwaarden handelde. De NMBS-Groep rekent de klant de bewuste rit op de Rail-Pass en een lijn voor de terugrit aan en maakt de restwaarde van de Rail-Pass aan de klant over. Dit allemaal zonder bijkomende administratiekosten, daar de vaststellingen niet hadden moeten worden opgemaakt.'*

Het advies wordt door de NMBS-Groep verworpen, die niet bereid is beide onregelmatigheden nietig te verklaren. Ze rekent slechts éénmaal het bedrag van 7,70 euro administratiekost aan voor beide dossiers

2012/1339 De klant ontvangt begin 2012 een groot aantal aanmanings- en herinneringsbrieven voor boetes vanaf juni 2010. Bij het merendeel van de boetes werd de identiteit opgenomen op basis van een SIS-kaart. De klant die school loopt is verrast aangezien de boetes vooral andere trajecten vermelden dan het traject dat zij dagelijks aflegt. De klant was er zich ook eerst niet van bewust dat zij haar SIS-kaart kwijt was en meldt later het verlies door aangifte te doen bij de politie. Het schoolinternaat bezorgt de NMBS-Groep een aanwezigheidslijst waaruit blijkt dat zij op de betrokken data aanwezig was in de instelling.

De NMBS-Groep meldt dat de vaststellingen telkens opgemaakt werden aan de hand van een officieel document. Zij verwijst naar het feit dat de aangifte van het verlies van de SIS-kaart pas in maart 2012 gebeurde. Het volledige dossier werd overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarderskantoor.

De ombudsman wijst er op dat de klant formeel verklaard heeft dat zij de meeste reizen niet maakte. Tot op het moment dat zij de brieven van het gerechtsdeurwaarderskantoor ontving, had ze niet opgemerkt dat zij niet meer in het bezit was van haar SIS-kaart (vandaar de aangifte van verlies in 2012).

De ombudsman stelt de vraag: *Wat is de officiële waarde van een SIS-kaart als identiteitsdocument?*

Het is een document dat vooral wordt gebruikt als middel om sociale zekerheidsgegevens op te roepen. Er staat geen foto op, dus iedereen kan de kaart voorleggen als zijn of haar kaart. Er is dus geen enkel bewijs dat de persoon die de reis maakte en de SIS-kaart overhandigde er de rechtmatige houder van is. Werd er dan nooit naar de identiteitskaart gevraagd?

Waarom kreeg de klant niet eerder brieven? Waarom werd een jaar gewacht? De klant had op die manier sneller kunnen ingrijpen (verklaring politie - aangifte diefstal/misbruik van SIS-kaart).

Alle elementen wijzen er op dat er meer dan gegronde twijfel is om aan te nemen dat de klant de reizen maakte en dat integendeel een sterk vermoeden overblijft dat een andere persoon (of meerdere personen) de SIS-kaart voorlegde(n) als identiteitsdocument om gratis te kunnen reizen.

De ombudsman stelt als compromis voor dat de NMBS-Groep de boetes, waarbij de identiteit gebaseerd is op de SIS-kaart, klasseert. Niet alleen is de SIS-kaart geen officieel document waarmee de identiteit van de houder op formele wijze wordt bewezen, maar daarenboven wijzen voldoende elementen uit het dossier een gegronnd vermoeden van misbruik van deze kaart aan.

De NMBS-Groep reageert pas op 15 juni (dertien dagen te laat) op het compromisvoorstel van 25 mei. Zij meldt dat haar diensten nog dienden te wachten op bewijsstukken die door de klant moesten worden aangeleverd.

De afwijzing van het compromisvoorstel door de NMBS-Groep:

- 1- Het door de politie opgestelde PV is onvolledig omdat er in wordt vermeld dat een originele '*Campuspas*' verloren is geraakt.
- 2- In het PV is het nummer van de verloren SIS-kaart niet vermeld.
- 3- Bij het PV is een mutualiteitdocument 'attest verlies SIS-kaart' gevoegd dat dateert van na datum van een aantal overtredingen.
- 4- Er is onverenigbaarheid tussen enerzijds de in een reisreservering opgenomen data van een verblijf in Turkije, en anderzijds de arbeidsdagen vermeld in een document van een sociaal secretariaat.
- 5- Het mutualiteitattest dat geldt als voorlopige SIS-kaart was slechts geldig t/m 26 maart 2011 ter vervanging van de SIS-kaart bedoeld in het PV van de politie.

6- Er werden 54 overtredingen opgetekend voor het verlies van de SIS-kaart werd aangegeven. *'Bijgevolg zijn deze reizen niet te betwisten.'*

7- Het PV van de politie is pas geruime tijd na de aangifte van verlies bij de mutualiteit opgemaakt.

De argumenten van de ombudsman:

Inzake de afwijzing van het compromisvoorstel door de NMBS-Groep:

1- De vermelding in het PV van de politie van een verdwenen Campuskaart:

het betreft hier vermoedelijk een materiële vergissing in het verslag van de opsteller van het PV: uit een ander document blijkt dat de betrokkene immers haar Campuskaart voorlegde en vroeg dat een kopie daarvan bij het PV zou gevoegd worden.

2- Het PV van de politie maakt geen melding van het nummer van de verloren SIS-kaart:

hoe zou men het nummer moeten kennen van een stuk dat men niet meer heeft? Pas achteraf heeft de mutualiteit hieromtrent de nodige stukken bezorgd.

3- Waarom werd de verdwijning van de SIS-kaart niet vroeger gemeld?

Met stelt pas vast dat men de SIS-kaart niet meer heeft (mislegd - verloren - gestolen - ...) op het ogenblik dat men ze effectief nodig heeft (apotheker - ziekenhuis - mutualiteit - ...).

4- Of de klant nu in Turkije was dan wel aan het werk, maakt uiteindelijk weinig uit omdat dit aangeeft dat zij op dat ogenblik niet elders in de trein zat.

5- Het mutualiteitattest is altijd beperkt geldig, meer bepaald voor de tijd die de mutualiteit nodig heeft om een nieuwe kaart aan te maken of op te sturen. Twee maanden is de maximale geldigheidstermijn van een voorlopig attest en deze termijn wordt over het algemeen ook toegepast.

6- Zie 3 en 7 hierna.

7- Het verlies / de verdwijning van de SIS-kaart werd niet onmiddellijk bij de politie aangegeven.

Dat moet helemaal niet bij de politie worden aangegeven: de SIS-kaart is immers geen identiteitsbewijs maar een zuiver mutualistisch stuk waaruit de status inzake sociale zekerheid van betrokkene blijkt (aansluiting bij een mutualiteit - statuut – terugbetalingsregels ...).

Pas wanneer er aanwijzingen zijn dat iemand misbruik maakt van het verdwenen stuk, is aangifte bij de politie en klacht tegen onbekenden wegens misbruik van identiteit vereist.

De klant heeft aangifte gedaan bij de politie van zodra deze aanwijzingen er waren.

Argumenten van algemene aard:

Het formulier C170 geldt als aanvankelijk Pro Justitia (PJ) waarmee de treinbegeleider - een met politiemandaat bekleed ambtenaar - conform de ter zake geldende wettelijke bepalingen aan de Procureur des Konings meldt vastgesteld te hebben dat een bepaalde persoon een inbreuk heeft begaan op de regels die samen de '*politie der spoorwegen*' vormen; deze melding gebeurt met het oog op een gebeurlijke vervolging van betrokkene voor de bevoegde rechtbank.

De PJ moet aan een aantal strikte criteria voldoen: naast een duidelijke omschrijving van de ten laste gelegde feiten met opgave van de regel(s) die werd(en) overtreden (wet, KB, ...) en de materiële bewijsstukken van de overtreding (zoals ingehouden biljet of kaart), moet daarin op ondubbelzinnige wijze de dader/overtreder geïdentificeerd worden.

In België gelden enkel de elektronische identiteitskaart en uittreksels uit bepaalde akten als officiële identiteitsbewijzen (zie: www.belgium.be); daarnaast wordt vrij algemeen aanvaard dat sommige andere officiële stukken met foto een voldoende indicatie zijn: rijbewijs, paspoort.

De SIS-kaart is niet bruikbaar om iemand te identificeren: ze draagt immers geen foto of adres van de houder en zij kan slechts gelezen worden door instanties die tussen komen in de sociale zekerheid.

Zonder bijkomende officiële identificatiestukken is er bijgevolg geen mogelijkheid om te controleren of de persoon die de SIS-kaart aanbiedt al dan niet dezelfde is als deze die erop vermeld staat.

Niets belet de NMBS-Groep om de SIS-kaart toch te aanvaarden als alternatieve identiteitskaart, maar zij doet dat dan uitsluitend op eigen risico.

Er gelden in ons land procedures die kunnen (moeten) worden gevolgd om iemand zonder geldige identiteitsbewijzen toch te kunnen (laten) identificeren; respecteert de NMBS-Groep deze procedures niet, dan doet zij dat op eigen risico.

Besluiten:

1- De ombudsman betwist niet dat '*iemand*' een aantal onregelmatige reizen heeft gemaakt, maar de NMBS-Groep heeft nagelaten om betrokken reiziger(s) officieel en volgens de regels van de kunst te (laten) identificeren.

2- In het dossier zijn voldoende indicaties aanwezig om te stellen dat de klant NIET de persoon was die de onregelmatige reizen heeft afgelegd.

De ombudsman stelt dan ook in een advies voor om de vorderingen ten laste van de klant zonder verder gevolg af te sluiten.

Ondank het feit dat de ombudsman zijn onderzoek afgerond heeft met het neerleggen van een advies blijft de NMBS-Groep nadien bijkomende documenten en onderzoeksresultaten opvragen.

Er werden vanaf 21 maart 2010 meer dan 80 dossiers opgesteld op naam van de klant. Haar ouders ontvangen twee jaar later een aantal aanmaningsbrieven.

Het dossier werd op 23 maart 2012 ingeleid, de NMBS-Groep had aldus 4 maanden de tijd om alle belangrijke stukken in te zamelen of op te vragen.

Bewijsstukken die de ouders alsnog proberen voor te leggen worden in vraag gesteld, zelfs de verklaring van de Mutualiteit wordt in twijfel getrokken. Mochten de dossiers onmiddellijk en correct zijn opgevolgd in 2010 dan zou dit omstandige dossier niet bestaan.

Alle gegevens in dit dossier wijzen er op dat de klant mogelijks nonchalant omgaat met officiële documenten, zoals haar SIS-kaart.

De enige vraag die overeind blijft in dit dossier is de vraag of een SIS-kaart een sluitend bewijs is voor iemands identiteit? Hierop werd tot op heden door de NMBS-Groep nog geen antwoord geformuleerd.

Op 5 juli 2012 heeft de ombudsman zijn onderzoek in dit dossier afgerond met een advies.

Zoals in het advies geformuleerd: 'Er gelden in ons land procedures die kunnen (moeten) gevolgd worden om iemand zonder geldige identiteitsbewijzen toch te kunnen (laten) identificeren; wanneer de NMBS-Groep deze procedures niet opvolgt, doet zij dat voor eigen rekening.'

De ombudsman betwist niet dat 'iemand' een aantal onregelmatige reizen heeft gemaakt, maar de NMBS-Groep heeft nagelaten om betrokken reiziger(s) officieel en volgens de regels van de kunst te (laten) identificeren. In het dossier zijn voldoende indicaties aanwezig om te stellen dat de klant NIET de persoon was die de onregelmatige reizen heeft afgelegd.'

De vragen die nu nog worden gesteld (aan de ombudsman) of (tezelfdertijd) rechtstreeks aan de betrokken partijen (zoals te lezen op de documenten van de mutualiteit) vallen buiten de wettelijk gevoerde procedure.

Conform deze wettelijk voorziene en gevolgde procedure, waarbij de NMBS-Groep alle gelegenheid had de nodige elementen op te vragen en de argumenten aan te brengen, vraagt de ombudsman een gemotiveerd antwoord, de facto en de jure.

Het antwoord blijft tot op heden uit.

2012/1717 De klant uit zijn ongenoegen omdat hij in de trein niet met compensatiebonnen kan betalen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat compensatiebonnen enkel aan het loket als betaalmiddel worden aanvaard.

De compensatiebon is een betaalmiddel waarmee de klant elk NMBS-product van het binnenlands verkeer kan aankopen en wordt door de NMBS-Groep aan de klant als compensatie of terugbetaling afgeleverd.

Op de compensatiebon staat reeds vermeld dat de bon enkel wordt aanvaard bij de aankoop van een NMBS-product van het binnenlands verkeer van minstens dezelfde waarde als de bon.

De ombudsman ziet dus geen enkel argument om de compensatiebon niet te aanvaarden als betaalmiddel in de treinen van het binnenlands treinverkeer.

Hij stelt het volgende compromis voor:

'De NMBS-Groep aanvaardt in de treinen van het binnenlands treinverkeer de compensatiebon als betaalmiddel bij aankoop van een NMBS-product van het binnenlands verkeer van minstens dezelfde waarde als de bon.'

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de treinbegeleider hoofdzakelijk een veiligheidsfunctie heeft en verantwoordelijk is voor de goede gang van zaken in de trein.

Anderzijds oefent hij ook een controlefunctie uit en kan hij in het kader daarvan regelingen uitschrijven. De betalingen hiervan kunnen volgens de NMBS-Groep enkel in baar geld of met 'bankkaart', dit om het tijdverlies zo beperkt mogelijk te houden.

De NMBS-Groep is niet bereid om compensatiebonnen te aanvaarden als betaalmiddel in de trein omdat dit bijkomende administratieve handelingen vergt die meer tijd vragen en dus niet kaderen binnen de hoofdtaken van een treinbegeleider.

De ombudsman vermoedt dat de NMBS-Groep, als ze in haar antwoord vermeldt dat betalingen in de trein enkel kunnen in baar geld of met 'bankkaarten', ze 'kredietkaarten' bedoelt in plaats van bankkaarten. Tenzij het ondertussen mogelijk is dat reizigers in de trein met bankkaarten kunnen betalen.

Het aanvaarden van compensatiebonnen brengt volgens de ombudsman in de trein geen enkele bijkomende administratieve handeling en zeker geen tijdverlies mee.

Dit in tegenstelling tot vorderingen (tegen afgifte van een correct ingevulde vordering in de trein, kan de treinbegeleider een biljet afleveren dat geldig is tussen de Belgische stations of onbewaakte stopplaatsen, voor de datum en voor de rijtuigklas vermeld op de vordering) die wel een omslachtige handeling vragen.

De treinbegeleider moet bij ontvangst van een compensatiebon niet meer handelingen treffen dan bij ontvangst van bankbiljetten of muntstukken. Het betalen met een kredietkaart en het natellen van de bankbiljetten en/of muntstukken zal waarschijnlijk meer tijd in beslag nemen dan het in ontvangst nemen van een compensatiebon.

Het enige wat de treinbegeleider moet nakijken is of de waarde van de compensatiebon minstens gelijk is aan de prijs van het afgeleverde vervoerbewijs aan de klant.

De compensatiebon is een veilig betaalmiddel daar het door de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep aan de klant als compensatie of terugbetaling wordt afgeleverd.

Daar de NMBS-Groep slechts toelaat dat haar klanten, die al een onaangename ervaring hadden met de NMBS-Groep, hun compensatiebonen enkel aan het loket kunnen inwisselen, sluit ze klanten uit die niet in de buurt van een station met loketten wonen. Deze klanten kunnen dan geen gebruik maken van de compensatie die ze hebben gekregen naar aanleiding van een probleem met de NMBS-Groep.

Omdat de ombudsman geen enkel argument ziet om de compensatiebon niet te aanvaarden als betaalmiddel in de treinen van het binnenlands treinverkeer, adviseert hij dat de NMBS-Groep in de treinen van het binnenlands treinverkeer de compensatiebon als betaalmiddel aanvaardt bij aankoop van een NMBS-product van het binnenlands verkeer van minstens dezelfde waarde als de bon.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en aanvaardt geen compensatiebonen als betaalmiddel in de treinen van het binnenlands treinverkeer.

2012/1863 De klant koopt op 4 oktober 2010 om 23.30 uur een biljet via Ticket Online voor een reis op 5 oktober 2010 van Brussel naar Antwerpen en registreert dit op haar identiteitskaart. Bij ontvangst van haar aankoopbevestiging stelt de klant vast dat haar biljet geldig is op 4 oktober 2010 en niet op 5 oktober 2010.

Bij controle in de trein op 5 oktober 2010 stelt de treinbegeleider vast dat het biljet van de klant niet meer geldig is. De klant licht de situatie toe; de treinbegeleider biedt de klant een nieuw biljet aan met 12,50 euro forfaitaire kosten.

De klant dient op 8 oktober 2010 rechtstreeks klacht in bij de NMBS-Groep en stuurt haar origineel regelingsbulletin op via bpost.

Omdat de klant geen antwoord krijgt van de NMBS-Groep herinnert ze deze hier tweemaal aan via mail.

Ten einde raad klopt de klant op 28 april 2012, na anderhalf jaar zonder antwoord van de NMBS-Groep, aan bij de ombudsman.

De NMBS-Groep laat weten dat ze klacht van de klant pas ontving op 8 mei 2012 en ze niet in een compensatie kan voorzien omdat ze niet in het bezit is van het 'vervangbiljet'.

De klant kocht op 04 oktober 2010 om 23.30 uur een vervoerbewijs voor een reis op 5 oktober 2010. Blijkbaar loopt er iets mis bij de boeking en wordt het biljet geregistreerd op 4 oktober 2010.

Gelet op het uur van boeking van het biljet is het voor de klant onmogelijk om zich met de trein nog te verplaatsen van Brussel naar Antwerpen.

Pas nadat de klant, na anderhalf jaar zonder antwoord van de NMBS-Groep, contact opneemt met de ombudsman vraagt de NMBS-Groep in haar schrijven van 29 mei 2012 aan de ombudsman om bij de klant het origineel vervoerbewijs op te vragen.

Rekening houdend met het feit dat de klant eerst bij de NMBS-Klantendienst is geweest en haar origineel vervoerbewijs, lees regelingsbulletin, heeft overgemaakt aan de Klantendienst, lijkt deze vraag voor de ombudsman niet gepast.

De klant voldoet aan alle voorwaarden die de NMBS-Groep stelt voor terugbetaling. De klant heeft haar vervangbiljet (regelingsbulletin) en haar bewijs van aankoop via Ticket Online aan de NMBS-Groep bezorgd.

De klant treft geen schuld dat haar origineel biljet niet is aangekomen of bij de Klantendienst van de NMBS-Groep is zoekgeraakt.

Gelet op de feiten is het billijk dat de NMBS-Groep het regelingsbulletin integraal terugbetaalt.

De NMBS-Groep biedt als compensatie Compensatiebons aan met een totale waarde van 8,40 euro.

De waarde van de Compensatiebons komt overeen met het biljet van de klant aangekocht via Ticket Online verminderd met 4,80 euro administratiekosten.

De NMBS-Groep verkoopt en aanvaardt geld voor een dienst die zij niet meer kan leveren. Op het ogenblik dat de klant het biljet Brussel/Antwerpen koopt en de NMBS-Groep de transactie aanvaardt, is er geen mogelijkheid meer om het aangekochte product te gebruiken.

Het betreft hier een vergissing van de klant die een biljet wilde voor de dag nadien. Toch mag de verantwoordelijkheid voor het gecreëerde probleem niet eenzijdig bij de klant worden gelegd.

Volgens artikel 4 van de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming van 6 april 2010 moet de onderneming ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik.

Concreet betekent dit dat de NMBS-Groep er de potentiële klant op moet wijzen dat er voor haar gevraagde reisweg geen treinverkeer meer was op het moment van de aankoop van het vervoerbewijs.

De klant gaat er vervolgens vanuit dat iedereen meteen zou begrijpen dat zij te goeder trouw handelde en geen fraude op het oog had. De klant legt het probleem voor aan de treinbegeleider die haar niet alleen een nieuw biljet laat kopen maar ook nog een forfaitair bedrag van 12,50 euro aanrekent.

Het forfaitair bedrag is volgens de ombudsman onterecht en hoort dan ook terugbetaald te worden.

De NMBS-Groep ligt mee aan de basis van het probleem; ze levert een biljet af dat door de klant niet meer kan worden gebruikt. Het is volgens de ombudsman dan ook niet billijk dat de NMBS-Groep bij terugbetaling administratiekosten in rekening brengt.

Daarom brengt de ombudsman het volgende advies uit:

‘De NMBS-Groep betaalt aan de klant het forfaitair bedrag van 12,50 euro en het door de NMBS-Groep onterecht afgeleverde niet gebruikte biljet integraal terug’.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman.

2012/1909 De klant, een dame van 77 jaar, biedt zich aan in het station te Antwerpen-Centraal. Zij vraagt het voordeligste tarief en meldt dat zij een kortingskaart heeft en zondag terugkeert. De loketbediende geeft de klant een weekendbiljet (20,40 euro).

De verbazing van de klant is groot wanneer blijkt dat haar vriendin met een Seniorbiljet reist; deze laatste werd namelijk aangeraden tweemaal een Seniorenbiljet aan te kopen (voor de heen- en terugreis). Op die manier had de klant zelf ook 10 euro kunnen besparen. Zij vraagt een terugbetaling van het bedrag dat zij te veel betaalde.

De NMBS-Groep meldt dat de aankoop van twee Seniorenbiljetten voor de heen- en terugreis toegelaten is. Maar zij verklaart dat zij geen uitbetaling van het verschil kan uitvoeren aangezien er geen C6-formulier bij het dossier aanwezig was. Volgens haar diende de klant dit te weten, aangezien dit wordt vermeld in de vervoersvoorwaarden.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de controlebediende, die het weekendbiljet controleerde (zie knipmerken), de klant niet attent maakte op het feit dat zij een C6 nodig had bij haar aanvraag om een terugbetaling van het verschil. De loketbediende die het dossier aan het loket aanvaardde evenmin. Toch wordt de klant gewezen op het feit dat zij niet op de hoogte is van de Algemene Voorwaarden. Zijn het niet in de eerste plaats de personeelsleden van de NMBS-Groep die deze horen te kennen en de klant er vervolgens op te wijzen?

De klant kreeg driemaal verkeerde/onvoldoende informatie:

- de loketbediende liet na de klant de goedkoopste formule aan te bieden;
- de controlebediende liet na de klant er op te wijzen dat zij de terugbetaling kon vragen met behulp van een C6-formulier;
- de loketbediende die de klacht aanvaardde en overmaakte liet dit eveneens na.

De ombudsman verwijst naar de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (Belgisch Staatsblad van 12 april 2010): Hoofdstuk 2: Informatie van de markt, Afdeling 1: Algemene verplichting tot informatie van de consument.

Artikel 4: 'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegeedeelde of redelijkernwijze voorziene gebruik' en stelt in een compromisvoorstel voor om het verschil van 10 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep meldt niet te willen ingaan op het compromisvoorstel:

- de loketbediende dient de leeftijd van de klant niet te vragen, wanneer deze niet zelf aangeeft 65+ te zijn;
- de treinbegeleider dient 'enkel' een C6-formulier op te stellen wanneer de klant dit vraagt.

Dit zijn argumenten die volgens de ombudsman geen steek houden. De dame in kwestie is 77 jaar oud en vroeg de goedkoopste formule. Zij bood de loketbediende haar kortingskaart aan (Verhoogde Tegemoetkoming). Op de moederkaart hiervan staat de geboortedatum. De bediende hoefde haar leeftijd dus helemaal niet te vragen. Een blik op de kortingskaart was al voldoende. Toch liet hij na de klant op de mogelijkheid te wijzen om te reizen met twee seniorenbiljetten, wat toegelaten is.

De treinbegeleider hoorde het hele verhaal en was getuige van de verontwaardiging van de klant veroorzaakt door het feit dat zij 10 euro meer betaalde dan haar medereizigster. Toch zweeg hij over de mogelijkheid van een terugbetaling van het verschil door het invullen van een C6-formulier. Hoe kan een klant weten dat een terugbetaling valt of staat met het opstellen van een C6-formulier? Men kan toch niet verwachten dat een klant zulke details uit de Algemene Voorwaarden gaat kennen/nalezen voor de reis aanvangt? Of moet een klant er telkens automatisch van uitgaan dat informatie verschaft door een loket- controlebediende wel eens verkeerd zou kunnen zijn? Wat is dan wel de informatieve waarde van de taak van deze personeelsleden?

De ombudsman verwijst nogmaals naar de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming (Belgisch Staatsblad van 12 april 2010; Hoofdstuk 2: Informatie van de markt, Afdeling 1: Algemene verplichting tot informatie van de consument. Artikel 4) en verzoekt de NMBS-Groep nogmaals om het verschil van 10 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep is om uitzonderlijke commerciële redenen en onder voorbehoud van het principe bereid een terugbetaling van 10 euro te doen.

2012/2000 De klant koopt een 'ticketless Semi-Flex' ticket Paris Nord/Brussel-Zuid. De avond voor de reisdatum wil hij zijn ticket omwisselen en pas op dat ogenblik realiseert hij zich dat het callcenter dat hij daarvoor moet contacteren slechts bereikbaar is tussen 9 en 20 uur (tot 16.30 uur tijdens het weekend en op feestdagen).

Omdat het al later is dan 20 uur biedt hij zich – op aangeven van de website www.thalys.fr – aan in het internationale station, evenwel tevergeefs: de loketbediende kan niets voor hem doen.

De klant vindt vervolgens geen elektronisch adres waar hij zijn klacht zou kunnen indienen.

In zijn advies wijst de ombudsman op de verwarring die kan ontstaan tussen enerzijds de voorstelling van het product Semi-Flex op de website die zonder enige bijkomende verduidelijking vermeldt dat eenmalig omruiling mogelijk is tot de avond voor het vertrek, en anderzijds de voorstelling van het product 'ticketless' (in kleine lettertjes onderaan dezelfde webpagina) waarin wordt gepreciseerd dat dit moet gebeuren via een callcenter waarvan het telefoonnummer en de openingsuren zijn vermeld.

De aandacht van de klant zou moeten worden gevestigd op de werkelijke gebruiksmodaliteiten van het ticketless Semi-Flex ticket. Die verschillen van het papieren Semi-Flex ticket of van een via de RailEurope Boutique geboekt ticket.

Met de richtlijn '2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad' van 25 oktober 2011 betreffende de consumentenrechten (publicatieblad van de Europese Unie, 22 november 2011 – tegen november 2013 om te zetten in nationale wetgeving) is het de bedoeling om de precontractuele informatieverstrekking te verbeteren. Zo worden internetsites die treintickets verkopen, verplicht (in artikel 8 §2) om de klanten op een duidelijke en begrijpbare manier informatie te verstrekken (o.a. over de modaliteiten inzake geldigheid, omruiling en terugbetaling), en dit vóór het registreren van de boeking. In onderhavig dossier werd deze informatie pas verstrekt nadat de verkoop had plaats gehad.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de website van Thalys Internationaal aan te passen zodat al vóór het afronden van de verkoop aan de consument klare, evidente en niet interpreteerbare informatie wordt gegeven over de omruilingsmodaliteiten van alle soorten aangeboden tickets.

Om het vertrouwen tussen de klant en het bedrijf te herstellen vraagt de ombudsman om de klant een Reisbon van 10 euro aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het advies af omdat de betrokken klant goed vertrouwd is met Thalys en vaak gebruik maakt van die service (1 reis per week); de klant heeft bovendien alle nodige informatie ontvangen, aldus de NMBS-Groep.

2012/2030 De klant ontving via een gerechtsdeurwaarderskantoor een vordering voor een onregelmatige reis op 27 april 2009. Zij had haar kortingskaart 'grote gezinnen' niet op zak. Haar identiteit werd vastgesteld aan de hand van de SIS-kaart.

De NMBS-Groep stelt dat een vaststellingsformulier (C170) werd opgesteld waarin de klant werd uitgenodigd binnen de 14 dagen de vergeten kortingskaart voor te leggen. Op die manier zou haar slechts 7,70 euro administratiekosten worden aangerekend.

Deze versie is in tegenspraak is met deze van de klant; zij zou slechts een mondelinge waarschuwing hebben gekregen, maar geen document.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat eerder werd aangetoond dat de klant wel degelijk recht heeft op de korting 'Grote Gezinnen'; zij had de overeenstemmende kortingskaart op 27 april 2012 evenwel niet bij.

Er is onduidelijkheid of de klant al dan niet een 'mondelinge verwittiging' kreeg, en of zij in de trein al dan niet een exemplaar van het formulier C170 heeft ontvangen.

Toen de klant op 27 april 2012 aan het loket een biljet kocht met korting 'Grote Gezinnen', kon zij haar kortingskaart dus niet voorleggen. De loketbediende stelde echter geen vragen en leverde het gevraagde biljet af.

Wanneer de loketbediende aan de klant terloops gevraagd had of zij haar kortingskaart bij had, of haar er over had geïnformeerd dat het biljet enkel geldig is wanneer de reiziger ook de kortingskaart bij heeft, zou de klant voor aanvang van de reis het probleem opgemerkt hebben, zodat zij de keuze had tussen een biljet kopen tegen vol tarief of de kortingskaart halen. In beide gevallen zou er geen onregelmatigheidsdossier geweest zijn.

Door proactief op te treden zou de loketbediende zich gedragen hebben zoals de wetgever van een verkoper verwacht:

'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik' (artikel 4 wet van de 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming).

Het bijhebben van de kortingskaart vormt een wezenlijk onderdeel van de verkoopvoorwaarden en het was logisch en dus te voorzien dat de klant het gekochte biljet ook zou gebruiken.

Maar aan het loket werden geen vragen gesteld of opmerkingen gemaakt.

Soms stelt de NMBS-Groep dat de loketbediende dergelijke vragen niet mag stellen omdat dit een inbreuk zou betekenen op de privacy van de klant.

Deze stelling is niet correct: door wél om de kortingskaart te vragen zou de loketbediende zich immers gedragen zoals de wetgever van hem verwacht; bovendien zou dit een correcte invulling zijn van het voorzorgsprincipe: er voor zorgen dat de klant niet in de fout gaat in plaats van hem achteraf te corrigeren (beboeten).

Nu werd de pertinente vraag om de kortingskaart voor te leggen pas gesteld op het ogenblik dat de reis al was aangevat.

Omdat de klant wel degelijk recht had op de korting, adviseert de ombudsman om het dossier te sluiten mits betaling van 7,70 euro administratiekosten.

De NMBS-Groep wijst het advies af en handhaaft haar via het gerechtsdeurwaarder-kantoor ingeleide vordering.

2012/2102 De klant heeft een ticket online via E-ID gekocht. Bij de ontvangstbevestiging via mail ziet de klant de vermelding E-ID staan, maar weet niet wat dat precies is. De klant print deze mail en gaat zich informeren in het station. De loketbediende in het station bekijkt de mail en meldt de klant dat hij dit soort biljet niet kent en raadt de klant aan een nieuw bijkomend vervoerbewijs aan te kopen voor dezelfde prijs.

Later vraagt de klant terugbetaling aan de Klantendienst via een ander station, kopie van alle vervoerbewijzen inbegrepen. Niemand meldde de klant dat de originele vervoerbewijzen kunnen worden opgevraagd door de NMBS-Groep in het kader van een terugbetaling. De klant heeft deze dan ook niet bijgehouden.

De NMBS-Groep antwoordt dat ze binnen een redelijke termijn de klant de vraag gesteld heeft om de originele vervoerbewijzen over te maken en dat ze zonder deze originele documenten geen terugbetaling kan uitvoeren.

De ombudsman argumenteert dat het standpunt van de NMBS-Groep, waarbij ze stelt dat zonder originele vervoerbewijzen niet KAN voorzien in een compensatie, fundamenteel in tegenspraak is met de bepalingen van artikel 38 § 6 van de vervoersvoorwaarden: 'de NMBS 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 bezit:

- er werd in het station een kopie gemaakt van het originele vervoerbewijs;
- de bediende heeft het origineel vervoerbewijs teruggegeven aan de klant en heeft het kopie aan de NMBS-Groep overgemaakt;
- niemand heeft de klant gemeld dat de ingediende documenten niet zouden volstaan voor de afhandeling van het dossier en/of dat achteraf zou kunnen worden gevraagd om ook de nieuw aangekochte biljetten voor te leggen.

De ombudsman stelde hierop het volgende compromisvoorstel voor: *'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.'*

De NMBS-Groep wijst het voorstel van de ombudsman af, maar compenseert het niet gebruikte biljet van de klant om commerciële redenen, met afhouding van 5 euro administratiekost.

De klant was op het moment dat hij zich aanbood in het station in het bezit van een geldig vervoerbewijs, weliswaar geregistreerd op zijn identiteitskaart. Het biljet dat de klant diende aan te kopen aan het loket werd onterecht uitgegeven. Doordat de loketbediende niet wist over welk type vervoerbewijs het gaat, nam hij geen initiatief, ondanks de verschillende informatiekanalen waarop hij beroep kan doen. Elke loketbediende heeft toegang tot de Productfiches, de commerciële Help Desk, zijn onmiddellijke ontvanger en eventuele collega's in een naburig (groot) station

De loketbediende is de deskundige: er kan niet worden verwacht van de klant alle producten te kennen. Ook de loketbediende kan in de fout gaan bij het ingeven van gegevens in de computer, wat niet wil zeggen dat de klant daar de dupe moet van zijn.

De NMBS-Groep gaat er altijd vanuit dat de klant in de fout gaat, nooit één van haar bedienden. In situaties van gegronde twijfel wordt nooit door de NMBS-Groep erkend dat ook het personeel een vergissing kan maken.

De klant heeft zich tevens geïnformeerd in het station over de stappen die hij moet zetten om het teveel betaalde bedrag terug te vorderen. Ook daarover heeft de klant verkeerde informatie ontvangen: er werd niet vermeld dat zijn originele vervoerbewijzen kunnen worden opgevraagd door de Klantendienst. In het station kent men blijkbaar de te volgen procedure onvoldoende... .

De ombudsman geeft het volgende advies : *'De NMBS-Groep betaalt de klant het volledige bedrag terug van het onterecht afgeleverde vervoerbewijs.'*

Dit advies wordt door de NMBS-Groep aanvaard. Naast de uitbetaling van 80 eurocent, ontving de klant een bijkomend compensatiebiljet van 5 euro, de volledige waarde van het onterecht afgeleverde vervoerbewijs.

2012/2564 De klanten willen aan het internationale loket van een groot Brussels station TGV-tickets kopen voor een reis op 18 mei 2012. De loketbediende stelt de trein van 12.40 uur voor en de klanten zijn akkoord. Zij zijn vertrouwd met het af te leggen traject, en zijn dan ook verbaasd dat hen geen vertrek om 7.39 uur wordt voorgesteld. Zij vragen de loketbediende of die trein misschien niet rijdt omdat vrijdag 18 mei de dag na Hemelvaart is. De verkoper kijkt één en ander na op basis van de dienstregeling van zaterdag 19 mei en meldt dat die trein alle dagen rijdt behalve op feestdagen. Hij levert tickets af voor die vroegere trein (tarief Prem's en No Flex). Pas op 17 mei, de vooravond van hun vertrek, merken de klanten de vergissing: hun tickets zijn opgesteld voor 19 mei in plaats van 18 mei. Ze gaan naar het dichtstbijzijnde station om nieuwe tickets te kopen, ditmaal tegen vol tarief, en geven de verkeerde tickets terug vrij voor verkoop. Na hun reis vragen zij terugbetaling van de niet gebruikte tickets.

De NMBS-Groep wijst de vraag af: het is immers niet mogelijk om het gesprek tussen de klanten en de loketbediende te reconstrueren en de klanten hadden hun tickets onmiddellijk moeten nakijken. Bovendien hebben zij geopteerd voor de tarieven Prem's en No Flex, formules die terugbetaalbaar noch omwisselbaar zijn.

Hoewel het inderdaad niet meer mogelijk is om nog te achterhalen wat tussen de klanten en de loketbediende exact werd afgesproken, kan uit het relaas van dat gesprek worden opgemaakt dat de klanten wel degelijk de exacte reisdatum hebben vermeld en dat de bediende een fout beging toen hij de dienstregeling van 2 data consulteerde (18 en 19 mei) alvorens de tickets af te drukken.

Anderzijds waren de klanten zo voorkomend om de plaatsen vrij te geven zodat de NMBS-Groep deze opnieuw kon verkopen. Zij waren daartoe niet verplicht en het zou dan ook correct en billijk zijn om daarmee rekening te houden.

Hoewel door de ombudsman in het verleden herhaaldelijk aanbevolen, heeft de loketbediende blijkbaar niet de moeite genomen om luidop en samen met de klanten de voornaamste elementen van het ticket (stations van vertrek en bestemming, de reisdatum, het gekozen tarief, ...) te overlopen, het enige document dat *'volledig bewijs levert ... voor de totstandkoming en de inhoud van de vervoerovereenkomst'* (vervoersvoorwaarden NMBS Mobility). Zowel de loketbediende als de klanten hadden aldus de vergissing kunnen voorkomen; er is in dit geval terecht sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid.

In zijn advies wijst de ombudsman er ook op dat het zeer trouwe klanten betreft en hij stelt de NMBS-Groep voor om het prijsverschil terug te betalen tussen de tickets van 19 mei (55 + 39 = 94 euro pp) en deze van 17 mei (71 + 79 = 150 euro pp), samen 112 euro (2 x 56 euro).

In haar antwoord wijst de NMBS-Groep de argumenten af, maar is wel bereid tot een uitzonderlijk commercieel gebaar: zij biedt de klanten voor 50 euro Reisbons aan. Uiteindelijk heeft de NMBS-Groep slechts rekening gehouden met één element: het feit dat het hier om trouwe klanten gaat.

2012/2591 Op 6 juni 2012 bestelde de klant online een Senior ticket. Omdat hij daarbij een fout mailadres doorgaf, ontving hij het pdf-bestand van het ticket niet. Hoewel de klant onmiddellijk de NMBS-Groep inlichtte en een nieuw ticket bestelde, wil zij aanvankelijk het eerste niet ontvangen ticket niet terugbetalen.

Zij betaalt het ticket uiteindelijk toch terug na afhouding van 5 euro administratiekosten; de klant ontvangt 0,30 euro terug.

In zijn compromisvoorstel pleit de ombudsman er voor om bij de boeking van een biljet het mailadres van de klant tweemaal te laten invoeren met controle op de overeenstemming ervan. Dat gebeurt trouwens op de meeste websites.

Nu werd het biljet naar een niet bestaand mailadres verstuurd, en hoewel de mailserver in dat geval een boodschap terugstuurt dat het verzonden bericht onbestelbaar is, doet de NMBS-Groep daar blijkbaar niets mee.

De ombudsman stelt voor om de boekingsprocedure bij te sturen en om de klant in dit geval geen administratiekosten aan te rekenen.

De NMBS-Groep herhaalt slechts dat, hoewel online gekochte biljetten in principe niet terugbetaalbaar zijn, zij toch een commercieel gebaar heeft gemaakt.

Omdat de NMBS-Groep niet ingaat op de argumentering in zijn compromisvoorstel, herhaalt de ombudsman dit in een advies.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op en handhaaft de heffing van administratiekosten bij de terugbetaling van een in principe niet terugbetaalbaar biljet.

2012/2592 De moeder ontvangt van een gerechtsdeurwaarderskantoor een vordering voor het betalen van vier onbetaalde vaststellingen van onregelmatigheid van haar zoon.

De NMBS-Groep laat weten dat ze voor de betrokken vaststellingen geen betalingen heeft teruggevonden en ze de dossiers aan de gerechtsdeurwaarder heeft overgemaakt.

De moeder heeft meerdere vaststellingen ontvangen op zijn naam en heeft deze altijd binnen de vooropgestelde termijn betaald, de meeste via bankoverschrijving.

Een aantal daarvan werden ook aan het loket betaald. Deze betalingen zijn uiteraard niet op de rekeninguittreksels terug te vinden maar dat bewijst niet dat ze niet betaald zouden zijn. De klant ontvangt niet altijd een betalingsbewijs aan het loket. Meermaals is ook in andere dossiers gebleken dat bij betaling aan het loket de procedures niet eenduidig zijn.

Omdat de klant zich voorheen altijd in regel stelde, stelt de ombudsman in het verzoeningsvoorstel voor om de vaststelling van onregelmatigheid terug te brengen tot het oorspronkelijk gevorderde bedrag. De klant wil zelfs deze ‘dubbele betaling’ aanvaarden om een moeilijke periode met haar zoon voorgoed als afgesloten te zien (zie verder).

De NMBS-Groep vindt echter geen enkele betaling terug.

Indien de moeder niet kan bewijzen dat zij aan het loket heeft betaald, zal de NMBS-Groep aan het gerechtsdeurwaarderskantoor vragen om via juridische weg te vorderen.

Omdat de klant geen bewijs van betaling of tenietdoening kan voorleggen, gaat de NMBS-Groep er automatisch vanuit dat de dossiers niet betaald zijn.

Wat als de klant bij betaling aan het loket dergelijk bewijs niet heeft gekregen en/of de loketbediende na betaling het dossier niet heeft afgesloten?

Uit ervaring weet ook de NMBS-Groep dat deze procedures niet eenduidig zijn waardoor niet met stellige zekerheid kan worden besloten dat het niet bestaan van een betalingsbewijs impliceert dat er geen betaling werd gedaan aan het loket.

Er is dus een gegrond vermoeden dat de vaststellingen van onregelmatigheid wel zijn betaald.

In de lange lijst van betaalde bedragen zijn deze vier dossiers verspreid over verschillende data. Er is geen reden waarom de moeder de voortdurende inspanningen blijft leveren om te betalen en deze boetes links zou laten liggen. De moeder heeft verklaard dat zij al het mogelijke deed tijdens de 'kwade jaren' van haar zoon om alle verplichtingen na te komen. Zij stelt dat alle boetes stelselmatig zijn betaald, via overschrijving en aan het loket. Wat dat laatste betreft, verwijst de ombudsman naar de vaststellingen hierboven nopens de procedure, item dat hij ook op niveau van het management ter sprake bracht.

De ombudsman ziet geen reden waarom de moeder deze dossiers niet zou hebben betaald.

Ondanks het feit dat zij blijft volhouden dat alle dossiers zijn betaald, is zij alsnog bereid om het oorspronkelijke bedrag vermeld op de vaststellingen van onregelmatigheid te betalen om deze moeilijke periode met haar zoon definitief achter zich te laten. Sinds 2011 heeft deze zoon geen enkele boete meer opgelopen. De wil tot opnieuw betalen mag dus niet als een bekentenis worden begrepen, integendeel.

De ombudsman brengt volgend advies uit:

'De NMBS-Groep geeft de klant alsnog de mogelijkheid om het oorspronkelijke bedrag vermeld op de vaststellingen te betalen.'

Omdat de moeder niet kan aantonen dat de vaststellingen van onregelmatigheid aan het loket zijn betaald, blijft de NMBS-Groep bij haar standpunt en moet zij het verschuldigde bedrag dat het gerechtsdeurwaarderskantoor vordert, integraal betalen.

2012/2799 De klant ontving via een gerechtsdeurwaarder kantoor een vordering voor een onregelmatige reis op 6 januari 2011 (vervallen kortingskaart grote gezinnen).

Hoewel de klant 7,70 euro zou betaald hebben, wordt zij toch in gebreke gesteld.

Op 9 februari 2011 stelde de NMBS-Groep de klant een commerciële regeling voor (7,70 euro) maar omdat de NMBS-Groep die betaling pas ontving op 8 april 2011, vordert zij het volle pond.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het dossier betrekking heeft op een vervallen ouderkaart 'korting grote gezinnen'. In tegenstelling tot de korting voor de kinderen (die slechts recht hebben op de korting zolang zij ten laste zijn van de ouders en voor wie tussen 18 en 26 jaar het recht op de korting telkens opnieuw moet bevestigd worden) hebben de ouders levenslang recht op de korting. Het feit dat door een ouder een 'vervallen' kaart wordt voorgelegd, betekent dus niet dat betrokkene geen recht meer zou hebben op de korting. In dit dossier werd dan ook niemand benadeeld en is er geen sprake van enige vorm van fraude.

Daarnaast is het niet redelijk dat de NMBS-Groep in dit dossier struikelt over een overschreden termijn (betalen binnen de 14 dagen) en daar meteen sancties aan verbindt, terwijl zij zelf de in haar geval door de Europese regelgeving opgelegde antwoordtermijn van 30 dagen naast zich neerlegt (klacht via de ombudsman ingeleid op 2 juli 2012 - antwoord op 7 september 2012) en andermaal de wettelijke opdracht van de ombudsman miskent door op 7 september 2012 - ongeacht daaromtrent met de NMBS-Groep gemaakte protocollaire afspraken - toch de klant rechtstreeks aan te schrijven. In het antwoord aan de ombudsman van dezelfde datum wordt geen gewag gemaakt van dat schrijven.

De ombudsman stelt voor om het dossier zonder verdere kosten te sluiten.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: het nieuwe valideringsbiljet ging pas in op 15 januari 2011 en was dus niet geldig op de datum van de vaststelling (06 januari 2011). De klant betaalde de voorgestelde administratiekosten bovendien te laat (na ontvangst van een herinneringsbrief).

In zijn advies wijst de ombudsman er nogmaals op dat de ouder van een groot gezin, eens voldaan aan de gestelde voorwaarden, LEVENSLANG recht heeft op de kortingkaart en de bijbehorende korting (zie artikel 87 §5 van de vervoersvoorwaarden).

Deze korting is geen commerciële beslissing van de NMBS-Groep maar een in het beheerscontract opgelegde korting om sociale redenen waarvoor de NMBS-Groep van de federale overheid een compensatie ontvangt. De NMBS-Groep werd dus in deze niet benadeeld.

Het nieuwe valideringsbiljet gaat inderdaad pas in op 15 januari 2011, zijnde de datum waarop het werd afgeprint aan het loket, maar het was technisch mogelijk en bovendien reglementair toegelaten om het met terugwerkende kracht (tot 30 dagen terug) al op 1 januari 2011 te laten ingaan. Op 15 januari 2011 was het dossier C170 nog voor regeling beschikbaar in het station (binnen de 14 dagen na de vaststelling op 06 januari 2011); het is niet duidelijk waarom het dossier toen niet werd geregeld.

De klant zou op dat ogenblik slechts administratiekosten verschuldigd geweest zijn (artikel 148 §2 vervoersvoorwaarden).

De administratiekosten zijn inmiddels betaald en de ombudsman adviseert om het dossier zonder verder gevolg te sluiten.

De NMBS-Groep wijst het advies af en houdt vast aan de via het gerechtsdeurwaarderkantoor gevorderde 200 euro.

2012/3101 Op 12 maart 2012 werd een formulier C170 opgesteld voor ‘*uitgestelde betaling*’ (2,70 euro ritprijs + 7,70 euro administratiekosten): de portefeuille van de klant was gestolen en hij had geen geld om onmiddellijk een biljet te betalen. Hoewel hij

volgens de treinbegeleider binnenkort een brief zou krijgen, ontving hij slechts een vordering (voor 202,70 euro) via het gerechtsdeurwaarderkantoor.

De NMBS-Groep handhaaft haar vordering en legt kopie voor van herinneringsbrieven van 9 april 2010 (10,40 euro) en 26 mei 2010 (202,70 euro), beide evenwel opgesteld in het Frans.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de aanmaningen niet rechtsgeldig zijn want opgesteld in een andere taal dan de gewesttaal; hij stelt voor om de klant slechts de initiële 10,40 euro aan te rekenen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: het formulier C170 werd opgesteld conform de geldende taalwetgeving - wanneer de klant bijkomende informatie nodig had, kon hij contact opnemen met de NMBS-Groep.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep met het versturen van de herinneringsbrief van 9 april 2010 duidelijk een bedoeling had: de klant - die nog niet had gereageerd op het opgestelde formulier C170 - vooralsnog de mogelijkheid bieden om het op het formulier vermelde bedrag (10,40 euro) te betalen; zoniet zou het verschuldigde bedrag (a) verhoogd, en (b) ingevorderd worden via andere kanalen.

Zoals eerder uiteengezet is deze aanmaning niet rechtsgeldig want opgesteld in een andere taal dan de gewesttaal; deze moet (zoals trouwens ook de brief van 26 mei 2010) als nietig en niet bestaand worden beschouwd.

Het was duidelijk de bedoeling van de NMBS-Groep om het dossier niet te laten escaleren maar om tot een regeling 'in der minne' te komen. Het is spijtig dat haar goede bedoelingen zijn verloren gegaan door ernstige vormgebreken en de ombudsman adviseert om de klant hetzelfde minnelijke schikking (betaling van het op het formulier C170 vermelde bedrag - 10,40 euro) opnieuw voor te stellen, ditmaal in de wettelijk voorziene taal.

De NMBS-Groep wijst het advies af: het formulier C170 was in de gewesttaal opgesteld en zij is wettelijk niet verplicht om herinneringen te sturen.

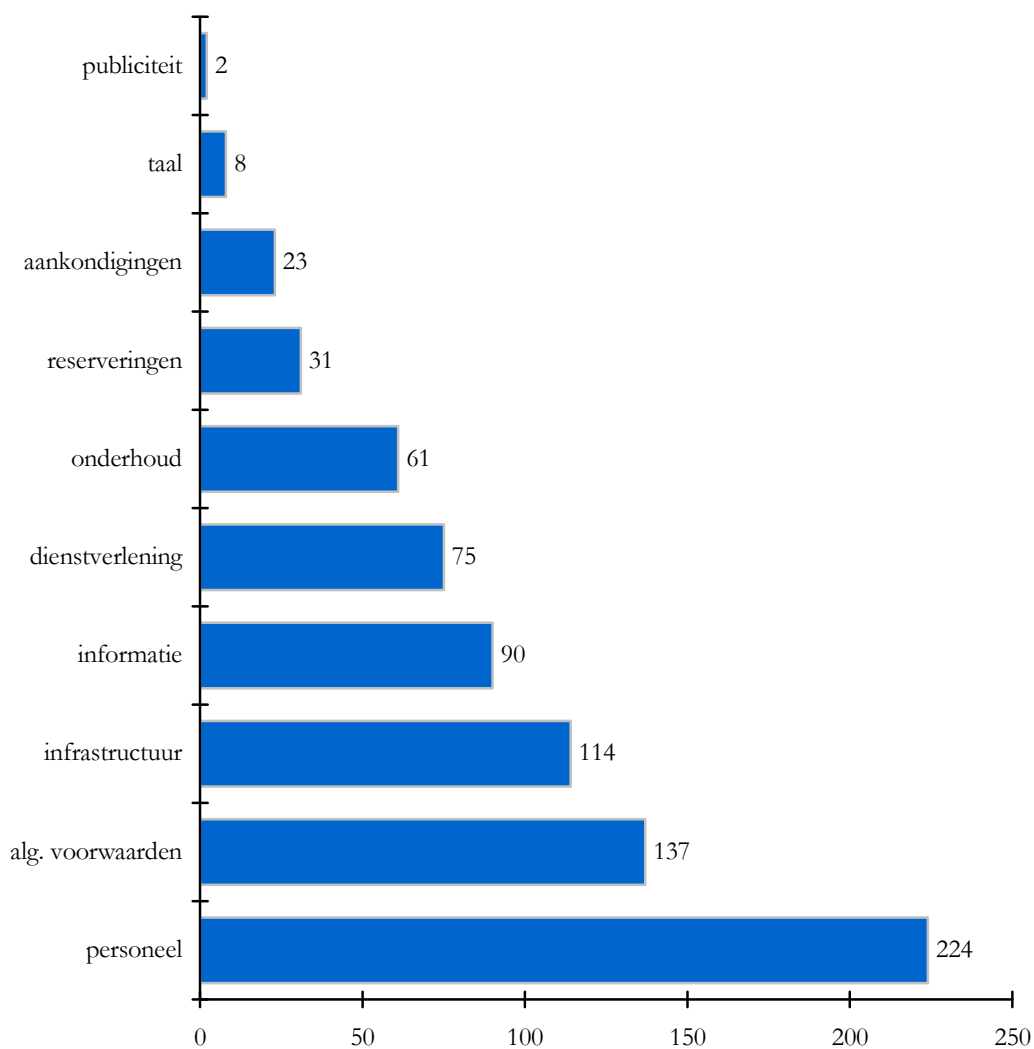
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 765 gevallen vindt de klant een aspect van 'Integrale Kwaliteitszorg' onvoldoende.

Deze groep haalt 19,6 % van het totaal aantal klachten.

Qua volume is IKZ de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



In 224 van die dossiers heeft de klant opmerkingen over de houding van een personeelslid, over diens werk, over wat betrokkene al dan niet heeft gedaan of gezegd.

Op zich hoeft dat grote aantal 'klachten' niet in tegenspraak te zijn met de puike beoordeling die het personeel van de klant krijgt in de periodieke tevredenheidsquêtes – zie elders in dit jaarverslag – het personeel dat zichtbaar aanwezig is in de stations en in de treinen, is immers het eerste (en maar al te vaak ook het enige) aanspreekpunt waarop de klant bij problemen kan terugvallen voor informatie, hulp, reistips. Wanneer het bekomen resultaat niet voldoet aan de gestelde verwachtingen, vallen al snel (te snel) zware woorden als onbekwaam, onbeleefd, grof, ongeïnteresseerd, ..., ook al doet de medewerker echt zijn best om aan de gewenste informatie te geraken of om het gevraagde biljet/ticket af te leveren.

Klassiek is de perceptie van de volgens de klant ongepaste houding van de treinbegeleider die de reiziger tijdens de controle van de vervoerbewijzen op een vergissing/fout wijst, een toeslag laat betalen of een PV (formulier C170) uitschrijft. Zeker wanneer de reiziger denkt correct te handelen en zich van geen kwaad bewust is, is dat even schrikken en wordt de controleur zelf op de korrel genomen, vaak volkomen onterecht omdat betrokkene gewoon zijn werk deed en niet anders kon dan op te treden.

Uiteraard zijn er ook een aantal echte beroepsfouten: de loketbediende levert een verkeerd biljet af, vertikt het om informatie te geven, de treinbestuurder negeert een voorziene stopplaats of houdt halt voorbij het perron, de treinbegeleider verliest een keer zijn zelfcontrole, de stationsbediende blinkt op het perron uit door afwezigheid op momenten dat de klant hem echt nodig heeft (info, personen beperkte mobiliteit, buitenlanders, ...).

De NMBS-Groep stelt stevast dat zij van al haar personeelsleden een correcte, vriendelijke, klantvriendelijke houding eist, dat zij inspanningen levert om via opleidingen te werken aan zowel de beroepskennis als een correcte attitude. Zij biedt de klant excuses aan en zij herstelt de (morele) schade van de klant bij middel van een terugbetaling en/of Geschenkbiljet.

Ook over de vervoersvoorwaarden waren er klachten (137): de klant stelt sommige clausules in vraag of houdt er een eigen(zinnige) interpretatie op na. Het moet gezegd dat er in de vervoersvoorwaarden nogal wat onduidelijkheden, slordigheden of dubbelzinnigheden voorkomen.

Ook opteert de NMBS voor een defensieve en daardoor vaak klantvriendelijke interpretatie van een aantal clausules in de verordening 1371/2007¹ over de rechten van de treinreizigers. De zienswijze van de NMBS wordt dan ook niet altijd gedeeld door de toezichthoudende overheid en/of de Europese instanties.

De klant die aanstuurt op een compensatie (voor vertraging of verminderde dienstverlening) of terugbetaling (van een fout of volledig/gedeeltelijk niet gebruikt biljet) wordt het soms onnodig moeilijk gemaakt.

¹ Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

De NMBS-Groep stelt vaak onredelijke eisen: voorlegging van de originele stukken (in een tijdperk waarin zowat alles digitaal gebeurt), documenten waarin de treinbegeleider verklaart dat het biljet niet werd gebruikt (C6), attestjes van dit, bewijsjes van dat,..., kortom: veel geloop en over-en-weer geschrijf voor meestal zeer kleine bedragen. Aangezien er bovendien standaard 5 euro administratiekosten in rekening worden gebracht, luidt het verdict meer dan eens dat er een miniem bedrag of helemaal geen batig saldo overblijft. Irritant wordt het wanneer gegevens worden opgevraagd aan de klant die in het huis NMBS zelf beschikbaar zijn. Of wanneer de klant geacht wordt een document te hebben opgevraagd aan een personeelslid ter staving van een of ander, daar waar de klant het bestaan van zo'n document (bijvoorbeeld C6) niet kan vermoeden. Tenslotte wordt slechts hoogst uitzonderlijk een terugbetaling via de financiële rekening van de klant uitgevoerd: in principe ontvangt de klant een zogenaamde Compensatiebon, een voucher die in mindering wordt gebracht bij een volgende aankoop. De bon kan enkel gebruikt worden aan het loket en is dus totaal onbruikbaar voor de steeds grotere groep klanten die hun aankopen via het internet verrichten en hun online biljet op hun elektronische identiteitskaart laten plaatsen.

Ook klachten over de infrastructuur (station, stopplaats, treinen) en het onderhoud ervan worden onder IKZ behandeld: problemen met treindeuren, liften, roltrappen; putten en kuilen in de perrons en de stationsparkings, losliggende tegels, onvoldoende schoonmaak van de installaties, defecte of onvoldoende verlichting (wat het onveiligheidsgevoel in de hand werkt), geen, onvoldoende of door vandalisme onbruikbare schuilhuisjes. Door de opdeling van de spoorweggroep in drie bedrijven is het vaak geen sinecure om uit te vissen wie van de drie componenten bevoegd is voor de desbetreffende installatie. Vaak zijn in hetzelfde station zowel operator NMBS als infrastructuurbeheerder Infrabel en de NMBS-Holding bevoegd voor een deel van de stationsinfrastructuur. Van zodra men met het probleem bij de juiste man of vrouw geraakt, wordt het euvel vlot aangepakt.

Sinds de inwerkingtreding van de verordening 1371/2007 heeft de persoon met beperkte mobiliteit (PBM) een afdwingbaar recht op assistentie voor, tijdens en op het einde van de treinreis. De Europese regelgeving stelt voorop dat daartoe minstens 48 uur vooraf een afspraak moet gemaakt worden. De NMBS-Groep vraagt 24 uur. Ook wanneer de PBM door omstandigheden minder lang vooraf een aanvraag indient, wordt deze in de mate van het mogelijke ingewilligd (middelenverbintenis) zonder evenwel te garanderen dat één en ander even vlot zal verlopen als door de klant gehoopt.

Afgaand op de vaststelling dat de ombudsman hierover minder klachten ontvangt (75 dossiers in 2012), kan worden gesteld dat dit systeem steeds vlotter werkt. Zwakke plekken blijven wel de flexibiliteit (of het gebrek daaraan) van de procedure PBM bij verstoord treinverkeer of wanneer de reiziger ad hoc de gemaakte afspraken wijzigt of door omstandigheden moet bijsturen. Vanuit service-oogpunt is daar nog werk aan de winkel.

In sommige stations is het technisch niet mogelijk voor rolstoelgebruikers om er de trein te nemen. Zo mag soms het hoofdspoor enkel gekruist worden mits toelating van de infrastructuurbeheerder Infrabel die dan het verkeer op een drukke spoorlijn moet stilleggen; iets waartoe de infrastructuurbeheerder om veiligheidsredenen niet bereid is.

Ook wanneer wordt gewerkt in het station of in de stationsomgeving, kan de rolstoelgebruiker er soms tijdelijk niet terecht. De klanten nemen daarmee geen genoegen.

Hoewel de NMBS-Groep steeds meer informatiekanalen beschikbaar stelt en ook moderne communicatiemiddelen aanwendt, ontving de ombudsman in 2012 137 klachten over de informatieverstrekking. Daarin blijft de reizigers de informatieverbreiding bij gewijzigde dienstverlening, verstoord treinverkeer en in crisissituaties op de korrel nemen. Vaak wordt hij niet of te laat of onduidelijk ingelicht over wat er aan de hand is, welke de vooruitzichten zijn en de alternatieven die geboden worden. Omgeroepen berichten blijken in de praktijk een zeer beperkte houdbaarheidsdatum te hebben en zijn soms al achterhaald wanneer ze worden verspreid.

De klant heeft net op dat ogenblik grote nood aan betrouwbare informatie om het verdere verloop van zijn reis en van zijn dag te organiseren en hij reageert dan ook heftig wanneer hij (letterlijk) in de kou wordt gelaten.

Bij vrij normaal verkeer blijft Rail-time betrekkelijk betrouwbaar maar wanneer er ernstige verstoring is, waarbij vaak treinen gewoon stilstaan, geeft RailTime een vertekend beeld. Idem dito voor een P-trein die nog niet vertrokken is: het eerste meetpunt werd nog niet overschreden en dus wordt er geen vertraging gemeld.

Over groepsreserveringen waren er de steeds terugkerende klachten over de (te) stroeve aanvraagprocedure en omdat tijdens de reis werd vastgesteld dat er helemaal geen plaatsen waren voorbehouden of omdat deze werden ingepalmd door andere reizigers. In die gevallen biedt de NMBS-Groep meestal een commerciële regeling aan onder de vorm van een gedeeltelijke terugbetaling, hoewel dit niet altijd even soepel verloopt.

Nuttige inlichtingen over de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en PBM	02/528 28 28
Telefoons met kiesschijf ¹	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

¹ Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

ADVIEZEN OVER IKZ

2010/0330 De klant wou op 7 januari 2010 met de CR-1592 van Merchtem naar Brussel-Noord sporen en aansluitend met de IR-3119 doorreizen naar Mortsel Liersesteenweg.

De CR-1592 kwam niet opdagen en er werd niets omgeroepen in het station. De klant heeft zelf het Contact Center gebeld rond 21.20 uur, en werd geadviseerd om de trein van 21.28 uur te nemen naar Dendermonde.

De klant klaagt niet enkel het gebrek aan informatie aan, maar ook dat het stationsgebouw niet open was.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de CR-1592 op 7 januari 2010 werd afgeschaft wegens een spoorstaafbreek op het heentraject van de trein.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich bij de klant maar gaat niet in op het gesloten zijn van het station.

De ombudsman dient een compromisvoorstel in omdat de klant zijn klacht heeft ingediend op 16 januari 2010 en pas in augustus 2010 een gedeeltelijk antwoord ontvangt. De klant heeft hierop gereageerd. Deze reactie werd op 9 september 2010 aan de NMBS-Groep overgemaakt. Na herhaaldelijke herinneringen (15), heeft de NMBS-Groep nog steeds niet geantwoord.

De ombudsman stelt als compromis voor:

'De NMBS-Groep vervolledigt het antwoord aan de klant en biedt hem een commerciële compensatie aan.'

De NMBS-Groep meldt dat de klant een antwoord ontvangen heeft op zijn klacht, en is niet bereid is om de klant een commerciële compensatie aan te bieden.

Tot slot meldt de NMBS-Groep dat er aan dit dossier van januari 2010 niets meer kan worden toegevoegd en dat dit dossier door haar diensten dan ook definitief wordt afgesloten.

De ombudsman heeft de klant geïnformeerd over de hinder in het station te Merchtem op 7 januari 2010, conform de brief ontvangen van de NMBS-Groep op augustus 2010. De klant heeft via Test-Aankoop gereageerd met de melding dat het ongehoord is dat er geen redelijke termijn is waarbinnen de NMBS-Groep een antwoord moet bieden. Sindsdien is nog steeds geen verklaring gegeven waarom dit dossier blijft aanslepen; wel ontvangt de ombudsman brieven met referenties bestemd voor andere klanten. Dit kan bezwaarlijk ernstig worden genoemd.

De ombudsman kan niet begrijpen dat een eenvoudige klacht meer dan 30 maanden blijft aanslepen, temeer daar de opmerking van de klant nu net betrekking heeft op de al te lange behandelingstermijnen van geschillen...

Daarenboven worden in dit dossier manifest de termijnen genegeerd die door de Europese wetgeving zijn opgelegd.

De ombudsman brengt hierop volgend advies uit: 'De NMBS-Groep verontschuldigt zich nadrukkelijk voor het zo lang laten aanslepen van het dossier en zij biedt een substantiële commerciële tegemoetkoming aan'.

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep verworpen.

2011/4170 De klant gebruikt een Geschenkbiljet om op zondag van Kortrijk naar Mons te rijden via de aanbevolen route (via Lille-Flandres). De klant krijgt dit traject op de site NMBS/routeplanner. De klant moet in de trein 8 euro bijbetalen.

Die bijbetaling staat volgens de klant niet vermeld op de site.

De NMBS-Groep informeert de klant dat een Geschenkbiljet enkel geldig is op het binnenlands traject. Het internet vermeldt enkel de prijs. Het systeem kan onmogelijk weten welke klant met welk biljet zal reizen, aldus de NMBS-Groep.

De klant heeft een binnenlands traject, via ARI, opgezocht en krijgt voor die dag iedere keer het traject Kortrijk/Mons met een overstap in Lille-Flandres. Alle verbindingen tussen Kortrijk en Mons op zondag worden voorgesteld via Lille-Flandres. De NMBS-Groep krijgt een kopie van deze schermvoorstelling.

Het lijkt de ombudsman dat de site verkeerde informatie aan de reizigers verstrekt. Met enkel binnenlandse treinen is het niet mogelijk om van Kortrijk naar Mons te reizen. Het is dan ook niet correct dat de klant hiervan de dupe moet zijn, temeer de informatie in ARI over het gebruik van een biljet beperkt is (Tip: Deze reisweg is niet toegestaan met om het even welk vervoerbewijs (meer info)).

De ombudsman stelt het volgende compromis voor: 'NMBS-Groep betaalt de klant de aangerekende 8 euro toeslag terug'.

Het compromisvoorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- op de site NMBS wordt bij het traject aangegeven dat de reisweg niet toegestaan is met om het even welk vervoerbewijs;
- naast Lille-Flandres staat de vermelding (f) van Frankrijk;
- het duidelijk is dat de klant niet over het Belgische net zal rijden en dat een ander vervoerbewijs vereist is;
- de klant kan met het Geschenkbiljet vrij zijn bestemming kiezen, rekening houdend met de beperkingen van dat Geschenkbiljet.

Volgens het beheerscontract vervult de NMBS een maatschappelijke rol van betekenis voor de opdrachten van openbare dienst.

Een van de opdrachten die tot de openbare dienst behoort is het grensoverschrijdend vervoer van reizigers. Dit wil zeggen het vervoer met treinen van de gewone dienst voor het deel van het nationale traject en dit tot de stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van het beheerscontract.

Volgens dit artikel zorgt de NMBS voor grensoverschrijdende bedieningen tot stations kort over de grens met treinen van de gewone dienst. Rijsel is een van deze stations.

Het beheerscontract vermeldt dat de binnenlandse tarieven van toepassing zijn op het grensoverschrijdend verkeer en dit tot het eerste station over de grens.

De klant heeft dus wel de geest van het biljet gerespecteerd, hij heeft treinen genomen van het type binnenverkeer, met andere woorden van de binnenlandse dienstregeling.

De klant werd misleid door de informatie op de NMBS site. Bij zijn keuze van traject Kortrijk/Mons kreeg de klant op zijn zoektocht naar treinen in het weekend, enkel en alleen maar de mogelijkheid om via Lille-Flandres te rijden.

De klant wilde niemand benadelen en heeft dit ook niet gedaan. De door hem genomen treinen worden betoelaagd zoals bepaald in het Beheerscontract.

- Omdat de klant het advies heeft opgevolgd zoals vermeld op de site van de NMBS-Groep;
- omdat het Geschenkbiljet geldig is voor een reis tussen Belgische stations (grenspunten uitgezonderd);
- omdat de klant gereisd heeft tussen twee Belgische stations, uitgezonderd grenspunten;
- omdat de bediening van het station Lille-Flandres gebeurt door treinen van het type binnenverkeer;
- omdat deze treinen betoelaagd worden via het Beheerscontract;
- omdat de geadviseerde regeling volgens de ombudsman billijk is;

wordt het volgende advies uitgebracht: 'De NMBS-Groep betaalt de klant de aangerekende 8 euro toeslag terug'.

Het advies van de ombudsman wordt door de NMBS-Groep afgewezen op grond van de eerder gebruikte verwijzingen naar de gebruiksvoorwaarden van het Geschenkbiljet.

2012/0834 Omdat hij op twee verschillende plaatsen werkt, gebruikt de klant twee verschillende 10-rittenkaarten voor een klasverhoging naar eerste klas met 75 % korting (journalist); beide kaarten kosten evenveel (43 euro).

Op 14 februari 2012 vult hij de verkeerde kaart in; hij meldt dat aan de treinbegeleider en hij legt daarbij de beide rittenkaarten voor. De treinbegeleider kan geen begrip opbrengen en wil de klant 'beboeten' met een formulier C170. Na het afgeven van zijn identiteitskaart vraagt de klant dat de bediende zich ook zelf zou identificeren/legitimeren; omdat dit wordt geweigerd, neemt de klant een foto van de verbalisant.

In Brussel-Zuid wordt de klant door de veiligheidsdienst Securail verzocht om de trein te verlaten, waarna medereizigers zich in het gesprek mengen en spontaan voor de klant optreden als getuige à décharge.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de vervoersvoorwaarden uitvoerig toe en zij handhaaft haar vordering voor de onregelmatige reis; de restwaarde van de ingehouden rittenkaart wordt verrekend. Voor het veroorzaken van treinvertraging werd een tweede dossier geopend (60 euro).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant als journalist beschikt over een gratis treinkaart in tweede klas; voor de klasseverhoging geniet hij 75% korting.

Omdat hij beroepshalve reist op twee verbindingen, heeft hij voor ieder van die beide trajecten een kaart voor tien klasverhogingen.

Beide kaarten kosten evenveel: 43 euro.

Op 14 februari 2012 vulde de klant de 'verkeerde' rittenkaart in.

De klant merkte zijn vergissing op en hij lichtte de treinbegeleider daarover in. Die vroeg de identiteitskaart van de klant om een formulier C170 op te stellen.

Omdat de treinbegeleider zich niet wilde legitimeren, wilde de klant een foto maken, waarna de situatie uit de hand liep en eindigde met een tussenkomst van de interne veiligheidsdienst en treinvertraging.

Het is zonder meer duidelijk dat het hier een menselijke vergissing betreft en dat de klant geen fraude op het oog had.

De NMBS-Groep kon ook helemaal niet benadeeld worden aangezien de door het invullen van de 'verkeerde' kaart betaalde klasverhoging net evenveel kost als deze die de klant had moeten betalen/invullen.

De vergissing werd bovendien door de klant zelf vastgesteld en onmiddellijk aan de treinbegeleider gemeld. Het is duidelijk dat de bediende 'iets' moest doen, maar een meer klantgerichte attitude was hier zeker verantwoord, bijvoorbeeld door de klant een lijn van de correcte kaart te laten invullen, eventueel aangevuld met het afleveren van een formuliertje C6 om het gebruik van een lijn van de verkeerde kaart te rechtvaardigen.

Louter technisch valt er niets aan te merken op het optreden van de controlebediende.

Bij het berekenen van haar vordering vergaloppeert de NMBS-Groep zich door de klant naast de toeslag van 60 euro ook de volledige prijs aan te reken voor de rit Gent/Diegem in eerste klas: zij weet namelijk dat de klant journalist is, en als dusdanig houder is van een gratis treinkaart annex kortingskaart voor klasverhoging. Zij hoort daarmee rekening te houden in de eindafrekening.

Gelet op het ontbreken van enig inzicht tot fraude en op het feit dat zij ook helemaal niet werd benadeeld, zou het billijk zijn dat de NMBS-Groep ook voor de rest van haar vordering opteert voor een commerciële benadering.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: de treinbegeleider stelde wel degelijk voor om een lijn van de juiste rittenkaart in te vullen maar dat werd door de klant geweigerd.

De klant reageerde vervolgens op een totaal ongepaste manier, zodat de treinbegeleider geen andere keuze had dan te handelen zoals het geval was.

De NMBS-Groep schrijft de escalatie van de situatie enkel en alleen toe aan de klant.

In haar vordering wordt de ritprijs wel verminderd tot 4,30 euro (het tarief voor journalisten met 75% korting).

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat niet zomaar kan worden gesteld dat de klant de situatie heeft laten escaleren.

De treinbegeleider bevindt zich in een machtspositie ten overstaan van de geverbaliseerde burger: hij/zij is immers bekleed met een gerechtelijk mandaat, wat inhoudt dat zijn/haar verklaring als waarheid geldt tot bewijs van het tegendeel.

De treinbegeleider beschikt over een dienstkaart als bewijs van zijn/haar bevoegdheid (mandaat); er is absoluut niets mis mee wanneer de burger de verbalisant vraagt om zich te identificeren. Het vrijwaren van de privacy van de verbalisant is onvoldoende als argument om de vraag af te wimpelen.

Ook de stelling dat de NMBS-Groep op basis van de datum en het treinnummer weet wie de verbalisant is, gaat niet op:

(-) ook de geverbaliseerde mag weten wie hem verbaliseert;

(-) er bevinden zich dagelijks heel wat treinbegeleiders in treinen, op perrons, in stations die daar op dat ogenblik geen dienst hebben (en die dus achteraf ook niet aan dat treinnummer kunnen worden gelinkt) maar die toch tussenkomen of optreden. De praktijkervaring leert dat de NMBS-Groep die personeelsleden achteraf meestal niet meer kan identificeren.

Het woord van de burger weegt niet op tegen dat van de met een mandaat beklede verbalisant en de burger heeft dan ook het recht om zijn zaak te verdedigen met alle beschikbare middelen.

Het kan in die context absoluut geen bezwaar vormen dat de geverbaliseerde een foto- of video-opname maakt om zijn dossier te ondersteunen: het portretrecht en/of de privacy van de bediende weegt in deze niet op tegen het recht op verdediging van de burger die zich in een ondergeschikte positie bevindt tegenover de verbalisant.

Uiteraard mag de burger de verkregen informatie (identiteit verbalisant, foto, opname,...) uitsluitend aanwenden binnen het bestek van zijn dossier.

Voor een goed begrip: gebruik buiten die context (bijvoorbeeld: verspreiding ervan via sociale netwerksites) zou wel degelijk een inbreuk zijn op de privacy, waartegen zowel de verbalisant als de NMBS-Groep (werkgever) in rechte kunnen optreden.

Voor zover bekend is daarvan in dit dossier geen sprake.

De NMBS-Groep ervaart de vraag opdat de interveniant zich zou identificeren als een bedreiging en het maken van een opname als een escalatie van de situatie die de interventie van de interne beveiligingsdienst rechtvaardigt.

Het weze duidelijk dat de burger - op voorwaarde dat één en andere uitsluitend binnen de context van het dossier wordt gebruikt - hiermee slechts gebruik maakt van zijn burgerlijke rechten.

Men kan dan ook niet zomaar stellen dat de escalatie van de situatie voor rekening van de klant zou zijn: had de treinbegeleider gevolg gegeven aan de vraag van de reiziger om zich te identificeren, en niet agressief had gereageerd (vinger voor de lens - oproepen Securail) op de uitoefening van het recht van de geverbaliseerde om een foto te nemen, dan zou er helemaal geen escalatie geweest zijn. Op dat ogenblik waren de vaststellingen van de onregelmatigheid trouwens al verricht, zodat er verder geen contact meer nodig was tussen de reiziger en treinbegeleider.

De ombudsman adviseert om één en ander terug te brengen tot de ware proporties (een banale vergissing bij het invullen van een rittenkaart) en om de klant, met respect voor zijn burgerlijke vrijheden, een billijke regeling voor te stellen.

In antwoord op het advies stemt de NMBS-Groep er mee in om haar vorderingen terug te brengen naar de ritprijs aan journalistentarief, vermeerderd met 7,70 euro administratiekosten.

De door de klant verkeerd ingevulde lijn van zijn rittenkaart wordt dus niet aanvaard maar er wordt geen 'boete' gevorderd.

De restwaarde van de in beslag genomen rittenkaart wordt verrekend zodat de klant van de NMBS-Groep 0,90 euro terugkrijgt.

De klant nam tijdens het incident een (onherkenbare) foto van de verbalisant; de NMBS-Groep vraagt dat hij deze van zijn Twitter account zou verwijderen.

2012/1038 en 2012/1864 De klant heeft een Treinkaart en gaat met de fiets naar het station Denderleeuw. Voor de enkele keren dat de klant met de wagen komt wenst hij voor de parking gebruik te maken van een 10-beurtenkaart. Dit kan niet.

De NMBS-Groep informeert de klant over het B-Parkingbeleid dat een gegarandeerde parkeerplaats biedt aan treinreizigers met een parkeerabonnement 24/24 en 7/7 te Denderleeuw.

In een gelijkaardig dossier kreeg de ombudsman een volgend antwoord van de NMBS-Groep: *'Treinreizigers met een treinabonnement kunnen op dit moment geen beurtenkaarten aankopen. We werken met quota's, zo weten wij hoeveel wagens er in de parking kunnen parkeren. Het product 5 en 10 beurtenkaart is enkel voorzien voor de occasionele reiziger, want het is gelinkt aan welbepaalde treinproducten.*

In de zomer zal de Mobib-kaart gelanceerd worden en dan zullen er wel beurtenkaarten door treinkaarthouders kunnen aangekocht worden. Het systeem zal dan hierop aangepast worden, zodat de gegarandeerde parkeerplaatsen verzekerd blijven.'

Op de vraag van de ombudsman wanneer deze kaart zal beschikbaar zijn voor de reizigers, waardoor deze gebruik zouden kunnen maken van het voordeligere tarief, blijkt dat B-Parking over geen officiële informatie beschikt over het lanceren van deze kaart. Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: 'De NMBS-Groep biedt de klant de mogelijkheid om, in de periode tussen de beloofde termijn (zomerperiode) en de effectieve ingebruikname van deze kaart, gebruik te maken van een beurtenkaart om te parkeren op de parking te Denderleeuw als occasionele reiziger'.

De NMBS-Groep meldt, in haar afwijzing, dat er nog geen nieuwe datum is bepaald voor de uitbreiding van de tarieven voor de parking in Denderleeuw. Ondertussen blijven de algemeen geldende tarieven van kracht en daar kan geen uitzondering op worden gemaakt voor één welbepaalde reiziger. Hierdoor kan de NMBS-Groep niet ingaan op het door de ombudsman ingediende compromisvoorstel.

In zijn argumentatie stelt de ombudsman dat de klant in een officieel antwoord van de Klantendienst NMBS de informatie ontvangen heeft dat het door hem gewenste tarief beschikbaar zal zijn vanaf de zomer 2012. Na verloop van deze periode is er nog geen enkele tariefwijziging of -uitbreiding doorgevoerd. Alles hangt blijkbaar af van de invoering van de MOBIB-kaart.

Voor de klant maakt dit alles niets uit, op dit moment kan de klant niet genieten van een gunstig tarief dat officieel werd aangekondigd als beschikbaar vanaf de zomerperiode.

De NMBS-Groep haalt aan dat er geen uitzondering kan gemaakt worden voor één welbepaalde reiziger. Volgens de informatie die de NMBS-Groep in dat eerdere antwoord leverde, werden er toch tarieven voorzien voor die welbepaalde reiziger. Er is een duidelijke vraag van de klant, vooral voor de ecologisch bewuste klant die meer met de fiets komt dan met de trein (iets wat in de filosofie van de NMBS-Groep wordt aangewakkerd), om niet voor deze keuze afgestraft te worden. Deze reizigers wensen als Treinkaarthouder de mogelijkheid om van het beurtenkaartsysteem te kunnen genieten en niet verplicht te zijn om een parkeerabonnement te kopen dat bijna niet wordt gebruikt.

Aan de hand van deze argumenten wordt volgend advies uitgebracht: 'De NMBS-Groep biedt de klant de mogelijkheid om, in de periode tussen de beloofde termijn (zomerperiode) en de effectieve ingebruikname van deze kaart, gebruik te maken van een beurtenkaart om te parkeren op de parking te Denderleeuw als occasionele reiziger'.

De NMBS-Groep wijst het advies af.

2012/1144 De klant koopt twee B-Dagtrips naar de Zoo van Antwerpen. Hij staat aan het loket met zijn dochter en hondje. De loketbediende verkoopt hem de biljetten en wenst het gezelschap een fijne dag toe. Wanneer de klant aan de ingang van de Zoo staat blijkt echter dat het hondje niet wordt toegelaten. De klant moet terug naar huis keren en kan dus geen gebruik maken van de gekochte biljetten (twee B-Dagtrips en een biljet voor de hond). De klant is van mening dat hij niet correct werd ingelicht en vraagt een terugbetaling van het bedrag (46 euro).

De NMBS-Groep meldt dat de loketbediende niet op de hoogte dient te zijn van het feit dat een hondje niet toegelaten is in de Zoo. Zij voegt er aan toe dat deze informatie duidelijk ('expliciet') wordt weergegeven op haar website. Het is aan de klant om dit uit te zoeken. Uit commercieel oogpunt is zij (nadat de klant klacht indiende via de ombudsman) alsnog bereid om de klant waardebons aan te bieden met een totale waarde van 20 euro.

Volgens de ombudsman neemt de NMBS-Groep een onverzettelijk standpunt in: 'De klant dient zich zelf te informeren'. Zij voegt er op een bepaald moment aan toe: 'Het is niet aan de loketbediende om dit aan de klant te melden, laat staan allemaal te weten'. Een vreemde redenering wanneer bij het intikken van een B-Dagtripbiljet voor de Zoo op het verkoopsscherm de informatie 'Honden niet toegelaten' in grote letters bovenaan het scherm verschijnt. Het plaatsen van deze informatie op het verkoopsscherm zal wel een gegronde reden hebben...wellicht om de loketbediende er aan te herinneren dat klanten met een hond er op gewezen moeten worden dat een hond niet is toegelaten.

De ombudsman verwijst naar de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, Hoofdstuk 2: Informatie van de markt, Afdeling 1: Algemene verplichting tot informatie van de consument. Artikel 4: *'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik'*.

Hij stelt in een compromisvoorstel voor om het volledige bedrag te compenseren van de biljetten, die de klant door het gebrek aan informatie niet kon gebruiken (46 euro).

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt dat de loketbediende de klant enkel verschaft wat hij vroeg. Hij kan niet weten dat de klant zijn hond meeneemt naar de Zoo als de reiziger daar aan het loket niets over vraagt of zegt.

De ombudsman verwijst naar het feit dat bij het afprinten van drie biljetten naar Antwerpen (twee B-Dagtrips en een voor de hond) er toch een belletje zou moeten rinkelen dat de hond wordt meegenomen? Op dat risico wordt trouwens nog eens expliciet gewezen in het eerste scherm bij de aankoop van een B-Dagtrip. Is het dan niet de taak van de loketbediende om de klant daar volledigheidshalve op te wijzen. Welk nut heeft die boodschap op dat scherm anders?

Er wordt door de NMBS-Groep overigens niet ingegaan op de toepassing van de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming, Hoofdstuk 2: Informatie van de markt, Afdeling 1: Algemene verplichting tot informatie van de consument. Artikel 4 (zie hierboven).

De ombudsman herhaalt in een advies het voorstel om het volledige bedrag te compenseren van de biljetten die de klant door het gebrek aan informatie niet kon gebruiken (46 euro).

De NMBS-Groep wijst er op dat hondenbezitters 'doorgaans' weten dat er nooit dieren toegelaten worden in de Zoo. De loketbediende dient hier volgens haar niet van op de hoogte te zijn. Zij ziet geen enkele reden om de klant een volledige compensatie aan te bieden. Op het feit dat de informatie op het verkoopsscherm verschijnt, wordt niet ingegaan.

2012/1441 De klant wil trein 7015 nemen om rechtstreeks naar de luchthaven te reizen. De trein rijdt het station Waregem echter met volle snelheid voorbij. De klant moet de volgende trein nemen met overstap te Brussel-Noord maar haalt de check-in niet meer. Hij moet nieuwe vliegtuigtickets aankopen (975 euro). De citytrip wordt hierdoor met 1 dag ingekort, waardoor de klant ook een betaalde overnachting verliest (100,60 euro). De klant vraagt een vergoeding voor de geleden schade.

De NMBS-Groep geeft toe dat het voorbijrijden van de stopplaats Waregem een vergissing was van de bestuurder (bij het raadplegen van de dienstregelingsfiche).

Zij verwijst voor de vergoeding van de schade naar de Algemene Voorwaarden en meldt dat de klant zich in deze gevallen had kunnen indekken door het nemen van een reisverzekering. Aangezien andere vervoersmaatschappijen, zoals vliegtuigmaatschappijen, zelden een vergoeding uitkeren die hoger ligt dan de ontvangen inkomsten is zij enkel bereid de treinbiljetten 'Waregem /Brussel-Nationaal-Luchthaven' te compenseren. Zij biedt tenslotte haar verontschuldigingen aan voor de hinder.

De ombudsman wijst er op dat de uitspraak, dat andere vervoersmaatschappijen, zoals vliegtuigmaatschappijen, zelden een vergoeding uitkeren die hoger ligt dan de ontvangen inkomsten, hier niet relevant is. Er is hier duidelijk sprake van een fout vanwege de NMBS-Groep waardoor de klant schade opliep.

Voor toepassing van de foutaansprakelijkheid op basis van de artikelen 1382 - 1383 Burgerlijk Wetboek moet aan drie voorwaarden zijn voldaan:

- schade: er moet schade zijn
- fout: de schade moet het gevolg zijn van een fout
- oorzakelijk verband: er moet een oorzakelijk verband zijn tussen deze schade en de fout.

Het causaal verband kan best gedefinieerd worden als de 'Conditio sine qua non', of 'de voorwaarde zonder dewelke niet': de schade moet het gevolg zijn van de fout.

Trein 7015 reed door een 'fout' van de NMBS-Groep het station te Waregem voorbij. Zelfs met een volgende trein was de check-in zeer krap en het is onmogelijk aan te tonen of de klant alsnog zou zijn toegelaten. De klant leed hierdoor schade. Hij diende nieuwe vliegtuigtickets aan te kopen. Dit zou niet het geval geweest zijn mocht de bestuurder zoals voorzien gestopt zijn in Waregem.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman als compromisvoorstel voor om de klant een vergoeding aan te bieden die overeenkomt met de opgelopen schade (vliegtuigtickets: 974 euro en het niet kunnen overnachten in het hotel op de bestemming en dus het verlies van een betaalde overnachting: 100,60 euro.)

De NMBS-Groep verwijst naar de compensatieregeling bij vertragingen en meldt dat zij enkel kan overgaan tot terugbetaling van het (gedeeltelijk) ongebruikt vervoerbewijs. Zij verwijst naar het feit dat de klant twee uur op voorhand aanwezig dient te zijn in de luchthaven. Voor het verlies van een overnachting verwijst zij naar de staking van de Franse luchtverkeersleiders. Zij wil wegens het voorbijrijden van een halte enkel een Geschenkbiljet aanbieden.

De ombudsman meldt dat het feit dat men twee uur op voorhand aanwezig moet zijn in de luchthaven in dit dossier niet de kern, en zelfs niet relevant is. Het behoort trouwens niet tot de bevoegdheid van de NMBS-Groep om daarover uitspraak te doen, en is al lang geen algemene regel meer in de luchtvaart. Indien de treinbestuurder was gestopt in Waregem conform de dienstregeling- waarop de klant zich baseerde - was er geen enkel probleem geweest. De NMBS-Groep probeert op die manier de aansprakelijkheid in de schoenen van de klant te schuiven. Dit is niet erg gepast.

Zij gaat niet in op de foutaansprakelijkheid op basis van artikel 1382 - 1383 BW waaruit duidelijk blijkt dat door haar fout de klant schade opliep. Een Geschenkbiljet kan überhaupt niet als compensatie beschouwd worden voor de reële schade die de klant opliep, schade die hij kan aantonen en waarvoor een duidelijk verband bestaat met de gemaakte fout.

Of de verloren overnachting in het hotel te Valencia enkel en alleen te wijten was aan een staking bij de Franse luchtverkeersleiders hangt af van het moment dat deze staking precies begon. Heeft de NMBS-Groep dit onderzocht? Het vliegtuig dat de klant oorspronkelijk wou nemen vertrok immers wél op tijd.

De ombudsman herhaalt in een advies het voorstel om de klant een vergoeding aan te bieden die overeenkomt met de opgelopen schade (vliegtuigtickets voor 974 euro en het niet kunnen overnachten in het hotel op de bestemming wat een verlies betekent van een betaalde overnachting: 100,60 euro.)

De NMBS-Groep verklaart tenslotte dat zij enkel de biljetten van de klant kan compenseren, mét afhouding van de Diabolotoeslag die niet terugbetaalbaar is. De klant ontvangt waardebonnen met een totale waarde van 25,80 euro.

Een Geschenkbiljet kan dan wel niet meer worden toegekend aangezien er, volgens de NMBS-Groep, slechts één tegemoetkoming mogelijk is in hetzelfde dossier.

2012/2322 + 2012/3248 + 2012/3262 Hoewel de klanten vragen om de compensatie voor frequente vertraging uit te betalen via hun bankrekening, stort de NMBS-Groep het overeenkomstige tegoed in hun Elektronische Portefeuille.

In de artikels 34 §20 en 45 van de vervoersvoorwaarden (editie februari 2012) wordt zeer duidelijk en ondubbelzinnig gesteld: *‘op expliciet verzoek van de reiziger bij indiening van zijn aanvraag voor compensatie, betaalt de NMBS de terugbetaling of het compensatiebedrag uit in specien, via een overschrijving of onder de vorm van een krediet.’* De NMBS-Groep opteerde dus weloverwogen voor de mogelijkheid om zowel de compensatie voor frequente vertraging als deze voor langdurige vertraging uit te keren in specien.

Aangezien de door de klanten ingediende aanvragen voldoen aan deze voorwaarden, moeten zij ook als dusdanig gehonoreerd worden.

De adviezen van de ombudsman werden opgevolgd en de klanten hebben uiteindelijk de voorziene compensaties voor vertraging ontvangen onder de vorm van een overschrijving op hun bankrekening.

Een wijziging van de vervoersvoorwaarden werden in het Belgisch Staatsblad van 13 maart 2012 aangekondigd. Deze zouden met ingang van 1 april in voege gaan. Na onderzoek van de ombudsman blijken deze voorwaarden niet terug te vinden. Pas op 20 september 2012 worden ze ter beschikking gesteld en zijn dus vanaf deze dag tegenstelbaar en dus van toepassing. Toch werd door de NMBS-Groep in de periode maart-september in meerdere dossiers verwezen naar deze (tot dan toe onbestaande) algemene voorwaarden en moest telkens door de ombudsman worden tussengekomen.

2012/3002 Op 13 juli 2013 sporen de klant en zijn reisgezel van Oostende naar Luik. Net voor Brugge pakken twee treinbegeleiders een armoedig uitzijnde reiziger vrij brutaal aan. De klant vindt dat ongepast en zij vraagt wat er aan de hand is. Ze wordt door één van de treinbegeleiders op agressieve toon te woord gestaan. Zij stelde voor om het biljet van die reiziger te betalen maar dat voorstel wordt afgewimpeld. Zij keert vervolgens naar haar plaats terug.

In Brugge komt de eerste treinbegeleider terug bij de klant en haar reisgezel om hun vervoerbewijzen voor een tweede maal te controleren en om hun identiteit op te nemen. De klant vindt dat hij daartoe het recht niet heeft en weigert om haar identiteitskaart te tonen. De controlebediende vraagt assistentie van Securail en er volgt een interventie in Gent-Sint-Pieters. Uiteindelijk wordt een vaststelling van onregelmatigheid opgesteld voor het veroorzaken van vertraging.

De klant dient klacht in en de NMBS-Groep antwoordt dat de desbetreffende persoon al verschillende dagen de andere reizigers hinderde door zijn sterke lijfgeur en dat zijn vervoerbewijs bovendien niet in orde was. De NMBS-Groep handhaaft haar vordering voor het veroorzaken van vertraging (60 euro).

De klant werd sterk aangegrepen door hetgeen zich in de trein afspeelde en zij reageerde op een kalme en afgemeten wijze: zij stelde een vraag aan de controleurs en zij stelde voor om het biljet van de betrokken reiziger te betalen. Toen de klant inzag dat het treinpersoneel niet open stond voor haar voorstel, heeft zij rustig haar plaats weer ingenomen.

De toestand was dus volkomen onder controle en dat zou ook zo gebleven zijn mocht niet nogmaals de vervoerbewijzen van de klant en van haar reisgezel voor controle zijn opgevraagd. De treinbegeleider wist dat die in orde waren en had enkel de bedoeling om de identiteit van de reizigers te controleren. De treinbegeleider had in deze omstandigheden beslist het bewijs kunnen leveren van iets meer inzicht. Maar mag een met een gerechtelijk mandaat beklede ambtenaar dan zomaar iemands identiteit controleren?

Vanuit menselijk oogpunt beschouwd kan men het de klant bezwaarlijk kwalijk nemen dat zij begaan is met de medemens. Meestal is men gelukkig wanneer omstaanders tussenbeide komen om de gemoederen te bedaren en om te voorkomen dat de situatie uit de hand loopt, bijvoorbeeld wanneer een werknemer van de NMBS-Groep het aan de stok krijgt met een agressieve of kwaadwillige persoon. De houding van de klant strekt dus tot voorbeeld: zij is afgemeten tussen gekomen en zij heeft zich verwijderd wanneer het tot een open conflict dreigde te komen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant niet verder te verontrusten en om de vaststelling van onregelmatigheid zonder verder gevolg te klasseren. De NMBS-Groep gaat daar niet op in.

2012/3057 In juni 2012 wil een groep jongeren en volwassenen naar de kust sporen. Omdat zij prijs stelt op comfort en veiligheid, ongeacht het prijsverschil, opteert de groepsverantwoordelijke voor een groepsreservering.

Van de vier treinen die zij die dag moeten nemen, zijn er twee waarin zij geen voorbehouden plaatsen hebben en rechtstaand en verspreid over de trein moeten reizen.

De groepsverantwoordelijke stuurt aan op een terugbetaling van 275,60 euro, wat overeenkomt met de meerprijs van de groepsreservering (509,60 euro) tegenover de reisformule met passen en gewone biljetten (234 euro).

De NMBS-Groep wijst er op dat zij naast zitplaatsen ook staanplaatsen aanbiedt. Bij wijze van commerciële tegemoetkoming biedt zij de klant voor 25 euro compensatiebonnen aan, wat neerkomt op 10% van de prijs van de terugreis.

De klant neemt daarmee geen genoegen en vraagt de ombudsman om te bemiddelen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat, hoewel de klanten voor de ganse reis recht hadden op gereserveerde plaatsen om samen te reizen (artikel 94 §10 van de vervoersvoorwaarden), een service waarvoor zij 275,60 euro meer betaalden, er slechts gereserveerde plaatsen waren op 50% van het traject (167 km van de 334 af te leggen km). De NMBS-Groep was alleen verantwoordelijk voor deze disfunctie waarvoor zij geen alternatief aanbood.

Omdat slechts voor de helft van de reis plaatsen waren gereserveerd, stelt de ombudsman voor om de helft van het prijsverschil terug te betalen (137,80 euro). Hierdoor zou niemand benadeeld worden omdat zowel de klant als de NMBS-Groep een correcte prijs zouden hebben betaald/ontvangen die overeenstemt met de effectief genoten/geleverde prestaties.

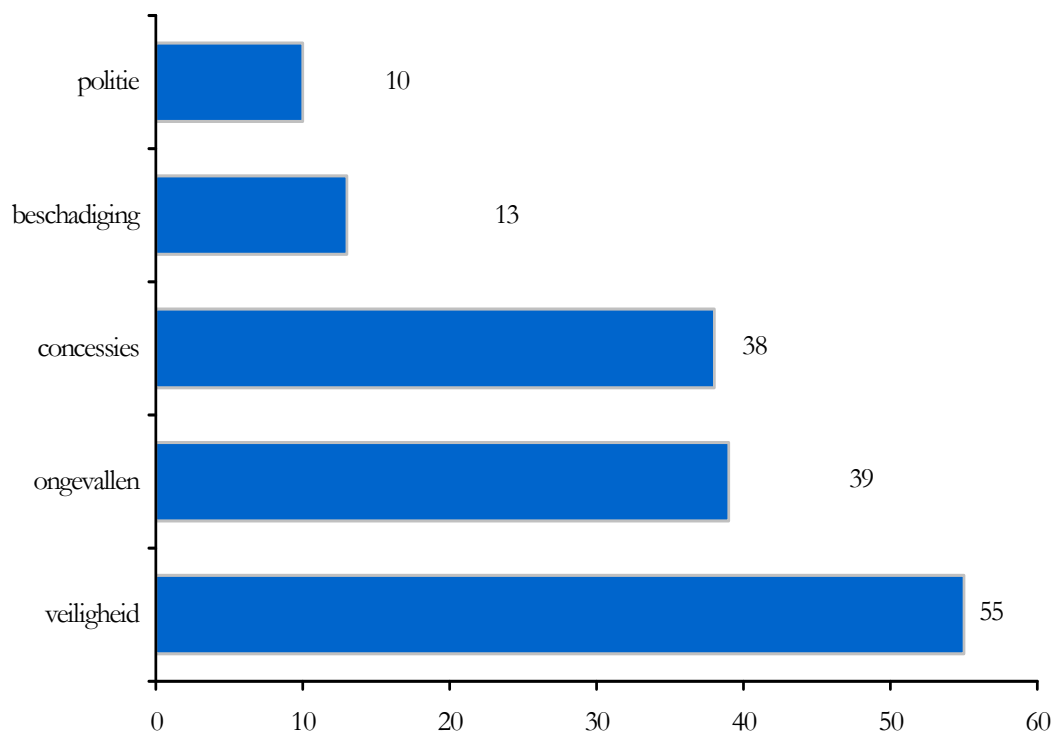
De NMBS-Groep wijst het voorstel af. Hoewel zij toegeeft dat *‘enkel personen die het Groepstarief betalen, recht hebben op een voorbehouden zitplaats’* (artikel 94 §10 van de vervoersvoorwaarden), gelden ook de bepalingen van §11: *‘Het niet vrij zijn van de zitplaatsen geeft geen recht op enige vorm van vergoeding of terugbetaling’*. Toch is de NMBS-Groep bereid om ook voor de heenreis dezelfde compensatie te bieden als voor de terugreis. Omdat dit als onvoldoende wordt ervaren, brengt de ombudsman een advies uit.

Zoals al gesteld in het compromisvoorstel, heeft de NMBS-Groep de klant geen alternatief kunnen bieden voor de disfunctie waarvoor zij de enige verantwoordelijke is. Wanneer het zo is dat *‘enkel personen die het Groepstarief betalen, recht hebben op een voorbehouden plaats’* dan had de treinbegeleider de door anderen ingenomen plaatsen moeten vrijmaken. Dat had hem voor een heikel probleem geplaatst. Het was dus veel eenvoudiger om niet in te grijpen, aangezien de NMBS-Groep hierdoor kon teruggrijpen naar de clause dat er geen schadevergoeding verschuldigd is wanneer er geen gereserveerde plaatsen zijn. De ombudsman vraagt wat de wettelijke basis is voor deze klantvriendelijke clause... maar krijgt geen antwoord. Toch wordt het advies opgevolgd: de NMBS-Groep betaalt 137,80 euro terug.

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 155 klachten (4 % van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



In 2012 kwam de ombudsman tussen in 94 dossiers over ongevallen of gevaarlijke situaties met soms lichamelijke of materiële schade. De klacht wordt in één bepaalde categorie ondergebracht naargelang het al dan niet tot een ongeval is gekomen.

Zoals de voorgaande jaren, waren er ook nu weer klachten over veel voorkomende ongevallen (valpartijen op trappen of roltrappen, vallen bij het in of uit de trein stappen, reizigers die gekneld raken tussen de treindeuren). De behandeling van dergelijke klachten neemt relatief veel tijd in beslag en er wordt slechts een schadevergoeding toegekend als de aansprakelijkheid van de NMBS-Groep vaststaat en niet kan afgewenteld worden op derden of op de onvoorzichtigheid van het slachtoffer zelf.

De NMBS-Groep levert wel degelijk inspanningen om - zoals bij het in- en uitstappen – het risico op valpartijen te voorkomen: verhoogde perrons aanbrengen, het met een bijkomende voettegrede uitrusten van het materieel, aankondigen wanneer rijtuigen buiten perron zullen stoppen, ...

Door de strenge winter, nam het aantal klachten toe over niet sneeuwvrij gemaakte perrons, toegangswegen en parkings. Ook al voerde de NMBS-Groep het zogenaamde 'winterplan' in zodra de eerste negatieve temperaturen zich aandienen, toch bleken ook dit jaar de gevoerde acties en voorzorgen soms onvoldoende om valpartijen en ongenoegen van de klanten te voorkomen.

De klanten klagen via de ombudsman ook wanneer zij met een onveiligheidsgevoel zitten: omdat de trein buiten het perron stopt, omdat het station er verlaten bij ligt, omdat de treindeur open blijft tijdens de rit, agressieve medereizigers, ...

De NMBS-Groep streeft er naar om dergelijke problemen snel aan te pakken: samenwerking met de politie, permanente aanwezigheid van Securail op het terrein, onderzoek van disfuncties en zo nodig ook sancties.

Daar waar veel klanten klagen over een gebrek aan veiligheid, zijn er daarentegen ook reizigers die van oordeel zijn dat de NMBS-Groep op dat vlak de lat te hoog legt. Het betreft hier voornamelijk klachten over het verbod om nog in te stappen nadat de treinbegeleider het vertreksein heeft gegeven en over het uitschrijven van een boete wanneer dat verbod wordt genegeerd. De klant is dan soms danig gefrustreerd door de situatie dat hij klacht indient. De ombudsman wijst in dergelijke dossiers op het belang van een strikte naleving van de veiligheidsprocedures bij het vertrek van een trein. Deze regels zijn er niet alleen voor de fysieke veiligheid van het treinpersoneel maar ook voor deze van de reiziger zelf die vaak niet beseft welke risico's hij neemt door het bevel van de treinbegeleider te negeren. De NMBS-Groep toont zich in dergelijke dossiers terecht onvermurwbaar.

In 2015 wordt een nieuwe vertrekprocedure voor de treinen in gebruik genomen.

In 2012 ontving de ombudsman ook 38 klachten over ‘concessies’.

Een aantal daarvan gaan over vuile of ontoegankelijke toiletten in de stations of over het ontbreken ervan. De meeste klachten hebben evenwel betrekking op de stationsparkings.

Het is vaak geen sinecure om uit te vissen door wie een parking wordt uitgebaat: door operator NMBS nv, door NMBS-Holding, door B-Parking, door een private concessionaris of door de lokale overheid. Soms is er een gemengde exploitatie door meerdere instanties. Het gehanteerde tarief verschilt naargelang de exploitant en de status van de gebruiker (is deze al dan niet treinreiziger?). Iedere uitbater heeft een eigen intern reglement en er zijn op dat vlak vaak aanzienlijke verschillen.

De verwarring wordt nog groter wanneer de NMBS-Groep parkeertickets of -abonnementen aflevert voor een parking die zij niet zelf uitbaat (zoals in Mechelen). Bij problemen wordt de klant doorverwezen naar de exploitant. Zelfs wanneer de NMBS-Groep het parkeerticket heeft verkocht, wentelt zij iedere verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid af.

Wij raden toekomstige gebruikers dan ook sterk aan om zich vooraf te informeren over de exploitatievorm van de gebruikte parking, het reglement van interne orde, de gehanteerde tarieven en de voorwaarden om een voorkeurtarief te genieten.

Een aantal klachten handelen trouwens over het aangerekende tarief. Sommige klanten moesten de volle prijs betalen omdat zij de voorgeschreven procedure niet volgden om van de korting te genieten. De te nemen stappen verschillen vaak van parking tot parking. Het enig goede advies blijft dus: win steeds vooraf informatie in.

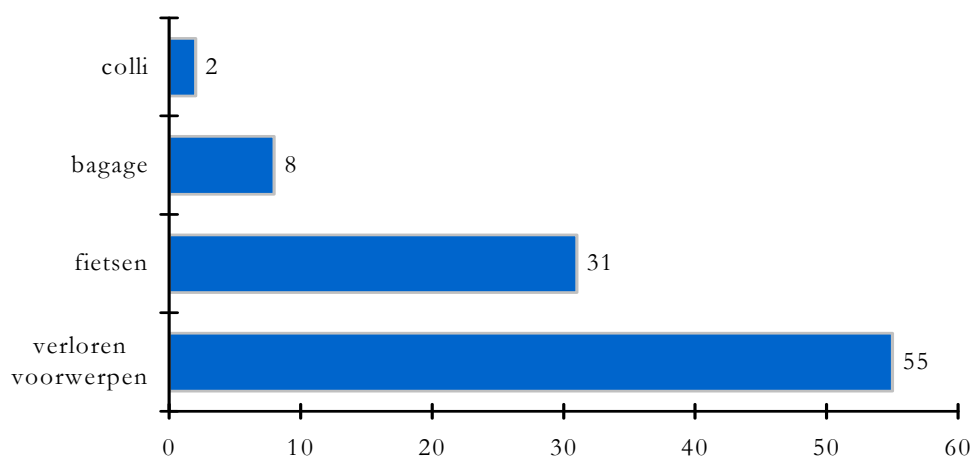
Tenslotte waren er ook klachten specifiek over de modaliteiten om sommige parkingproducten te kunnen bekomen – zie in dat verband de adviezen 2012/1038 en 2012/1864 in het hoofdstuk ‘IKZ’.

1.5. BAGAGE, FIETSEN & COLLI

In 2012 bereiken de ombudsman 96 klachten (of 2,5 % 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



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 verwittigt 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 Spullenhulp.

Ook dit jaar heeft de ombudsman vastgesteld dat naast de voorwerpen die niet worden teruggevonden er teruggevonden verloren 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

2010/3794 De klant neemt op een dag in mei de trein van Leuven naar Oostende. Hij geeft zijn fiets in bewaring aan de controlebediende samen met het daarvoor voorziene fietsbiljet met de vermelding 'Leuven - Oostende'. Toegekomen in Oostende vergeet de klant de fiets op te halen en gaat onmiddellijk naar zijn bestemming in Oostende. Wanneer hij de volgende dag teruggaat om na te gaan wat er met zijn fiets gebeurde, blijkt deze verdwenen. De klant wordt aangeraden een formulier 'Verloren Voorwerpen' in te vullen, maar zijn fiets wordt niet teruggevonden. Hij krijgt de melding dat er geen enkel spoor is van zijn fiets, *'niet in het computersysteem en niet in het magazijn'*.

De klant begrijpt niet dat een fiets die in een afgesloten ruimte in 'bewaring' wordt gegeven zomaar kan verdwijnen.

De NMBS-Groep verklaart dat uit onderzoek blijkt dat de betrokken controlebediende zich niets kan herinneren. In het eindstation zal de treinbegeleider dit gegeven 'normaal' gezien doorgeven aan het stationspersoneel of zal dit behandeld worden door het personeel in de bundels. Zij voegt er aan toe dat er geen specifieke procedure voorzien is wanneer een fiets niet wordt afgehaald.

De ombudsman stelt een methode voor om zulke situaties te voorkomen (knippen en controle van het fietsbiljet van de klant bij afhaling van een fiets). Op die manier is er geen discussie meer over het wel of niet afhaling van een fiets. Bij niet-afhaling kan dan een Verloren Voorwerp-procedure opgestart worden.

De NMBS-Groep reageert als volgt:

'Een dergelijk systeem is niet haalbaar. De treinbegeleider heeft hiervoor geen tijd, de stiptheid van de treindienst zou hierdoor in het gevaar kunnen komen. Bovendien moet de treinbegeleider zorgen voor de veiligheid op en rond de trein. Beide kerntaken van de treinbegeleider zouden onder het voorgestelde systeem kunnen verwaarloosd worden, waardoor wij de veiligheid niet meer kunnen garanderen.'

De ombudsman wijst er op dat het eindstation van de trein Oostende was. De tijd om te keren bedraagt 18 à 19 minuten. Tijd genoeg om op te merken dat er een fiets niet wordt opgehaald. Tijd genoeg om iemand van het station te verwittigen dat een fiets blijft staan. Toch is het mogelijk dat een fiets, die in een gesloten ruimte in bewaring is gegeven, 'verdwijnt'. Zonder dat er zelfs een spoor van een dossier Verloren Voorwerpen is opgesteld.

De ombudsman stelt als compromis voor om de klant een vergoeding aan te bieden voor de nalatigheid (een in bewaring gegeven fiets onbeheerd op een perron achterlaten zonder ook maar iemand daarvan te verwittigen).

De NMBS-Groep wijst het voorstel af en schuift de verantwoordelijkheid volledig naar de klant. Deze had zelf beter op moeten letten en is verantwoordelijk voor het in- en uitladen van de fiets. Hij diende, volgens de NMBS-Groep, ook te laat zijn aangifte voor een verloren voorwerp in.

De ombudsman weerlegt dat het enkel gaat om een klant die iets vergeet. Iets dat achtergelaten wordt, kan dan zonder meer zomaar verdwijnen, omdat de klant verantwoordelijk is? Het gaat er om dat de achtergelaten fiets dan niet beschouwd wordt als een 'Verloren Voorwerp'. Het feit dat er een fiets staat die niet wordt opgehaald, zou simpelweg de start moeten zijn van net dezelfde procedure. De klant deed immers de dag nadien alle moeite om te achterhalen waar zijn fiets was. Indien de fiets was beschouwd als verloren voorwerp was dit dossier onbestaande.

De ombudsman herhaalt in zijn advies dat de NMBS-Groep de klant een vergoeding dient te geven voor de nalatigheid om een in bewaring gegeven fiets onbeheerd op een perron achter te laten zonder iemand daarvan te verwittigen.

De NMBS-Groep meldt dat er geen fiets werd opgemerkt op het perron. Er werden opzoeken opgestart, maar deze leverden niets op. Zij is omwille van commerciële redenen en onder voorbehoud van het principe wel bereid om een compensatie te voorzien na ontvangst van het originele factuur (106 euro).

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

Tijdens het twintigste werkjaar van de ombudsman bleven de inmiddels structurele problemen van de spoorwegen uitgesproken aanwezig. De stiptheid verbeterde nauwelijks (in 2012: 87,2 % stipte treinen of met een vertraging van minder dan 6 minuten zonder neutralisatie, tegenover 87 % in 2011) ondanks de vele inspanningen en plannen. Vele treinreizigers hebben er zich zo stilaan bij neergelegd dat aansluitingspatronen met trein of bus vaak onzeker zijn. Het ongenoegen is groot. Ook communicatie blijft een pijnpunt; vooral als de nood hoog is, blijft de (goede) boodschap uit. Het probleem van het gebrek aan zitplaatsen tijdens de spitsuren is eveneens bekend.

In 2012, een goede twee jaar nadat zij van kracht ging, is de Europese Verordening 1371/2007 over 'de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer' stilaan doorgedrongen tot het dagelijkse debat tussen de spoorweggroep en haar reizigers. De antwoordtermijn voor de klachten (in principe 30 dagen), de interpretatie van een aantal artikelen (vooral onder 'Hoofdstuk IV: vertraging, gemiste aansluitingen en uitval' met onder meer speciale aandacht voor compensatie en de uitbetalingsmodaliteiten daarvan) blijven voor discussie zorgen. De Belgische Handhavingsinstantie, in het leven geroepen om deze verordening te bewaken, heeft ondertussen in een paar materies standpunt ingenomen. Het lijkt erop dat er, zoals in de luchtvaartsector, eerst een paar rechterlijke uitspraken zullen nodig zijn om een en ander definitief duidelijk te stellen. Ook bij de NMBS-Groep waren de standpunten niet altijd helder. Zo verscheen in de Algemene Voorwaarden van 1 februari 2012 dat compensatie op aanvraag van de klant zou worden uitbetaald in geld, na debat met de ombudsman over de toepassing van de Europese Verordening. Op 13 maart 2012 verscheen in het Belgisch Staatsblad de aankondiging dat er vanaf 1 april 2012 nieuwe Algemene Voorwaarden van kracht zouden zijn. De NMBS-Groep verwees naar deze laatste om onder meer voortaan elke compensatie in geld te weigeren. Na meermaals aandringen bleken deze nieuwe Algemene Voorwaarden er pas te zijn vanaf 20 september en werden op vraag van de ombudsman dossiers waarin verwezen werd naar de 'nieuwe' voorwaarden herzien. Sinds dan worden compensaties voor herhaaldelijke vertragingen niet meer in geld verleend.

2012 was geen makkelijk jaar voor de spoorweggroep, ook al omdat het debat over de herstructurering van de NMBS-Groep in functie van onder meer de verbetering van (de kwaliteit van) de dienstverlening op kruissnelheid kwam en werd beslecht. De voorbereiding tot de realisatie daarvan is volop aan de gang. De verwachtingen zijn groot. Regelmatig valt de zinsnede 'de klant centraal stellen'. De ombudsman herinnert er aan dat dit niet een slogan, maar een methode is, die op elk moment en elk niveau sporen moet nalaten in de concepten en de operationele aanpak. De herstructurering kan een sleutelmoment zijn om dit voor goed in te bedden.

Het is een bekend gegeven dat bedrijven of organisaties die met grote of structurele problemen kampen, de neiging hebben om zich op te sluiten in een eigen logica en weinig enthousiasme vertonen om daarover een (gezonde) communicatie met de

buitenwereld te voeren. De ombudsman heeft ook dit moeten ervaren de laatste jaren, in stijgende lijn. Vooral de mogelijkheid om aan de NMBS-Groep de reële bekommernissen van de reiziger over te maken en om in het belang van die reiziger samen naar oplossingen te zoeken, komt daardoor onder druk. Dat is een spijtige vaststelling. Twintig jaar ervaring en helpen meedenken in het belang van reizigers en spoorwegmobiliteit kan nochtans helpen.

Brussel, 20 juni 2013

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

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-Groep en
de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van
de Exploitatie van de Luchthaven-Brussel-Nationaal.



DE OMBUDSMAN

De ombudsman voor de treinreizigers Kantersteen 4 1000 Brussel

Tel:02 525 40 00 Fax:02 525 40 10 www.ombudsmanrail.be