JAARVERSLAG
2008

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

Foto NMBS-Groep

JAARVERSLAG 2008

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

INHOUD

VOORWOORD 6

DEEL EEN: INLEIDING 7

DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN 11

1. Aantal dossiers 12

2. Reden van de klachten 16

3. Resultaten 18

4. Adviezen 20

4.1. Algemene beschouwingen 20

4.2. Aantal dossiers met advies 21

4.3. Resultaten 22

4.4. Evolutie bij de adviezen 23

5. Enkele algemene gegevens 24

5.1. Evolutie van het aantal reizigers 24

5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers 25

5.3. Evolutie van de klantentevredenheid 26

DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE 29

1. Evolutie van het klachtenaantal 30

1.1. Treindienst 38

1.1.1. Vertragingen en aansluitingen 39

1.1.2. Dienstregeling 54

1.1.3. Afschaffingen 59

1.1.4. Samenstelling 62
1.1.5. Treinaanbod 69
1.1.6. Adviezen over treindienst 72

1.2. Vervoerbewijzen 86

1.2.1. Binnenlandse vervoerbewijzen 87
1.2.2. Treinkaarten 92
1.2.3. Diverse passes 95
1.2.4. Internationale vervoerbewijzen 97
1.2.5. Andere vervoerbewijzen 101
1.2.6. Adviezen over vervoerbewijzen 105

1.3. Integrale kwaliteitszorg 127

1.3.1. Personeel 128
1.3.2. Dienstverlening 131
1.3.3. Infrastructuur 139
1.3.4. Informatie 145
1.3.5. Algemene voorwaarden 151
1.3.6. Reserveringen 158
1.3.7. Taal 160

1.4. Diversen 161

1.4.1. Veiligheid en ongevallen 164
1.4.2. Concessies 167

1.5. Bagage, Fietsen en Colli 170

1.5.1. Fietsen 171
1.5.2. Verloren voorwerpen 175
1.5.3. Adviezen over bagage, fietsen en colli 179

2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman 182

DEEL VIER: BESLUIT 185

VOORWOORD

Het artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ombudsman in sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de ombudsman jaarlijks rapporteert over zijn activiteiten.
Dit zestiende jaarverslag geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2008.

DEEL EEN

INLEIDING

Op 6 juni 2008 werden tussen de federale overheid en de drie spoorwegmaatschappijen de nieuwe beheerscontracten afgesloten voor vijf jaar (2008-2012). Daarin staan het denken vanuit de klant en het werken aan kwaliteit centraal.

Kwaliteit wordt hierbij gemeten aan de hand van duidelijke criteria, in de beheerscontracten vastgelegd. Daarenboven worden referentiepunten ingeschakeld (minimumresultaten die moeten worden behaald) die in de tijd dynamisch zijn. Dat betekent dat er voortdurend naar een verdere verbetering wordt gestreefd en dat de lat voor onder meer stiptheid, toegankelijkheid, veiligheid, enz. steeds hoger wordt gelegd. De indicatoren worden opgenomen in een kwaliteitshandboek dat door elke onderneming moet worden opgesteld. Deze indicatoren worden opgesteld in functie van de opdracht van elke onderneming en kunnen dus verschillen. Kwaliteit is voor de federale overheid een prioritair aandachtspunt. Dat moet blijken uit de opvolging van die indicatoren.

De kwaliteit van elke onderneming wordt gemeten en/of gecertificeerd door een externe organisatie.

Zo zal bij de NMBS-Holding onder meer veel aandacht worden besteed aan de netheid van stations, fietsen- en autoparkings en aan klachtenbeheer.

Voor Infrabel spelen onder andere de informatie in real time, de stiptheid en een klantvriendelijke en toegankelijke infrastructuur een belangrijke rol.

Voor de NMBS zijn onder meer de stiptheid, de netheid van de treinen, de kans op een zitplaats, de realtime-informatie in stations en treinen en het klachtenbeheer aandachtspunten.

Voor heel wat punten in de beheerscontracten (bijvoorbeeld voor toegankelijkheid en veiligheid voor reizigers en personeel) worden zeer concrete data met te behalen doelstellingen opgelegd. Voor een aantal doelstellingen (bijvoorbeeld stiptheid) zijn er formules van kracht, waarbij naargelang het behaalde resultaat de NMBS en/of Infrabel extra geld zullen verdienen of mislopen. Naast de objectieve kwaliteitsbarometer, wordt eveneens de subjectieve kwaliteitsbarometer (de reizigerstevredenheid) behouden. Deze wordt reeds geruime tijd door de NMBS nv gepubliceerd en is de perceptie van de klanten over een aantal aspecten van dienstverlening (zie deel 1, 5.3. Evolutie van de klantentevredenheid).

Ook voor de informatie, een punt dat bij de klanten bijzonder gevoelig ligt, worden concrete opdrachten geformuleerd: info per sms en op de website, een routeplanning waarin alle vervoersmodi worden geïntegreerd, betere organisatie van de crisiscommunicatie.

De NMBS nv moet een business case uitwerken voor een e-ticketingsysteem waardoor een reiziger met één ticket kan reizen met trein, tram, metro en bus.

De compensatieregeling voor vertragingen wordt gewijzigd in het voordeel van de klanten (zie deel 3, 1.3.3. Algemene Voorwaarden).

Aan de NMBS-Groep wordt gevraagd in 2012 25% meer reizigers in het binnenlandse verkeer te vervoeren dan in 2006. Dat betekent een stijging van het aantal treinen met 10%.

Ook de bescherming van het leefmilieu krijgt een centrale plaats.
Duidelijk is dat de federale overheid en de NMBS-Groep de doelstelling van de 'modal shift' gezamenlijk verder willen realiseren.

Uit deze summiere samenvatting blijkt de bezorgdheid van een globale aanpak. Die stelt de kwaliteit van de dienstverlening centraal vanuit de positie van de klant.

De nieuwe beheerscontracten zijn in veel opzichten concreter dan de vorige. Ze zijn de vertaling van een meer coherente visie op de openbare dienstverlening in de treinsector en geven een concrete kijk op de doelstellingen die door de NMBS-Groep moeten worden gerealiseerd. Ze laten ook toe de wijzigingen op veel punten objectief in kaart te brengen. Op dat vlak zijn ze een vooruitgang.

We eindigen met een element dat opvallend meer en meer in de klachten wordt aangehaald: '*Ik neem de trein om ecologische redenen'* of '*uit overtuiging dat ik daarmee mijn steentje bijdraag tot het milieu'*.
Ook in de beheerscontracten krijgt het element leefmilieu een meer dan terechte plaats. De NMBS-Groep maakt daar ook een belangrijk beleidspunt van. Zo hebben de drie bedrijven actief meegewerkt aan het UIC[1]-initiatief voor een website [2] waarbij op een gepersonaliseerde wijze de milieu-impact van het door de klant afgelegde traject wordt geïllustreerd. Eens te meer blijkt de trein, ook in dat opzicht, het transportmiddel van de toekomst. Deze website verdient méér dan een pluim.
Zo verovert de trein in het maatschappelijke debat langzamerhand de plaats die hij echt verdient, na te veel jaren op de achtergrond te zijn geduwd.

Wat is Ecopassenger?

- Een gebruiksvriendelijk internetinstrument op basis van een gegronde wetenschappelijke methodologie.
- Een rekenmethode om het energieverbruik, de CO_2 en uitlaatgassen van vliegtuigen, auto's en treinen voor reizigersvervoer in Europa te vergelijken.
- … op basis van de best beschikbare gegevens voor alle modi
- … en dit voor de meerderheid van landen in Europa
- … ontwikkeld in samenwerking met de UIC, haar Europese leden, Ifeu (het Duitse Instituut voor Milieu en Energie) en IVEmbh (routingsysteem en software).

www.ecopassenger.org

[1] UIC: International Union of Railways. Wereldwijde organisatie van internationale samenwerking tussen de spoorwegen en voor de promotie van het spoorvervoer op wereldniveau.
[2] www.ecopassenger.org voor het personenvervoer; www.ecotransit.org voor het goederenvervoer.

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsman bij de NMBS-Groep
Kantersteen 4 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

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

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In 2008 heeft de ombudsman 5.644 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 126 onontvankelijk. Er werden dus 5.518 dossiers in behandeling genomen.

Deze 5.518 dossiers werden door 6.022 personen ingediend (er waren namelijk 11 petities met in totaal 515 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten (minstens 11.000) aan toegevoegd worden om een goed zicht te hebben op de gemiddelde dagelijkse activiteit.

We beperken ons om praktische redenen tot de 5.518 behandelde dossiers.

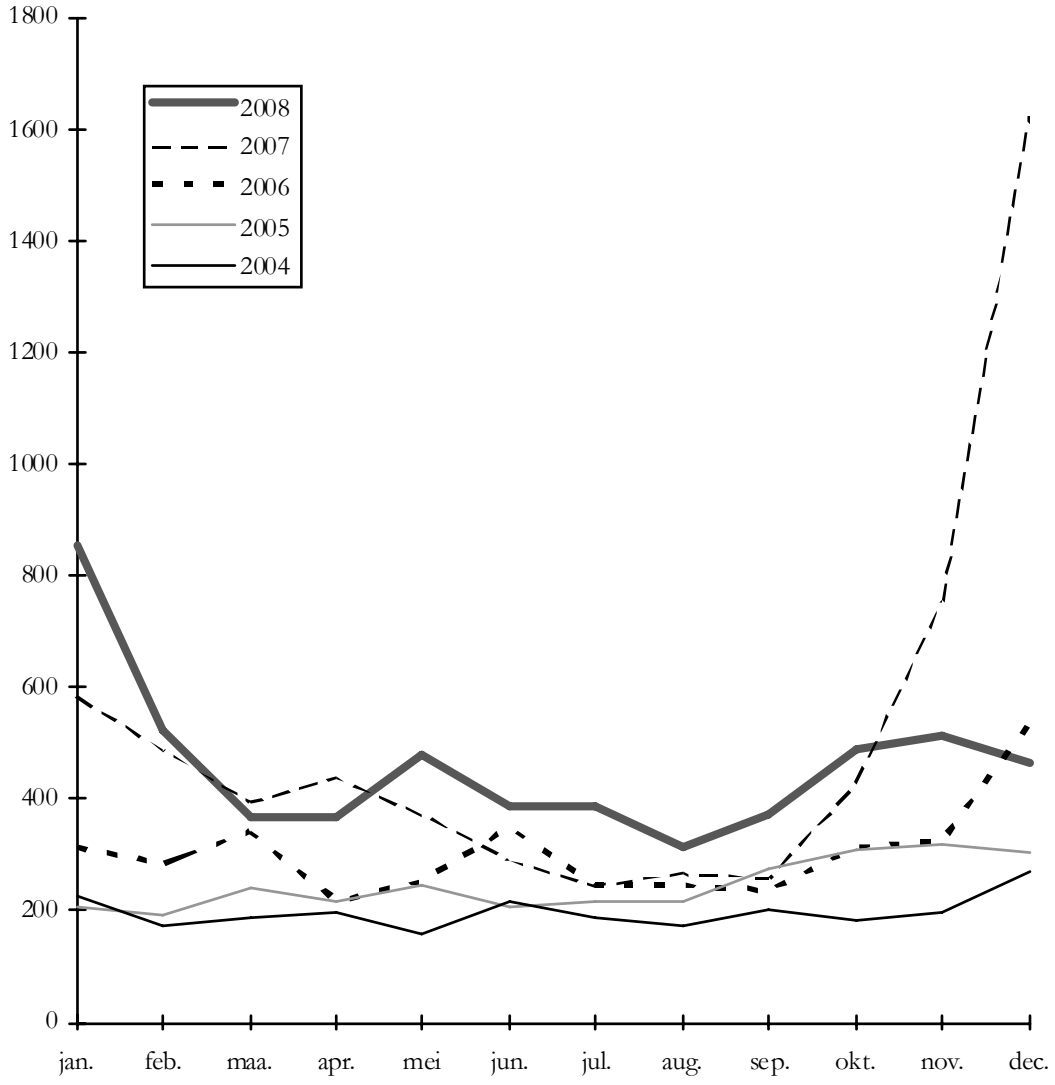
Onderstaande tabel geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.
Wanneer er rekening gehouden wordt met het uitzonderlijke aantal klachten over de dienstregeling van 2007 (1.664), klachten die ook nog verder lopen tot in het voorjaar 2008, dan kan men stellen dat het klachtenvolume t.o.v. vorig jaar steeg met zowat 9%.
De jongste vijf jaar is er een stijging van 232%.

DOSSIERS (van 1 januari tot 31december)	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2005	Jaarverslag 2006	Jaarverslag 2007	Jaarverslag 2008
Nederlands	1.654	2.051	2.734	5.123	4.394
Frans	724	910	930	1.007	1.124
Totaal	**2.378**	**2.961**	**3.664**	**6.130**	**5.518**

Evolutie van het klachtenaantal

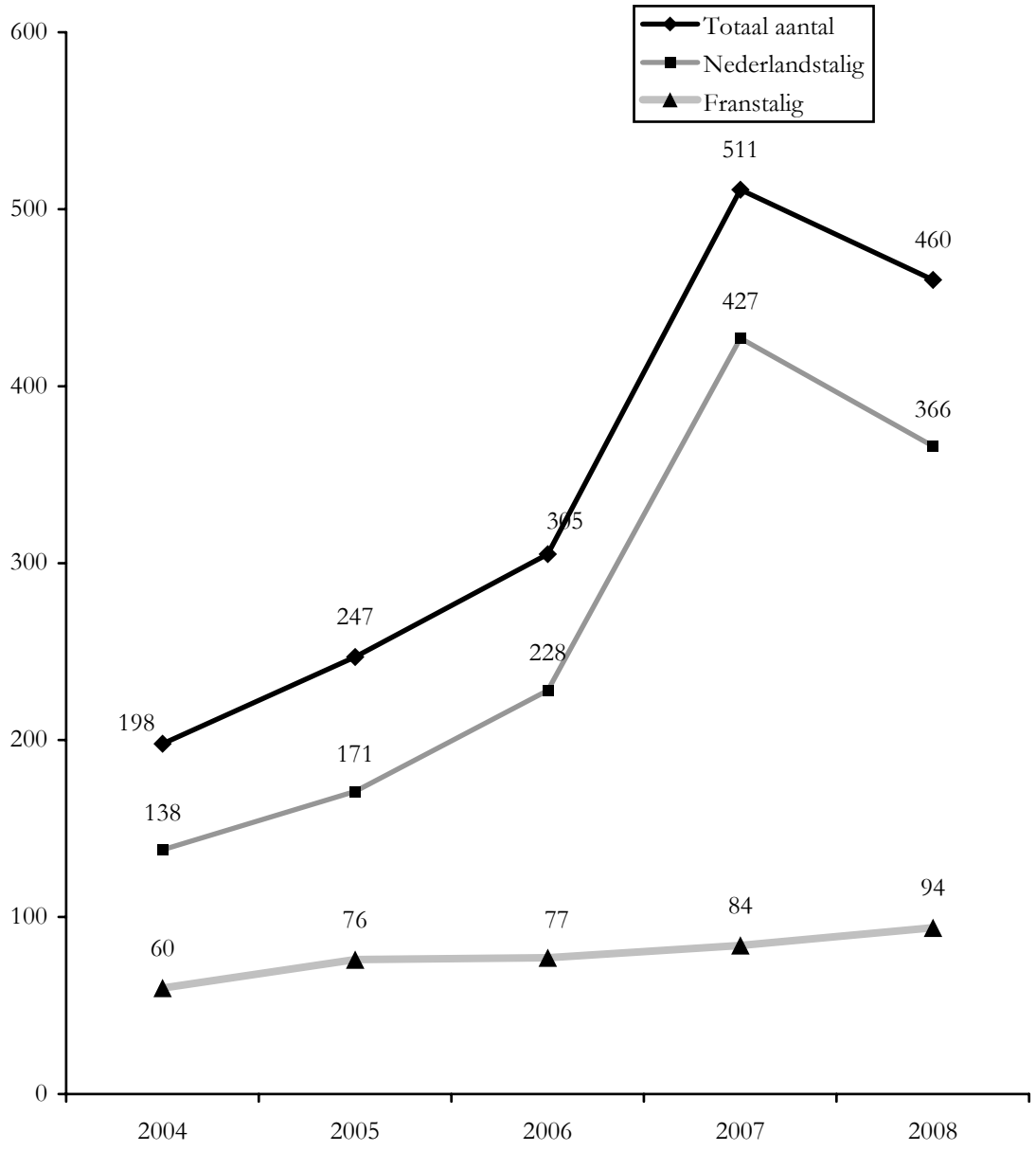
Het is ook interessant om de evolutie van de activiteit te bekijken via het gemiddelde aantal ontvankelijke klachten dat maandelijks bij de ombudsman wordt ingediend.

Aantallen per maand van 2004 tot 2008



Evolutie van het klachtenaantal

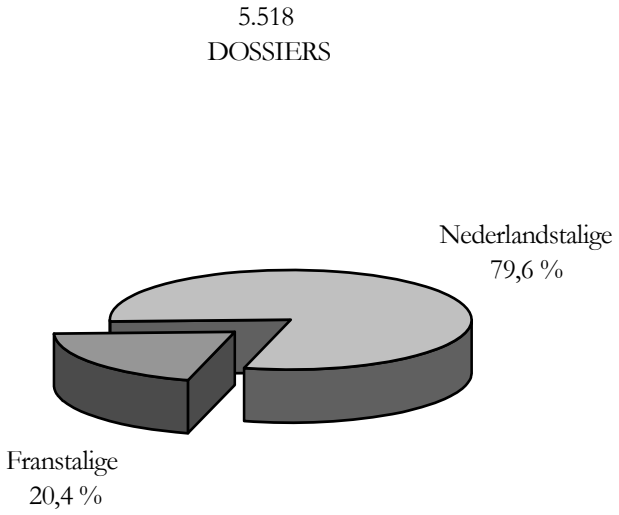
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2004



De dossiers 2008

Er werden in het voorbije jaar 5.518 dossiers behandeld:

- 4.394 Nederlandstalige[1] en
- 1.124 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit bleef – vooral in het laatste kwartaal – hoog. De ombudsman werd in 2008 minstens 11.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, gebrek aan zitplaatsen, …), vragen die de klanten op dat ogenblik heel erg bezighouden (wijzigingen van de dienstregeling of aanpassingen in verband met toegankelijkheid van stations) of geruchten die ergens opgevangen werden. Voor vragen in verband met nieuwe producten en/of regels volstaat meestal een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van de NMBS-Groep, iets wat voor de klant nog steeds niet evident is.

Dit jaar kregen wij ook opvallend veel vragen over de redenen waarom treinen afgeschaft worden of in beperkte samenstelling rijden.

[1] De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.

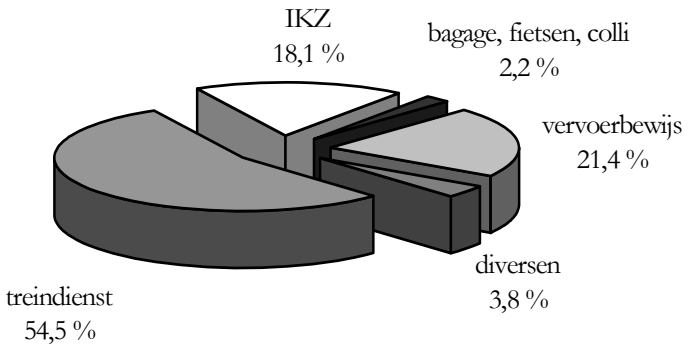
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 5.518 klachten 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:

- 3.009 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.181 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 998 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 210 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, …)
- 120 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 …).

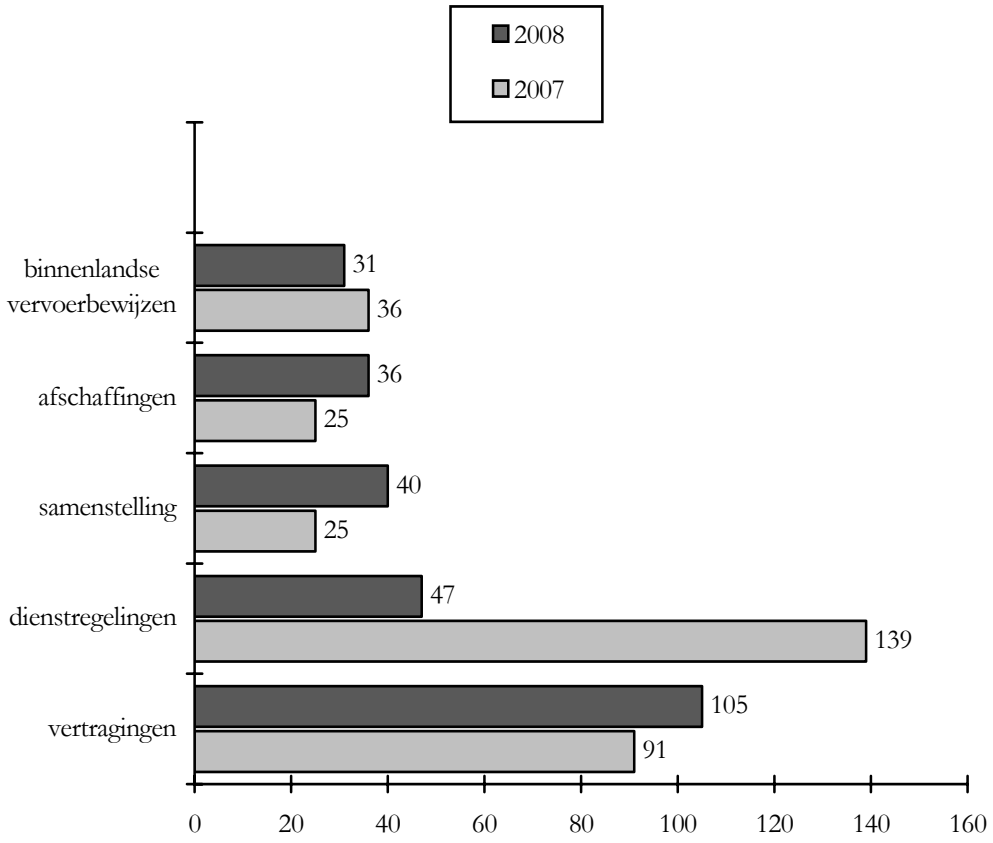
Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2008 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	1.258
- dienstregelingen:	532
- samenstelling:	482
- afschaffingen:	426
- binnenlandse vervoerbewijzen:	370

Deze top vijf vertegenwoordigt 56,3% van het totale aantal klachten.

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

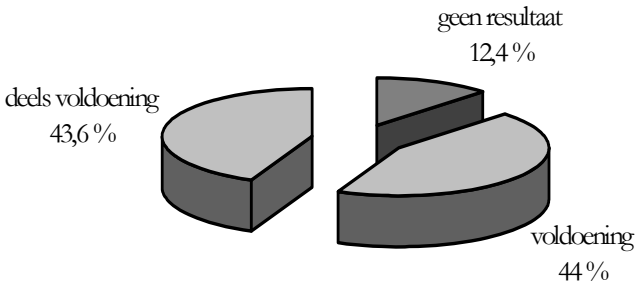


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 5.518 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2008 nog 1.116 in behandeling zijn.

In de 4.402 afgewerkte dossiers is er:

- 1.939 keer voldoening
- 1.917 keer deels voldoening
- 546 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 87,6% dus van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Dit toont aan dat het grootste deel van de klachten ernstig is en door de NMBS-Groep als dusdanig wordt behandeld.

In 44% 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 43,6% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht.

- Het feit dat de klant een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo erkende de NMBS-Groep bijvoorbeeld dat er bij koppeling van bepaalde treinen voortdurend technische moeilijkheden zijn en dat dit nog een tijd kan duren, meer bepaald tot wanneer alle testen met de technisch aangepaste koppelingssystemen zijn uitgevoerd.
- Soms kan het probleem slechts gedeeltelijk opgelost worden, bijvoorbeeld wanneer de NMBS-Groep akkoord is om een bepaalde trein te versterken (meer rijtuigen) maar meteen meldt dat dit niet zal kunnen in de zomer omdat datzelfde materieel dan nodig is voor toeristentreinen.

Hoewel de balans voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook 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' klant.

Een ander voorbeeld met hetzelfde resultaat. Een klant klaagt erover dat zijn trein frequent wordt afgeschaft en dat de volgende trein in dezelfde richting niet stopt waar hij normaal afstapt. De NMBS-Groep belooft daar in de toekomst rekening mee te houden en die volgende trein dan uitzonderlijk wél te doen stoppen in het bestemmingsstation van de klant. De NMBS-Groep stelt ook dit niet altijd te kunnen waarborgen.

Na enige tijd blijkt dat dit zo goed als nooit gebeurt. De klant en de medereizigers dienen een nieuwe klacht in.

Bij 12,4% 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 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.

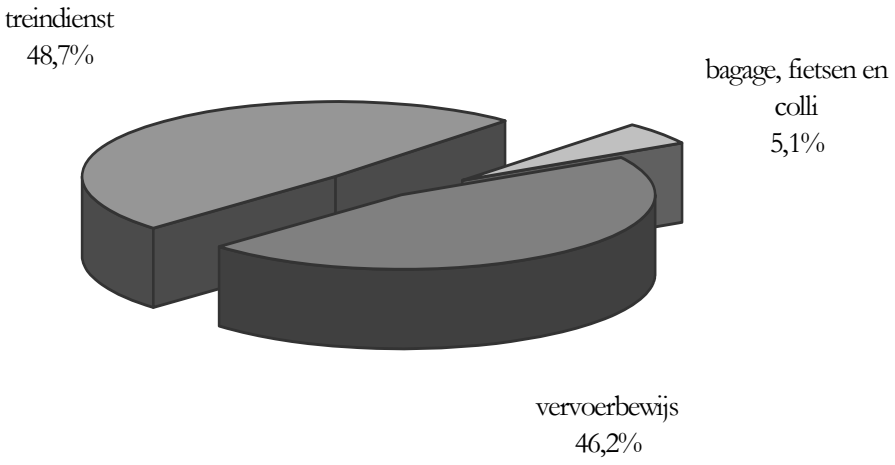
De NMBS-Groep moet haar definitief standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

De ombudsman bracht vorig werkjaar 39 adviezen uit, waarvan:
- 21 in Nederlandstalige
- 18 in Franstalige dossiers

In functie van de problemen zijn de 39 adviezen als volgt onderverdeeld:
- 19 met betrekking tot de treindienst
- 18 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 2 adviezen over bagage, fietsen en colli

Adviezen per groep



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

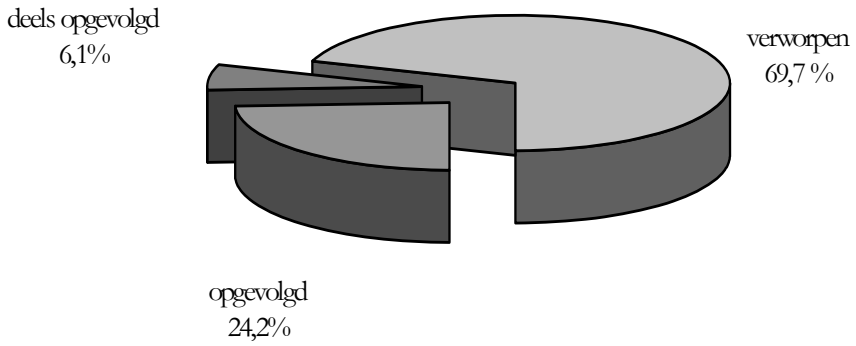
4.3. RESULTATEN

Eind januari 2009 had de NMBS-Groep 33 uitgebrachte adviezen beantwoord; 6 adviezen zijn nog in behandeling.

Van deze 33 adviezen werden er

- 23 door de NMBS-Groep afgewezen
- 8 opgevolgd
- 2 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 30,3% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 69,7% van de adviezen werd verworpen.

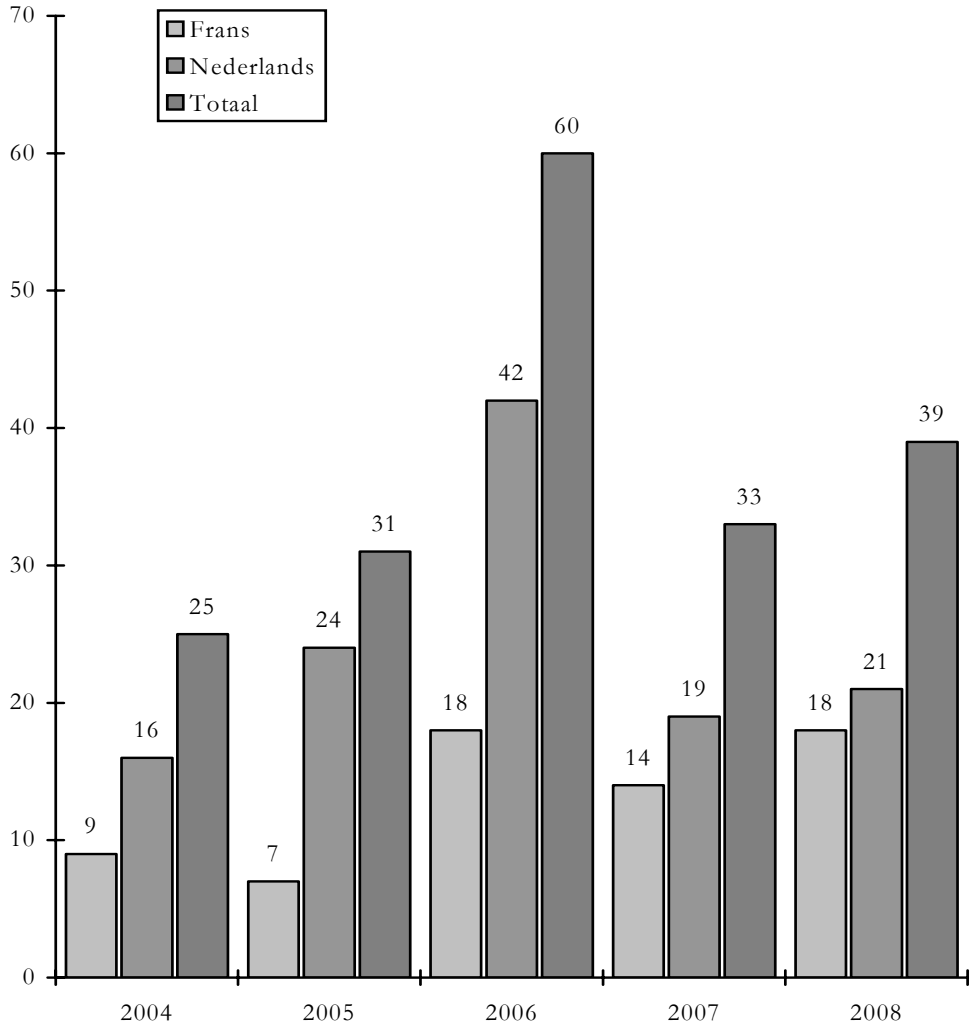


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van intern debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk toch (geheel of gedeeltelijk) hun toepassing vinden. Het betreft dan veelal principiële kwesties of veranderingen van gedragslijnen waarvan men eerst grondig wil uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn. Op die manier komen de adviezen toch tegemoet aan de oorspronkelijke doelstelling van de wetgever, namelijk vingerwijzingen voor de activiteit van de spoorondernemingen.

In 2008 vervalt de NMBS-Groep weer te dikwijls in het euvel van het onvoldoende motiveren van die adviezen, wat bij de klant vaak een harde, bittere of cynische reactie ontlokt.

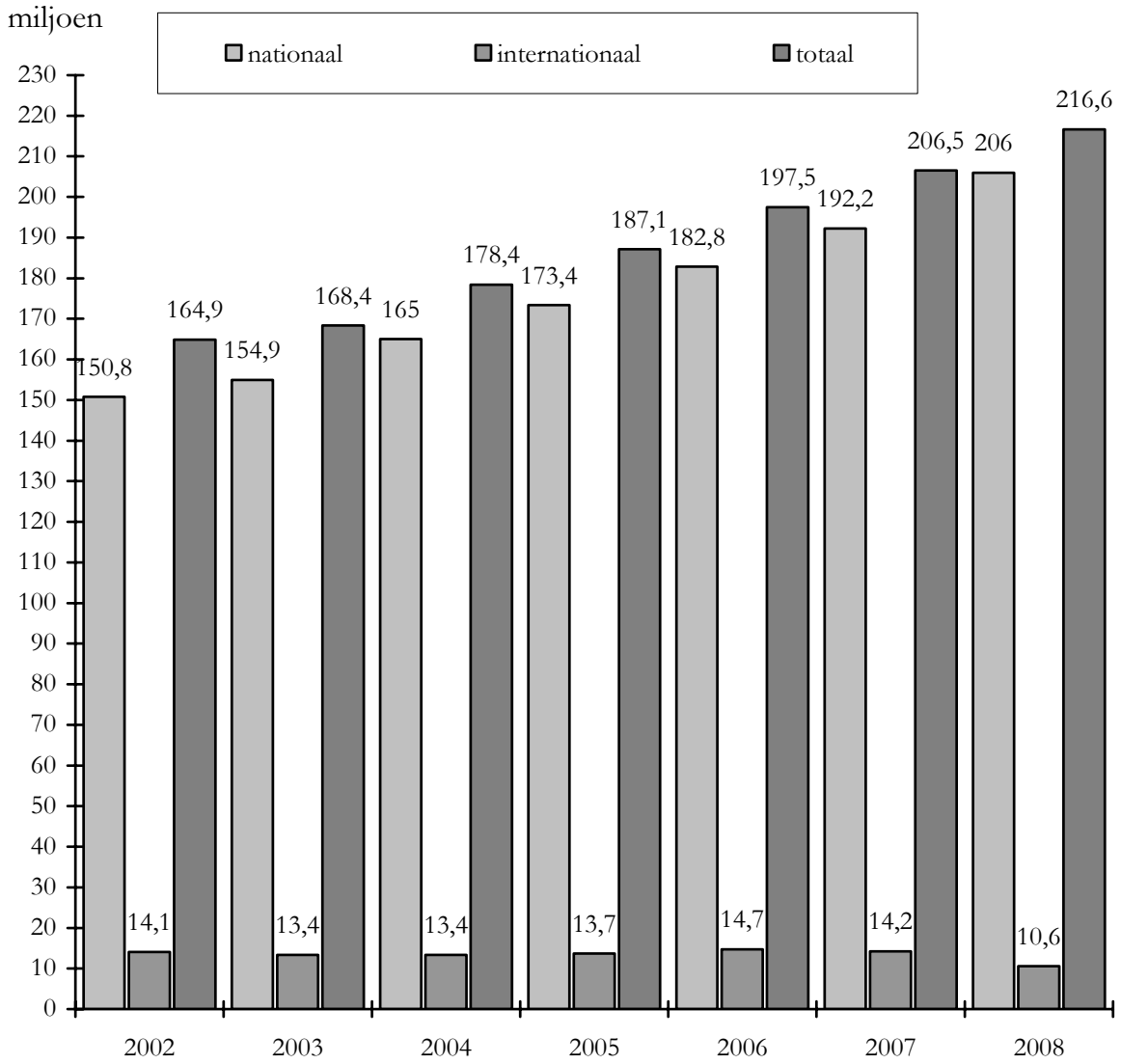
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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



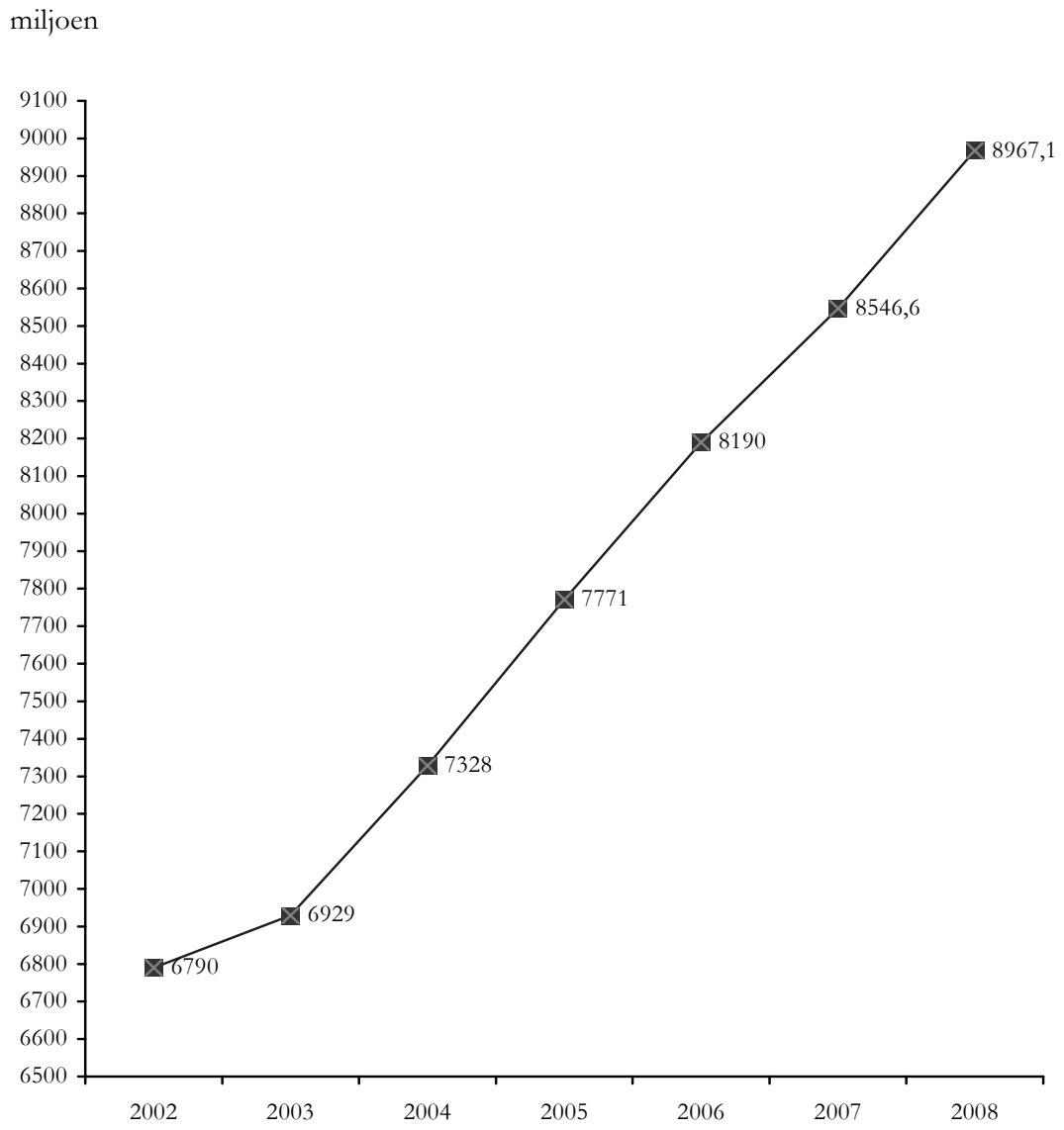
5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



NMBS nv

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERSKILOMETERS[1, 2]



[1] Reizigers-km (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).

[2] Omdat de officiële statistische gegevens van december 2008 nog niet beschikbaar zijn, werd een extrapolatie gemaakt op basis van 11 maanden.

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klantentevredenheid 2003-2008

waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2003	2004	2005	2006	2007	2008 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klantentevredenheid	7,25	7,44	7,44	7,33	7,23	6,82	7,08	6,87	6,96
Onthaal en dienstverl. stations	7,17	7,29	7,30	7,20	7,25	7,13	7,34	7,17	7,21
Netheid in de stations	niet gemeten	niet gemeten	6,59	6,56	6,68	6,63	6,65	6,73	6,73
Comfort in de treinen	7,13	7,29	7,21	7,12	7,12	7,09	7,10	6,95	6,99
Netheid in de treinen	6,43	6,71	6,67	6,74	6,79	6,77	6,76	6,73	6,77
Frequentie van de treinen	6,76	6,87	6,92	6,72	6,64	6,45	6,74	6,45	6,51
Stiptheid van de treinen	6,74	7,01	7,00	6,64	6,29	5,79	6,21	5,89	6,05
Informatie in de treinen	6,86	7,04	7,08	6,93	6,66	6,73	6,82	6,77	6,75
Personeel in de treinen	7,70	7,80	7,71	7,67	7,67	7,55	7,76	7,57	7,68
Personeel in de stations	7,28	7,41	7,40	7,31	7,34	7,23	7,41	7,30	7,32
Informatie in de stations	7,28	7,39	7,38	7,27	7,24	7,06	7,22	7,14	7,12
Aankoop van vervoerbewijzen	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	7,50	7,79	7,57	7,64
De prijs	6,66	6,86	6,93	6,88	7,02	6,95	7,19	7,07	7,12

NMBS-Groep

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

Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

De klachten worden onderverdeeld in vijf groepen en in dit verslag voorgesteld in volgorde van het aantal dossiers dat werd ingediend: 'treindienst', 'vervoerbewijzen', 'integrale kwaliteitszorg', 'bagage, fietsen en colli' en 'diversen'.

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in categorieën.

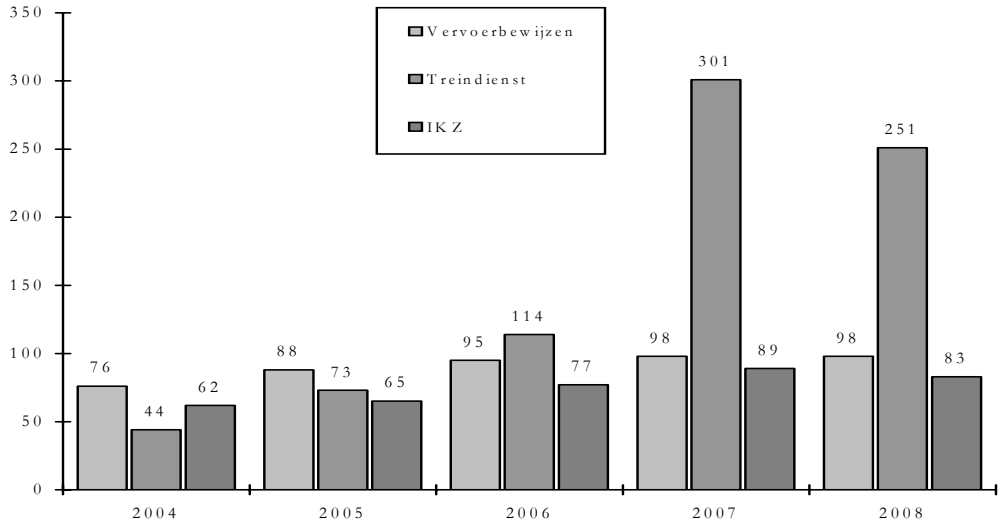
Evolutie van de belangrijkste klachtengroepen

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 44 dossiers in 2004, 73 in 2005, 114 in 2006 en 301 in 2007. In 2008 loopt dit terug tot gemiddeld 251 dossiers per maand, resultaat van het wegblijven van een bijzonder groot klachtenvolume over de dienstregeling in 2007.

De 'vervoerbewijzen' halen in 2004 gemiddeld 76 klachten per maand. In 2005 worden maandelijks 88 dossiers geopend. In 2006 zijn er dat gemiddeld 95 per maand, in 2007 gemiddeld 98 klachten. In 2008 worden gemiddeld 98 dossiers per maand over vervoerbewijzen geopend.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2004 is 62. In 2005 tellen we maandelijks 65 dossiers. 2006 wordt afgesloten met gemiddeld 77 dossiers per maand. In 2007 zijn er dat 89. In 2008 waren er gemiddeld 83 dossiers over IKZ.

Grafiek van de maandgemiddelden



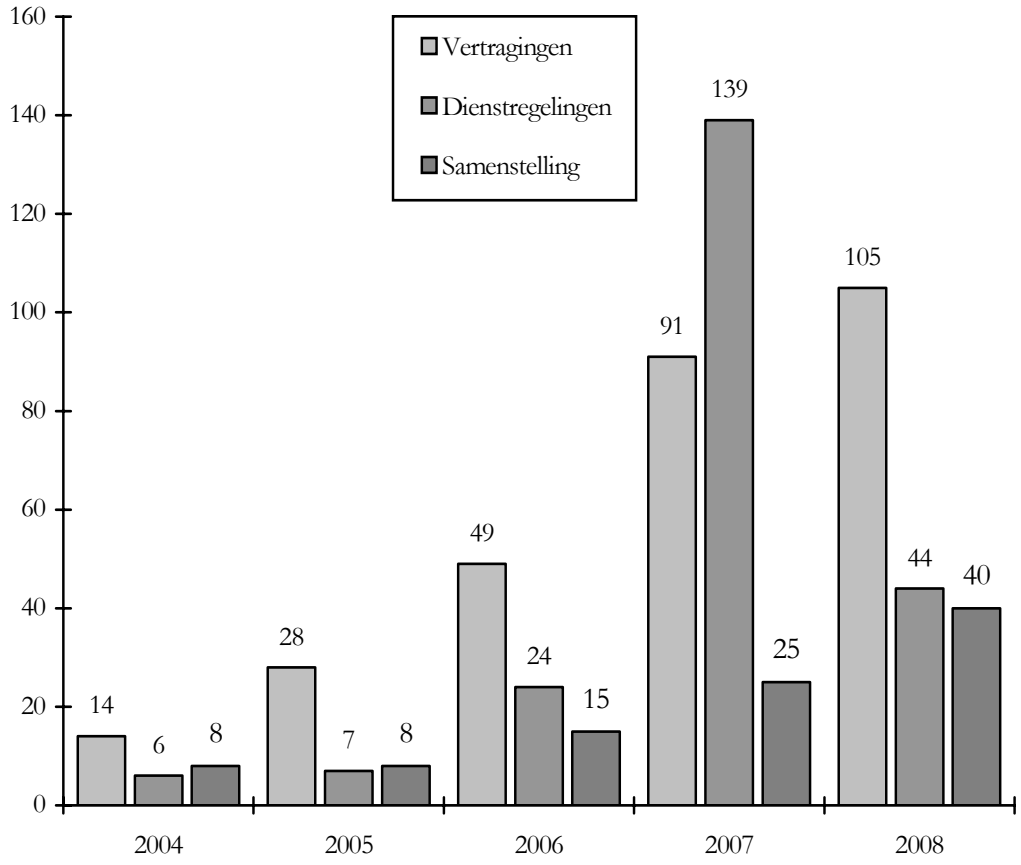
Groep treindienst: evolutie van de belangrijkste klachtencategorieën

In 2004 zijn er gemiddeld 14 dossiers per maand over 'vertragingen'. In 2005 loopt dit op tot 28. In 2006 noteren wij 49 dossiers per maand en in 2007 loopt dit op tot maandelijks 91 dossiers om in 2008 te stijgen naar 105 dossiers per maand.

In 2004 worden er voor 'dienstregelingen' gemiddeld 6 dossiers per maand genoteerd, in 2005 zijn er dat 7 terwijl er in 2006 gemiddeld 24 dossiers per maand over dit onderwerp worden geteld. In 2007 noteren wij een spectaculaire toename tot 139 dossiers per maand. Uiteraard speelt de wijziging van de dienstregeling van 8 december 2007 daarbij de hoofdrol. In 2008 ontvangen wij maandelijks nog 44 klachten over dienstregelingen.

De categorie 'samenstelling' telt in 2004 en 2005 telkens gemiddeld 8 dossiers per maand, wat in 2006 oploopt tot gemiddeld 15 dossiers per maand. In 2007 openen wij hierover maandelijks 25 dossiers en in 2008 zijn er dat 40.

Grafiek van de maandgemiddelden



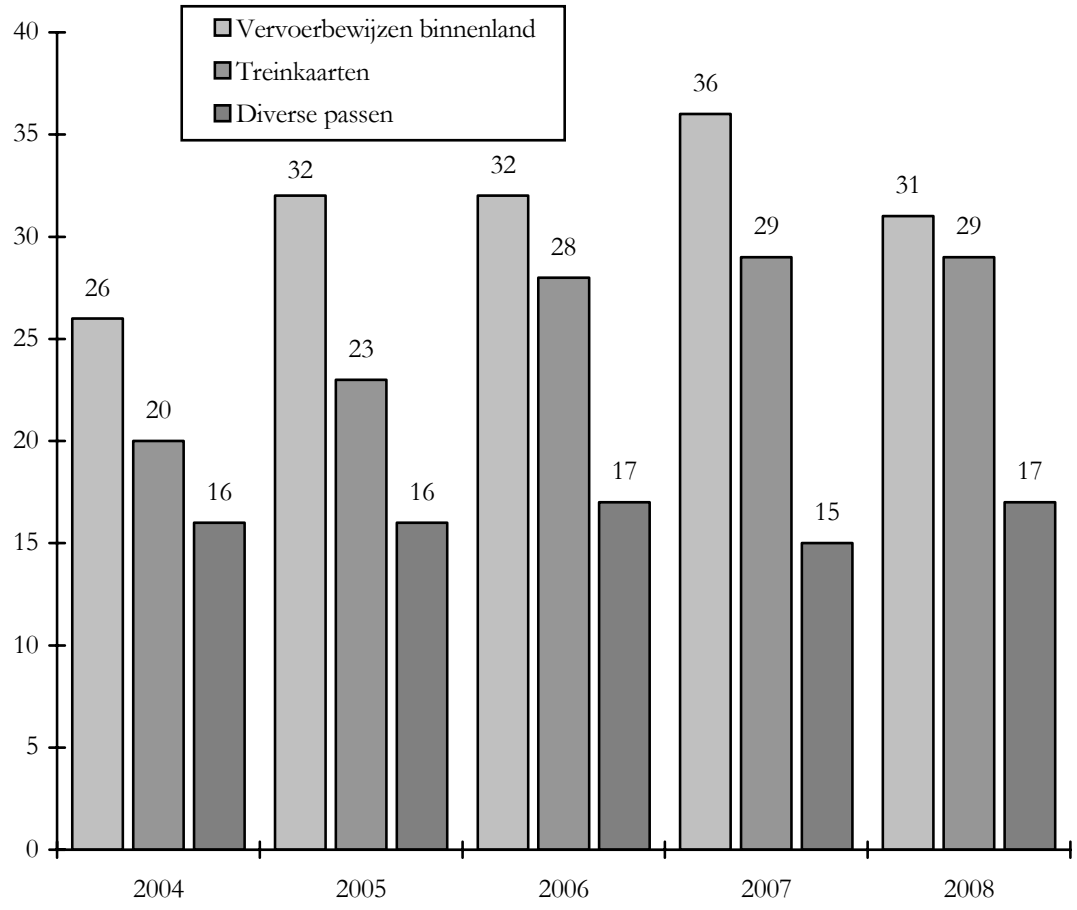
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de belangrijkste klachtencategorieën

In 2004 bedraagt het maandgemiddelde 'vervoerbewijzen binnenland' 26 dossiers. In 2005 en 2006 zijn er gemiddeld 32 dossiers per maand terwijl 2007 wordt afgesloten met gemiddeld 36 dossiers per maand over dit onderwerp. In 2008 zijn dat gemiddeld 31 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde voor 'treinkaarten' is 20 in 2004, 23 in 2005, 28 in 2006, 29 in 2007 en 29 in 2008.

Voor de 'diverse passes' worden zowel in 2004 en 2005 maandelijks gemiddeld 16 dossiers geopend. In 2006 zijn dat er gemiddeld 17 en wij sluiten 2007 af met 15 dossiers per maand. In 2008 worden maandelijks 17 dossiers opgetekend.

Grafiek van de maandgemiddelden



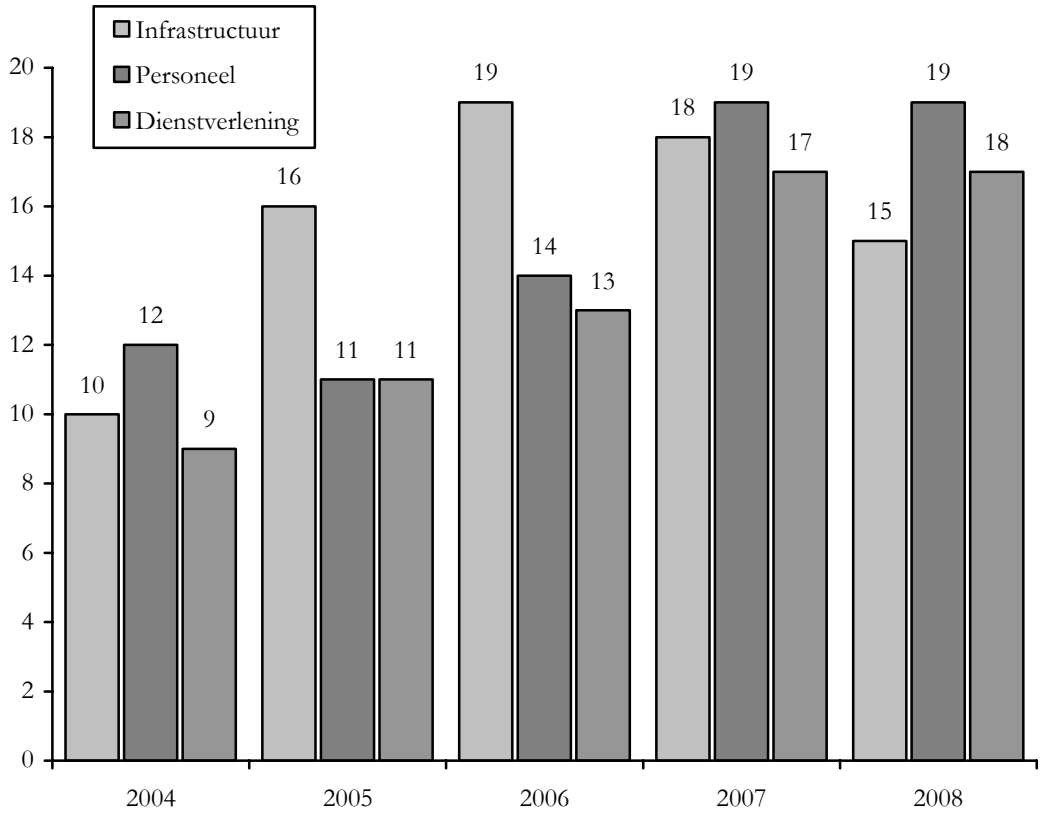
Groep IKZ: evolutie van de belangrijkste klachtencategorieën

De categorie 'personeel' haalt in 2004 een maandgemiddelde van 12 dossiers. In 2005 is dit lichtjes gedaald tot 11 dossiers om in 2006 opnieuw te stijgen tot 14 dossiers. In 2007 noteren we een stijging naar maandelijks 19 dossiers, een cijfer dat ook in 2008 wordt gehaald.

Dossiers over 'dienstverlening' halen in 2004 een maandgemiddelde van 9, tegenover 11 in 2005. In 2006 wordt een maandgemiddelde van 13 dossiers geteld; in 2007 zijn er dat gemiddeld 17 per maand. In 2008 noteren wij daarover maandelijks gemiddeld 18 klachten.

De rubriek 'infrastructuur' haalt in 2004 een maandgemiddelde van 10 dossiers. In 2005 loopt dit op tot gemiddeld 16 dossiers per maand. Via een piek van 19 dossiers in 2006 daalt dit in 2007 tot maandelijks gemiddeld 18 klachten om in 2008 15 te bereiken.

Grafiek van de maandgemiddelden



Evolutie van de klachten per categorie

Van de drie klachtengroepen met het grootste aantal klachten worden in de volgende samenvattende tabel de categorieën met het hoogste aantal dossiers per jaar opgegeven.

Categorie	jaarverslag 2004	jaarverslag 2005	jaarverslag 2006	jaarverslag 2007	jaarverslag 2008
Vertragingen	166	332	583	1.095	1.258
Dienstregeling	75	88	283	1.664	532
Samenstelling van de treinen	92	92	178	298	482
Afschaffingen	46	167	120	294	426
Vervoerbewijzen binnenland	308	380	383	426	370
Treinkaarten	242	274	340	352	345
Personeel	148	134	165	231	229
Dienstverlening	109	126	160	205	217
Diverse passes	193	195	203	185	204
Treinaanbod	75	85	68	75	187
Infrastructuur	120	195	225	216	181
Internationale vervoerbewijzen	106	149	130	162	181
Informatie	144	148	172	218	171
Aansluitingen	76	107	139	186	124
Andere vervoerbewijzen	60	63	79	73	81

In vergelijking met 2004, situeren de grootste stijgingen in het aantal klachten zich bij afschaffingen, vertragingen, dienstregeling en samenstelling van treinen. Het zijn de bekende gevoelige punten.

Sinds 2000 scoort het jaar 2004 veruit het best wat het aantal klachten over vertraging betreft (166 klachten, 7% van het totale aantal). 2008 scoort het slechtst (1.258 klachten of 22,8% van het totale aantal).

Wanneer dezelfde periode (2000-2008) wordt bekeken, stellen we het volgende vast:

- aantal klachten over treinvertragingen:

  aantal 2008 t.o.v. aantal 2004[1]: + 757%
  aantal 2008 t.o.v. aantal 2007[2]: + 14,9%

- Evolutie van het aantal reizigerskilometer[3]

  2008/2004: + 22,37%
  2008/2007: + 4,92%

- Evolutie van het totale aantal reizigers

  2008/2004: + 21,41%
  2008/2007: + 4,8%

- Stipte treinen of met een vertraging van maximum 5'59" (2000-2008)

  2004[1]: 93,2%[4] - 95,7% [5]
  2007[2]: 89,2%[4] - 93,6% [5]
  2008 : 90,2%[4] - 94,3% [5]

- Aantal afgeschafte treinen[6]

  2004: 6.909
  2007: 15.849
  2008: 14.288

---

[1] voorgaand jaar met minste klachten over vertragingen sinds 2000.
[2] voorgaand jaar met meeste klachten over vertragingen sinds 2000.
[3] zie deel 2, grafiek 5.2.
[4] zonder neutralisatie.
[5] met neutralisatie.
[6] Jaarverslag 2007, blz. 52 en Infrabel.

In de volgende hoofdstukken geeft de ombudsman, waar nodig, commentaar bij de kritiek van de klanten en de wijze waarop de NMBS-Groep de geschillen behandelt.

Ter illustratie volgen enkele voorbeelden uit de praktijk, met een korte schets van de situatie, het oordeel van de ombudsman en de reactie van de NMBS-Groep.

Op basis van de klachten formuleert de ombudsman soms suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, taak die hij van de wetgever kreeg.

Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van de teksten van de NMBS-Holding nv, de NMBS nv of Infrabel nv, voor zover één van deze drie bedrijven als bron wordt vermeld.

Verwijzingen

Bij verwijzing naar vorige jaarverslagen van de ombudsman wordt 'Jaarverslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep' vervangen door 'Jaarverslag'.

Foto NMBS-Groep

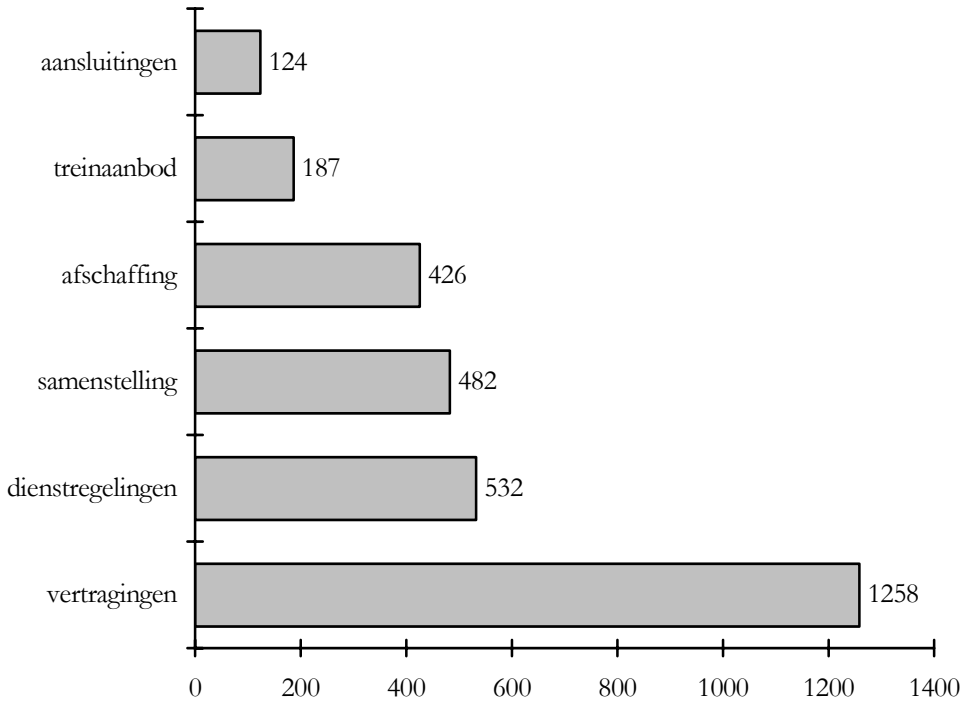
1.1. TREINDIENST

Met 3.009 klachten of 54,5% komt de groep 'Treindienst' op de eerste plaats.

Het betreft hier klachten over:

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

Klachtenpakket per categorie



1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

De vertraging is geen statistiekje

In 2008 ontvangt de ombudsman 1.258 klachten over vertragingen en 124 over verbroken, te krap bemeten of ontbrekende maar door de klant gewenste aansluitingen. Dit staat voor meer dan 25 % van de ontvangen klachten.

Stiptheid, daar begint en eindigt alles mee. Over deze stelling bestaat consensus. Veel klachten die de ombudsman krijgt, zijn (on)rechtstreeks met die stiptheid verbonden. Het verklaart voor een deel waarom die stiptheid zeer sterk de (subjectieve) kwaliteitsbarometer stuurt.

Voorbeelden? Uitblijvende informatie voor de reiziger die wacht op een trein met vertraging, ergens op een perron. Klanten die – ondanks alle moderne communicatiemiddelen – in de trein in het ongewisse worden gelaten over wat er (nu weer) aan de hand is; die geen enkel zicht meer hebben op het verdere verloop van hun treinreis… Wat met de aansluiting, wat met de gemaakte afspraken? Wie kan er iets vertellen over mogelijke alternatieven? In het Jaarverslag 2007[1] schetsten we het tijdskader en de tijdsdruk waarin de klant zich dagelijks beweegt. 'Voor de klant is reizen met de trein geen doel op zich. Zijn mobiliteit staat in functie van een welomschreven doelstelling: de praktische organisatie van zijn leven, zowel persoonlijk als professioneel'.

2008 was op het vlak van informatie in treinen en stations een stap achteruit. 'De ombudsman stelt vast dat de NMBS-Groep nu al een paar jaren naar het IRT-project verwijst om aan te tonen dat het haar menens is. Spijtig genoeg moest op het terrein worden vastgesteld dat bij incidenten of veelvuldige vertragingen en verbroken aansluitingspatronen er nauwelijks resultaat van die nu toch al langdurige oefening te merken valt'.[2] Voor het stations- en vooral treinpersoneel geen pretje: het wordt door de reizigers steevast aangesproken, soms vriendelijk, soms zeer doortastend, enkele keren ronduit agressief. Geklemd tussen het besef van een minderwaardige dienstverlening en loyaliteit aan hun werkgever, beleven velen erg moeilijke momenten.

Omdat de ombudsman bemiddelt voor de klant, zal de klacht gerangschikt worden op basis van het element dat de klant centraal stelt en van de accenten die daarbij door die klant worden gelegd. In veel dossiers is de vertraging op zich niet de 'trigger' voor het indienen van de klacht. De aanleiding is wél de manier waarop de NMBS-Groep met die vertraging omgaat ten aanzien van haar klanten. Zo kan zonder probleem worden gesteld dat er in de categorieën 'informatie' en 'aankondigingen' heel wat vertragingsgerelateerde klachten zitten. Voorts wordt in klachten over vertraging in de marge heel vaak ook de informatie ter sprake gebracht. Het besluit is dan ook dat 25% van de klachten die over vertragingen gaan, een strikt minimum is.

---

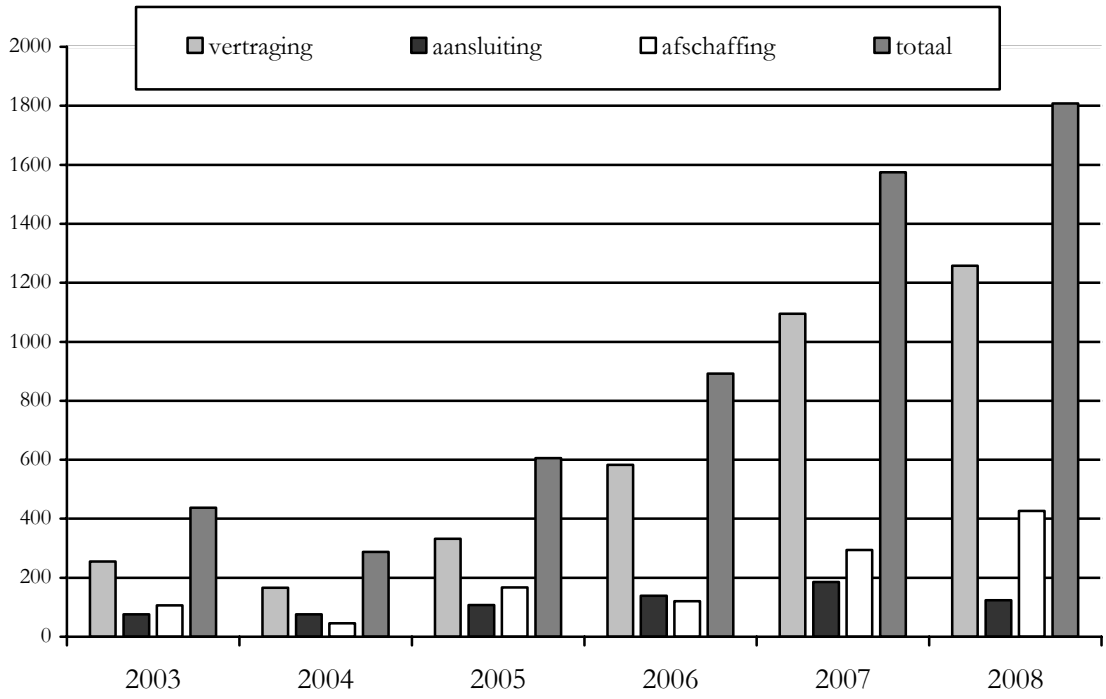
[1] Jaarverslag 2007, blz 48-49.
[2] Jaarverslag 2007, blz 178. IRT: Information in Real Time.

JAAR	KLACHTEN BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8

We stellen vast dat het aantal directe klachten over vertraging sedert 2004 steeds zwaarder weegt in het totale klachtenvolume.

Voegen we daarbij een aantal gerelateerde klachten zoals aansluiting en afschaffing, dan krijgen we volgend beeld.

Evolutie van het aantal klachten over stiptheid en gerelateerde onderwerpen



Zoals gesteld in vorig jaarverslag[1] is men binnen de NMBS-Groep druk doende met het aanleggen en bijhouden van allerhande stiptheids- en vertragingsstatistieken, en de opdeling naargelang het bedrijf dat er de verantwoordelijkheid voor draagt. Vaak is de technische en louter cijfermatige conclusie dat de NMBS-Groep, in vergelijking met de buurlanden, niet beschaamd hoeft te zijn en het er al bij al vrij goed van af brengt. Een boodschap met de melding dat de stiptheid is verbeterd, maar zonder de belangrijke nuance dat het referentiepunt voor deze vergelijking wel een dieptepunt betrof, doet de trouwe en aandachtige klant steigeren omdat zijn ervaring is wat zij is: een stiptheid die onvoldoende is, met alle gevolgen van dien.

Wat de NMBS-Groep ook beweert: het adagio 'denken vanuit de klant' dat door de minister van Overheidsbedrijven meer dan terecht als baseline voor de nieuwe beheerscontracten werd gebruikt, is verre van doorgedrongen in het beleid én de dagelijkse praktijk. Wie dagelijks met de trein reist en dag in dag uit erop moet rekenen, weet maar al te goed, hoe bepalend een goede regelmaat en goede stiptheid zijn voor een boel facetten van zijn of haar dagelijks leven.

[1] Jaarverslag 2007 blz. 47-48.

De ervaring van de ombudsman is niet dat de gemiddelde klager overdrijft, niet vatbaar is voor rede of de realiteit van het spoorweggebeuren niet wil zien. De ervaring is dat de klagende burger een redelijke burger is die zich vragen stelt over het hoe en het waarom en het rechtmatig verlangen koestert dat er met de vele publieke middelen een kwaliteitsvolle dienstverlening wordt geleverd. Heeft hij de indruk dat dit niet het geval is, dan wil hij/zij graag een woordje uitleg. Die verantwoording kan niet worden geweigerd of omzeild in antwoorden die bij klanten overkomen als niet ernstig en in sommige gevallen zelfs als ergerniswekkend. Wie de klant ernstig neemt en 'denkt vanuit die klant' moet ook deze dialoog ernstig nemen en de confrontatie aangaan. Wat goed is, mag gezegd worden. Verbeteringen moeten worden gecommuniceerd, zodat iedereen die geïnteresseerd is ook daarvan de vruchten kan plukken. Maar wanneer de vraag luid klinkt naar het waarom van de veelvuldige vertragingen, defect treinmaterieel, de afschaffing van treinen, dan wordt ook daar een ernstig antwoord op verwacht.

> De stiptheid van de treinen lijkt de hoofdbekommernis van de reizigers te zijn en is doorslaggevend voor hun tevredenheid over de verstrekte dienst. De klachten die bij de ombudsman bij de NMBS-Groep toekomen en de parlementaire vragen tonen dit aan.
>
> 'Naleving van de beheerscontracten van de maatschappijen van de NMBS-Groep' – Rekenhof, juli 2008, blz.35

Het paradoxale van de hele situatie is, dat er in de NMBS-Groep heel wat energie en middelen worden aangewend en projecten op stapel gezet of lopende zijn om de treinen zo stipt mogelijk te laten rijden. In deze context is de ombudsman er meer dan ooit van overtuigd dat het enige bindmiddel, de enige correcte richtlijn waarop moet worden gefocust om de optimale synergie van alle krachten en energieën te bekomen… de klant is. Het voortdurend denken vanuit de klant en de zoektocht naar de meest doelmatige aanpak om vanuit die optiek de doelstellingen te realiseren, moet niet alleen vermijden dat er suboptimale resultaten worden geboekt, maar ook dat de klant de indruk krijgt dat hij/zij in het hele complexe gebeuren, onvoldoende plaats krijgt, ook al is dit initieel bij het nemen van veel initiatieven niet zo. Het uitgangspunt, waarbij een kwaliteitsvolle mobiliteit van de klant centraal staat, er een reëel besef is van de behoeften, de tijdsdruk, de sociale en economische druk waarin deze klant zich dagelijks moet bewegen, zou ons inziens de communicatie met deze klant over heel wat essentiële punten grondig anders kleuren. Het zou ook de aanpak van een aantal belangrijke problemen doen veranderen.

'De klant centraal stellen' en 'de klant is de belangrijkste bondgenoot', stellingen die de ombudsman regelmatig bleef herhalen, zijn dus geen sympathieke slogans, maar centrale aandachtspunten waarop voortdurend moet worden gefocust om de hele activiteit in totaliteit te optimaliseren, zowel bedrijfsmatig als maatschappelijk.

Op de vraag of de NMBS de doelstelling op het vlak van stiptheid van de treinen heeft gehaald, antwoordt het Rekenhof positief.

Het merkt echter op dat deze doelstelling slechts terloops wordt vermeld, door de mogelijkheid van een tariefverhoging boven de gezondheidsindex als de stiptheid hoger ligt dan 90 %.

Deze doelstelling was al bereikt bij de onderhandeling over het beheerscontract 2005-2007, maar mikt ook lager in vergelijking met de vorige beheerscontracten, die 95 % stiptheid beoogden.

Op de vraag of het oordeel over het bereiken van die doelstelling op relevante indicatoren en gecontroleerde of gecertificeerde gegevens is gebaseerd, antwoordt het Rekenhof het volgende:

- De globale indicator is gebaseerd op de frequentie van de vertragingen bij aankomst op de bestemming en niet op de impact van die vertragingen op de reizigers (duur van de vertraging, tijdstip, aantal betrokken personen, bestemming van elke reiziger).
- Er wordt geen rekening gehouden met de impact van het afschaffen van treinen.
- De neutralisering van vertragingen veroorzaakt door overmacht of grote werkzaamheden, waarvoor de maatschappijen van de NMBS-Groep niet verantwoordelijk zijn, versterkt nog het verschil tussen het opvolgingsinstrument en de perceptie door de reiziger.
- Het automatische registratiesysteem van het passeren van de treinen geeft een redelijke zekerheid over de betrouwbaarheid van de geregistreerde vertragingen.
- Deze gegevens worden echter niet gecontroleerd of gecertificeerd.

Het Rekenhof wijst in dat verband op de gunstige evoluties in de nieuwe beheerscontracten, waarbij de opbouw van de stiptheidsindicator meer aanleunt bij de perceptie van de reiziger.

Bovendien bepaalt het nieuwe beheerscontract van de NMBS dat het DGVL[1] specifiek de vertragingen controleert die worden geneutraliseerd omdat ze werden geboekt met overmacht als oorzaak.

Het Rekenhof merkt ook op dat Infrabel, zonder op nieuwe contractuele bepalingen te wachten, een belangrijke inspanning doet om te communiceren via haar internet site. Via die site kunnen de reizigers en geïnteresseerde personen zien welke basisprincipes worden gehanteerd voor de berekening van de stiptheid, en de evolutie van de resultaten bekijken.

Het Rekenhof stelt tot slot vast dat een verbetering van de stiptheid kan samengaan met een verslechtering van de commerciële snelheid, waarvoor geen nauwkeurig gedefinieerde doelstellingen in de beheerscontracten zijn opgenomen.

Het beveelt in dat verband aan de commerciële snelheid in aanmerking te nemen bij de onderhandeling over de beheerscontracten en hiervoor specifieke verplichtingen aan de betrokken maatschappijen op te leggen. Het beheerscontract zou bijvoorbeeld een commerciële snelheid voor heel het net en per type verbinding (IC, IR enz.) kunnen vooropstellen.

'Naleving van de beheerscontracten door de NMBS, Infrabel en de NMBS-Holding',
Rekenhof Brussel, juli 2008 blz 53-54

[1] DGVL: Directoriaat Generaal Vervoer en Land (Dienst van de FOD Mobiliteit)

Globaal percentage treinen met maximum 5'59" vertraging op hun eindpunt

jaar	stiptheid zonder neutralisatie[1]	stiptheid met neutralisatie[1]	aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen
2000	90,7%	93,6%	5.836[2]
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]

[1] Infrabel nv.
[2] Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.
[3] Het hoge cijfer moet toegeschreven worden aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

Stiptheidsindicator: verduidelijking

Volgens een door de Europese spoorwegmaatschappijen aanvaarde norm heeft een trein vertraging als hij meer dan vijf minuten na het geplande aankomstuur aankomt.

In de registratiemethode van de NMBS-Groep worden de vertragingen vermeld vanaf zes minuten: een trein die op zijn eindbestemming aankomt met een vertraging van 5 minuten 59 seconden wordt als stipt beschouwd.

'Naleving van de beheerscontracten door de NMBS, Infrabel en de NMBS-Holding', Het Rekenhof, juli 2008, blz.32

'De stiptheidsnorm van 5 minuten 59 is altijd de parameter geweest bij de NMBS'.

De minister van Ambtenarenzaken en Overheidsbedrijven – de Kamer, doc 52 1527/000, blz 51

'Wat stelt het globale stiptheidscijfer voor?
Het globale stiptheidscijfer dat Infrabel publiceert geeft het percentage treinen aan die ofwel op tijd, ofwel met maximum 5 minuten vertraging zijn aangekomen op hun bestemming'.

www.infrabel.be – prioriteiten/stiptheid

De kwestie van de vijf minuten die geteld worden vooraleer de trein in de vertragingsstatistiek verschijnt, lag altijd al bij een aantal klanten zeer gevoelig. Vooral voor treinen die aansluiting moeten geven, wordt 'de trein op tijd' soms erg op de korrel genomen, zeker wanneer de aansluiting niet wordt verzekerd.

De ombudsman heeft altijd consequent het '5 minuten akkoord' verdedigd.

De vaststelling van het Rekenhof wordt door de NMBS-Groep niet weerlegd. Het is dan ook meer dan wenselijk om in de communicatie daarover glashelder te zijn.

Aanbeveling van de ombudsman

- Om de transparantie van de meetmethode te verbeteren;
- om het realiteitsgehalte van de gemeten resultaten te verhogen;
- rekening houdend met de vaststellingen van het Rekenhof;
- gezien de vele opmerkingen van de klanten aan de ombudsman over de 'vijfminutenregel' in de loop der jaren,

wordt aan de NMBS-Groep voorgesteld:

- ofwel de methode aan te passen en dus werkelijk elke vertraging groter dan maximum 5 minuten (dus vanaf 5'01") te noteren als vertraging;
- ofwel voortaan te stellen dat bij de berekening van het aantal treinen met vertraging, slechts rekening wordt gehouden met treinen met minstens 6 minuten vertraging.

Informatie bij vertragingen

In veel dossiers over vertragingen kwam vrij pertinent dezelfde opmerking van de klant terug: de kwaliteit van de informatie bij vertragingen en afschaffingen die de NMBS-Groep in real time verstrekt, blijkt ontoereikend.

De aanleiding van deze opmerking is verschillend. De reiziger meldt dat hij:

- geen informatie krijgt;
- verwarrende informatie ontvangt (de reden van de vertraging is niet duidelijk, perronwijzigingen worden (te) laat omgeroepen, het eerste vertrek naar een bepaalde bestemming wordt niet vermeld - waardoor de klant geen andere keuze heeft dan de trein met vertraging te nemen, enz.);
- verkeerde informatie krijgt.

De oorzaak van de vertraging (of afschaffing) veroorzaakt vaak minder ergernis dan het gebrek aan informatie hierover. Het is jammer dat de NMBS-Groep de kans laat liggen om bij vertragingen/afschaffingen het vertrouwen van haar klanten terug te winnen. Het is in deze specifieke situaties dat zij zou kunnen bewijzen dat ze effectief samen met haar klanten naar de oplossing helpt zoeken. Veel geleverde inspanningen op het terrein komen niet tot uiting door het gebrek aan communicatie op die voor de reiziger cruciale momenten.

Zoals de ombudsman in vorige jaarverslagen meldde, is een correcte en volledige informatieverstrekking op het terrein – in de trein bijvoorbeeld - uiteraard afhankelijk van de informatie die de treinbegeleider op dat moment krijgt.

Het project Information in Real Time (IRT) dat in 2001 werd opgestart, begon veelbelovend. Uit een evaluatie in oktober 2003 bleek dat de informatie bij normaal verkeer relatief goed scoorde. Bij verstoord verkeer bleef de informatie in real time wel eens uit; dat werd ook door de NMBS-Groep als een zwak punt erkend.

In januari 2005 wordt 'de oude NMBS' opgesplitst in drie afzonderlijke bedrijven: NMBS-Holding nv, NMBS nv en Infrabel nv.

Door de liberalisering van de spoorwegsector dienen de activiteiten van de spoorweg-operator (NMBS nv) en de infrastructuurbeheerder (Infrabel nv) opgesplitst te worden. De NMBS nv moet instaan voor alle taken die noodzakelijk zijn om het treinverkeer volgens de dienstregeling te laten verlopen. Het verstrekken van informatie aan de klanten maakt hier deel van uit.

In december 2006 worden de vroegere nationale en regionale verkeersleidingen bij Infrabel nv vervangen door Traffic Control. Vanuit dit controlepunt coördineren de verkeersleiders het treinverkeer in heel België. Het wordt uitgerust met hoog-technologische apparatuur om in real time het treinverkeer beter te coördineren én de klanten dagelijks, onmiddellijk en correct te informeren. Met dit nieuwe centrum wil Infrabel nv de veiligheid en regelmaat van het treinverkeer garanderen en stelselmatig verbeteren.

In 2007 wordt er naast Traffic Control een parallelle werking voorzien door de operator NMBS nv ten behoeve van de real time informatie voor haar klanten.

De omroeper die vanuit de seinhuizen informatie in het station verschaft, blijft echter deel uitmaken van Infrabel nv. Hij werkt nauw samen met de regelaar[1] en de IRT-assistent om informatie te verzamelen. Vervolgens informeert hij de klanten in stations en onbewaakte stopplaatsen over de vertragingen of het incident.

In juni 2008 wordt bij de NMBS nv de afdeling Dispatching Reizigers (RDV[2]) opgericht. In september 2008 (na de opleiding van het personeel) is de afdeling pas echt operationeel. RDV werkt zeer nauw samen met Traffic Control (van Infrabel nv). De Dispatching Reizigers treedt op als een soort verbindingsagent tussen Traffic Control en de treinbegeleiders (en dus de klanten). Vooral bij verstoord treinverkeer is deze samenwerking essentieel.

Het is in eerste instantie de bedoeling dat de correcte informatie op het goede moment de reizigers bereikt, en dat vragen die in real time bij de reizigers rijzen (halen we nu nog deze of gene aansluiting) ook via de treinbegeleider in real time kunnen worden beantwoord.

Om al zijn taken te kunnen vervullen, start de dienst RDV met 70 personeelsleden, onderstationschefs en adjunct-stationschefs. Er moet worden gesteld dat een groot deel van deze medewerkers nieuw aangeworven personeelsleden zijn bij de NMBS-Groep.

---

[1] regelaar: verkeersregelaar (van Infrabel nv). Deze volgt het verkeer op de voet op en meldt onmiddellijk elke probleem aan de betrokken seinposten. Hij staat ook in contact met de informatiecoördinator van Traffic Control en RDV.
[2] RDV: Reizigers Dispatching Voyageurs.

De broodnodige terreinervaring moeten ze nog verwerven. Er werden geen ervaren personeelsleden naar deze dienst overgeheveld.

De toepassing die NMBS nv gebruikt als centraal beheers- en opvolgingssysteem voor treinen in real time is 'PassengersWeb'. Dit programma baseert zich op de treinmeldingen die door Infrabel in real time geleverd worden.

De ombudsman stelt aan de hand van de vele tussenkomsten van de reiziger vast dat de IRT, de informatie in real time in 2008 een serieuze stap terug heeft gezet. Merkwaardig is ook dat het bezorgde treinbegeleidingspersoneel zelf zijn ongenoegen uit (ook bij de ombudsman) over de gebrekkige informatiedoorstroming. Het wordt immers direct aangesproken door de klanten en probeert hemel en aarde te bewegen om goede oplossingen voor de reiziger te vinden. Wanneer dat dan niet lukt, omdat hij/zij daar zelf geen vat op heeft, krijgt hij/zij vaak boze reacties van de klant.

De informatieketting bij verstoord verkeer wordt blijkbaar menigmaal verbroken. De doorstroom van de informatie komt te laat of helemaal niet. De opbouw van die ketting is dan ook zeer complex. Het feit dat twee bedrijven (Infrabel nv en NMBS nv) samen zeer snel moeten beslissen en communiceren is ongetwijfeld een deel van de problematiek. Zoals hierboven geschetst, moet er bij de Dispatching Reizigers nog heel wat ervaring en terreinkennis worden opgebouwd. Die laatste is onontbeerlijk, zeker in periodes met chronische vertragingen of bij incidenten. '… overzicht heeft slechts nut wanneer de concrete kennis van wat daarachter steekt aanwezig is en blijft en de procedures daarop actief kunnen worden afgestemd. Naast de veiligheid kan er daarbij slechts één criterium zijn: de dienstverlening aan de klant. Daartoe moet bij tussenkomst in het treinverkeer op dat centrale niveau de terreinkennis van degene die beslist voldoende groot zijn om de meerwaarde van die tussenkomst te optimaliseren'[1].

'De ombudsman wijst hier nogmaals op het belang van een houding die 'denkt vanuit de klant'; dat betekent dat bij verstoring van het treinverkeer, bij vertraging, bij afschaffing, er daadwerkelijk beslist wordt vanuit het belang van de op dat ogenblik reizende klanten: welke zijn de alternatieven, zal de aansluiting gehaald worden, welke trein voorrang geven om de vertraging tot een minimum te herleiden, welke nuttige informatie verspreiden om de reiziger toe te laten de nodige maatregelen te nemen, welke andere instanties (bijvoorbeeld De Lijn, TEC of taximaatschappijen) inlichten over mogelijke problemen als gevolg van één en ander.'[2]

Er kan worden gesteld dat we van de in deze laatste paragraaf gestelde doelstellingen in 2008 verder af waren dan in 2007.

De klanten dringen in 2008 veel en steeds harder aan op goede informatie. Veel van die vragen komen in de marge van het kernprobleem dat in hun klacht of hun communicatie wordt geuit: de vertragingen als dusdanig.

---

[1] Jaarverslag 2007, blz 54.
[2] Jaarverslag 2007, blz 53.

In antwoord op een vraag van de klant aan de ombudsman, om tussenbeide te komen opdat de NMBS-Groep informatie over vertragingen via de website zou weergeven (zoals in Nederland, Duitsland, Groot-Brittannië en Frankrijk), antwoordt de NMBS-Groep in maart 2008 dat er een toepassing (Artweb) bestaat die de vertragingen in real time weergeeft.

Aangezien dit programma ook andere dienstgegevens bevat, is deze versie niet geschikt om online ter beschikking van de reizigers te stellen. Een gelijkaardig programma, PassengersWeb (programma van NMBS nv) wordt op datzelfde moment onderzocht, maar het staat nog niet vast of dit programma toegankelijk zal zijn voor de reizigers.

In augustus 2008 stelt de NMBS-Groep dat het eerder genoemde programma PassengersWeb eveneens alleen intern zal worden gebruikt. Bij het vergelijken met andere landen stelt de NMBS-Groep vast dat het SNCF-systeem alleen de grote vertragingen vermeldt.

Zij meldt hierover verder: '*Bij het in real time meedelen van vertragingen blijft er altijd een grijze zone nl. tussen het moment van de vaststelling en het online weergeven. Daarbij kan ook tussen het moment van het werk verlaten en de aankomst in het station een trein vertraging inlopen. In dit geval zou de reiziger zijn/haar trein missen.*'

Eind april 2008 stelt NMBS nv haar partnerschap voor met Microsoft om via het *Windows Live-platform* rechtstreeks en interactief te communiceren met de treinreiziger. Via een speciaal e-mailadres zouden treingebruikers dan rechtstreeks de NMBS nv kunnen contacteren. Via een virtuele loketbediende (Live Agent) zou de klant de mogelijkheid hebben om vertrektijden, tarieven, B-dagtrips, enz. op te vragen.

Op termijn is het de bedoeling om de klant in real time concrete reisinformatie te geven. De klant zal zich dan kunnen inschrijven voor een 'reisbewaking' van zijn trein. Hij zal bijvoorbeeld een sms ontvangen indien zijn trein 10 minuten vertraging heeft. In de tweede helft van 2008 zou de NMBS nv, in samenwerking met Microsoft een testfase lanceren.

Tot op heden bleef het stil rond dit project.

Op 28 januari 2009 lanceert Infrabel nv, de infrastructuurbeheerder, de website www.railtime.be.

Een opzoeking, per station of per treinnummer.
De klant krijgt rechtstreeks de inlichtingen nodig voor zijn/haar volgende traject:

- de vertrek- of aankomsttijd van de trein,
- de eventuele vertraging die deze heeft,
- het nummer van het spoor waar de klant naartoe moet,
- de lijnen waarop wordt gewerkt.

Er worden de klant ook oplossingen geboden voor incidenten die zich zouden kunnen voordoen op het netwerk.
Het traject van de trein kan tijdens zijn rit gevolgd worden.

Gegevens op basis van de folder 'Volg uw trein in real time' Infrabel nv, maart 2009.

Infrabel had na de problemen begin januari 2009 (door het strenge winterweer) haar klanten een betere communicatie beloofd en komt deze belofte nu ook na.

Treinreizigers kunnen via deze site de toestand op het Belgische spoorwegnet in real time volgen. Bij incidenten die een impact hebben op verschillende treinen, wordt een beschrijving van het incident gegeven en indien mogelijk krijgt de reiziger ook alternatieven aangeboden.

Eind 2009 zou het systeem nog extra toepassingen krijgen waardoor de klant informatie zou krijgen via gsm.

Het initiatief is alleszins toe te juichen. De site is overzichtelijk en gebruiksvriendelijk.

Het belang van de site als informatiebron kan niet worden onderschat, maar moet ook in de juiste context worden bekeken. Het is een zeer nuttige infobron, die echter steeds zal moeten worden aangevuld met snelle en correcte informatie op de perrons en in de treinen.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0770 De klant komt tijdig toe in het station. Op het perron staat hij samen met andere reizigers vruchteloos te wachten op zijn L-trein. Werknemers van de NMBS-Groep telefoneren her en der en melden tenslotte dat de trein is afgeschaft wegens een spontane stakingsactie in Wallonië. De klant is misnoegd omdat hij deze informatie op deze manier (trein bleef gewoon op bord staan) en zo laat krijgt (het gaat immers om een trein die al een tijdje geleden uit Brussel vertrokken had moeten zijn. Men was dus wellicht al langer op de hoogte dat de trein niet reed).

De NMBS-Groep meldt dat zij niet meer kan achterhalen wat de reden was van de gebrekkige informatie tijdens de treinreis van de klant. Zij biedt de klant ter compensatie een Geschenkbiljet aan.

2008/0962 De klant is samen met een aantal andere reizigers in een verkeerde trein gestapt. Hij neemt normaal de trein met vertrek om 6.31 uur. Nu stapte hij in een trein die aankwam om 6.30 uur, een stoptrein in vertraging. De reiziger komt 40 minuten later aan op het werk en vraagt een vergoeding voor het niet verkrijgen van informatie.

De NMBS-Groep deelt mee dat ze aan het personeel van de verkeersleiding, het stations- en treinbegeleidingspersoneel steeds nadrukkelijk vraagt om bij verstoord treinverkeer de reden van de vertraging, een spoorwijziging en de eventuele alternatieve reismogelijkheden mee te delen. De NMBS-Groep betreurt dat de klant niet van de gewenste dienstverlening kon genieten en biedt haar verontschuldigingen aan. De klant krijgt een Geschenkbiljet.

2008/1672 De klant is niet tevreden over de informatieverstrekking en maatregelen die genomen werden naar aanleiding van een ongeval. De vervangende bussen gingen naar een andere bestemming dan oorspronkelijk omgeroepen. Reizigers naar de andere bestemming werden volgens de klant aan hun lot overgelaten en konden pas veel later een andere trein nemen.

De NMBS-Groep deelt de oorzaak van de problemen op die dag mee. Zij biedt de klant haar verontschuldigingen aan en is uit commercieel oogpunt bereid om voor een tegemoetkoming te zorgen wanneer de klant zijn origineel biljet overmaakt.

2008/4546 Een klant vraagt of de vertraging niet kan worden meegedeeld via de verkeersinformatie of via de website.

De NMBS-Groep geeft in haar brief van 6 november 2008 nadere uitleg over de vertragingen van de treinen die de klant opgaf en waarom de vertragingen niet via andere kanalen kunnen worden gemeld:

'De aangekondigde vertragingsduur is steeds van vermoedelijke duur. De werkelijke duur van een vertraging is op voorhand zeer moeilijk in te schatten. Het treinverkeer verloopt dan ook in real time. De vertraging kan immers toe- of afnemen tijdens de rit, dit al naargelang de omstandigheden en de beschikbare mogelijkheden'.

'Vertragingen van treinen kunnen niet op het internet gevolgd worden. Dit idee is vroeger in overweging genomen, maar afgekeurd omdat men de klanten eigenlijk zou desinformeren.

Bij verstoord treinverkeer, wanneer een trein bijvoorbeeld een lijn blokkeert, zal de verkeersleiding de volgende treinen trachten om te leiden via een andere lijn, treinen afschaffen op hun volledig parcours of een gedeelte ervan, extra treinen verderop op de reisweg inleggen, bijkomende stops toekennen. Al deze informatie is niet zichtbaar voor een klant. Treinen worden bovendien geregistreerd bij doorrit op meetpunten. Een vertraging tussen twee meetpunten is ook niet zichtbaar. Enkel wanneer het volgende meetpunt bereikt is, ziet men of een vertraging afgenomen of toegenomen is.

Zonder bijkomende info zoals in de stations verstrekt wordt, zullen klanten hun trein missen of grotere vertraging oplopen dan nodig.'

Reizigersbeweging: een begrip in beweging?

In het Jaarverslag 2007 verwijst de ombudsman naar door klanten gestelde vragen over het opdelen van de verantwoordelijkheid voor vertragingen in de NMBS-Groep[1].

Een interessant gegeven hierbij was de term 'reizigersbeweging'. De ombudsman stelt in dat verslag samen met die klanten vast dat reizigersbeweging vaak wordt opgegeven als één van de redenen van een vertraging, maar dat daarbij toch wel een paar bedenkingen te maken zijn. Aan de eigenlijke oorzaak van het probleem (wat is de oorzaak van die reizigersbeweging?) wordt blijkbaar voorbijgegaan. Tot op heden blijven de gestelde vragen nog steeds relevant. De essentie is te weten of de reizigersbeweging aan (de vele) reizigers toe te schrijven is, dan wel of deze een direct afgeleide is van andere gebeurtenissen waarvan niet de reizigers de oorzaak, maar veeleer het lijdend voorwerp zijn.

We herhalen dat er inderdaad situaties zijn waar de klant zelf verantwoordelijk is voor langer oponthoud van een trein (bijvoorbeeld: langs een trein blijven lopen in plaats van in te stappen op het ogenblik dat die trein moet vertrekken, dralen bij het instappen, vele valiezen die aan boord worden gehesen, een groep die absoluut via dezelfde deur wil instappen, een incident, …).

Toch kan niet worden ontkend dat onder meer de gebrekkige informatieverschaffing dit jaar vaak een bijkomend hinderlijk verschijnsel was bij vertragingen.

- Een eerste voorbeeld. Een te laat aangekondigde spoorwijziging in Brussel-Centraal.

  Wanneer in Brussel-Centraal de trein Aarschot/Hasselt wordt aangekondigd, gaan alle reizigers naar beneden, naar spoor 1.

  Maar als deze trein een paar seconden later wordt aangekondigd met 10 minuten vertraging, met als gevolg een spoorwijziging (spoor 3), volgt er een hallucinante situatie waarbij honderden personen op de smalle trappen hun weg terug naar boven banen (als zalmen), terwijl de reizigers voor de volgende trein (Leuven/Landen/Genk) proberen naar perron 1 af te dalen.

  Veroorzaakt dit 'gewriemel' dan ook geen ongelijke spreiding van de reizigers op het perron? De reizigers voor de trein naar Genk komen immers net op tijd op het perron en proberen op dezelfde plaats in te stappen in de trein.

[1] Jaarverslag 2007, blz.51.

- Tweede voorbeeld. Een trein in beperkte samenstelling.

Dit voorbeeld is zeer wel bekend door de reizigers op de lijnen 15 en 60 (richting Kempen en Dendermonde). Door gebrek aan materieel tijdens de spitsuren werd vrijwel iedere reiziger op die lijnen daar minstens één keer mee geconfronteerd.

Reizigers die wachten op het perron merken bij het toekomen van hun trein op dat deze veel korter is dan normaal. Klanten die rekening hielden met een langere trein, en dus verderop op het perron wachten, doen dan een sprintje om tijdig in de trein te stappen of proberen dat toch … want op een overvol perron in de spits wordt dat een koers met (veel) hindernissen. De verkorte samenstelling werd immers niet aangekondigd.

Aangezien deze trein met beperkte samenstelling veel minder plaats biedt aan een ongewijzigd aantal reizigers, is vlot instappen niet evident. De klanten verzamelen eerst op de platforms, waardoor de reizigers op het perron onrustig van deur tot deur beginnen te lopen. Wanneer reizigers dan beginnen door te schuiven in de trein, kan ook de rest van de reizigers na wat geduw de trein in.

Het gebeurt echter dat de trein zo 'beperkt' is, dat zelfs doorschuiven en wat geduw niet baten. In uitzonderlijke gevallen laat een treinbegeleider de reizigers dan instappen in de pakwagen(!). In het ergste geval blijven enkele reizigers beduusd/boos op het perron achter. De volgende trein komt zo…

- Derde voorbeeld. Diverse treinen met vertraging.

Bij aankomst in Brussel-Noord stelt de reiziger vast dat er op het vertrekbord meerdere rode cijfertjes staan achter de treinen die hij zou kunnen nemen. Welke trein in de gewenste richting het eerst zal vertrekken, wordt dan de hamvraag.

Velen nemen in dit geval hun toevlucht tot een 'educated guess', want de informatie hierover ontbreekt helaas meestal, of wordt pas op het allerlaatste moment verschaft. Wanneer de klant dan beslist om de trein op spoor 7 te nemen, wordt bij aankomst op dat perron, of zelfs bij het plaatsnemen in de trein toch nog omgeroepen dat de trein op spoor 4 de eerste trein is die vertrekt naar de gewenste bestemming. Dat brengt een ware verhuizing teweeg van spoor 7 naar 4, een reizigersbeweging dus.

Deze concrete voorbeelden illustreren wat elke trouwe klant weet: de oorzaken van de reizigersbewegingen zijn heel vaak niet… de reizigers.

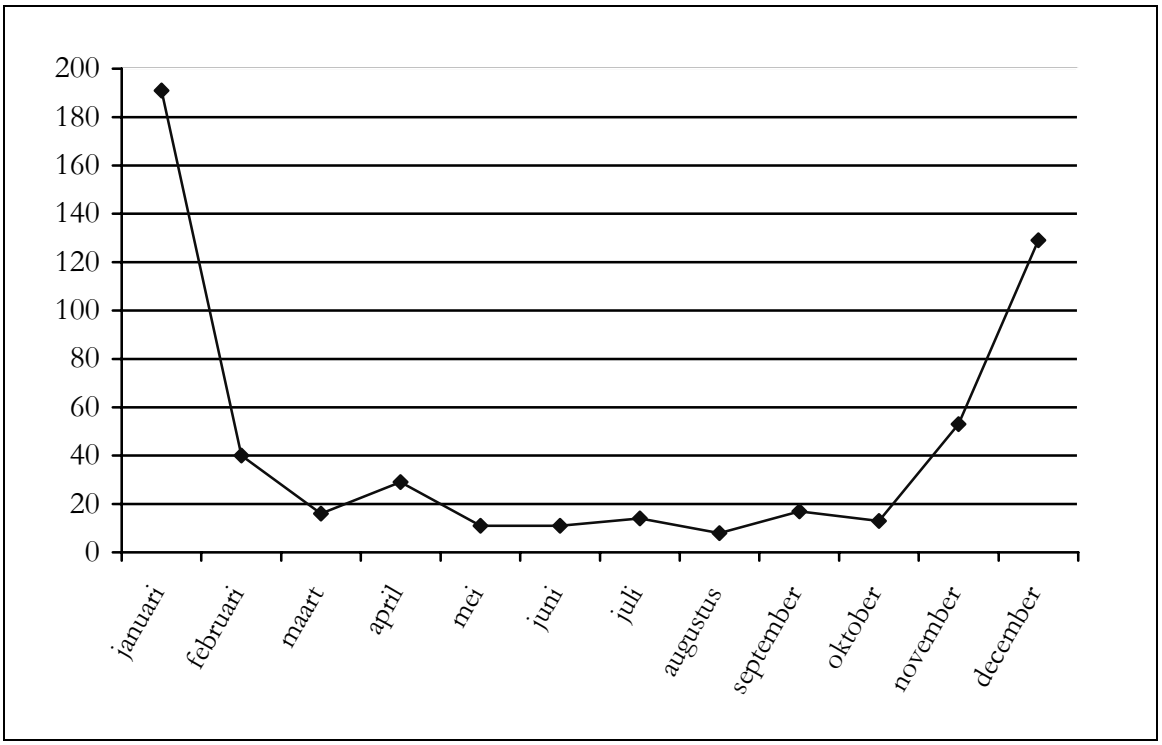
1.1.2. DIENSTREGELING

In 2008 ontving de ombudsman 532 klachten omdat de door de NMBS-Groep uitgewerkte dienstregelingen niet voldoen aan de verwachtingen van de klanten.

Op basis van internationale afspraken worden de dienstregelingen ieder jaar in het tweede weekend van december gewijzigd. In 2007 gebeurde dat op 9 december en in 2008 op 14 december. De communicatie naar de klanten kwam telkens zeer laat op gang. De pendelaar valt voor zijn informatie over de wijzigingen dan terug op een stroom van informele gegevens die niet altijd even betrouwbaar zijn. Het aantal ontvangen tussenkomsten over de nieuwe dienstregeling piekt dan ook in de periode vóór en na de bekendmaking.

Sowieso zijn er bij elke wijziging van de dienstregeling 'winnaars' en 'verliezers' en wordt door de klant, gelet op de grote impact van de verplaatsingsmogelijkheden en -kansen, steeds met aandrang en in toenemende mate op georganiseerde manier gereageerd op de wijzigingen[1].

Onderstaande grafiek geeft een overzicht van de maandelijks ontvangen klachten over dienstregelingen (2008).



[1] Jaarverslag 2007, blz. 39.

De op 9 december 2007 doorgevoerde wijziging stuitte op afwijzing door veel klanten. De ombudsman opent 1.664 dossiers in 2007, een ongewoon hoog aantal. De reacties van de klanten bleven ook begin 2008 binnenstromen: 191 nieuwe dossiers in januari 2008. Daarbij moet een veelvoud aan reacties gevoegd worden van klanten die tussen september en december 2007 reeds een dossier hadden ingeleid en die er de ombudsman (en andere instanties) bleven aan herinneren dat er nog steeds een probleem was. Om organisatorische redenen en om een goed overzicht te behouden, werden voor die 'klachten' geen nieuwe dossiers geopend, maar werden die toegevoegd aan de bestaande dossiers[1].

De pendelaars van de lijn 15 (Turnhout/Brussel) werden hard getroffen: de dienstregeling werd van de ene dag op de andere 30 minuten verschoven, wat er in de praktijk op neerkwam dat hen 's morgens en 's avonds slechts één bruikbare rechtstreekse verbinding restte en dat zij verder werden verwezen naar een problematisch 'alternatief' met een onzekere overstap in Antwerpen-Berchem.
Ook wie van/naar de stations tussen Herentals en Lier spoort (Nijlen, Bouwel, Kessel), kwam in de problemen.

De pendelaars uit de Kempen behoorden duidelijk tot het kamp van de verliezers.
Ook op andere lijnen en verbindingen waren er problemen.

Waar mogelijk (o.a. lijn 58 Gent/Eeklo), werd reeds vóór 9 december 2007 ingegrepen.
Op 7 januari en op 4 februari 2008 stuurde de NMBS-Groep één en ander bij om het ergste reizigersleed te verzachten. Na aanhoudend aandringen en bemiddelen, samenzitten, kreeg de lijn 15 in juni 2008 eindelijk de zo hard gevraagde bijkomende P-trein.

Andere pijnpunten werden doorgeschoven naar 'later'.

Op lijn 12 – Essen/Antwerpen/Brussel – blijft de bediening problematisch.

Op lijn 25 – Antwerpen/Mechelen/Brussel – werd (bleef) het aanbod teruggeschroefd van 4 naar 3 treinen per uur.

Op lijn 53a – Leuven/Mechelen – bleef de halfuurcadans aangepast naar een 20/40-spreiding met een gewijzigd (problematisch) aansluitingspatroon zowel in Leuven als in Mechelen.

Op lijn 60 – Dendermonde/Brussel – krijgt de NMBS-Groep niet alle reizigers vervoerd: aan de behoefte van bijkomende treinen wordt niet tegemoetgekomen.

Op de as Kust/Brussel bleef het koppelen en ontkoppelen van M6-trekduwtreinen voor vertragingen, afschaffingen en dito problemen voor de klant zorgen. De Mux-koppeling werkte beter vanaf juni 2008, maar bleef nog voor problemen zorgen (zie elders in dit verslag).

---

[1] Dit gebeurde ook al in 2007. De cijfers over het aantal klachten nopens de dienstregeling, zowel voor 2007 als 2008, dekken dus een aantal tussenkomsten dat hoger ligt.

Zowel van de Kust, uit Gent of Antwerpen blijft de rechtstreekse verbinding met de Europawijk en de kanaalzone (lijn 26) uit en is de bereikbaarheid moeilijk en ingewikkeld.

Tegelijk werd met spanning en hoop uitgekeken naar de volgende wijzigingen op 14 december 2008.

Op lijn 53a – Leuven/Mechelen – werden de hooggespannen verwachtingen aanvankelijk niet ingelost maar kwam er op 2 februari 2009 dan toch de gevraagde bijkomende P-trein.

De bediening van het station Vilvoorde vanuit Antwerpen en de Kempen werd verbeterd en meteen was een vlotte overstap op lijn 26 een feit. Dit gebeurde ten koste van de bediening van het station Mechelen-Nekkerspoel.

De bediening van Brussel-Congres werd aanvankelijk sterk teruggeschroefd maar onder druk van de pendelaars zag de NMBS-Groep daar meteen van af (zie treinaanbod).

Op het grondgebied van de gemeente Mortsel liggen verschillende spoorlijnen met bijhorende stations: Mortsel, Mortsel-Deurnesteenweg, Mortsel-Liersesteenweg en Mortsel-Oude-God.
Door een herschikking van het treinverkeer tussen Mechelen en Antwerpen werd vanaf 14 december 2008 het lokale verkeer verplaatst van lijn 25 naar lijn 27a, werd de IRb (Antwerpen/Brussel) van Mortsel-Deurnesteenweg naar het heropende station Mortsel-Liersesteenweg geleid. Het station Mortsel-Deurnesteenweg wordt alleen nog in het weekend (c) bediend door de IRa (Leuven/Antwerpen).

Het station Mortsel-Oude-God wordt bediend door de IRd (Antwerpen/Brussel /Doornik/Geraardsbergen) die niet stopt in de kleine stations tussen Mechelen en Antwerpen, zodat deze reizigers voortaan moeten overstappen in Mechelen. Ook dat zorgt voor wrevel.

Ook voor wie van lijn 15 komt en werkt in de buurt van Mortsel-Oude-God, moet het voortaan stellen met een krap bemeten overstap in Antwerpen-Berchem.

Nadat op 9 december 2007 de stop in Antwerpen-Berchem werd opgeheven, stopt de ICB (Beneluxtrein Brussel/Antwerpen/Amsterdam) sinds 14 december 2008 ook niet meer in Brussel-Noord. Deze internationale trein wordt zeer druk gebruikt door de binnenlandse pendelaar uit de regio's Antwerpen en Mechelen die hun werkstek hebben bij één van de administraties en bedrijven in het vernieuwde Noordkwartier. Zij moeten het voortaan stellen met een rechtstreekse verbinding minder.

Deze ingreep past in de voorbereiding van de overstap naar de lang aangekondigde HST 'Albatros' op de verbinding België/Nederland.

UIT DE PRAKTIJK

2007/4528 + 2007/4806 + 2007/5844 + 2007/5581 In de loop van december 2007 klagen de klanten over de gewijzigde dienstregeling van de trein waarmee zij pendelen op de lijnen 154 en 161.

Samen met de dienstregeling werd ook de samenstelling van een aantal treinen herzien, waardoor deze al volzet zijn wanneer de klanten opstappen, zodat zij moeten rechtstaan op een deel van het traject. Een aantal klanten kan zelfs niet meer mee en moet noodgedwongen wachten op de volgende trein.

Na tussenkomst bij de plaatselijke leiding van de NMBS-Groep kon dit netelige probleem worden geregeld. Alles werd in het werk gesteld om een optimale samenstelling van deze piekuurtrein te waarborgen.

De trein die de klanten 's avonds gewoonlijk nemen in Brussel-Centraal, werd drie minuten vervroegd (17.07 uur i.p.v. 17.10 uur), wat voor hen te nipt is omdat zij tot 17 uur moeten werken. Hier was de NMBS-Groep niet bereid om de nieuwe dienstregeling bij te sturen zodat de klanten zich moesten aanpassen aan de gewijzigde situatie.

2008/0199 De klant pendelt sinds 1992 op de verbinding Antwerpen-Berchem/Den Haag. Omdat de Beneluxtrein sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling (op 9 december 2007) niet meer stopt in Antwerpen-Berchem, is hij aangewezen op een overstap in Antwerpen-Centraal, wat voor hem neerkomt op een verlenging van zijn totale reistijd met 45 minuten want voor wie niet in de stad woont, is het Centraal station namelijk moeilijker bereikbaar dan Berchem.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS-Groep (eind januari 2008) dat zij zich in een overgangsperiode bevindt tussen de oude Beneluxtreinen en de nieuwe HST (Albatros) die oorspronkelijk voorzien was voor december 2006 maar die zeker niet vóór eind 2008 commercieel inzetbaar zal zijn. (Noot van de ombudsman: deze prognose is inmiddels bijgesteld naar eind 2009).

Om het treinaanbod ten zuiden van Antwerpen niet te moeten omgooien bij de overschakeling van lijn 12 naar de hogesnelheidslijn via Noorderkempen, werd, in overleg met de NS, het rijpad van de Beneluxtrein alvast met een half uur verschoven en werd ook de stop in Antwerpen-Berchem geschrapt. Het is niet de bedoeling van de NMBS-Groep om de reizigers van/naar Antwerpen-Berchem te benadelen, maar om een treinverbinding uit te bouwen die beantwoordt aan bepaalde minimale rentabiliteitseisen. Het internationaal verkeer is voor de NMBS-Groep een activiteit die minstens kostendekkend moet functioneren.

2008/5372 Bij het bestuderen van de nieuwe dienstregeling vanaf 14 december 2008, stelt de klant vragen bij de nieuwe regeling voor de P-trein 7216 op lijn 94 (Aat/Brussel). Deze wordt samengesteld met een treingedeelte uit Doornik en een gedeelte uit

Moeskroen. De klant vreest dat de vertrektijd van de trein in Aat 9 minuten werd verlaat (7 uur in plaats van 6.51 uur) om de koppeling mogelijk te maken; bovendien komt de trein 12 minuten later aan in Brussel.

De NMBS-Groep motiveert de ingreep met een verwijzing naar de in het beheerscontract opgelegde normen; zij raadt de klant aan om voortaan om 6.49 uur de IR-3106 te nemen die, hoewel deze onderweg 2 bijkomende haltes heeft, toch vroeger aankomt in Brussel.

2008/5538 De klant pendelt op de verbinding Sint-Katelijne-Waver/Morstel-Oude-God en vindt de nieuwe dienstregeling geen verbetering. Voor dit traject was vroeger 15 minuten nodig met een rechtstreekse trein, nu moet de klant overstappen in Mechelen met een reisduur van 40 minuten.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat de nieuwe dienstregeling geen pasklaar antwoord biedt op alle vragen van individuele klanten.

De NMBS-Groep laat na om in het antwoord de bedoeling van de nieuwe dienstregeling te motiveren: de lijn 25 voorbehouden voor de snelle treinen en de lijn 27 voor de L-treinen. Hierdoor wordt het station van Mortsel-Oude-God niet meer bediend door de L-trein, maar wel de stations Mortsel en Mortsel-Liersesteenweg. De ombudsman vult dat hiaat op in zijn toelichting aan de klant.

1.1.3. AFSCHAFFING

In het Jaarverslag 2007 werd verwezen naar het feit dat een trein om de meest uiteenlopende redenen kan worden afgeschaft: omdat het materieel (locomotief) niet beschikbaar of defect is, het personeel niet tijdig ter plaatse geraakt of niet meteen kan worden vervangen, omdat de spoorlijn versperd of onbruikbaar is (zoals na een hevige storm of door een koperdiefstal), of door een sociale actie van (een deel van) het personeel.

De NMBS-Groep nam vroeger deze afgeschafte treinen niet mee in de stiptheidsstatistiek. Nu doet ze dat wel. Hoe dat concreet gebeurt, is nog niet duidelijk.

Het afgelopen jaar kreeg de ombudsman almaar meer meldingen van klanten die klaagden over het feit dat het traject van hun trein onderweg wordt beperkt. Zij moeten dan overstappen in een andere trein om zo toch hun eindbestemming te bereiken.

Om de vertraging van een trein voor zijn terugrit te beperken, of weg te werken, beslist de NMBS-Groep vaak om treinen met forse vertraging af te schaffen voor ze hun eindstation bereiken. Dit gebeurt vooral met de IC- en IR-treinen. Deze rijden de hele dag heen en terug tussen twee bestemmingsstations en worden dus bij aankomst in hun eindbestemmingstation binnen een beperkte tijdsduur herbenut. De vertraging van één van deze treinen kan dus de regelmaat van de hele verbinding hypothekeren omdat de op de heenrit opgelopen vertraging moeilijk of niet kan worden ingehaald. Daarenboven is het mogelijk dat een trein met vertraging zijn voorziene rijpad verliest zodat hij tussen het andere treinverkeer moet worden ingepast en bijkomende vertraging oploopt. Om dergelijke gevolgvertragingen tot het strikte minimum te beperken, schrikt de NMBS-Groep er niet voor terug om een trein af te schaffen als deze al een (groot) stuk van zijn traject heeft afgelegd. Goede voorbeelden hiervan zijn de IC-treinen op de verbinding Charleroi/Antwerpen-Centraal of de verbinding Brussel/Luik /Maastricht. Bij een te grote vertraging van de trein wordt dan beslist om de trein tot Antwerpen-Berchem (en zelfs Mechelen) of Wezet te beperken. In theorie wordt de treinbestuurder verwittigd via de radioverbinding en de treinbegeleider via gsm opdat de reizigers naar Antwerpen-Centraal (Maastricht) kunnen worden ingelicht over de overstap in Antwerpen-Berchem (Wezet). De praktijk leert dat dit niet altijd gebeurt en de reizigers aan hun lot worden overgelaten. Voor de reizigers die worden afgezet te Wezet, zijn de mogelijkheden om verder te geraken tot Maastricht of vice-versa niet altijd even evident.

Deze vorm van afschaffing van treinen beperkt zich niet tot de twee hierboven geciteerde lijnen. Trouwe klanten halen nog vele andere voorbeelden aan.

Daar de trein niet doorrijdt tot Antwerpen-Centraal of Maastricht wordt de evenwichtstrein (trein die met hetzelfde materieel terug vertrekt uit Antwerpen-Centraal of Maastricht) zogenaamd afgeschaft vanuit Antwerpen-Centraal of Maastricht. Dit wordt zo aangeduid op het aankondigingsbord aldaar. De reizigers moeten dan worden verwittigd via de omroeper in het station en verwezen naar een andere trein die hen naar Antwerpen-Berchem of Wezet (in dit geval wordt een bus ingelegd wat extra tijdverlies betekent voor de reiziger) brengt waar ze kunnen overstappen in de oorspronkelijke trein die op aansluiting staat te wachten.

We hebben er al op gewezen dat de klanten die normaliter naar de stations reizen die verder liggen dan het station tot waar de trein wordt beperkt, de rekening betalen van deze ingreep. Het wordt vanuit het standpunt van de klant onaanvaardbaar wanneer klanten zonder enige bijkomende informatie in het station waar ze moeten afstappen worden wandelen gestuurd, of wanneer er in dat station zelfs geen aansluiting wordt verzekerd met een andere trein die in dezelfde richting rijdt en vertrekt op het ogenblik van aankomst van de afgeschafte trein. Ook hier blijft interne communicatie tussen de verschillende bedrijven en/of diensten een essentieel gegeven, tenminste wanneer men vertragingen blijft bekijken vanuit het oogpunt van de klant, en niet als… een statistiekje.

De oorzaken die aan de basis liggen van de vertragingen (storingen, defecten en personeel) worden door de NMBS-Groep bij klachten nadien omschreven als van 'punctuele aard'. Ook al kampt de NMBS-Groep met problemen die ertoe leiden dat de dienstverlening op een relatie voortdurend wordt verstoord en die duidelijk wijzen in de richting van meer structurele oorzaken, blijft de NMBS-Groep in 2008 onverstoorbaar deze terminologie gebruiken. De NMBS-Groep lijkt ons verantwoordelijk voor haar infrastructuur, materieel en personeel. Zij wordt geacht de nodige conclusies te trekken uit steeds terugkerende defecten op het terrein. Blijven stellen dat dit 'punctuele problemen' zijn en dat er dus geen algemene maatregelen kunnen worden genomen, getuigt ofwel van een verkeerde inschatting, ofwel van een gebrek aan ernst tegenover de klant. Dergelijke antwoorden tasten in ernstige mate de geloofwaardigheid en het imago aan bij trouwe klanten die vaak met veel geduld en grote loyaliteit onaangename situaties ondergaan en als geen ander kunnen oordelen over de werkelijke kwaliteit van de geleverde diensten.

Dat de beslissingen op het terrein niet altijd eenvoudig zijn en er soms onverwachte neveneffecten optreden, gezien de complexiteit van het treingebeuren, is evenzeer een feit. De klanten zijn daar heus niet blind voor en brengen veel begrip op, zolang ze ervan overtuigd zijn dat er hoe dan ook actief in hun belang wordt gewerkt: hen zo snel mogelijk en in de beste omstandigheden ter plaatse brengen en daarover goed communiceren (Jaarverslag 2007, blz.53).

Een bijkomend probleem stelt zich bij afschaffing onderweg, wanneer in de afgeschafte trein personen met beperkte mobiliteit aanwezig zijn. Aan deze klanten moet sowieso de nodige aandacht worden besteed. Nog te vaak wordt een trein afgeschaft zonder na te gaan of er personen met beperkte mobiliteit aan boord zijn. Dat geldt dan niet alleen voor klanten in een rolstoel maar ook bijvoorbeeld voor klanten met een kinderwagen en bagage. Wat als deze klanten stranden in een station dat niet opgenomen is in de lijst van 103 stations waar begeleiding voor personen met beperkte mobiliteit voorzien is of waar op dat ogenblik niemand beschikbaar is voor begeleiding? Sowieso kan er in dergelijke situaties niet 24 uur op voorhand worden verwittigd (zie 1.3.4 dienstverlening).

De vertraging[1] die de klant door een afgeschafte trein heeft opgelopen mag worden toegevoegd aan zijn lijst van herhaaldelijke vertragingen. De NMBS-Groep is echter niet duidelijk of de vertraging terug te vinden is in de Algemene Statistiek en zo ja, hoe deze vertraging daar wordt verrekend.

[1] De individueel aan te rekenen vertraging betreft het tijdsverschil tussen het tijdstip van voorziene aankomst met de afgeschafte trein en het tijdstip van de eerst mogelijke aankomst met de daaropvolgende trein die de klant ter bestemming brengt.

1.1.4. SAMENSTELLING

In 2008 werd de klant veelvuldig met een ander fenomeen geconfronteerd: de trein met beperkte samenstelling. Het betreft treinen waarvoor de NMBS-Groep heeft berekend dat een bepaalde samenstelling (bijvoorbeeld negen rijtuigen) nodig is om alle klanten te kunnen vervoeren in aanvaardbare kwalitatieve omstandigheden; op het terrein echter blijkt die samenstelling regelmatig niet gerealiseerd te worden.

De groei van het aantal treinreizigers en het aantal reizigerskilometer[1] in combinatie met een krappe beschikbare capaciteit en de veelvuldige uitval van materieel, vormt uiteraard een combinatie die grote impact heeft op de samenstelling van treinen en het comfort van de reiziger. Weliswaar is er nu de regelmatige instroom van nieuw materieel. Maar ook dat laatste levert soms heel wat problemen op, waardoor zowat elke pendelaar een verhaal weet te vertellen over oncomfortabele reizen door een beperkte samenstelling van de trein.

Wanneer dit sporadisch gebeurt, en er wordt goed gecommuniceerd, dan heeft de klant daar begrip voor. Gebeurt dit meerdere keren en wordt daarenboven niets aangekondigd in het station van vertrek (met als gevolg 'reizigersbewegingen', meestal in volle spits op een gevuld perron) of komt er in de trein geen woordje daarover, dan laten de klanten zich terecht horen.

Wanneer met de regelmaat van een klok, of gedurende meerdere dagen een trein met kortere samenstelling blijft rijden, of met rijtuigen die afgesloten zijn voor het publiek, kan men gerust spreken van een andere vorm van gedeeltelijke afschaffing van treinen: niet voor een gedeelte van het traject, maar wel voor een gedeelte van de absoluut nodige en voorziene capaciteit van een trein. De ombudsman wordt helaas steeds meer gecontacteerd naar aanleiding van dergelijke afschaffingen.

Zonder enige vorm van communicatie wordt de klant, van de ene dag op de andere, geconfronteerd met het feit dat zijn trein niet meer rijdt met zijn geplande samenstelling. Het wordt een dagelijkse praktijk van de NMBS-Groep om de samenstelling van de treinen te wijzigen. Het hoeft dan ook niet te verwonderen dat de reizigers onverwacht opeengepakt zitten in de trein of in het slechtste geval zelfs op het perron achterblijven omdat ze onmogelijk nog in de trein kunnen stappen. Bloemrijke verwijzingen naar het dierenrijk zijn dan ook niet uit de lucht.

Reizigers die niet meer mee kunnen met de trein moeten dan een andere trein nemen en lopen zo vertraging op. Deze vertraging voor de reizigers wordt door de NMBS-Groep niet erkend als vertraging en ze krijgen daarvoor dan ook geen compensatie. Daarenboven verplaatst het capaciteitsprobleem zich naar andere treinen.

---

[1] Zie deel II, 5

De NMBS-Groep moet, gespreid over de periode 2006-2012, wat het binnenlandse vervoer betreft, 25% meer reizigers vervoeren ten opzichte van het in 2006 vervoerde aantal reizigers, met permanent respect voor de kwaliteitsdoelstelling die in het beheerscontract worden beschreven. Dit stemt overeen met een gemiddelde jaarlijkse groei van 3,8%. In 2008 werd dit percentage meer dan gehaald (+ 4,8 %).

Een van de kwaliteitsaspecten die zijn opgenomen in het kwaliteitshandboek is de kans op een zitplaats. Het feit dat dit als bijzonder aspect van klantentevredenheid wordt ervaren, stelt dus een bijzondere uitdaging. De frequente uitval van materieel in 2008 doet dan ook heel wat vragen rijzen en is een punt van grote bezorgdheid.

MUX-koppelingen[1]

In het jaarverslag 2007 meldde de ombudsman dat de NMBS-Groep vanaf eind 2007 dubbeldekstreinen (M6) inlegt voor de in Brugge en Landen (ont)koppelde IC-relatie Knokke>Blankenberge/Hasselt>Tongeren en de IC-verbinding Knokke>Blankenberge/ Hasselt>Luik (in het weekend). De technische problemen die zich van in het begin manifesteerden, waardoor deze treinen zelfs een tijdje moesten doorrijden naar Knokke en een pendel werd ingelegd voor de reizigers naar Blankenberge, zijn tot op heden nog niet helemaal van de baan.

De problemen (lees vertragingen) die hier mee gepaard gaan, hebben uiteraard hun invloed op andere lijnen. Deze treinen doorkruisen immers het land van west naar oost.

Het antwoord van de NMBS-Groep in dit verband is in eerste instantie ontwijkend. In een antwoord van augustus 2008, stelt de NMBS-Groep:

'Op 16 juni werd de betrokken trein afgeschaft wegens problemen met de laagspanning op de locomotief en op 17 juni omwille van een defecte locomotief MUX.

De NMBS streeft naar de best mogelijke kwaliteit van haar aangeboden diensten. Vermits het dagelijks vervoer zich echter in 'real time' afspeelt kunnen er zich daarbij allerlei onvoorziene factoren voordoen. Ondanks de uiterste zorg die aan het onderhoud van het materieel en de infrastructuur besteed wordt, kunnen er altijd defecten zijn.'

[1] Locomotieven worden omgebouwd met MUX en een automatische GF-koppeling (GF = Georges-Fischer), waardoor ze in trek-duw formatie kunnen rijden met rijtuigen van de types M6 en I11. Ook de M6-stuurstandrijtuigen zijn hiermee uitgerust, waardoor het mogelijk is om, zoals dit gebeurt met de motorstellen, ook M6 rijtuigen snel te koppelen en te ontkoppelen. Deze treinen zijn samengesteld uit één of twee stammen van ieder 5 rijtuigen.

In september 2008 is de toon anders.

'Het ont-/koppelen van de M6-rijtuigen te Brugge verloopt momenteel veel vlotter. De nodige aanpassingen werden aan deze wagons uitgevoerd. De M6-rijtuigen waren aanvankelijk niet ontworpen om onderweg ontkoppeld te worden. Ze werden echter toch ingezet op de verbinding Tongeren > Brussel > Blankenberge/Knokke om het hoofd te bieden aan het nijpende plaatsgebrek op deze lijn en in het bijzonder van en naar Brussel. Dit is voor de NMBS-Groep een absolute prioriteit.'

De NMBS-Groep had deze boodschap veel vroeger moeten brengen. Bij de ingebruikname van deze bijzonder samengestelde treinen, bleek duidelijk dat het concept onvoldoende was uitgeprobeerd, met alle gevolgen van dien.

De MUX-koppelingen functioneren thans beter dan in de periode november 2007- juni 2008. Toch zorgen ze nog regelmatig voor problemen. Eens te meer blijkt ook hier de communicatie over al dan niet moeten overstappen als gevolg van deze problemen niet altijd even vlot te verlopen. In de spits stelt zich dan uiteraard ook het probleem van te weinig zitplaatsen wanneer een halve trein moet worden achtergelaten door een mislukte koppeling.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0139 Door overbezetting van de P-trein 5317 moet de klant deze trein laten rijden en de volgende nemen waardoor hij later thuis is.

De NMBS-Groep meldt dat P-trein 5317 met vertrek in Brussel-Noord om 16.56 uur normaal gezien beschikt over 360 zitplaatsen. De gemiddelde bezetting van deze trein bedraagt 303 reizigers. De NMBS-Groep geeft echter toe dat deze trein de jongste tijd geregeld met een verminderde samenstelling rijdt (twee in plaats van vier rijtuigen), met overbezetting tot gevolg. Zij probeert, in de mate van het mogelijke, deze trein in de geplande samenstelling te laten rijden.

Ook de samenstelling van de vorige trein in dezelfde richting, de CR-trein 1565 (vertrek in Brussel-Noord om 16.45 uur), wordt tenslotte met twee rijtuigen, hetzij 180 zitplaatsen, uitgebreid. Bovendien wordt vanaf 14 februari het eerste en laatste rijtuig eerste klas 'gedeklasseerd' om het plaatsgebrek op te vangen.

2008/0238 Op 29 december 2007 spoort de klant naar Nederland om er haar dochter op te halen; tijdens de terugreis is de IC-trein overbezet. Er zijn alleen nog plaatsen in een afgescheiden coupé voor het treinpersoneel.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de treinen van en naar Nederland zeer binnenkort zullen rijden via de nieuwe HST-lijn; daarbij zal materieel met een grotere capaciteit worden ingezet. De NMBS-Groep en de NS onderzoeken nog om in het nieuwe concept plaatsreservering verplicht te maken, waarmee overbezetting kan worden uitgesloten.

2008/0255 De klant is niet tevreden over de nieuwe dienstregeling op het traject Gent/Brussel. Ook meldt hij de ontoereikende capaciteit en herhaaldelijke vertragingen van de trein IC-1506.

De NMBS-Groep meldt eind februari dat de IC-1506 op dat ogenblik terug in de voorziene samenstelling rijdt. Zij wacht op antwoordelementen van de betrokken dienst in verband met de herhaaldelijke vertragingen.
Nog voor de NMBS-Groep een concreet antwoord in verband met de vertragingen bezorgt, ontvangt de ombudsman in juli opnieuw meerdere klachten waaruit blijkt dat de problemen met de MUX-koppeling van de M6-dubbeldeksrijtuigen, ondanks de aanpassingen en het terug rechtstreeks laten rijden van deze trein vanaf juni, nog steeds voor vertragingen zorgen.
Wat betreft de (ont)koppelingen van deze trein geeft de NMBS-Groep in september (in een gelijkaardig dossier) toe dat dit veel vlotter verloopt.
Uit een stiptheidsonderzoek gevoerd door de ombudsman blijkt alleszins dat de stiptheid van de IC-trein 1506 inderdaad is verbeterd.

2008/1106 De klant wil in Brussel-Noord de IC-trein 2017 richting Mechelen nemen waar ze overstapt in een trein richting Duffel. Deze trein wordt aangekondigd met 10 minuten vertraging waardoor ze haar aansluiting te Mechelen dreigt te missen. Bij aankomst van de IC-trein 2017 in Brussel-Noord blijkt deze overbezet. Er wordt omgeroepen dat de reizigers niet meer mogen opstappen.

De klant beslist dan om de volgende trein te nemen (IC-trein 4517). Die wordt echter afgeschaft. De eerstvolgende trein IR-3267 rijdt ook met verminderde samenstelling en zit overvol. De klant neemt deze om naar Mechelen te reizen.
De NMBS-Groep deelt mee dat op 12 februari 2008 de IC-trein 2017 door een defect aan de locomotief was samengesteld uit één motorstel van vier rijtuigen in plaats van acht dubbeldeksrijtuigen. De trein was overvol, vandaar de aanbeveling aan de reizigers in Brussel-Noord om een volgende trein te nemen.
Door een defect aan de locomotief werd de eerstvolgende IC-trein 4517 afgeschaft. De NMBS-Groep meldt ook dat wegens een defect aan een motorstel de IR-trein 3267 met een verminderde samenstelling reed. Deze was eveneens overbezet, mede door het afschaffen van de IC-trein 4517.
Uit onderzoek in de loop van april blijkt dat bovengenoemde problemen zich niet meer hebben voorgedaan.

2008/1769 De klant klaagt erover dat de trein IC-3416 is afgeschaft. Hierdoor moeten de reizigers de trein IC-2016 nemen tot Antwerpen-Berchem om daar over te stappen op de trein richting Herentals. In totaal 45 minuten vertraging bij aankomst.

2008/1829 De klant klaagt erover dat de trein van 6.57 uur in Deinze slechts drie rijtuigen telt waardoor een aantal mensen op het perron achterblijven.
Ook op andere dagen zit deze trein zeer vol.
De NMBS-Groep stelt dat de IR-trein 3605 normaal gezien bestaat uit twee motorstellen die in totaal plaats geven aan 64 plaatsen 1ste klas en 444 plaatsen 2de klas. In april was er door een technisch defect slechts één motorstel beschikbaar waardoor het aantal plaatsen gehalveerd werd.
Zij verontschuldigt zich voor het ongemak voor de klanten.

2008/2378 De klant is niet tevreden over de samenstelling van de trein op zaterdag 10 mei uit Wetteren naar De Panne van 8.37 uur. Er waren maar drie rijtuigen beschikbaar en de trein zat overvol. De klant wenst een tegemoetkoming voor het geleden ongemak.
De NMBS-Groep stelt dat de samenstelling van de trein wordt bepaald door het regelmatig uitvoeren van tellingen. Uitzonderlijke en plaatselijke overbezetting kan niet altijd worden voorkomen. Zij kan geen gunstig gevolg geven aan de vraag van de klant om compensatie.

De ombudsman merkt op dat de klant reisde met een trein waarvan de geplande samenstelling niet bereikt was. De voorziene samenstelling van de trein is drie motorstellen type MS-break, of negen rijtuigen. Volgens de klant waren er maar drie rijtuigen aanwezig, één motorstel dus.
De NMBS-Groep blijft bij haar stelling en gaat niet in op de vraag om compensatie.

2008/2919 De klant klaagt over de ontoereikende samenstelling van de trein IC-2305 op het traject Denderleeuw/Brussel.
De NMBS-Groep verklaart dat de trein IC-2305 met een maximale samenstelling rijdt en dat deze om veiligheids- en exploitatieredenen niet kan worden uitgebreid.
De NMBS-Groep meldt ook dat uit de bezettingscijfers blijkt dat deze trein druk- maar niet overbezet is.

2008/2920 De klant klaagt over het feit dat de treinen op het traject Brussel/ Antwerpen frequent worden beperkt tot Antwerpen-Berchem.

De NMBS-Groep deelt mee dat door de drukke bezetting van de sporen te Antwerpen-Centraal sommige treinen met vertraging worden beperkt tot Antwerpen-Berchem, dit om een sneeuwbaleffect van vertragingen te vermijden aan alle kruisende en volgende treinen.

2008/3232 Op 9 juli 2008 rijdt de CR-trein 1578 met verminderde samenstelling.

De NMBS-Groep meldt dat de CR-1578 overbezet is omdat twee andere treinen op dezelfde verbinding (5325 en 7092) niet rijden in de vakantieperiode. Omdat de gemiddelde bezettingscijfers van de CR-1578 voor respectievelijk de vakantieperiode en tijdens het jaar niet werden doorgegeven, was niet duidelijk of deze trein moest worden versterkt.
De ombudsman merkt op dat voor het afschaffen van twee treinen en het kanaliseren van die reizigers naar één trein met beperkte samenstelling, er geen meting van de bezettingsgraad nodig is om te weten dat die ene trein moet worden versterkt.
Zou het - gelet op de hinder die de klant ondervond - niet aangewezen zijn om de klant een commerciële compensatie aan te bieden?
De NMBS-Groep wijkt niet van haar standpunt af, en weigert de klant te compenseren.

2008/4106 De klant is niet te spreken over haar reis van Denderleeuw naar Blankenberge eind augustus. In beide treinen moesten de klant en haar gehandicapte tante rechtstaan. De klant wenst een vergoeding voor dit traject.
De NMBS-Groep stelt dat zij bovenop het standaardaanbod 75 extra treinen heeft ingelegd; van sommige treinen werd de capaciteit uitgebreid. Volgens de NMBS-Groep kon de klant, ondanks deze genomen maatregelen, niet over een zitplaats beschikken.
De ombudsman merkt op dat het antwoord van de NMBS-Groep in tegenspraak is met het nieuwe beheerscontract. In dit beheerscontract (art. 9) staat dat de NMBS ook extra treinen (versterkingstreinen) zal inleggen om occasionele en niet georganiseerde grote reizigers-stromen, alsook structurele reizigersstromen (zoals extra treinen naar de kust) aan te kunnen.
De NMBS moet ook volgens het beheerscontract (art. 30) de kwaliteitsaspecten, waaronder 'kans op een zitplaats', behandelen in een kwaliteitshandboek. Er is zelfs een kwaliteits-indicator (bijlage 4) opgesteld om deze toe te passen. Prioritair is dat haar klanten een redelijke kans hebben op een zitplaats tijdens de spitsuren.
De ombudsman vraagt de NMBS-Groep wat zij in dat verband plant te doen.

De NMBS-Groep stelt dat, door de aanhoudende stijging van het aantal reizigers, er inderdaad capaciteitsproblemen zijn ontstaan. De doelstelling is effectief de reizigers een zo groot mogelijke kans op een zitplaats te geven en in zo comfortabel mogelijke omstandigheden te laten reizen.
In dit opzicht is in het ondernemingsplan de uitbreiding van het aantal rijtuigen en locomotieven gepland.
Daardoor wordt het aantal zitplaatsen met 30% uitgebreid en hoopt de NMBS-Groep zo tegemoet te komen aan de behoeften van de reizigers.

Zij biedt de klanten haar verontschuldigingen aan, maar is niet bereid een compensatie aan te bieden.

2008/4269 De klant is niet te spreken over de trein Antwerpen/Mechelen/Haacht van 7.05 uur. Deze werd in Antwerpen-Centraal omstreeks 6.55 uur als afgeschaft gemeld.

Later die dag hoort de klant dat deze trein wel degelijk gereden heeft, maar vanaf Antwerpen-Berchem.

De klant vindt dit misleidende informatie.

2008/5570 De klant klaagt over het plaatsgebrek in de treinen tijdens de piekuren op de verbinding Aat/Schaarbeek.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de IC-1905 (10 rijtuigen M4) en de IC-1938 (10 rijtuigen M6) slechts 'punctueel' worden ingekort.

1.1.5. TREINAANBOD

Naar aanleiding van de invoering van de nieuwe dienstregeling op 15 december 2008 hebben heel wat klanten de centrale klantendienst van de NMBS-Groep gecontacteerd over treinen die (niet meer) stoppen te Brussel-Congres (225 dossiers). Ook de ombudsman ontving 123 klachten over de gewijzigde bediening van Brussel-Congres.

In een dertigtal gevallen werd aangeklaagd dat de klant door de wijzigingen geen optimale aansluiting meer zou hebben. Heel wat pendelaars hadden 'horen zeggen' dat de bediening van Brussel-Congres werd teruggeschroefd en meer bepaald dat de treinen op de verbinding Aat/Brussel er niet meer zouden stoppen. De reizigers wezen er op dat een resem bedrijven en diensten in de onmiddellijke omgeving van het station Brussel-Congres gevestigd zijn (een grote bank, de FOD Financiën, het FAVV[1]). Door de ingreep worden zij verplicht om hun werktijden aan te passen.

Tien klanten pikken het niet dat de P-trein 7721 niet meer zou stoppen in Brussel-Congres, waardoor de reizigers uit de richting Charleroi voortaan zouden moeten overstappen in Brussel-Zuid.

Negen andere reizigers kaarten hetzelfde probleem aan, maar dan voor de terugreis 's avonds in de richting Brussel-Congres/Brussel-Zuid, omdat zij voortaan de rechtstreekse P-trein 8720 niet meer zouden kunnen nemen en moeten overstappen.

Ook het schrappen van de stop van de P-trein 8741 uit Schaarbeek naar Binche stuit om dezelfde reden op verzet.

Twee klachten handelen over de afschaffing van de P-trein 7387 Leuven/Brussel-Zuid.

De NMBS-Groep heeft zich vrij snel rekenschap gegeven van het belang van dat station waar iedere dag toch 3.393 reizigers de trein nemen[2]. Nog vóór de nieuwe dienstregeling in voege trad, werd een oplossing gevonden om Brussel-Congres ieder uur te laten bedienen door drie relaties.

In plaats van de aanvankelijk geplande twee blijven toch drie gecadanceerde treinen ieder uur in het station stoppen:

- de L-verbinding Antwerpen/Brussel;
- de IRj Quévy/Brussel/Brussel-Nationaal-Luchthaven;
- de IRd Antwerpen/Brussel/Aat/Geraardsbergen/Doornik, behalve de IR-3137 (Brussel-Noord: 16.18 – 16.20 uur / Brussel-Centraal: 16.23 – 16.24 uur / Brussel-Zuid: 16.27 – 16.31 uur) die niet stopt in Brussel-Congres.

---

[1] Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen.
[2] NMBS – Brochure 'Reizigerstellingen 2007 – verzamelde statistieken'.

Om de pendelaars tijdens de avondspits ter wille te zijn, stopt ook de P-trein 8724 Schaarbeek/Châtelet in Brussel-Congres.

Om een ruime ruchtbaarheid te geven aan deze ingrepen, verdeelde de NMBS-Groep vanaf 15 december 2008 een speciale brochure onder de pendelaars.

Wij juichen toe dat de NMBS-Groep erin geslaagd is (bereid was?) om de wijzigingen nog vóór de invoering bij te sturen. De vraag blijft waarom, als men dan toch moet bijsturen, dit niet eerder kan gebeuren. Waarom worden bepaalde ingrepen, waarvan men pertinent weet dat ze bij de klanten op ongenoegen en onbegrip zullen stuiten, niet al vooraf tegengehouden?

En wat met de Noorderkempen (Brecht)?

Een probleem waarvoor de ombudsman in 2008 ook werd aangesproken, is de ingebruikname van de hogesnelheidslijn van Antwerpen naar Schiphol. Het station Noorderkempen in Brecht ligt er spiksplinternieuw bij, maar er rijden geen treinen.
Het geduld van de reizigers die verhuisden naar Brecht, die een school of job kozen in functie van de opening van het station Noorderkempen, wordt danig op de proef gesteld.
De ingebruikname zou voor heel wat reizigers een enorme stap voorwaarts zijn, zowel wat tijdsgebruik als wat reiscomfort betreft.

Het probleem is dat op de hogesnelheidslijn alleen treinen mogen rijden met het ETCS-veiligheidssysteem (European Train Control System). Zowel de NMBS-Groep als de Nederlandse Spoorwegen (NS) moeten het materieel voor die lijn dus aanpassen. De infrastructuur voldoet nu aan de gestelde eisen.

De homologatieprocedures en testen met het tractiematerieel blijken ingewikkeld en verlopen niet zo eenvoudig als eerst gedacht.

De berichten met de data van ingebruikname volgen elkaar op. Al een paar keer was er een aankondiging dat er vorderingen zijn, maar telkens weer wordt de datum over de ingebruikname uitgesteld. Er is nu sprake van testritten in het voorjaar 2009.

UIT DE PRAKTIJK

2008/5019 De klant klaagt aan dat de P-trein 7721 (Luttre/Schaarbeek) voortaan niet meer zal stoppen in Brussel-Congres; zij zal daardoor moeten overstappen in Brussel-Zuid of Brussel-Centraal.

2008/5027 De klant uit de regio Charleroi protesteert omdat de P-trein 8720 waarmee zij 's avonds naar huis terugkeert niet meer stopt in Brussel-Congres.

2008/5033 De klant uit de regio Aat betreurt dat haar gebruikelijke trein niet meer zal stoppen in Brussel-Congres. De NMBS-Groep gaat akkoord om de treinen op de verbinding Antwerpen/Brussel/Aat>Geraardsbergen/Doornik ook na 14 december 2008 nog te laten stoppen in Brussel-Congres, evenwel met uitzondering van de IR-3137.

1.1.6. ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2007/3840 Op een zondag wil de klant omstreeks de middag aankomen in Brussel-Nationaal-Luchthaven om er om 14 uur een vlucht te nemen.

Zij neemt in Namen de trein van 8.51 uur. Omdat er 's nachts in Genval een goederentrein ontspoord is, moeten de reizigers in Ottignies de trein verlaten en met een door de NMBS-Groep ingelegde bus verder reizen naar Brussel. Spijtig genoeg kampt de eerste bus met een defect en moet een tweede reeds volzette bus ter hulp komen. Deze moet op lijn 161 alle stations en haltes bedienen tot Groenendaal, waar een trein voorzien is naar Brussel-Luxemburg. Daar aangekomen beslist de klant om, gelet op de reeds opgelopen vertraging, een taxi te nemen.

Na haar reis vraagt zij dat de NMBS-Groep de taxikosten zou terugbetalen. Omdat een antwoord uitblijft, contacteert zij de ombudsman.

In een eerste antwoord geeft de NMBS-Groep de problemen toe; conform de Algemene Voorwaarden betaalt zij het gedeeltelijk gebruikte treinbiljet terug (9,10 euro).

De klant neemt daarmee geen genoegen; zij vraagt terugbetaling van de taxikosten (32,90 euro).

In zijn compromisvoorstel zet de ombudsman de feiten op een rijtje; hij wijst er op dat ook de volgende trein werd afgeschaft tussen Ottignies en Brussel-Zuid en dat de latere treinen de klant niet meer tijdig op de luchthaven konden brengen om er haar bagage nog te kunnen inchecken; er restte dus geen andere optie dan een taxi te nemen.

De klant had nochtans haar voorzorgen genomen door in Namen ruim vooraf te vertrekken, zodat zij theoretisch ongeveer 4 uur voor het vertrek van haar vliegtuig in Brussel-Nationaal-Luchthaven aanwezig zou zijn.

In de gegeven omstandigheden heeft de klant ook blijk gegeven van vertrouwen in de door de NMBS-Groep genomen maatregelen. Eigenlijk had zij reeds in het station Ottignies een taxi kunnen nemen omdat zij veel bagage bij zich had.

De NMBS-Groep is bereid om een bijkomend gebaar te stellen onder de vorm van een Geschenkbiljet eerste klas. Dit biljet is slechts beperkt geldig. De klant is niet tevreden omdat hij slechts sporadisch de trein neemt.

In zijn advies benadrukt de ombudsman dat het optreden van de NMBS-Groep, de aangereikte oplossingen of de aangeboden compensatie niet ter discussie worden gesteld, maar hij adviseert de NMBS-Groep toch om zich commercieel op te stellen en de taxikosten terug te betalen.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op.

2007/5108 + 6089 + 6316 + 2008/4344 + 4445 + 4515 Door een stakingsactie op 24 en 31 december 2007 was er op sommige lijnen geen treinverkeer.

Ook op 6 oktober 2008 konden klanten door de werkonderbreking van het NMBS-personeel hun treinkaart niet gebruiken; zij vragen een Sorry Pass of de gratis verlenging van de validering van hun treinkaart met één dag.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij geen verweer heeft tegen de staking (overmacht); zij wijst de vraag om compensatie af op grond van een clausule in het tussen de federale overheid en de NMBS nv afgesloten beheerscontract dat bij overmacht en bij een vooraf aangekondigde staking geen compensatie wegens langdurige vertraging zou verschuldigd zijn.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat, door het valideren van de treinkaart voor een periode waarin de respectievelijke stakingsdata begrepen zijn, de klant de voor die datum geplande treinreizen vooraf betaalde.

Door de omstandigheden heeft de klant van die vooraf betaalde diensten niet genoten. Hij heeft zelfs een snipperdag moeten nemen omdat hij door de staking zijn professionele verplichtingen niet kon nakomen of heeft zelf moeten instaan voor alternatief vervoer.

In artikel 33 van het beheerscontract is alleen sprake van *'vertraging'* maar niet van gevallen waarin de dienstverlening compleet wordt opgeschort. De NMBS-Groep hanteert hier duidelijk een te ruime interpretatie van de desbetreffende clausule.

Het zou derhalve billijk zijn dat de NMBS-Groep de op de respectievelijke stakingsdagen niet verleende diensten zou terugbetalen of dat zij deze vooralsnog op een latere datum zou verlenen.

Het voorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen omdat het om een algemene stakingsactie ging.

Volgens de ombudsman weerlegt de NMBS-Groep zijn argument niet en kan zij zich niet zomaar beroepen op de bepalingen inzake het aanbieden van een compensatieregeling die zijn vervat in artikel 33 van het tussen de federale overheid en de NMBS nv afgesloten beheerscontract. Het gaat hier immers niet om een niet conform de afspraken uitgevoerde prestatie maar om een volledige opschorting ervan.

De interpretatie van de NMBS-Groep is ruimer dan de tekst van het beheerscontract.

Wanneer de NMBS-Groep de vooraf betaalde ritprijs - zelfs wanneer daar geen enkele prestatie heeft tegenover gestaan - als definitief verworven zou mogen beschouwen, zou dit er op neerkomen dat zij de facto winst puurt uit de staking aangezien zij aanzienlijk minder personeelskosten heeft (in tegenstelling tot de abonnee, die de waarde van de vooraf betaalde prestaties kwijt is, ontvangt de werknemer die staakt namelijk geen loon), geen kosten door slijtage van infrastructuur en materieel en evenmin exploitatiekosten voor energie en dergelijke.

Omdat dit volgens de ombudsman niet aanvaardbaar is, adviseert hij de NMBS-Groep om haar klant een Compensatiebiljet aan te bieden, geldig voor een heen- en terugreis op een datum naar keuze op het traject en in de rijtuigklasse waarvoor de treinkaart geldig was.

De adviezen over de stakingsdagen van 24 en 31 december 2007 werden door de NMBS-Groep afgewezen: staking is overmacht.

De NMBS-Groep wijst de adviezen over de staking van 6 oktober 2008 af zonder enige motivering, waarna de ombudsman haar wijst op de wettelijke normen ter zake.

Wanneer de NMBS-Groep afwijkt van een door de ombudsman conform de bepalingen van art. 43§3,3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven uitgebracht advies, moet zij, conform §5 van hetzelfde artikel, deze beslissing motiveren.

Deze motivering moet gezien worden in de juridische betekenis.

Het 'antwoord' van de NMBS-Groep voldoet niet aan die criteria.

De NMBS-Groep heeft daar nog niet op gereageerd – dossier nog in behandeling

2007/6010 De klant pendelt op het traject Hillegem/Brussel. Door de zondagsdienst op 24 en 31 december 2007 dient hij voor een andere oplossing te zorgen want in Hillegem stoppen er tijdens het weekend geen treinen.

De NMBS-Groep meldt dat zij in de kerst- en nieuwjaarsperiode jaarlijks een gevoelige daling vaststelt van het aantal reizigers. Zij vermindert daarom van 24 tot en met 31 december 2007 haar reguliere treinaanbod door de zondagsdienstregeling in te stellen. Zij gaat niet in op het feit dat de betrokkene, vanuit Hillegem, niet met de trein naar zijn werk kon.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat in het artikel 10 van het tussen de federale overheid en de NMBS afgesloten beheerscontract (op dat moment in voege) is bepaald dat de NMBS op weekdagen op alle IC-, IR- en L-lijnen en in alle bediende punten een minimumbediening moet leveren.

24 en 31 december 2007 zijn maandagen, dus geen zondagen en evenmin feestdagen.

De wettelijke feestdagen worden niet zomaar door om het even wie maar door de wetgever bepaald (wet van 4.01.1974 en KB van 18.04.1974). 24 en 31 december zijn daarin alleszins niet opgenomen als wettelijke feestdagen.

De NMBS-Groep heeft eenzijdig beslist om op 24 en 31 december 2007 een drastisch gereduceerde dienst te verlenen, een andere dienst dan diegene waarop de klant recht had op basis van de vooraf betaalde validering van de treinkaart.

De ombudsman stelt in zijn compromisvoorstel dan ook voor om de klant voor de opgelopen hinder een compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep herhaalt haar eerste reactie aan de klant, waarin zij de reden van de zondagsdienstregeling uit de doeken doet.

Zij meldt eveneens dat de klant in het bezit is van een treinkaart Zottegem /Brussel en dat er op 24 en 31 december treinen vanuit Zottegem naar Brussel en omgekeerd reden. Aangezien hij zijn bestemmingen kon bereiken, kan zij geen gunstig gevolg geven aan de vraag om compensatie voor de opgelopen hinder van de klant.

De ombudsman bevestigt dat de klant een treinkaart Zottegem/Brussel heeft, maar in Hillegem woont. Door het beperkte aanbod in Hillegem betaalt hij inderdaad iets meer voor zijn treinkaart om door te rijden naar Zottegem wanneer de noodzaak (vroeger naar huis) én de mogelijkheid (aansluitend vervoer naar zijn woonplaats in Hillegem) zich voordoet.

De klant betaalt voor zijn treinkaart dus een extra traject waarvan hij niet dagelijks gebruik maakt (omdat hij in Hillegem woont). Hij ondervond wel degelijk hinder op 24 en 31 december 2007 omdat er vanuit Hillegem tijdens die weekends helemaal géén treinen vertrekken.

De ombudsman herhaalt in een advies dan ook het voorstel om de klant een compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de klant gebruik kon maken van haar diensten op het traject Zottegem/Brussel. Zij gaat niet in op het voorstel om de klant een compensatie aan te bieden.

Nazicht van het beheerscontract en bijkomende info.

Gezien Hillegem een secundaire halte is, diende er op 24 en 31 december 2007, volgens het beheerscontract, toen nog van kracht, bij brugdagen een minimumaanbod te zijn, zoals bepaald in artikel 10 (uitsluitend tijdens de piekuren, met twee treinen tussen 6 uur en 8 uur en twee treinen tussen 16 uur en 18 uur). Nu werd alleen de weekendregeling toegepast en stopte er geen enkele trein in Hillegem. Dit aanbod kon dus niet onbepaald verminderd worden.

In het nieuwe beheerscontract, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 3 juli 2008, werd inmiddels volgende bepaling (artikel 8) ingelast:

'De NMBS mag afwijken van het beheerscontract met betrekking tot het minimumaanbod, in de volgende gevallen:

- gevallen van overmacht;
- een tijdelijke situatie van werkzaamheden, vastgesteld in coördinatie met Infrabel mits informatie aan het publiek ten minste 10 dagen vóór de wijziging van de dienstregeling;
- wanneer 25 december of 1 januari op een dinsdag of een donderdag valt, en er bijgevolg op respectievelijke de daaraan voorafgaande maandag of de daarop volgende vrijdag een lagere gebruiksfrequentie van de treinen te verwachten valt, wordt er op die maandag of vrijdag een weekendaanbod gerealiseerd.

2007/6241 De klant pendelt op het traject Boortmeerbeek/Brussel; zij beslist door de zondagsdienstregeling op 24 december 2007 haar trein te nemen vanuit Mechelen. 's Avonds stelt zij bij terugkeer vast dat zij een parkeerticket moet betalen; op de parking is die dag het reglement voor weekdagen van toepassing. Aangezien er voor de treinen een zondagsdienst werd ingesteld ging zij er van uit dat dit ook het geval was voor de parking aan het station. Zij vindt het parkeerticket onterecht.

De NMBS-Groep meldt dat de parking aan het station van Mechelen beheerd wordt door een privé-exploitant. Op 24 en 31 december 2007 was de zondagsdienstregeling van kracht. Dit betekent, volgens de NMBS-Groep, niet dat de concessionaris de parking kosteloos ter beschikking stelt. Zij raadt de klant aan om het parkeerticket te betalen.

De ombudsman wijst erop dat de wettelijke feestdagen niet zomaar door om het even wie bepaald worden (wet van 4.01.1974 en KB van 18.04.1974).

24 en 31 december zijn daarin niet opgenomen als feestdagen. De NMBS-Groep heeft eenzijdig beslist om op 24 en 31 december 2007 een drastisch gereduceerde dienst te verlenen op de door de klant gebruikte lijnen van het net, een andere dienst dan diegene waarop de klant recht had op basis van de vooraf betaalde validering van de treinkaart.

De NMBS-Groep biedt daarnaast ook een totaalpakket aan met voor- en navervoer. De parking maakt hier deel van uit. Toch werd er blijkbaar met de exploitanten van de parkings geen overleg gepleegd om trein en parking op elkaar af te stemmen, wat verwarrend is voor de klant. Het lijkt de ombudsman dan ook billijk dat de NMBS-Groep het parkeerticket van de klant kwijtscheldt en tegenover de gebrekkige dienstverlening alleszins een compensatie plaatst.

De NMBS-Groep geeft aan de hand van enkele dienstregelingen aan dat de klant op 24 december 2007 wel degelijk naar Boortmeerbeek kon sporen. Zij begrijpt niet waarom de klant besliste in Mechelen de trein te nemen. Het argument van de ombudsman om voldoende dienstverlening te garanderen komt volgens de NMBS-Groep dan ook niet in aanmerking.

Bovendien stelt de NMBS-Groep dat, wanneer de klant de betaalparking vrijwillig betreedt, hij instemt met het aan de ingang van de parking uitgehangen reglement. Zij kan dan ook niet ingaan op het compromisvoorstel van de ombudsman om de parkeerboete kwijt te schelden.

In het advies toont de ombudsman, aan de hand van enkele aankomsttijden, aan dat (rekening houdend met de feestdagen) de keuze om vanuit Mechelen te vertrekken eerder logisch dan onbegrijpelijk lijkt.

De ombudsman bevestigt dat de klant, door het vrijwillig betreden van de parking, zich moet houden aan het reglement dat uithangt. In dit reglement staat dat men alleen tijdens de week dient te betalen. Maar op welke criteria wordt dit reglement opgesteld? De lagere bezetting tijdens het weekend speelt hierin toch een grote rol.

Is het niet logisch dat een klant die de parking op 24 december 2007 opreed en geconfronteerd werd met

- een weekenddienstregeling van de treinen

- een veel kleiner aantal bezette plaatsen (zoals tijdens het weekend)

er vanuit ging dat de weekenddienst ook van toepassing was op de parking?

Had de NMBS-Groep dan niet de taak de verwarring van de klant te verhinderen door hem hierover beter te informeren?

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er nogmaals op dat zij een totaalpakket aanbiedt met voor- en navervoer. Heeft de concessionaris geweigerd om de weekenddienst in te stellen op de betrokken parking? Of is er geen overleg geweest? In het antwoord op het compromisvoorstel werd hier niet op ingegaan.

De ombudsman herhaalt in zijn advies dan ook het verzoek om het parkeerticket te annuleren en de klant een compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep verklaart dat de vraag betreffende het overleg met de betrokken concessionaris overgemaakt werd aan de verantwoordelijke dienst en vraagt het originele parkeerticket op.

De ombudsman meldt dat de vragen van de NMBS-Groep in dit stadium van het dossier (na het uitbrengen van een advies) rijkelijk laat zijn. Beide vragen moesten al onderzocht zijn geweest.

De NMBS-Groep reageert tenslotte met de melding dat zij bereid is het advies van de ombudsman op te volgen. De klant ontvangt twee Geschenkbiljetten en krijgt het betaalde bedrag terugbetaald.

Op de vraag of er overleg werd gepleegd met de concessionaris kwam nog geen antwoord.

2008/1534 Op 10 maart 2008 willen klanten met een maandtreinkaart van Libramont naar Luxemburg sporen. Door een werkonderbreking van een deel van het personeel van de NMBS-Groep is de IC-2105 afgeschaft. Wie een treinkaart gebruikt voor het traject Libramont/Aarlen en die dag de IC-2105 had willen nemen, zou van de NMBS-Groep een compensatie ontvangen hebben, maar voor deze klanten wijst het spoorwegbedrijf dat af.

Het Belgisch traject van de reisweg is tweemaal zo lang als het Luxemburgse. Aangezien de NMBS-Groep de voornaamste prestatieverlener is voor de dienst die de twee abonnees hebben gekocht, stelt de ombudsman voor dat zij deze klanten de schadeloosstelling zou toekennen die voor deze uitzonderlijke omstandigheden voorzien is.

Omdat de klanten een internationale treinkaart gebruiken, kunnen zij volgens de NMBS-Groep niet genieten van een compensatieregeling voor de binnenlandse dienst. In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de klanten eveneens het baanvak Libramont/Aarlen moesten gebruiken om op hun bestemming te geraken.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de klanten door een spontane actie van een aantal treinbegeleiders verplicht worden om een ander vervoermiddel te gebruiken om hun bestemming te bereiken op het vooropgestelde tijdstip. Omdat zij door de validering van hun treinkaart vooraf betaald hebben voor een treinreis die zij niet hebben kunnen maken, vragen zij een schadeloosstelling.

De NMBS-Groep komt niet tegemoet aan de verwachting van de klanten omdat zij het afgelegde traject beschouwt als een internationale reis.

Ook wijst ze erop dat de klanten de IR-4606 hadden kunnen nemen die 29 minuten na de geplande aankomsttijd van de IC-2105 in Luxemburg is aangekomen. Dat betekent dat de klanten onvoldoende vertraging zouden hebben gehad dan het voorziene minimum (120 minuten) om aanspraak te kunnen maken op compensatie.

De ombudsman wijst erop dat de klanten geen compensatie vragen wegens vertraging maar wegens ontbrekende dienstverlening. De afgeschafte IC-2105 is de enige trein die voldoet aan hun behoeften.

Hij voegt daar aan toe dat de reis van de klanten niet kan worden beschouwd als een internationale reis:

- trein 2105 is opgenomen in het Spoorboekje als een 'IC' terwijl internationale reizen worden verzekerd met Thalys, ICE en EuroCity treinen;
- wanneer men de website van de NMBS-Groep raadpleegt via de links Dienstregelingen/Reizen in België voor 1 verplaatsing per week van Libramont naar Luxemburg, vertrek om 7.46 uur, wordt de IC-2105 aanbevolen;
- deze trein is samengesteld met gesleept Belgisch materieel, bestuurd en begeleid door personeel van de NMBS-Groep.

Wanneer men ervan uitgaat dat de IC-2105 een internationale reis verzekert, zou dat eveneens het geval zijn voor de L-trein 4757 van Charleroi-Sud (vertrek 7.11 uur) naar Jeumont (aankomst 7.55 uur).

De ombudsman adviseert dat de NMBS-Groep de twee treinkaarthouders een compensatie zou aanbieden voor de vooraf betaalde maar niet verleende prestaties.

Het advies wordt afgewezen met een verwijzing (a) naar de internationale reglementering: een compensatie wegens vertraging is slechts mogelijk op voorwaarde dat het ticket minsten 50 euro voor een enkele reis heeft gekost, en (b) het feit dat de klanten hun bestemming met slecht 29 minuten vertraging hadden kunnen bereiken.

2008/2076 + 2008/2277 Een trouwe klant, aan wie de NMBS-Groep vervoer verzekert met Belgisch materieel en personeel (en waarvoor zij ook betaald wordt) beroept zich op de modaliteiten van de binnenlandse compensatieregeling bij vertragingen (minimum 25 vertragingen van minsten 15 minuten, gespreid over een referentieperiode van 6 maanden)[1] om de voorziene tegemoetkoming aan te vragen. Omdat de klant naar Luxemburg spoort en het Belgisch grondgebied verlaat, wijst de NMBS-Groep zijn vraag af.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er de NMBS-Groep op dat zij eigen materiële en menselijke middelen inzet omdat dit 'overeenstemt met de verwachtingen van de reizigers, meer bepaald op het vlak van de stiptheid' (Management 21, nr. 1, april 2000). Voor het geval dat dit objectief niet zou gerealiseerd worden, werd een compensatieregeling uitgewerkt. Gelet op de grote afstand die wordt afgelegd op het Belgische net, mag men er van uitgaan dat de klant dezelfde hinder ondervindt als de andere reizigers die deze trein nemen tot/vanaf Aarlen. De klant betaalt trouwens zelfs meer dan de andere reizigers die de grens niet oversteken.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep de klant de compensatie zou aanbieden die geldt op het binnenlands net: de meeste vertragingen zijn immers ten laste van de NMBS-Groep, dit zowel voor de heenreis (de IC vertrekt uit Brussel-Zuid en legt 210,5 km af in België en 20 km in Luxemburg) als voor de terugreis (de trein die uit Luxemburg met vertraging vertrekt heeft deze opgelopen tijdens de heenrit).

Omdat de reiziger een internationaal vervoerbewijs gebruikt, wijst de NMBS-Groep het voorstel af.
In zijn advies wijst de ombudsman erop dat de klant met de NMBS-Groep een contract afsloot voor heen- en terugreizen op het traject Marloie/Luxemburg gedurende een bepaalde periode. Iedere partij is betrokken bij deze commerciële overeenkomst. De NMBS-Groep stelt haar infrastructuur, treinen, bestuurders en treinbegeleiders ter beschikking van de klant volgens de dienstregelingen die zij opstelt. De klant levert een financiële bijdrage waarvan het grootste gedeelte bij de NMBS-Groep terechtkomt (het Belgische traject is 93,5 km lang, rijdend materieel en personeel zijn Belgisch) en waarvan zij een deel doorstort aan haar Luxemburgse collega (het Luxemburgse traject is 20 km lang).
Daaruit mag logischerwijze afgeleid worden dat de aangeboden dienst hoofdzakelijk Belgisch is. In het licht van de concurrentie met de andere vervoersmodi en omdat zij zich bewust zijn van het belang van een kwaliteitsvolle service aan de reizigers, waarvan de stiptheid het belangrijkste criterium is, bieden de Europese spoorwegbedrijven hun klanten, onder een of andere vorm, een compensatie aan bij vertragingen op het eigen net of tussen de netten onderling. De klant kocht haar vervoerbewijs bij de NMBS-Groep en zij reisde in één van haar treinen, hoofdzakelijk op haar net. Bijgevolg is de NMBS-Groep, als verkoper en vervoerder, ook haar bevoorrechte gesprekspartner.

Wanneer de dienstverlening op het vlak van de stiptheid te wensen overlaat, is het heel normaal dat de klant een beroep doet op de binnenlandse compensatieregeling.

---

[1] Sinds 1 september 2008 geldt een soepeler regeling.

Het bedrijf wijst dit af omdat de klant volgens haar een internationale reis maakt en niet voldoet aan de criteria inzake tijd (60' vertraging) en minimale vervoerprijs (50 euro) die in dat geval gelden om compensatie te bekomen.

Wanneer men het internationale treinaanbod bekijkt en daarbij abstractie maakt van TGV, Eurostar en Thalys die een speciaal statuut genieten, komt men tot de conclusie dat, hoewel het rijpad van een internationale reis (EC, ICE) kort over het Belgische net loopt, de reis er in eerste instantie op gericht is om over een lange afstand één of meerdere landen te doorkruisen naar bestemmingen zoals Zürich, Basel, Frankfurt-am-Main. De door de klant gemaakte verplaatsingen kunnen bezwaarlijk gekwalificeerd worden als 'internationaal' in dezelfde zin, maar moeten veeleer worden gedefinieerd als grensverkeer.

De door de NMBS-Groep geëxploiteerde treinen op de lijnen 12 naar Roosendaal, 37 naar Aken, 40 naar Maastricht, 43 naar Troisvierges, 75 en 78 naar Rijsel, 96f naar Maubeuge of Aulnoye, 130a naar Jeumont, 162 naar Luxemburg en 165 naar Rodange en Luxemburg, zijn IC's, IR's, L- of P-treinen waarvan de benaming, het materieel, de tractiemiddelen en het personeel het label 'NMBS-Groep' dragen. Wanneer een vertraging wordt veroorzaakt door een gebrek aan één van deze middelen, mag de klant er terecht van uitgaan dat de NMBS-Groep daarvoor verantwoordelijk is en haar een compensatie zal aanbieden. Wanneer men zich beroept op het internationale karakter van de verplaatsing, sluit men ambtshalve het toekennen van enige compensatie uit: het is ondenkbaar dat de prijs van een enkele reis met een grensoverschrijdende treinkaart 50 euro zou kosten. Omdat de oorzaak van de vertraging meestal bij de NMBS-Groep ligt, is het toepassen van de binnenlandse compensatieregeling de enige uitweg.

Enerzijds is de internationale compensatieregeling in de praktijk niet uitvoerbaar en houdt deze geen rekening met het ongenoegen van sommige klanten. Door het afwijzen van de binnenlandse regeling wordt dan weer afbreuk gedaan van de status 'klant van de NMBS-Groep' voor klanten die zich in een vergelijkbare situatie bevinden. Het klantensegment dat specifiek gebruik maakt van het grensverkeer zal in de praktijk nooit behoren tot de internationale activiteiten maar maakt volgens de huidige regelgeving evenmin deel uit van het binnenlandse cliënteel, behalve om de kassa van de vervoerder te spekken.

Wanneer zij zich daarenboven beroept op het internationale karakter van de verplaatsing maar zich tegelijk verschuilt achter het feit dat de vertraging naar internationale normen te klein is om recht te geven op compensatie, getuigt dit van een onlogische benadering van het probleem door de NMBS-Groep. De klant is derhalve een 'dakloze' reiziger die geen recht heeft op enige vergoeding. Daarom adviseert de ombudsman de NMBS-Groep:

- dat zij met de voogdijoverheid een addendum zou uitwerken bij artikel 47 van het beheerscontract ten einde de binnenlandse compensatieregeling ook toe te passen voor de houders van een treinkaart in grensverkeer;
- dat zij intussen zelf het initiatief neemt om deze treinkaarthouders te beschouwen als binnenlandse klanten, op de heenreis tot het laatste Belgisch station en voor de teugreis tot hun bestemmingsstation (in deze beide punten worden de vertragingen ambtshalve geregistreerd) en om hen een compensatie toe te kennen wanneer de vertraging ten laste valt van de Belgische spoorwegen.

De NMBS-Groep wijst het advies af maar stelt toch een compensatieregeling voor reizigers in grensverkeer in het vooruitzicht.

2008/3470 Op 24 april koopt de klant een ticket tweede klas voor een reis Brussel-Zuid/Saint-Raphaël op 28 juni. De verkoper licht hem er over in dat hij slechts over een klapstoeltje zal beschikken omdat alle genummerde zitplaatsen al verkocht zijn.

De klant aanvaardt deze voorwaarden en koopt een ticket tegen het tarief 'Excursion' met de vermelding 'overbooking'.

Aan boord van de trein 9826 stelt de klant vast dat alle klapstoeltjes bezet zijn en de treinbegeleider informeert hem dat hij geen zitplaats zal hebben. De klant moet het hele traject van zes uur op de grond zitten in het barrijtuig.

Bij zijn terugkeer in het land vraagt de klant via de ombudsman een compensatie voor de ongemakken; hij stuurt aan op de integrale terugbetaling van zijn heenreis (124,90 euro).

De NMBS-Groep biedt een Reisbon van 10 euro aan en zij verduidelijkt dat het informaticasysteem dubbele boekingen voorkomt: het aantal verkochte plaatsen in 'overbooking' is strikt beperkt tot het aantal klapstoeltjes dat in de trein aanwezig is.

Nog steeds volgens de NMBS-Groep ontstaat het probleem van de 'dubbele reserveringen' doordat sommige klanten niet plaats nemen in de juiste trein en/of op de exacte reisdatum. De ombudsman merkt op dat het de taak van de treinbegeleider is om te controleren of iedere reiziger in de geboekte trein stapt en er de hem toegewezen plaats bezet.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat de treinbegeleider het vervoerbewijs van de klant heeft gecontroleerd (het ticket vertoont zijn knipmerk) en dat het in orde werd bevonden (goede trein, juiste datum, overeenstemmend rijtuig); bijgevolg moest het personeelslid optreden opdat de klant zijn geboekte zitplaats kon innemen. Wanneer de klant zich niet in de juiste trein of in het juiste rijtuig zou bevonden hebben, had men hem daarop moeten wijzen. Maar dat was overduidelijk niet het geval.

De NMBS-Groep gaat er prat op dat in de treinen die tegen marktprijzen worden verkocht, de garantie om als klant over een zitplaats te beschikken deel uitmaakt van de prijs van het ticket. In dit dossier bleef deze garantie dode letter.

Daarom is de ombudsman van oordeel dat de NMBS-Groep een substantiëler commercieel gebaar had kunnen stellen, bijvoorbeeld door voor het traject Brussel-Zuid/Saint-Raphaël het prijsverschil terug te betalen tussen de formules 'Prem's 2' (het voordeligste tarief aan 95 euro) en 'Excursion' (124,90 euro). De ombudsman adviseert om een bijkomende compensatie van 20 euro aan te bieden bovenop de reeds ontvangen 10 euro.

Hoewel de NMBS-Groep de relevantie van de argumentering niet betwist, handhaaft zij toch haar eerder ingenomen standpunt en wijst zij het advies af.

2008/3653 + 3672 + 3673 + 3790 Op 6 juli 2008 sporen de klanten met de IR-4307 naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er het vliegtuig naar Barcelona te nemen. Door een exploitatieongeval komt deze trein daar pas aan om 9.37 uur in plaats van om 8.10 uur (87 minuten vertraging) en missen de klanten het vliegtuig van 9.45 uur. Zij moeten hun reis annuleren en zij verliezen het daarin geïnvesteerde geld (vlucht + hotel).

De NMBS-Groep weigert om bij te dragen in die kosten: door de reizigers op hun bestemming te brengen, is zij haar contractuele verplichtingen nagekomen. Zij is alleen bereid om, conform de Algemene Voorwaarden, aan de reizigers die een biljet tegen vol tarief gebruikten de prijs van dat vervoerbewijs terug te betalen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de hachelijke situatie van de reizigers en de er aan verbonden financiële gevolgen werden veroorzaakt door een spoorwegprobleem waarbij een werknemer van het bedrijf was betrokken. De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep de door het treinongeval voor de klanten veroorzaakte niet recupereerbare kosten én het gebruikte vervoerbewijs zou terugbetalen.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in: haar contractueel engagement bestond erin de klanten ter bestemming te brengen en zij heeft dat ook gedaan.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de problemen van de klanten en het er aan verbonden financieel nadeel te wijten zijn aan de NMBS-Groep. Vanuit commercieel oogpunt beschouwd, is de vervoerder aansprakelijk voor het niet nakomen van de overeenkomst, in dit geval door een ongeval, en de materiële consequenties voor de klanten. De klanten klagen er in de eerste plaats niet over dat de trein vertraging had maar dat het ongeval voor hen zware financiële gevolgen had. Het spoorvervoer is er – onder andere – op gericht zowel de fysische als de materiële en de morele veiligheid (integriteit?) van de reizigers en van de vervoerde goederen te verzekeren voor zover deze gelinkt zijn aan het gebruikte vervoermiddel. Bijgevolg is de NMBS-Groep verplicht de schade te herstellen die het gevolg is van een daad van één van de medewerkers voor wie zij juridisch aansprakelijk is. Alleen bij overmacht kan zij aan die verplichting ontkomen.

In deze dossiers:

- werd het ongeval veroorzaakt door een personeelslid van de NMBS-Groep;

- hadden dergelijke gebreken kunnen worden voorkomen met de beschikbare technische veiligheidssystemen, opleidingen en aangepaste oefeningen;

- kan de NMBS-Groep niet stellen dat zij dergelijke problemen niet kan voorzien aangezien zich reeds gelijkaardige incidenten hebben voorgedaan op haar spoorwegnet.

Bijgevolg moet de NMBS-Groep de gevolgen dragen van het ongeval dat gebeurd is in het kader van haar activiteiten. De ombudsman adviseert om de klanten te vergoeden voor de financiële gevolgen van het ongeval met de IR-4307.

De NMBS-Groep wijst het advies af. Zij houdt strikt vast aan de geldende regelgeving die voorziet in terugbetaling van het biljet als compensatie voor de vertraging.

2008/4880 In oktober 2008 wil de klant de volgende trajecten afleggen:

- met de TGV-9816 van Bordeaux-Saint-Jean (14.22 uur) naar Brussel-Zuid (20.03 uur);

- met de IC-519 van Brussel-Zuid (20.57 uur) naar Luik-Guillemins (22.03 uur).

Omdat de TGV vertraging oploopt, verloopt de reis van de klant niet zoals gepland; hij neemt de eerstvolgende trein naar zijn eindbestemming. Door de staking van 6 oktober (die op 5 oktober om 22.00 uur begint) strandt hij in Brussel-Noord en is hij aangewezen op een taxi om thuis te geraken. De NMBS-Groep is slechts bereid om de prijs van het niet-afgelegde traject terug te betalen. Omdat de staking voor haar een situatie van overmacht is, betaalt zij de taxikosten niet terug.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de vervoerder verplicht is om de reiziger te vervoeren tot de op zijn biljet vermelde bestemming. Wanneer het om spoorwegtechnische redenen (in dit geval de vertraging van TGV-9816) niet mogelijk is om de reiziger op de voorziene dag (in dit geval zondag 5 oktober 2008) met de trein te vervoeren, hoort zij haar verplichtingen na te komen door het inzetten van een ander vervoermiddel. Daarom hoort zij de taxikosten van de klant voor haar rekening te nemen: zoniet had de klant immers in Brussel moeten blijven tot 7 oktober om 5.37 uur, tijdstip van vertrek van de eerste trein naar Luik-Guillemins. De ombudsman stelt voor om de taxirit terug te betalen.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in. Door de staking werd zij immers verhinderd om haar contractuele verplichtingen na te komen.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat wanneer de NMBS-Groep om spoorwegtechnische redenen – in dit geval de vertraging van TGV-9816 – in de onmogelijkheid verkeert om de klant dezelfde dag met de trein ter bestemming te brengen, zij zelf de nodige maatregelen moet treffen om de gevolgen voor haar rekening te nemen van een situatie waarvoor de klant geen enkele fout treft. Op die manier zou de NMBS-Groep zich gedragen conform wat algemeen verwacht wordt in dergelijke situaties. Een voorbeeld.

Een aannemer uit de privé-sector voert werkzaamheden uit voor rekening van de NMBS-Groep en veroorzaakt daarbij een incident waarbij een boom op een bovenleiding valt. De trein moet wachten en loopt vertraging op.

De reiziger rijdt met een gecombineerde treinkaart (trein + bus) en bij aankomst is er geen busaansluiting meer om thuis te geraken. Hij moet daardoor een taxi nemen.

In dat geval zal de NMBS-Groep de taxirit betalen. Deze gevolgschade zal samen met de schade aan de infrastructuur en eventuele ander lichamelijke of stoffelijke schade van haar personeel of de vervoerde reizigers alsook de schade veroorzaakt door de treinvertraging ten laste gelegd worden van de aannemer die het incident heeft veroorzaakt.

In het geval van de klant werd de schade niet veroorzaakt door de staking maar door de vertraging van TGV-9816.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de prijs van de taxirit (296,50 euro) van Brussel-Noord naar Luik-Guillemins, de eindbestemming van de klant die hij op 5 oktober 2008 om 22 uur had kunnen bereiken, terug te betalen.

De NMBS-Groep heeft nog niet gereageerd op het advies. Dossier nog in behandeling.

2008/4898 Een student spoort 's avonds naar zijn 'kot' in Louvain-La-Neuve. Hij gebruikt daarvoor een Go Pass. Hij neemt in Walcourt de L-trein 4691 tot Charleroi waar hij moet overstappen in de L-trein 4592, de laatste trein naar Ottignies.

De eerste trein moet in Charleroi aankomen om 21.52 uur maar heeft 3'23" vertraging. De aansluitende trein van 21.57 uur wacht niet en de jongeman blijft alleen achter op het perron.

Op dat tijdstip zijn de loketten reeds gesloten zodat de reiziger zijn vader opbelt die hem vanuit Cerfontaine met de wagen komt oppikken en naar Louvain-La-Neuve voert. Deze is niet opgezet met deze gang van zaken en hij dient een klacht in waarin hij schadevergoeding vraagt voor de geleden ongemakken.

De NMBS-Groep is slechts bereid om het gedeeltelijk gebruikte vakje van de Go Pass terug te betalen aan de hand van een Compensatiebiljet voor het traject Walcourt/Charleroi. De klager neemt daarmee geen genoegen en hij wendt zich tot de ombudsman.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep op een gebrek aan vooruitziendheid van de lijnregelaar die er moest voor zorgen dat de laatste aansluiting niet verbroken werd door de L-trein 4592 naar Ottignies een paar minuten te laten wachten. Deze ingreep zou geen gevolgen gehad hebben voor het verdere verloop van de rit van deze trein.

De ombudsman voegt daar aan toe dat, mocht de reiziger terdege geïnformeerd zijn over zijn rechten, hij zich tot een toezichtbediende had kunnen wenden die een taxi had moeten bellen om hem naar zijn bestemmingsstation te voeren, conform de geldende regelgeving. De ombudsman stelt voor om het dossier opnieuw te bekijken en om een compensatie aan te bieden in verhouding tot de door de klager gemaakte kosten.

De NMBS-Groep geeft toe dat zij er zich in dergelijke gevallen toe engageert om de reiziger met een taxi naar zijn bestemming te brengen, maar omdat de klant zich niet tot haar personeel heeft gewend, vindt zij niet dat er een fout werd gemaakt.
Toch is zij bereid om bijkomend een Geschenkbiljet eerste klas aan te bieden.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat de NMBS-Groep door het verbreken van de aansluiting die avond haar verplichtingen niet is nagekomen; in andere gevallen werd de L-trein 4592 daartoe wel opgehouden (de ombudsman houdt daarvan de data en de opgelegde wachttijden ter inzage). Hij adviseert de NMBS-Groep om de klager, naast het Compensatiebiljet Walcourt/Charleroi en het Geschenkbiljet eerste klas, de prijs van een taxirit van Charleroi naar Louvain-La-Neuve terug te betalen of de tegenwaarde ervan in spoorwegproducten (bijvoorbeeld: 2 Go Passes).

De NMBS-Groep heeft nog niet definitief gereageerd op het advies.

Foto NMBS-Groep

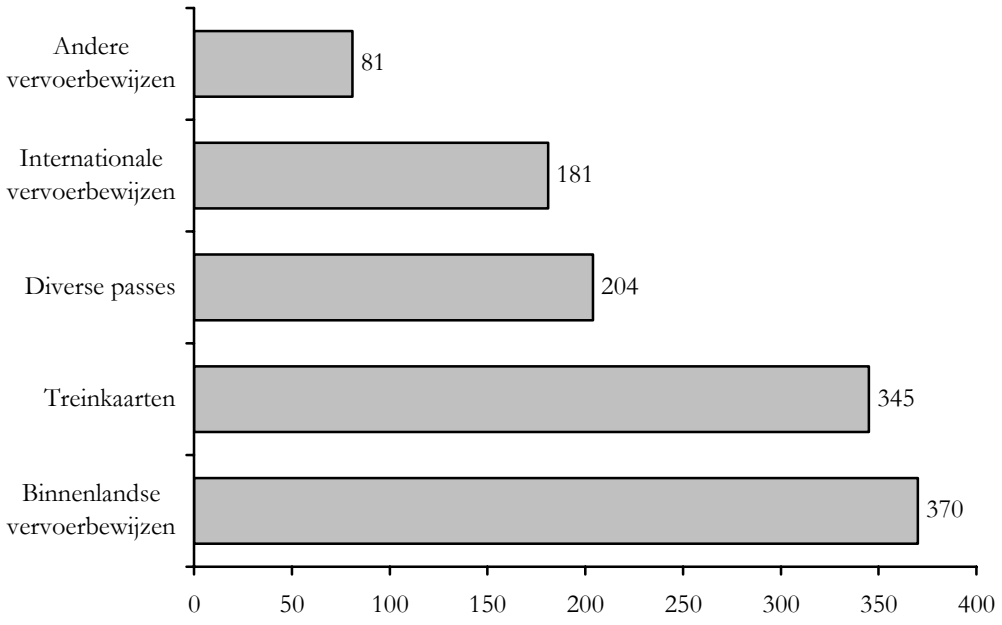
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.181 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 21,4% van het totale aantal klachten en wordt daarmee de tweede belangrijkste klachtengroep.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

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

Klachtenpakket per categorie



1.2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Hoe bekom je als klant de goedkoopste, meest interessante of best aangepaste formule?

In vorige jaarverslagen kwam al een paar keer aan bod dat de NMBS-Groep sinds 2004 werk maakt van een tariefvereenvoudiging. Er werden sindsdien producten afgeschaft en/of gewijzigd. Er werden ook occasionele/seizoensgebonden commerciële formules gecreëerd (bijvoorbeeld: het Shoppingbiljet, Valentijn Duo Biljet).

Aan het loket, in de trein, of bij informatie via het Call Center lopen soms nog dingen mis. De klant wordt vaak niet gewezen op de voordeligste formule. Nochtans beschikt de loketbediende daarbij over een zeer goed instrument Sefora[1]. Ook in situaties waar de klant om een bepaalde reden geen geldig biljet voorlegt maar de facto wel recht heeft om tegen korting (soms 100%) met de trein te reizen (omdat hij daartoe wel degelijk over een document beschikt maar het niet op zak heeft), wordt niet steeds de meest voordelige formule aangerekend.

Een overzicht aan de hand van een aantal voorbeelden.

Een klant vraagt aan het loket een heen- en terugbiljet naar een bepaalde bestemming en merkt achteraf dat hij recht had op een goedkoper tarief: Shoppingbiljet, Seniorenbiljet, enz.

De loketbediende stelt geen vragen over de data van de heen- en terugreis of houdt geen rekening met de opmerking van de klant over zijn leeftijd.

Een klant koopt via het internet een biljet aan, hij klikt de heen- en terugreis aan (data tijdens het weekend) en krijgt een biljet tegen volle prijs. Achteraf stelt hij vast dat de weekendformule moet worden aangeklikt. Deze is echter niet automatisch gelinkt aan de reisdata waarop deze formule van toepassing kan zijn.

Een kind jonger dan twaalf, in het bezit van een reductiekaart Grote Gezinnen, krijgt een boete of moet in de trein een biljet kopen omdat het bij de controle alleen de reductiekaart voorlegt. Nochtans geeft deze reductiekaart recht op gratis vervoer. Een journalist met een geldige reductiekaart ondervindt tijdens zijn treinreis hetzelfde.

Een reiziger die zijn (geldige) treinkaart vergeet en in het bezit is van zijn identiteitskaart, moet in de trein een biljet aankopen. De controlebediende past om een of andere reden de gratis treinkaartregeling niet toe.

---

[1] Jaarverslag 2006, blz. 80-83.
Sefora is een programma dat de goedkoopste formule berekent aan de hand van een aantal ingebrachte parameters.

Ook wanneer door omstandigheden een en ander verkeerd loopt bij de aankoop van een vervoerbewijs, wordt nadien niet bijzonder geijverd om voor de klant dan de meest redelijke oplossing te vinden.

Een loketbediende weigert een treinkaart af te leveren wegens 'te weinig personeel en te weinig tijd'. De klant heeft op dat moment geen andere keuze dan zich te wenden tot het Call Center of een biljet tegen volle prijs aan te kopen in de hoop dat het prijsverschil wordt verrekend.

Een controlebediende geeft aan een reiziger die vanuit het buitenland in België toekomt een biljet van Brussel-Nationaal-Luchthaven tot Brussel-Noord. Door omstandigheden kan de klant niet aan het loket in Brussel-Noord terecht en moet hij een biljet aankopen in de trein naar Roosendaal. Hij betaalt het veel duurdere treintarief in treinen van en naar Nederland. De NMBS-Groep verwijst naar het feit dat een biljet naar het buitenland drie maanden op voorhand kan worden opgemaakt. Waarom de treinbegeleider vanuit de luchthaven niet onmiddellijk een biljet naar Roosendaal opmaakte, is voorlopig nog een raadsel.

De klant betaalt te veel voor haar biljet dat ze in de trein koopt bij de treinbegeleider; ze vraagt de terugbetaling van het te veel betaalde bedrag. De NMBS-Groep verwijst ook hier naar het feit dat een internationaal ticket drie maanden voor vertrek kan worden aangekocht en bevestigt dat wanneer de klant zijn ticket in de trein aankoopt, hij een hogere prijs moet betalen. De treinbegeleider beschikt niet over de technische mogelijkheden om alle reducties toe te kennen.

Naar aanleiding van dit dossier meldt de NMBS-Groep:

'De NMBS-Groep stelt een heel gamma tarieven voor. Er wordt uitgegaan van een volle prijs waarvan bepaalde reducties afgeleid worden. Voor sommige van deze reducties moet de reiziger aan bepaalde voorwaarden voldoen (vb. leeftijdscategorie). Voor andere reducties is de reiziger gebonden aan bepaalde reisdagen, een verblijfperiode, lang op voorhand boeken… (vb. Weekendtarief).

Wanneer de reiziger een reductie wenst, moet hij dit op het ogenblik van de aankoop zeggen. Doet hij dit niet, dan kunnen we achteraf het prijsverschil niet terugbetalen.'

Al deze voorbeelden tonen aan dat de NMBS-Groep er van uitgaat dat de klant (zelfs diegene die vanuit het buitenland komt) zelf over de nodige kennis van het productengamma moet beschikken. Ook het nieuwe beheerscontract vraagt de NMBS-Groep te denken vanuit de klant. Er is nog werk aan de winkel.

Hoe past deze houding in de informatieplicht van de verkoper (Wet op de Handelspraktijken)[1]?

De voorbeelden tonen aan dat het personeel vaak automatisch zonder meer aflevert wat een klant vraagt, zonder te peilen naar enkele specifieke elementen (Sefora[2]).

We stellen dan ook voor om tijdens de opleiding van de loket- en controlebedienden de attitude, waarbij zoveel mogelijk vanuit de klant wordt gedacht, te sturen en te stimuleren. Loketbedienden staan soms voor zeer onverwachte situaties waar een reglement geen oplossing biedt. Beschikken zij over een centraal meldpunt waar ze met vragen terecht kunnen, zowel over tarieven als over andere punten van interpretatie of aan te nemen houding in een aantal omstandigheden? Loketbedienden en treinbegeleiders zijn belangrijke vertegenwoordigers van de NMBS-Groep. Wanneer zij vanuit de klant denken én de mogelijkheid krijgen om de feedback aan de directie te geven van de implicaties die dat op allerlei vlakken teweegbrengt (zoals de toepassing van de reglementen), kan dit op termijn een stap vooruit zijn. Daarenboven zal er op die manier van de werkvloer (de alledaagse realiteit) een rechtstreekse impuls uitgaan naar het managementniveau met betrekking tot een concreet klantgericht optreden.

Er blijven nog enkele concrete vragen.

Hoe zit het met het verdere gebruik van Sefora in de stations? Dit programma wordt de facto relatief steeds belangrijker, nadat in bijna alle stations de infobalies werden afgeschaft. Moet het gebruik van dit programma door loketbedienden niet dringend worden aangemoedigd, of beschouwt de NMBS-Groep dit programma alleen als een instrument dat door de klant moet worden gebruikt?

Op de afschaffing van deze infobalies is trouwens zeer veel negatieve commentaar te horen, en niet alleen door de klanten. Deze voelen zich op dat vlak vaak in de kou staan en beschouwen het aanschuiven in een rij aan een loket, waar een aantal klanten (terecht) snel hun vervoerbewijs willen ontvangen, als een element om daar zoveel mogelijk weg te blijven. 'Hoe kun je nu rustig informatie vragen als je weet dat er achter je een aantal mensen ongeduldig staat te wachten en die snel laten blijken dat je met hun tijd aan het knoeien bent', is een veel gehoorde opmerking. Ook voor de loketbediende is dit een bijkomend element van stress, omdat hij gekneld wordt tussen de verschillende belangen van mensen die tenslotte allemaal klanten zijn en recht hebben op een volwaardige service.

---

[1] Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de Consument (Belgisch Staatsblad van 29 augustus 1991):
Artikel 30: "Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik."
[2] Jaarverslag 2006, blz. 80-83.

Er is tenslotte de reorganisatie van de verkoop van internationale vervoersbewijzen in de stations vanaf 1 november 2008. Voor de goede orde: internationaal verkeer is zelfbedruipend en wordt niet gesubsidieerd. De financiële norm staat hier dan ook helemaal vooraan, en soms is dat blijkbaar een pijnlijk samengaan met klantvriendelijkheid. De NMBS-Groep verklaart dat zij op deze manier het belang van de verkooppunten in de stations wil doen afnemen, en de verkoop via het internet, reisbureaus en touroperators stimuleren.

De NMBS-Groep motiveert deze reorganisatie (naar aanleiding van een klacht waarbij een klant die de goedkoopste formule voor haar treinreizen naar het buitenland wou, meerdere keren naar het station moest om het juiste ticket te bekomen) als volgt:

'De verkoop van internationale producten, evenals het verstrekken van inlichtingen over of de naverkoop ervan, wordt steeds ingewikkelder. Naast het feit dat steeds meer operatoren treinen uitbaten, met elk hun eigen tariefstructuur, worden vervoerbewijzen ook onder steeds andere vormen verkocht: ATB-biljet, ticketless, homeprinting, enz.

Het gevolg is dat, in kleinere stations, waar bedienden minder met dergelijke vragen geconfronteerd worden, de service tot voor kort niet altijd optimaal was, wat de klant ondervonden heeft.

Daarom werd beslist dat we, sinds 1 november 2008, de verkoop van internationale producten concentreren in de 39 stations die voorheen verantwoordelijk waren voor de verkoop van 95% van de internationale verkoop. Op die manier kunnen we in deze stations de bedienden optimaal opleiden, en de best mogelijke ondersteuning geven, zodat de klant een uitstekende dienstverlening krijgt.'

Het is uiteraard nog te vroeg om de evolutie van de verkoop van internationale producten grondig te evalueren.

Administratiekosten

Er is tenslotte nog de kwestie van de administratiekosten die de NMBS-Groep aanrekent bij de terugbetaling van niet-gebruikte biljetten.

Een aantal biljetten wordt onder bepaalde voorwaarden[1] terugbetaald.

In uitzonderlijke gevallen komen ook andere niet-gebruikte biljetten in aanmerking, na behandeling van het betrokken dossier door de Centrale Klantendienst.

Bij de terugbetaling van een biljet worden steeds administratiekosten afgehouden. Deze worden vermeld in Bundel II en bedragen momenteel 4,80 euro (vanaf 1 februari 2009).

En hier wringt het schoentje.

---

[1] Algemene Voorwaarden, art. 17, 7 Terugbetalingen, blz.. 21 en 22.

Het enthousiasme van een klant, die een terugbetaling bekomt (al dan niet via de Centrale Klantendienst) wordt door de administratiekosten die niet per dossier, maar per biljet worden aangerekend, aanzienlijk getemperd.

Een concreet voorbeeld.

Een klant koopt op voorhand drie fietsbiljetten en een Rail Pass aan. Hij kan deze door onvoorziene omstandigheden niet tijdig gebruiken en vraagt aan de Centrale Klantendienst om terugbetaling.

Het totale bedrag dat door de klant niet is gebruikt bedraagt 43,70 euro: 27,60 euro (4 niet-gebruikte lijnen van de Rail Pass) plus 16,10 euro voor de fietsbiljetten (2 gewone Fietskaarten ter waarde van 4,40 euro en een Dagvrijkaart van 7,30 euro).

De NMBS-Groep brengt begrip op voor de klant en is bereid tot een terugbetaling.

- Zij bezorgt de klant een nieuwe Rail Pass met nog drie vrije vakken (1 vak van 6,90 euro wordt aangerekend als administratiekosten). De klant krijgt dus 20,70 euro terug voor de Rail Pass.

- De fietsbiljetten worden eveneens terugbetaald, maar er wordt van elk biljet 4,50 euro administratiekosten afgehouden. Aangezien de Algemene Voorwaarden bepalen dat een biljet waarvan de prijs lager is dan de administratiekosten niet wordt terugbetaald, bekomt hij hiervoor 2,80 euro (Dagvrijkaart 7,30 euro - 4,50 euro). De Fietskaarten komen na aftrek van de administratiekosten niet meer in aanmerking.

De klant krijgt voor de waarde van de niet-gebruikte vervoerbewijzen (43,70 euro) dus slechts 23,50 euro terug (20,70 euro plus 2,80 euro). De rest wordt door de NMBS-Groep ingehouden als administratiekosten.

1.2.2. TREINKAARTEN

'Sinds geruime tijd tolereert de NMBS-Groep dat haar trouwe klant al eens verstrooid kan zijn. Tot tweemaal per jaar wordt een gratis regeling toegestaan voor wie zijn treinkaart niet kan tonen of de verlenging ervan ten hoogste één werkdag uit het oog verliest'.[1]

Dagelijks wordt het treinbegeleidingspersoneel geconfronteerd met reizigers die hun treinkaart vergeten of waarvan de geldigheid van het bijhorende valideringsbiljet is verstreken. De treinbegeleider stelt dan een vaststelling van een onregelmatigheid op (C170). Binnen de veertien dagen moet de reiziger zijn treinkaart samen met de vaststelling van een onregelmatigheid gaan tonen in een station.

Wanneer de reiziger zich binnen de vooropgestelde periode gaat aanbieden met een treinkaart, waarvan de validering geldig is op het moment van de vaststelling, moet hij geen administratiekosten (7,20 euro) betalen en wordt het dossier gratis geregeld.

Deze gratis regeling wordt ook toegepast voor reizigers die reizen met een treinkaart waarvan de geldigheid van het valideringsbiljet hoogstens één werkdag (één kalenderdag voor onregelmatigheden vastgesteld tijdens het weekend of op wettelijke feestdagen) vervallen is en hun vervoerbewijs vanaf de dag van de vaststelling opnieuw geldig maken. De reiziger betaalt dan alleen de prijs van de nieuwe validering.

Het gebeurt regelmatig dat de klant de ombudsman pas contacteert nadat hij een aanmaning tot betaling van de NMBS-Groep in zijn bus heeft gekregen. Deze aanmaning komt er pas nadat de vooropgestelde periode, waarin de klant zich moet gaan aanbieden in een station om zich in regel te stellen, verstreken is en hij ook niet reageerde op een herinneringsbrief. De klant is de vordering uit het oog verloren en is zich niet gaan aanbieden in het station om zijn dossier te regelen. Hij is dan zo geschrokken van het bedrag op de aanmaning, (het bedrag wordt verhoogd met 200 euro) dat hij de ombudsman contacteert.

De vergetelheid van de klant is niet altijd de oorzaak waarom deze zich niet binnen de veertien dagen in regel gaat stellen. De praktijk leert dat de treinbegeleiders niet altijd een vaststelling van onregelmatigheid (C170) aan de klant overhandigt. De identiteitsgegevens worden geregistreerd maar de reiziger krijgt geen afschrift van de vaststelling. De vordering valt pas later in de bus van de klant.

Het gebeurt ook dat de klant zich de dag zelf of de dag volgend op de vaststelling van een onregelmatigheid gaat aanbieden in het station om zich in regel te stellen, maar dat dat niet mogelijk is omdat de gegevens nog niet zijn verwerkt.

---

[1] Algemene voorwaarden, artikel 78§2 en 79§3 en Jaarverslag 2006, blz. 89.

In het regelen van dossiers met betrekking tot vergeten of vervallen treinkaarten is de NMBS-Groep mild. Na bemiddeling van de ombudsman is de NMBS-Groep meestal bereid om de gratis regeling toe te passen, als de klant aan de voorwaarden voldoet, of om het forfaitaire bedrag van 60 euro te herleiden tot 7,20 euro administratiekosten.

De ombudsman heeft al aangekaart dat er voor de Railflex- of Campuskaart, producten door de wetgever als treinkaarten beschouwd, op dat vlak een probleem was. Omdat ze door de NMBS-Groep niet als treinkaarten worden beschouwd[1], komen ze niet in aanmerking voor deze gratis regeling. Deze discriminatie is moeilijk te aanvaarden: de NMBS-Groep hoort alle treinkaarthouders op gelijke voet te behandelen.

Wat ook opvalt is dat er elk jaar meer vraag is naar een Schooltreinkaart voor volwassenen ouder dan 26 jaar. Door onder andere het toenemende belang van het levenslange leren, groeit het aantal volwassenen dat opnieuw voltijds of deeltijds gaat studeren. Voor studenten die pendelen is het vervoer vaak de grootste hap uit hun budget.

De toekenningmodaliteiten van de Schooltreinkaart worden niet bepaald door de NMBS-Groep maar door de FOD Mobiliteit en Vervoer. In een met de federale overheid afgesloten beheerscontract wordt de NMBS-Groep belast met de uitvoering van deze modaliteiten. De overheid compenseert de minderinkomsten van de NMBS-Groep. Is hier ruimte voor bijkomend overleg ter zake?

---

[1] Zie onder andere Belgisch Staatsblad 22 september 2005 – KB van 5 juli 2005 houdende goedkeuring van het beheerscontract gesloten tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen. - Addendum - bijlage 9*: 'Onder 'treinkaarten' verstaat men de trajecttreinkaarten, de nettreinkaarten en de railflex (bestemd voor werknemers die deeltijds werken) om te reizen op het net van […] de NMBS'.*
Jaarverslag 1996 blz. 60.
Jaarverslag 1998 blz. 51.
Jaarverslag 1999 blz. 41.
Jaarverslag 2000 blz. 56.
Jaarverslag 2005 blz. 130.
Jaarverslag 2006 blz. 89.

UIT DE PRAKTIJK

2008/1983 De dochter van de klant krijgt een vaststelling van onregelmatigheid omdat ze geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen.

Uit onderzoek van de NMBS-Groep blijkt dat de dochter over een geldige treinkaart beschikte op het ogenblik van de vaststelling van onregelmatigheid.

De NMBS-Groep is bereid de kosteloze regeling toe te passen.

2008/2609 Na controle op de trein krijgt de klant een vordering omdat zijn Campuskaart is vervallen. De klant vraagt de terugbetaling van de forfaitaire toeslag van 12,50 euro.

De NMBS-Groep is bereid om af te wijken van de wettelijke bepalingen en heeft beslist om de forfaitaire toeslag van 12,50 euro terug te brengen tot 2,90 euro maakloon.

1.2.3. DIVERSE PASSES

In 2008 ontving de ombudsman 204 klachten over door de klant zelf in te vullen of zelf te ontwaarden meervoudige rittenformules: Go Pass, Rail Pass, Key Card, JumpTicket en 10-rittenkaarten.

Meestal krijgt de klant een 'vaststelling van onregelmatigheid' van het treinbegeleidingspersoneel omdat het vervoerbewijs niet conform de Algemene Voorwaarden is ingevuld of gebruikt: niet of niet tijdig (vóór het instappen) of niet conform de regels ingevuld (schrappingen, correcties, overschrijvingen, gebruik van uitwisbare inkt).

Na tussenkomst van de ombudsman treft de NMBS-Groep meestal een commerciële regeling: de betaling van de ritprijs plus de administratiekosten (7,20 euro). Voor de ritprijs gebruikt de NMBS-Groep meer en meer het passtarief. Indien er op de in beslag genomen kaart nog niet gebruikte vakken staan, brengt de NMBS-Groep deze ook in vermindering. De klant krijgt eveneens een uitgebreide toelichting over de gebruiksmodaliteiten van zijn pass of kaart.

Bij duidelijke fraude of recidivisme kent de NMBS-Groep terecht geen genade. Wanneer de ombudsman reeds van bij aanvang uit de klacht kan afleiden dat er sprake is van bewust frauderen, zal hij deze als niet gegrond beschouwen en niet in behandeling nemen.

In 2008 waren er ook verscheidene klachten over de Go Pass+16-actie. Sinds 1 mei 2007 ontvangt iedere jongere in de maand waarin hij of zij zestien jaar wordt een waardebon die aan het loket kan worden ingeruild voor een gratis Go Pass. De waardebon moet uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de verjaardag, in eender welk station, voor een Go Pass worden omgewisseld. De oorzaken van een klacht zijn het niet tijdig ontvangen van de waardebon (fout in de persoonlijke gegevens), het door omstandigheden (waardebon bij oud papier geraakt) zoek geraken ervan, het niet tijdig afhalen van de Go Pass door vergetelheid of ziekte.

Voor klachten waaruit blijkt dat de klant de waardebon niet of te laat heeft ontvangen, bezorgt de NMBS-Groep zonder problemen een duplicaat, waarmee de klant alsnog een gratis Go Pass kan afhalen.

Waneer de klant echter vergeet de waardebon om te ruilen voor een Go Pass, door ziekte de vervaldatum ervan uit het oog verliest of door verstrooidheid de waardebon verliest, wil de NMBS-Groep in eerste instantie geen duplicaat opmaken. Hierin adviseert de ombudsman de NMBS-Groep dat het aanbieden van een waardebon voor een gratis Go Pass aan een jongere voor zijn of haar zestiende verjaardag, als promotie is bedoeld. Het weigeren tot afleveren van een duplicaat of tot het treffen van een gelijkaardige regeling is eerder een negatieve publiciteit tegenover deze toekomstige klant.

De NMBS-Groep kan trouwens perfect nagaan of de klant zijn gratis Go Pass al zou hebben afgehaald. Van misbruik kan dus nooit sprake zijn. De NMBS-Groep volgt het advies van de ombudsman op en bezorgt de nodige duplicaten.

Naar aanleiding van de klachten in verband met het al dan niet ontvangen, verliezen of het laattijdig omwisselen van de waardebon voor een Go Pass, heeft de NMBS-Groep haar regels aangaande het uitreiken van een duplicaat herzien. Klanten die de brief niet of te laat ontvangen of een brief ontvangen zonder waardebon krijgen op aanvraag een duplicaat toegestuurd. Wanneer de klant een brief en waardebon ontvangen heeft, maar de datum uit het oog is verloren of wegens onvoorziene omstandigheden (ziekte) de Go Pass niet kon afhalen, dan kan de klant nog een duplicaat aanvragen maar alleen als de geldigheid van de waardebon niet meer dan één maand is verstreken. Is de waardebon bijvoorbeeld geldig tot 30 september 2009 en de klant merkt dit op 31 oktober 2009 op, dan kan hij nog een duplicaat opvragen. Merkt hij het echter pas op 1 november 2009 op, dan wordt er geen duplicaat meer opgemaakt.

Wanneer de fout bij de klant ligt (termijn meer dan één maand verstreken, bon gebruikt als kladpapier, bon aan flarden gescheurd, bon is in de wasmachine terechtgekomen, …) is de NMBS-Groep onverbiddelijk en wordt geen duplicaat meer gemaakt.

UIT DE PRAKTIJK

2008/1958 Een moeder vraagt een duplicaat van de Go Pass waar haar zoon als zestienjarige recht op had. De bon voor de aanvraag is per ongeluk bij het oudpapier geraakt en is niet meer te vinden.

2008/1459 Een vader klaagt over het feit dat zijn zoon die op 25 mei 2007 16 jaar is geworden nog geen brief van de NMBS-Groep heeft ontvangen om zijn gratis Go Pass af te halen.

1.2.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

In vorige jaarverslagen wees de ombudsman op de complexe markt van internationale producten, waarbij diverse operators proberen hun belangen veilig te stellen en de klant niet zelden in de tocht komt te staan.

Ondertussen werd in het genaamde 'derde spoorwegpakket' van de Europese Unie een aantal bepalingen goedgekeurd (verordening 1371/2007) met betrekking tot de rechten van de reiziger. Deze gaan in op 3 december 2009. We zullen daar in het volgende jaarverslag op terugkomen.

2008 was niet direct een gemakkelijk jaar op het vlak van de bemiddeling in dossiers over internationale reizen. Vaak werden de bestaande regels quasi automatisch toegepast, al zijn die regels bijzonder nadelig voor een bepaalde categorie reizigers (Zie deel 3, 1.3.5. Algemene Voorwaarden). Wanneer wel voldoening werd behaald in een dossier, was dat veelal bij rechtstreekse toepassing van de bestaande reglementen, zoals een compensatie bij het overschrijden van een bepaalde vertragingsduur (Thalys of Eurostar).

Belangrijk om weten is dat het Directoraat Generaal Reizigers Internationaal een nieuwe organisatie heeft opgezet waarin er, naast een grondiger behandeling van elk klachtendossier, ook een feedback zal zijn van deze klachten naar het commerciële beleid. Ook dat is een belangrijk gegeven voor de toekomst.

Na overleg met het management werd ons een nieuwe benadering van de klachten aangekondigd die de voortdurende herhaling van de geldende regelgeving en naverkoopsvoorwaarden moet vermijden en plaats geeft aan elementen van redelijkheid. Dat opent perspectieven voor 2009.

Op het vlak van internationale verkoop werd in 2008 ook een belangrijke reorganisatie aangekondigd. Daarbij wordt onderscheid tussen stations gemaakt naargelang de soorten dienstverlening voor het internationale treinverkeer.

Lijst van de stations belast met de internationale verkoop geldig vanaf 1 november 2008:

5 grote stations met loketten RI-Internationale Verkoop

- Verkoop van **alle** internationale producten

Openingsuren voor verkoop van de internationale producten :

Brussel-Zuid:
- voor 8.00 uur en na 20.00 uur: internationale verkoop en naverkoop beperkt tot het onmiddellijke vertrek (*) en afhaling van tickets geboekt (vooraf betaald of niet) bij het Call Center Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau;
- van 8.00 uur tot 20.00 uur: verkoop en naverkoop van alle internationale tickets en afhaling van tickets geboekt (en vooraf betaald of niet) bij het Call Center Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau.

Antwerpen-Centraal, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Luik-Guillemins:

- voor 8.30 uur en na 18.30 uur : internationale verkoop en naverkoop beperkt tot het onmiddellijke vertrek (*) en afhaling van tickets geboekt (vooraf betaald of niet) bij het Call Center Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau;
- van 8.30 uur tot 18.30 uur: verkoop en naverkoop van alle internationale tickets en afhaling van tickets geboekt (en vooraf betaald of niet) bij het Call Center Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau.

(*) Met onmiddellijk vertrek, bedoelt men :
- alle aanvragen voor een informatie of voor een ticket (omruiling van vliegtuigtickets tegen treintickets inbegrepen) voor een vertrek dezelfde of de volgende dag, onafhankelijk van de datum van de terugreis;
- alle aanvragen voor naverkoopsverrichtingen voor een vertrek dezelfde of de volgende dag;
- alle afhalingen van tickets van op afstand besteld en eventueel de naverkoop gebonden aan deze tickets, onafhankelijk van de datum van de terugreis.

34 stations met gemengde loketten

Stations met gemengde loketten die bevoegd zijn om internationale en nationale producten te verkopen.

Aalst, Aarlen, Antwerpen-Berchem, Bergen, Brugge, Brussel-Luxemburg, Brussel-Nationale-Luchthaven, Brussel-Schuman, Charleroi-Zuid, Denderleeuw, Doornik, Eigenbrakel, Eupen, Gembloux, Gent-Sint-Pieters, Gent-Dampoort, Hasselt, Herentals, Hoei, Knokke, Kortrijk, Leuven, Libramont, Lier, Louvain-La-Neuve-Univeristeit, Mechelen, Namen, Oostende, Ottignies, Sint-Niklaas, Turnhout, Verviers-Centraal, Vilvoorde, Waterloo

- voor 8.30 uur en na 18.30 uur : internationale verkoop en naverkoop beperkt tot het onmiddellijke vertrek (*) en afhaling van tickets geboekt (vooraf betaald of niet) bij het Call Center

Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau;
- van 8.30 uur tot 18.30 uur : verkoop en naverkoop van alle internationale tickets en afhaling van tickets geboekt (en vooraf betaald of niet) bij het Call Center Internationaal of geboekt (en vooraf betaald) via Internet of geboekt (en vooraf betaald) in een reisbureau.

(*) Met onmiddellijk vertrek, bedoelt men :

- alle aanvragen voor een informatie of voor een ticket (omruiling van vliegtuigtickets tegen treintickets inbegrepen) voor een vertrek dezelfde of de volgende dag, onafhankelijk van de datum van de terugreis;
- alle aanvragen voor naverkoopsverrichtingen voor een vertrek dezelfde of de volgende dag;
- alle afhalingen van tickets van op afstand besteld en eventueel de naverkoop gebonden aan deze tickets, onafhankelijk van de datum van de terugreis.

31 afhaalstations met verkoop van grensoverschrijdend verkeer:

- Afhaling van tickets geboekt en vooraf betaald via het Call Center Internationaal of geboekt en vooraf betaald via Internet of geboekt en vooraf betaald in een reisbureau.

- De verkoop en de naverkoop van internationale tickets zijn beperkt tot de tarieven beschikbaar op de directe internationale treinen, die halt houden in deze stations**,** waarbij - in de overgangsfase tot einde 2009 - alle TCV bestemmingen kunnen worden verkocht.

- Verkoop Maastricht Gamma
Andenne, Angleur, Châtelet, Ciney, De Pinte, Deinze, Essen, Gouvy, Heide, Izegem, Jemelle, Kalmthout, Kapellen, La-Louvière-Zuid, Lichtervelde, Lokeren, Luik-Palais, Marbehan, Marloie, Moeskroen, Pepinster, Péruwelz, Roeselare, Saint-Ghislain, Tamines, Torhout, Vielsalm, Virton, Waregem, Welkenraedt, Wezet

Naverkoop: beperkt tot de tarieven beschikbaar op de internationale treinen die halt houden in deze stations + naverkoop Maastricht Gamma + eventuele vrijgeving (RAD) van tickets aangekocht via alle kanalen.

Omwisseling:
- ofwel via het Call Center Internationaal van de NMBS (02/528.28.28)

- ofwel in een station met internationale verkoop

Terugbetaling:
- ofwel in een station met internationale verkoop

- ofwel het formulier terugbetalingaanvraag invullen

38 afhaalstations

Aalter, Aarschot, Aat, Ans, Blankenberge, Borgworm, De Panne, Dendermonde, Diest, Dinant, Edingen, Geel, Genk, Genval, Geraardsbergen, Halle, Ieper, La-Louvière-Centrum, Landen, Lede, Leuze, Liedekerke, Mol, Nijvel, Oudenaarde, Rixensart, 's Gravenbrakel, Schaarbeek, Sint-Truiden, Spa, Terhulpen, Tielt, Tienen, Tubeke, Waver, Wetteren, Zinnik, Zottegem

- Afhaling van tickets geboekt en vooraf betaald via het Call Center Internationaal of geboekt en vooraf betaald via Internet of geboekt en vooraf betaald in een reisbureau.

- Verkoop Maastricht Gamma

Naverkoop: geen naverkoop behalve voor Maastricht producten + eventuele vrijgeving (RAD) van tickets aangekocht via alle kanalen.

Omwisseling:
- ofwel via het Call Center Internationaal van de NMBS (02/528.28.28)
- ofwel in een station met internationale verkoop

Terugbetaling:
- ofwel in een station met internationale verkoop
- ofwel het formulier terugbetalingaanvraag invullen

Geen verkoop van internationale tickets

Al de stations die hierboven niet vermeld zijn:
- verkoop van nationale treintickets
- verkoop Maastricht Gamma

Naverkoop: geen naverkoop behalve voor Maastricht producten

Omwisseling:
- ofwel via het Call Center Internationaal van de NMBS (02/528.28.28)
- ofwel in een station met internationale verkoop

Terugbetaling:
- ofwel in een station met internationale verkoop
- ofwel het formulier terugbetalingaanvraag invullen

Bron van alle bovenstaande kaders i.v.m. internationale verkoop: NMBS nv

UIT DE PRAKTIJK

2008/2279 De klant vraagt terugbetaling van twee heen-en-terugtickets 'Lentepromo' die zij wegens een verschuiving in haar agenda niet kan gebruiken. De klant werkt voor een NGO met een krap werkingsbudget.
Thalys is niet bereid tot een commerciële toegeving.

2008/4229 De klant bestelt via Telesales een Thalys-ticket. Wanneer zij dat op 30 september omstreeks 13.30 uur wil afhalen aan het loket, kan de bediende haar niet helpen (geen toegang tot internationale verkoop). Een andere nog aanwezige bediende kan dat wel, maar weigert omdat haar prestatie erop zit.
Na nieuw contact met Telesales blijkt dat de eerste bediende het ticket wél zou moeten kunnen afprinten, maar opnieuw stuit de klant op een weigering. De klant moet uiteindelijk naar een ander station om het ticket af te halen, 28 km heen en terug.
De NMBS-Groep meldt dat de loketbediende het ticket had moeten afprinten; zij verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.
In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de klant aanzienlijke hinder ondervond. Hij stelt een compensatie voor (0,3093 € x 28 km = 8,66 € + telefoonkosten, of samen een Reisbon van 10 euro). Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard. De klant krijgt daar bovenop een Geschenkbiljet.

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Reductiekaarten die gelden als vervoerbewijs: het vervolg

Bepaalde reductiekaarten gelden als (gratis) vervoerbewijs. Bij onregelmatigheden wordt dit de facto over het hoofd gezien[1].

De rechthebbenden op dit gratis vervoer worden dan namelijk in de trein (zoals bij het vergeten van het document, of bij het voorleggen van een vervallen reductiekaart), geconfronteerd met een aantal specifieke bepalingen uit de reglementering die van toepassing zijn voor reductiekaarten, alhoewel het document waarmee zij reizen eigenlijk als een vervoerbewijs kan worden beschouwd.

We zetten de reductiekaarten die recht geven op gratis vervoer nog eens op een rijtje:

1. reductiekaart Grote Gezinnen (kinderen jonger dan 12 jaar) in tweede klas;
2. kortingskaart voor journalisten in tweede klas;
3. kaart voor vaderlandslievende redenen in eerste en tweede klas;
4. nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer in tweede klas.

De hierboven beschreven onregelmatigheid wordt door de NMBS-Groep als een 'verontschuldigbare inbreuk' beschouwd. De klant moet na voorlegging van de geldige reductiekaart in het station 7,20 euro administratiekosten betalen om het dossier af te sluiten.

De ombudsman opperde vorig jaar het voorstel om ook voor deze klanten dezelfde regelingsprocedure op te stellen als deze voor de klanten met een 'gewone' treinkaart.

Deze hierboven vermelde reductiekaarten zien er ook uit als treinkaarten (plastic moederkaart en bijhorend valideringsbiljet) en de geldigheid ervan kan via dezelfde systemen worden geraadpleegd.

Het is dan ook perfect mogelijk om voor deze reizigers de gratis treinkaartregeling[2] toe te passen (na voorlegging van een geldig document zou het dossier gratis kunnen worden afgesloten).

---

[1] Jaarverslag 2007, blz. 94-97.
[2] Jaarverslag 2001, blz. 53-55.
Jaarverslag 2004, blz. 49.
Jaarverslag 2005, blz. 38.
Jaarverslag 2007, blz. 86 – 87.

Concreet werd door de NMBS-Groep op dit voorstel nooit gereageerd. In verschillende dossiers wordt vastgesteld dat de onregelmatigheid wél kosteloos wordt afgesloten, uiteraard na voorlegging van het geldige vervoerbewijs/reductiekaart.

In een advies hierover wordt het gedoogbeleid formeel bevestigd.

Deze houding ten aanzien van die klanten valt toe te juichen.

Reductiekaart Grote Gezinnen

Helaas duiken af en toe nog dossiers op waaruit blijkt dat niet alle personeelsleden helemaal zijn vertrouwd met het feit dat kinderen jonger dan 12, in het bezit van een reductiekaart Grote Gezinnen, gratis reizen bij voorlegging van hun reductiekaart.

Deze reglementering geldt nochtans al een paar jaar. Het aantal dergelijke dossiers lijkt nu wel te dalen.

De kortingskaart voor rechthebbenden op 'Verhoogde tegemoetkoming'

In augustus 2008 kondigt de NMBS-Groep aan dat zij in de toekomst een korting zal geven aan kansarmen. Zeker 155.000 personen zouden hier baat bij hebben. In het beheerscontract tussen de overheid en de NMBS nv (Belgisch Staatsblad van 3 juli 2008) werd dit overeengekomen.

Verder werd hier geen ruchtbaarheid aan gegeven.

In september wordt de vroegere WIGW-kaart uitgebreid tot een kortingskaart voor rechthebbenden op 'Verhoogde tegemoetkoming'. De kaart heeft nu betrekking op een bredere groep rechthebbenden.

Deze zijn als volgt gedefinieerd:
'Alle rechthebbenden op de verhoogde tegemoetkoming in de terugbetaling van de gezondheidskosten, hun echtgenoot of levenspartner en hun personen ten laste evenals alle personen die in een moeilijke financiële situatie verkeren, hun echtgenoot en hun personen ten laste, komen in aanmerking voor een kortingskaart 'Verhoogde tegemoetkoming'. Ze genieten 50% korting op de biljetprijs in 2de klas[1].'

[1] NMBS nv (Algemene Voorwaarden).

De rechthebbenden moeten een attest van hun ziekenfonds voorleggen en onder één van de volgende statuten vallen:

- (rechthebbende op) Verhoogde (verzekerings) tegemoetkoming;
- W.I.G.W[1]
- OMNIO[2]

Gratis Buzzy Pazz

Kinderen en jongeren die in Gent gedomicilieerd zijn, kunnen gratis gebruik maken van het openbaar vervoer. Ze krijgen hiervoor een pas die ze steeds bij zich moeten hebben wanneer ze het openbaar vervoer gebruiken.

Een vervoerbewijs waarmee gratis (tot en met 14 jaar) gebruik kan worden gemaakt van tram, bus en trolleybus (door een elektromotoren aangedreven bus die van stroom voorzien wordt met behulp van een tweedraads bovenleiding)* en vanaf 12 jaar bijkomend van de trein tussen de Gentse treinstations (Drongen, Merelbeke, Wondelgem, Gentbrugge, Gent-Sint-Pieters, Gent-Dampoort)*.

De passen zijn geldig vanaf 1 september tot en met 31 augustus voor kinderen tussen 6 en 15 jaar.

De pas wordt automatisch toegezonden, ook indien het kind gedurende het schooljaar 6 jaar wordt.

De Lijn zorgt voor de verzending van de lijnpasjes voor kinderen van 6 tot en met 11 jaar. De NMBS-Groep zorgt voor de verzending van de Buzzy Pazz voor jongeren van 12 tot en met 14 jaar. De verzending gebeurt in de loop van de tweede helft van augustus.

www.gent.be

* toevoeging door de ombudsman

In 2008 krijgt de ombudsman een aantal keer een probleem voorgelegd door klanten uit de regio Gent in verband met de Buzzy Pazz, een product van De LIJN. De NMBS-Groep zorgt effectief voor de aanmaak en de verzending van de gratis Buzzy Pazz voor jongeren van 12 tot en met 14 jaar die in Gent gedomicilieerd zijn. De Buzzy Pazz is te vergelijken met een treinkaart, maar zonder pasfoto. In 2008 is de Buzzy Pazz wegens een vertraging bij het drukken pas op 27 augustus 2008 bij De Post aangekomen.

---

[1] W.IG.W staat voor Weduwen, Invaliden, Gepensioneerde en Wezen. Het W.I.G.W.-statuut geeft recht op een verhoogde financiële tussenkomst van het ziekenfonds bij bijvoorbeeld bij doktersconsultatie, hospitalisatie of medicatie.

[2] Het OMNIO-statuut geeft sinds 1 juli 2007 recht op betere vergoeding van medische kosten (arts, tandarts, kinesitherapeut, apotheker, hospitalisatie…) voor gezinnen met een laag inkomen.

Een aantal ongeruste ouders van wie de kinderen de gratis Buzzy Pazz nog niet hebben ontvangen, contacteren de klantendienst van de NMBS-Groep. Wanneer deze Buzzy Pazz pas na 1 september 2008 zou toekomen, moeten zij in afwachting andere maatregelen treffen.

De klantendienst van de NMBS-Groep is blijkbaar niet op de hoogte van een gratis Buzzy Pazz voor jongeren tot en met 14 jaar die in Gent gedomicilieerd zijn. Ze verwijzen de klanten door naar DE LIJN of de Stad Gent.

Ten einde raad komt de klant bij de ombudsman terecht die na onderzoek de klant inlicht over de reden van vertraging van het versturen van de gratis Buzzy Pazz. De Buzzy Pazz wordt uiteindelijk op tijd, voor aanvang van het schooljaar, aan de betrokkenen bezorgd.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0454 Een loketbediende verkoopt een 11-jarige jongen een Campuskaart, terwijl deze in het bezit is van een reductiekaart Grote Gezinnen.
De NMBS-Groep betaalt de niet-gebruikte Campuskaart terug.

2008/3198 De klant reist zonder zijn journalistenvrijkaart. De controlebediende maakt een dossier van onregelmatigheid op en noteert 'Gratis onder voorbehoud'. In het station meldt de loketbediende de klant dat hij het dossier niet kan regelen. Een tijdje nadien krijgt de klant een herinneringsbrief waarin hij wordt gevraagd naast de ritprijs een forfaitair bedrag te betalen.

De NMBS-Groep is bereid het dossier af te sluiten na betaling van 7,20 euro administratiekosten.

De ombudsman is van mening dat de reductiekaart voor journalisten te beschouwen is als een gewone treinkaart. Hij stelt voor de gratis treinkaartregeling toe te passen en het dossier alsnog kosteloos af te sluiten.

De NMBS-Groep weerlegt de gratis treinkaartregeling in dit dossier maar is bereid om het dossier kosteloos af te sluiten.

2008/3805 De klant klaagt over het feit dat ze door de klantendienst niet geholpen werd voor de Buzzy Pazz die door de stad Gent aan jongeren tot en met 14 jaar wordt gegeven. De bediende van de klantendienst geloofde de klant niet.

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2007/1603 Door de vertraging van een trein bij vertrek dreigt de klant in Kortrijk haar aansluiting te missen met de trein die haar tijdig in Lille-Flandres moet brengen voor een TGV naar de luchthaven Paris-Charles-De-Gaulle.

De stationschef van het vertrekstation verzekerde de klant dat er bij aankomst in Kortrijk een taxi zou worden geregeld en ze daar door een bediende zou worden opgewacht. De mogelijkheid om via Brussel alsnog tijdig in de luchthaven toe te komen wordt op geen enkel moment ten berde gebracht. De klant neemt ook zelf dit initiatief niet, omdat zij op een andere datum een gelijkaardige service gekregen had.

Bij aankomst in Kortrijk blijkt echter niemand van haar probleem op de hoogte te zijn. De klant neemt ten einde raad een taxi naar Paris-Charles-de-Gaulle om alsnog het vliegtuig te halen. De klant vraagt de terugbetaling van de taxikosten (280 euro) aan de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep meldt de klant dat zij het engagement heeft de reizigers met de eigen middelen ter bestemming te brengen volgens het overeenkomstig vervoerbewijs, dat als vervoersovereenkomst geldt. Kan de NMBS-Groep aan deze vervoerstaak niet voldoen dan is zij verplicht het nodige te doen om de reiziger toch nog ter bestemming te brengen, zonder bijkomende kosten voor de klant. Maximaal de prijs van het genomen vervoerbewijs is terugbetaalbaar indien de klant niet ter bestemming kon komen.

De NMBS-Groep is juridisch niet aansprakelijk voor de geleden gevolgschade, zodat aan de vraag van de klant om compensatie van de externe kosten (taxi) geen gunstig gevolg kan worden gegeven. Wel is de NMBS-Groep bereid het ticket Gent/Rijsel volledig terug te betalen (13,40 euro).

In een compromisvoorstel meldt de ombudsman dat de klant alle nodige maatregelen genomen heeft om tijdig aan te komen op de luchthaven van Paris-Charles-de-Gaulle.

De klant reisde tussen haar vertrekstation en Rijsel met een internationaal CIV-biljet. De dienstregeling die zij uitkoos gaf haar ruim de mogelijkheid om op tijd aan te komen in de luchthaven. Zij nam in het vertrekstation onmiddellijk contact op met de stationschef.

De betrokken personeelsleden hebben nagelaten de klant een alternatieve route aan te raden. Het was beter geweest geen enkel risico te nemen en de klant de reisweg via Brussel-Zuid naar Paris-Nord met de Thalys aan te raden; de klant zou dan een half uur vroeger aangekomen zijn in Paris-Nord.

Het stationspersoneel heeft nagelaten de CIV-regels toe te passen. Daar de klant niet werd geholpen, kon deze niets anders dan zelf initiatief te nemen.

De ombudsman stelt in het compromisvoorstel voor de taxikosten van de klant ten bedrage van 280 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep deelt mee dat zij een vorm van collectief vervoer organiseert en dat zij hierdoor geen inzicht heeft in het doel dat de individuele reiziger met het vervoer voor ogen heeft. Bijgevolg is het missen van een afspraak of het missen van een vliegtuig als een onvoorziene schade te beschouwen waarvoor de NMBS-Groep niet aansprakelijk is. Zij herhaalt dat zij niet kan ingaan op de vraag van de klant om de taxikosten terug te betalen.

Aangezien de foutieve informatie (het niet vermelden van de mogelijkheid om via Brussel te reizen) van de betrokken bedienden aan de basis ligt van de hele situatie (een feit waar de NMBS-Groep op geen enkel moment op ingaat) vraagt de ombudsman de onderzoeksresultaten en de verklaringen op.

De NMBS-Groep reageert dat na intern overleg vernomen werd dat noch de loketbediende, noch de stationschef de klant een taxi beloofde. Zij verwijst naar het feit dat 'in principe' dienstregelingen worden gebruikt zoals ze gegeven worden door HAFAS (internationale dienstregelingmodule). De 'meeste klanten verkiezen zelf om via Kortrijk naar Rijsel te reizen' in plaats van via Brussel.

De ombudsman werpt op dat het argument dat de dienstregelingen gebruikt worden zoals door HAFAS opgegeven, kant noch wal raakt aangezien men in crisismomenten toch op een klantgerichte en professionele manier zou moeten optreden (ook met dit programma) om de klant zo snel mogelijk ter plaatse te brengen.

In het advies wijst de ombudsman dan ook op drie bezwarende elementen in dit dossier:

1. De klant werd in het vertrekstation niet gewezen op een alternatieve reisroute om alsnog tijdig op haar bestemming te komen. De klant vertrok op basis van de aanwijzingen van het personeel naar Kortrijk terwijl er een ander haalbaar alternatief was.

2. Het probleem werd duidelijk niet gecommuniceerd aan Kortrijk. Alhoewel hiervoor met het station van Kortrijk contact opgenomen werd, was er niemand om de klant op te vangen. In eerste instantie was er zelfs blijkbaar niemand op de hoogte van haar probleem. Hoewel 'iemand' aan de infobalie telefonisch bevestigde een telefoontje van het vertrekstation te hebben ontvangen, werd er geen enkele maatregel genomen om de klant tijdig op haar bestemming te brengen.

3. De gemaakte kosten zijn het directe gevolg van de aanwijzingen van het personeel van de NMBS-Groep tijdens de uitvoering van het vervoercontract. De bedoeling van de klant was uiteindelijk om te vermijden dat zij haar vliegtuig zou missen. Daartoe deed ze beroep op de onderneming waarmee zij een vervoercontract afsloot en in wiens professionaliteit zij haar vertrouwen had gesteld.

De ombudsman vraagt in een advies nogmaals aan de NMBS-Groep om op basis van bovenstaande elementen, naast het vervoersbewijs, eveneens de taxikosten te vergoeden.

De NMBS-Groep wijst dit om dezelfde reden als in het compromis van de hand: *'De NMBS-Groep is juridisch niet aansprakelijk voor de geleden gevolgschade, enkel het treinbiljet wordt terugbetaald'*.

De maatregelen/acties genomen door het personeel worden ook in dit antwoord niet aangekaart.

2007/5083 De klant en zijn zakenpartner zijn trouwe klanten van Thalys en lid van het Cybelis-programma. Zij boeken twee plaatsen in Comfort 1 voor de Thalys 9457 van 9 november. De klanten worden ondergebracht in het salon met 6 plaatsen.

Niet alleen bevalt de opstelling van de zetels hen niet (met de rug naar het venster, niet kantelbaar, klein tafeltje), deze zijn ook doorgezakt en de verlichting is zwak. Volgens de klanten is het in dit salon geboden comfort minder dan op de andere plaatsen in het rijtuig. De NMBS-Groep biedt hen twee Reisbons van 10 euro aan.

Volgens de klanten is deze compensatie onvoldoende: zij betaalden immers 122 euro voor een mindere service dan deze die zij gewoonlijk genieten in de Thalystreinen. In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat, hoewel het salon waarin de plaatsen werden gereserveerd behoren tot de formule Comfort 1, vast staat dat de inrichting van deze plaatsen van mindere kwaliteit is voor klanten die ten volle gebruik willen maken van de snufjes die op de meeste plaatsen in Comfort 1 wél aangeboden worden (zoals kantelbare zetels, een breed werkblad, individueel regelbare verlichting). De grieven van de klanten lijken de ombudsman dan ook ten dele gegrond: voor de Thalysstellen loopt namelijk een moderniseringsprogramma en bij die gelegenheid wordt het salon met zes plaatsen omgebouwd tot een compartiment met vier plaatsen.

Dit initiatief kwam er omdat de spoorwegmaatschappij zich er blijkbaar van bewust is dat zij de inrichting van dit treingedeelte moet verbeteren. De ombudsman stelt voor dat Thalys International de klanten om commerciële redenen een substantiëlere compensatie zou aanbieden in verhouding tot de prijs van hun tickets en de ondervonden hinder. Dit compromisvoorstel wordt afgewezen.

In zijn advies merkt de ombudsman op dat de klanten de voorkeur geven aan Thalys omdat zij willen genieten van de voordelen van Comfort 1 zoals deze door de vervoerder worden vooropgesteld: 'individuele zetels – om te rusten […] regelbare zetelhelling – om te werken opklapbaar tafeltje', kwaliteiten die, onder andere, aan de hand van een foto expliciet worden geëtaleerd op de website. Tot 9 november 2007 waren de klanten tevreden over de door het spoorwegbedrijf geleverde service. Toen zij die dag van Paris-Nord naar Brussel-Zuid reisden met Thalys 9457 werden ze echter ondergebracht in het salon aan het einde van het rijtuig waar ze niet de aangename sfeer aantroffen die zij voorheen wel kregen.

De ombudsman wijst nogmaals op het moderniseringsprogramma dat reeds aan bod kwam in zijn compromisvoorstel. Hoewel het bedrijf de vaststellingen van de klanten stilzwijgend lijkt te bevestigen, versterkt haar beslissing alleen maar het ongenoegen van de klanten om hetgeen zij meemaakten tijdens hun reis.

Thalys International wil in deze concurrentiele sector maximaal kwaliteit bieden door het aanbieden van een globaal dienstenpakket dat zich niet beperkt tot de formule Comfort 1 maar ook tegemoet komt aan de verwachtingen van de klanten: snelheid, comfort en een interieur waarin zowel werken als ontspanning mogelijk zijn. De klanten willen immers niet alleen in optimale omstandigheden kunnen reizen, zij willen tijdens de rit van Parijs naar Brussel ook kunnen doen wat ze graag willen doen.

Deze bij de klanten opgewekte verwachtingen werden duidelijk niet ingelost. Ze hebben hun tijd niet zo nuttig kunnen besteden als ze verwacht hadden. Dit kan worden vergeleken met een vertraging van dezelfde grootte die meebepalend is voor de omvang van de compensatie. De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klanten reisbons aan te bieden met een waarde die overeenstemt met het verlies aan kwalitatieve dienstverlening.

De NMBS-Groep handhaaft haar standpunt: zij heeft de klanten reeds een compensatie toegekend en zij wijst er op dat het salon Comfort 1 tot op heden geen aanleiding heeft gegeven tot klachten.

2008/1431 In januari 2008 koopt de klant twee tickets heen en terug naar Den Haag. Bij navraag aan het loket in een ander station blijkt dat de klant 40 euro te veel heeft betaald. Toen de klant zich aanbood aan het loket in het station waar hij de tickets kocht, liep er namelijk een Benelux-Special-actie.

De klant dient klacht in bij de NMBS-Groep en vraagt de terugbetaling van het te veel betaalde bedrag.

Uit commerciële overweging biedt de NMBS-Groep de klant twee Reisbons aan, elk met een waarde van 10 euro. Volgens de NMBS-Groep moet de reiziger zich vooraf informeren over de mogelijke kortingen waarvan hij kan genieten op het moment van zijn aankoop. Het is de klant zijn verantwoordelijkheid om er op toe te zien dat het ticket aan zijn wensen voldoet. Alhoewel het bedoelde tarief specifiek door de klant zelf moet worden aangevraagd, geeft de NMBS-Groep toe dat de loketbediende dit aan de klant had kunnen voorstellen.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat er van de klanten onmogelijk kan worden verwacht dat ze van alle mogelijke kortingen, laat staan tijdelijke acties, op de hoogte zijn. Het inlichten van de klant over de bestaande formules en de tijdelijke acties om voordeliger te reizen, is één van de taken van de loketbediende.

Van een dienstverlener mag worden verwacht dat er met hem in vertrouwen kan worden gehandeld; wanneer de koper te goeder trouw een contract afsluit en nadien merkt dat er een beter aangepast product beschikbaar was, dan mag worden verwacht dat de dienstverlener samen met de koper naar een eerbare oplossing zoekt.

De ombudsman verwijst ook naar het feit dat de NMBS-Groep zelf stelt dat het tarievengamma ingewikkeld, ja soms zelfs onoverzichtelijk is. Moet de loketbediende in dergelijke situatie dan ook niet als raadgever fungeren en moet, wanneer door omstandigheden dit niet zo blijkt gelopen te zijn, de verkoper er niet alles aan doen om het gegeven vertrouwen opnieuw te herstellen?

De NMBS-Groep geeft toe dat de loketbediende het 'Benelux-Special'-tarief aan de klant had moeten voorstellen. De ombudsman stelt dan ook voor de klant nog twee Reisbons, elk met een waarde van 10 euro, aan te bieden.

De NMBS-Groep wil het prijsverschil niet terugbetalen omdat het 'Benelux-Special'-tarief alleen aangeboden wordt aan personen die erom verzoeken. Ze heeft uit commerciële overweging al twee Reisbons van 20 euro aan de klant aangeboden.

In zijn advies benadrukt de ombudsman dat in de periode waarin de klant het retourticket Lokeren/Den Haag kocht er een Beneluxpromotiecampagne werd gevoerd, die niet beperkt was tot een bepaalde doelgroep, maar die beschikbaar was voor iedereen die heen en terug reisde.

Daaruit mag worden afgeleid dat de 'Benelux-Special' op dat ogenblik de facto de basisformule was voor treinreizigers die heen en terug wilden reizen naar onder andere Nederland.

De klant voldeed ontegensprekelijk aan de gestelde voorwaarden om het tarief te krijgen.

Het is niet billijk en het getuigt zeker niet van klantgerichtheid wanneer de NMBS-Groep stelt dat de klant expliciet naar dit tarief moet vragen.

Wat is het nut van een Benelux-promotie wanneer het verkoopspersoneel de klant daarover niet informeert?

In de Wet op de Handelspraktijken gaat de wetgever er trouwens vanuit dat de verkoper zich proactief opstelt door de klant alle praktische en nuttige informatie te geven over de kenmerken van het product.

Omdat in dit dossier aan deze voorwaarden niet is voldaan en de klant daardoor een substantieel nadeel ondervond (ze betaalde 40 euro te veel) adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep alsnog het prijsverschil tussen voltarief en 'Benelux-Special'-tarief integraal terugbetaalt onder de vorm van bijkomende Reisbons.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies en biedt de klant nog twee bijkomende Reisbons van 10 euro aan.

2008/1733 De klant studeert in Parijs en woont in Brussel. In januari 2007 bestelt deze via de website www.voyages-sncf.com een ticket voor Thalys 9461 van 19 januari 2007 tegen het tarief 'minder dan 26 jaar' in eerste klas, voor de prijs van 61 euro. Hij betaalt met een bankkaart.

Twee dagen later wil hij, zoals gewoonlijk, dit ticket met de gebruikte bankkaart afhalen aan een ticketautomaat in het station Paris-Nord. Door een technische storing van de automaten kan hij zijn ticket niet afdrukken, ook niet wanneer hij de verrichting herhaalt aan een ander toestel. Het is inmiddels 19.50 uur en, gelet op de file aan de loketten van de SNCF, besluit hij om de Thalys te nemen die om 19.55 uur vertrekt.

Vóór het instappen licht hij de treinbegeleider in over de situatie en hij verduidelijkt dat hij op zijn laptop de e-mail heeft waarmee zijn reservering werd bevestigd. De treinbegeleider (van de NMBS-Groep) laat de klant instappen op voorwaarde dat deze zich in de trein in regel stelt, waarna hij zijn probleem kan voorleggen aan de Centrale Klantendienst te Brussel om terugbetaling te bekomen van de in de trein betaalde regeling. De klant stemt daarmee in en neemt plaats in tweede klas.

Op 20 januari contacteert de klant via e-mail de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep die de vraag van de klant doorstuurt naar de klantendienst Thalys. Deze verklaart zich onbevoegd omdat een probleem met een ticketautomaat van de SNCF de aanleiding was voor het opstellen van de regeling in de trein. De klant wordt doorverwezen naar de klantendienst van de SNCF in Arras. Ondertussen heeft de klant de helpdesk van de website www.voyages-sncf.com gecontacteerd die hem eveneens doorverwijst naar deze dienst. Door zijn studies verliest de klant de kwestie uit het oog, neemt hij geen contact op met de klantendienst SNCF en betaalt hij evenmin de boete bij de NMBS-Groep. Een jaar later – op 28 februari 2008 – herinnert de NMBS-Groep hem er aan dat hij haar nog 128 euro verschuldigd is: de prijs van de reis, vermeerderd met 50 euro toeslag. Op 20 maart vraagt de klant de tussenkomst van de ombudsman bij de NMBS-Groep.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het in dergelijke dossiers zeer onwaarschijnlijk is dat de SNCF bereid zou zijn om een door de NMBS-Groep uitgeschreven boete terug te betalen, zelfs wanneer de Franse Spoorwegen in de fout zijn gegaan door het bij haar diensten gekochte ticket niet af te drukken. Hij voegt daar aan toe dat de klant niet de dupe mag zijn van de manier waarop de NMBS-Groep haar dienst 'betwiste zaken' met Thalys International organiseert en evenmin van de technische problemen waarmee de distributeur SNCF had af te rekenen.

De ombudsman stelt voor dat Thalys International de toeslag van 50 euro zou annuleren en haar vordering zou terugbrengen tot de prijs van de reis (78 euro). Tegelijk maakt de ombudsman het dossier over aan de klantendienst SNCF in Arras opdat deze het via de website www.sncf-voyages.com gekochte maar niet-afgehaalde ticket zou terugbetalen of om commerciële redenen zou compenseren.

Op 25 maart 2008 dient de klant een nieuwe klacht in voor een gelijkaardig onregelmatigheidsdossier tijdens zijn reis van Brussel-Zuid naar Parijs op zondag 9 maart 2008. Deze wordt onmiddellijk overgemaakt aan de NMBS-Groep om, in afwachting van een oplossing, de betalingstermijn op te schorten. In dit geval kocht de klant zijn ticket op zondag 9 maart via de webstek www.tgv-europe.be voor een reis dezelfde dag; hij moest zijn ticket afhalen bij de Boutique SNCF te Brussel… die op zondag gesloten is (informatie meegedeeld in de bevestiging van de bestelling).

Omdat de klant de mogelijkheid had om de heffing van de toeslag te betwisten maar dat niet gedaan heeft binnen de voorziene termijn, wijst de NMBS-Groep het compromisvoorstel af. Ook voor het tweede dossier houdt zij het been stijf: de klant moet zich houden aan de verkoopsvoorwaarden die vermeld zijn op de website.

De ombudsman brengt een advies uit.

Voor het eerste dossier heeft de SNCF toegegeven dat het door een storing van de ticketautomaten niet mogelijk was om het ticket af te halen; de ombudsman stelt dan ook voor dat de NMBS-Groep de toeslag laat vallen en dat zij een commerciële geste stelt voor de in de trein betaalde vervoerprijs (78 euro): de storing van de ticketautomaten van de SNCF in Paris-Nord ligt immers aan de basis van het probleem.

Voor het tweede geschil wijst de ombudsman erop dat het commercieel onverantwoord is om de klanten een praktisch en veel gebruikt verkoopskanaal zoals het internet ter beschikking te stellen zonder dat dit systeem bij machte is om de onverenigbaarheid vast te stellen tussen de elementen van de reservering en de openingstijden van het Belgische afhaalpunt, of om de klant daar duidelijk op te wijzen en hem een oplossing aan te reiken.

Voor het eerste dossier geeft het Franse verkoopsnet toe dat de klant door een materiële factor – de defecte ticketautomaten – zijn tickets niet heeft kunnen afhalen. Voor het tweede dossier was de klant alweer door een materiële factor – ditmaal omdat de Boutique SNCF gesloten was – niet in het bezit van het vereiste ticket. Hoewel deze elementen vermeld worden op de webstek van de SNCF, is het onaanvaardbaar dat een degelijk uitgewerkt verkoopsprogramma de klant toch de mogelijkheid biedt om een ticket te bestellen dat niet kan worden afgehaald.

Omdat de klant niet de enige verantwoordelijke is voor het probleem, zou de NMBS-Groep de door haar boordchef geheven toeslag niet mogen handhaven.

De NMBS-Groep wijst het advies af.

Voor het eerste dossier hadden Thalys International en de SNCF de klant gevraagd om de Klantendienst SNCF in Arras te contacteren, maar de klant is daar niet op ingegaan. Hij moet daar maar de gevolgen van dragen. Voor wat het tweede dossier betreft, wijst de NMBS-Groep er op dat de manier waarop de klant zijn via de webstek www.tgv-europe.be bestelde tickets moet afhalen en de openingstijden van de Boutique SNCF duidelijk zijn vermeld op de website.

Voor het eerste dossier brengt de NMBS-Groep de aanvankelijke toeslag van 50 euro terug tot 10 euro. Omdat de desbetreffende website de bevoegdheid is van de SNCF, is de NMBS-Groep geen betrokken partij bij het tweede dossier; de toeslag van 60 euro wordt gehandhaafd.

2008/1870 De klant wil in een station twee tickets Brussel-Zuid/Paris-Nord kopen, heen op 27 en terug op 29 februari. Zij ontvangt tickets in de prijsklasse 'MINI' die niet omruilbaar of terugbetaalbaar zijn. Tijdens de terugreis stelt de treinbegeleider vast dat de tickets voor de terugreis een verkeerde datum dragen. Hij stelt een regelingsbulletin op voor 164 euro want de klanten blijken tickets te hebben op datum van 27 februari.

De klant vraagt dat de NMBS-Groep dit bedrag terugbetaalt.

De NMBS-Groep wijst erop dat, conform de bepalingen van artikel 7§3 van het CIV (uniforme regels voor het internationaal vervoer van reizigers), de klant bij de aflevering zijn tickets moet nakijken. Ook werpt zij op dat het verloop van het verkoopsgesprek tussen de klant en de loketbediende achteraf niet meer kan worden gereconstrueerd; onoplettendheid van de één van beiden is niet uit te sluiten.

De klant neemt geen genoegen met het antwoord en contacteert de ombudsman.

Deze wijst er op dat de loketbediende tijdens de aflevering van de tickets niet het initiatief heeft genomen om samen met de klant te overlopen of de tickets overeenstemden met haar wensen. De klant is er van overtuigd dat zij de correcte reisdata heeft doorgegeven; zij vertrouwde de verkoper en heeft de tickets niet meer gecontroleerd.

Ook werpt de ombudsman op dat de klant over een voucher beschikt voor een geschenkpakket BONGO waarin haar verblijf wordt bevestigd voor twee nachten vanaf 27 februari 2008. De terugreis was dus wel degelijk gepland voor 29 februari en de klant had derhalve geen reden om tickets te vragen voor een andere datum.

De NMBS-Groep benadrukt dat haar verkoopspersoneel is opgeleid om samen met de klant de aangekochte tickets te overlopen; zij leidt daaruit af dat de klant een fout heeft begaan en dat zij, gelet op het gekozen voordeeltarief, nog meer waakzaam had moeten zijn.

De ombudsman is van oordeel dat het, zelfs wanneer de tickets werden herlezen, niet is uitgesloten dat de loketbediende de op zich correct geformuleerde bestelling van de klant misschien toch verkeerd begrepen heeft maar dat de klant de vertegenwoordiger van de NMBS-Groep zodanig vertrouwde dat zij er stellig van overtuigd was dat deze geen fout zou maken, een psychologisch verschijnsel dat genoegzaam bekend is.

Betreffende het toegepaste tarief stelt de ombudsman vast dat het regelingsbulletin voor de klant en voor haar reisgezel werd opgemaakt op basis van het tarief 'station' in plaats van 'Lybris' (164 euro voor twee enkele reizen). Volgens de ombudsman zou het billijker zijn om er, a posteriori, en bij wijze van commercieel gebaar, van uit te gaan dat het verschil (114 euro) tussen het tarief 'station' en het tarief 'MINI' (50 euro voor twee enkele reizen) reeds werd betaald aangezien de klant in het bezit was van dergelijke tickets. In zijn advies vraagt de ombudsman de NMBS-Groep om het financiële nadeel van de klant voor de helft te compenseren (57 euro). Tenslotte argumenteert de ombudsman nog dat het voordeel van de twijfel moet gelaten worden en dat er minstens sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid. De NMBS-Groep wijst het advies af.

2008/1958 - 2008/2213 - 2008/2250

- De klant heeft voor haar zestiende verjaardag een bon gekregen van de NMBS-Groep voor het afhalen van een Go Pass met als uiterste datum 30 april 2008. De klant heeft die vervaldatum over het hoofd gezien. Ze vraagt zich af of het toch niet mogelijk is om de Go Pass alsnog te bekomen.

- De klant heeft aan de NMBS-Groep gevraagd of zijn zoon zijn Go Pass 16+ later zou kunnen afhalen dan de einddatum vermeld op de brief. De zoon was door een ernstig verkeersongeluk niet in de mogelijkheid geweest om de Go Pass af te halen. Ook de familieleden hebben geen oog gehad voor de vervaldatum van de Go Pass

- Een moeder vraagt een duplicaat aan van de waardebon voor een gratis Go Pass 16+ voor haar zoon. Deze heeft de bon door verstrooidheid bij het oudpapier gelegd. De bon raakte daardoor zoek.

Voor alle gevallen stelt de NMBS-Groep dat de klant tijdig in het bezit was van de waardebon. Zij weigert om een duplicaat af te leveren. Volgens haar staat op de waardebon nergens dat de klant zich persoonlijk moet aanbieden voor de ontvangst van deze Go Pass.

Op vraag van de ombudsman, antwoordt de NMBS-Groep dat er inderdaad nagekeken kan worden of er al dan niet een Go Passbrief werd opgestuurd. De code voor ophaling is strikt persoonlijk en uniek. De NMBS-Groep kan eveneens nagaan of de Go Pass al dan niet werd afgehaald. Dit kan vanaf twee maanden na het opsturen van de brief. Er werd genoeg tijd geboden aan de klant om de Go Pass af te halen, de fout ligt bij de klant. Ook iemand anders dan de geadresseerde mocht die Go Pass trouwens ophalen. Er mag met andere woorden geen duplicaat meer opgestuurd worden nadat de datum overschreden is. De voorwaarden laten niet toe hiervoor een duplicaat te voorzien.

De ombudsman argumenteert in zijn advies dat deze actie als promotie bedoeld is om het treingebruik te promoten bij de jongeren. Is de weigering van aflevering van een duplicaat of een gelijkaardige regeling niet eerder een negatieve publiciteit tegenover deze (toekomstige) klant? De klant geeft toe dat hij in de fout ging. De klant blijft wel degelijk geïnteresseerd in een verplaatsing per trein, vandaar de stappen om toch de Go Pass te kunnen bekomen.

De NMBS-Groep zegt dat zij onmogelijk verantwoordelijk kan worden gesteld voor wat er met waardebons, die in het bezit zijn van klanten, gebeurt. Mocht de klant gezegd hebben dat zij geen brief had ontvangen, zou zij wel voldoen aan de voorwaarden om een duplicaat te krijgen. De klant probeert duidelijk niet te frauderen door meer dan één Go Pass tegelijk af te halen. Het zou billijk zijn mocht de NMBS-Groep in dit geval een duplicaat afleveren aan de klant.

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

De NMBS-Groep heeft in alle dossiers de klant een duplicaat afgeleverd voor de actie Go Pass 16+ en is dus ingegaan op het advies van de ombudsman.

2008/2783 Op 31 mei wordt tussen Parijs en Luik-Guillemins aan boord van Thalys 9453 de rugzak van de echtgenoot van de klant gestolen; daarin bevindt zich zijn ticket 'Jongeren Comfort 2' voor de terugreis op 6 juni.

Het slachtoffer neemt contact op met de diensten van de NMBS-Groep te Brussel-Zuid waar hij verneemt dat iemand omruiling gevraagd heeft van het gestolen ticket.

Omdat deze persoon de kredietkaart waarmee het ticket was gekocht niet kon voorleggen, werd de transactie geweigerd. Daarna heeft dezelfde persoon gepoogd om terugbetaling te krijgen van deze vóór het vertrek volledig terugbetaalbare formule.

De ombudsman looft de professionele aanpak van de bediende die deze poging tot fraude heeft verijdeld. De NMBS-Groep heeft bevestigd dat het ticket geannuleerd werd en dat het niet werd terugbetaald; de plaats werd opnieuw vrijgegeven voor verkoop. Met de vermelding in code dat het een gestolen ticket betreft waarvoor iemand getracht heeft om een terugbetaling te bekomen.

Gelet op het feit dat het ticket werd geannuleerd en dat de plaats werd vrijgegeven voor verkoop, gaat de klant er van uit dat hij aanspraak kan maken op een terugbetaling, omdat hij kan bewijzen dat hij een nieuw ticket heeft gekocht voor een reis op dezelfde datum. Ten onrechte, zo blijkt.

De NMBS-Groep gaat er van uit dat de reiziger aan wie het ticket wordt overhandigd er wettelijk de eigenaar van wordt, dat hij als enige verantwoordelijk is om het bij te houden en dat hij zich moet indekken tegen de risico's daaraan verbonden, diefstal inbegrepen. Thalys International is niet verantwoordelijk voor de door de diefstal veroorzaakte schade en zij is geen betrokken partij in het geschil. Een terugbetaling is bijgevolg uitgesloten.

De ombudsman wijst erop dat Thalys International onterecht een dubbel voordeel puurt uit de aangelegenheid aangezien zij weet dat het gestolen ticket betaald werd en niet terugbetaald is en dat de klant een nieuw ticket heeft moeten kopen voor zijn terugreis van Luik naar Parijs.

Daarom vraagt hij dat de NMBS-Groep meer zou zijn dan een brievenbus en dat zij haar verantwoordelijkheid als verkoper zou opnemen; zij wordt geadviseerd om de klant 41,50 euro terug te betalen of om hem voor dat bedrag Reisbons aan te bieden.

De NMBS-Groep volgt het advies op en biedt de klant voor 45 euro Waardebons aan.

2008/2914 Op 1 februari koopt de klant zes tickets voor een reis van Eupen naar Saint-Etienne op 30 april. Op 12 februari koopt zij zes tickets voor de terugreis met de nachttrein van Saint-Christophe naar Parijs op 11 mei en zes tickets voor de Thalys van Parijs naar Brussel daags nadien.

Tijdens de terugreis stelt de Franse controlebediende vast dat de tickets zijn opgesteld voor 11 april en niet voor 11 mei; omdat hij niet twijfelt aan de goede trouw van de klanten laat hij hen instappen en wijzigt hij de datum op hun tickets.

Voor de aansluitende reis van Parijs naar Brussel op 12 mei moeten zij echter zes nieuwe Thalys-tickets kopen voor een bedrag van 417 euro. De klant geeft toe dat zij de loketbediende vertrouwde en dat zij haar tickets na ontvangst niet meer heeft nagekeken.

Het is zeer waarschijnlijk dat de verkoper de gegevens van de geboekte reis niet luidop met de klant overlopen heeft, wat de vergissing aan het licht zou gebracht hebben. Het is hoe dan ook ondenkbaar dat iemand tickets zou kopen voor een heenreis op 30 april en andere voor een terugreis op 11 en 12 april.

De NMBS-Groep weigert om de tickets terug te betalen: het is immers niet meer mogelijk om het gesprek tussen de klant en de verkoper te reconstrueren. De klanten wordt ten stelligste aanbevolen om bij ontvangst van de tickets na te kijken of deze conform hun wensen zijn opgesteld. Men moet wel toegeven dat de verkoper deze regel evenmin heeft toegepast.

Ook wijst de NMBS-Groep erop dat de tickets tegen het tarief 'Smilys' niet terugbetaalbaar of omruilbaar zijn.

De ombudsman wijst er opnieuw op dat het niet logisch zou zijn om tickets te kopen voor een heenreis op 30 april en een terugreis 18 dagen daarvoor. Hij voegt daar aan toe dat de NMBS-Groep een gedeelde verantwoordelijkheid niet betwist, omdat de verkoper tweemaal een fout maakte: een eerste maal door de tickets op te maken voor een verkeerde datum en vervolgens door de gegevens op die tickets niet na te lezen.

De ombudsman adviseert om de niet gebruikte 'Smilys' tickets Parijs/Brussel terug te betalen onder de vorm van Reisbons.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt en wijst het advies af.

2008/3058 De klant boekt Eurostar-tickets via Telesales; zij kan deze afhalen tot woensdag 25 juni om 20 uur. Wanneer de klant op 25 juni naar het station gaat om de tickets op te halen, blijkt dat het dossier 'leeg' is; zij moet nieuwe en ditmaal duurdere tickets kopen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat, omdat de klant de gereserveerde tickets bij de telefonische bestelling niet onmiddellijk betaald had, haar een Ticket Time Limit (TTL) werd meegedeeld; omdat zij de tickets niet afhaalde binnen deze termijn, werd de boeking automatisch geannuleerd zodat de klant nieuwe tickets moest boeken.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat voor de boeking een TTL werd meegegeven tot 25 juni om 20 uur. De klant bood zich aan binnen deze afgesproken termijn maar de loketbediende kon de boeking niet terugvinden.

De klant ontving telefonisch de boekingscode RFZHPP maar uit het onderzoek van de ombudsman is gebleken dat de reservering werd geregistreerd onder de code RSZHPP. Deze code is de onmisbare sleutel om de geboekte voordelige tickets ook daadwerkelijk te kunnen afhalen (en betalen). Aangezien deze code een willekeurige aaneenschakeling is van zes medeklinkers zonder enige logische samenhang, ligt het voor de hand dat bij de communicatie hieromtrent met de klant gebruik gemaakt wordt van bijvoorbeeld het internationaal spellingsalfabet.

Op basis van de elementen in het dossier blijkt dat zoiets niet is gebeurd: hoe verklaart men anders dat de klant de code RFZHPP (met F van foxtrot) noteerde in plaats van RSZHPP (met S van sierra)?

De klant bood zich binnen de afgesproken termijn aan in het station; men kon haar niet helpen omdat het dossier RFZHPP geen gegevens bevatte. Had de loketbediende echter contact opgenomen met de helpdesk of met Telesales om één en ander na te trekken - wat de ombudsman nadien wél deed - dan zou men de fout tijdig opgemerkt hebben. De klant had dan probleemloos haar goedkopere tickets kunnen ontvangen.

Omdat de klant in deze bezwaarlijk een fout of onzorgvuldigheid kan worden verweten, stelt de ombudsman voor om het prijsverschil terug te betalen.

Dat compromis wordt door de NMBS-Groep afgewezen: het Call Center gebruikt *'een'* spellingsalfabet om de dossiercode mondeling door te geven aan de klant. De klant noteerde een verkeerde code (F in plaats van S). De NMBS-Groep constateert *'helaas'* dat niet alle klanten hieraan aandacht besteden.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat het gebruik van *'een'* spellingsalfabet moet voorkomen dat bijvoorbeeld een S overkomt/genoteerd wordt als een F. Wanneer men effectief een spellingsalfabet - zoals het wereldwijd gebuikte NAVO analogie-alfabet – gebruikt, kan een S (zoals in Sierra) gewoonweg niet genoteerd worden als een F (zoals in Foxtrot) aangezien er geen enkele analogie is tussen de letter S en het woord foxtrot (dat zelfs geen letter S bevat).

Verder, en los van deze discussie, wanneer de klant dan toch een verkeerde code zou genoteerd hebben, stelt de NMBS-Groep een tool ter beschikking van de loketbediende om een en ander te laten natrekken. In dit dossier werd de beschikbare tool niet gebruikt.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant het prijsverschil terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- het is onmogelijk om achteraf te bepalen wat precies gezegd of gevraagd werd. Vast staat dat de klant over een verkeerde code beschikte;

- op basis van de verklaring van de dienstleider van Telesales staat vast dat de betrokken televerkoper altijd 'een' woordalfabet gebruikt om de dossiercode te spellen. Het feit dat de klant een verkeerde code noteerde, betekent niet dat het woordalfabet niet gebruikt werd;

- de helpdesk kan soms dergelijke problemen oplossen, maar dat is niet altijd het geval: een spellingfout in de naam van de klant – *wat hier niet het geval was, opmerking van de ombudsman* – kan de opzoeking sterk bemoeilijken.

2008/3101 De klant wil uit Parijs twee vrienden laten overkomen naar Brussel; hij zoekt daarvoor via het internet de voordeligste formule op. Uit het ruime aanbod kiest de klant de formule 'Lys' die 82 euro kost (tweemaal 41 euro).

De klant weet duidelijk niet dat hij om dergelijke tickets te *gebruiken* over een speciale kaart moet beschikken. Dit wordt niet vermeld op het scherm en er is geen enkele veiligheid ingebouwd om te beletten dat hij deze tickets bekomt.

Hij stuurt de via 'Home Printing' afgeleverde tickets naar zijn vrienden die er op 22 december 2007 de Thalys 9319 mee willen nemen.

Omdat zij de vereiste kaart niet kunnen tonen, mogen zij niet instappen en moeten zij nieuwe tickets kopen voor 139 euro.

De koper in België vraagt de terugbetaling van de niet-gebruikte tickets; de NMBS-Groep weigert dit omdat de klant zelf moet nagaan of de voor de geboekte tickets geldende gebruiksvoorwaarden voldoen aan zijn wensen.

Volgens de klant was alles in orde: op het scherm werd slechts als voorwaarde gesteld dat de tickets niet omruilbaar of terugbetaalbaar zijn, dat ze te persoonlijken titel zijn, dat ze niet aan iemand anders doorgegeven mogen worden en dat samen met het ticket een identiteitsbewijs moet worden voorgelegd. Dat alles vormde voor de klant geen probleem.

Noch op de tickets noch onderaan het scherm wordt vermeld dat de klant over een Lys-kaart moet beschikken.

Gelijkaardige problemen hebben Thalys International en de NMBS-Groep er toe bewogen om hun website aan te passen: voortaan moet de koper het nummer van zijn Lys-kaart invoeren om de er aan verbonden formule te kunnen boeken.

Dat was evenwel nog niet het geval op het ogenblik dat de klant zijn tickets boekte en bijgevolg hebben de NMBS-Groep en Thalys International 221 euro opgestreken voor een reis die maximaal 139 euro had mogen kosten.

De ombudsman wijst erop dat de klant te goeder trouw handelde en hij stelt voor dat de NMBS-Groep de klant een Reisbon van 82 euro aanbiedt, geldig voor een volgende reis.

Het advies wordt afgewezen.

2008/3181 De klant moet op vrijdag 27 juni met twee medewerkers naar Oostende. De dag waarop deze afspraak geagendeerd wordt, worden in het station de biljetten gekocht. Door onvoorziene omstandigheden wordt de agenda van de klant herschikt en kan de treinreis niet doorgaan. De klant vraagt of het mogelijk is om de drie biljetten terug te laten betalen.

De NMBS-Groep is daartoe slechts bereid mits afhouding van 4,50 euro administratie-kosten, maar dan wel per biljet.

Omdat de drie biljetten ineens werden gekocht en ook samen worden terugbetaald, stelt de ombudsman dat er slechts een keer administratief werk is, zodat driemaal administratiekosten aanrekenen hem toch wat overdreven lijkt.

De NMBS-Groep houdt strikt vast aan de Algemene Voorwaarden en rekent voor ieder biljet administratiekosten aan.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de Vlaamse overheid het gebruik van het openbaar vervoer promoot voor nationale verplaatsingen. De klant is daartoe bereid: op 27 juni werden dus drie biljetten eerste klas gekocht in het kader van professionele verplichtingen. Omdat door een agendawijziging de verplaatsing niet kon doorgaan, werd terugbetaling gevraagd. De NMBS-Groep is daartoe bereid, maar slaagt er dan in om deze positieve houding sterk te reduceren door onredelijke administratiekosten te vorderen.

De houding van de NMBS-Groep wordt door de klant toch met enige verbazing onthaald, wat meteen (commercieel) een signaal zou moeten zijn voor een attente verkoper.

Aangezien de gelijktijdige terugbetaling van de drie biljetten niet meer administratief werk vraagt dan in het geval van slechts één biljet, is het niet billijk om daarvoor driemaal zoveel aan te rekenen.

De ombudsman adviseert om slechts een keer administratiekosten in rekening te brengen.

Het advies wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de terugbetalingsvoorwaarden zijn hernomen in art. 17 van de Algemene Voorwaarden;

- volgens deze voorwaarden waren de biljetten niet meer terugbetaalbaar;

- door toch nog iets terug te betalen, stelde de NMBS-Groep zich reeds commercieel op;

- de vraag van de ombudsman om slechts een keer administratiekosten aan te rekenen, vindt de NMBS-Groep *'niet billijk'*.

2008/3349 Op 27 mei 2008 maken zeven collega's een heen- en terugreis van Brussel-Zuid naar Paris-Nord. Vóór de terugreis wordt de tas van een klant met daarin zijn ticket gestolen. In de trein legt hij de situatie uit aan de treinbegeleider. Deze stelt vast dat 6 leden van de groep de op hun tickets vermelde plaatsen 51, 52, 54, 55, 56 en 57 in het rijtuig 16 bezetten en hij beschouwt de zevende reiziger als 'zonder vervoerbewijs' en laat deze een nieuw ticket kopen.

De klant legt het probleem voor aan de NMBS-Groep en hij ontvangt een Reisbon van 5,50 euro. Hij vindt dit onvoldoende. In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat plaats 53 onbezet is gebleven, waaruit men kon opmaken:

- ofwel dat deze plaats niet verkocht was;
- ofwel dat de koper niet kwam opdagen;
- ofwel dat het ticket van de klant inderdaad gestolen werd.

Thalys International kan trouwens gemakkelijk verifiëren dat de NMBS-Groep twee reizen heeft verkocht, telkens voor zeven personen die samen reisden, waaruit mag afgeleid worden dat de beweringen van de klant overeenstemmen met de materiële elementen in het dossier.

Thalys International is een commerciële onderneming die er ongetwijfeld alles aan doet om de klant een onberispelijke service te verlenen. Wanneer zij aan de klant het in de trein betaalde bedrag zou terugbetalen, zou Thalys daar geen financieel nadeel door ondervinden en zou het de klant tevreden stellen die ook voordien reeds de reis betaalde. De situatie van de klant kan best vergeleken worden met deze van zeven gastronomen die een tafel gereserveerd hebben voor een middag- en avondmaal in hetzelfde etablissement, vooraf betaald hebben en daarvan een kwijting ontvingen. Wanneer zij s' avonds aankomen heeft één van hen zijn reserveringsbonnetje niet bij. Het is ondenkbaar dat de restauranthouder hem het avondmaal nogmaals zou aanrekenen.

Daarom stelt de ombudsman in zijn compromisvoorstel voor om de klant 92 euro terug te betalen omdat Thalys er geen dienst voor verleende. De NMBS-Groep wijst dat af omdat de treinbegeleider zich correct gedroeg tegenover een reiziger zonder vervoerbewijs.

In zijn advies wijst de ombudsman er nogmaals op dat de klant op 11 maart 2008 om 14.48 uur in Brussel-Centraal een heen- en terugreis boekte voor 27 mei voor een groep van 7 personen; de terugreis was voorzien op de plaatsen 51 t/m 57 in rijtuig 16 van de Thalys 9359. Om 15.04 uur dezelfde dag werd de rekening van de klant gedebiteerd voor het verschuldigde bedrag ten voordele van SNCB BXL CENT in 1000 BRUX. Daaruit mag men afleiden dat de klant tot de groep behoorde en dat hij voor de financiële verrichtingen optrad als vertegenwoordiger van de groep. Op 27 mei 2008 wilden zeven reizigers, onder wie de klant, reizen met de Thalys 9359. Zes hadden een reservering voor de plaatsen 51, 52 en 54 t/m 57 in het rijtuig 16; plaats 53 bleef onbezet.

De zevende persoon, die nota bene de tickets gekocht heeft, licht de treinbegeleider er over in dat zijn ticket Paris-Nord/Brussel-Zuid gestolen werd. Daaromtrent werd trouwens een klacht ingediend bij de federale politie. De klant heeft dat ticket wel degelijk betaald. Wanneer men veronderstelt dat de dief enig voordeel wilde halen uit het gestolen ticket, betekent dit dat hij/zij ofwel effectief gereisd heeft met Thalys 9359 op plaats 53 in rijtuig 16 op 27 mei 2008, ofwel dat het ticket werd verzilverd. Niemand anders dan het slachtoffer heeft plaats 53 ingenomen in rijtuig 16 van de Thalys 9359 op 27 mei.

Bovendien is de formule 'Smilys' niet terugbetaalbaar of omruilbaar. Bijgevolg heeft de NMBS-Groep de initieel voor het ticket betaalde prijs behouden en heeft zij geen schade geleden. Het is dan ook onwettig dat zij 92 euro aanrekent voor een niet-verleende dienst en het is niet billijk dat de klant een toeslag moet betalen voor de plaats die hij zelf gereserveerd heeft. De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de aan boord van de trein geïnde 92 euro integraal terug te betalen. Het advies wordt afgewezen met een verwijzing naar het CIV (Uniforme regels die gelden voor het internationale reizigersvervoer).

Door de klant te vervoeren over zijn traject, is zij haar contractuele verplichtingen nagekomen. Bovendien heeft zij de klant een commerciële schadeloosstelling van 5,50 euro toegekend.

2008/3715 De klant kocht via het Call Center Internationaal van de NMBS-Groep tickets naar Aix-en-Provence. Op de tickets met vertrek uit Paris Gare de Lyon staat een andere vertrektijd dan wat de klant gevraagd had bij de boeking. De klant moet twee nieuwe tickets kopen omdat ze niet voldoende overstaptijd heeft in Parijs en hierdoor haar voorziene trein mist. Ze vraagt de terugbetaling van haar nieuwe tickets.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de bedienden van het Call Center Internationaal, bij overstap in Parijs, steeds een overstaptijd van minimum één uur aanraden. Alleen als de klant daar om vraagt, wordt een kortere of langere overstaptijd voorzien.

Volgens de NMBS-Groep is het onmogelijk om na te gaan hoe het gesprek tijdens de boeking verlopen is. De bediende herhaalt altijd alle gegevens van de boeking. Pas dan geeft de klant zijn kredietkaartgegevens door en gaat de NMBS-Groep ervan uit dat de klant akkoord gaat met de boeking.

De NMBS-Groep meldt ook dat de trein die de klant geboekt heeft niet dezelfde is als die waarvoor zij informatie gevraagd heeft. Dat is de reden waarom de vertrektijd in Paris Gare de Lyon verschillend is.

Daar de klant reisde met tickets van het tarief PREM'S wil de NMBS-Groep deze niet terugbetalen.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de klant, toen ze contact opnam met het Call Center Internationaal van de NMBS-Groep om haar tickets te boeken voor Aix en Provence, zich baseerde op gegevens van de site. De reisweg die de site geeft, voorziet een overstaptijd van meer dan een uur tussen de twee stations in Parijs: aankomst in Paris Nord om 10.35 uur met trein 9314 en vertrek in het station Paris Gare de Lyon om 11.46 uur met trein 6075. De klant vroeg om tickets te boeken voor deze twee treinen.

Bij ontvangst van haar tickets, heeft de klant niet gemerkt dat de vertrektijd in Paris Gare de Lyon verschilt van dat wat zij gevraagd heeft bij de boeking. Deze vaststelling doet ze pas te Parijs. Door de te korte overstaptijd, namelijk 38 minuten, komt ze te laat aan in het station Paris Gare de Lyon en mist haar trein. Bovendien, indien ze, bij ontvangst van haar tickets wel had gezien dat ze minder dan een uur overstaptijd had, zou ze zich sowieso geen zorgen hebben gemaakt. Bij de boeking van haar tickets is ze namelijk door de bediende niet op de hoogte gebracht dat de NMBS-Groep haar reizigers, bij overstap in Parijs, steeds een overstaptijd van minimum één uur aanraadt.

De NMBS-Groep meldt in haar antwoord aan de klant dat de trein die ze via de telefoon geboekt heeft niet dezelfde is waarvoor ze informatie heeft opgevraagd. Waarom heeft de NMBS-Groep dan niet geboekt wat de klant gevraagd heeft? De NMBS-Groep raadt haar reizigers te Parijs een overstaptijd aan van minimum één uur, maar boekt een trein voor de klant waarvoor ze maar 38 minuten heeft om haar aansluiting te halen.

Mocht de NMBS-Groep dat principe gehuldigd hebben, dan zou de klant geen problemen hebben gehad in Parijs, stelt de ombudsman. Hij stelt dan ook voor de niet-gebruikte tickets van de klant terug te betalen.

De NMBS-Groep wenst hier niet op in te gaan: de bediende herhaalt altijd alle boekinggegevens voor hij overgaat tot de definitieve boeking. Het tarief PREM'S is trouwens niet terugbetaalbaar. Indien de klant niet akkoord ging met de boeking had ze dit direct moeten melden.

In zijn advies benadrukt de ombudsman nogmaals dat de klant zich bij de boeking van haar tickets baseerde op een reisweg die ze vond op de site van de NMBS-Groep. Deze voorzag in Parijs een overstaptijd van meer dan een uur. De klant heeft de planning van haar verplaatsing naar haar eindbestemming hierop afgestemd en het Call Center gebeld om tickets voor deze reisweg te boeken.

In Parijs stelde de klant vast dat haar tickets niet overeenstemden met de reisweg die ze voorzien en geboekt had. Ze had maar 38 minuten overstaptijd en kon haar aansluiting niet halen. Ze moest nieuwe tickets kopen.

In haar eerste antwoord aan de klant, voor dat de klant gevraagd had om te bemiddelen, schrijft de NMBS-Groep dat ze de klant aanraadt een overstaptijd te voorzien van minimum één uur. De door de klant gekozen reisweg voorzag een overstaptijd van meer dan één uur. Waarom zou de klant hiervan dan afwijken? In hetzelfde antwoord meldt de NMBS-Groep dat indien ze alleen de verbindingen met één uur overstap zou geven de klanten, die een vroegere aansluiting kunnen nemen, ontevreden zouden zijn.

De NMBS-Groep spreekt zichzelf tegen. Ze blijft ook volhouden dat er niet kan achterhaald worden hoe het gesprek juist verlopen is tijdens de boeking en dat ze haar klanten steeds een overstaptijd van meer dan één uur aanraadt, maar ze meldt dan wel dat ze ook aansluiting met kortere overstaptijd geeft.

Het is dus best mogelijk dat de bediende van het Call Center een andere reisweg, met kortere overstaptijd geboekt heeft zonder de gegevens te herhalen.

Omdat in dit dossier de klant een substantieel nadeel ondervond (aankoop van nieuwe tickets nadat ze haar aansluiting miste) adviseert de ombudsman de NMBS-Groep de niet-gebruikte tickets alsnog terug te betalen.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman.

2008/3843 De klant heeft tickets voor de TGV-trein Brussel/Nice via het Call Center gekocht en onmiddellijk betaald met een kredietkaart. De klant heeft de reservatiecode QKFKRLY meegekregen. Vermoedelijk is er tijdens het telefonische contact iets misgelopen, want de correcte code was QKSKRLY. Bij afhaling aan het loket blijkt het dossier met de QKFKRL-code niet te bestaan. De klant werd verplicht een nieuw biljet aan te kopen. De klant vraagt de terugbetaling van het eerste biljet aan maar er volgt geen terugbetaling van de NMBS-Groep. De klant is in de overtuiging dat de terugbetaling van dit eerste biljet een formaliteit is.

Volgens de NMBS-Groep wordt er bij de reservering duidelijk gemaakt wat het belang is van de code. Bij twijfel wordt er met het woordalfabet gewerkt. De NMBS-Groep is louter verkoper van de TGV-vervoerbewijzen, het grootste deel van het geld wordt aan de transporteur, de SNCF overgemaakt. De SNCF is alleen bereid een terugbetaling wegens 'fout uitreiker' (in mensentaal: een fout die begaan wordt door de loketbediende) toe te staan.

Volgens de NMBS-Groep heeft de klant voldoende informatie gekregen nopens de reserveringscode; hierdoor is zij niet bereid om in te gaan op de vraag om de niet-gebruikte vervoerbewijzen terug te betalen.

De ombudsman stelt vast dat de bediende weinig moeite gedaan heeft om de correcte code te achterhalen. Hij/zij heeft geen contact genomen met het Call Center noch met de commerciële helpdesk. Beide diensten zijn perfect te contacteren zeven dagen op zeven. De NMBS-Groep vindt het niet nodig om de loketbediende op deze mogelijkheden te wijzen. De klant moet maar de goede code opschrijven.

Indien de klant verder zou zijn geholpen door de loketbediende in het station, dan zou de klant géén nieuwe vervoerbewijzen hebben moeten kopen (tegen een duurder tarief).

De NMBS-Groep weigert dit niet-afgehaalde vervoerbewijs terug te betalen; zij stelt dat de bediende van het Call Center de code meestal doorgeeft met het internationale woordalfabet, dat er uit de elementen van de klacht nergens blijkt dat de loketbediende geen opzoekingen gedaan heeft en dat de klant waarschijnlijk niet attent genoeg was tijdens het telefoongesprek om de juiste code te noteren.

2008/4101 Omdat de klant op 30 juni zijn vervoerbewijs (nationale verminderings-kaart blinden en slechtzienden) niet bij heeft (portefeuille thuis vergeten), wordt een formulier C170 opgesteld. Hoewel de klant zich daarmee 's anderendaags aanbiedt in het station, vordert de NMBS-Groep toch nog een bedrag van hem.

De NMBS-Groep licht de Algemene Voorwaarden toe en stelt voor om het dossier te sluiten mits betaling van 7,20 euro administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel suggereert de ombudsman dat de NMBS-Groep ook voor de houders van een gratis vervoerbewijs - dat als 'treinkaart' geldt - het principe van de 'gratis regeling' zou toepassen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: alleen op vertoon van de nationale verminderingskaart mag de houder gratis reizen in tweede klas.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat, overeenkomstig de bepalingen van punt 2.1 van de bijlage 12 bij het beheerscontract Federale overheid/NMBS nv, een blinde *'houder'* moet zijn van een door het ministerie van Sociale Voorzorg afgeleverde kaart.

Volgens de NMBS-Groep moet betrokkene de kaart onmiddellijk kunnen voorleggen.

Deze interpretatie gaat verder dan voorzien in het beheerscontract: stricto senso had de klant op 30 juni wel degelijk recht op gratis vervoer.

Rekening houdend met zijn visuele beperkingen is de klant voor zijn mobiliteit voornamelijk aangewezen op hulp van derden en op het openbaar vervoer, wat hem tot *'trouwe klant'* maakt.

De overwegingen die de NMBS-Groep er toe gebracht hebben om voor haar andere trouwe klanten - de treinkaarthouders - tot op zekere hoogte enige soepelheid aan de dag te leggen wanneer deze al eens ongewild *'in overtreding'* zijn, gaan zeker ook op voor wie als vervoerbewijs een *'nationale verminderingskaart'* gebruikt. De NMBS-Groep levert niet steeds de stipte service waar de trouwe klant op rekent, en dus ziet zij af en toe ook als eens iets door de vingers onder de vorm van een beperkt aantal kosteloze regelingen voor onder andere een vergeten treinkaart.

Omdat de klant zich op 30 juni in een gelijkaardige situatie bevond, zou het logisch zijn dat hij als trouwe klant aanspraak kan maken op dezelfde soepelheid.

Gelet op zijn visuele handicap, loopt de klant een groter risico om niet meteen te *'merken'* dat hij zijn kaart niet bij heeft of om deze bij controle niet meteen terug te vinden. Het is volgens de ombudsman niet aanvaardbaar dat de NMBS-Groep hem daarvoor strenger aanpakt dan andere klanten.

De ombudsman adviseert dat de NMBS-Groep het dossier kosteloos zou regelen.

Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

De NMBS-Groep zal trouwens op het voorstel van de ombudsman ingaan om voortaan alle onregelmatigheden in verband met reductiekaarten die gebruikt kunnen worden als vervoerbewijs (Gezinsbond, journalisten en Nationale Verminderingskaart) te behandelen alsof het Treinkaarten betreft, en dit onder volgende voorwaarden:

- deze maatregel zal niet opgenomen worden in een publicatie of een afdwingbare richtlijn;

- er kan geen sprake van zijn dat de NMBS-Groep dossiers regulariseert voor reizen die gemaakt worden in afwachting van de uitgifte van een kaart die recht geeft op kosteloos vervoer.

2008/4145 De klant kocht ruim vooraf drie B-dagtrips 'Werchter Boutique'; omdat de toegangsprijzen achteraf werden verlaagd, vroeg de klant een gedeeltelijke terugbetaling.

Die vraag wordt afgewezen: de klant zou volgens de NMBS-Groep gekozen hebben voor de optie om een bijkomende persoon mee te nemen.

De ombudsman vraagt bijkomende informatie op:

- hoe en wanneer werden de klanten ingelicht over de gewijzigde voorwaarden van de B-dagtrip 'Werchter Boutique'?

- waarom was men in het station niet op de hoogte van de te volgen procedures?

Antwoord van de NMBS-Groep:

- gelet op de programmawijziging van Werchter Boutique werd vanaf 28 mei 2008 een goedkopere versie van de B-dagtrip verkocht; de oude formule werd nu geldig voor twee personen;

- de aanpassingen werden reeds in mei opgenomen in een persbericht van de organisator en op de website van onder andere de NMBS-Groep;

- *'om problemen te vermijden'* en *'op vraag van de organisator'* werd de nieuwe formule gecommuniceerd als *'een beloning of mooie compensatie'*;

- de modaliteiten in verband met eventuele terugbetalingen voor de klanten die geen boodschap hadden aan een gratis tweede persoon werden dus niet op de NMBS-site vermeld maar werden intern gecommuniceerd;

- de NMBS-Groep *'kan niet aanvaarden'* dat het loketpersoneel niet op de hoogte was van de terugbetalingmodaliteiten;

- wanneer de klant geen boodschap had aan de gratis tweede persoon, had deze vóór het evenement moeten reageren bij een NMBS-station.

Uit de voorgelegde stukken blijkt dat de B-dagtrips wel degelijk gebruikt werden; de NMBS-Groep kan achteraf niet meer uitmaken voor hoeveel personen dit gebeurde.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de communicatie niet correct is verlopen:

- de informatie die de klant expliciet nodig had (terugbetalingmodaliteiten) werd doelbewust NIET vermeld op de website;

- idem voor wat betreft de noodzaak dat de klant vóór het evenement moest reageren via het station;

- achteraf maakt de NMBS-Groep zich er gemakkelijk vanaf door te stellen dat ze niet kan aanvaarden dat het loketpersoneel niet op de hoogte zou geweest zijn en dat ze niet meer kan uitmaken hoeveel personen er deelnamen aan de actie.

De ombudsman stelt voor om het prijsverschil tussen de oude en de nieuwe formule van de B-dagtrip terug te betalen.

Het compromisvoorstel van de ombudsman wordt zonder de minste motivering afgewezen. De NMBS-Groep is niet bereid om het prijsverschil tussen de oude en nieuwe versie van de B-dagtrips terug te betalen.

Daarom herhaalt de ombudsman zijn voorstel in een advies waarop de NMBS-Groep nog niet ten gronde heeft gereageerd.

Foto NMBS-Groep

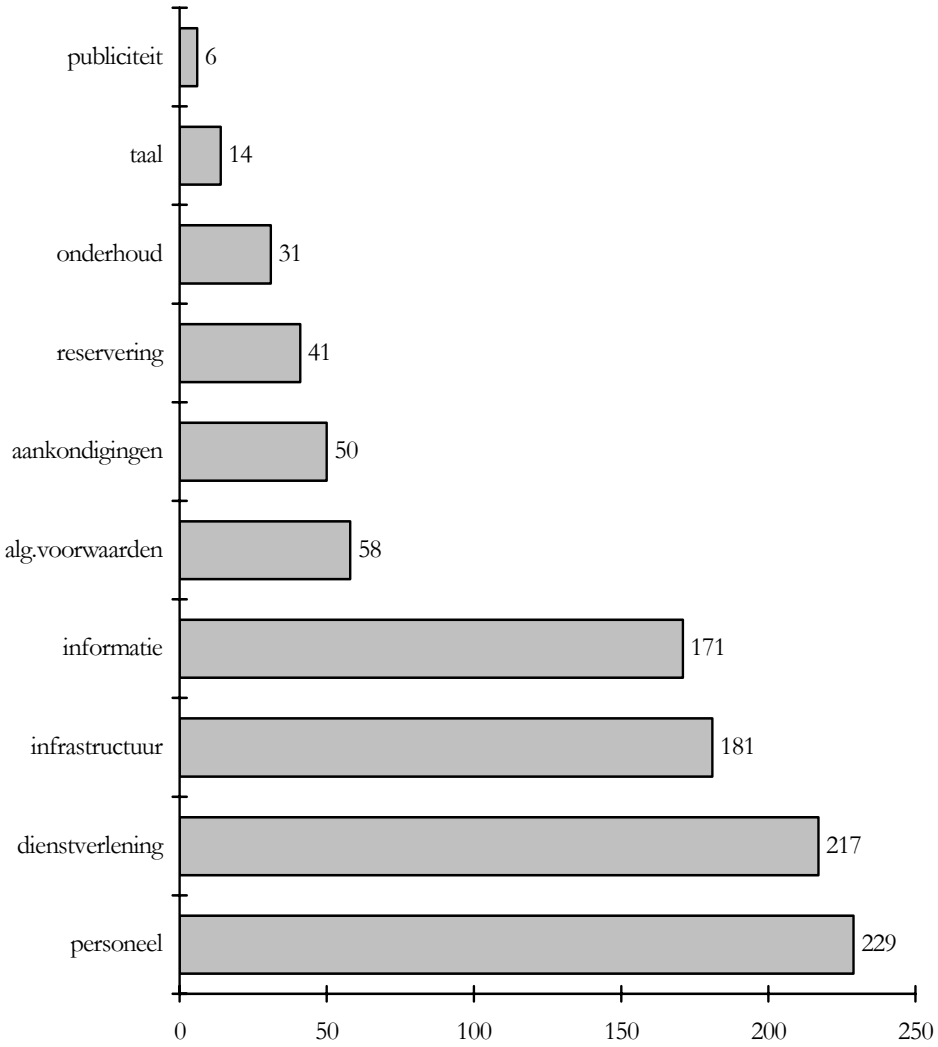
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 998 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'Integrale Kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 18,1% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



1.3.1. PERSONEEL

Het aantal klachten in verband met het personeel van de NMBS-Groep is gelijk gebleven.

Dezelfde onderwerpen keren ieder jaar terug:

- aan het loket ontstaat een discussie over het teruggegeven wisselgeld;
- de loketbediende levert een verkeerd biljet af;
- de controlebediende laat een reiziger die laattijdig op het perron verschijnt niet meer instappen;
- een treinbestuurder die een nieuw traject aflegt, vergeet te stoppen in een station;
- een controlebediende meldt dat een aansluiting wordt verzekerd, terwijl de klant zijn aansluiting mist.
- enz.

In een paar dossiers ergeren klanten zich over zeer specifieke gebeurtenissen:

- een klant met een eersteklasvervoerbewijs verzucht dat een controlebediende reizigers met een tweedeklasvervoerbewijs ongemoeid in eerste klasse laat zitten;
- een treinkaarthouder is ontevreden over het feit dat klanten die reizen met een tienrittenkaart de kans krijgen deze alsnog in de trein in te vullen;
- enz.

De hoofdbrok van deze categorie wordt vertegenwoordigd door klachten over de houding van de bedienden. De klant vindt de houding onbeleefd, intimiderend, discriminerend, enz.

Vorig jaar wezen we er al op dat de taak van een controlebediende, loketbediende, onderstationschef, … niet bepaald eenvoudig is. Zij zijn bij problemen het enige gezicht en aanspreekpunt van de NMBS-Groep en worden als er iets misloopt rechtstreeks aangesproken door de klanten.

Het is belangrijk in acht te nemen dat wanneer een bediende zijn werk correct uitvoert en

- een klant wijst op het feit dat het biljet dat hij voorlegt bij controle niet in orde is;
- een klant na het geven van een fluitsignaal bij vertrek niet meer laat instappen;
- de klant op de hoogte brengt van een vertraging;
- enz.

dit niet steeds op sympathie van de klant kan rekenen.

In het slechtste geval leiden dergelijke situaties zelfs tot agressie.
De jobuitoefening van de mensen 'op het terrein' is er niet makkelijker op geworden, zeker niet in omstandigheden van minder goede dienstverlening.

Zelfs met een positieve ingesteldheid blijft het personeelslid op cruciale momenten bijvoorbeeld afhankelijk van een goede doorstroming van informatie.

De klant vraagt terecht een kwaliteitsvolle dienstverlening en spreekt het personeelslid aan wanneer die achterwege blijft. Verloopt dit gesprek slecht, dan kan het onverwachts escaleren.

Het is uiteraard moeilijk om in dat laatste geval uit te maken welke partij er precies uit de bocht ging. Hoe dan ook, een loketbediende, controlebediende, stationsbediende dient in alle gevallen professioneel te handelen. Zo nodig moet bijkomende vorming een ruggensteun bieden.

Klanten zijn globaal tevreden over het personeel, zo blijkt uit de kwaliteitsenquêtes van de NMBS-Groep.
Ook de ombudsman krijgt regelmatig een dossier waarin een klant tevreden is over een bediende en hem/haar dankbetuigingen wil overmaken. Ondanks het feit dat deze dossiers een minderheid uitmaken, zijn ze van grote betekenis. Mensen kruipen helaas niet zo snel in de pen om positieve dingen te melden.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0675 De klant betaalt in het station biljetten tegen volle prijs terwijl ze aan de loketbediende duidelijk meldt dat ze ouder is dan 65 jaar.

Nadien verneemt de klant via kennissen dat zij recht heeft op het Seniorentarief. Zij vraagt terugbetaling van het verschil met het biljet aan volle prijs.

De NMBS-Groep is bereid om de korting van het Seniorentarief alsnog toe te kennen en bezorgt de klant Compensatiebonnen.

2008/0837 De klant laat weten misnoegd te zijn over het feit dat een controlebediende reizigers met een tweedeklasvervoerbewijs in eerste klas laat zitten. De klant vraagt als houder van een eersteklasvervoerbewijs een compensatie

De NMBS-Groep meldt dat de treinbegeleider kan beslissen om eersteklasafdelingen open te stellen voor alle reizigers. Bij het declasseren moet de bediende steeds rekening houden met de betalende eersteklasreizigers. Zij betreurt dat de klant niet van de gewenste dienstverlening kon genieten. Zijn opmerking in verband met de houding van de betrokken bediende wordt aan zijn hiërarchische overste overgemaakt.

2008/0967 De klant meldt dat zijn trein niet is gestopt waar hij moest afstappen.

De NMBS-Groep meldt dat het om een fout van de treinbestuurder gaat en biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

2008/1020 Een klant meldt de aanwezigheid van lawaaierige medepassagiers in de trein en vraagt om zijn waardering over te maken aan de bediende die de reizigers hierover aansprak.

2008/1750 De klant probeert in maart tussen 10 en 12 uur tevergeefs via 02/528 28 28 prijsinfo te bekomen voor een reis naar Frankrijk. Tweemaal wordt op het Call Center door een dame de hoorn gewoon ingehaakt.

De ombudsman contacteert Telesales. Deze belt de klant zelf terug op om hem de nodige informatie te verschaffen.

2008/2429 De klant wil twee biljetten aankopen. Hoewel het station open is tot 13 uur, wil de loketbediende de klant om 12.51 uur niet meer bedienen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder.

2008/2632 De klant is tevreden over het efficiënt optreden van een onderstationschef. Hierdoor heeft de klant op tijd zijn rugzakje terug dat hij in de trein is vergeten. Hij vraagt de ombudsman om de betrokkene te bedanken.

2008/3406 De klant klaagt over het feit dat de treinbegeleider vroegtijdig zijn deuren sloot waardoor zijn kleinzoon gekneld kwam te zitten tussen de deuren

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigingen aan.

2008/3669 Een reiziger meldt het onrespectvolle onthaal en de slechte communicatie van het loketpersoneel in het station.

De NMBS-Groep deelt mee dat de dienstverlening aan de klanten zeer belangrijk voor haar is, ze stelt dan ook alles in het werk om het personeel bekwaamheid, motivatie, beleefdheid, vriendelijke omgang met en efficiënte opvang van de klanten in probleemsituaties bij te brengen.

Zij betreurt dat de klant niet van de gewenste dienstverlening kon genieten en biedt haar verontschuldigingen aan.

De reactie van de klant wordt overgemaakt aan de hiërarchische overste van de betrokken bediende ter optimalisatie van de dienstverlening

1.3.2. DIENSTVERLENING

Artikel 44 van het beheerscontract met de NMBS nv

In het kader van een beleid van integrale toegankelijkheid[1] levert de NMBS voorts inspanningen om haar diensten beter toegankelijk te maken voor personen met beperkte mobiliteit (PBM).

De NMBS zal erover waken dat de bestaande begeleiding in de stations, door middel van een reservering via het Call Center in stand wordt gehouden. Deze reservering dient minstens 24 uur op voorhand te gebeuren en kan betrekking hebben op meerdere verplaatsingen. De begeleiding zal aangeboden worden van de eerste tot de laatste trein, zeven dagen op zeven. Bijlage 14 bevat de lijst van 103 stations in dewelke deze begeleiding vanaf 1 november 2008 ten behoeve van de minder mobiele reizigers wordt aangeboden.

Vanaf 1 november 2008 kunnen de personen met beperkte mobiliteit dus terecht in 103 stations van het Belgische spoorwegnet om gebruik te maken van het openbaar vervoer via de trein. Zij dienen hiertoe minstens 24 uur op voorhand de dienst Online Assistance te contacteren, telefonisch op het nummer 02/528.28.28 (bereikbaar elke dag van 7u tot 21u) of via het online reserveringsformulier op de site van de NMBS. Zij krijgen van deze dienst een aangepaste dienstverlening in een van deze stations van de eerste tot de laatste trein en dit zeven dagen op zeven.

Lijst van de stations in dewelke begeleiding vanaf 1 november 2008 ten behoeve van de minder mobiele reizigers wordt aangeboden:

Aalst, Aarlen, Aarschot, Aat, Andenne, Ans, Antwerpen-Centraal, Beauraing, Bergen, Bertrix, Blankenberge, Boom, Borgworm, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel Nationale Luchthaven, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Charleroi-Zuid, Ciney, Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, Diest, Diksmuide, Dinant, Doornik, Edingen, Eeklo, Eigenbrakel, Essen, Eupen, Gembloux, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen, Haacht, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Hoei, Ieper, Izegem, Jemelle, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk, Kwatrecht, La- Louvière-Zuid, Landegem, Landen, Leuven, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Lier, Lobbes, Lokeren, Louvain-La-Neuve-Universiteit, Luik-Guillemins, Marbehan, Mol, Namen, Neerpelt, Nijvel, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Rivage, Roeselare, Ronse, 's Gravenbrakel, St. Ghislain, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Spa, Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren, Torhout, Turnhout, Verviers-Centraal, Veurne, Vielsalm, Virton, Walcourt, Welkenraedt, Wetteren, Zottegem.

Om haar personeel de mogelijkheid te geven een optimale service te bieden, vraagt de NMBS minstens 15 minuten vóór het vertrek aanwezig te zijn het station.

[1] In de nieuwe beheerscontracten wordt de term integrale toegankelijkheid – een term met een gekende betekenis binnen de sector- en niet de dubbelzinnig gedefinieerde 'totale toegankelijkheid' uit het vorige beheerscontract gehanteerd.

Geel en Kapellen staan voorlopig nog niet op deze lijst, maar deze zou vanaf midden 2009 opgenomen worden. (Voorlopig is er nog geen exacte datum geweten)

In volgende stations is er bijstand mogelijk voor personen met beperkte mobiliteit zonder rolstoel:

Aalter, Angleur, Antoing, Antwerpen-Berchem, Asse, Auvelais, Aywaille, Beernem, Beveren, Bilzen, Binche, Blaton, Bomal, Bornem, Brussel-Schuman, Buggenhout, Burst, Châtelet, Couvin, De Pinte, Dilbeek, Duffel, Ecaussinnes, Ede, Erembodegem, Etterbeek, Flémalle-Haute, Fleurus, Florenville, Galmaarden, Geel, Genval, Godinne, Gouvy, Haaltert, Harelbeke, Heide, Heist, Herne, Herseaux, Herstal, Herzele, Ingelmunster, Jambes, Jemeppe-sur-Sambre, Jette, Jurbeke, Kalmthout, La Louvière-Centrum, Lede, Leopoldsburg, Lessen, Liedekerke, Luik-Palais, Lierde, Lommel, Londerzeel, Luttre, Marchienne-au-Pont, Mortsel-Oude-God, Moustier, Neufchâteau, Nijlen, Ninove, Opzullik, Opwijk, Pepinster, Péruwelz, Piéton, Quaregnon, Quiévrain, Rixensart, Schaarbeek, Scheldewindeke, Schellebelle, Sint-Genesius-Rode, Temse, Terhulpen, Ternat, Theux, Tubeke, Ukkel-Kalevoet, Viane-Moerkerken, Vilvoorde, Waregem, Waterloo, Waver, Wervik, Wevelgem, Wezet, Willebroek, Wondelgem, Yvoir, Zaventem, Zedelgem, Zele, Zinnik, Zwijndrecht.

Om haar personeel de mogelijkheid te geven u een optimale service te bieden, vraagt de NMBS ook minstens 15 minuten vóór het vertrek aanwezig te zijn in het station.

http://www.b-rail.be/nat/N/practical/limitedmobility/index.php

Deze uitbreiding naar 103 stations is een stap in de goede richting om de personen met beperkte mobiliteit gebruik te laten maken van de trein. De lijst is formeel: wie in deze stations instapt of toekomt kan via het beheerscontract zijn/haar rechten laten gelden. Stations waar voordien soms discussie was over het al dan niet kunnen/willen opvangen van personen met beperkte mobiliteit en die nu op de lijst figureren, dienen zich loyaal in te schakelen in de uitvoering van het beheerscontract. In de praktijk blijkt nu en dan nog een en ander verkeerd te lopen. Er is soms nog een probleem in de communicatie tussen de klant en de NMBS-Groep en intern bij de NMBS-Groep. Ondanks het feit dat de aanvraag 24 uur op voorhand is ingediend, gaat er soms nog van alles fout tijdens de effectieve reis: ofwel is er geen laadplatform, is de lift defect, of is er geen personeel aanwezig.

Voor de klanten met beperkte mobiliteit die behoefte hebben aan begeleiding in stations waar (vanaf een bepaald tijdstip of op bepaalde dagen) geen personeel meer aanwezig is, werd door de NMBS nv een mobiele ploeg 'B for you' ingesteld (zie verder).

Dat de personen met beperkte mobiliteit zich 24 uur vooraf moeten aanbieden om een reis te kunnen maken is een heikel punt. (In tegenstelling tot wat velen blijkbaar denken, was het voordien ook al verplicht 24 uur vooraf te verwittigen).

Iedereen die zich vrij kan bewegen kan kiezen waar en wanneer hij/zij ergens naartoe gaat, zo wordt geargumenteerd.

Daarenboven heeft de bevoegde minister in antwoord op diverse vragen steeds de – ons inziens terechte – optie verdedigd dat ook personen met beperkte mobiliteit het recht hebben om hun individueel levenspad te realiseren. Door de richtlijn om 24 uur op voorhand te reserveren voelt een aantal personen met beperkte mobiliteit zich 'nogmaals' beperkt in hun doen en laten. Zij kunnen niet overgaan tot een spontane treinrit als dat nodig blijkt of ze er zin in hebben. Ook indien de reis 24 uur op voorhand is doorgegeven, kan er altijd iets gebeuren de dag zelf. De argumentatie van de NMBS-Groep in verband met deze 24 uur is van organisatorische aard. Zij moet de kans geven aan haar personeel om zich te organiseren en nagaan of het begeleidingspersoneel niet op een andere plaats is op dat moment.

De ombudsman ijvert samen met alle betrokkenen om deze richtlijn te versoepelen om zo de personen met beperkte mobiliteit meer flexibiliteit in het vervoer met de trein te kunnen geven.

Ondertussen stelt de NMBS-Groep dat indien de PBM zich meldt in het station, zonder vooraf gereserveerd te hebben, zij al het mogelijke zal doen om de klant bijstand te verlenen. Toch dient er rekening te worden gehouden met het beschikbare personeel/materieel in het vertrek-, aansluitings- en bestemmingsstation. De bijstand is met andere woorden niet gegarandeerd zonder reservering vooraf.

De aansluitingspatronen in het openbaar vervoer vormen soms een ander probleem voor personen met beperkte mobiliteit.

Bij opmaak van de dienstregelingen worden soms aansluitingen voorzien met een overstaptijd van amper 4 tot 5 minuten. Bij de uitwerking hiervan wordt nog te weinig rekening gehouden met de personen met beperkte mobiliteit. Zeker in die gevallen waar wachttijden voor de volgende trein in dezelfde richting hoog oplopen, vraagt dit bijzondere aandacht. Deze personen kunnen soms onmogelijk de aansluiting halen in het voorziene tijdsbestek, zeker wanneer die op een ander spoor wordt verzekerd en tijdens de spitsuren.

Een ander probleem dat voor personen met beperkte mobiliteit een extra moeilijkheid schept, is de gedeeltelijke afschaffing van een treinrit. Op de lijn Charleroi-Sud/Antwerpen-Centraal bijvoorbeeld, wordt een vertraagde trein beperkt tot Antwerpen-Berchem (en zelfs tot Mechelen). Maar wat indien er zich een persoon met beperkte mobiliteit (in een rolstoel) in deze trein bevindt ? In de lijst van 103 stations staat Antwerpen-Berchem niet vermeld. Het station heeft niet de nodige infrastructuur om deze personen op te vangen. Toch worden er nog treinen, met personen met beperkte mobiliteit aan boord, beperkt tot dit station. Deze personen zijn dan soms volledig aangewezen op de hulp van medereizigers, omdat het personeel van de NMBS-Groep zich aan de richtlijnen houdt. Met alle pijnlijke en onaangename gevolgen van dien.

De ombudsman herhaalt zijn vraag aan de NMBS-Groep om goed na te denken over de voorwaarden die ze stelt aan begeleiders van PBM om gratis mee te kunnen reizen. Vele klanten met problemen op het vlak van mobiliteit zijn verbaasd over het verschil aan criteria tussen bijvoorbeeld 'De LIJN' en de 'NMBS nv' in dit verband. Voor vele PBM zou een begeleider die gratis kan meereizen een bijzonder goede en geruststellende oplossing zijn.

Zoals in onze vorige verslagen reeds uitvoerig werd vermeld, blijft de groep PBM bijzondere aandacht vragen. Dat geldt niet alleen voor de infrastructurele aspecten, maar ook voor de humane kant van het probleem: de begeleiding, de opvang. Deze (brede) categorie van reizigers hecht daar terecht zeer veel belang aan, zeker op cruciale momenten tijdens de verplaatsing. Uiteraard is de manier waarop dit gebeurt bijzonder belangrijk en moet het personeel dat daarvoor verantwoordelijk is het nodige inzicht via opleiding en training kunnen verwerven. Vaak is het openbaar vervoer voor vele onder de PBM de enige manier om zich over langere afstand te verplaatsen.

De ombudsman wil er nogmaals op wijzen dat de NMBS-Groep niet de enige kan zijn die de verantwoordelijkheid daarvoor krijgt toegeschoven. Zij moet uiteraard haar eigen verantwoordelijkheid ten volle nemen, voor alle relevante aspecten. Maar evenzeer moet er maatschappelijk, over alle constitutionele en andere grenzen heen, de wil aanwezig zijn om een netwerk uit te bouwen dat effectief 'het individuele levenspad' van de PBM op het vlak van mobiliteit een reële kans geeft. Het heeft geen enkele zin, en het is qua publieke middelenbesteding een slechte zaak, om eilanden van toegankelijkheid te scheppen, die quasi niet bereikbaar zijn of slechts voor enkelingen. Een operationeel model, gebaseerd op coördinatie, inventarisatie, actualisering van alle middelen, dringt zich dus op[1].

B for you: de mobiele interventieploegen voor PBM

De bevordering van de toegankelijkheid van de treinen en stations voor reizigers met beperkte mobiliteit is een essentieel onderdeel van de jongste beheerscontracten met de federale overheid. In het kader van de integrale toegankelijkheid is het kwaliteitsvolle onthaal van reizigers met beperkte mobiliteit namelijk één van de grootste pijlers.

Wanneer de reiziger met beperkte mobiliteit conform de geldende procedure vooraf assistentie heeft aangevraagd, wordt deze in principe verleend door het stationspersoneel.

Wanneer dat personeel niet beschikbaar is, wordt een gespecialiseerde mobiele ploeg ingeschakeld.

[1] Voor een mogelijke oefening: Jaarverslag 2006, blz. 125-130.

Enerzijds is er het wegnemen van hindernissen eigen aan het rollend materieel met het oog op een autonome toegang tot het vervoermiddel. Verder is er het verlenen van bijstand aan diegenen die erom vragen. Zoals reeds vermeld, moet deze begeleiding worden aangeboden van de eerste tot de laatste trein, zeven dagen op zeven.

Daartoe zijn mobiele assistentieteams, 'B for you'-ploegen opgericht. Deze moeten personen met beperkte mobiliteit (PBM) assisteren in de 103 stations en stopplaatsen opgenomen in bijlage 14 van het beheerscontract tussen de NMBS nv en de federale overheid.

Bij een aanvraag voor assistentie die om een of andere reden niet door lokaal personeel kan worden uitgevoerd, wordt de 'B for you'-ploeg gevraagd dit te doen.

De reiziger moet wél telefonisch contact opnemen met het Call Center van Reizigers Nationaal (02/528 28 28).

Het Call Center zal vervolgens de klant informeren over de mogelijkheid om aan de vraag tegemoet te komen.

UIT DE PRAKTIJK

2008/1657 De reiziger in rolstoel en met geleidehond is gewoon de trein te nemen en gaat op tijd naar de trein (ongeveer 10 minuten voor vertrek). De klant stapt altijd op in het eersteklasrijtuig, vooraan de trein, waar er plaats is voor een rolstoelgebruiker. Het personeel van het station weigert om de klant op die plaats te laten instappen en helpt de klant in de trein, in het midden in tweede klas. Gevolg is dat de klant en de hond op het platform moeten postvatten en dat de rolstoel niet kan worden vastgemaakt.

De treinbegeleider is zeer begripvol en behulpzaam en zorgt ervoor dat de klant de voorziene aansluiting kan halen.

De bedienden die assistentie aan rolstoelgebruikers verlenen, worden herinnerd aan de toe te passen werkwijze. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor het ongemak dat de klant ondervond.

De klant krijgt een Geschenkbiljet.

2008/2214 Een klant met beperkte mobiliteit wil de trein nemen. In het aankomststation blijkt de deur te smal voor de daar aanwezige laadbrug voor rolwagens. De klant moet dan mee naar een verder gelegen station om daar opnieuw een andere trein terug naar zijn bestemmingsstation te nemen.

De NMBS-Groep antwoordt dat het personeel niet tijdig heeft opgemerkt dat de laadbrug in het bestemmingsstation niet geschikt is voor het materiaaltype van de trein waarmee de klant reisde.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor het ongemak en geeft de klant een Geschenkbiljet.

2008/2654 De klant, die in een elektrische rolwagen zit, wil de trein nemen. Op de eindbestemming wacht speciaal vervoer om hem naar huis te brengen. Hij biedt zich om 17 uur aan het loket voor assistentie aan. Pas om 17.32 uur is er iemand beschikbaar om de klant te helpen. Daar de trein al is vertrokken, begeeft iedereen zich naar het perron voor de volgende trein. Niemand weet echter waar de helling is om in de trein te rijden. Uiteindelijk kan de klant om 17.53 uur met de trein vertrekken. Op de eindbestemming is het speciaal vervoer echter al vertrokken. De klant legt de weg naar huis, 6 km, met de elektrische rolwagen met kinbesturing af.

Hij vraagt uitbreiding van de ploeg die instaat voor assistentie in het station.

De NMBS-Groep stelt dat, omdat de infocentrale van de Centrale Klantendienst (02/528.28.28) van de klant geen aanvraag voor assistentie heeft ontvangen, er niet onmiddellijk iemand beschikbaar was om 17 uur. Wegens het piekuur was het voor de verantwoordelijke dienst zeer moeilijk om onmiddellijk de niet geplande assistentie te verlenen. Er werd echter zo snel mogelijk een begeleider gestuurd om het nodige te doen. Dat er niet op elk perron een oprijhelling aanwezig is, veroorzaakt soms problemen bij niet vooraf aangevraagde assistentie.

De NMBS-Groep betreurt dat de klant misnoegd is over deze gang van zaken. De betrokken dienst stelt alles in het werk om de aankomst en het vertrek voor reizigers met beperkte mobiliteit op een aangename manier te laten verlopen.

2008/2961 De klant is een tevreden reiziger, maar is op hoge leeftijd. Hij vraagt om een trein op hetzelfde perron te laten aankomen ofwel eventueel om de aansluiting een paar minuten later te laten gebeuren.

Volgens de NMBS-Groep moeten 4 minuten volstaan om de overstap te maken. Zij gaat niet in op de vraag van de klant om de aansluiting perron/perron te laten gebeuren of eventueel een grotere marge in overstaptijd te geven.

Dossier nog in behandeling.

2009/3289 De klant reist samen met een andere persoon. Beiden zijn beperkt mobiel en reizen met een scooter. Op de dag van vertrek heeft de klant de aanvraag gedaan en alles verloopt vlot tot in het overstapstation. Daar krijgt de klant te horen dat hij door moet rijden naar een verder gelegen station, omdat de sleutel van de laadbrug zoek is. De klant vindt dit niet kunnen. Hij komt later op zijn afspraak toe dan voorzien.

Op een zondag in juli wenst de klant opnieuw te reizen. De bediende van het station belt naar het eindstation. Daar antwoordt de bediende dat het niet kan, omdat hij er alleen voor staat. De klant kan niet vertrekken en klaagt dit aan. Hij stelt dat hij niet altijd 24 uur op voorhand kan weten of hij al dan niet de trein zal nemen.

De NMBS-Groep stelt vast dat er een foutieve communicatie gebeurde tussen de betrokken diensten. Daardoor bleek de dienstverlening ondermaats en ondervond de klant grote hinder. Er bleek dat een verkeerd treinnummer werd doorgegeven, met name die van een uur later met aankomst in het overstapstation. Hierdoor beschikte de lader niet over de sleutel van de laadbrug. De NMBS-Groep heeft de betrokken bediende aangemaand om met nog meer nauwkeurigheid zijn dienst uit te oefenen, opdat dergelijke fouten in de toekomst worden vermeden.

2008/3890 De klant klaagt over het feit dat, ondanks een aanvraag voor dienstverlening, hij niet werd geholpen.

De NMBS-Groep deelt mee dat de onderstationchef van het vertrekstation is vergeten om de telegram, met vraag om assistentie voor een persoon met beperkte mobiliteit, door te sturen naar het bestemmingsstation.

De NMBS-Groep geeft toe dat ze een fout heeft gemaakt. De klant kreeg een Geschenkbiljet.

Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding.

In het kader van de samenwerking tussen het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding en de ombudsman bij de NMBS-Groep, licht dit Centrum hieronder in het jaarverslag van de ombudsman haar werking voor PBM toe.

De ombudsman zal in het jaarverslag van het Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding eveneens zijn activiteiten nopens de PBM verduidelijken.

Centrum voor Gelijkheid van Kansen en voor Racismebestrijding:
discriminatie bij het openbaar vervoer

Het Centrum is een autonome federale openbare instelling die werd opgericht in 1993. In uitvoering van de antidiscriminatiewet[1] werd het in 2003 belast met de behandeling van dossiers over discriminatie op grond van criteria zoals gezondheidstoestand en handicap.

Ieder jaar ontvangt het Centrum een aantal klachten en vragen omdat het openbaar vervoer en haar infrastructuur niet toegankelijk en niet aangepast zijn. Deze klachten vertegenwoordigen ongeveer 10% van de meldingen met betrekking tot de publieke diensten. De klachten over de NMBS-Groep handelen hoofdzakelijk over de onmogelijkheid om de trein te nemen omdat in het vertrek- of bestemmingsstation geen assistentie wordt geboden. Andere meldingen gaan over de ontoegankelijkheid van de stations en/of de perrons en de modaliteiten om als persoon met beperkte mobiliteit assistentie aan te vragen.

Het Centrum is, stricto senso, niet bevoegd om de toegankelijkheid van gebouwen en van de spoorweginstallaties te controleren, maar de ontoegankelijkheid kan tot gevolg hebben dat gehandicapten worden uitgesloten van de diensten die de NMBS-Groep aanbiedt en er geen gebruik van kunnen maken, zoals personen zonder handicap dat wél kunnen. Deze situatie kan worden aanzien als een discriminatie, bedoeld in de wet van 10 mei 2007. Ook de weigering om *redelijke aanpassingen* uit te voeren ten behoeve van de gehandicapten, zoals concrete ingrepen die er op gericht zijn die personen toegang te verlenen tot of gebruik te laten maken van het door de NMBS-Groep aangeboden vervoer, kan worden opgevat als een in de wet van 10 mei 2007 bedoelde discriminatie.

Zoals de VN-conventie over de rechten van personen met een handicap, vertaalt deze wetgeving de evolutie van de politieke wil en van de maatschappelijke bewustwording: personen met een handicap hebben recht op een gelijke behandeling. Dat is een belangrijke vereiste als men wil komen tot een samenleving waarin iedereen meetelt en waar iedereen de mogelijkheid moet hebben om, gelijk wanneer en autonoom, naar eigen inzicht, bij de organisatie van zijn leven, zowel op professioneel, sociaal als privé-vlak, gebruik te maken van het openbaar vervoer.

Tot onze tevredenheid stellen wij vast dat alle betrokken instanties nadrukkelijk bereid zijn om daarvoor de nodige middelen uit te trekken en inspanningen te leveren om de infrastructuur toegankelijk te maken en om het openbaar vervoer voor iedereen open te stellen. Het Centrum is bijzonder opgetogen over de maatregelen die zijn opgenomen in het nieuwe beheerscontract van de NMBS-Groep, waardoor assistentie wordt geboden in meer dan honderd Belgische stations. Wij hopen niet alleen dat het aantal toegankelijk gemaakte stations constant zal blijven toenemen, maar ook dat de verplichte termijn van 24 uur om assistentie te 'bestellen' zal kunnen worden ingekort.

Het Centrum zal in de toekomst, in een geest van overleg en samenwerking, zijn opdracht van steun aan de klagers verder zetten en met alle hem beschikbare middelen blijven zoeken naar oplossingen. In die optiek werd met de ombudsman bij de NMBS-Groep al een constructieve samenwerking met uitwisseling van nuttige informatie opgezet.

[1] Wet van 25 februari 2003 - opgeheven door de wet van 10 mei 2007 ter bestrijding van bepaalde vormen van discriminatie.

1.3.3. INFRASTRUCTUUR

De ombudsman ontvangt nogal wat klachten over de infrastructuur.

Nog vóór de eigenlijke reis aanvat, kan zich al een probleem stellen.

Wanneer de reiziger met de fiets of met de wagen naar het station komt, moet hij die in alle vertrouwen ergens veilig kunnen achterlaten. De klant verwacht dat de NMBS-Groep (in samenwerking met het stads- of gemeentebestuur) in voldoende mate veilige fietsenstallingen en autoparkings ter beschikking stelt, liefst gratis of tegen een voordelig tarief. Deze infrastructuur moet uiteraard voldoen aan een aantal basisvereisten op het gebied van verlichting, verharding en afwatering.

Wanneer de verlichting ontbreekt, in onvoldoende mate aanwezig of defect is, stelt zich een (on)veiligheidsprobleem.

Niemand vindt het aangenaam om bij regenweer de wagen achter te laten op een modderveld.

Ook de ontoereikende capaciteit van parkings en fietsenstallingen wordt vaak aangekaart.

Vaker besteedt de NMBS-Groep de exploitatie en het toezicht op de (nieuwe of vernieuwde) stationsparking uit aan een onderaannemer (concessionaris) of opteert zij voor samenwerking met het lokale bestuur. Er gelden dan andere regels: de parking is niet langer gratis (voor treinkaarthouders), er komt een ander toegangssysteem. Hoewel aan dergelijke omschakeling gewoonlijk een informatiecampagne voorafgaat met folders en flyers onder de ruitenwissers, kan de klant die enige tijd uit de circulatie was (vakantie, ziekte) of die de parking maar af en toe gebruikt dan voor een verrassing komen te staan en bij terugkeer na de treinreis een boete aantreffen.

In een overgangsperiode stellen de NMBS-Groep en de privé-partner zich vrij soepel op, maar gaandeweg wordt het discours harder. De exploitatie van de stationsparking is een economische activiteit.

De NMBS-Groep verwijst de klagende klant stelselmatig naar de concessionaris. Aangezien de parkeerkaarten aan het loket verkocht worden en ook de naam en het logo van de NMBS-Groep er op prijken, vindt de ombudsman dat de NMBS-Groep deze klachten niet zomaar van zich af kan schuiven: zij moet haar verantwoordelijkheid als 'verkoper' opnemen.

Ook wanneer de parkeerautomaat het laat afweten of wanneer de biljetautomaat in het station geen vervoerbewijs aflevert, uit de klant zijn ongenoegen. Wanneer de klant vervolgens een biljet koopt aan het loket of in de trein, betaalt de NMBS-Groep de verkeerd gelopen verrichting aan de automaat vlot terug.

De klant kan geen begrip opbrengen voor vuile, onfris ruikende of gesloten toiletten in de stations of in de trein: wanneer de nood hoog is, rekent hij terecht op een onberispelijke service.

In 2008 worden nogal wat problemen gemeld over treindeuren die niet kunnen worden geopend of haperen bij het sluiten, wat voor vertraging en wrevel bij de klanten zorgt. Wanneer de deuren van een splinternieuw treinstel zonder verklaarbare redenen plots opnieuw dichtklappen, is dat op zijn minst even schrikken. Meer dan eens houdt de klant aan deze bangelijke ervaring ook letterlijk kleerscheuren of zelfs kneuzingen over. Deze dossiers komen aan bod bij 'veiligheid en ongevallen'.

Wanneer de klant door problemen met de deuren ongewild zijn station voorbijrijdt, kan hij vanwege de NMBS-Groep rekenen op een compensatie voor de geleden hinder en tijdverlies.

Ook zijn er een aantal meldingen over een defecte klimaatregeling (zowel airco als verwarming). Wanneer, gelet op de heersende materieelschaarste, het defecte rijtuig niet meteen kan worden vervangen, opteert de NMBS-Groep er soms noodgedwongen voor om niets te doen, veeleer dan de trein in verminderde samenstelling en dus overbezet te laten rijden, dit tot ongenoegen van de verkleumde klant.

Bij klachten over het inzetten van verouderd materieel wijst de NMBS-Groep erop dat een programma loopt om een aantal types materieel een grondige opfrisbeurt te geven: de motorstellen MS2, de Breaks, de eerste (rode) dubbeldeksrijtuigen M5 en de stellen type 4000. De klant moet dus nog even geduld oefenen.

Ook de (on)toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit vormt de aanleiding tot een aantal klachten: de liften of de roltrappen doen het niet, de afstand tussen het perron en de trein is te groot en daardoor quasi onoverbrugbaar voor wie net iets minder goed te been is, een spoorovergang wordt plots gesloten en het tegenoverliggende perron wordt zo moeilijker bereikbaar.

In de beheerscontracten die de federale overheid afsloot met de verschillende bedrijven van de NMBS-Groep zijn clausules opgenomen om de toegankelijkheid van de spoorweginfrastructuur op termijn te verbeteren.

De NMBS-Holding, Infrabel nv en NMBS nv staan samen in voor de planmatige uitbreiding van de toegankelijkheid en de begeleiding van PBM[1].

Voor wat de NMBS-Holding[2] betreft moeten tegen 2018 alvast 100 stationsgebouwen toegankelijk zijn voor PBM (met uitzondering van de toegang tot de perrons en onderdoorgangen).

---

[1] Perso(o)n(en) met beperkte mobiliteit.
[2] Artikel 52 van het beheerscontract met de NMBS-Holding.

De keuze van die 100 stationsgebouwen zal gecoördineerd worden met Infrabel opdat de 50 stations (zie verder) die tegen 2018 totaal toegankelijk moeten zijn (d.w.z. met inbegrip van perrons en onderdoorgangen) deel uitmaken van de lijst van 100 stationsgebouwen. Tegen 2028 moeten alle stationsgebouwen toegankelijk zijn voor PBM. Eind 2012 moeten 52 stations (die goed zijn voor 60% van de opstappende reizigers) alvast aangepast zijn.

De spoorwegoperator NMBS[1] moest tegen 1 november 2008 in 103 stations vanaf een kwartier vóór de eerste trein tot een kwartier na de laatste trein assistentie verlenen aan alle PBM die daar minstens 24 uur vooraf om gevraagd hebben. Tegen 31 december 2008 moest zij aan de DGVL[2] een concreet voorstel overmaken om in haar stations te komen tot een uitbreiding en optimalisering van de dienstverlening aan PBM.

Wanneer de NMBS nieuw rollend materieel aankoopt, moet een specifieke uitrusting voor PBM worden voorzien; ook moet in de treinen de informatie over vertragingen, wijziging van de bediende haltes en van de aansluitingen zijn aangepast aan de behoeften van slechtzienden en slechthorenden.

Tegen eind 2008 moest Infrabel[3] er voor zorgen dat 27 stations toegankelijk zijn met liften en oprijhellingen; tegen eind 2012 moet dat het geval zijn in 38 stations (die goed zijn voor 51% van de reizigers), tegen eind 2018 moeten 50 stations zijn aangepast (zodat er een toegankelijk station is binnen een straal van 30 km) en tegen eind 2028 moeten 100 stations toegankelijk zijn (zodat er een toegankelijk station is binnen een straal van 15 km).

Ook het aanpassen van de perrons behoort tot het domein van de infrastructuurbeheerder. Tegen maart 2008 moest in 115 stations en stopplaatsen het perron op standaardhoogte gebracht zijn. Tegen 2018 moet dat in 160 bijkomende stations en stopplaatsen en moeten deze bovendien zijn uitgerust met waarschuwingstegels (noppentegels) langs de perronrand en geleidetegels.

Tenslotte moet Infrabel binnen het jaar na ondertekening van het beheerscontract (tegen 29 augustus 2009) veiligheidslijnen aanbrengen op alle verharde perrons zonder noppentegels.

---

[1] Artikels 44 en 45 van het beheerscontract met de NMBS.
[2] Directoraat-Generaal van het Vervoer te Land van de FOD Mobiliteit en Vervoer.
[3] Artikels 42 en 43 van het beheerscontract met Infrabel.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0193 De klant heeft via een medereiziger vernomen dat de spoorwegovergang wordt afgebroken; hij klaagt erover dat de NMBS-Groep daarover niet communiceert. Ook zullen de reizigers daardoor een drukke overweg moeten gebruiken. De NMBS-Groep verduidelijkt dat samen met de overname van de seinpost door het nieuwe elektronische seinhuis te Mol ook het toezichtpersoneel van Infrabel (de infrastructuurbeheerder van de NMBS-Groep) verdwijnt. Omdat de resterende loketbediende niet gemachtigd is om reizigers de sporen te laten oversteken (hij maakt geen deel uit van Infrabel maar behoort tot de operator NMBS), wordt de spoorovergang gesloten.

2008/0840 De klant klaagt over plaatsgebrek op de stationsparking. De NMBS-Groep legt de schuld voor het probleem bij het beleid van het stadsbestuur inzake parkeertarieven.

De ombudsman dringt aan op openheid over het aantal verkochte parkeerabonnementen, waarna de NMBS-Groep op 24 maart 2008 meldt dat niet ver van de gevangenis 350 bijkomende gratis parkeerplaatsen worden aangelegd.

2008/0888 Vanaf 4 februari 2008 geldt op een stationsparking een parkeerverbod. De klant vraagt waar ze vanaf dan reglementair haar auto kan parkeren. Ze klaagt ook over het beperkt aantal parkeerplaatsen.

De NMBS-Groep meldt dat wegens de toename van het autogebruik het aantal vrije parkeerplaatsen steeds schaarser wordt. Hierdoor worden de parkings van de meeste stations uitgebreid.

De parking van het station in kwestie wordt uitgebreid met 200 parkeerplaatsen. Dit gebeurt in drie fases en zal enige hinder tot gevolg hebben.

Een deel van de bestaande parking werd begin 2008 afgesloten. Een aangrenzend stuk perceel wordt intussen gebruikt als tijdelijke parking. Wegens ongeordend parkeren en het hierdoor blokkeren van de toegang tot deze parking wordt er een groot aantal parkeerplaatsen niet benut.

De klanten mogen ook gebruik maken van een andere parking op 300 meter loopafstand van het station.

Het parkeren blijft er voorlopig gratis. In de toekomst wordt beslist of dit al dan niet betalend zal zijn. Hoe dan ook zal de treingebruiker van een voordeeltarief kunnen genieten. Voor bijkomende informatie over het verdere verloop van de werken wordt verwezen naar de website van de stad in kwestie.

2008/0996 De klant klaagt over de slechte staat van een ondergrondse parking: bij de minste regenval loopt deze onder water.

De NMBS-Groep bevestigt dat kort na de opening van de ondergrondse fietsenparking bij hevige regenval er inderdaad waterplassen ontstonden, ook nabij de ingang. Omdat er nog geen bovenbouw was, kon het water vrij door het plafond insijpelen.

Om dit tijdelijke fenomeen aan te pakken werd een aantal maatregelen getroffen.

De aannemer werd verzocht om regelmatig (vooral na regenbuien) het water te verwijderen. Het lokale schoonmaakpersoneel zal het overtollige water met hun poetsmachines opzuigen.
De bovenbouw van de parking vordert goed waardoor de waterinsijpeling bij regenbuien sterk is afgenomen. De aannemer heeft ook tonnen geplaatst om eventueel overtollig water op te vangen. De aannemer is gevraagd om de zaak verder te blijven opvolgen.

2008/1245 De klant meldt dat de toiletten van de trein CR-1565 buiten gebruik waren.

De NMBS-Groep meldt dat ze de 'betrokken dienst' ingelicht heeft en zij verontschuldigt zich voor de hinder.

Bijkomend onderzoek leert dat de toiletdeuren automatisch vergrendeld worden als de watervoorraad is uitgeput, wanneer het reservoir vol is of bij een technisch probleem. Het is dus best mogelijk dat één of meerdere toiletdeuren om deze redenen vergrendeld waren.

2008/1554 De klant is niet te spreken over het (ouderwetse) materieel op de lijn Brugge/Blankenberge alsook op de lijnen Brugge/Kortrijk, Brugge/Zeebrugge en Brugge/Gent.

Op de lijn Brugge/Blankenberge/Knokke wordt de trein gesplitst, een trein Brugge/Blankenberge en een trein Brugge/Knokke als oplossing voor het probleem bij ontkoppeling in Brugge met de dubbeldekstreinen.
De NMBS-Groep verduidelijkt dat wegens problemen met de (ont)koppeling van de treinen werd beslist om vanaf 4 februari 2008 een 12-tal IC-treinen rechtstreeks van en naar Knokke te laten rijden. De reizigers van en naar Blankenberge moeten overstappen. Tijdens de piekperiodes wordt al het materieel benut, ook het reservematerieel. Daardoor is er verminderd comfort (geen verwarming en muffe geur).

De NMBS-Groep benadrukt dat deze regeling niet definitief is en zij biedt haar verontschuldigingen aan. In de huidige omstandigheden kan ze geen alternatief bieden.

Er wordt gehoopt op korte termijn toch nog een technische oplossing te realiseren, opdat de NMBS-Groep opnieuw een klantvriendelijke regeling zou kunnen uitwerken.

2008/2345 De klant klaagt over het verminderde aantal plaatsen op de stationsparking wegens werkzaamheden/kermis/bezetting door spoorwegpersoneel.

De NMBS-Groep geeft toe dat er gewerkt wordt op de parking waardoor de capaciteit tijdelijk kleiner is.

Als compensatie voor de hinder wordt vanaf 1 juni 2008 de reizigersparking tijdelijk gratis en vanaf 18 augustus 2008 wordt de parking betalend (met slagbomen ter hoogte van de inrit). Voor treinreizigers zullen parkeerabonnementen aan de stationsloketten te koop worden aangeboden. Na de indienststelling van de parking met slagbomen zal de situatie voor treinreizigers met een parkeerabonnement verbeteren.

De NMBS-Groep is zich terdege van bewust van de tijdelijke hinder. Sinds de datum waarop de klacht werd ingediend zijn er opnieuw 110 plaatsen beschikbaar voor reizigers. Dat moet de tijdelijke problemen gedeeltelijk opvangen. De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigingen aan.

2008/2925 De klant klaagt aan dat het station meer parkeerkaarten verkoopt dan er plaatsen zijn.

De NMBS-Groep deelt mee dat voor de 37 grootste stations van het land vanaf eind 2008 een nieuwe parkeerpolitiek wordt gevoerd die gebaseerd is op de volgende vier fundamentele doelstellingen :

- gegarandeerde beschikbare plaatsen voor treinreizigers;

- gedifferentieerde tarifering naargelang het type station, de gebruiker en de lokale markt;

- de opbrengsten moeten de operationele kosten dekken;

- er mag geen ontmoediging van het openbaar vervoer ontstaan.

De NMBS-Groep stelt enkel parkeerruimte ter beschikking, zonder garantie voor de treinkaarthouders op een plaats.
De NMBS-Holding kent deze problematiek. Bij de uitwerking van het Masterplan voor dit station zal dit probleem zeker besproken worden.
De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder.

INFORMATIE

Het luik informatie telt dit jaar paradoxaal genoeg minder dossiers dan vorig jaar. Dat mag ons echter niet op het verkeerde been zetten. In bijna elk dossier 'vertragingen' kwam het onderwerp 'gebrekkige informatie' eveneens aan bod.

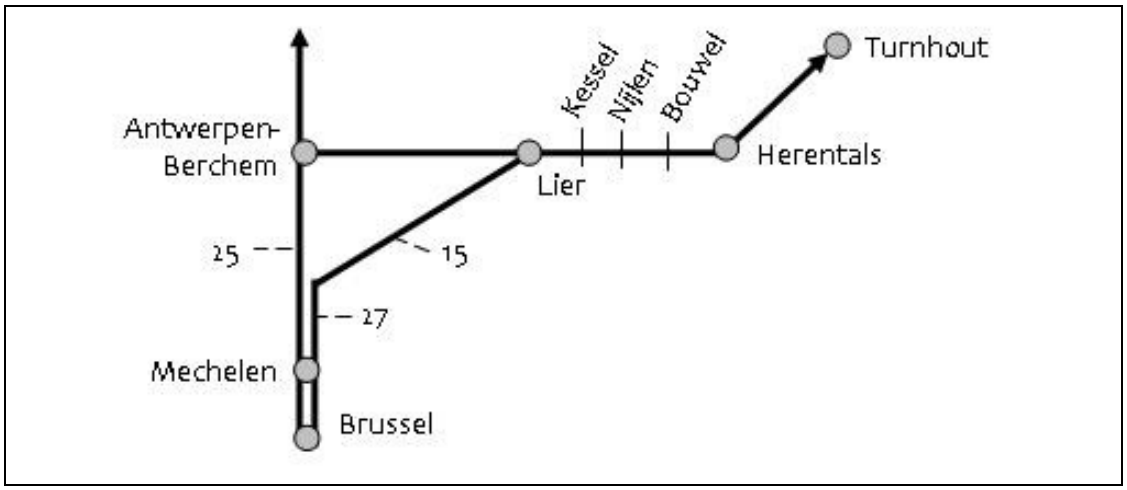
Wat opvalt in deze dossiers is dat veel ergernis bij vertragingen en/of afschaffingen vaak verminderd of zelfs voorkomen zou kunnen worden, mocht de informatie tijdig en correct worden verstrekt.

De NMBS-Groep beschikt vrij recentelijk over verschillende instrumenten (zie deel 3, 1.1.1. vertragingen en aansluitingen) om de informatieverstrekking te optimaliseren. Een positieve evolutie die alleen kan worden aangemoedigd.

Toch valt het op dat bij ernstig ontregeld verkeer deze nuttige programma's hun uiteindelijke doel niet bereiken. Het lijkt er op dat ogenblik op dat ze gewoon niet op elkaar afgestemd zijn en dat ze op dat kritische punt niet in staat zijn tijdig adequate informatie door te spelen die van cruciaal belang is voor de klant.

Bij een vertraging is het niet alleen belangrijk om met de vertragingen zelf bezig te zijn, er dient ook proactief te worden nagedacht over de wensen van de klant. Dat moet snel en zeer precies gebeuren en is niet vanzelfsprekend. De klant heeft meer begrip voor moeilijke situaties dan algemeen wordt aangenomen, maar verwacht globaal redelijkerwijze wél betrouwbare informatie.

Een concreet voorbeeld.



De prijs van een treinkaart wordt berekend via de kortste reisweg. In principe moet de klant deze reisweg ook gebruiken; hij mag alleen via een andere (langere) reisweg sporen wanneer hij daardoor sneller ter bestemming komt.

Voor het traject Brussel/Lier/Herentals/Turnhout en de kleinere stations tussen Lier en Herentals loopt de 'normale' reisweg via de lijnen 27/15 en mag de klant alleen via Antwerpen-Berchem (lijn 25) reizen wanneer hij daardoor sneller ter bestemming is.

De klanten nemen 's avonds de IR-3416 (Brussel-Noord 16.46 uur) die rechtstreeks richting Turnhout rijdt, waarmee zij om 17.21 uur aankomen in Lier.

De reizigers naar Kessel, Nijlen en Bouwel hebben in Lier overstapmogelijkheid naar de L-trein 2387 naar Herentals (17.34 uur vertrek Lier – 17.43 uur aankomst Nijlen).

Wanneer de IR-3416 meer dan 10 minuten vertraging heeft (of wordt afgeschaft), is de eerstvolgende reismogelijkheid voor de mensen van Lier de IC-2016 (Brussel-Noord 17.04 uur) met overstap in Antwerpen-Berchem (17.37 uur / 17.53 uur) op de IR-4938 naar Turnhout, aankomst in Lier om 18.04 uur met 43 minuten vertraging op het vooropgestelde schema.

De reizigers naar Kessel, Nijlen en Bouwel hebben geen alternatief: omdat de L-trein 2387 niet kan wachten op de IR-3416, wordt vanaf 10 minuten vertraging in Lier hun aansluiting verbroken en komen met 1 uur vertraging aan.

Om 16.42 uur vertrekt in Brussel-Noord – op hetzelfde perron en net vóór de IR-3416 – de IR-3115 naar Antwerpen. Hoewel deze trein in Antwerpen-Berchem overstapmogelijkheden biedt naar zowel Lier als Kessel, Nijlen en Bouwel, mogen de reizigers deze 'omweg' in normale omstandigheden niet gebruiken omdat zij niet vlugger ter bestemming komen. Vanaf 10 minuten vertraging (en bij afschaffing van de IR-3416) mag wel via Antwerpen-Berchem gereisd worden.

Wanneer de vertraging van de IR-3416 in Brussel-Noord dus tijdig aangekondigd zou worden, zouden alleszins een aantal klanten de IR-3115 kunnen nemen om zo de 'schade' te beperken, naar Lier tot 15 minuten vertraging (in plaats van 43 minuten), en naar Kessel, Nijlen en Bouwel tot 20 minuten vertraging (in plaats van 1 uur).

Alles staat of valt dus met het tijdig aankondigen van een vertraging om de klant de mogelijkheid te geven een keuze te maken die hem het best past.

Alle technische instrumenten ten spijt, wanneer alleen gedacht wordt aan technische consequenties (bijvoorbeeld welk spoor eerst vrijmaken, welke trein eerst laten vertrekken, enz.), maar nagelaten wordt de klant tijdig en correct in te lichten, is de klant helemaal niets met de aangeboden info. Er moet steeds klantgericht worden gedacht. Dit gebeurt in de praktijk te weinig.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0544 De klant meldt dat trein L-2773 in realiteit vertrekt om 23.36 uur in plaats van om 23.47 uur, zoals aangegeven in de routeplanner op de website van de NMBS-Groep. De klant moet hierdoor een taxi nemen.

De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldigingen aan voor de hinder. De trein L-2773 vertrekt tijdens weekdagen wel degelijk om 23.47 uur vanuit Antwerpen-Centraal. In het weekend is de vertrektijd 23.36 uur. Zij is dan ook bereid om de taxikosten van 35 euro terug te betalen.

2008/1109 In februari wordt in een station pas een minuut na de geplande vertrektijd gemeld dat deze trein afgeschaft is. De klant is ontevreden dat dit zo laat wordt gemeld en dat er geen reden wordt opgegeven.

De NMBS-Groep legt uit waarom de trein werd geschrapt. Ze verwijst naar de compensatieregeling bij vertragingen en biedt de klant haar excuses aan voor de opgelopen hinder.

2008/1156 De klant stoort er zich aan dat hij niet bijtijds op de hoogte wordt gebracht van eventuele vertragingen. Zo is hij niet in de mogelijkheid om eventueel een andere trein te nemen om zijn bestemming vroeger te bereiken.

De NMBS-Groep meldt dat ze zich bewust is van de noodzaak van het verstrekken van tijdige en correcte informatie. Degelijke informatie is voor de NMBS-Groep één van de hoekstenen van een klantvriendelijk beleid. Zij verklaart eveneens dat incidenten het treinverkeer onverwacht kunnen bemoeilijken. Ze tracht de reizigers steeds zo snel en correct mogelijk op de hoogte te brengen van de eventuele wijzigingen van het treinverkeer.

Doordat de situatie meestal snel evolueert, is dit niet altijd realiseerbaar. De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldigingen aan voor de hinder.

2008/1439 De klant meldt dat zij door een gebrekkige aankondiging in het station de spoorwijziging niet hoort, waardoor ze niet tijdig op het andere perron geraakt. Hierdoor moet een groep van 44 leerlingen een trein later nemen en zijn ze hun gereserveerde plaatsen kwijt.

De NMBS-Groep is bereid om de klant enigszins te compenseren en biedt hem twee compensatiebons aan met een totale waarde van 10 euro.

2008/1463 De klant is ontevreden over het feit dat in een station op het perron geen aanduidingborden aanwezig zijn en vraagt of de stemmen die de informatie omroepen in het station wat luider mogen klinken.

De NMBS-Groep deelt mee dat ondertussen op de perrons 1-2, 3-4 en 5-6 bijkomende luidsprekers werden geplaatst om de sonorisatie te optimaliseren.

De NMBS-Groep meldt ook dat een nieuw treininformatiesysteem wordt ontwikkeld dat vanaf eind 2009 zal worden geïnstalleerd op het hele net.

In 2007 heeft Infrabel haar acties voor de informatieverspreiding in geval van storingen op het netwerk verder gezet, en dit vooral dankzij het project PIDAAS (Passengers, Information Display and Audio Announcement System). De bedoeling van dit project is de auditieve en visuele aankondigingen in real time weer te geven. De bestaande schermen moeten daarom gemoderniseerd worden en er moeten extra schermen geplaatst worden – dit gebeurde reeds in 15 stations in 2007. Er moeten ook krachtige omroepinstallaties worden geplaatst. Alle stations en stopplaatsen in België zijn al sinds 2006 uitgerust voor de verspreiding van geluidsaankondigingen. In 2007 zijn de nieuwe stopplaatsen aan bod gekomen en werden de installaties van 29 stations en stopplaatsen geheel of gedeeltelijk vernieuwd. Het is de bedoeling dat het project overal en volledig operationeel zal zijn in de periode 2012-2013.

Infrabel

2008/1884 In een station wordt aan de reizigers niet meegedeeld dat de treinen van de IRa verbinding op 6 en 13 april 2008 afgeschaft zijn in beide richtingen tussen Antwerpen en Mechelen.

De NMBS-Groep meldt dat op zondag 6 en 13 april 2008 op de lijn 27 Antwerpen/ Mechelen spoorstaven werden vervangen tussen Kontich en Mechelen.

Hierdoor werden de IRa-treinen van de relatie Leuven/Mechelen/Antwerpen tussen Mechelen en Antwerpen in beide richtingen afgeschaft. De IRd-trein reed met een aangepaste dienstregeling als L-trein tussen Mechelen en Antwerpen-Centraal.

Deze werkzaamheden werden vooraf via alle mogelijke informatiekanalen meegedeeld.

Uit onderzoek blijkt dat de reizigers in Mechelen-Nekkerspoel inderdaad niet werden ingelicht.

De betrokken omroeper was op de hoogte van de gewijzigde dienstregeling. De NMBS-Groep kan niet nagaan of de informatie al dan niet omgeroepen werd.

De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldigingen aan.

2008/2247 De klant is niet te spreken over het tekort aan informatie op het traject Gent/De Panne. De klant zit in de trein Brussel-Centraal/Kortrijk als er in Gent wordt gemeld dat deze tractieproblemen heeft en de reizigers aansluiting hebben met de trein naar Kortrijk op spoor 7. De reiziger zit in het gedeelte van De Panne (en heeft geen informatie over de splitsing van de trein). De klant kan uiteindelijk via Tielt terugkeren en komt twee uur later ter bestemming. De klant eist een tegemoetkoming van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de problemen op 29 april 2008 toe, verontschuldigt zich voor de hinder en biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

2008/2390 De klant klaagt over het gebrek aan informatie bij een brand in een seinkast.

Hij vindt over de afgeschafte treinen ook geen informatie op de website. De NMBS-Groep antwoordt dat door de brand in een seinkast de avondpiek grondig werd verstoord.

Zij meldt in chronologische volgorde de feiten die zich voorgedaan hebben op die datum.

De wijzigingen aan de dienstregelingen zijn zo frequent dat deze onmogelijk volledig en op tijd op de site kunnen worden gezet. De informatie die geldig is voor het ene moment, is een paar minuten later niet meer up to date, aldus de NMBS-Groep.

2008/3841 De klant uit zijn ongenoegen over het feit dat er in een station niet voldoende informatie wordt verstrekt.

De NMBS-Groep meldt de reden van vertraging en verklaart dat in het weekend in dit station slechts één infokiosk is bemand. Bij afwezigheid dient de bediende een opschriftplaat te plaatsen met de melding van zijn afwezigheid.

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigingen aan.

2008/4666 De klant pendelt op de verbinding Berchem/Leuven. Op een dag in oktober is de IC-2628 afgeschaft zodat de klant opteert voor de IR-verbinding met overstap in Mechelen. Deze trein heeft vertraging. Hoewel in de trein wordt gemeld dat in Mechelen de aansluiting zal zijn verzekerd, blijkt dat uiteindelijk met een L-trein te zijn. De klant is niet te spreken over de communicatie.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de problemen toe, verontschuldigt zich en meldt dat zij de voorziene compensatie voor een vertraging van minstens 60 minuten (100% van de ritprijs - minimum 2,50 euro) zal storten in de elektronische portefeuille van de klant.

Nuttige telefoonnummers van de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en reservaties	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf[1]	02/555 25 55 (N)
	02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/528 35 91
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
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	0800/30230

Bestellen van groepsreizen in het Nederlands

Telefoon	09/241 23 68
Telefax	09/241 23 67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Bestellen van groepsreizen in het Frans

Telefoon	065/58 23 62
Telefax	065/58 23 04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Internetadressen

Nederlandstalige site	www.nmbs.be
Franstalige site	www.sncb.be
Volgen van het treinverkeer in real time	www.railtime.be
Alle info over een station	www.hetstation.be

[1] Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

Een nieuw beheerscontract, een nieuwe compensatieregeling

In het nieuwe beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS nv, werd een aangepaste compensatieregeling overeengekomen.
Deze nieuwe compensatieregeling valt gunstiger uit voor de klant.

In onze vorige jaarverslagen wezen wij er al op dat met de gehanteerde compensatieregeling[1] de NMBS-Groep zichzelf een blanco cheque toekent voor vertragingen tussen 5 en 15 minuten. Vertragingen in deze marge hebben voor de NMBS-Groep geen implicaties ten aanzien van de reiziger voor wat betreft compensatie.

Iemand kan aldus grote vertraging accumuleren zonder ooit recht te hebben op enige tegemoetkoming (zie 'uit de praktijk'), zeker in periodes van mindere stiptheid.

Vooral in tijden waarin de pendelaar te maken krijgt met een zeer gebrekkige stiptheid, blijft deze problematiek dus actueel.

Vanaf 1 september 2006	Vanaf 1 september 2008
Vertraging van minstens 120 minuten: 50% van de ritprijs	Vertraging van 60 minuten of meer: 100% van de ritprijs
Herhaaldelijke[2] vertraging van 15 minuten of meer op dezelfde verbinding: 10% van de ritprijs	Minstens 20 herhaaldelijke vertragingen[3] in 6 maanden van meer dan 15 minuten: 25% van de ritprijs per vertraging
	Minstens 10 herhaaldelijke vertragingen[3] in 6 maanden van meer dan 30 minuten: 50% van de ritprijs per vertraging

De compensatie wordt uitsluitend berekend op de prijs van het gebruikte vervoerbewijs voor het treintraject, dus zonder meerprijs van eventuele metro, tram of bus voor gecombineerde vervoerbewijzen, met een totaalbedrag van minimum 2,50 euro[4].

---

[1] Jaarverslag 2005, blz. 134-136; jaarverslag 2006, blz. 41-43.
[2] Onder herhaaldelijke vertraging dient te worden verstaan : tenminste 25 vertragingen van 15 minuten of meer, tijdens een periode van 6 maanden.
[3] Onder herhaaldelijke vertraging dient te worden verstaan : tenminste 20/10 vertragingen van 15/30 minuten of meer (in de periode van 6 maanden vanaf de eerste genoteerde vertraging. Bijvoorbeeld: tot en met 4 maart 2009 als je een eerste vertraging noteert op 5 september 2008).
[4] Dit betekent dat, wanneer na berekening het compensatiebedrag lager uitvalt dan 2,50 euro, de NMBS-Groep toch 2,50 euro zal storten.

De werkgeversbijdrage in het 'treingedeelte' van een treinkaart komt in aanmerking voor de berekening. De klant heeft dus recht op de volledige compensatie, zelfs indien de werkgever het woon-werktraject (geheel of gedeeltelijk) betaalt. De basisfilosofie is dat het tenslotte de treinreiziger is die de onaangename situaties meemaakt.

Andere kosten of prestaties worden niet vergoed.

De berekening van een compensatie wordt gebaseerd op de prijs van een traject.

Om de prijs per traject te bepalen, wordt de prijs van het vervoerbewijs gedeeld door het aantal trajecten dat als volgt is vastgesteld.

Vervoerbewijs	Aantal trajecten dat meetelt in de berekening
Enkel biljet	1
Heen-en terugbiljet	2
Weektreinkaart	10
Maandtreinkaart	40
Treinkaart voor 3 maanden	120
Jaartreinkaart	480

Wanneer heeft de klant *geen* recht op compensatie?

- Wanneer de klant geen geldig vervoerbewijs heeft op het ogenblik van de treinvertraging.
  - Wanneer de vertraging wordt veroorzaakt door een andere vervoersmaatschappij (De LIJN, TEC, MIVB), die het voor- of natransport verzekert.
- Bij een staking die tenminste 8 dagen vooraf publiek wordt aangekondigd door de erkende vakbonden.
  - In geval van overmacht (bijvoorbeeld natuurrampen of extreme weersomstandigheden). De NMBS-Groep kan overmacht alleen inroepen bij vertragingen van minstens 60 minuten.
  - Wanneer de klant reist met een Jumpbiljet, een MTB-kaart of een legitimatiebewijs dat recht geeft op kosteloos vervoer op basis van het beroep (politie, journalisten, zeelui, …).

Staat er een prijs op klantvriendelijkheid?

Enkele jaren geleden liet alles vermoeden dat de binnenlandse reiziger, gevangen in een veeleer stroef en op sommige punten discriminerend reglement, niet erg op een klantvriendelijke houding door het vervoerbedrijf diende te rekenen.

De treinkaarthouder of de klant met een vervoerbewijs tegen verminderde prijs bijvoorbeeld, kon geen aanspraak maken op eender welke vorm van compensatie. Dat is intussen veranderd. Hoewel er zeker nog bedenkingen te formuleren zijn bij de modaliteiten van het huidige compensatiesysteem, mag worden gesteld dat de essentie van het probleem wordt erkend door de NMBS-Groep en dat het principe van compensatie is verworven. Zo werd ook het blijkbaar gevoelige punt van de aan de Go Pass verbonden tijdsbeperking geschrapt.

En het internationale verkeer? Daar stellen we vast dat ook een klant die met de HST reist, beroep kan doen op een goed uitgebouwd commercieel beleid bij vertraging.

Toch noteren we samen met de klanten dat bij de minste afwijking van het strikte kader van dit commercieel beleid, quasi niets nog mogelijk lijkt in 2008.

Bekijken we eerst de vertragingen in internationaal verkeer. Het verlenen van compensaties in het kader van het stiptheidscontract van Thalys, het beleid van Eurostar of het engagement tot regelmaat vanwege de TGV 'Brussel/Frankrijk', geven zelden aanleiding tot specifieke klachten. De regels en de uitzonderingen daarop zijn dan ook voldoende duidelijk omschreven.

In het klassieke internationaal verkeer daarentegen verloopt een en ander minder vlot. Op de website van de NMBS staat in dat verband te lezen: 'Thalys, Eurostar en TGV Brussel/Frankrijk passen een gunstiger compensatiepolitiek toe dan de algemene Europese regel'. Dat klopt en is geenszins overdreven.

Als algemene regel geldt dat bij een vertraging van meer dan 1 uur met een internationale dagtrein of van meer dan twee uur met een internationale nachttrein, het uitreikende net de klant 20% van de prijs van de enkele reis terugbetaalt. Daaraan wordt wel een voorwaarde gekoppeld: de prijs van het ticket moet (reservering en eventuele toeslagen inbegrepen) minstens 50 euro bedragen per traject. 'Dit houdt in dat een Belgische klant die in tweede klas van Brussel naar het Duitse Kochem of naar het Nederlandse Amsterdam reist, nooit in aanmerking komt voor compensatie omdat de prijs van het vervoerbewijs onder de drempel van 50 euro ligt' [1] .

---

[1] Jaarverslag 2005 blz. 44.

Deze gemeenschappelijke compensatieregeling is ingesteld door de CER[1] en van toepassing sinds 12 december 2004. Wat gold er dan vóór die datum? Bij gebrek aan een stiptheidscontract, waren de reizigers bij vertraging afhankelijk van de commerciële goodwill van de vervoersmaatschappijen en hun vertegenwoordigers. Vaak kreeg de klant niets, soms toch een kleinigheid, afhankelijk van de dag, de plaats waar de aanvraag werd ingediend… Kortom: willekeur.

In de situatie na 2004, en hoewel we daar relatief weinig klachten over ontvangen, laat deze kwestie toch vaak een bittere smaak na. Een voorbeeld: hoewel de vertragingen voor een trouwe klant op de lijn Brussel/Amsterdam in tweede klasse (niet meteen één van de meest betrouwbare verbindingen) zich dag na dag opstapelen en er regelmatig een trein wordt afgeschaft, geeft dit sowieso nooit recht op enige vorm van compensatie.

Kortom, daar waar er tot 11 december 2004 door gebrek aan een stiptheidsclausule nauwelijks hoop op een compensatie was, werden er daarna regels opgesteld die bijzonder rigide worden toegepast, ongeacht dat aan de voorwaarden om compensatie te krijgen (zoals de minimumprijs) in de meeste gevallen (bij vertrek uit ons land) nauwelijks of niet kan worden voldaan' [2].

Zijn we dan niet terug bij af?

Niet helemaal, zo blijkt.

Er wordt gewerkt aan een oplossing. Midden december 2008, tijdens de bemiddeling voor een dossier, meldt de NMBS-Groep dat zij, samen met de Nederlandse Spoorwegen, een aanvullend compensatiesysteem voorbereiden. Deze aanvulling zou in het bijzonder de reizigers op de lijn Brussel/Amsterdam betreffen. Het geheel staat nog niet helemaal op punt, maar we komen er in ons volgend jaarverslag op terug. (Zie ook deel 3, 1.2.4. Internationale Vervoerbewijzen).

We stellen vast dat er terecht wordt gewerkt aan een concreet initiatief dat tegemoetkomt aan een ernstig probleem.

Terug naar onze oorspronkelijke vraag: 'Staat er een prijs op klantvriendelijkheid?'

De NMBS-Groep wil al haar klanten een kwaliteitsvolle service aanbieden. Integrale kwaliteit betekent niet dat de klant naast zijn rechten ook geen verplichtingen zou hebben. Vanuit economisch oogpunt, kan gesteld worden dat er op wordt gemikt om een tevreden klant te hebben tegen zo laag mogelijke kosten. Het is de bedoeling dat het bedrijf er geen geld bij inschiet en dat de koper zijn deel betaalt. Beide partijen komen aldus aan hun trekken.

---

[1] Community of European Railway and Infrastructure Companies.
[2] Jaarverslag 2007, blz. 69. Daaraan kan toegevoegd worden dat, bijvoorbeeld, een rechtstreeks ticket. 'Luik/Luxemburg' in eerste klas bij vertraging wel recht zou geven op compensatie.

'In 1999 kreeg de ombudsman daarover meerdere gelijkaardige klachten. Het basisgegeven is vrij eenvoudig: een klant reserveert, betaalt de tickets maar wordt in overtreding genomen wegens een ongeldig ticket voor het afgelegde traject, onjuiste reisdatum of reizen met de verkeerde trein.[1]' Tien jaar later kunnen we herhalen dat in heel wat situaties, vooral wanneer het HST-reizigers betreft, van de klant fikse toeslagen worden gevorderd omdat een element van zijn ticket niet geldig is voor de genomen trein of omdat hij een of ander document niet meteen kan voorleggen (identiteitskaart, kortingkaart, …).

Het optreden van de treinbegeleider beperkt zich veelal tot het opstellen van een vaststelling van onregelmatigheid en het innen van een toeslag die soms aanzienlijk hoger is dan wat de klant voor zijn ticket betaalde.

Tien jaar later is het nog steeds zo - de NMBS-Groep blijft dit trouw herhalen - dat de nuances van het gesprek tussen de verkoper en de klant bij de aflevering van een internationaal ticket of van een reservering (telefonisch of aan de balie), onmogelijk kunnen worden gereconstrueerd.

Begreep de verkoper iets verkeerd of voerde hij iets fouts in het systeem in? Was de klant verstrooid of drukte hij zich onbeholpen uit? Wat maakt het uit! In toepassing van de hiervoor beschreven 'regel' draait de klant ons inziens te systematisch op voor de kosten. Het woord van de ene partij weegt klaarblijkelijk iets zwaarder dan dat van de andere. Zelfs wanneer de materiële dossierelementen de versie van de klant bevestigen, blijkt dit niet te overtuigen. Uiteraard wegen de bepalingen van artikel 7§3 [2] van het CIV (Uniforme regels voor het internationaal vervoer van reizigers en bagage) danig in het nadeel van de klant. Meer bepaald moet de reiziger zich er bij ontvangst van zijn ticket van vergewissen dat dit werd opgesteld volgens zijn aanwijzingen. In geval van betwisting, wordt deze regel – die, zoals wij steeds hebben gesteld, neerkomt op elementaire voorzichtigheid – de klant systematisch onder de neus gewreven. Er wordt dan van uitgegaan dat de klant deze regel niet heeft gerespecteerd, want mocht hij dat wel hebben gedaan, zo is de redenering, dan zou het achterhalen van de fout die aan de basis ligt van het geschil trouwens overbodig zijn.

Is het dan werkelijk onoverkomelijk om aan dat fameuze artikel 7§3 te laten toevoegen dat de verkoper verplicht is om de gegevens van het ticket samen met de klant te overlopen? Dit reeds lang geleden gedane verzoek, ingegeven door billijkheid, kan volgens ons de nare gevolgen van een onhandigheidje van de verkoper en/of een fout van de klant aanzienlijk verminderen, zeker voor deze laatste.

Wanneer de transactie louter elektronisch verloopt, zou men daaruit logischerwijze kunnen afleiden dat bij een vergissing van de klant (en alle daaropvolgende betwistingen) de verantwoordelijkheid alleen bij die klant ligt. Is dat ook per se zo wanneer een computer niet werkt of de printer dienst weigert en de klant daar onmiddellijk melding van maakt? Mag het element 'redelijkheid' dan niet in de discussie worden gebracht?

---

[1] Jaarverslag 1999, blz. 86.
[2] Het vroegere artikel 11§3.

Wanneer een klant gebruik maakt van een programma met een gepersonaliseerd en beperkt aanbod, bedoeld om het reserveren te vereenvoudigen (Ticketless met name), twee tickets heen-en-terug boekt op dezelfde datum, in dezelfde trein voor hemzelf en een vriend, gaat hij dan volledig in de fout omdat er met dit programma voor iemand anders geen ticket mag worden afgeprint, zelfs al doet die klant daar geen enkel (financieel) voordeel mee? En wat te denken wanneer een klant erin slaagt om een ticket te boeken waarvoor een Lys-kaart vereist is die hij niet eens bezit? (Zie 'Adviezen over 'Vervoerbewijzen' – 2008/3101).

Neem het geval van de klant die tickets bestelt voor 1 maart.
Die dag bezet hij de gereserveerde plaats; tijdens de controle stelt de treinbegeleider vast dat het ticket gedateerd is op 1 april. Een misverstand tijdens de verkoop ligt meer dan waarschijnlijk aan de basis. Wat doet de medewerker van de vervoersmaatschappij? Zoals zo vaak laat hij de klant in de trein nieuwe en duurdere tickets kopen.
Wanneer de klant een beroep doet op enig begrip vanwege de NMBS-Groep, zwaait deze meestal driftig met de reglementering die de koper ertoe verplicht om zelf na te zien of de tickets overeenstemmen met zijn wensen.
Om dit geschil op een billijke wijze te kunnen bijleggen, met de noties over 'integrale kwaliteit' in het achterhoofd, vraagt de ombudsman welke reisformules nog beschikbaar waren op het ogenblik dat de trein op 1 maart vertrok.
Immers, wanneer op dat ogenblik hetzelfde type tickets als deze die afgeleverd werden (met 1 april als reisdatum) nog beschikbaar zouden zijn geweest, leidt de ombudsman daaruit af dat de verkoper dan niet benadeeld was.
Om de NMBS-Groep geen schade te berokkenen, trekt de ombudsman zijn redenering door.
Wanneer voor de trein van 1 maart geen tickets meer beschikbaar zouden zijn geweest tegen hetzelfde tarief als deze die de klant voor 1 april kreeg, zou het aanvaardbaar zijn dat de klant het prijsverschil moet bijpassen tussen zijn ticket en het laagste nog beschikbare tarief voorgesteld op 1 maart.
De NMBS-Groep weigert om deze informatie te geven want dit maakt deel uit van de commerciële strategie en die is een goed bewaard geheim. En in dit geval rijft zij de prijs van de tickets van 1 maart én van 1 april binnen, de prijs van twee prestaties waarvan zij er slechts één hoefde te leveren. Is het 'klantgericht' denken en handelen om geld te innen voor een dienst die niet wordt geleverd?

Zo belanden we bij een fundamenteel punt dat – voor alle duidelijkheid – niet alleen het internationale verkeer betreft. Eén van de opdrachten van de ombudsman bestaat er in om in alle objectiviteit de geschillen te onderzoeken die hem worden voorgelegd en om een voor alle partijen aanvaardbaar compromis voor te stellen. Hoe kan hij deze (wettelijke) opdracht volledig en effectief vervullen als hem voor de behandeling van het dossier essentiële informatie wordt geweigerd omdat deze het etiket 'commercieel geheim' krijgt opgekleefd?

'Wanneer de NMBS-Groep een deel van de ticketverkoop verzekert, wordt zij daarvoor betaald in functie van het aantal door de klant afgelegde kilometers'[1]. Dit kan men niet ontkennen. Hoe dan ook, wanneer haar een fout kan ten laste worden gelegd, moet eerst in alle objectiviteit een onderzoek worden gevoerd en moet de NMBS-Groep haar verantwoordelijkheid aanvaarden voor die fout, al was het maar uit respect voor haar klant. En als dat financiële implicaties heeft, dan kan zij die niet negeren, ook als die groter zijn dan de vergoeding die zij bij verkoop heeft ontvangen. Ondanks een concurrentiele context die steeds zwaarder gaat doorwegen, kan dit niet de prijs zijn voor een klantgerichte houding.

De ombudsman hoopt dan ook van harte, dat de klanten die internationaal reizen via de NMBS-Groep, met de nieuwe organisatie van de verantwoordelijke dienst op een transparante en klantvriendelijke behandeling zullen kunnen rekenen, waarbij zeer duidelijk de elementen van aanvaarding of afwijzing van de door de klant gestelde vragen aan bod komen.

UIT DE PRAKTIJK

2008/1620 De klant vindt de compensatieregeling bij vertragingen niet redelijk. Hoewel hij over een periode van 6 maanden 1.575 minuten vertraging gemaakt heeft (dus 26,25 uur), krijgt hij geen tegemoetkoming want er zijn geen 25 vertragingen van minstens 15 minuten.

De NMBS-Groep licht in haar antwoord slechts de modaliteiten van de compensatieregeling bij vertragingen toe en zij verontschuldigt zich voor de hinder.

De NMBS-Groep gaat niet in op de kritiek van de klant dat hij, ondanks 1.575 minuten vertraging, gespreid over 6 maanden, met de huidige regeling, geen compensatie kan bekomen.

Hoewel de ombudsman haar daar op heeft gewezen en gevraagd om de kwestie niet uit de weg te gaan, komt er geen reactie.

[1] Uit een brief van de NMBS (vertaling uit het Frans).

1.3.6. RESERVERINGEN

Het aantal klachten over dit item is quasi hetzelfde gebleven als vorig jaar.

Ieder jaar ontvangt de ombudsman klachten over het feit dat een reservering voor een groepsreis te laat wordt behandeld.

De periode net voor de schoolvakanties is er steeds een toevloed van aanvragen.

Intern organisatorische redenen én laattijdige toevoer van de nodige informatie vanuit andere diensten, gooien geregeld roet in het eten en belemmeren de cel Groepsreserveringen om optimaal te functioneren. Onder meer een lijst met de verboden treinen (treinen die sowieso al helemaal volzet zijn en waar geen groepen worden toegelaten) komt te laat bij de cel.

Eén van de oplossingen zou zijn om de lijst met 'verboden treinen' op de website van de NMBS-Groep te plaatsen (of een specifiek logo te plaatsen bij deze treinen in de routeplanner). De klant zou dan onmiddellijk zien in welke treinen niet kan worden gereserveerd.

Of in de andere treinen kan worden gereserveerd, hangt dan uiteraard af van het feit of er in de gewenste trein al dan niet reeds plaatsen werden gereserveerd, en/of de NMBS-Groep eventueel besluit extra materieel in te leggen.

In het jaarverslag 2007[1] werd dit voorstel al door de ombudsman gesuggereerd.

Deze discussie is nog niet ten einde. De NMBS-Groep is niet bereid om de reiziger aan de hand van extra informatie – een publicatie van de lijst met 'verboden treinen' en/of een speciaal logo bij deze treinen in de routeplanner - de aandacht te vestigen op het feit dat sommige treinen sowieso uitgesloten zijn voor een groepreservering.

De ombudsman stelt in dit opzicht de NMBS-Groep enkele bijkomende vragen:

1. Een extra (verbods)logo voor groepreizen op de routeplanner wordt (na eerst goedgekeurd te zijn) van de hand gewezen en er wordt verwezen naar het logo van overbezetting. Dit logo kan niet in die zin verduidelijkt worden omdat 'overbezetting' geen vaststaand feit is. Een trein met dit logo kan immers op bepaalde trajecten en onder bepaalde voorwaarden wél in aanmerking komen voor een groepsreservering.

Een verbodslogo is onweerlegbaar aangezien in een trein op deze lijst *niet* gereserveerd kan worden. Daarom stelt de ombudsman nogmaals de vraag naar het gebruik van een verbodslogo voor groepen.

2. De verantwoordelijkheid voor het al dan niet afwijzen van een groep dient volgens de NMBS-Groep ten alle tijde bij de cel Groepsreizen te liggen.

---

[1] Jaarverslag 2007, blz. 127 – 129.

Aangezien in een trein op de lijst met 'verboden treinen' überhaupt *niet* gereserveerd zal (kan) worden door de cel Groepsreizen, is deze verantwoordelijkheid niet helemaal duidelijk. Betekent dit dan dat zij toch beslissen om alsnog in een trein die op de lijst met verboden treinen staat te reserveren? Is een 'verboden trein' dan niet altijd een 'verboden' trein?

3. Waarom kan de NMBS-Groep het bestaan van deze lijst niet op een op andere manier aan de klant duidelijk maken? Deze vraag blijft overeind.
Waarom geen verwijzing naar deze treinen in de rubriek over groepen? Of een pop up wanneer de klant het nummer van een 'verboden' trein invult op het daartoe bestemde reserveringsformulier voor groepen?
Dit dossier is nog in behandeling. De ombudsman wacht op een antwoord op bovenstaande concrete vragen.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0142 De klant is niet tevreden over een gereserveerde groepsreis: de plaatsen waren niet gereserveerd. Bovendien diende hij begin november zijn reserveringsaanvraag in en had hij begin december nog steeds geen antwoord.
De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de verminderde service. Ze betaalt 10% van de groepsbiljetten terug.

2008/0346 Tussen 16 uur en 18.30 uur is geen groepstarief meer mogelijk. Het resultaat is dat groepen toch (duurder) reizen tijdens de spits, dit tot ongenoegen van de groepsleden én de pendelaars. De klant vraagt zich af waarom er een verbod is in bepaalde treinen.
De NMBS-Groep deelt mee dat er een lijst bestaat met 'verboden treinen'. Zij rechtvaardigt deze lijst. Het is voor de pendelaars niet aanvaardbaar dat er in drukke tot overbezette treinen nog eens veel plaatsen zouden worden voorbehouden voor groepen die tegen een sterk gereduceerd tarief reizen. Ook voor groepen is het wellicht niet aangenaam om mee te rijden met overbezette treinen in de spits.

2008/1701 De klant meldt dat een bediende van de cel Groepsreizen heeft meegedeeld dat het verwerken van reserveringen van groepsreizen achterstand oploopt door een gebrek aan personeel. Hierdoor kan de klant niet tijdig worden verwittigd of haar reservering al dan niet wordt aanvaard.
Door bemiddeling van de ombudsman kan de groepsreis alsnog doorgaan.

2008/1987 De klant wil een schoolreis maken; de cel Groepsreizen van de NMBS-Groep weigert om het groepstarief toe te kennen omdat in de vooropgestelde treinen geen plaatsen kunnen worden gereserveerd.
De NMBS-Groep stelt voor om buiten de piekuren te reizen of om een Go Pass te gebruiken.

1.3.7. TAAL

Het aantal klachten over taalgebruik is met de helft gedaald. Het blijft wél een gevoelig onderwerp.

De oorzaken van de klachten blijven dezelfde: het eentalig omroepen van informatie in een Brussels station, een Franstalige affiche in een Nederlandstalig station (of vice versa), personeelsleden die niet tweetalig zijn, enz.

Een weerkerende aanleiding blijft dat Nederlandstalige reizigers bij aankoop van een biljet in een station in Vlaanderen een betalingsbewijs krijgen met de vermelding 'SNCB' of omgekeerd.

De NMBS-Groep meldt in dit verband steeds dat de betalingssystemen worden beheerd door Banksys en dat zij deze (inmiddels) contacteerde om de nodige aanpassingen te doen.

Het oudste nog lopende dossier in dit verband dateert van oktober 2007. Deze klant liet onlangs in februari 2009 weten dat hij bij zijn betaling met zijn DINERS CLUB opnieuw een betalingsbewijs ontving met de vermelding 'SNCB'. Wordt vervolgd.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0067 De klant koopt twee biljetten aan in het station en merkt dat op het betalingsbewijs 'SNCB' staat. Ook de stationsnaam wordt in het Frans weergegeven.

De NMBS-Groep meldt dat de elektronische betalingssystemen worden beheerd door Banksys. Er werd inmiddels verzocht om de nodige aanpassingen aan te brengen. De NMBS-Groep biedt de klant haar excuses aan.

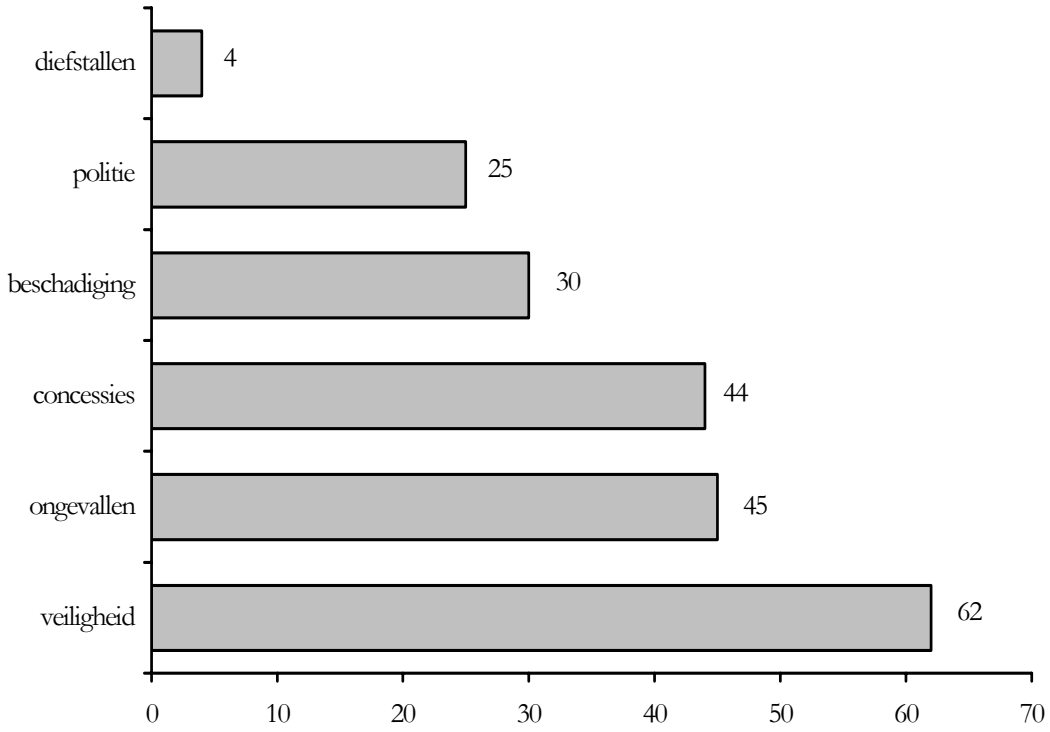
2008/2003 De klant merkt in een station in Vlaanderen een Franstalige affiche op met de tekst *'Est-ce que vous avez le numéro de Sophie? '*. De klant zag dezelfde affiche in het Nederlands in Antwerpen-Centraal.

De ombudsman neemt contact op met de bevoegde dienst van de NMBS-Groep (Publifer). Deze bevestigt dat het om een vergissing gaat. De fout wordt de volgende ochtend al rechtgezet.

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 210 klachten (3,8% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



De 210 onder 'Diversen' samengebrachte klachten handelen voornamelijk over een aantal veiligheidsaspecten. Naast onveilige situaties die tot een ongeval kunnen leiden en incidenten waarbij de klant lichamelijke en/of stoffelijke schade oploopt, komt ook het (on)veiligheidsgevoel aan bod (politie en diefstallen).

Verder komen ook klachten aan bod over het bevuilen en/of beschadigen van het materieel en over conflicten met concessiehouders.

Een greep uit de klachten.

- Reizigers worden lastig gevallen in een station/trein of voelen zich onveilig in een bepaalde stationsomgeving, in een bepaalde trein.
- De klant die even niet oplet, merkt in de trein of op het perron dat zijn bagage is gestolen.
- Reizigers storen zich aan het niet naleven van het rookverbod, of worden zelf betrapt op de niet-naleving ervan.
- Een klant dient een klacht in over een beschadiging/vuile toestand die hij opmerkt in trein/station of op het perron.
- Een reiziger krijgt een boete omdat hij met zijn voeten de zitbank in de trein bevuilt, of omdat hij bewust/onbewust beschadiging toebrengt aan het materieel van de NMBS-Groep.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0693 De klant klaagt over het feit dat het rookverbod in enkele stations niet wordt gerespecteerd.

De NMBS-Groep meldt dat, volgens het KB van 15 mei 1990, het verboden is te roken in gesloten plaatsen die toegankelijk zijn voor het publiek. Met gesloten plaats wordt bedoeld: een plaats die afgesloten is door wanden en voorzien van een zoldering.

Sinds de wet van 17 november 1998 beschikt het spoorwegpersoneel niet meer over een gerechtelijk mandaat en kan ze niet meer repressief optreden.

De NMBS-Groep maakt de opmerkingen van de klant over aan de bewakingsdienst om in de mate van het mogelijke doelgerichte controles uit te voeren.

2008/1618 De klant heeft een parkeerabonnement voor een fietsenstalling. Hoewel haar fiets met twee sloten is vastgemaakt, wordt die gestolen.

De NMBS-Groep betaalt slechts de waarborg voor de badge terug (10 euro) maar niet de resterende looptijd van het parkeerabonnement.

Zij wijst er op dat zij niet verantwoordelijk is voor diefstallen in beveiligde fietsstallingen (artikel 10 van het huishoudelijk reglement); de cameraopnames kunnen alleen worden geraadpleegd door de politiediensten.

2008/1496 De klant klaagt dat de zetels van het eersteklasrijtuig in een bepaalde trein vuil zijn.

De NMBS-Groep deelt mee dat de reiniging van zetels door middel van een stoomtoestel operationeel is in de onderhoudspost van Hasselt. Zij meldt eveneens dat er in september 2008 verdere testen zullen worden uitgevoerd in de andere onderhoudsposten.

2008/1985 De klant is tweemaal getuige van een gauwdiefstal in het station van Brussel-Noord.
De NMBS-Groep meldt dat door haar interne beveiligingsdienst in samenwerking met de lokale en de federale politie wel degelijk actie wordt ondernomen tegen gauwdieven.

2008/2108 De klant wordt regelmatig lastig gevallen door medereizigers die voorwenden dat ze bestolen zijn en geen geld hebben om hun treinreis te betalen.
De NMBS-Groep licht de procedure toe die het treinbegeleidingspersoneel toepast wanneer een reiziger zonder geldig vervoerbewijs reist.
Zij meldt ook dat de klant waarschijnlijk het slachtoffer is van professionele oplichters. Indien hij nog eens met dergelijk voorval wordt geconfronteerd, raadt de NMBS-Groep hem aan om het gratis noodnummer 0800/30230 te bellen.

2008/2159 De klant krijgt in april in de trein een boete omdat hij met de punt van zijn schoen de bank aanraakt en deze bevuilt.
De NMBS-Groep meldt dat de treinbegeleider terecht een regelingsbiljet tegen onmiddellijke betaling opmaakte omdat de klant het materieel bevuilde.
Het bevuilen van materieel wekt immers ergernis op bij andere reizigers en kan tot klantenverlies leiden. De NMBS-Groep kan dergelijke houding niet aanvaarden. Ze past de voorschriften principieel toe.

2008/5185 De klant vindt de passagiersruimte in de trein vuil. De vuilbakjes zijn overvol. Het toilet is volgens de klant onverantwoord vies en smerig. Hij meldt dit aan de treinbegeleider.

De NMBS-Groep geeft de klant nadere uitleg over haar speciale schoonmaakbrigades 'B-Clean'[1] en biedt de klant haar excuses aan.

---

[1] Jaarverslag 2007, blz. 134 – 135.

1.4.1. VEILIGHEID EN ONGEVALLEN

In 2008 ontving de ombudsman 107 klachten waarin de klant een veiligheidsprobleem aankaart.

Of dergelijke klacht wordt ondergebracht bij de categorie 'veiligheid' dan wel bij 'ongevallen' hangt alleen af van het feit of de gewraakte situatie al dan niet effectief tot een ongeval heeft geleid.

De reizigersbeweging op het perron bij het in- en uitstappen zorgt dit jaar voor nogal wat problemen:

- deuren die zonder duidelijk aanwijsbare reden plots opnieuw opengaan of sluiten, waardoor de klant in het beste geval er met de schrik vanaf komt maar in een aantal gevallen gekneld raakt tussen de deuren;
- meer dan eens komt een reiziger tussen trein en perron terecht, al dan niet gehinderd door een medereiziger;
- er mag niet meer in- of uitgestapt worden nadat de treinbegeleider het waarschuwingssignaal heeft gegeven dat de deuren worden gesloten. Wie dat toch nog doet, riskeert niet alleen een uitbrander of een boete, maar kan tussen de sluitende deuren gekneld geraken. Hoewel deze voorzien zijn van een veiligheidsmechanisme, komt de klap toch serieus aan.

Om de service aan de klanten te verbeteren, voert de NMBS-Groep werkzaamheden uit in de stations. In het kader van het Gewestelijk Expres Net (GEN) worden rond de hoofdstad alle stations en haltes opgefrist en aangepast. Dit zorgt voor gevaarlijke situaties. Er wordt melding gemaakt van:

- niet of onvoldoende gesignaliseerde hindernissen;
- de perronverlichting die niet werkt;
- treinen die stoppen op een andere dan de voorziene plaats.

Wanneer de trein stopt buiten het perron, is het voor de reizigers zeer gevaarlijk om uit te stappen ('springen'), wat leidt tot ongevallen.

Ook klaagt de klant menigmaal over een onveiligheidsgevoel in het station of in de trein, over onaangepast (pesterig) gedrag van 'medereizigers', over agressie, al dan niet met geweld.

De NMBS-Groep speelt daar op in door het voeren van een aanwezigheidspolitiek met haar interne beveiligingsdienst Securail, het plaatsen van bewakingscamera's en een gratis telefoonnummer.

Wie iets verdachts opmerkt of zich onveilig voelt, mag contact opnemen met het nummer 0800/30230 van de centrale meldkamer van Securail, waarna een eigen ploeg of een politiedienst ter plaatse wordt gestuurd. Ook wanneer de klant het in de trein benauwd krijgt en niet meteen de treinbegeleider kan vinden, kan de controlebediende via het gratis nummer worden bijgeroepen.

De ombudsman wordt ook een twintigtal keer gecontacteerd naar aanleiding van valpartijen in het station, op het perron, in de trein, bij het nemen van roltrappen. Het gaat vaak om oudere reizigers voor wie de afstand tussen het perron en de onderste trede van de trein net iets te hoog is om deze probleemloos te overbruggen. Meestal stellen zij (via hun ongevallen- of rechtsbijstandverzekeraar) de NMBS-Groep in gebreke, vragen zij of een bijdrage mogelijk/voorzien is, of tot wie zij zich moeten wenden.

In al die gevallen schetst de ombudsman de geldende aansprakelijkheidsregeling bij ongevallen, zoals deze ook is hernomen in de Algemene Voorwaarden[1].

De wetgever gaat uit van een wettelijk vermoeden van aansprakelijkheid van de vervoerder voor ongevallen die gebeuren tijdens de uitvoering van de vervoersovereenkomst, behoudens overmacht en bij een 'vreemde oorzaak', zoals de onvoorzichtigheid van de reiziger zelf of daden van (bijvoorbeeld) een medereiziger.

Omdat de oude NMBS is opgedeeld in drie afzonderlijke bedrijven, die ieder een aantal stations en stopplaatsen of een gedeelte daarvan beheren, verwijst de NMBS-Groep de klant stelselmatig door naar het bedrijf van de Groep dat verantwoordelijk is voor de plaats waar het ongeval zich voordeed.

Zolang de contracterende spooroperator NMBS nv alleen de behandeling van het ongevaldossier uitbesteedt aan het andere bedrijf van de Groep maar de eindverantwoordelijkheid voor de beslissing in het dossier behoudt, zou er geen probleem mogen zijn.

Wanneer de NMBS-Groep in de fout ging, neemt zij haar verantwoordelijkheid op en wordt de klant vergoed.

---

[1] Art. 58 : Aansprakelijkheid voor het vervoer van reizigers, handbagage en dieren.

§ 1. De NMBS is aansprakelijk voor de aan de reizigers overkomen ongevallen, als zij niet bewijst dat die ongevallen het gevolg zijn van een vreemde oorzaak die haar niet kan worden aangerekend.

UIT DE PRAKTIJK

2008/1283 Op 21 februari wil de klant nog in de vertrekkensklare P-trein 8003 stappen nadat de deuren al gesloten zijn en de toegang haar is ontzegd. Zij is misnoegd omdat deze trein uiteindelijk nog een hele tijd aan het perron blijft staan.

De NMBS-Groep licht de veiligheidsvoorschriften bij het vertrek van een trein toe.

Eens het elektronische vertreksein gegeven, mag de treinbegeleider niemand meer laten in- of uitstappen. De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat de klant het optreden van haar personeel als klantonvriendelijk heeft aangevoeld.

2008/2728 + 2731 Sinds 2 juni wordt gewerkt aan een overweg. Daardoor kunnen de reizigers die van de trein uit Gent komen en naar het dorp gaan zeer moeilijk de overweg gebruiken. Oudere reizigers komen daardoor in de problemen; zo ging de overweg alweer dicht voor de reiziger volledig was overgestoken. Dat is een zeer gevaarlijke situatie.

De ombudsman contacteert Infrabel. De werfleiding legt vrijwel onmiddellijk een veilige doorgang aan.

2008/3205 De klant meldt dat in de trein regelmatig een persoon zit met een fiets. Op 7 juli gaat deze naar het toilet en spuwt haar in het gezicht. Ze is te verbouwereerd om meteen te reageren.

De NMBS-Groep betreurt de gebeurtenis en meldt dat Securail de jongste maanden deze trein herhaaldelijk begeleidde, maar niets vaststelde. Zij raadt aan om in dergelijke gevallen het gratis nummer 0800/30 230 te contacteren.

2008/3597 Op 7 augustus staat in de ondergrondse gang in een station een generator te draaien. Deze verspreidt veel uitlaatgassen en stank. De klant (preventieadviseur) vermoedt dat hier gezondheidsrisico's aan verbonden zijn.

De NMBS-Groep geeft toe dat de onderdoorgang naar de perrons inderdaad geen geschikte locatie is om een stroomgroep te plaatsen. Zij verontschuldigt zich.

2008/4155 De klant is preventieadviseur; zij vraagt een oplossing ad hoc voor een gevaarlijke situatie op het perron waardoor de werknemers van haar bedrijf aan een onaanvaardbaar gevaar worden blootgesteld. De helft van het perron is opgebroken, er is een sleuf gegraven en de treinen stoppen net daar.

De ombudsman neemt onmiddellijk contact op met zowel spooroperator NMBS nv als met de regioverantwoordelijke van infrastructuurbeheerder Infrabel nv. Blijkbaar heeft de aannemer die de werkzaamheden voor het Gewestelijk Express Net uitvoert zich niet gehouden aan gemaakte afspraken over het deel van het perron waar mocht worden gewerkt. Hij wordt tot de orde geroepen. Inmiddels zijn ook de treinbestuurders ingelicht over de situatie en is hen gevraagd om waakzaam te zijn.

1.4.2. CONCESSIES

De NMBS-Groep geeft sommige diensten in concessie aan derden. Het beheer van de grote stationsparkings en de openbare toiletten zijn daarvan het meest bekend.

Voor de gebruiker is het verschil tussen de aanpak van de NMBS-Groep en het optreden van het privé-bedrijf soms even schrikken.

- Bij de NMBS-Groep kon de wagen op de parking achtergelaten worden. Er zijn geen ticketautomaten en men kan in theorie vooraf een parkeerticket kopen aan het loket. Doet de klant dat niet, dan treft de reiziger bij terugkeer een uitnodiging aan om het gewone dagtarief te betalen, zonder supplement.
- Wanneer in de wagen geen dagticket of parkeerabonnement te zien is, schrijft de concessiehouder onmiddellijk – zonder aanmaning – een boete uit van 25 euro. Er wordt meteen verwezen naar gerechtelijke procedures en bij niet-betaling volgt een brief van een deurwaarderskantoor / incassobureau.

Bij klachten verwijst de NMBS-Groep de klant door naar de concessiehouder.

Omdat op alle stukken het logo en de naam van de NMBS-Groep prijken, is de ombudsman van oordeel dat deze ook haar verantwoordelijkheid moet opnemen door het 'probleem' van *haar* klant zelf aan te kaarten bij haar privé-partner.

Wanneer blijkt dat de klant wel degelijk in orde was, maar door omstandigheden zijn geldige parkeerkaart niet voorlegt (of omdat de controlebediende deze blijkbaar niet zag liggen), moet, naar analogie met de 'vergeten treinkaart' regeling binnen redelijke perken een gratis regeling mogelijk zijn.

Ook mag de occasionele (en nog met de oude exploitatie vertrouwde) gebruiker niet meteen 'gepakt' worden.

Uit de hierna volgende praktijkvoorbeelden blijkt dat de ombudsman daarvoor gehoor vindt.

Sporadisch duikt ook een probleem op in verband met de netheid van de openbare toiletten, de te krappe openingstijden ervan of het (volgens de gebruiker te) gevatte optreden van een toiletdame die manifest op haar strepen staat (annex betaling van de verschuldigde duit in het klassieke schaaltje). Na tekst en uitleg van de ombudsman en/of de NMBS-Groep worden deze 'geschillen' vlot bijgelegd.

UIT DE PRAKTIJK

2008/2296 De klant is niet tevreden over een parkeerboete die hij onder de ruitenwisser vond op de stationsparking. Hij neemt slechts sporadisch de trein en voordien kreeg hij een parkeerticket dat hij de volgende dag aan het loket betaalde (4,00 euro).

Nu moet bij binnen de vijf dagen 25 euro betalen, zoniet wordt het gerecht ingeschakeld. Een bord met het geldende parkeerreglement heeft de klant niet gezien bij het verlaten van de parking. Bij nazicht stond het links en niet rechts zoals hoort voor verkeersborden.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat gedurende twee weken, iedere week tweemaal een folder werd gestoken achter de ruitenwissers van auto's die niet beschikten over een geldig parkeerbewijs. Deze folder kondigde de wijziging van de parkeerregeling aan en de spelregels.

Er zal een herhalingsbord worden geplaatst voorbij de ingang aan de rechterzijde, in de hoop dat dit beter opvalt.

Voor de behandeling van de klacht verwijst de NMBS-Groep de klant naar de concessionaris / exploitant van de parking.

De ombudsman vraagt duidelijkheid over wie instaat voor het beheer van de parking:

- modaliteiten van toepassing op het parkeercontract zijn vervat in de 'Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers, begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer', dus in de officiële verzameling van de tarieven van de NMBS nv;

- op het door de parkeerautomaat afgeleverde ticket staat als hoofding: ' NMBS + de naam van het station';

- de verkoop van het parkeerabonnement gebeurt aan het stationsloket (de klant haalt in haar mail aan dat de naam van de exploitant hier zelfs niet op wordt vermeld);

- op de parkeerboetes staat zowel de naam van de privé-uitbater als het logo van de NMBS.

De NMBS-Groep antwoordt dat de betrokken firma geen juridische stappen onderneemt zonder eerst voldoende informatie op te zoeken en een grondig onderzoek te doen van een bepaald dossier. Zij neemt automatisch juridische stappen om de schadevergoeding te vorderen indien de boete niet of laattijdig wordt betaald.

Vroeger ervoer de NMBS-Groep veel ongenoegen bij abonnees omdat er te weinig plaats was om de auto te parkeren. Veel plaatsen op de parking werden ingenomen door niet-betalers. Sinds de nieuwe regeling is de tevredenheid bij de abonnees aanzienlijk gestegen want ze kunnen rustig hun auto parkeren. De NMBS-Groep kan tot slot nog melden dat er bijkomende infoborden komen die de mensen er attent op moeten maken dat ze hun ticket niet mogen vergeten en blijft met de privé-uitbater overleggen voor een betere communicatie op hun parkings.

Vraag van de ombudsman aan de NMBS-Groep:
wanneer via zijn dienst bezwaar wordt ingediend over een parkeerboete, wordt de concessionaris dan al niet door de NMBS-Groep gewaarschuwd om de inningprocedure op te schorten tot er een beslissing valt in dit dossier, om aldus de verdere juridische stappen bij laattijdige of niet-betaling te stuiten?

De klant mag niet de dupe worden van het in concessie geven van een dienst door de NMBS-Groep. De ombudsman dringt aan op meer duidelijkheid opdat de klant bij problemen toch nog steeds het gevoel zou hebben een klant te zijn die gehoor krijgt in plaats van steeds weer verwezen te worden naar een concessiehouder.

Gelet op de ontoereikende informatie aan de gebruikers van de parking, suggereert de ombudsman, bij wijze van commerciële toegeving van de NMBS-Groep, om haar klant uitzonderlijk slechts het dagtarief aan te rekenen in plaats van de parkeervergoeding van 25 euro.

De NMBS-Groep geeft de problemen met de privé-uitbater toe, ze stelt vast dat de communicatie ermee amper mogelijk is en zal ze dan ook daarover interpelleren. Het betrokken bedrijf is intussen overgenomen door een ander en wordt geherstructureerd.

De NMBS-Groep wil kwaliteit voor haar reizigers en indien er op korte termijn geen verandering in de situatie komt, zal zij de voortzetting van de samenwerking met het privé-bedrijf herzien.

Omdat het een eerste inbreuk betreft, gaat de NMBS-Groep akkoord dat de klant alleen het dagtarief betaalt.

2008/3091 De klant plaatst zijn vervangwagen van de garage met parkeerkaart op de stationsparking; hij krijgt een parkeerboete van 25 euro en hij vraagt daarvan kwijtschelding.
De NMBS-Groep meldt dat met de concessionaris is afgesproken dat dergelijke overtredingen eenmaal door de vingers worden gezien, indien voldoende bewijzen worden voorgelegd.
De klant kan echter niet aantonen dat hij op het ogenblik van de vaststelling in orde was (bij beschikte dan nog niet over een geldig parkeerabonnement). De boete wordt gehandhaafd.

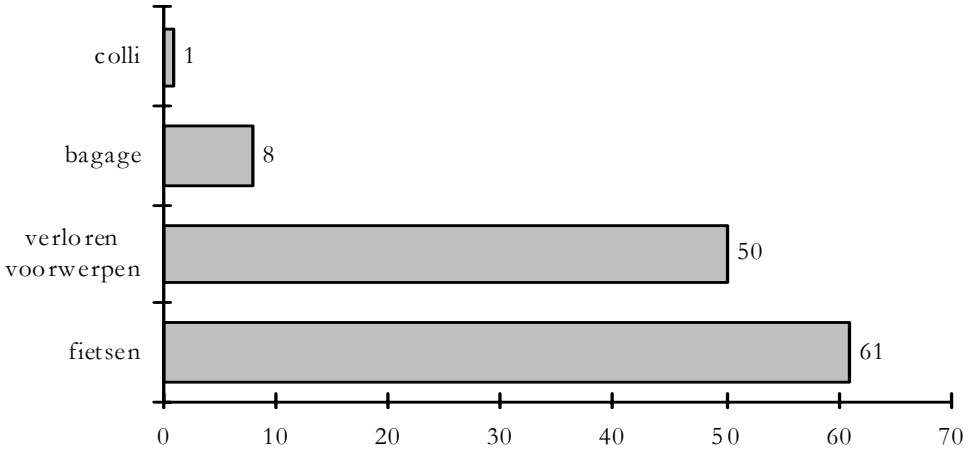
2008/4390 De klant heeft een treinkaart Diest/Leuven. Door de staking moet zij de wagen nemen; zij stalt deze op de stationsparking te Leuven en laat haar treinkaart achter op het dashboard. 's Avonds vindt zij een parkeerbon van 25 euro.
In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op de bijzondere omstandigheden. Hij stelt aan de kaak dat de NMBS-Groep op deze manier voordeel haalt uit de staking van haar personeel en vraagt om de klant slechts het gewone dagtarief aan te rekenen.
Dat wordt door de NMBS-Groep de facto aanvaard: zij biedt de klant voor 21,50 euro waardebonnen aan als compensatie voor het verschil tussen de betaalde parkeerboete en het geldende dagtarief.

1.5. BAGAGE, FIETSEN en COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 120 klachten (of 2,2% van het totale aantal klachten).

Deze klachtengroep heeft als onderwerp:
- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- het verlies en de beschadiging van bagage

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. FIETSEN

Elk jaar komen in deze rubriek zowat dezelfde klachten terug.

Een paar voorbeelden:

- de klant is ontevreden over de capaciteit van een fietsenstalling, het aantal fietsenrekken is ontoereikend;
- de fietsenstalling is niet goed onderhouden of verlicht;
- de beveiliging staat niet op punt, de fiets van de klant wordt ondanks plaatsing in een bewaakte fietsenstalling gestolen;
- door werkzaamheden in een station moeten fietsers tijdelijk genoegen nemen met een voorlopig ingerichte fietsenstalling;
- reizigers met een fietsbiljet kunnen toch niet mee in de trein, er is geen plaats meer (er zijn al te veel andere reizigers met fiets in de trein aanwezig);
- een klant stapt in met fiets, maar kan geen biljet voor de fiets voorleggen; de klant vraagt de vermindering van de boete die hij ontvangt;
- enz.

Zoals vorig jaar al gemeld, besteedt de NMBS-Groep, om het onthaal in de fiets- en bromfietsenparkings te verbeteren, bepaalde taken uit aan sociale economie-organisaties die een fietspunt uitbaten in een station. Sinds de lancering van het project in 2007[1], werden - in samenwerking met de federale en gewestelijke overheden - dertien fietspunten opgestart.

Er zijn al fietspunten in Aarschot, Antwerpen-Centraal, Brussel-Noord, Gent-Sint-Pieters, Halle, Hasselt, Kortrijk, Leuven, Londerzeel, Mechelen en Vilvoorde.

In Antwerpen-Berchem en Brugge is het fietspunt al gedeeltelijk geopend. Deze informatie is terug te vinden op de website www.fietspunten.be.

In een persbericht van 23 januari 2009 deelt NMBS-Holding mee dat zij 21 bijkomende fietspunten (Aalst, Bergen, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Zuid, Deinze, Gent-Dampoort, Gembloux, Herentals, Liedekerke, Lier, Lokeren, Luik-Guillemins, Mol, Namen, Oostende, Ottignies, Roeselare, Sint-Niklaas, Torhout en Zottegem) plant. Een oproep naar kandidaat-uitbaters werd reeds gelanceerd.

Het beheerscontract 2008-2012 bepaalt dat de parkeercapaciteit voor tweewielers opgetrokken wordt tot 78.000 plaatsen in alle stations en stopplaatsen samen en dit tegen eind 2012. Dat zijn bijna 20.000 extra parkeerplaatsen in vergelijking met eind 2007.

---

[1] Jaarverslag 2007, blz. 168-170.

Tevens is bepaald dat elk station met minstens 10.000 opstappende reizigers per dag een beveiligde fietsenstalling moet hebben (met rekken type NMBS, overdekking, verlichting en afsluiting en toegangscontrole, camera – als het station is uitgerust)[1].

Bij diverse andere stations werden door de NMBS-Groep initiatieven genomen om nieuwe fietsenstallingen te realiseren of de kwaliteit van de bestaande gevoelig te verbeteren.

We vermelden Knokke (eind 2007), Eppegem en Weerde, Leuven (Martelarenplein), Ingelmunster, Poperinge, Zedelgem en Brussel-Luxemburg.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0981 In februari wordt de fiets van de klant gestolen uit een beveiligde fietsenstalling.

De NMBS-Groep meldt dat de fietsenstalling daar voorheen uitgebaat werd door een privé-bedrijf. Sinds 1 juli 2008 heeft de NMBS-Groep het beheer opnieuw op zich genomen. Er wordt bijkomende camerabewaking geplaatst, de toegangsdeur is vernieuwd en er komt een ander badgesysteem.

2008/1891 De klant is niet tevreden over het feit dat de fietsenstalling wordt verplaatst. Dit heeft een opeenhoping van fietsen tot gevolg, je kan je fiets zelfs niet meer fatsoenlijk op slot doen...

De NMBS-Groep meldt dat door de werkzaamheden aan het nieuwe seinhuis de oude fietsenstalling inderdaad moest worden verwijderd. Midden 2010 zou een nieuwe fietsenstalling worden gebouwd. De klant kan in afwachting terecht op een tijdelijke fietsenstelplaats (kant Kouterbaan).

2008/2199 Een klant is er getuige van dat een tiental mensen met fiets niet toegelaten worden in de trein.

De NMBS-Groep geeft een verklaring voor de weigering door de betrokken bediende om de fietsen mee te nemen.

‘ Bij aankomst had de boordchef reeds zeven fietsen geladen. Hierdoor kon hij niet anders dan de bijkomende fietsen te weigeren.’

---

[1] Beheerscontract tussen de federale overheid en de NMBS-Holding, artikel 40 en 41, BS 3 juli 2008, Ed.3, blz. 35144-35145.

De NMBS-Groep beseft dat het gebrek aan service te wijten was aan de ontoereikende samenstelling van de bewuste trein en biedt de klant haar verontschuldigingen aan voor de falende dienstverlening.

2008/2357 De klant heeft klachten over een 'beveiligde' fietsenstalling:

- de badgelezer werkt niet correct (de klant wordt op een bepaalde dag een kwartier opgesloten);
- op de knop 'noodoproep' wordt niet gereageerd;
- de sleutel om bij nood de deur te openen is verdwenen.

De NMBS-Groep meldt dat er problemen zijn geweest in deze beveiligde fietsenstallingen. Daaraan is inmiddels verholpen. Zij biedt de klant haar excuses aan voor de hinder.

2008/2963 De klant is niet tevreden over de fietsstallingen in twee stations.

De NMBS-Groep deelt mee dat in het ene station de fietsenstalling plaats biedt aan 110 fietsen. Zij laat ook weten dat zij in het kader van het nieuwe beheerscontract meer fietsenrekken zal installeren in dat station. De NMBS-Groep meldt eveneens dat ze Securail op de hoogte bracht van de klacht.

2008/3443 Begin juli werd de fiets van de klant gestolen uit de bewaakte fietsenstalling.

De NMBS-Groep verklaart dat het ondergrondse plein waar de fietsenrekken zijn opgesteld deel uitmaakt van de openbare weg. Tussen 9 uur en 19 uur zorgt de beheerder voor toezicht, terwijl daarbuiten zowel de interne beveiligingsdienst van de NMBS-Groep (Securail) als de lokale politie er patrouilleren. Er is eveneens camerabewaking. De opnames kunnen door de politie worden opgevraagd .

2008/3545 In april spoort de dochter van de klant van Antwerpen naar Gent. Omdat zij haar fietsslot op haar studentenkamer is vergeten, besluit zij om de fiets mee te nemen in de trein.

De klant koopt haar biljet aan de automaat maar vindt daar geen mogelijkheid om ook een fietsbiljet te kopen. De treinbegeleider stelt een formulier C170 op (onvoldoende baar geld om fietsbiljet van 17,50 euro te kopen).

De NMBS-Groep licht de modaliteiten voor het meenemen van een fiets toe en zij stelt voor om het dossier af te sluiten mits betaling van de prijs van het fietsbiljet plus 7,20 euro administratiekosten.

De ombudsman stelt de vraag waarom aan de biljetautomaat geen fietsbiljet kan worden gekocht? Dan zou er geen dossier zijn geweest, de klant had dan betaald met haar bankkaart.

De NMBS-Groep meldt dat het 'enigszins tot haar verbazing' niet mogelijk is om aan de biljettenautomaat een fietsbiljet te kopen. Na bijkomende evaluatie van het dossier zal de NMBS-Groep de klant alleen de prijs van het fietsbiljet aanrekenen. De administratiekosten worden terugbetaald.
Tot op heden is het fietsbiljet nog niet als mogelijkheid toegevoegd.

2008/3621 De klant vraagt camerabewaking in de fietsenstalling.

De NMBS-Groep meldt dat in het bewuste station reeds meer dan 40 camera's zijn opgesteld, onder andere in de fietsenstalling. Hoewel dat aantal volgens de NMBS-Groep zou moeten volstaan, kan het zo nodig nog worden opgedreven.

1.5.2. VERLOREN VOORWERPEN

Wanneer een klant snel aangifte doet van zijn verloren voorwerp (via de website van de NMBS nv – zie kadertekst hieronder), dan is de kans groot dat dit vrij vlot terug bij de rechtmatige eigenaar terechtkomt. In het vorig jaarverslag hadden we dit al gemeld.

Wanneer er niets wordt teruggevonden, ontvangt de klant na een zestal maanden van de NMBS-Groep het bericht dat het dossier wordt afgesloten.

De oorzaken van het niet terugvinden van verloren voorwerpen zijn divers.

Soms is het voor de klant moeilijk precies de plaats aan te duiden waar het voorwerp verloren ging. Bij een treinreis met verschillende overstappen is het soms moeilijk te bepalen in welke trein het voorwerp juist werd achtergelaten, of in welk rijtuig hij/zij plaatsnam, enz.

Hoe preciezer de aangifte en hoe sneller deze wordt ingebracht in het systeem van de NMBS-Groep (door het invullen van een formulier-R197), hoe groter de kans op resultaat.

Onnodig te zeggen dat een achtergelaten voorwerp voor andere reizigers bijzondere aantrekkingskracht kan hebben…

De ombudsman stelt ook dit jaar vast dat er door een misverstand bij de interne opvolging en verzending van een 'gevonden' voorwerp nog het een en ander kan mislopen. Wat uiteraard voor frustratie zorgt bij de klant die eerder het bericht kreeg dat het voorwerp terecht was, maar nadien te horen krijgt dat het nu opnieuw onvindbaar is.

In deze dossiers blijft de ombudsman er op hameren dat, wanneer aan de hand van officiële documenten gestaafd wordt dat een voorwerp terecht is, de klant nadien niet meer verantwoordelijk gesteld kan worden voor het 'herhaalde' verlies ervan.

De maximale vergoeding van 60 euro (zoals bepaald in de Algemene Voorwaarden) voldoet dan in vele gevallen niet. Dat is niet goed voor het imago van de NMBS-Groep.

De werkwijze die wordt gehanteerd bij de behandeling van verloren voorwerpen wordt op de site van de NMBS-Groep stap voor stap als volgt uitgelegd.

Vergat je een voorwerp in de trein of in een station?

Via onze site kan je een formulier invullen om dit verlies te melden. Aan de hand van deze vragenlijst zullen wij trachten je voorwerp terug te vinden.

Wij vragen je om je voorwerp en de eventuele inhoud ervan op een gedetailleerde manier te beschrijven en om het station waar je je voorwerp wenst af te halen, aan te duiden.

Wat gebeurt daarna?

Als je de vragenlijst ingevuld hebt, begint de zoektocht naar je voorwerp onmiddellijk:

- Als je voorwerp werd teruggevonden: je wordt ervan op de hoogte gebracht dat je voorwerp ter beschikking is in het station dat op de R197 aangeduid werd. Bij het afhalen zal je gevraagd worden om een forfaitair bedrag van 3,80 euro te betalen.
- Als je voorwerp niet binnen de 6 maanden werd teruggevonden: je wordt ervan op de hoogte gebracht dat je voorwerp onvindbaar blijkt en dat de opzoekingen gestopt worden.

Wat gebeurt er met een voorwerp dat niet opgehaald wordt?

Een gevonden voorwerp dat niet werd opgehaald binnen de 14 kalenderdagen, wordt naar de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen in Brussel-Zuid gestuurd, waar het gedurende 6 maanden bewaard wordt.

Na deze periode wordt het voorwerp aan de Dienst Domeinen van het Ministerie van Financiën bezorgd, waar het voorwerp openbaar verkocht zal worden.

www.NMBS.be

In de praktijk blijkt deze informatie niet helemaal te kloppen. Een gevonden voorwerp blijft twee maanden in het station bewaard alvorens het naar de Centrale Bewaarplaats in Brussel-Zuid wordt verstuurd. Het heeft dus zeker zin om zich na een aantal weken aan te bieden in het station om na te gaan of het verloren voorwerp ondertussen is gevonden.

Waarom deze informatie nog niet aangepast is op de site van de NMBS-Groep, is niet helemaal duidelijk.

Er is qua bewaring van de verloren voorwerpen momenteel een grote wijziging op til.

Op 4 juli 2008 liet de federale ministerraad via een persbericht weten dat zij een voorontwerp van wet goedkeurde over de verplichte bewaring van verloren voorwerpen door de spoorwegmaatschappij.

Het voorontwerp beoogt de vermindering van de verplichte bewaartermijn tot 50 kalenderdagen. Zo kunnen de verloren voorwerpen in de stations worden bewaard en is er geen centrale opslagplaats meer nodig. Na een termijn van 50 dagen kunnen de voorwerpen worden afgestaan aan ondernemingen van sociale inschakelingeconomie (bijvoorbeeld de kringloopcentra).

Deze hervorming is nu in de fase van het ontwerp van wet.

Aangezien er niet alleen paraplu's worden achtergelaten, maar vaak ook zeer waardevolle spullen (laptops, fototoestellen, camera's, muziekinstrumenten, enz.), heeft de klant er dus voortaan zeker alle baat bij de teruggevonden voorwerpen tijdig af te halen.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0791 De klant vergeet zijn regenjas in de trein Sint-Niklaas/Leuven. Na vier maanden heeft hij daarover nog geen nieuws.

De NMBS-Groep meldt dat de jas niet is teruggevonden. Mocht het voorwerp niet zijn teruggevonden binnen de zes maanden, wordt de klant op de hoogte gebracht dat het onvindbaar is en worden de opzoekingen gestaakt.

2008/2567 De klant meldt dat hij zijn bril liet liggen in de trein. De bril wordt teruggevonden en afgegeven in het eindstation. Hij wordt daar ingeschreven onder een bepaald identificatie- en dossiernummer. De bril wordt dan verstuurd naar het station waar de klant die zou ophalen. Aan de hand van een document is de verzending ervan te staven. De bril blijkt daar echter niet beschikbaar.

De NMBS-Groep bevestigt dat de bril van de klant verstuurd is. Zij heeft inmiddels bijkomende informatie gevraagd aan de treinbegeleider van de betrokken trein.

Daarna laat de NMBS-Groep weten dat navraag bij de verschillende betrokken diensten niets oplevert.

De toon in het dossier verandert:

'Het is zo dat de hoofdactiviteit van de NMBS bestaat uit het vervoeren van personen. Persoonlijke bezittingen worden als dusdanig niet toevertrouwd aan de vervoerder. Het opzoeken van verloren voorwerpen is voor de spoorvervoerder een service die verzekerd wordt om de klanten zoveel mogelijk van dienst te zijn'.

Vervolgens deelt de NMBS-Groep mee dat volgens de Algemene Voorwaarden de maximale schadevergoeding per ontbrekend collo 60 euro bedraagt. Zij is bereid dit bedrag over te maken aan de betrokkene.

Aangezien de bril is gevonden en als 'gevonden' geregistreerd werd, is de NMBS-Groep verantwoordelijk voor het verlies ervan. De bril heeft 309 euro gekost. Het voorstel van de NMBS-Groep wordt door de ombudsman niet aanvaard.

De NMBS-Groep heeft het gevonden voorwerpen duidelijk niet als een goede huisvader beheerd. De ombudsman stelt dan ook voor dat zij de volledige waarde van de bril vergoedt. Hij is ook van mening dat de houding van de NMBS-Groep het betrokken spoorwegpersoneel geenszins aanzet tot een ernstige en doordachte attitude bij de behandeling van teruggevonden voorwerpen.

Dossier nog in behandeling.

2008/349 In december vergeet de klant in de trein een speciaal zitkussen.

Het dossier wordt rechtstreeks geregeld. De klant werd door de ombudsman ervan op de hoogte gebracht dat het kussen is gevonden en dat zij het kan afhalen in het station.

2008/3683 De klant vergeet bij het afstappen zijn jas en portefeuille. Dankzij de snelle reactie in het station en de adequate medewerking van de treinchef, heeft de klant zijn eigendom enkele uren later terug. De klant wil dit eens in de positieve kijker plaatsen en verwittigt de ombudsman.

1.5.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN en COLLI

2008/0212 Op 3 december vergeet de klant haar sleutelbos in de IC-2208; hoewel een medereiziger deze vindt en aan de treinbegeleider geeft, komen de sleutels uiteindelijk niet terecht.

De NMBS-Groep bevestigt dat de sleutelbos wel degelijk door de treinbegeleider werd afgegeven in het eindstation van de IC-2208 maar dat deze daar vervolgens is verloren gegaan.

Nadat de ombudsman er in zijn repliek de NMBS-Groep op gewezen heeft dat het beheer van de gevonden/verloren voorwerpen geen service aan de klant is maar een opdracht van de wetgever, herhaalt de NMBS-Groep dat de sleutelbos niet werd teruggevonden; zij stelt nadrukkelijk dat een vergetelheid van de klant zelf aan de basis ligt van het verlies en zij is dan ook niet bereid om een compensatie toe te kennen voor een 'in de trein vergeten' sleutelbos. Zij biedt wel een paar sleutelhangers 'B-dagtrip' aan opdat de klant in het vervolg haar sleutels vlugger zou kunnen traceren en deze hopelijk niet meer zal achterlaten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat de verantwoordelijkheid voor het opnieuw verloren gaan van de eerst door haar diensten teruggevonden sleutelbos alleen bij de NMBS-Groep kan liggen. Deze hoort haar verantwoordelijkheid op te nemen door het verlies van de klant te vergoeden en door naast excuses, een substantiële commerciële compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het compromis af; zij gaat er nog steeds van uit dat zij niet verantwoordelijk is voor het verlies van de sleutelbos; zij vindt het 'eisenpakket' van de klant ook overdreven.

De NMBS-Groep biedt de klant een Geschenkbiljet aan wat, volgens haar, samen met de eerder aangeboden sleutelhangers, zou moeten volstaan als compensatie.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat de sleutelbos door een andere reiziger werd gevonden en afgegeven aan de treinbegeleider die deze in bewaring nam. De NMBS-Groep hoort daarover *'als een goede huisvader'* te waken ten einde dit aan de rechtmatige eigenaar terug te geven.

De sleutelbos ging definitief verloren bij de niet conform de geldende voorschriften uitgevoerde overgave ervan aan het stationspersoneel. Dat is een factor waar de klant geen vat op heeft.

Het is dan ook beschamend dat de NMBS-Groep durft te stellen dat *'de schuldlast en verantwoordelijkheid* (door de klant) *naar een derde* (in casu de NMBS-Groep) *wordt doorgeschoven*'. Wie zou anders verantwoordelijk kunnen zijn voor het niet stipt nakomen van de voorgeschreven procedure inzake gevonden voorwerpen?

Het eisenpakket van de klant is volgens de ombudsman niet overdreven: in artikel 56§9 a) van de Algemene Voorwaarden wordt inzake in bewaring gegeven voorwerpen uitgegaan van een maximale vergoeding van 60 euro per ontbrekend collo; de schadeclaim van de klant ligt daar ruim onder.
De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de schade van de klant te vergoeden.

Het advies wordt door de NMBS-Groep opgevolgd: zij biedt de klant voor 30 euro Compensatiebonnen aan.

2008/2166 Op 17 maart 2008 vergeet de dochter van de klant haar bugel in de trein. Ze merkt dit pas op als ze al uitgestapt is. Ze wil terug in de trein stappen maar de treinbegeleider laat dit niet meer toe omdat hij het sein voor vertrek (avg) al gegeven heeft. De treinbegeleider belooft de klant dat hij op zoek zal gaan naar haar instrument.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de treinbegeleider het instrument heeft teruggevonden en het aan het loket gevonden voorwerpen van een station heeft afgegeven. Daar wordt administratief alles in orde gebracht om de bugel te versturen naar het dichtst bijzijnde station van de klant.

De NMBS-Groep laat nadien echter weten dat ze de bugel niet meer kan terugvinden. Een intern onderzoek bij de betrokken diensten levert niets op. Zowel de treinbegeleiders als de factagebediende kunnen zich van het voorval niets meer herinneren. Er wordt ook nagegaan of de bugel niet in een ander station terug te vinden is. Ook dit levert geen positief resultaat op.

De NMBS-Groep wil slechts 60 euro schadevergoeding aan de klant betalen.

De ombudsman laat de NMBS-Groep weten dat hij het absoluut niet eens is met dit voorstel. Het is niet ernstig en zet zeker niet aan tot een doordachte attitude van het betrokken spoorwegpersoneel in verband met de behandeling van teruggevonden voorwerpen.

De NMBS-Groep wijkt duidelijk af van het gegeven. De NMBS-Groep schrijft dat het 'collo' (bugel) ontbreekt. De ombudsman stelt dat de bugel niet ontbreekt, neen, de NMBS-Groep is verantwoordelijk voor het verlies van het muziekinstrument. De ombudsman stelt dan ook voor dat de NMBS-Groep de klant de waarde van de bugel vergoedt.

De NMBS-Groep is bereid om aan de klant 1.030 euro, 50% van de nieuwwaarde van het instrument, te betalen.

In zijn advies wijst de ombudsman er de NMBS-Groep op dat het beheer van gevonden voorwerpen niet zomaar een service aan de klant is, maar een opdracht van de wetgever. De NMBS-Groep dient de gevonden voorwerpen te beheren als een goede huisvader en ze in goede staat aan de klant terug te bezorgen. De NMBS-Groep geeft niets terug, dus dient ze de waarde van de bugel aan de klant te vergoeden. Doet ze dit niet, dan is de imagoschade bijzonder groot.

De klant betaalde bij aankoop - nog geen jaar voordien - voor het instrument 1.320 euro, een bijzonder lage prijs omdat het een laatste exemplaar van een reeks betrof. Bij een aankoop van een evenwaardig instrument moet de klant daarvoor nu 2.060 euro betalen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dat ze aan de klant, bovenop het bedrag van 1.030 euro, nog 290 euro betaalt. Zodoende is het totale bedrag van aankoop van het muziekinstrument vergoed en kan de imagoschade van het bedrijf dat oorspronkelijk elke verantwoordelijkheid ontkende, worden uitgeveegd.

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt en gaat niet in op het advies.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43§3 van de wet van 21 maart 1991 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. In 2008 waren er dat 126 (96 Nederlandstalige, 30 Franstalige).

Het betreft vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen…

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

UIT DE PRAKTIJK

2008/0566 Een omwonende klaagt erover dat de gesnoeide bomen van de berm op lijn 89 Kortrijk/Oudenaarde op haar perceel liggen. Een deel van de omheining is beschadigd en de klant vraagt dat het hout zou worden verwijderd.
De ombudsman is niet bevoegd. De bevoegde dienst volgt de zaak op.

2008/0757 De klager woont in de buurt van het spoor. Sinds juni 2005 wordt er ieder weekend gewerkt aan de infrastructuur, wat storend is voor de (nacht)rust.
De ombudsman is niet bevoegd en maakt de klacht over aan de bevoegde dienst van de NMBS-Groep.

2008/0856 De klager protesteert tegen aanhoudende geluidshinder tussen 1.30 uur en 3.30 uur 's nachts door werkzaamheden aan de spoorweginfrastructuur. Blijkbaar wordt gewerkt aan de verluchtingsschachten en is er overlast door de draaiende stroomgenerator/ compressor, hamerslagen en een zaagmachine.
De ombudsman is niet bevoegd en speelt het dossier door aan de bevoegde dienst van de NMBS-Groep. Die komt onmiddellijk tussenbeide om de geluidshinder zoveel mogelijk te beperken. De geluidsbronnen worden zover mogelijk van de gebouwen verwijderd. Op vraag van de gemeente wordt een huis-aan-huisfolder over de werkzaamheden verspreid.

2008/1959 De klant vraagt terugbetaling van een bij de NS gekocht ticket. De ombudsman is niet bevoegd.

Voor de buurtbewoners van spoorweginstallaties heeft Infrabel nv een telefoonnummer geactiveerd waar deze buurtbewoners allerlei vragen kunnen stellen over werkzaamheden, overwegen, hinder door trillingen of lawaai, enz.

Info buurtbewoners 0800-55000

Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Het algemeen aanvoelen van de klanten, dat het met de stiptheid veel beter kan, wordt bevestigd door het aantal klachten dat de ombudsman in 2008 ontving. De NMBS-Groep ontkent ook niet dat het met die stiptheid beter moet. In 2008 verbeterde de stiptheid licht vergeleken met 2007, maar dat jaar was ook niet bepaald een referentie.

Een wezenlijk verschil is de wijze waarop de NMBS-Groep met de gegevens over vertragingen omspringt. In tegenstelling tot vroeger, worden de resultaten nu per kwartaal op het internet gepubliceerd. Geen geheimzinnigheid meer. Ook is de meetmethode sinds vorig jaar verfijnd.

De snelle informatie over de rit van een trein via de nieuwe website www.railtime.be komt tegemoet aan de vraag van veel klanten om beter geïnformeerd te worden over 'hun' trein.

De informatie blijkt het pijnpunt dat in 2008 door de klant op bijna systematische manier wordt gekoppeld aan een vertraging. De stiptheid wordt blijvend ervaren als een zwak punt, maar de gebrekkige informatie die daarmee gepaard gaat, zorgt voor dé échte irritatie.

Hoe komt het dat op het vlak van de broodnodige inlichtingen in real time, er in 2008 zo vaak benedenmaats gepresteerd werd? Er kan niet worden gesteld dat de NMBS-Groep geen inspanningen levert om niet alleen de stiptheid te verbeteren, maar ook de informatiestromen tot bij de klant te brengen.

Toch blijft het resultaat van al die inspanningen uit. Niettemin is er een nieuwe dienst opgericht, de RDV (NMBS nv) [1], die de schakel is tussen Traffic Control (Infrabel nv), het treinbegeleidingspersoneel en de klanten. Het is duidelijk dat zowel op het vlak van snelle communicatie tussen RDV en Traffic Control en het vlug vastleggen van prioriteiten bij verstoord treinverkeer als bij het duidelijk en in real time overbrengen van de adequate informatie aan het treinpersoneel, nog veel ervaring moet worden opgebouwd. Te vaak in 2008 bleef niet alleen de reiziger verstoken van de broodnodige informatie, ook het personeel bleef soms pijnlijk in de kou staan omdat het die informatie gewoon niet kan leveren.

Ons baserend op de op stapel staande projecten om de ervaring van het voorbije jaar op te pikken en de trend om te buigen, zou er op het terrein binnenkort verbetering moeten zijn. Wordt bij uitvoering van al die projecten klantgericht gedacht, dan kan worden gehoopt dat 2008 op vele vlakken, ook voor de informatieverstrekking, een overgangsjaar was.

---

[1] Reizigers Dispatching Voyageurs. Zie Deel 3, 1.1.1. Vertragingen en aansluitingen.

Een ander gegeven van 2008 waarover de ombudsman zich minstens evenveel zorgen maakt, is de veelvuldige uitval van (ook nieuw) treinmaterieel. In combinatie met een aanhoudende stijging van het aantal reizigers - een voor de mobiliteit en het milieu gunstige ontwikkeling - en een volledig gebruik van het beschikbare treinmaterieel, leidt dit onvermijdelijk tot groot comfortverlies. Voortdurend worden treinen afgeschaft wegens defecten of wordt de samenstelling van treinen verminderd. Ook hier doet zich hetzelfde fenomeen voor als bij vertragingen: wanneer er niets wordt gecommuniceerd in het station of in de trein, leidt dat tot grote ontevredenheid en/of tijdverlies bij instappen en verplaatsingen op de perrons.

De ombudsman is van oordeel dat, wanneer treinen met de regelmaat van een klok in beperkte samenstelling rijden, een nieuwe vorm van afschaffing van treinen wordt gehanteerd. De NMBS-Groep weet bijzonder goed wat de noodzakelijke capaciteit is om haar klanten op kwaliteitsvolle wijze te vervoeren. Een deel van deze capaciteit regelmatig onbeschikbaar houden is dus een vorm van afschaffing.

Het stijgende succes van de trein stelt de NMBS-Groep ongetwijfeld voor bijzondere problemen. Niemand ontkent dat. Daarom is het element informatie op momenten waar het verkeerd loopt, des te belangrijker. Er wordt van de trouwe klant zeer veel begrip gevraagd. Dat is niet vanzelfsprekend. Er moet voortdurend worden geïnvesteerd opdat de klant op zijn minst dat begrip kan blijven opbrengen. Daar mangelt het nogal eens.

De (klagende) reiziger is over het algemeen een redelijke klant die op een bepaald ogenblik vaststelt dat het genoeg is geweest. Een onderbouwd en redelijk antwoord op zijn/haar vragen is dan het minste dat de klant verwacht. Soms heeft hij/zij echter meer dan de indruk dat de NMBS-Groep de realiteit van het woon-werkverkeer en alles wat daarmee gepaard gaat verkeerd inschat, of de druk en de moeilijkheden die daar mee gepaard gaan probeert te minimaliseren. Cijfers volstaan dan niet.

Het klopt dat de NMBS-Groep vaker poogt een precieze reden te geven voor de vertragingen. In de opsomming worden technische problemen bijna systematisch afgedaan als 'punctuele incidenten'. Bijgevolg, zo stelt de NMBS-Groep, kunnen daarvoor geen algemene maatregelen worden getroffen. Dat is niet ernstig.

Wanneer klanten meerdere keren klagen over afschaffing van hun trein en als antwoord krijgen dat, ondanks het goede onderhoud, problemen zich altijd kunnen voordoen, dan tast dit de geloofwaardigheid aan.

De ombudsman ervaart hoe de houding van klanten dan verandert tijdens de behandeling van een klacht. Oorspronkelijk is er veeleer bezorgdheid over de situatie. Na een ongelukkig antwoord van de NMBS-Groep verdwijnt de goodwill. Zeker wanneer een klant meerdere malen zijn/haar ongenoegen laat blijken, is de kans groot dat hij/zij dezelfde antwoorden te verteren krijgt.

Wanneer het echte probleemlijnen betreft (zoals de verbinding met de Kempen), kan op zijn minst worden verwacht dat er overal bijzondere en permanente aandacht naar deze problematiek gaat en er niet wordt gewacht tot deze klanten opnieuw reageren, maar dat wordt geanticipeerd.

De investeringen in nieuwe stations, nieuw treinmaterieel, nieuwe informatietechnologie en verkoop, de vele voor de klant 'onzichtbare' investeringen in infrastructuur, zijn uitingen van de bezorgdheid om een kwalitatief goede dienstverlening te leveren. In een complex kluwen van opdrachten en verantwoordelijkheden, vragen ze een voortdurend bewust handelen in functie van de klant, dat wil zeggen, een actief samenwerken en ondersteunen door alle actoren van de NMBS-Groep. De ervaring van de voorbije jaren moet voldoende groot zijn om te weten wat de pijnpunten zijn en waaraan moet worden gewerkt opdat de klant in het station, op de parking, op het perron, aan het loket, achter de computer, voelt en ervaart dat hij/zij een volwaardige partij is én dat er rekening wordt gehouden met de vragen en opmerkingen die hem of haar werkelijk bezighouden.

Wetend dat elke kilometer die met de trein wordt afgelegd een werkelijke bijdrage is tot een beter milieu, dat de tijd in een station 'slimme tijd' kan worden, dat de tijd in de trein 'gewonnen tijd' is, zijn er alleen winnende partijen. Waarop wachten we?

Brussel, 18 maart 2009

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag is online te lezen: http://www.b-rail.be/ombudsman/N/
Het ligt steeds ter inzage aan de loketten van de stations van de NMBS-Groep.

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 en de gedelegeerd bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de media en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.