



Jaarverslag 2011

de ombudsman voor de treinreizigers



DE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG
2011

DE OMBUDSMAN
VOOR DE TREINREIZIGERS

JAARVERSLAG 2011

DE OMBUDSMAN
VOOR DE TREINREIZIGERS

INHOUD

VOORWOORD	7
DEEL EEN: INLEIDING	9
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	13
1. Aantal dossiers	14
2. Reden van de klachten	19
3. Resultaten	21
4. Adviezen	23
4.1. Algemene beschouwingen	23
4.2. Aantal dossiers met advies	24
4.3. Resultaten	25
4.4. Evolutie bij de adviezen	26
5. Enkele algemene gegevens	27
5.1. Evolutie van het aantal reizigers	27
5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers	28
5.3. Evolutie van de klantentevredenheid	29
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	31
1. Evolutie van de klachten per categorie	32
1.1. Treindienst	35
1.1.1. Vertragingen en aansluitingen	36
1.1.2. Afschaffingen	53
1.1.3. Samenstelling	60

1.1.4.	Dienstregelingen	63
1.1.5.	Adviezen over treindienst	70
1.2.	Vervoerbewijzen	79
1.2.1.	Treinkaarten	80
1.2.2.	Binnenlandse vervoerbewijzen	83
1.2.3.	Internationale vervoerbewijzen	86
1.2.4.	Andere vervoerbewijzen	90
1.2.5.	Diverse passes	93
1.2.6.	Adviezen over vervoerbewijzen	95
1.3.	Integrale kwaliteitszorg	117
1.3.1.	Personeel	125
1.3.2.	Informatie en aankondigingen	132
1.3.3.	Algemene voorwaarden	140
1.3.4.	Infrastructuur	142
1.3.5.	Dienstverlening	145
1.3.6.	Adviezen over IKZ	159
1.4.	Diversen	164
1.4.1.	Veiligheid en ongevallen	165
1.4.2.	Concessies	169
1.5.	Bagage, Fietsen en Colli	173
1.5.1.	Verloren voorwerpen	174
1.5.2.	Fietsen	178
1.5.3.	Adviezen over Bagage, Fietsen en Colli	181
2.	Andere dossiers gericht aan de ombudsman	185
DEEL VIER: BESLUIT		189

VOORWOORD

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

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

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

De wet bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het negentiende jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2011.

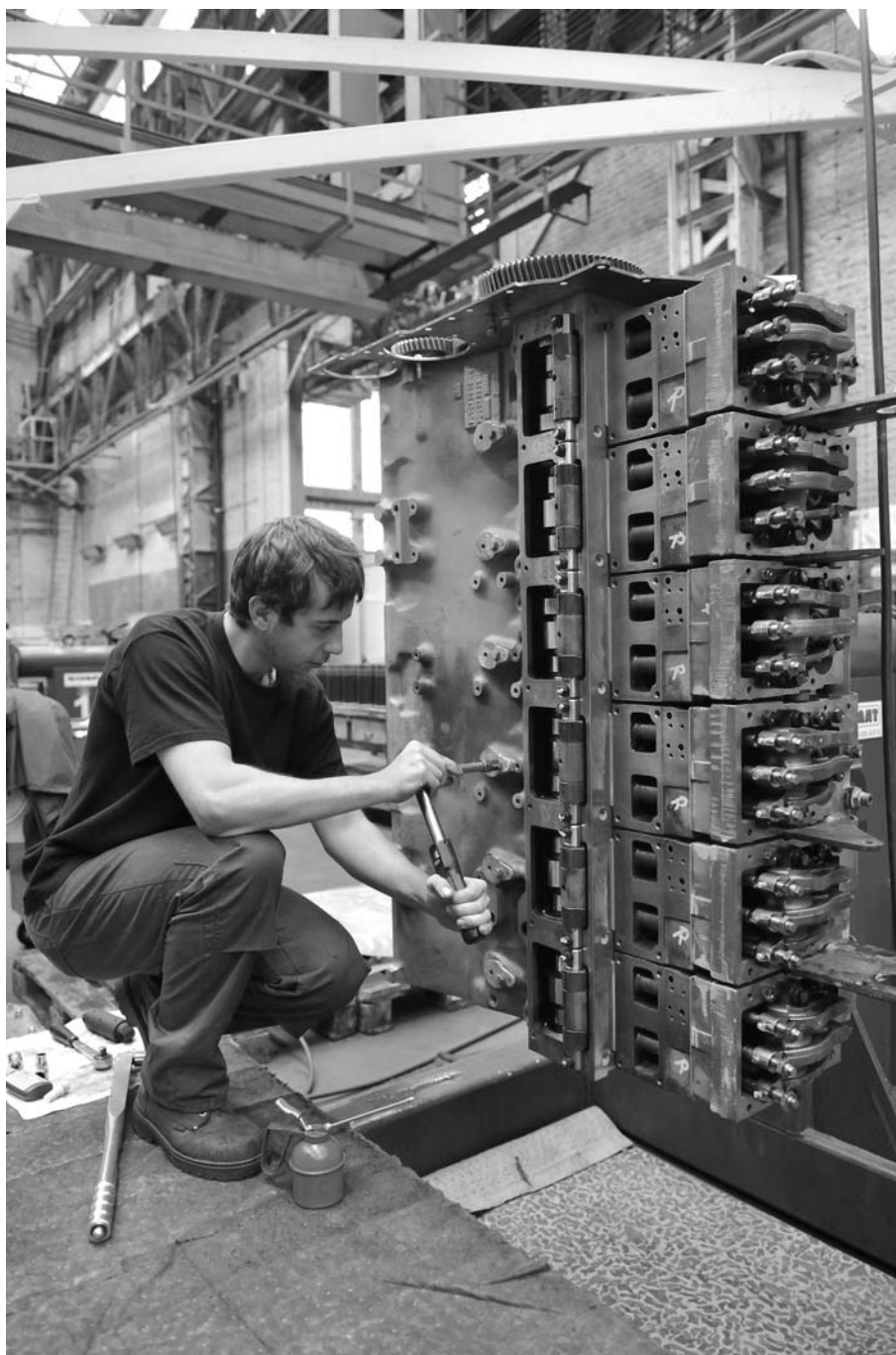


Foto NMBS-Groep

DEEL EEN

INLEIDING

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsman voor de treinreizigers
Kantersteen 4 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

via de website:

www.ombudsmanrail.be

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

Nederlandstalig	02/525 40 00
Franstalig	02/525 40 01
Duitstalig	02/525 40 02

U mailt:

Nederlandstalig	ombudsman@nmbs.be
Franstalig	mediateur@sncb.be
Duitstalig	ombudsman@nmbs.be

U komt:

onze deuren staan open
van maandag tot en met vrijdag
van 9u tot 17u

De ombudsman bemiddelt kosteloos

Ook 2011 was voor de spoorreiziger geen goed jaar.

Op het vlak van de stiptheid werd een lichte vooruitgang geboekt, maar verre van voldoende om van een goede stiptheid te kunnen spreken. De andere gekende problemen - geen of gebrekkige informatie op het ogenblik dat die broodnodig is, veelvuldig verbroken aansluitingen, treinen die defect zijn of onvoldoende plaats bieden - bleven aanhouden.

De NMBS-Groep had vroeger al de datum van december 2013 naar voren geschoven als perspectief voor een structurele verbetering. Ondertussen zou via allerlei kleinere ingrepen verder worden gewerkt aan een betere stiptheid. Ongetwijfeld is dat ook gebeurd, maar vaststaat dat het resultaat nog niet voldoet.

Ondertussen is het debat over de invloed van de structuur van de NMBS-Groep op de prestaties en de kwaliteit van de dienstverlening aangevat en wordt de uitkomst daarvan een belangrijk punt voor de manier waarop de NMBS-Groep verder zal moeten functioneren.

De ombudsman kan enkel hopen dat de hervorming leidt tot een fundamenteel klantgerichte organisatie die een reële bijdrage levert aan de steeds grotere nood aan mobiliteit. Een aantal positieve aanzetten daartoe zijn al gegeven: vernieuwing en uitbreiding van infrastructuur, nieuwe of gemoderniseerde stations, nieuw materieel, nieuwe hulpmiddelen voor de reiziger om een volledig reistrajec van deur tot deur uit te stippelen.

Helaas blijft het voor de treinreiziger nog lang wachten. Voor vele pendelaars is de pret er al lang af. De trein heeft op dat vlak sterk aan imago ingeboet. Dat is niet alleen spijtig voor al degenen die met hart en ziel inspanningen leveren om de zaak weer op orde te krijgen, het stelt ook de vele positieve realisaties die er wel zijn volledig in de schaduw.

De reiziger uit het ongenoegen op vele manieren. Eén ervan is de klacht bij de ombudsman. Die behandelt deze, ‘wanneer de klant kennelijk nog geen enkele stap heeft ondernomen bij de spoorwegonderneming of bij de spoorwegbeheerder om te trachten zelf eerst genoegdoening te verkrijgen’¹. De ombudsman ondervindt wel dat steeds meer reizigers hun vertrouwen in het spoorwegbedrijf in vraag stellen, omdat ze het gevoel hebben dat er nauwelijks rekening wordt gehouden met terechte klachten. Velen melden hun ongenoegen, maar wensen geen procedure meer te voeren. Het is zaak om aan de hand van de neergezette prestaties op het terrein maar ook door gepaste en duidelijke communicatie, ondermeer via correcte klachtenbehandeling, dat vertrouwen te herwinnen en te bevestigen.

In het voorliggende verslag volgt een overzicht van wat de reiziger op het Belgische net minder goed is bevallen.

¹ Wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, Titel 2, artikel 12,2°.

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In 2011 heeft de ombudsman 6.588 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 186 onontvankelijk. Er werden dus 6.402 dossiers in behandeling genomen.

Deze 6.402 vertegenwoordigen 8.610 personen (er waren namelijk 12 petities met in totaal 2.220 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten (minstens 12.000) worden aan toegevoegd om een goede kijk te hebben op de gemiddelde dagelijkse activiteit. Opvallend is een trend die zich doorzet waarbij klanten opbellen om ongenoegen te uiten over vertragingen of gemiste aansluitingen, maar uitdrukkelijk geen klachtenprocedure meer wensen op te starten omdat volgens hen de ‘NMBS’ er nauwelijks of geen rekening mee houdt¹. Toch willen ze dat de ombudsman weet dat ze niet tevreden zijn.¹

We zullen ons om praktische redenen beperken tot de 6.402 behandelde dossiers (waarvan een aantal dus meerdere klachten bevatten).

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

DOSSIERS (van 1 januari tot 31december)	Jaarverslag 2007	Jaarverslag 2008	Jaarverslag 2009	Jaarverslag 2010	Jaarverslag 2011
Nederlands	5.123	4.394	4.265	5.870	5.247
Frans	1.007	1.124	862	1.311	1.155
Totaal	6.130	5.518	5.127	7.181	6.402

¹ Jaarverslag 2010 en 2009: klachtenmoeheid.

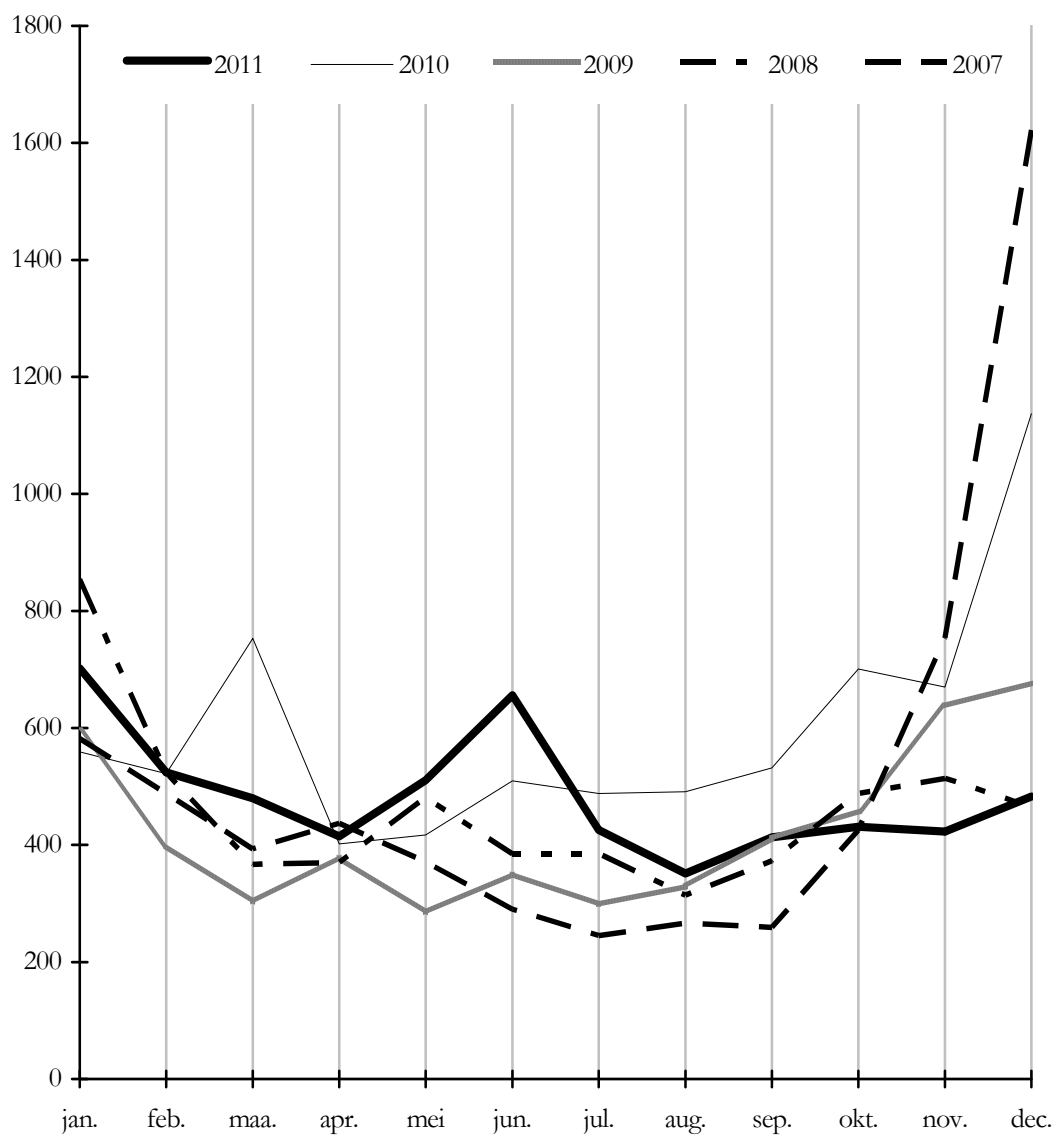
Aantal klanten dat de ombudsman contacteerde

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011	6.402	8.610
TOTAAL	49.449	62.742

Evolutie van het klachtenaantal

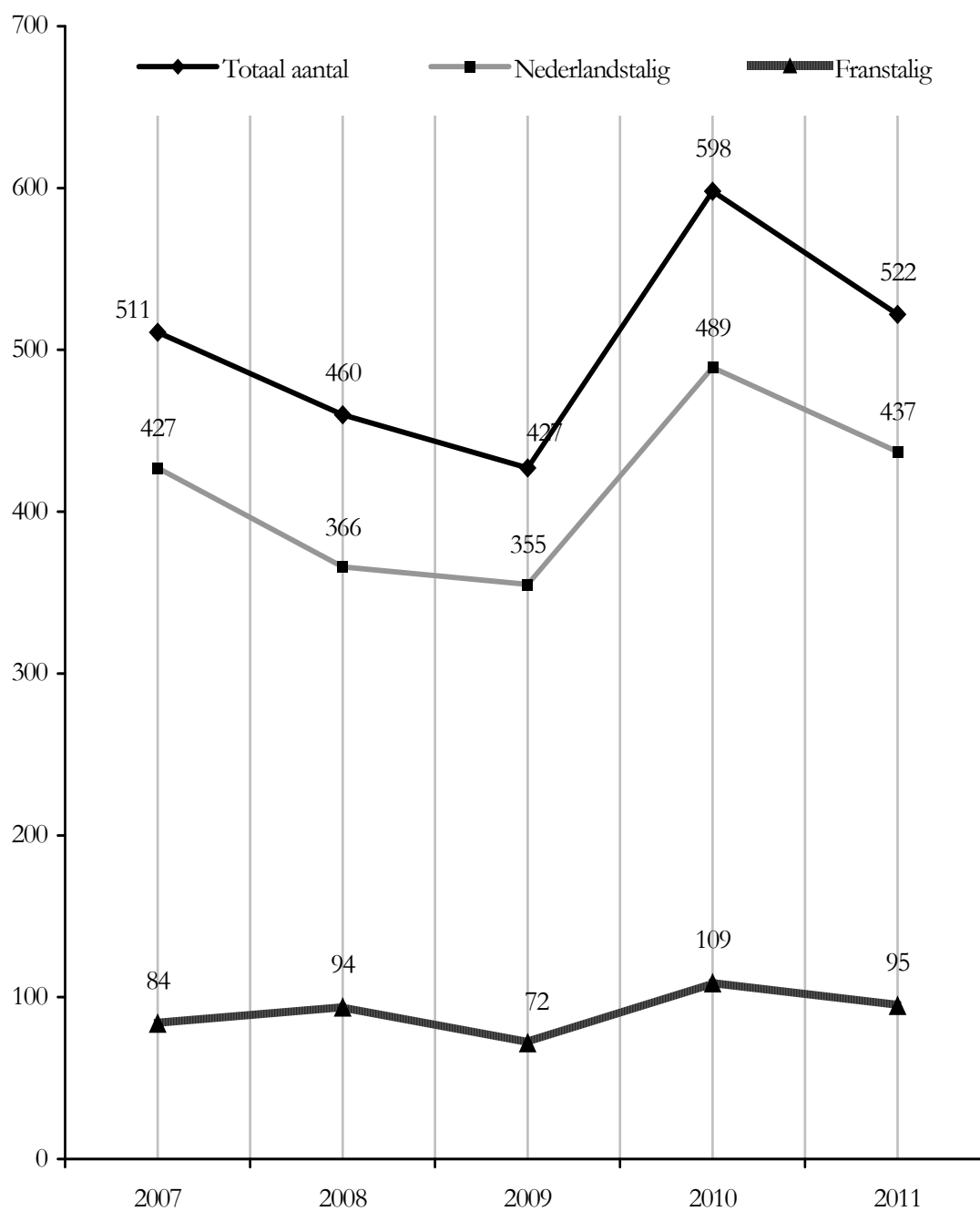
Het is ook interessant om de evolutie van de activiteit te bekijken via het gemiddelde aantal ontvankelijke klachten dat maandelijks bij de ombudsman wordt ingediend.

Aantallen per maand van 2007 tot 2011



Evolutie van het klachtenaantal

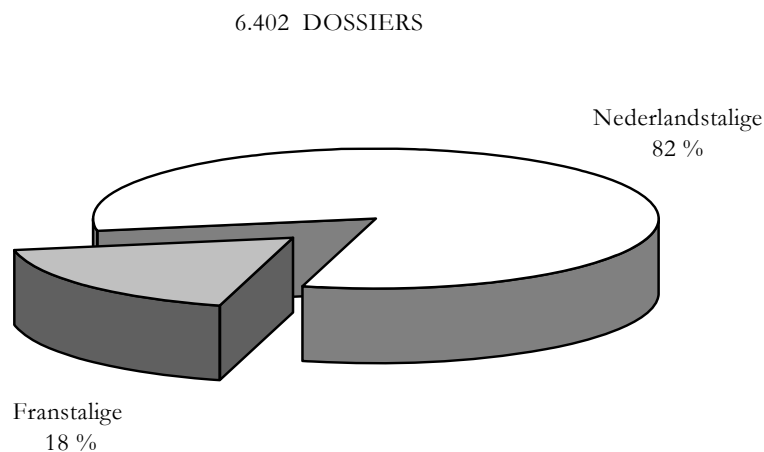
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2007



De dossiers 2011

Er werden in het werkjaar 2011 dus 6.402 dossiers behandeld, te weten:

- 5.247 Nederlandstalige
- 1.155 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit bleef hoog. De gemiddelde duur per gesprek neemt trouwens toe: het te ventileren ongenoegen neemt toe, het onbegrip ook.

De ombudsman werd in 2011 minstens 12.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over herhaalde vertragingen, gemiste aansluitingen, te korte treinen, problemen met informatie. Veel vaker willen reizigers hun ongenoegen kwijt, maar willen ze geen klachtenprocedure starten. Voor sommige vragen volstaat vaak een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van het spoorbedrijf; voor de klant is het nog te vaak een karwei om dergelijke dienst aan de lijn te krijgen.

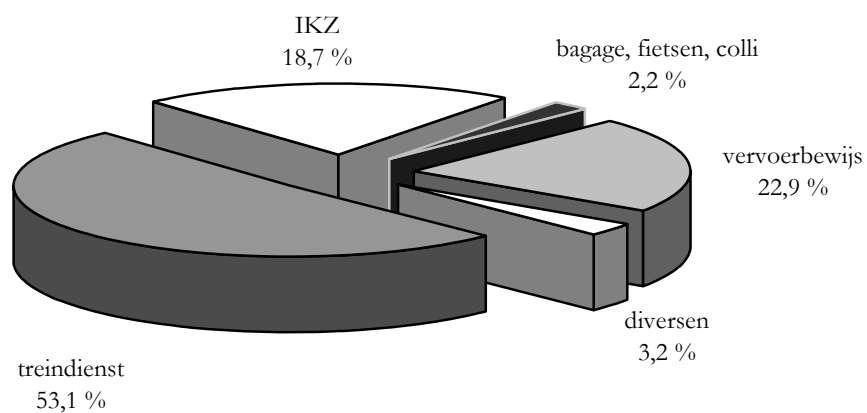
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 6.402 dossiers van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

Deze indeling geeft een duidelijk overzicht van de diverse probleemgroepen en toont meteen aan hoe omvangrijk deze groepen zijn:

- 3.398 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.463 dossiers betreffen een probleem met vervoerbewijzen
- 1.199 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 203 klachten hebben een andere, diverse oorzaak
(ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)
- 139 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...).

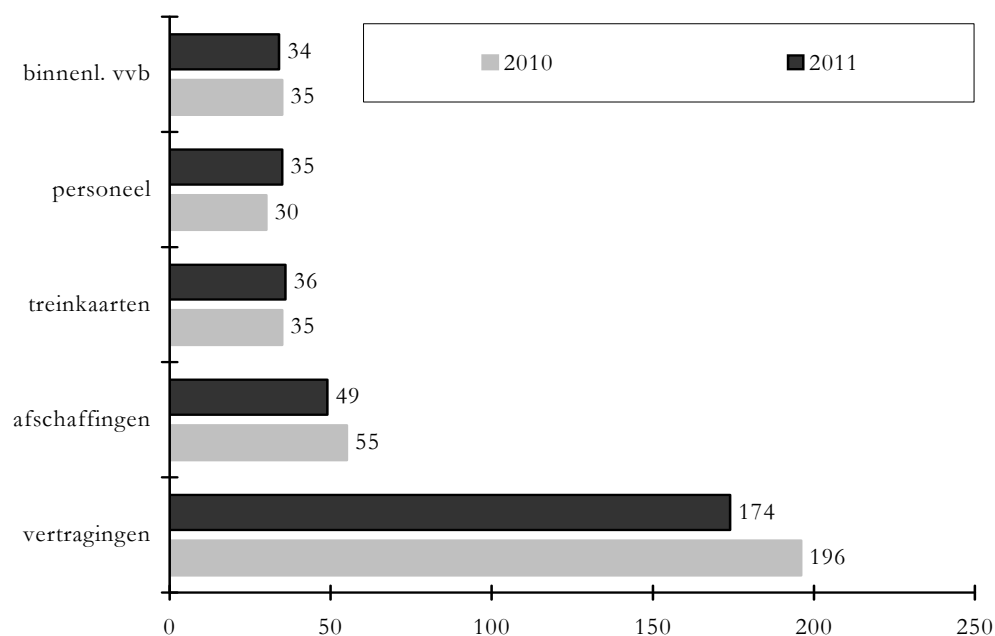
Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2011 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	2.083
- afschaffingen:	585
- treinkaarten:	426
- personeel:	418
- binnenlandse vervoerbewijzen:	411

Deze top vijf vertegenwoordigt 61% van het totale aantal klachten.

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

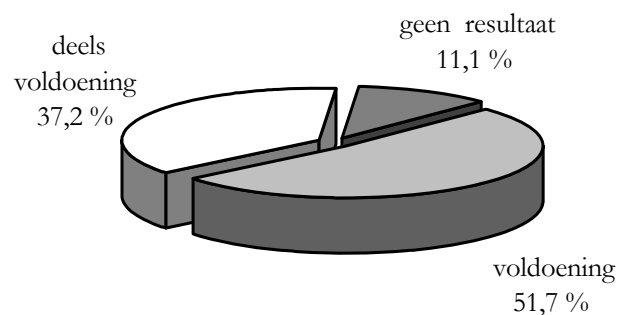


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 6.402 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2011 nog 979 in behandeling zijn.

In de 5.423 afgewerkte dossiers is er:

- 2.803 keer voldoening
- 2.015 keer deels voldoening
- 605 keer geen resultaat.



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt dus 88,9 % van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 51,7 % 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 37,2 % van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht:

- dat de klant een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo uiten ook in 2011 heel wat reizigers hun ongenoegen over chronische vertragingen, al te vaak ingekorte treinen en geen of onvoldoende informatie. De NMBS-Groep erkent het probleem maar vraagt haar klanten geduld tot (eind) 2013 wanneer zij een volledig nieuw vervoersplan zal hebben uitgewerkt. Ook voor de capaciteitsproblemen wordt de klant nog geduld gevraagd tot het bestelde nieuwe materieel wordt geleverd;

- soms kan het probleem slechts gedeeltelijk worden opgelost. Bijvoorbeeld voor de klanten die klagen over frequente vertraging op de verbinding Brussel/Aalst/Gent waardoor in Aalst minsten eens per week de aansluiting met lijn 82 (Aalst/Burst) wordt verbroken. Hoewel de NMBS-Groep de wachtregeling heeft uitgebreid (van 3 naar 8 minuten), blijft het probleem bestaan wanneer de vertraging oploopt.

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

Bij 11,1% 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 opzoeken om een zo duidelijk mogelijk beeld te hebben van de hem gemelde feiten en de context waarin die zich voordeden.

Daartoe raadpleegt hij alle nuttige documenten (het verslag van het ongeval, een staat van de bezetting van de treinen, vervoerbewijzen, reserveringen, ...), hij ontmoet zo nodig personeelsleden die bij de feiten betrokken waren of die goed vertrouwd zijn met het probleem en hij weegt de argumenten van beide partijen goed af.

In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al om het ongenoegen weg te nemen.

De ombudsman sluit zijn onderzoek af met een verzoeningsvoorstel waarop de NMBS-Groep binnen de negen dagen moet reageren. Zoniet wordt het als aanvaard beschouwd.

Wanneer de NMBS-Groep een verzoeningsvoorstel – waarmee de klant het eens kan zijn – afwijst, onderwerpt de ombudsman de argumenten van beide partijen aan een bijkomend onderzoek en brengt hij vervolgens een advies uit. Bij een advies wordt ook betracht om identieke problemen in de toekomst te vermijden. Waar mogelijk bevat het advies daartoe dan ook een aantal voorstellen.

Hij laat zich daarbij onder andere leiden door het principe van de billijkheid en licht de materiële elementen uit het dossier toe.

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

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

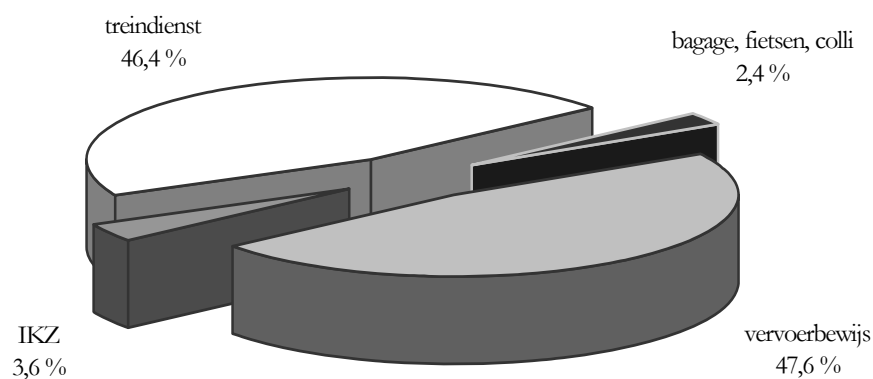
De ombudsman bracht in het werkjaar 2011 in totaal 84 adviezen uit, waarvan:

- 66 adviezen in Nederlandstalige,
- 18 adviezen in Franstalige dossiers.

In functie van de behandelde problemen zijn de 84 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 40 adviezen over problemen met vervoerbewijzen,
- 39 adviezen met betrekking tot de treindienst,
- 3 adviezen over IKZ,
- 2 adviezen over bagage, fietsen, colli.

Adviezen per groep



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

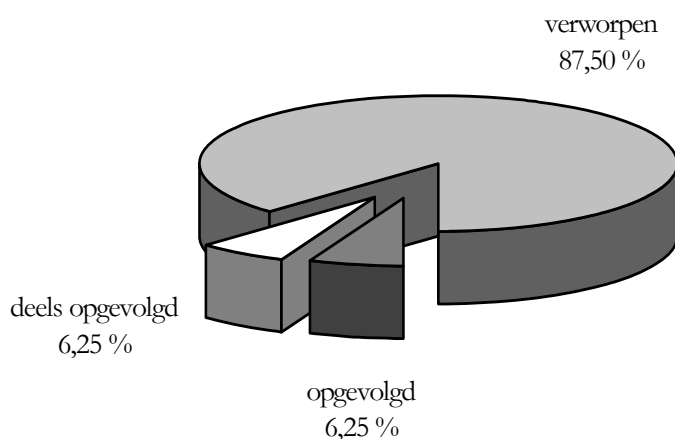
4.3. RESULTATEN

Eind maart 2012 had de NMBS-Groep 4 uitgebrachte adviezen nog niet beantwoord.

Van de 80 beantwoorde adviezen werden er:

- 70 door de NMBS-Groep afgewezen,
- 5 opgevolgd,
- 5 gedeeltelijk opgevolgd.

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 12,5 % van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 87,5 % van de adviezen werd verworpen.

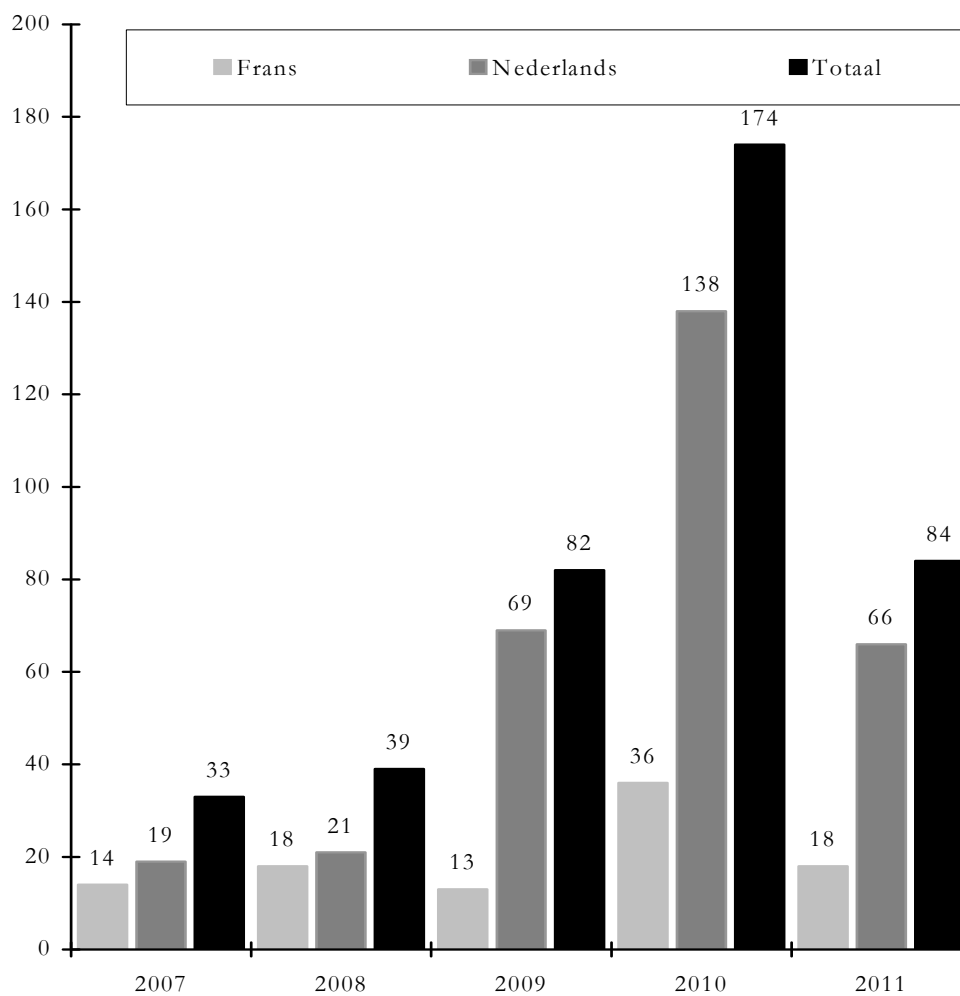


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk toch (geheel of gedeeltelijk)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

Ook in 2011 vervalt de NMBS-Groep dikwijls in het euvel van het onvoldoende motiveren van die adviezen, wat bij de klant vaak scherpe reacties ontlokt.

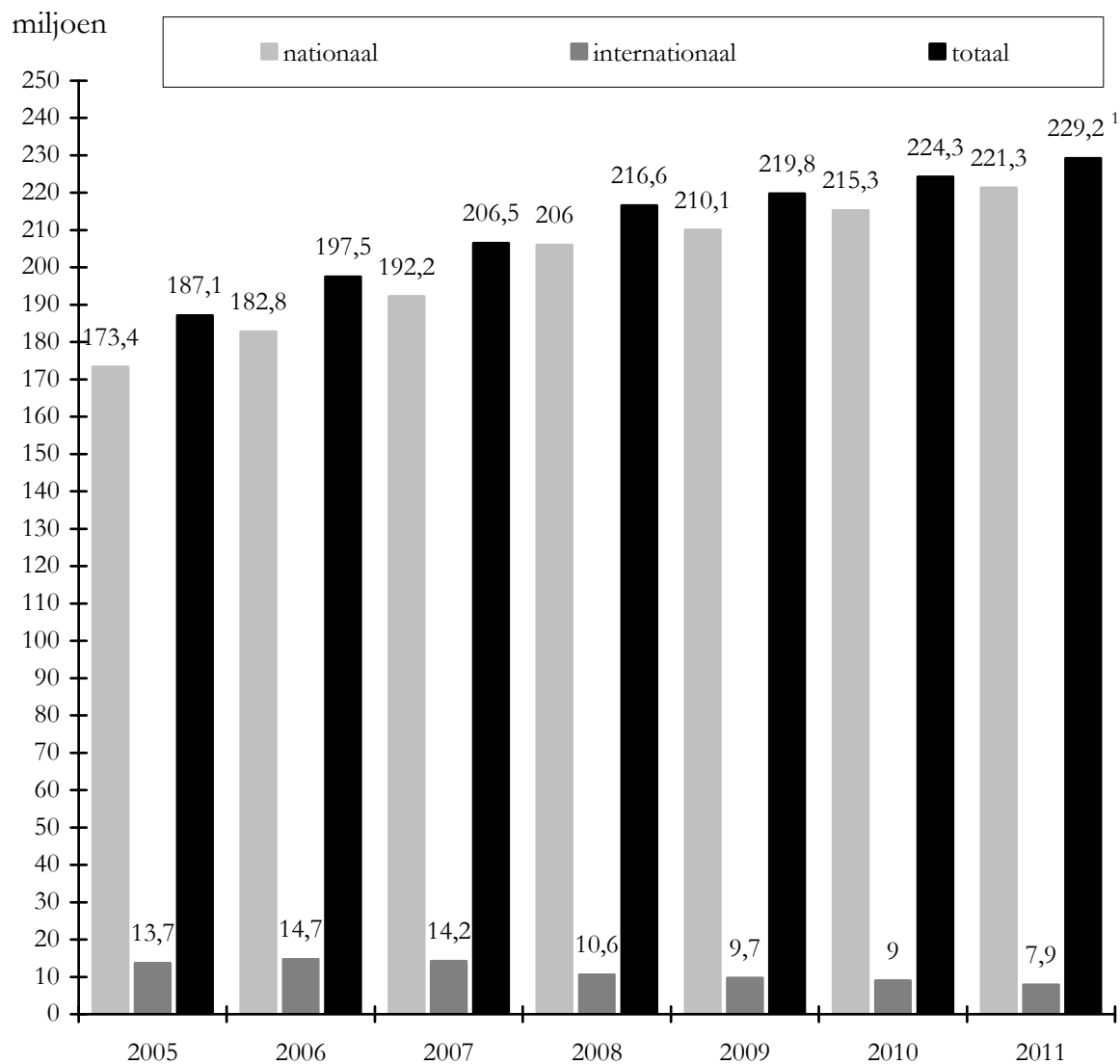
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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



5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS

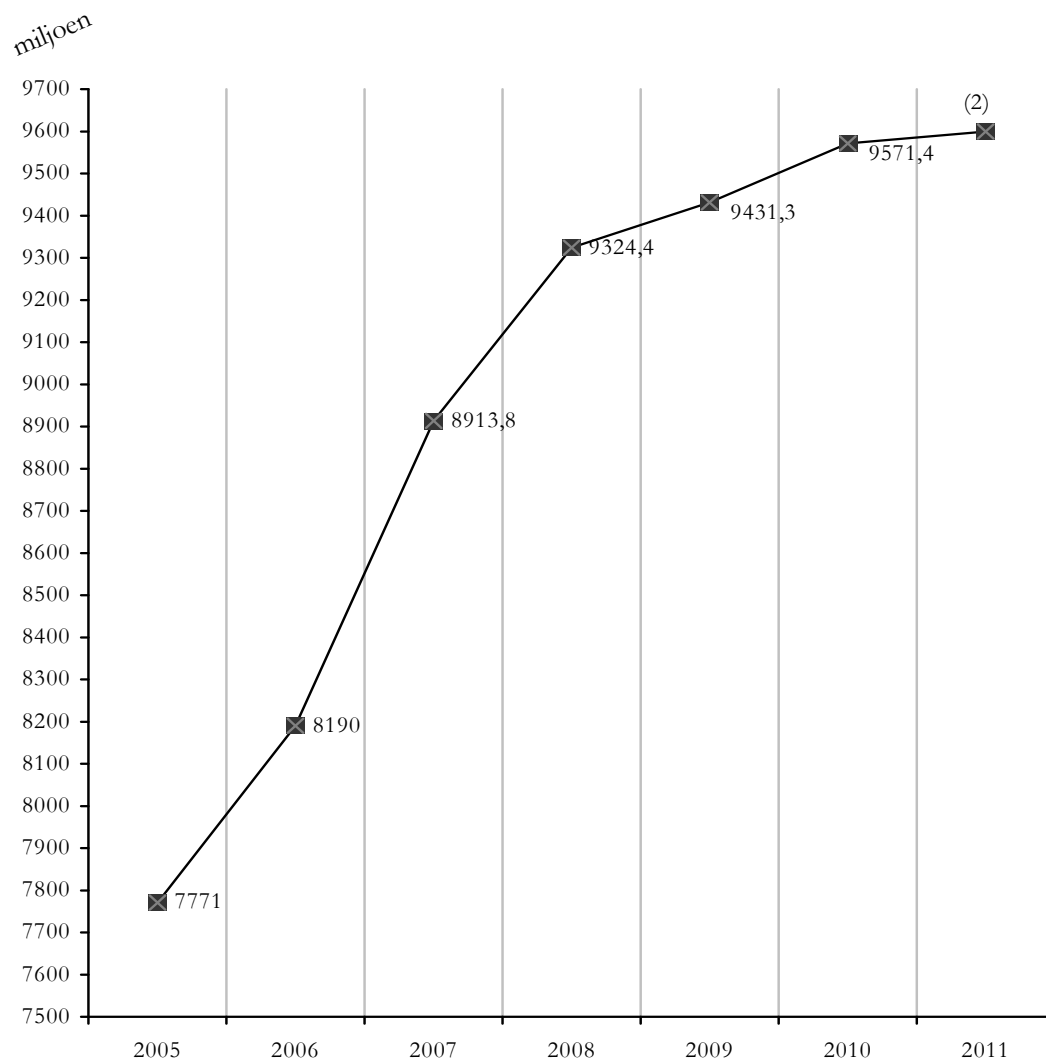


NMBS nv.

¹ De Tijd, 10 januari 2012, 'NMBS vervoerde recordaantal reizigers'.

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS-KM¹

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



¹ Reizigers-kilometers (rkm) - meeteenheid van het reizigersvervoer die overeenstemt met het vervoer van één reiziger over één kilometer. Het aantal reizigers-km wordt bekomen door voor elk vervoerbewijs het aantal vervoerde reizigers te vermenigvuldigen met de tariefafstanden die, naargelang het soort vervoerbewijs, overeenstemmen met werkelijke, geschatte, fictieve of forfaitaire afstanden (statistisch jaarboek van de NMBS-Groep).

² Cijfer 2011 niet beschikbaar bij ter perse gaan.

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klanttevredenheid 2006-2011

Waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2006	2007	2008	2009	2010	2011 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klanttevredenheid	7,33	7,23	6,93	6,92	6,41	6,22	6,27	6,41	6,24
Onthaal en dienstverl. stations	7,20	7,25	7,21	7,17	6,96	6,92	7,04	7,04	7,00
Netheid in de stations	6,56	6,68	6,68	6,74	6,58	6,53	6,61	6,61	6,66
Comfort in de treinen	7,12	7,12	7,04	6,99	6,83	6,79	6,80	6,80	6,90
Netheid in de treinen	6,74	6,79	6,76	6,76	6,53	6,46	6,44	6,44	6,57
Frequentie van de treinen	6,72	6,64	6,54	6,52	6,23	6,09	6,17	6,17	6,12
Stiptheid van de treinen	6,64	6,29	5,99	5,88	5,22	4,68	4,87	4,87	4,78
Informatie in de treinen	6,93	6,66	6,77	6,68	6,40	6,18	6,17	6,17	6,18
Personeel in de treinen	7,67	7,67	7,64	7,60	7,42	7,34	7,43	7,43	7,39
Personeel in de stations	7,31	7,34	7,32	7,28	7,08	7,07	7,11	7,11	7,09
Informatie in de stations	7,27	7,24	7,14	7,11	6,80	6,75	6,67	6,67	6,72
Aankoop van vervoerbewijzen	niet gemeten	niet gemeten	7,63	7,47	7,14	7,23	7,32	7,32	7,22
De prijs	6,88	7,02	7,08	6,78	6,60	6,60	6,70	6,70	6,68

Cijfers 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 DE KLACHTEN PER CATEGORIE

De volgende tabel geeft van de drie belangrijkste klachtengroepen de categorieën weer met het hoogste aantal dossiers.

Categorie	jaarverslag 2007	jaarverslag 2008	jaarverslag 2009	jaarverslag 2010	jaarverslag 2011
Vertragingen	1.095	1.258	1.369	2.357	2083
Afschaffingen	294	426	391	665	585
Treinkaarten	352	345	379	414	426
Personeel	231	229	250	361	418
Vervoerbewijzen binnenland	426	370	350	420	411
Samenstelling van de treinen	298	482	442	469	284
Dienstregeling	1.664	532	422	380	284
Internationale vervoerbewijzen	162	181	188	549	223
Andere vervoerbewijzen	73	81	86	146	211
Diverse passes	185	204	201	193	192
Algemene voorwaarden	58	58	70	127	177
Infrastructuur	216	181	130	208	156
Informatie	218	171	201	205	145
Dienstverlening	205	217	95	114	127
Aansluitingen	186	124	100	157	112
Verloren voorwerpen	54	50	60	66	101

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

Ter illustratie volgen daarop soms enkele voorbeelden uit de praktijk, met een korte schets van de situatie, het oordeel van de ombudsman en het door de NMBS-Groep gegeven gevolg.

Op basis van de ontvangen klachten formuleert de ombudsman soms ook enkele suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, taak die hem door de wetgever wordt toebedeeld.

Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van 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 voor de treinreizigers' vervangen door 'Jaarverslag'.



Foto NMBS-Groep

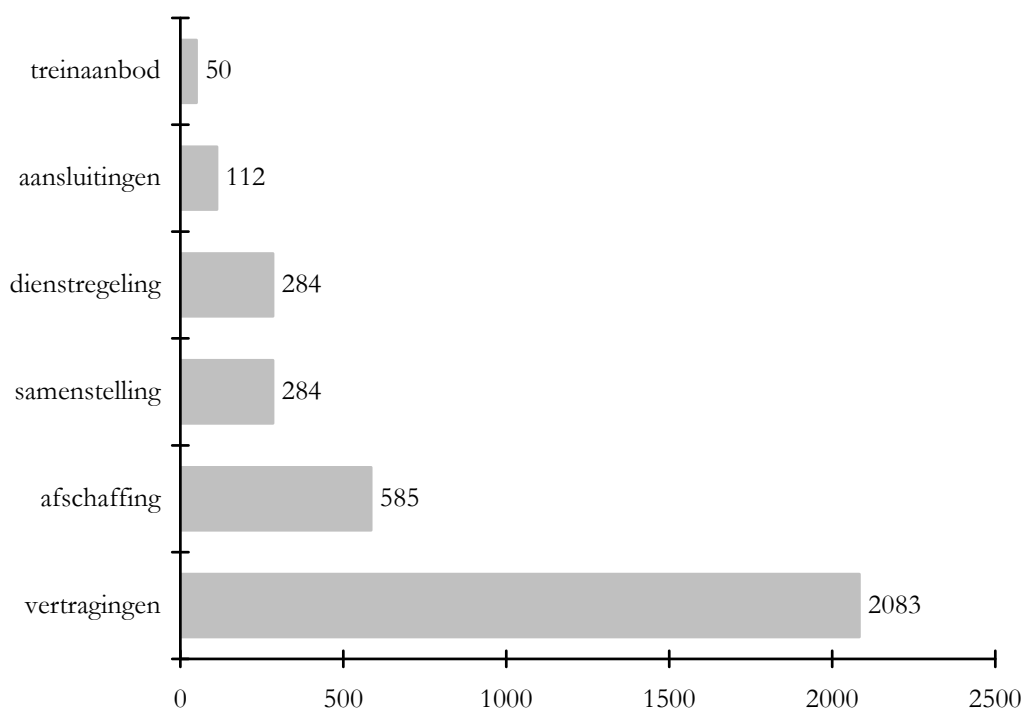
1.1. TREINDIENST

Met 3.398 klachten of 53,1% 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 lijnen.

Klachtenpakket per categorie



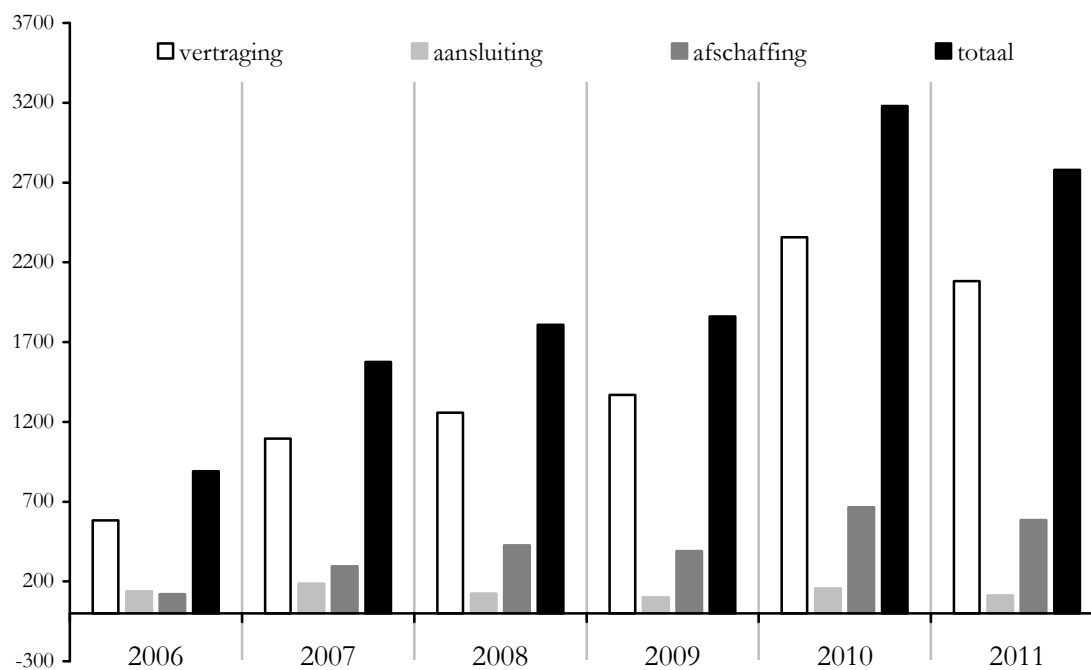
1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

Vertragingen

Jaar	DOSSIERS BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst ¹		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
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
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7
2010	7.181	4.047	56,4	2.357	32,8
2011	6.402	3.398	53,1	2.083	32,5

¹ Treindienst: treinaanbod, aansluitingen, afschaffing, dienstregelingen, samenstelling en vertragingen.

Evolutie van het aantal dossiers over stiptheid en gerelateerde onderwerpen



Jaar	Ontvangen dossiers over			
	vertraging	aansluiting	afschaffing	totaal
2006	583	139	120	842
2007	1.095	186	294	1.575
2008	1.258	124	426	1.808
2009	1.369	100	391	1.860
2010	2.357	157	665	3.179
2011	2.083	112	585	2.780

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

Jaar	Stiptheid zonder neutralisatie ¹	Stiptheid met neutralisatie ¹	Aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen	Stiptheid rekening houdend met aantal reizigers
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	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556 ¹	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%
2011	87,0%	91,9%	22.154	84,6 %

¹ Infrabel nv.

² Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.

³ Het hoge cijfer moet worden toegeschreven aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

Het naadloos op elkaar laten aansluiten van verplichtingen die verband houden met werk, gezin en andere sociale activiteiten is op zich soms al een opdracht. Deze activiteiten vinden vaak plaats op verschillende locaties die soms grotere verplaatsing vergen. Om de gemaakte plannen te realiseren moet de burger kunnen terugvallen op een betrouwbaar en performant mobiliteitsnetwerk.

De trein is potentieel een uitstekend middel om zich op langere afstanden te verplaatsen. Een trein biedt veiligheid, comfort, is een duurzaam vervoermiddel en kan een meerwaarde zijn in het tijdsgebruik: tijdens de verplaatsing zijn andere activiteiten mogelijk. Dit veronderstelt uiteraard dat de reiziger er op kan vertrouwen dat de dienstverlening correct wordt geleverd en bedrijfszeker is.

Zoniet verwordt de trein voor menig gebruiker tot een onding (sommigen schuwen de term ‘*nachtmerrie*’ niet...), een bron van ergernis, ongenoegen en onzekerheid door een vertraging, verbroken aansluiting of nog maar eens mislukken van de dagplanning.

Dat nogal wat reizigers ontevreden zijn over deze gang van zaken, tonen de in dit jaarverslag voorgelegde cijfers: in 2011 zijn er 2.780 klachten over stiptheid en aan stiptheid gerelateerde onderwerpen waarvan 2.083 klachten expliciet over vertragingen.

Op de klachten over vertragingen en gemiste aansluitingen wordt door de NMBS-Groep vaak met volgende typetekst gereageerd:

‘De NMBS heeft de afgelopen 40 jaar nooit zoveel reizigers vervoerd als in 2011 (221,3 miljoen reizigers). De uitrusting van de treinen met veiligheidssystemen vordert sneller dan verwacht. Op 31 december 2011 waren 679 krachtvoertuigen van de 1021 uitgerust met het TBL1+ veiligheidssysteem. In 2011 kwam 87 procent van de treinen tijdig aan in het eindstation. Dat is 1,3 procent beter dan in 2010. Tevens arriveerden 86,80 procent van de treinen met een vertraging van maximaal net geen zes minuten (5’59 minuten) op zijn eindbestemming.’

De NMBS-Groep verdedigt zich dus met cijfers en statistieken, en laat verstaan dat het toch niet zo erg is.

Maar hoe reflecteren die cijfers de realiteit?

In de klachtenmails komt de frustratie steeds opnieuw naar boven. Klanten wijzen erop dat die ‘*cijfertjes*’ de reële invloed op hun gezinsleven onderschatten: geen tijd meer om boodschappen te doen, zoon of dochter langer in de crèche (of oma, tante, opa die worden opgetrommeld om kindlief op te halen), in zeven haasten naar huis om het eten klaar te maken, een wekelijkse activiteit die wéér eens niet wordt gehaald ...

De NMBS-Groep geeft uitleg over de oorzaak (oorzaken) van de aangekaarte problemen: nu eens verliep de vorige rit van de trein niet naar behoren, dan weer is er een technisch probleem of zorgt een derde voor oponthoud (‘daden van kwaadwilligheid’, aanrijdingen met personen, koperdiefstallen, ...) of spelen de weersomstandigheden de NMBS-Groep parten.

Ook de reizigers zelf vormen blijkbaar een probleem. Ze zijn talrijk en hun verplaatsingen ('reizigersbewegingen') zijn deel van het probleem¹.

Maar structureel of organisatorisch is er – zo wordt door de NMBS-Groep vaak gesteld – niet echt een probleem, het betreft individuele incidenten.

De ombudsman heeft ook in zijn vorige jaarverslagen herhaaldelijk gewezen op een aantal knelpunten die vertraging (blijven) genereren.

Zo zijn er sinds jaar en dag de (ont)koppelingsproblemen met de dubbeldeksrijtuigen M6 die zijn uitgerust met de fameuze MUX-koppeling². Hoewel de NMBS-Groep herhaaldelijk benadrukt dat er geen probleem is – enkel personeel dat onvoldoende vertrouwd zou zijn met het delicate manoeuvre – blijft de klant ons problemen (lees: vertraging omdat één en ander niet vlot verloopt) melden.

In de dienstregeling wordt (te) vaak uitgegaan van te krappe aansluitingstijden³ die – als alles volgens het (spoor)boekje verloopt – geen probleem vormen maar die in tijden van ondermaatse stiptheid gewoon niet realistisch zijn. In een aantal gevallen zijn de al te krappe overstaptijden dermate ingekort dat er niet langer 'officieel' sprake is van een 'aansluiting'. De betrokken treincombinatie wordt dan niet langer aanbevolen via de 'Reisplanner' zodat er dus ook geen 'verbroken aansluiting' meer is. De klant kan uiteraard nog altijd een spurtje inzetten en hopen dat hij het haalt. Vast staat dat hij de NMBS-Groep er niet langer op kan aanspreken (zij heeft immers niets beloofd) en ook niet meer in aanmerking komt voor compensatie bij vertraging door het verbreken van de aansluiting. De NMBS-Groep heeft door de jaren heen een cliënteel van trouwe maar assertieve klanten opgebouwd die gebruik maken van een aantal verbindingen met zeer krappe aansluitingspatronen die weliswaar vaak worden verbroken (Dendermonde/Mechelen/Antwerpen, Gent-Zeehaven/Brugge/Kortrijk, Oudenaarde/Gent/Antwerpen, e.a.) maar voor hen de enige aanvaardbare oplossing blijken. Door zeer kleine verschuivingen van de dienstregeling, wordt dit soort verplaatsingen finaal onhaalbaar. Een aantal klanten haakt onmiddellijk af en wordt gedwongen met de auto te rijden of een andere job te zoeken. Voor de stiptheidsstatistieken is het een pluspunt.

Wanneer een trein tijdens de drukke piekperioden in verminderde samenstelling rijdt of de klanten van twee (of meer) treinen moet opvangen omdat een vorige trein is afgeschaft, geraken alle reizigers slechts moeizaam of helemaal niet in de trein. Zij blijven proberen en dat vergt meer tijd dan gepland. Resultaat: vertraging. Als oorzaak van de vertraging wordt dan 'reizigersbeweging' opgetekend, terwijl ontoereikende samenstelling de ware reden is. Het is al te vaak het uitvallen van materieel dat voor problemen blijft zorgen.

De coördinatie tussen 'Trafic Control' (TC) en de Reizigersdispatching (RDV) blijft problematisch⁴: TC waakt namens infrastructuurbeheerder Infrabel over de regelmaat van het treinverkeer terwijl RDV moet opkomen voor de belangen van reizigers die met

¹ Jaarverslag 2008 blz. 52.

² Jaarverslag 2010 blz. 44.

³ Jaarverslag 2010 blz. 41.

⁴ Jaarverslag 2007 blz. 55, Jaarverslag 2008 blz. 47, Jaarverslag 2010 blz. 41.

operator NMBS een vervoersovereenkomst hebben afgesloten. TC geeft prioriteit aan een strikte toepassing van de dienstregeling en wil de treinen op tijd hun rijpad laten innemen om de geplande dienstregeling te kunnen realiseren. In geval van problemen wordt van RDV verwacht dat zij, gegeven de omstandigheden, optimale oplossingen zoekt voor de reizigers. Op het terrein blijkt nog te vaak dat treinen vertrekken en de reizigers op het perron achterblijven. Prioritair blijken dan de treinen en niet de reizigers.

In vorige jaarverslagen wees de ombudsman er al op dat zich beroepen op ‘Europa’ om de strikte scheiding - de diensten zitten in twee verschillende ruimtes, naast elkaar, met alle mogelijke verwikkelingen van dien, zeker bij spitsverkeer - te verrechtvaardigen, geen steek houdt en dat voortdurend de toets moet worden gemaakt wat de reiziger nu werkelijk het meest ten goede komt. Denken vanuit de klant dus en op basis daarvan klantgerichte intelligente oplossingen uitdokteren.

De informatiedoorstroming in probleemsituaties, wanneer de klant zich afvraagt wat er aan de hand is of wat de vooruitzichten en alternatieven zijn om de reis verder te zetten, laat nog steeds te wensen over. Ook het treinpersoneel is daar allesbehalve gelukkig mee.

Ombudsman en reiziger staan niet alleen met hun kritiek op het vlak van de coördinatie, zeker bij incidenten. De ombudsman stelt voor, na de ervaring van de voorbije jaren, om de twee diensten weer samen te zetten en korte communicatielijnen naar het terrein te organiseren.

In het verslag van de FOD Mobiliteit en Vervoer over de chaos op 27 juni 2011 (zie elders in dit verslag) wordt bevestigd dat er bij incidenten een manifest tekort aan coördinatie en informatie is.

De NMBS-Groep beseft en erkent dat er een probleem is.

De raden van bestuur van NMBS en Infrabel keurden een actieplan goed om de stiptheid te verbeteren. Het plan omvat meer dan 100 punten.

De NMBS-Groep verwijst in haar antwoorden op klachten over deze problematiek naar diverse initiatieven die zijn genomen of op stapel staan.

De klant is enigszins gerustgesteld te horen dat het probleem wordt aangepakt. Maar het geduld wordt al lang op de proef gesteld en na weer enkele negatieve ervaringen, heeft de klant geen boodschap meer aan de herhaling van die plannen: hij wil niet enkel een uitleg, excuses of geld terug, maar vooral kwaliteitsvol openbaar vervoer: treinen die eerst en vooral rijden, over het volledige voorziene traject, met een aanvaardbare stiptheid en met respect voor in de dienstregeling voorziene aansluitingen, zowel onderweg als in het vertrek- of bestemmingsstation.

Om het vertrouwen van de klant terug te winnen, moet op het terrein duidelijk blijken dat er daadwerkelijk verbetering optreedt. De ombudsman heeft er vroeger al op gewezen dat – gezien de vaak langere periode die nodig is om structurele ingrepen te realiseren – communicatie over de evolutie op het terrein met betrekking tot de genomen initiatieven, van levensbelang is om het vertrouwen van de reizigers in de genomen acties te behouden.

In de mobiliteitsketting van menig treinreiziger blijkt de zwakste schakel al te vaak de trein te zijn.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0419 De klant wil de reden kennen van de vertraging van L-trein 554 Buggenhout/Mechelen op 19 januari 2011. Bij aankomst had de trein twee minuten vertraging waardoor de door de klant beoogde krappe aansluiting met de IR-B naar Antwerpen werd verbroken. Ook vraagt de klant om de communicatie in de trein te verbeteren.

De NMBS-Groep meldt dat de L-trein 554 bij aankomst te Mechelen 2 minuten vertraging had wegens ‘ontblokking’¹.

De NMBS-Groep wijst er op dat de overstapmarge in Mechelen te krap is om te kunnen spreken van een ‘aansluiting’ zodat deze treincombinatie niet (meer) wordt aanbevolen via ‘Reisplanner’.

Tot 11 december 2010 was dit wel een ‘aansluiting’ die als dusdanig werd aangegeven via ‘Reisplanner’ (marge in Mechelen = 4 minuten). Sedert 12 december 2010 bedraagt de marge in Mechelen nog slechts 3 minuten en is er volgens ‘Reisplanner’ dus geen sprake meer van een ‘aansluiting’.

2011/1337 Op 2 maart 2011 wordt in Brugge alweer de door de klant beoogde aansluiting naar Zedelgem verbroken. De voorgeschreven wachttijd is niet nageleefd.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de vertraging toe en verontschuldigt zich.

Tot 11 december 2010 was dit een ‘aansluiting’ – het treinkoppel IC-1827 x P-7990 werd aangegeven wanneer via ‘Reisplanner’ een dienstregeling werd opgevraagd (marge in Brugge is 06.38 uur > 06.42 uur is 4 minuten + wachttijd van 2 minuten).

Sedert 12 december 2011 is dit niet langer een ‘aansluiting’ en wordt het treinkoppel IC-1827 + P-7990 niet meer aangegeven door ‘Reisplanner’ (marge in Brugge is 06.39 uur > 06.42 uur is 3 minuten – geen wachttijd meer).

2011/1756 De klant klaagt over een vertraging (enkele minuten) van de IC-trein 3615 Lichtervelde/Gent en het missen van zijn aansluiting te Gent-Sint-Pieters met de IC-trein 3037.

De NMBS-Groep stelt dat er aan de trein 3037 geen wachttijd wordt toegekend.

¹ Ontblokking betekent dat, omdat een trein om veiligheidsoverwegingen nooit samen met een andere trein in één en dezelfde spoorsectie mag rijden, hij moet wachten tot een voorgaande trein die sectie vrijmaakt. De dienstregeling is zo opgemaakt dat bij normaal treinverkeer de spoorsecties op tijd vrijgemaakt zijn voor de volgende treinen.

De overstap die de klant vooropstelt bedraagt slechts 4 minuten en is daardoor geen officiële aansluiting.

De NMBS-Groep informeert de klant ook over de doelstellingen die zij vooropstelt, vastgelegd in het Beheerscontract tussen de Federale Overheid en de NMBS, en die zij moet realiseren via infrastructuurwerken.

Compensatie

Voor het binnenlands verkeer kan sinds 1 september 2006 aanspraak worden gemaakt op compensatie voor vertragingen¹. Sinds 1 september 2008 gelden soepeler regels².

De NMBS-Groep kent een compensatie toe³:

- van 100% voor reizigers met een vertraging van 60 minuten of meer;
- van 25% per vertraging voor minstens 20 vertragingen in 6 maanden, van meer dan 15 minuten;
- van 50% per vertraging voor minstens 10 vertragingen in 6 maanden, van meer dan 30 minuten.

Zoals in het Jaarverslag 2009⁴ gemeld, blijven er nog heikele punten bij de behandeling van deze dossiers. De klant krijgt na zijn aanvraag nog steeds een ontvangstmail met een 'noreply'-adres. Hij heeft er vaak het raden naar waarom de aanvraag is afgewezen.

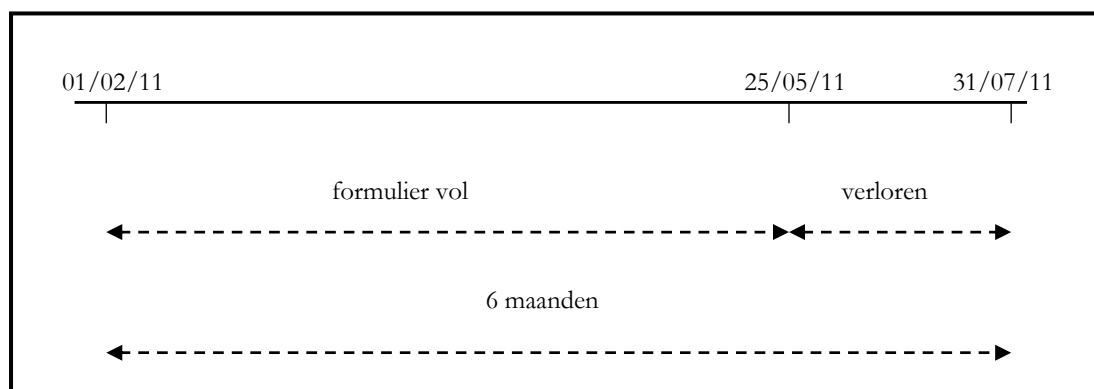
De datum (deadline) voor het indienen van een aanvraag voor herhaaldelijke vertragingen vormt af en toe een probleem voor sommige klanten.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 41-43.

² Jaarverslag 2008, blz. 151-152.

³ Klikken op de links: België/Praktische Info/Compensatie bij vertraging/Hoe aanvragen.

⁴ Jaarverslag 2009, blz. 47-51.



De aanvraag moet om de 6 maand worden ingediend.

De aanvangsdatum van die periode van 6 maanden is de datum van de eerste vertraging (in dit geval op 1 februari 2011). De aanvraag moet dus na afloop van deze periode (binnen de 15 kalenderdagen na 31 juli 2011) worden ingediend. Bepaalde reizigers dienen hun aanvraag echter in van zodra het formulier volledig is ingevuld (bijvoorbeeld op 25 mei 2011). De vertragingen die zij nadien oplopen (tussen 26 mei en 31 juli 2011) kunnen dan, volgens de NMBS-Groep, niet meer bij de vorige, reeds ingediende aanvraag, geteld worden. Bij nazicht van deze dossiers stelt de ombudsman twee werkwijzen van de Centrale Klantendienst vast.

1. Zij stuurt de te vroeg ingediende formulier(en) terug naar de klant, met de melding dat de klant de aanvraag pas kan indienen als de periode van 6 maanden (na de datum van de eerste vertraging) is verlopen. Het is dan aan de klant om alles zorgvuldig bij te houden en de aanvraag tijdig opnieuw in te dienen (binnen de 15 kalenderdagen na 31 juli 2011).

2. Is de periode tussen het indienen van de aanvraag en de einddatum beperkt in tijd dan wordt de aanvraag wél verwerkt en krijgt de klant het antwoord dat zijn bijkomende aanvraag (indien die er zou zijn) niet meer kan behandeld worden. Het zelf bijhouden door de NMBS-Groep van alle aanvragen tot de einddatum en het tegelijkertijd verwerken van eventuele meerdere aanvragen van een bepaalde klant behoort blijkbaar niet tot de mogelijkheden.

Dient de klant een klacht in bij de ombudsman in verband met een langdurige vertraging (meer dan 60 minuten) dan krijgt hij als antwoord vaak de oorzaak van de vertraging en een verwijzing naar de website van de NMBS-Groep om een aanvraag tot compensatie in te dienen. Normaal gezien moet deze aanvraag worden ingediend 15 dagen na de reis. Vermeldde de klant bij zijn aanvraag zijn dossiernummer bij de NMBS-Groep en bij de ombudsman, dan wordt de aanvraag alsnog verwerkt.

De ombudsman suggereerde al meerdere keren om de impliciete aanvraag voor compensatie na ontvangst van de klacht onmiddellijk te verwerken. De klant een brief sturen met de reden van vertraging en er op wijzen dat compensatie kan worden gekregen, is tijd- en energieverlies en geen blijk van goede dienstverlening. De NMBS-Groep kan beter anticiperen en de compensatieprocedure meteen aanvatten.

Alle nuttige elementen zijn meestal al vermeld. Thans gebeurt dit op arbitraire wijze: soms wel, soms niet. Om onnodig tijd- en energieverlies te vermijden, voegt de ombudsman bij de ontvangstmelding van een dergelijke nieuwe klacht de informatie over de compensatieregeling bij vertragingen toe.

Compensatiebons – elektronische portefeuille – of uitbetaling in geld?

De discussie over de wijze waarop compensatie wordt toegekend blijft actueel. Bepaalde klanten verkiezen een uitbetaling in specien in plaats van een compensatiebon of een storting in hun elektrische portefeuille. Artikel 17 van de Verordening Reizigersrechten (1371/2007¹) bepaalt dat de compensatie in vouchers en/of andere diensten mag worden betaald indien de voorwaarden flexibel zijn (in het bijzonder met betrekking tot de geldigheidsperiode van het biljet en de bestemming). De compensatie moet in geld gebeuren wanneer de reiziger daarom verzoekt.

In het verleden interpreteerde de NMBS-Groep het verzoek om de compensatie in geld uit te betalen als een afwijzing van de binnenlandse compensatieregeling. Zij paste dan de in de Europese context voorziene regels toe. Deze regels zijn strenger dan de binnenlandse regeling: er is slechts een terugbetaling van 50% van de prijs van het biljet vanaf twee uur vertraging en op voorwaarde dat het terug te betalen bedrag minstens vier euro bedraagt.

Artikel 17 van de verordening 1371/2007 bepaalt dat de reiziger bij vertraging in een aantal gevallen recht heeft op terugbetaling van een deel van de prijs van het vervoerbewijs. De NMBS-Groep stelt steeds dat zij niet verplicht zou zijn om deze bepaling onmiddellijk (= vanaf de datum van de inwerkingtreding van de verordening op 3 december 2009) toe te passen.

Wij hebben niet kunnen achterhalen waarop de NMBS-Groep zich hiervoor baseert. Volgens informatie op de website van de Europese Raad ² heeft de lidstaat België voor de binnenlandse treindienst enkel een vrijstelling gevraagd/toegekend/bekomen voor de materies die zijn opgenomen in deel II van Bijlage II bij de Verordening 1371/2007 over de informatieverplichting tijdens de reis. De bepalingen van artikel 17 zijn dus van toepassing.

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

² http://ec.europa.eu/transport/passengers/rail/doc/summary_table.pdf.

Cadeaubiljet 1^{ste} klas ‘Wij zijn niet tevreden’

Naar aanleiding van de aanhoudende problemen met de stiptheid wordt door de NMBS-Groep beslist om haar trouwe reizigers, in het bezit van een Treinkaart, een brief ‘Wij zijn niet tevreden’ te bezorgen met daarbij een voucher om een Cadeaubiljet aan het loket af te halen. Deze advertentiecampaignede verschijnt in de kranten vanaf 18 juni 2011. In de week van 6 tot 10 juni wordt de brief verzonden aan alle reizigers met een Treinkaart geldig tussen 1 januari en 1 mei 2011. De geldigheid van dit Cadeaubiljet loopt tot 31 augustus 2011.

In de brief stelt de NMBS-Groep zelf niet tevreden te zijn over de kwaliteit van haar dienstverlening en zich heel goed bewust te zijn van de vele problemen die dit haar trouwe reizigers het voorbije anderhalve jaar bezorgde.

Om de klant te danken voor het geduld en begrip, schenkt de NMBS-Groep dat Cadeaubiljet eerste klas, geldig voor 1 dag. De klant moet zich met de originele brief met reliëfstempel aan het loket aanbieden.

De meeste klachten bij de ombudsman gaan over het niet ontvangen van de brief. De brieven aan de treinkaarthouders worden niet allemaal tegelijk verstuurd en dat lokt veel reactie uit van treinreizigers. Ze horen spreken over het Cadeaubiljet, maar hebben zelf nog niets ontvangen. De meeste dossiers worden in samenspraak met de Centrale Klantendienst rechtstreeks geregeld. Het correcte adres en het treinkaartnummer worden opgevraagd opdat snel een duplicaat van de brief ‘Wij zijn niet tevreden’ kan worden verzonden.

Na de reacties op het niet ontvangen van die brief en het feit dat de brieven niet tijdig (voor de voorziene einddatum) bij de reizigers (zouden) aankomen, wordt eind juli 2011 beslist om de geldigheid van het ‘duplicaat’ Cadeaubiljet te verlengen tot 31 oktober 2011.

Bepaalde treinreizigers zijn niet akkoord met deze actie. Hun ongenoegen handelt over het feit dat hun Cadeaubiljet in eerste klas geldig is en dat ze verplicht zijn om voor hun medereizigers ook een biljet eerste klas te kopen. Er komen vragen om een Cadeaubiljet voor de gehele familie aan te bieden, daar de Treinkaarthouder enkel gebruik kan maken van dat Cadeaubiljet in het weekend. Ook de beperkte geldigheid (iets meer dan twee maanden) krijgt kritiek van sommige reizigers.

Bij uitvoering komen nog enkele problemen boven water.

Meerdere personen van eenzelfde familie hebben een Treinkaart en om tijd te winnen gaat één persoon met alle brieven naar het loket. Daar krijgt de klant enkel zijn eigen Cadeaubiljet mee. Volgens de richtlijnen aan de loketbedienden moeten de klanten samen met hun brief hun Treinkaart én identiteitskaart tonen. In de brief staat enkel vermeld, ‘op vertoon van deze brief met reliëfstempel kunt u dit Cadeaubiljet verkrijgen’.

Eind juli wordt de regelgeving aangepast en moet de klant enkel de brief ‘Wij zijn niet tevreden’ tonen.

Er zijn echter ook reizigers die dagelijks de trein nemen en dus evengoed te lijden hadden onder de vertragingen, maar die geen Treinkaart hebben.

Ook zij vragen een Cadeaubiljet. Zij gebruiken bijvoorbeeld de Key Card omdat dit voor hun dagelijkse trajecten de gunstigste tariefformule is.

De NMBS-Groep heeft daar geen oren naar. Nochtans maken deze trouwe reizigers gebruik van een gedifferentieerd tarievgamma dat overeenkomt met de specifieke noden van een bepaalde klant/doelgroep. Men kan het de klant moeilijk kwalijk nemen dat hij een 'verkeerde', want voordelige keuze maakte in het NMBS-tarievgamma. Het ontbreken van een valideringsbiljet van een Treinkaart is geen onomstotelijk bewijs van het feit dat de klant minder de trein nam. De NMBS-Groep kan niet staven dat deze klant 'minder leed' onder de herhaaldelijke vertragingen en afschaffingen van de voorbije jaren.

De NMBS-Groep herhaalt dat zij haar actie niet kan uitbreiden naar niet-treinkaarthouders en meldt dat treinkaarthouders niet kunnen afwijken van de voorziene reisweg. Verder is een 'Trajecttreinkaart' op naam en kan niet door derden worden gebruikt, aldus de NMBS-Groep. Het is de vrije keuze van de klant al dan niet voor een Key Card te kiezen.

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

Zij wil hiervan niet afwijken om volgende drie redenen:

- 1. De houders van een TrajectTreinkaart kunnen niet afwijken van de voorziene reisweg.*
- 2. Zij beschikken over ritten die zij - indien zij op een bepaalde dag niet met de trein reizen - later opnieuw kunnen gebruiken.*
- 3. Een trajectTreinkaart is op naam en kan niet door derden gebruikt worden.*

De ombudsman kan deze stelling niet onderschrijven en vraagt de NMBS-Groep om trouwe klanten ook de mogelijkheid te geven van deze actie gebruik te maken.

Per 1 maart 2012 heeft de NMBS-Groep nog niet geantwoord.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0631 De klant is misnoegd: wanneer hij een vol formulier voor herhaaldelijke vertragingen heeft en dit indient, wordt het door de NMBS-Groep teruggestuurd met de melding dat hij moet wachten tot de periode van zes maanden voorbij is (na de eerste datum van vertraging). Pas dan mag hij alle formulieren tegelijkertijd overmaken.

De NMBS-Groep meldt dat het Beheerscontract tussen de Belgische Staat en de NMBS-Groep de opdrachten van openbare dienst bepaalt en beschrijft aan welke kwalitatieve en kwantitatieve normen deze moeten beantwoorden.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de interpretatie die zij geeft aan de in het Beheerscontract opgenomen compensatieregels, vatbaar is voor kritiek.

Het registreren van de aanvragen om compensatie kan toch vrij bepaald worden door de betrokken dienst? Waarom is het niet mogelijk per klant de aanvragen te verzamelen en te behandelen na het beëindigen van de periode van zes maanden?

De NMBS-Groep meldt dat, gezien het enorme aantal aanvragen voor frequente vertragingen, zij niet kan ingaan op het voorstel van de ombudsman om de aanvragen per klant te verzamelen. De klant dient de in het Beheerscontract bepaalde periode van zes maanden te respecteren en dus te wachten met het indienen van zijn aanvraag om compensatie.

2011/0917 De klant heeft compensatie ontvangen voor vertragingen. Hij is niet akkoord om met dat bedrag nieuwe biljetten te moeten aankopen bij de NMBS-Groep. Zijn Treinkaart wordt betaald door de werkgever. De klant vraagt om de compensatie op een andere manier te ontvangen.

De NMBS-Groep informeert de klant over de beleidslijnen van de Europese autoriteiten, over haar opdracht van openbare dienst en het compenseren van treinvertragingen via waardebonnen of Elektronische Portefeuille. De ombudsman wijst de NMBS-Groep op de Verordening 1371/2007. De compensatie moet worden uitbetaald binnen de maand na indiening van het verzoek. Die compensatie kan in bonnen en/of andere diensten worden betaald, maar op verzoek van de klant wordt die uitbetaald in geld¹.

De NMBS-Groep antwoordt (in dit dossier!) bereid te zijn om de bepaling van de Europese Verordening 1371/2007 uit te voeren, maar op uitdrukkelijke vraag van de klant. In gelijkaardige dossiers echter huldigt ze deze stelling niet.

Deze klant klaagt opnieuw (dossier 2011/4597) over het feit dat de NMBS-Groep het bedrag nog niet stortte op zijn rekening.

De NMBS-Groep licht de compensatieregeling toe en meldt dat het Beheerscontract vermeldt dat compensaties voor herhaaldelijke vertragingen worden gestort in de Elektronische Portefeuille verbonden aan de Treinkaart. Op vraag van de klant zal de NMBS-Groep de compensatie voor langdurige vertraging wel storten op een rekening.

Zij laat echter ook weten dat de reeds gestorte compensatie voor herhaaldelijke vertraging op de rekening van de klant een fout was van de NMBS-Groep.

De ombudsman wijst opnieuw op de Europese Verordening 1371/2007. Hoe kan het dan gaan om een verkeerde behandeling door de NMBS-Groep?

Dossier nog in behandeling.

Dossier 2011/4386 De klant kreeg haar gratis biljet 'eerste klas', maar is niet tevreden met de beperkte geldigheid. De NMBS-Groep wil de geldigheid van het Cadeaubiljet niet verlengen.

¹ Artikel 17 van de Verordening 1371/2007.

Vertragingen en aansluitingen in internationaal verkeer

Voor de vertragingen en aansluitingen in internationaal verkeer, springen de verbindingen Brussel/Maastricht, Antwerpen-Centraal/Rijssel en Brussel/Amsterdam in het oog.

In het Jaarverslag 2010¹ heeft de ombudsman al melding gemaakt van de gedeeltelijke afschaffing van de trein op de lijn Brussel/Maastricht te Wezet. De ombudsman stelde voor om in geval van afschaffing een extra trein te voorzien vanuit Luik. De reizigers zouden dan in een volledig uitgerust station worden ontvangen en onthaald. Het station van Wezet heeft geen (verwarmde) wachtruimte, geen toilet voor de klanten en geen mogelijkheid tot het nuttigen van een drankje. In artikel 18 van de Verordening 1371/2007 worden de spoorwegondernemingen er toe verplicht om bij vertraging vanaf 60 minuten de reizigers maaltijden en verfrissingen aan te bieden, indien ze in de trein of het station aanwezig zijn. De NMBS-Groep heeft niet gereageerd op deze suggestie.

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek worden de reizigers door de spoorwegonderneming of door de stationsbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is.
2. In geval van vertraging als bedoeld in lid 1 van meer dan 60 minuten worden tevens aan de reizigers gratis aangeboden:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze in de trein of in het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd;
 - b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is;
 - c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, vervoer van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
3. Indien de spoorwegdienst niet meer kan worden voortgezet, organiseren de spoorwegondernemingen zo spoedig mogelijk alternatieve vervoerdiensten voor reizigers.
4. De spoorwegondernemingen certificeren, op verzoek van de reiziger, op het vervoerbewijs dat de spoorwegdienst, naar gelang van het geval, vertraging heeft opgelopen, geleid heeft tot een gemiste aansluiting of is uitgevallen.
5. Bij de toepassing van de leden 1, 2 en 3 besteedt de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht aan de behoeften van gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit en begeleidende personen.

Bron: Verordening 1371/2007 Hfdst. IV – art. 18 Bijstand

¹ Jaarverslag 2010, blz. 48.

In 2011 houdt de toestand verder aan. De NMBS-Groep verduidelijkt dat de treinen op de verbinding Brussel/Maastricht door vertraging geregeld afgeschaft of bijgestuurd moeten worden. Bijsturen betekent dat de trein niet verder rijdt dan Wezet en dan terugkeert naar Brussel ‘om de terugrit stipter te laten verlopen’. Omdat deze beslissing op het laatste ogenblik wordt genomen, is het onmogelijk om deze tijdig aan te kondigen in de trein.

De NMBS-Groep is op de hoogte van de problemen op deze lijn en voorziet voor de nieuwe dienstregeling, geldig vanaf december 2011, een aanpassing. De treinen op de huidige verbinding worden vervangen door de verbinding Brussel/Luik/Wezet (10 keer per dag heen en terug), met daarnaast nog een lokale trein die elk uur tussen Luik en Maastricht zal rijden. Volgens de NMBS-Groep zal er een goede aansluiting zijn met de verbinding vanuit Brussel.

Wie uit het binnenland naar Maastricht wil reizen (en vice versa), moet voortaan dus overstappen in Luik-Guillemins; daarbij gelden de volgende aansluitingspatronen:

Reisrichting België > Maastricht:

Herkomst		Luik-Guillemins		Bestemming
trein	vertrek	aankomst	vertrek	
Brussel-Zuid	uur+57	uur+00	uur+10 ¹	Maastricht
Antwerpen-Cl	uur+31	uur+44		
Hasselt	uur+44	uur+44		
Bergen	uur +43	uur+55		
Namen	uur+14	uur+58		

Reisrichting Maastricht > België:

Herkomst	Luik-Guillemins		Bestemming
	aankomst	Vertrek ²	
Maastricht	uur+51	uur+00 uur+01 uur+16 uur+18	Brussel/Oostende Namen Bergen/Quiévrain Hasselt/Antwerpen

¹ De trein naar Maastricht wacht enkel op deze uit Brussel (max. 5 minuten).

² Er zijn geen wachttijden voorzien.

Op basis van de klantenreacties die wij sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling – de IC rijdt sindsdien niet verder dan het grensstation Wezet – menen wij te mogen stellen dat de ‘oude’ problemen niet werden opgelost:

- er is in Luik-Guillemins onvoldoende overstaptijd zodat bij relatief kleine vertraging een aantal aansluitingen wordt verbroken (Brussel en Namen);
- de trein Luik/Maastricht wordt frequent (te vaak) afgeschaft.

Ook de reizigers op de verbinding Antwerpen-Centraal/Rijsel krijgen met soortgelijke problemen te maken. Wegens te grote vertraging worden de treinen beperkt tot Kortrijk, om de vertraging niet over te dragen op de volgende rit van de trein. Hier wordt geen rekening gehouden met de reizigers die verder moeten en die in de vele gevallen nog een aansluiting moeten halen met een TGV.

Deze reizigers worden dus gedropt in het station van Kortrijk, zonder enige vorm van alternatief vervoer. Ze hebben dan meestal nog twee verschillende vervoerbewijzen, een van hun Belgische vertrekstation tot Rijsel en een ticket voor de TGV vanuit Rijsel.

Vragen de reizigers een compensatie voor de hinder en de bijkomende onkosten (bijvoorbeeld omboekingen) dan volgt een nieuwe verrassing. De NMBS-Groep roept in dat geval contractsegmentatie in: het unieke vervoerscontract (van vertrek tot bestemming) wordt gesplitst (gesegmenteerd) in verschillende contracten voor alle operatoren die in de vervoersketting tussen vertrek en aankomst een aandeel hebben. Dit gaat duidelijk in tegen de oorspronkelijke intentie van de verordening en stelt de klant eens te meer in een onhoudbare positie.

De klant kan in dat geval compensatie krijgen voor het traject waar de vertraging heeft plaatsgevonden, maar niet voor de volledige reis. Dit houdt in dit geval in dat een compensatie enkel wordt toegekend indien de reiziger meer dan 60 minuten vertraging oploopt in het aankomststation van de vertraagde of afgeschafte trein. Een magere troost, want alle verdere gevolgen daarvan tijdens dezelfde reis zijn ten laste van de klant, inclusief het omboeken van tickets voor het verder zetten met een andere dan de geplande internationale trein.

Voor de relatie Brussel/Amsterdam zijn de vele vertragingen/afschaffingen van de treinen wegens materiaalpanne een doorn in het oog, vooral omdat er meestal geen alternatieve trein wordt ingelegd en er dan met vertraging van 60 minuten en meer moet worden rekening gehouden. Vele klanten beschouwen deze verbinding dan ook als onbetrouwbaar.

Ook de reizigers die van Rijsel via Antwerpen-Centraal naar Nederland willen reizen, ondervinden problemen. Hier is de overstaptijd aangegeven op de site ‘NMBS/dienstregelingen’ het probleem.

De klant moet de trein Lille/Antwerpen-Centraal nemen en heeft in Antwerpen-Centraal een voorziene overstaptijd van vijf minuten. Er wordt geen rekening gehouden met het gegeven dat in Antwerpen-Centraal de sporen op verschillende niveaus liggen, waardoor vijf minuten heel miniem (lees: onmogelijk) is voor reizigers met kinderen of bagage of die hun weg niet direct vinden.

De NMBS-Groep is zich bewust van de zeer beperkte overstaptijd en heeft het in een dossier zelfs over een ‘valse aansluiting’ tussen deze twee treinen. De minimale overstaptijd in een groot station bedraagt vijf tot acht minuten. Deze verbinding is enkel haalbaar indien er absoluut geen vertraging is. Tot op heden vermelden de dienstregelingen op de lijn Lille/Gent/Amsterdam nog steeds deze treinen met een overstaptijd van 5 minuten te Antwerpen-Centraal.

UIT DE PRAKTIJK

2011/03/N/1751 + 2011/3124 De klant heeft vernomen dat de Benelux-trein zal worden vervangen door de FYRA-trein en gaat niet akkoord.

De NMBS-Groep informeert de klant daarover, over het tarievengeamma dat zal worden uitgebreid en over de vraag van de reizigers naar gereserveerde plaatsen.

2011/04/N/1938 Door vertraging van de trein mist de klant te Kortrijk zijn aansluiting naar Rijsel en in Rijsel zijn aansluiting met de Eurostar.

De NMBS-Groep deelt de klant mee dat hij, voor de vertraging op het traject Waregem/Rijsel, een compensatie kan aanvragen bij de Centrale Klantendienst. De NMBS-Groep verwijst naar de gescheiden vervoerscontracten en zal dus niet tegemoetkomen aan de vraag om de extra kosten terug te betalen.

2011/06/N/3314 De klant klaagt aan dat op 23 juni 2011 door vertraging van de IC-708 in Rijsel, de aansluiting met de TGV naar Parijs wordt gemist. De klant moet 33,60 euro bijbetalen om het ticket om te boeken en vraagt terugbetaling van die kosten aan de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep is slechts bereid om, conform de binnenlandse compensatieregeling, het ticket Gent/Rijsel terug te betalen.

1.1.2. AFSCHAFFING¹

In 2011 krijgt de ombudsman 585 klachten over afgeschafte treinen. Deze categorie is de tweede grootste na treinvertragingen.

Dat het geen marginaal verschijnsel betreft, blijkt uit de tabel in dit verslag (Treindienst, 1.1.1. Vertragingen en aansluitingen).

Treinen worden uiteraard niet zomaar afgeschaft: er is meestal een aanwijsbare oorzaak voor zo'n ingrijpende maatregel.

Treinen kunnen volledig worden afgeschaft of slechts voor een gedeelte van het voorziene traject.

Klassiek zijn de technische oorzaken: moeilijkheden met de tractie, rijtuigen zonder verlichting of verwarming, haperende deuren.

Ook personeelsproblemen kunnen er toe leiden dat de trein uiteindelijk niet rijdt. Zowel bestuurder als begeleider zijn absoluut nodig; is één van beiden ziek, zit hij/zij geblokkeerd in een voorgaande rit, dan is er dus een probleem. Dat wordt onoverkomelijk wanneer er niet meteen een vervanger beschikbaar is.

Wanneer de trein 'in de file' staat omdat een lijn tijdelijk onberijdbaar is door een incident (aanrijding, ongeval, zelfdoding) of omdat de infrastructuur technisch niet in orde is (spoorbreuk, wisselstoring, bovenleiding, geblokkeerde overwegen, seininrichting,...) dan betekent dat veelal ook dat de volgende door dezelfde trein te verzekeren rit noodgedwongen wordt geannuleerd.

Heikel punt blijft daarbij de informatiedoorstroming die – zeker bij verstoord treinverkeer – te wensen overlaat. De klant weet dan niet wat er aan de hand is, waardoor hij niet gepast kan reageren in functie van zijn verdere reis en planning. Wanneer er na een afgeschafte trein dan toch een andere komt opdagen, is de kans groot dat die hopeloos overbezet is, want niet berekend op dergelijke reizigersstroom.

Afgaand op de klachten, stellen we het volgende vast:

- de pendelaars op lijn 60 (Dendermonde/Brussel) werden door zowat alles geplaagd: defecte locomotieven, gesloten overwegen, afgeknapte bovenleidingen, gestoorde wissels en seinen, persoonsongevallen;
- ook de verbinding Genk/Hasselt/Landen/Brussel/Gent viel regelmatig in de prijzen omdat de IC's (reeks 22xx) en P-treinen niet komen opdagen. Omdat vaak 'tractieproblemen' worden opgegeven als oorzaak, noteren sommige reizigers stelselmatig het nummer van de haperende locomotief, om vast te stellen dat de locomotief die de dag voordien en twee dagen geleden al voor problemen zorgde, toch weer werd ingezet en alweer dienst weigert;

¹ Voor cijfers over het aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen zie de tabel onder punt 1.1.1. vertragingen en aansluitingen hiervoor.

- op lijn 15 (Brussel/Kempen/Turnhout) verbeterde de toestand ten opzichte van de vorige jaren, maar de hinder door afgeschafte treinen blijft er groter dan gemiddeld.

Een specifiek probleem zijn de gedeeltelijk afgeschafte treinen. Valt een trein tijdens de rit uit, dan wordt deze uiteraard afgeschaft voor de rest van het voorziene traject.

Vaak echter wordt een deel van het traject opgeofferd om de stiptheid van de volgende trein te vrijwaren. De trein legt dan meestal het laatste deel van het traject niet af, maar maakt rechtsomkeer. Deze problematiek kwam al aan bod in onze vorige jaarverslagen¹. Onder andere de reizigers op de lijnen Brussel/Luik/Maastricht, de Beneluxtrein Brussel/Amsterdam, Sint-Niklaas/Brussel/Kortrijk/Poperinge, Tongeren/Brussel/Knokke en Blankenberge kennen dit bijzonder goed.

Ook de als voorbarig afgedane ‘uitgelekte’ berichten over plannen van de NMBS-Groep om honderden (vroeg en late) treinen af te voeren, worden door de klanten niet op applaus onthaald.

Over al dan niet aangekondigde stakingen

Wanneer er gestaakt wordt, willen de reizigers slechts één zaak weten: wordt er gereden en zo ja, waar en met welke garantie op vervoer.

Een algemene staking doet tandenknarsen maar bij tijdige aankondigingen kan de reiziger zich organiseren. Dat zegt niets over de bijkomende zorgen en moeilijkheden voor deze reiziger, maar duidelijk is het wel. Vervelend zijn onaangekondigde stakingen, of stakingen die regionaal of in de tijd (een paar uur) beperkt zijn, omdat het uitdeinend effect ervan moeilijk vooraf te bepalen is.

Waar de gebruiker van een gewoon of internationaal vervoerbewijs veelal kan rekenen op terugbetaling of omruiling van het biljet/ticket, blijft de NMBS-Groep moeilijk doen voor haar trouwe reizigers, de treinkaarthouders.

Zij haalt werkelijk alle argumenten uit de kast om de vooraf betaalde maar niet geleverde prestaties niet te moeten terugbetalen of compenseren:

- Wanneer een staking ruim vooraf werd aangezegd, verschuilt de NMBS-Groep zich achter een clausule in het Beheerscontract NMBS/federale overheid: er is geen compensatie voor vertraging wanneer een staking minstens 8 dagen vooraf is aangekondigd.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 53-54.
 Jaarverslag 2008, blz. 59-61.
 Jaarverslag 2010, blz. 43, 47-49.

- Bij een zogenaamde spontane staking wanneer uit onvrede met bepaalde (plaatselijke) toestanden ad hoc het werk wordt neergelegd, grijpt zij terug naar de uitsluitingsclausule in de vervoersvoorwaarden: de Treinkaarthouder heeft geen recht op terugbetaling of compensatie bij verstoord treinverkeer.
- Recent is zelfs een clausule uit de wet van 25 augustus 1891¹ vanonder het stof gehaald om het gelijk aan te tonen; ook wordt teruggegrepen naar de algemene voorwaarden van het CIT² en ³ om overmacht in te roepen.
- De clausule uit het Beheerscontract dat er geen compensatie voor vertraging is bij een minstens 8 dagen vooraf aangekondigde staking wordt eenzijdig afgezwakt tot 'een vooraf aangekondigde staking'.

Er wordt voorbijgegaan aan de grond van de zaak: de reiziger heeft vooraf betaald voor een dienst die door de NMBS-Groep niet wordt geleverd.

Is het onredelijk te vragen dat de NMBS-Groep deze niet verleende dienst dan niet aanrekenet of de trouwe klant minstens de kans biedt om de betaalde maar niet geleverde treinreis op een andere datum af te leggen?

Los van het feit dat het standpunt van de NMBS-Groep strikt juridisch 'correct' zou zijn - wat niet is bewezen - stelt zich een ernstig probleem van redelijkheid: de NMBS-Groep laat de reiziger betalen voor niet geleverde prestaties.

¹ Wet van 25 augustus 1891 houdende herziening van de titel van het Wetboek van Koophandel betreffende de vervoerovereenkomst. (het betreft hier het Wetboek van Koophandel Boek I – titel VIIbis). Deze handelt voornamelijk over goederenvervoer, vervoer van bagage en de behandeling van verloren voorwerpen. De enige verwijzing naar het reizigersvervoer is het artikel 11 dat sinds een wetswijziging van 21 oktober 1997 als volgt luidt: 'De Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen moet in binnenlandse dienst alle vervoer van personen verrichten dat kan geschieden met de normale vervoermiddelen waarmee aan de regelmatige behoeften van het verkeer kan worden voldaan, onder de voorwaarden bepaald in het Beheerscontract'.

² CIT – Algemene voorwaarden voor het internationale spoorwegvervoer van reizigers (CGT-CIV) – aangezien de dossiers waarin deze verwijzing wordt aangehaald betrekking hebben op de binnenlandse dienst, bedoelt de NMBS waarschijnlijk het CIV dat als bijlage bij de verordening 1371/2007 is gevoegd.

³ Hoofdstuk II - Aansprakelijkheid in geval van niet-nakoming van de dienstregeling - Artikel 32 - Aansprakelijkheid in geval van uitvallen, vertraging van een trein of gemiste aansluiting

1. De vervoerder is jegens de reiziger aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat door het uitvallen, door de vertraging van een trein of door het missen van een aansluiting de reis niet op dezelfde dag kan worden voortgezet, of dat de voortzetting hiervan als gevolg van de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd. De schadevergoeding omvat de redelijke kosten voor overnachting en voor het waarschuwen van personen die de reiziger verwachten.

2. De vervoerder is van deze aansprakelijkheid ontheven, wanneer het uitvallen, de vertraging of het missen van een aansluiting te wijten is aan een van de volgende oorzaken:

a) omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen;

b) schuld van de reiziger of;

c) het gedrag van een derde, dat de vervoerder, ondanks de zorgvuldigheid vereist in de omstandigheden van het geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon verhinderen; een andere onderneming die dezelfde spoorweginfrastructuur gebruikt, wordt niet aangemerkt als een derde; het recht van regres wordt niet aangetast.

Het in het verleden steeds door de ombudsman ingenomen standpunt blijft dan ook ongewijzigd: de NMBS-Groep hoort haar treinkaarthouders een billijke compensatie aan te bieden voor de vooraf betaalde maar niet geleverde diensten.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0061 De klant klaagt erover dat de laatste trein werd afgeschaft en haar dochter daarom een taxi moest nemen.

De NMBS-Groep biedt excuses en drie Geschenkbiljetten aan.

2011/0081 De trein wordt beperkt tot Jemelle en de klant bereikt zijn bestemming met 2 uur vertraging. Hij vraagt terugbetaling van zijn biljet.

De NMBS-Groep biedt 17 euro Compensatiebons aan, de waarde van de biljetten.

2011/0899 De klant pendelt op de verbinding Kontich/Brussel. Op 4 februari 2011 wordt de trein afgeschaft. Volgens de mededeling op het perron wegens een mechanisch defect, volgens RailTime door druk treinverkeer.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich; uit haar antwoord kan de reden voor de afschaffing niet worden afgeleid, evenmin waarom er voor hetzelfde probleem verschillende oorzaken zijn gemeld.

De NMBS-Groep blijft het antwoord schuldig. Zij kan niet meer nagaan waarom bepaalde gegevens in het systeem zijn ingevoerd. De NMBS-Groep verontschuldigt zich nogmaals.

De ombudsman stelt na onderzoek vast dat de trein in Antwerpen-Centraal werd afgeschaft door een technisch probleem.

2011/1071 De klant klaagt over de afschaffing van L-trein 2885 op 11 februari 2011; dat wordt pas omgeroepen als de alternatieve trein via Mechelen al vertrokken is. De klant moet de trein van een uur later nemen.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de problemen toe, wijst op de modaliteiten van de compensatieregeling (zonder - eens te meer - spontaan de compensatie aan te bieden waarop de klant recht heeft, nota van de ombudsman) en biedt de klant verontschuldigingen aan.

2011/1083 De klant klaagt aan dat de IC Brussel/Maastricht frequent wordt afgeschaft in Wezet. Er wordt daarover onvoldoende informatie verspreid.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de treinen op de verbinding Brussel/Maastricht door veelvuldige materieelpannes geregeld worden afgeschaft of bijgestuurd.

Bijsturen betekent dat de trein niet verder rijdt dan Wezet van waaruit de trein terugkeert naar Brussel om de terugrit stipter te laten verlopen.

Omdat deze beslissing op het laatste ogenblik wordt genomen, is het onmogelijk om dat vroegtijdig om te roepen. De NMBS-Groep verontschuldigt zich.

In zijn repliek wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep de ingrepen in de vooropgestelde dienstregeling van de IC-O motiveert met een verwijzing naar 'veelvuldige materieelpannes' maar dat zij anderzijds stelt dat de trein van Wezet onmiddellijk naar Brussel terugkeert om 'de terugrit van het treinstel stipter te laten rijden'. Derhalve dringt zich de vraag op naar de werkelijke reden van de 'bijsturing': een technisch probleem of intern organisatorische redenen?

De ombudsman vraagt meer uitleg over deze 'materieelpannes' die er voor zorgen dat de trein in Wezet niet meer kan verder rijden naar Maastricht, maar toch niet beletten dat naar Brussel wordt teruggekeerd in de hoop dat deze terugrit stipter zal verlopen. Welke ingrepen gebeuren er aan het treinstel om daarover te waken want uit de praktijk blijkt alleszins dat wordt bijgestuurd van zodra de vertraging 15 minuten bedraagt.

De verordening 1371/2007 legt de spoorwegbedrijven een aantal verplichtingen op betreffende de informatie voor en tijdens de reis over o.a. activiteiten die de dienst kunnen verstoren of vertragen (art. 8.2). Bovendien kent de verordening aan de reiziger rechten toe wanneer redelijkerwijs kan worden verwacht dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming meer dan 60 minuten zal bedragen: terugbetaling en een alternatieve reisweg (art. 16), vergoeding (art. 17) en opvang (art. 18).

De verordening 1371/2007 maakt integraal deel uit van de vervoersvoorwaarden van de NMBS.

In enkele situaties bijvoorbeeld vroeg de klant een compensatie voor vertragingen waarop deze clausules van de verordening van toepassing zijn:

- IC-459 had op 2 december 2010 bij vertrek uit Luik reeds 25 minuten vertraging en werd bij aankomst in Wezet 'bijgestuurd';
- IC-456 had op 20 december 2010 in Luik al 48 minuten vertraging;
- IC-457 had op 20 december 2010 in Brussel-Zuid al 21 minuten vertraging (54 minuten in Luik).

Hoe werden in deze gevallen de in de verordening aan de reiziger toegekende rechten gerealiseerd?

De NMBS-Groep meldt dat tussen Infrabel nv. en de Nederlandse Spoorwegen afspraken zijn gemaakt om de stiptheid van deze treinen te bewaken zonder het verkeer op de onderscheiden netten in de war te sturen.

De meeste problemen worden veroorzaakt door materieeldefecten (locomotief, defecte rijtuigen, problemen met het veiligheidssysteem TBL-1+, ...). Na tussenkomst van een technicus is het treinstel dikwijls weer ritvaardig; om de opgelopen vertraging niet over te dragen op de terugritten, wordt de trein in Wezet afgeschaft.

De NMBS-Groep stelt de bepalingen van de verordening 1371/2007 strikt toe te passen: de reiziger krijgt een alternatieve reisweg (een uur later weliswaar, nota van de ombudsman) en volledige terugbetaling van het biljet.

2011/1641 De klant klaagt omdat de IC-2338 in Kortrijk werd afgeschaft maar wel leeg verder reed naar Poperinge.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er geen treinbegeleider beschikbaar was om de rit Kortrijk/Poperinge te verzekeren.

2011/2212 De klant kan door een staking op 17 oktober 2010 zijn Thalysticket niet gebruiken. Hij moet 47 euro bijbetalen voor een nieuw ticket.

De NMBS-Groep meldt dat de reisproblemen op 17 oktober 2010 te wijten zijn aan sociale acties in Frankrijk, omstandigheden die beschouwd worden als een externe oorzaak die de vervoerder niet kan worden aangerekend (overmacht). In dat geval worden niet-gebruikte tickets terugbetaald maar bijkomende kosten worden niet vergoed.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant blijkbaar vooraf op de hoogte was van de problemen op het Franse net en dat de NMBS-Groep dat bijgevolg ook moet geweten hebben. In die optiek is het al te gemakkelijk om overmacht in te roepen en de tickets terug te betalen om de klant voor de rest aan zijn lot over te laten zonder een poging te ondernemen om een valabel reisalternatief aan te bieden.

Conform de bepalingen van artikel 16.b van de Verordening 1371/2007 heeft de reiziger, wanneer redelijkerwijs een vertraging van meer dan 60 minuten op de eindbestemming kan worden voorzien, wat hier het geval was, het recht op voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming *bij de vroegste gelegenheid*.

In dit geval was 'de vroegste gelegenheid' een vroegere trein vóór aanvang van de sociale acties.

In dit geval betaalt de NMBS-Groep de tickets echter terug om de klant vervolgens nieuwe en duurdere tickets te verkopen.

Dat is niet de procedure bedoeld in artikel 16.b van de verordening.

De ombudsman stelt voor om de betaalde meerprijs terug te betalen of te compenseren.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromis en biedt de klant 45 euro reisbons aan.

2011/2925 Op 9 april 2011 wil de klant van Mechelen naar Leuven sporen, maar dat is onmogelijk door een persoonsongeval te Wijnegem. De klant moet een taxi nemen en is misnoegd over het gebrek aan informatie.

De NMBS-Groep meldt dat de communicatie inderdaad te wensen overliet en dat de situatie niet op de beste manier werd opgelost. Zij gaat echter niet in op de vraag om compensatie en blijft, ook na aandringen, op haar standpunt dat de taxikosten niet worden terugbetaald.

2011/5162 Op 7 oktober 2011 willen de klanten van Antwerpen via Luxemburg en Frankrijk naar Zwitserland sporen. Door een spontane staking op het Franse net is de trein in Luxemburg afgeschaft en moeten de klanten terugkeren naar België.

De NMBS-Groep betaalt de door een sociale actie op het Franse net niet gebruikte tickets integraal terug (450,80 euro).

1.1.3. SAMENSTELLING

In de ontvangen klachten over ‘samenstelling’ komen twee aspecten van de dienstverlening aan bod:

- treinen die in de ‘voorziene’ samenstelling rijden maar waarvan de capaciteit ontoereikend is voor het aantal reizigers dat zich aandient;
- treinen die in (tijdelijk) verminderde samenstelling rijden, waardoor er onvermijdelijk overbezetting is.

Verskillende factoren kunnen aan de basis liggen van het probleem:

- defect materieel dat niet tijdig wordt hersteld en/of niet kon worden vervangen. Zeker tijdens de wintermaanden laat nogal wat materieel het afweten en staan de werkplaatsen van de NMBS-Groep overvol;
- materieel waarmee een trein tijdens de piekuren moet worden versterkt, is niet tijdig beschikbaar omdat het is ingeschakeld in een ander treinstel (met defect of vertraging);
- wanneer naar aanleiding van een wijziging van de dienstregeling op een bepaalde lijn het treinaanbod te sterk wordt gewijzigd, gaat de reiziger op zoek naar de beste oplossing voor zijn verplaatsingspatroon. Vaak gaat dat gepaard met enig wikken en wegen, schuiven van de ene trein naar de andere, om uiteindelijk toch de beste (minst slechte) oplossing uit te kiezen. Dat gaat gepaard met (tijdelijke) overbezetting tot de klant opnieuw zijn draai heeft gevonden. De situatie normaliseert zich vaak vanzelf, en wanneer de NMBS-Groep toch ingrijpt, gebeurt dat soms wanneer het, wat de reiziger betreft, al niet meer hoeft.

Voor de reiziger komt dat steeds neer op dezelfde hinder: overbezetting, opeengepakt op het platform of in de gang tussen de zitbanken, geen zitplaats.

Soms is de toestand zo erg dat de treinbegeleider de reizigers verbiedt om nog in te stappen en vraagt om een volgende trein (proberen) te nemen.

Zeker wanneer zich - op het eigen net of in het buitenland - een incident of ongeval heeft voorgedaan, plaatst de klant terecht vraagtekens bij de veiligheid van de reizigers in een overvolle trein.

Nogal wat reizigers betalen zelf een aanzienlijke meerprijs om in eerste klas te reizen. Wanneer de trein ingekort of overbezet is, zien zij dat anderen (met een vervoerbewijs tweede klas) hun afdeling inpalmen of van de treinbegeleider de toelating krijgen om zonder toeslag plaats te nemen in eerste klas. Sommige klanten voelen zich dan bekocht en vragen hun geld terug.

Voor al wanneer zij daardoor zelf geen zitplaats hebben, is het ongenoegen groot.

De NMBS-Groep reageert daar op een zeer eigenzinnige manier op:

- wanneer blijkt dat er gewoon geen rijtuig eerste klas was, krijgt de klant – na enig aandringen – het prijsverschil terug;
- wanneer er wel een rijtuig eerste klas aanwezig was, is een verklaring of attest van de treinbegeleider (C6) bepalend om al dan niet compensatie te krijgen. Hierbij stelt zich uiteraard het probleem dat het treinpersoneel door de overbezetting zelf niet doorheen de trein kan om controle uit te voeren. Soms ontbreekt de motivatie om dat te doen, uit vrees om van de reizigers de volle laag te krijgen voor een probleem waarvoor de bediende zelf niet verantwoordelijk is. Toch blijft de NMBS-Groep onverbiddelijk: geen attest, geen terugbetaling.

Ook het tegenovergestelde doet zich voor: de reiziger met een vervoerbewijs tweede klas die het recht in eigen handen neemt en bij gebrek aan een zitplaats in tweede klas een onderkomen zoekt (en vindt) in eerste klas. Soms wordt dat getolereerd, wat de reiziger sterkt in de overtuiging dat hij dat mag doen, tot hij/zij op een minder begripvolle treinbegeleider stoot (of een controlebrigade) en een toeslag of een boete moet betalen.

Om de situatie te verbeteren is alle hoop gesteld op de instroom van het nieuwe materieel dat onder meer is besteld voor de bediening van het Gewestelijk ExpresNet.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0137 De klant klaagt over capaciteitsproblemen op de verbinding Booischot/Leuven. Zij gebruikt een biljet eerste klas maar de zitplaatsen zijn daar ingenomen door personen met een vervoerbewijs tweede klas.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er steeds materieel in onderhoud of herstelling staat, waardoor het mogelijk is dat treinen niet in hun voorziene samenstelling rijden en overbezet zijn. Zij verontschuldigt zich maar zij verwijst naar een uitsluitingsclausule in de vervoersvoorwaarden om een compensatie af te wijzen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op een door de Commissie Onrechtmatige Bedingen uitgebracht advies over deze materie. Hij stelt voor om het prijsverschil tussen eerste en tweede klas te compenseren

De NMBS-Groep wijst het compromis af. Een terugbetaling kan enkel gebeuren op basis van een door de treinbegeleider opgesteld formulier C6 waaruit blijkt dat de klant effectief geen plaats had in eerste klas. (Voor een gelijkaardig dossier van dezelfde klant werd een advies uitgebracht – zie verder).

2011/0157 De klant klaagt over een overvolle trein en over het feit dat haar (om veiligheidsredenen) de toegang tot die trein is geweigerd.

De NMBS-Groep excuseert zich en betaalt het biljet van de klant terug (16,80 euro).

2011/1035 De klant kocht een heen- en terugbiljet Antwerpen/Brussel eerste klas. Bij de terugweg was er geen eerste klasrijtuig aanwezig en de klant vraagt hiervoor een terugbetaling.

De NMBS-Groep stelt dat de voorziene samenstelling van de trein wegens een technisch probleem niet kon worden gerespecteerd en biedt bij wijze van verontschuldiging een Geschenkbiljet eerste klas aan.

2011/1040 De internaatbeheerder van een hotelschool klaagt over de ontoereikende samenstelling van de IR-3629 op maandagmorgen: 80 à 100 leerlingen blijven onderweg op het perron omdat zij niet meer mee kunnen of mogen. Zij komen daardoor te laat op school en verstoren er de werking.

De ombudsman legt het probleem onmiddellijk voor aan de NMBS-Groep en kan bekomen dat de betrokken trein vanaf de volgende maandag rijdt in de maximaal toegelaten samenstelling (10 rijtuigen).

2011/1942 Door de verkorte samenstelling van de trein moet de klant plaatsnemen in de pakwagens. In het volgende station komt daar nog een orthopedische driewieler bij. De onderstationchef gebiedt de reizigers om de pakwagens te verlaten zodat de driewieler mee kan.

De NMBS-Groep meldt dat het personeel handelt in het kader van verlenen van assistentie aan een reiziger met beperkte mobiliteit en dat de driewieler alleen in de pakwagens kan worden geladen.

Gelet op de verminderde samenstelling en de penibele omstandigheden biedt de NMBS-Groep de klant een Geschenkbiljet aan.

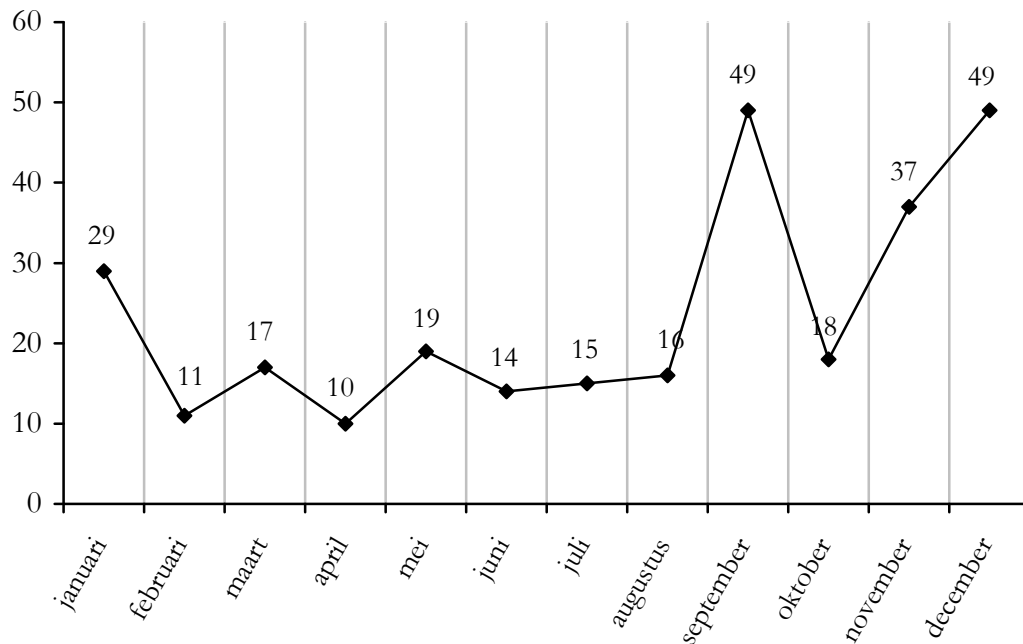
2011/3800 Op 15 juli 2011 spoort de klant met haar Cadeaubiljet eerste klas (*'wij zijn niet tevreden'*) van Brussel naar Oostende. Eén rijtuig eerste klas is buiten dienst en de klant kan slechts met moeite een plaatsje vinden in tweede klas.

De klant vraagt een nieuw Cadeaubiljet eerste klas of een andere compensatie.

De NMBS-Groep biedt een nieuw gratis biljet eerste klas aan.

1.1.4. DIENSTREGELING

De hierna volgende grafiek geeft een overzicht van de maandelijks ontvangen klachten over dienstregeling (2011).



In de loop van 2011 ontvangt de ombudsman 284 klachten omdat de (nieuwe of gewijzigde) dienstregeling niet (meer) voldoet aan de verwachtingen van de klanten.

Klachten over de dienstregeling hebben verschillende oorzaken.

Het kan een vraag zijn tot aanpassing om een aansluiting te realiseren, een klacht over de slechte spreiding in de tijd van de treinen op een bepaald traject, vragen voor bijkomende haltes, opmerkingen nopens de beperking van het aanbod vanaf een bepaald uur, het niet stoppen van de trein in een voorzien station of de tijdelijke aanpassing van de dienstregeling wegens een incident.

In de maanden december en juni past de NMBS-Groep gewoontegetrouw de dienstregeling aan. In december is er de grotere aanpassing, in juni is er de aankondiging van de zomerdienstregeling. Gedurende het jaar kunnen nog kleinere aanpassingen gebeuren, die niet altijd tijdig of soms helemaal niet worden aangekondigd. Dergelijke aanpassingen gebeuren op initiatief van de NMBS-Groep zelf of op vraag van de reizigers, na grondig onderzoek.

De NMBS-Groep stelt als algemene regel dat ze haar dienstregeling opstelt in functie van de grootste reizigersfluxen, rekening houdend met de beschikbare infrastructuur, grote werken en een economisch gebruik van personeel en materieel. Dat maakt de reiziger die niet tevreden is over bepaalde aspecten uiteraard niet veel wijzer. Toch wordt nu en dan een prioriteit vermeld naar aanleiding van een dossier, zoals: er moet een snellere verbinding ontstaan tussen de grootsteden onderling en met de hoofdstad en een verhoging van het aanbod op een aantal lijnen.

Aanpassingen van de dienstregelingen zijn vaak oorzaak van nieuwe klachten omdat deze wijzigingen bepaalde aansluitingen onmogelijk maken. In een aantal gevallen was de dienstregeling oorspronkelijk zo opgesteld dat de klant minstens vijf minuten overstaptijd had, wat in vele stations in de piekuren absoluut noodzakelijk is. Na de aanpassing van de dienstregeling blijkt de aansluiting niet meer te bestaan en moet de klant langer wachten in het overstapstation, met een latere aankomsttijd tot gevolg.

Bij nazicht van de dienstregeling in detail, blijkt dat de voorziene overstaptijd een paar minuten is ingekort waardoor de NMBS-Groep geen aansluiting meer garandeert. Komt de eerst genomen trein op tijd in het station aan, dan kan de klant nog snel proberen de aansluiting te halen. Spijtig genoeg blijkt vaak dat die eerste trein niet op tijd is, waardoor de ‘niet verzekerde’ aansluiting wordt gemist, wat aanleiding geeft tot de klacht.

De NMBS-Groep weigert dan meestal om de dienstregeling van die treinen aan te passen en weigert ook om wachttijden te voorzien in geval van vertraging, omdat het niet over een in de dienstregeling voorziene aansluiting zou gaan.

De reden van die minimale verschuivingen van aankomst of vertrek van twee treinen die aansluiting gaven en die nu officieel geen aansluiting meer verzekeren, is niet altijd even duidelijk. Wat wel duidelijk is, is dat de klant vroeger elke vertraging vanaf 15 minuten op zijn compensatieformulier kon inbrengen. Sinds de kleine verschuiving echter van de aansluiting een zogenaamde ‘valse’ of theoretische aansluiting maakt, kan het missen van de aansluiting niet langer worden ingebracht op de compensatieaanvraag.

Wachttijden worden volgens de NMBS-Groep vastgelegd in functie van het aantal overstappers en op voorstel van de regiomanager B-Mobility en de dienst GBI-N¹. Ze worden goed- of afgekeurd door de dienst Traffic Control² en NMBS, rekening houdend met het volledige treinverkeer en de alternatieve treinen.

Wachttijden kunnen enkel worden toegekend aan L- en P-treinen in aansluiting, wanneer de frequentie kleiner is of gelijk aan één trein per uur, alsook aan de laatste trein van de dag (met een maximum vertraging van 30 minuten).

¹ GB-N: Gewestelijk Beheer Infrastructuur Netwerk.

² Behoort tot Infrabel NV.

IC-treinen hebben in principe geen wachttijd, omdat deze een sneeuwbaaleffect van vertragingen kunnen veroorzaken aan de opvolgende en kruisende treinen, zodat teveel klanten zouden worden benadeeld.

Waar werd concreet over geklaagd?

Bij de aanpassing van de dienstregeling op 12 december 2010 werd het vertrekuur van de trein P-8308 aangepast. Daar hebben verschillende reizigers op gereageerd. De meesten gingen ervan uit dat deze trein zonder meer werd afgeschaft. De NMBS-Groep antwoordde dat deze niet was afgeschaft, maar vervroegd. Sinds 3 januari 2011 rijdt deze trein opnieuw volgens de dienstregeling van vóór 12 december 2010.

Als gevolg van voorziene infrastructuurwerken in het station van Sint-Niklaas is vanaf 12 december 2010 de dienstregeling van de rechtstreekse verbinding IC-L Sint-Niklaas/Brussel beperkt tot Dendermonde. De dienstregeling van de treinen bij vertrek of aankomst te Sint-Niklaas is vanaf die datum gebaseerd op het gebruik van slechts één perron.

Tijdens de werken voorziet de NMBS-Groep een navettedienst tussen Dendermonde en Sint-Niklaas. Deze navette geeft aansluiting te Dendermonde met de trein IC-L van en naar Brussel.

Als enige uitzondering blijven de drukst bezette IC-L treinen 's morgens en 's avonds wel rechtstreeks rijden van en naar Sint-Niklaas.

Om een versnijding met de lijn 35 (Mechelen/Gent) te voorkomen beslist de NMBS-Groep om de overstap in het station van Dendermonde niet op hetzelfde perron te realiseren. Er wordt wel voldoende overstaptijd voorzien voor de reizigers in beide richtingen.

Eenmaal duidelijk werd dat dit een tijdelijke wijziging was, verminderde het aantal klachten. Wel werden klachten ingediend over vertragingen bij aankomst in Dendermonde vanuit Brussel, waardoor de aansluitende treinen naar Sint-Niklaas en verder werden gemist. De NMBS-Groep meldt dat de aansluiting niet verzekerd werd omdat in die specifieke gevallen de voorziene wachttijd van de aansluitende trein zou worden overschreden. De NMBS-Groep verwijst de klanten naar haar compensatieregeling.

Soms stellen de reizigers zich de vraag waarom er geen betere spreiding is van de treinen op sommige lijnen. Er zijn bijvoorbeeld, binnen een periode van 15 minuten, drie treinen bij vertrek naar een bepaalde bestemming en daarna is er geen enkele trein de komende 45 minuten. Veelal verwijst de NMBS-Groep naar het Beheerscontract, met de boodschap dat ze aan de (vrij algemene) criteria daarvan voldoet (zie kader).

Eerste opdracht: het binnenlands reizigersvervoer met de treinen van de gewone dienst, alsook de binnenlandse bedieningen met hogesnelheidstreinen

Art. 6. Statuut van de stations

Het spoornet voor binnenlands reizigersvervoer omvat drie statuten van haltes:

- hoofdhalte;
- secundaire halte (met bediening de hele dag door of met alleen bediening tijdens de piekuren);
- speciale halte.

Bijlage 11 preciseert:

- de lijst van de haltes met onderscheid volgens hun statuut;
- de bedieningsperiodes (alle dagen of enkel op werkdagen of uitsluitend tijdens de piekuren);
- de specifieke karakteristieken van sommige bedieningen (bediening met speciale stops, bediening om de twee uur).

Art. 7. Het algemeen treinaanbod en het vervoersplan

Het spoornet voor binnenlands reizigersvervoer is opgenomen in bijlage 9.

Art. 8. Definitie van het minimumaanbod

1. De NMBS waarborgt per werkdag in de week een aanbod van minstens 220.000 treinkilometer, en per weekenddag of feestdag een aanbod van minstens 110.000 treinkilometer.

2. De NMBS waarborgt per werkdag in de week minstens:

- op alle baanvakken van het net opgenomen in bijlage 10 die hoofdhalttes verbinden, het verzorgen van 16 klok vaste verbindingen per rijrichting, met een eerste trein ten laatste om 07.00 uur en een laatste trein ten vroegste om 21.00 uur, per rijrichting;
- de bediening van de secundaire haltes de hele dag door met 14 klok vaste uurverbindingen of 8 klok vaste verbindingen om de twee uur, per rijrichting, met een eerste trein ten laatste om 07.00 uur en een laatste trein ten vroegste om 20.00 uur, voor de belangrijkste rijrichting;
- de bediening van de secundaire haltes, uitsluitend tijdens de piekuren, met 2 treinen tussen 06.00 en 08.00 uur en 2 treinen tussen 16.00 en 18.00 uur;
- het inleggen van minstens één trein per uur en per rijrichting tussen iedere provinciehoofdplaats en de per spoor dichtstbijzijnde naburige provinciehoofdplaats tijdens de geldigheidsperiode van het Beheerscontract;
- de bediening van de speciale haltes overeenkomstig de bediening die bepaald is in bijlage 11.

3. Het aanbod tijdens de weekends en op feestdagen wordt beperkt ten opzichte van het basisaanbod tijdens de week om rekening te houden met de lagere gebruiksfrequentie van de treinen. De NMBS waarborgt per weekenddag of feestdag minstens:

- op alle baanvakken van het net opgenomen in bijlage 10 die hoofdhalttes verbinden, het verzorgen van 14 klok vaste verbindingen met een eerste trein ten laatste om 08.00 uur en een laatste trein ten vroegste om 20.00 uur, per rijrichting;
- de bediening van de secundaire haltes op weekends en feestdagen met 11 klok vaste uurverbindingen of 6 klok vaste verbindingen om de twee uur per rijrichting, met een eerste trein ten laatste om 09.00 uur en een laatste trein ten vroegste om 19.00 uur, voor de belangrijkste rijrichting;
- de bediening van de speciale haltes overeenkomstig de bediening die bepaald is in bijlage 11.

>>>

<<<

4. Mits naleving van de betreffende federale en gewestelijke wettelijke bepalingen en in overleg met de gewestelijke vervoersmaatschappijen, en wanneer de economische criteria op lange termijn dit rechtvaardigen, beschikt de NMBS over de nodige autonomie om de opdracht van openbare dienst op sommige lokale verbindingen op permanente wijze te vervullen met busdiensten. Voor elk initiatief dat de NMBS in deze materie zou nemen legt ze voorafgaandelijk een omstandig en afdoend verslag voor aan de Ministers van Mobiliteit en van Overheidsbedrijven, via DGVl, vergezeld van het voorafgaand advies van het Raadgevend Comité van de Gebruikers (RCG). Dit verslag wordt ter kennisgeving overgemaakt aan elk regeringslid.

Als binnen twee maanden na ontvangst, de Staat in verband met het NMBS-voorstel geen enkel bezwaar uit, neemt die laatste de verantwoordelijkheid op zich om die bedieningen te organiseren; ze moeten toegankelijk zijn voor houders van een spoorwegvervoerbewijs.

Met de dagelijkse productie in buskilometers wordt rekening gehouden om na te gaan of voldaan wordt aan de minimale dagelijkse productie in treinkilometers, bepaald in dit hoofdstuk.

5. De NMBS mag afwijken van het Beheerscontract met betrekking tot het minimumaanbod, in de volgende gevallen:

- gevallen van overmacht;

- een tijdelijke situatie van werken, 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 respectievelijk 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

- Bij een incident, werken, of meer algemeen overmacht, kan het binnenlands- of grensoverschrijdend reizigersvervoer tijdelijk worden aangepast en/of worden verzekerd door een busdienst, met naleving van de betrokken federale en gewestelijke wetgevingen.

Bij ernstige verstoring van het verkeer, ongeacht de oorzaak ervan, garandeert de NMBS een toereikende informatieverstrekking en tevens bijstand aan de reizigers, waarbij op dat vlak voorrang gegeven wordt aan de reizigers met beperkte mobiliteit.

6. In overeenstemming met haar doelstellingen en rekening houdend met de beschikbare middelen, wenst de NMBS een verder groeiend treinaanbod te verzekeren. Ze kan de frequenties aanpassen binnen de hierna vermelde grenzen.

Wanneer de NMBS, rekening houdend met de lage reizigers aantallen, te hoge exploitatiekosten of ingevolge een verbetering van de infrastructuur, overweegt om bepaalde haltes af te schaffen of hun bediening te verminderen met meer dan 10 % onder de in de punten 2 en 3 vastgelegde minima, dan vraagt ze daartoe, via DGVl, op basis van een gemotiveerd dossier de toestemming van de Minister van overheidsbedrijven. Iedere afschaffing of vermindering van bediening van meer dan 30 % ten opzichte van de onder punten 2 en 3 vastgelegde minima, wordt ook aan de Ministerraad voorgelegd. Dat dossier moet ook vermelden welke weerslag de maatregel heeft op de mobiliteit. De Minister van Mobiliteit moet geraadpleegd worden.

Bron: Beheerscontract 2008-2012

Op 13 maart 2011 woedt een brand in het seinhuis van het station van Etterbeek, waardoor de NMBS-Groep genoodzaakt is een wijziging in te voeren van de dienstregeling op de lijnen:

- Ottignies/Brussel;
- Aalst/Etterbeek;
- Mechelen/Halle;
- Eigenbrakel/Etterbeek.

Bij de eerste berichten meldt de NMBS-Groep dat, wegens de omvang van de schade, de herstellingswerken aan de infrastructuur niet af zullen zijn vóór oktober 2011.

Ondertussen wordt, in functie van wat technisch mogelijk is, de treindienst stapsgewijs aangepast en kunnen de reizigers, via een alternatieve reisweg, toch hun gebruikelijke eindbestemming bereiken.

Vanaf 26 april 2011 rijden opnieuw enkele P treinen volgens de normale of licht aangepaste dienstregeling. Op de verbinding Halle/Merode/Vilvoorde vertrekt één van de treinen vanuit Eigenbrakel, waardoor de stations Huizingen, Beersel, Moensberg en Halle slechts twee treinen hebben in plaats van drie.

In een later antwoord meldt de NMBS-Groep dat de herstellingswerken, gezien de omvang van de schade, meer tijd in beslag nemen dan oorspronkelijk voorzien.

In de maand september komen verscheidene klachten binnen van mensen op de lijn Geraardsbergen/Mechelen. Hierbij zou er op 26 september 2011 een aanpassing zijn van de dienstregeling op deze lijn. Dit wordt gemeld op de site van de NMBS met volgende tekst : *‘Brand in het seinhuis van Etterbeek: aanpassing dienstregeling vanaf 26 september 2011. Ten gevolge van de brand in het seinhuis van Etterbeek is de treindienst ernstig verstoord in beide richtingen op de volgende assen: Ottignies - Brussel, Aalst - Etterbeek, Vilvoorde - Halle, Eigenbrakel - Etterbeek. Door de herstellingswerken aan de infrastructuur uitgevoerd door Infrabel, kunnen wij u nu een vervoersplan voorstellen dat het plan van vóór de brand benadert, behalve voor de verbinding Vilvoorde – Etterbeek – Halle. Inderdaad, als gevolg van problemen met de signalisatie dient deze verbinding te worden opgesplitst in 2 delen. Een verbinding Vilvoorde – Etterbeek – Brussel-Luxemburg en een andere verbinding Halle – Etterbeek – Brussel-Luxemburg. De CR-verbinding Aalst – Eigenbrakel is hersteld en rijdt onder dezelfde dienstregeling als voor de brand. De IC M-treinen Brussel – Namen – Dinant stoppen niet langer bijkomend in Etterbeek. De CR-verbinding Brussel-Zuid – Etterbeek – Ottignies – Louvain-la-Neuve-Universiteit is in beide richtingen ongewijzigd t.a.v. de dienstregeling van vóór de brand. De IR I-treinen Binche – Brussel – Etterbeek – Ottignies – Louvain-la-Neuve-Universiteit zijn in beide richtingen ongewijzigd t.a.v. de dienstregeling van vóór de brand. De dienstregeling van sommige P-treinen is ook gewijzigd. NMBS en Infrabel bieden u hun excuses aan voor alle ongemakken die deze brand met zich meebrengt’.*

De trein zou niet meer vanuit Geraardsbergen naar Mechelen over de lijn 26 rijden, maar vanaf Halle. De trein vanuit Geraardsbergen wordt beperkt tot Brussel-Luxemburg. Hierbij moeten de reizigers, die verder dan het station Etterbeek moeten op lijn 26, overstappen in Halle. De overstaptijd is daar 10 minuten. Met andere woorden: deze reizigers hebben een verlenging van hun reistijd van minstens 15 minuten per traject. Het zou logisch zijn dat de NMBS-Groep aan deze reizigers een aansluiting aanbiedt te Etterbeek, maar dat is niet zo voorzien.

In de dossiers, nog in behandeling, werd aan de NMBS-Groep gevraagd waarom deze treinen, die vroeger niet stopten in Etterbeek en Brussel-Luxemburg, daar nu wel stoppen en waarom er geen rekening werd gehouden met een overstap te Etterbeek in plaats van Halle. Tot op heden is door de NMBS-Groep geen degelijk antwoord gegeven.

De aardrijkskunde en de dienstregeling

Door werken aan de lijn 50a nabij Brugge, wijzigt in december 2010 de dienstregeling van de treinen op de lijn IC E (Tongeren/Brussel/Knokke/Blankenberge). De treinen komend van Tongeren vertrekken voortaan 6 minuten vroeger in Brussel-Noord.

De reizigers uit de provincie Luxemburg reageren op deze wijziging, want de aansluiting met treinen van de lijnen 161/162 wordt volledig verbroken in Brussel, waar de wachttijd voor aansluiting met een trein naar de Belgische kust nu oploopt tot 58 minuten.

Is er dan redelijkerwijze nog sprake van een aansluiting?

Ook de uitleg van de NMBS-Groep is voor de klant moeilijk te aanvaarden: reizigers uit het zuidoosten van het land moeten 58 minuten wachten op een aansluiting in het centrum van het land, door werken in het noordoosten van het land.

Om dit probleem van tafel te vegen, verwijst de NMBS-Groep naar het nieuwe transportplan vanaf december 2013.

Op de vraag van de ombudsman of de werken nabij Brugge zullen gedaan zijn tegen deze datum, en of de reizigers mogen hopen op een herinvoering van de dienstregeling met een 'redelijke overstaptijd' mochten deze werken vroeger beëindigd zijn, wordt door de NMBS-Groep, ondanks aandringen, niet gereageerd.

Een vergelijkbaar verhaal wordt genoteerd voor de lijn Rijsel/Antwerpen/Amsterdam. De overstaptijd tussen beide treinen in het station Antwerpen-Centraal springt van 5 naar 52 minuten. De dienstregeling werd in december 2011 met 10 minuten verlaat, waardoor de reizigers komend van Oost- en West-Vlaanderen geen directe aansluiting meer hebben met de trein richting Nederland. De NMBS-Groep heeft nog geen reden gegeven voor deze wijziging.

1.1.5. ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2010/5402 + 2010/5403 + 2010/5411 + 2010/5447 + 2010/5458 + 2010/5519 +
2010/5696 + 2010/5720 + 2010/5737 + 2010/5884 + 2010/6071 + 2010/6103 +
2010/6118 + 2010/6135 + 2010/6142 + 2010/6184 + 2010/6228 + 2010/6355 +
2010/6360 + 2011/0351 + 2011/0614 + 2011/0727 + 2011/1916 + 2011/3790

Door een algemene stakingsactie op 18 oktober 2010 is er geen treinverkeer.

Klanten die hun Treinkaart niet kunnen gebruiken, vragen een Sorry Pass of de gratis verlenging van de validering van hun Treinkaart met één dag.

De vakbonden hadden aanvankelijk een stakingsaanzegging ingediend voor 11 oktober 2010 voor zowel het goederen- als het reizigersvervoer. Enkele dagen voor de actiedag werd beslist om de staking, voor wat het reizigersvervoer betreft, te verschuiven naar 18 oktober 2010.

Deze problematiek kwam al aan bod in ons jaarverslag 2010 ¹.

De NMBS-Groep blijft onze adviezen afwijzen:

- een staking is geen vrije keuze van de NMBS-Groep;
- voor de NMBS-Groep is 'billijkheid' het aannemen van een rechtlijnige houding tegenover alle klanten. Daarom wordt beslist om geen compensatie aan te bieden;
- staking is een geval van overmacht.

2010/5617 In mei 2010 wil de klant van Brussel naar Luxemburg sporen voor een belangrijke professionele afspraak.

Tussen Brussel en Namen loopt de trein in die mate vertraging op dat de klant vreest zijn afspraak te missen. Hij vraagt de treinbegeleider of hij nog tijdig zijn bestemming zal bereiken.

De treinbegeleider heeft de nodige twijfels aangezien een spontane staking van de treinbegeleiders het treinverkeer nog meer dreigt te verstoren.

De klant neemt het zekere voor het onzekere en breekt in Namen zijn treinreis af en huurt er een auto. Kostprijs: 83,06 euro.

Hij legt klacht neer bij de NMBS-Groep. Deze betaalt de treintickets terug maar komt niet tussen in de huurprijs van de auto.

¹ Jaarverslag 2010, blz.58-61.

Aan de hand van het getuigenis van collega's, eveneens aanwezig op de werkbijeenkomst in Luxemburg, bewijst de klant dat hij de vergadering heeft bijgewoond en dat hij de juiste beslissing nam.

De optie om in Namen een auto te huren was trouwens goedkoper dan een taxi te nemen naar Luxemburg.

De ombudsman wijst op het falen van de spoorwegonderneming wat de klant er toe noopte om alternatief vervoer te zoeken. Hij adviseert de huurprijs van de auto terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het advies af.

2010/7074 Midden november spoort de klant van Bergen naar Paris Orly met overstap te Rijsel. In de trein Bergen/Rijsel verneemt hij van de treinbegeleider dat de trein beperkt wordt tot Doornik en dus niet doorrijdt tot de eindbestemming. Er wordt verder geen uitleg gegeven noch een alternatief aangeboden.

Omdat hij met de volgende trein zijn aansluiting te Rijsel niet meer kan halen, neemt de klant, op aangeven van een medewerker van de NMBS-Groep, een taxi en vraagt hij eveneens op aanraden van die bediende de terugbetaling van 65 euro taxikosten en van zijn treinticket.

Omdat de NMBS-Groep na een maand nog niet heeft geantwoord op zijn vraag, wendt de klant zich tot de ombudsman.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en stelt voor om de prijs van het niet afgelegde traject terug te betalen (7 euro).

De ombudsman neemt daarmee geen genoegen. In zijn compromisvoorstel benadrukt de ombudsman dat de trein in Doornik werd beperkt wegens een probleem bij de NMBS-Groep en dat deze laatste bijgevolg haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen. De ombudsman wijst er op dat de klant een redelijke beslissing nam om de gevolgen van het in gebreke blijven van de vervoerder te beperken, een keuze die hem trouwens is aanbevolen door een medewerker van de NMBS-Groep.

Hij stelt de NMBS-Groep voor het treinticket volledig terug te betalen en een commerciële regeling te treffen voor de taxikosten.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in. Zij verduidelijkt dat de keuze van de klant voor een taxi een persoonlijke keuze was waarvoor zij niet kan instaan. Er is bovendien geen sprake van contractbreuk aangezien de klant zijn bestemming had kunnen bereiken met de volgende trein. Haar medewerker heeft de klant slechts gewezen op een mogelijkheid zonder evenwel enige schadevergoeding te beloven.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit op grond van de eerder uiteengezette argumentering. Hij vraagt onder andere waarom de NMBS-Groep halsstarrig blijft weigeren om een reisverzekering aan te bieden (zoals bij de SNCF het geval is) waarmee de gevolgen van dergelijke incidenten kunnen worden opgevangen.

De NMBS-Groep handhaaft haar eerder ingenomen standpunt en wijst er op dat een verzekering – zoals voorgesteld door de ombudsman – in dit geval evenmin een tussenkomst zou hebben verleend.

2011/0551 De klant klaagt aan dat de treinen op de verbinding Booischot/Leuven frequent worden ingekort; zij reist met een Treinkaart eerste klas maar de zitplaatsen in de eersteklasafdeling worden ingenomen door personen met een vervoerbewijs tweede klas.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er steeds materieel in onderhoud of herstelling staat, waardoor het mogelijk is dat treinen niet in hun voorziene samenstelling rijden en overbezet zijn. Zij verontschuldigt zich maar verwijst naar een uitsluitingclausule in de vervoersvoorwaarden om de gevraagde compensatie af te wijzen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op een door de Commissie Onrechtmatige Bedingen uitgebracht advies¹; hij stelt voor om het prijsverschil tussen eerste en tweede klas te compenseren via de Elektronische Portefeuille van de klant.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen. Zij is enkel bereid om een compensatie te geven wanneer er helemaal geen rijtuig eerste klas aanwezig is. Het door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen uitgebrachte advies heeft geen bindend karakter.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep er zich gemakkelijk vanaf maakt:

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

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

Hier is helemaal niet aangetoond dat er '*plaatsgebrek*' was, met name: dat er zich meer reizigers met een vervoerbewijs eerste klas aanboden dan er (zit)plaatsen eerste klas werden aangeboden in de trein. De klant klaagt aan dat de NMBS-Groep '*zijn*' plaats in eerste klas gratis heeft '*weggegeven*' aan iemand met een vervoerbewijs tweede klas of dat alleszins door haar personeel niet werd opgetreden tegen reizigers die wederrechtelijk een (zit)plaats eerste klas innamen.

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

De ombudsman adviseert om het prijsverschil terug te betalen.

¹ Commissie voor onrechtmatige bedingen, 06/06/2000, Advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de NMBS.

De NMBS-Groep wijst het advies af: een terugbetaling kan enkel gebeuren op basis van een door de treinbegeleider opgesteld formulier C6 waaruit blijkt dat de klant geen (zit)plaats in eerste klas kon worden geboden.

2011/1120 In maart 2009 spoort de klant van Sint-Genesius-Rode naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er het vliegtuig naar Praag te nemen.

Omdat de trein bij aankomst in Brussel-Zuid 7 minuten vertraging heeft, wordt de aansluiting naar de luchthaven verbroken. De klant neemt de volgende trein maar die loopt door averij aan de locomotief eveneens 18 minuten vertraging op.

De klant komt pas om 8.52 uur aan op de luchthaven, hij mist de voorziene vlucht van 9.10 uur en hij moet een nieuw ticket kopen (384,82 euro).

De NMBS-Groep wijst zijn vraag om terugbetaling af op grond van de Algemene Voorwaarden.

De ombudsman wijst er op dat alle in dit dossier aan bod komende treinen vertraging opliepen door problemen die te zoeken zijn bij de NMBS-Groep.

De ombudsman stelt dat de NMBS-Groep haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen: de reiziger naar Brussel-Nationaal-Luchthaven vervoeren volgens de dienstregeling die zij zelf heeft opgesteld. Men mag er bovendien terecht van uitgaan dat een reiziger met een biljet naar de luchthaven de bedoeling heeft om er het vliegtuig te nemen en dat zijn reis bijgevolg niet stopt in het treinstation.

In zijn compromisvoorstel vraagt de ombudsman dat de NMBS-Groep de bijkomende kosten van de klant voor haar rekening zou nemen, maar zij gaat daar niet op in en zij beperkt haar tussenkomst tot de terugbetaling van het treinbiljet (4,80 euro).

Ook weigert de NMBS-Groep om een reisverzekering aan te bieden waarmee de reiziger zich kan indekken tegen deze al te vaak voorkomende moeilijkheden. Deze houding getuigt van weinig vooruitziendheid en voorzorg.

De NMBS-Groep wijst er ook op dat de klant verondersteld is om bij de aankoop van zijn biljetten op de hoogte te zijn van de inhoud van de Algemene Voorwaarden. Dit toont volgens de ombudsman eens te meer aan dat zij de kwalijke gewoonte heeft om haar verantwoordelijkheid te ontkennen en om zich te pas en te onpas te verschuilen achter de vervoersvoorwaarden. Zij geeft geen blijk van enige empathie voor haar klanten.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat het niet evident is om de Algemene Voorwaarden terug te vinden op de website van de NMBS-Groep en dat het misschien aangewezen is om de klant, vóór het opzoeken van een dienstregeling of het online verkopen van een biljet, te verplichten om een vakje aan te vinken dat hij de Algemene Voorwaarden aanvaardt, zoals dat gebruikelijk is op talrijke andere sites van bedrijven die behoren tot de vervoersector. Hiermee zouden de Algemene Voorwaarden van de NMBS op onweerlegbare wijze tegenstelbaar worden en de kennisname en aanvaarding ervan zouden niet langer ‘verondersteld’ zijn.

De NMBS-Groep wijst het advies af.

2011/1160 + 2011/1196 + 2011/1206 + 2011/1495 + 2011/2279 + 2011/3480 + 1211/43330 De klanten pendelen dagelijks op een bepaald traject en melden regelmatig vertraging van de genomen treinen; ze willen de oorzaak kennen en ook weten wat er zal worden ondernomen door de NMBS-Groep. Ze formuleren meerdere klachten.

De NMBS-Groep weigert de klanten te antwoorden omdat de redenen van vertraging kunnen nagekeken worden op de site 'www.railtime.be' en de klanten geïnformeerd werden over de compensatieregeling bij vertragingen. Voor de NMBS-Groep lijkt het niet zinvol om deze informatie steeds te herhalen.

De ombudsman argumenteert dat als hij een klacht ontvangt hij nagaat of de klacht ontvankelijk en gegrond is. In dit geval zijn de klachten ontvankelijk en bovendien ook gegrond aangezien de vertragingen meer dan de in het Beheerscontract toegestane afwijking van 6 minuten bedraagt.

In de Verordening 1371/2007, die deel uitmaakt van de Algemene Voorwaarden van de NMBS, is voorzien dat de operator binnen de maand een antwoord hoort te geven op de klachten van de gebruikers. In deze is niet voldaan aan die verplichting.

Wanneer de NMBS pertinent weigert zich te schikken naar deze door de Europese regelgever opgelegde verplichting, miskent zij op een flagrante manier de rechten van haar klanten. Wanneer zij bovendien stelt dat de bij herhaling door de klanten aangekaarte problemen van structurele aard zijn, dan hoort zij haar klanten uit te leggen wat zij daaraan zal doen en welke timing daarvoor wordt vooropgesteld.

De ombudsman stelde het volgende compromis voor:

- 'De NMBS-Groep licht de maatregelen toe die zij zal ondernemen om de door de klanten aangekaarte, en door haar gekende problemen, aan te pakken en binnen welke timing.
- De NMBS-Groep onderzoekt de mogelijkheid om periodisch (bijvoorbeeld om de twee weken) een antwoord te formuleren op de klachten van betrokkene'.

Volgens de NMBS-Groep werden zowel de maatregelen die zij onderneemt om de stiptheid te verbeteren alsook de timing reeds ontelbare keren toegelicht. De NMBS-Groep verwijst hierbij naar een brochure van december 2010¹.

Op het voorstel van de ombudsman om de klant periodisch te antwoorden, stelt de NMBS-Groep dat ze steeds op de klachten van de klanten heeft geantwoord.

Op de klachten gemeld door deze klanten verwijst de NMBS-Groep in haar antwoord naar de site 'www.railtime.be' om de reden van vertraging te vernemen. De ombudsman vindt dit een te gemakkelijke manier om met het ongenoegen van haar pendelaars om te gaan, te meer daar deze ook wensen te weten wat al die actieplannen voor hen concreet zullen betekenen en wanneer ze opnieuw een betere dienstverlening kunnen verwachten.

De ombudsman herhaalt zijn vraag van zijn compromisvoorstel in zijn advies:

¹ 'We danken u. Voor uw begrip en uw vertrouwen. Het personeel van NMBS'.

– ‘De NMBS-Groep licht de maatregelen toe die zij zal ondernemen om de door de klant aangekaarte, en door haar gekende problemen op de verbinding van de reiziger, aan te pakken en binnen welke timing.

- De NMBS-Groep onderzoekt de mogelijkheid om periodisch (bijvoorbeeld om de twee weken) een antwoord te formuleren op de klachten van betrokkene’.

Omdat het antwoord op een aantal punten niet juridisch onderbouwd is, vraagt de ombudsman een bijkomend, gemotiveerd antwoord. Dossiers nog in behandeling.

2011/2074 Op 12 februari 2011 wil de klant van Brussel naar Luik sporen om er een concert bij te wonen. Hij heeft zijn concertticket vooraf betaald (25 euro). Voor zijn treinreis gebruikt hij een Seniorbiljet (5,20 euro).

Wegens problemen met de locomotief komt de trein met 3 uur vertraging aan. Hoewel het concert om 16 uur begint en de klant een trein nam die om 14 uur zou aankomen, mist hij het concert.

De NMBS-Groep is bereid om de helft van het treinbiljet terug te betalen (2,60 euro).

De klant vindt dit belachelijk weinig en wendt zich tot de ombudsman.

De NMBS-Groep is uiteindelijk bereid om het Seniorbiljet volledig terug te betalen maar zij wil verder geen commercieel gebaar stellen omdat de volledige terugbetaling op zich al een blijk van commerciële ingesteldheid vormt. Zij gaat zelfs zo ver om van de klant voorlegging van het originele biljet te eisen. Zij heeft dat echter al samen met de eerste klacht ontvangen.

Hoewel de ombudsman zich er van bewust is dat de NMBS-Groep terughoudend is om gevolgschade te vergoeden van treinvertragingen waarvoor zij alleen verantwoordelijk is, gaat hij er van uit dat een commercieel gebaar bovenop de terugbetaling van het treinbiljet hier verantwoord is.

De NMBS-Groep wijst het advies af.

2011/2302 De klant wordt in Grenoble verwacht voor een zakendiner. Hij wil in Luik-Guillemins de Thalys naar Paris-Nord nemen om er over te stappen op de TGV naar Grenoble.

Door een onaangekondigde staking kan de klant in Luik de geboekte Thalys niet nemen en moet hij met een IC naar Brussel om met een andere Thalys naar Parijs te reizen. De klant loopt door dit alles 3.30 uur vertraging op en mist de aansluiting voor Grenoble. Hij kan nog meereizen met een andere TGV, doch zonder over een zitplaats te beschikken. Bij aankomst in Grenoble bedraagt de vertraging vier uur en de klant mist zijn afspraak.

Hij vraagt de NMBS-Groep de volledige reis terug te betalen. Dat wordt geweigerd.

Eens te meer wordt de terugbetaling geweigerd omdat de vertraging en het ontbreken van reiscomfort zijn veroorzaakt door een externe oorzaak (in casu: sociale acties).

In dat geval bepaalt de Europese regelgeving dat de vervoerder wordt ontheven van zijn aansprakelijkheid voor het niet naleven van de dienstregeling.

Het is bedroevend vast te stellen dat, had de vertraging zich voorgedaan op een binnenlands traject, de klant wél een compensatie zou hebben ontvangen.

De NMBS-Groep is nooit teruggekomen op haar beslissing

2011/4307 De klant spoort naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er het vliegtuig naar Montréal (Canada) te nemen.

De trein maakt een uur vertraging en wordt vervolgens afgeschaft. De klant vreest haar vlucht te missen en besluit om de reis met de auto verder te zetten. Zij mist desondanks toch het vliegtuig en dit alles kost haar 410 euro extra.

De NMBS-Groep compenseert de opgelopen aanzienlijke vertraging door het treinbiljet integraal terug te betalen onder de vorm van een waardebon (7,40 euro).

De klant neemt hiermee geen genoegen en wendt zich tot de ombudsman.

De NMBS-Groep is verantwoordelijk voor de bijkomende kosten van de klant: zij was immers niet bij machte om haar reizigers - met eigen middelen - te vervoeren volgens de vooropgestelde dienstregeling.

Een commercieel beleid, die naam waardig, moet er niet enkel op gericht zijn om de Vervoersvoorwaarden te laten naleven maar ook om het verloren klantenvertrouwen terug te winnen: 'Op weg naar beter' hoort meer te zijn dan een slogan.

De NMBS-Groep kan niet eeuwig blind blijven voor het reisdoel van haar klant: deze neemt niet 'zomaar' de trein naar de luchthaven, maar wil er een vliegtuig nemen. De vooropgestelde dienstregeling van de trein is voor haar dus van essentieel belang.

Wanneer het ten laste nemen van de gevolgschade de NMBS-Groep voor onoverkomelijke problemen plaatst ten aanzien van haar klanten, staat het haar bijvoorbeeld vrij een verzekering af te sluiten waarmee zij zich indekt voor de door de klanten opgelopen schade door een gebrekkige uitvoering van het vervoerscontract.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om alle door een gebrekkige dienstverlening veroorzaakte schade voor haar rekening te nemen, maar deze wijst het advies af.

2011/4881 Omdat de TGV naar Marne-la-Vallée 28 minuten vertraging heeft, mist de klant daar zijn aansluiting naar Brussel-Zuid. Hij komt daardoor in een lastig parket: in plaats van een rechtstreekse verbinding kijkt hij nu aan tegen een tweede trein naar Lille Flandres, vervolgens een locale trein naar Moeskroen en tenslotte een vierde trein naar zijn eindbestemming. Deze laatste bereikt hij met meer dan 2.30 uur vertraging

De klant stuurt aan op een vergoeding maar de NMBS-Groep gaat daar niet op in. Volgens de NMBS-Groep laat de internationale regelgeving de spoorwegondernemingen toe om contractsegmentering in te roepen. In dit geval was de reis van de klant opgesplitst in twee afzonderlijke tickets (contracten?): een eerste 'Le Mans/Marne-la-Vallée' en een tweede 'Marne-la-Vallée/Brussel-Zuid'. De 28 minuten vertraging van de eerste trein geven geen recht op compensatie. De vertraging bij aankomst in Brussel-Zuid wordt evenmin in rekening gebracht omdat volgens de contractsegmentering beide trajecten volkomen los staan van elkaar (behalve voor de klant...). De NMBS-Groep heeft de klant integendeel de mogelijkheid geboden om zonder toeslag andere treinen te nemen om zijn bestemming te bereiken.

De klant vraagt de ombudsman om in deze te bemiddelen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant niet verantwoordelijk is voor de vertraging van TGV 5480: hij is er integendeel zelf het eerste slachtoffer van.

Hoewel de NMBS-Groep het voor de klant mogelijk gemaakt heeft om zijn bestemming te bereiken met andere treinen dan de gemiste aansluiting, waren er minstens twee andere reiswegen waarlangs de klant zijn bestemming had kunnen bereiken met minder vertraging dan nu het geval was. De klant had al om 21.47 uur in Brussel kunnen aankomen in plaats van om 23 uur. Het verschil van 1.13 uur is volledig voor rekening van de NMBS-Groep.

De klant werd duidelijk verkeerd ingelicht over de beschikbare reismogelijkheden, wat ingaat tegen de bepalingen van de verordening 1371/2007 over de rechten en plichten van de treinreizigers die van de informatie aan de reizigers een basisrecht maakt. De vervoerder is op dit punt duidelijk in gebreke gebleven.

Op basis hiervan stelt de ombudsman de NMBS-Groep voor een commercieel gebaar te stellen voor deze vermijdbare vertraging van 1.13 uur.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af op grond van de contractsegmentering en gaat niet in op de bemerkingen van de ombudsman over de bijkomende vertraging door verkeerde informatie.

In het advies herhaalt de ombudsman zijn argumenten.

De NMBS-Groep wijst ook het advies af: op basis van de contractsegmentering kan geen rekening worden gehouden met de vertraging op de eindbestemming. *'Wanneer er bovendien al verkeerde informatie werd verspreid, gebeurde dat in Marne-la-Vallée en kan dat noch de NMBS-Groep noch haar medewerkers worden aangerekend'.*



Foto NMBS-Groep

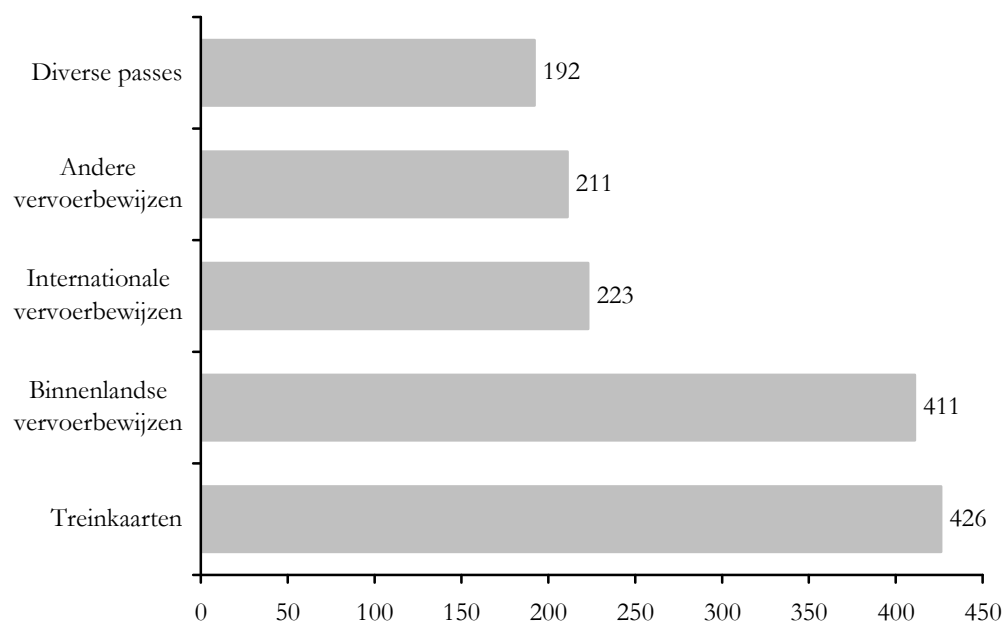
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.463 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 22,85% van het totaal aantal klachten en is daarmee de tweede klachtengroep.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- Treinkaarten,
- diverse passformules,
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



1.2.1. TREINKAARTEN

In 2011 ontvangt de ombudsman 426 klachten over de toekennings- en/of gebruiksmodaliteiten van de verschillende types Treinkaarten, over procedures om zich in regel te stellen nadat het treinpersoneel een ‘onregelmatigheid’ vaststelde, problemen bij de validering van een Treinkaart,

‘Wij zijn niet tevreden’ – kroniek van een goede bedoeling...

‘U leest het goed: we zijn niet tevreden. Het voorbije anderhalf jaar is voor het Belgische treinverkeer, en vooral voor de dagelijkse treingebruiker, een probleemjaar geweest. Treingebruikers zoals u werden al te vaak geconfronteerd met vertragingen en andere problemen, te wijten aan diverse factoren waaraan u als gebruiker van onze treinen echter geen boodschap heeft. Want wat voor u telt, is dat de stiptheid van uw trein verbetert. Om ‘u te danken voor uw begrip en uw geduld’, kunnen de abonnees aan het stationsloket de brief inruilen tegen een Cadeaubiljet. Daarmee kunnen ze deze zomer één dag gratis reizen in eerste klas’.

In een brief aan elke Treinkaarthouder verontschuldigt spooroperator NMBS zich voor de hinder die zijn klanten ondervonden. Ter compensatie mag elke Treinkaarthouder één dag gratis in eerste klasse reizen.

Kort na het verspreiden van een persbericht op 9 juni 2011 – ‘of ten laatste één van de volgende dagen’ – zouden alle treinkaarthouders een brief annex waardebon ontvangen die zij aan het loket mochten inruilen tegen een Cadeaubiljet.

In de praktijk liep dat spijtig genoeg enigszins anders.

Bij de aankondiging van de actie in de media, was amper een derde van de brieven verstuurd. Het zou nog weken duren vooraleer de firma die met de opdracht was belast, het laatste pakket brieven eindelijk op de post deed.

Enige dagen na de aankondiging volgde dan ook een stroom van reacties van bezorgde klanten omdat ze geen brief hadden ontvangen. Nog enige dagen geduld oefenen bleek niets op te leveren. Wat bleek?

Een paar jaar geleden schakelde de NMBS-Groep over van het uitreikingssysteem ‘SABIN’ naar de software ‘LISA’. Omdat de moederkaart van een Treinkaart tien jaar geldig blijft, blijven beide systemen nog een tijdje naast elkaar bestaan. Beide bestanden zijn gekoppeld, het gebruik van de adressenlijst voor verzending mocht normaal geen probleem opleveren. Die koppeling bleek echter een zwakke schakel.

Het aantal klanten dat in de loop van enkele jaren verhuist, blijkt aanzienlijk. De klant kan een adreswijziging melden aan het loket of via de website van de NMBS-Groep.

Dat zou moeten volstaan om beide adressenbestanden bij te werken. Dat blijkt in de praktijk lang niet altijd zo te zijn.

Bovendien denkt niet iedereen er aan of neemt niet iedereen de moeite om een adreswijziging ook aan de NMBS-Groep te melden.

Het resultaat was dat de NMBS-Groep postzakken onbestelbare brieven terugkreeg.

De ombudsman bereikte met de Centrale Klantendienst vlot een werkbare modus operandus: wanneer het Treinkaartnummer en het (zo nodig gewijzigde) adres van de Treinkaarhouder werden doorgespeeld, zorgde de NMBS-Groep voor een duplicaat van de brief. Ook dat verliep via de firma die de initiële mailing verwerkte en nam enige tijd in beslag.

Wellicht loont het de moeite dat de NMBS-Groep haar treinkaarhouders op geregelde tijdstippen aanspoort om eventuele adreswijzigingen door te geven. Zij beschikt daartoe over de nodige informatiekkanalen: de Metro-krant, het loket, de website, een mailing (een paar jaar geleden vroeg zij de treinkaarhouders immers om zich te registreren en hun mailadres door te geven).

Het Cadeaubiljet kon echter slechts tot eind augustus 2011 worden gebruikt. Voor de duplicaten werd daarom een afwijking voorzien: deze bleven geldig tot eind oktober 2011.

Voor nog later ingediende klachten bood de NMBS-Groep een Geschenkbiljet aan.

De afhaling van het Cadeaubiljet verliep ook niet steeds even vlot omdat de Treinkaarhouder geacht werd dat persoonlijk te doen. In een gezin met meerdere treinkaarhouders zorgde dat voor heel wat geloop. De NMBS-Groep heeft deze piste dan ook vrij vlug verlaten: de persoon die zich aan het loket aanbood met 'een' originele brief met droogstempel (of met meerdere brieven), ontving het Cadeaubiljet.

UIT DE PRAKTIJK

2011/2975 De klant is Treinkaarhouder en vraagt waarom hij geen brief ontving voor een Cadeaubiljet eerste klas.

De NMBS-Groep stuurt de klant een duplicaat van de brief. De geldigheid van het daarmee afgehaalde biljet wordt verlengd tot 31 oktober 2011.

2011/3177 De klant biedt zich aan het loket aan met zijn brief voor een Cadeaubiljet eerste klas op zijn naam en met een gelijkaardige brief op naam van zijn zoon. De klant krijgt zijn biljet, maar dat van zijn zoon niet. Hij vindt dat hij 'gepest' wordt door de bediende.

De NMBS-Groep stelt dat de loketbediende gewerkt heeft volgens de voorgeschreven procedure. Hij mag slechts een Cadeaubiljet afleveren aan de reizigers die een originele brief afgeven met droogstempel en op vertoon van hun identiteitskaart.

De bediende mag het biljet van de zoon dus niet afleveren.

De NMBS-Groep past de procedure aan waardoor de identiteitskaart voortaan niet meer nodig is om het Cadeaubiljet af te halen.

2011/4554 De klant klaagt aan dat iedereen in haar gezin een Treinkaart gebruikt maar niemand een Cadeaubiljet heeft ontvangen.

Er liep blijkbaar iets fout met het gebruikte adressenbestand. De NMBS-Groep biedt drie Geschenkbiljetten eerste klas aan.

2011/5048 De minderjarige zoon van de klant ontvangt een brief waarmee aan het loket een Cadeaubiljet eerste klas kan worden afgehaald.

Op 30 september 2011 wil de moeder aan het loket het Cadeaubiljet afhalen en dat onmiddellijk gebruiken. Zij vangt bot omdat haar zoon zich persoonlijk moet aanbieden. De klant koopt dan maar een biljet tweede klas.

Achteraf verneemt de klant dat de instructies inmiddels gewijzigd waren zodat haar zoon zich niet zelf moest aanbieden.

De klant vraagt terugbetaling van het gekochte biljet. De NMBS-Groep biedt een Geschenkbiljet 1ste klas aan, geldig tot 30 november 2011.

1.2.2. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

In 2011 zijn er 411 klachten over binnenlandse vervoerbewijzen.

Bij de meeste klachten gaat het over problemen bij de aankoop via internet, aan het loket, de automaat of in de trein.

Reizigers kunnen via de site van de NMBS een biljet kopen. Ze hebben de optie om het gekozen biljet zelf uit te printen (homeprint) of om het biljet op hun identiteitskaart te plaatsen (E-id). In beide gevallen krijgt de klant, na het invoeren van de betaling, een bevestigingsmail van aankoop. Voor de reizigers die opteren voor de homeprint, gebeurt het regelmatig dat ze deze mail niet ontvangen. De NMBS-Groep betaalt de klant het niet ontvangen biljet terug na ontvangst van het vervangingsbiljet. De reizigers, die opteren voor de methode E-id stellen vaak vast dat de treinbegeleider het biljet niet terugvindt op de identiteitskaart. Er wordt dan een vaststelling van onregelmatigheid (C170) opgesteld. In alle gevallen wordt door de Centrale Klantendienst nagekeken of de klant wel degelijk over een E-id biljet beschikt. Is dat zo, dan wordt de vaststelling van onregelmatigheid zonder verder gevolg gesloten.

In de loop van 2011 werd aan het productgamma van de dienst 'Ticket Online' de mogelijkheid toegevoegd om biljetten voor militairen af te leveren. Deze reizigers kunnen nu ook via dit systeem een biljet uitprinten dat rekening houdt met specifieke korting voor deze beroepscategorie.

Aan het loket kopen reizigers, te goeder trouw, het juiste en liefst goedkoopste tarief. Vaak echter, in periodes van speciale acties (SummerTicket, Shoppingbiljet, ...), ontvangt de occasionele reiziger niet het goedkoopste tarief. In sommige gevallen krijgt de klant vol tarief, maar staat er op zijn biljet publiciteit met verwijzing naar een goedkoper product. De klant kan dit niet waarderen. Hij heeft zich immers geïnformeerd en vertrouwt op de ervaring van de bediende die deze informatie – die achteraf niet correct blijkt - gaf.

De meeste klachten over de automaten in het station melden het niet afleveren van een vervoerbewijs na betaling of van een correct vervoerbewijs of het te veel aanrekenen.

Reizigers die aan de automaten een biljet kopen moeten daartoe een procedure doorlopen via een aanraakscherm. Pas na het kiezen van een vervoerbewijs moet de klant betalen met de bankkaart. Soms is er door een voorgaande klant al een procedure opgestart, maar niet afgesloten met een aankoop en staat het scherm eigenlijk nog in wacht. De eerstvolgende reiziger die zich aanbiedt, wordt dan gevraagd om de bankkaart in te brengen. De nietsvermoedende reiziger doet dit en krijgt een biljet afgeleverd dat niet werd gevraagd. De loketbediende mag de reiziger niet terugbetalen. De klant moet een aanvraag tot terugbetaling richten aan de Centrale Klantendienst van de NMBS en zijn nieuw aangekochte (juiste) biljet bijvoegen, zoniet wordt er geen terugbetaling toegestaan.

Eens te meer wordt de last en de onaangename gevolgen van een gekend probleem volledig bij de klant gelegd. Het ten onrechte geïnde bedrag kon door de klant in een aantal gevallen slechts worden gerecupereerd na heel wat geduld en discussie.

Vaak blijkt ook dat de automaten acties zoals het SummerTicket en Shoppingbiljet niet aanbieden, waardoor de klant sowieso een duurder tarief betaalt.

Voor de klachten over de vervoerbewijzen gekocht in de trein gaat het meestal over de bijkomende bedragen die de klant gevraagd wordt te betalen. Deze bijkomende bedragen zijn vastgelegd in de Algemene Voorwaarden deel IV 'Onregelmatigheden' van de NMBS. De klant krijgt van de treinbegeleider niet altijd de 'volledige' uitleg daarover. Bijkomende informatie wordt dan bij de klantendienst of de ombudsman opgevraagd.

Producten beschikbaar via Ticket Online

- Standaardbiljet	- Go Pass 1
- Grote Gezinnen (code 040)	- Grote Gezinnen 12 + (code 041)
- Journalisten (code 043)	- Grote Gezinnen – 12 (code 041)
- Biljet Verhoogde Tegemoetkoming	- Journalisten (code 050)
- Militair (027, 028, 029, 070)	- Vervoer van huisdieren
- Weekendbiljet Internet	- Biljet Kind
- Biljet senioren	- Diabolotoeslag van Bru-Nat-L
- Diabolo-toeslag naar Bru-Nat-L	- Biljet van Charleroi Airport
- Biljet naar Charleroi Airport	- Fiets tandemkaart
- Grote Gezinnen - 12 (code 039)	- Grote Gezinnen 12-17 (code 42)
- B-Dagtrips	- Valideren Treinkaart

bron: NMBS nv.

UIT DE PRAKTIJK

2011/1006 De klant vraagt waarom zij via Ticket Online (TOL) geen biljet kan kopen met haar kortingskaart 50% '*militairen*'.

De NMBS-Groep deelt slechts mee dat de korting '*militairen*' enkel kan worden verkregen aan de stationsloketten (wat de klant al wist). Zij legt niet uit waarom dat niet kan via TOL.

Omdat de klant via TOL toch een biljet met korting heeft gekocht, spreekt de NMBS-Groep over 'onterecht gebruik' van het systeem: de optie '*korting 50%*' is enkel bedoeld voor wie een '*gewone*' kortingskaart gebruikt.

Gezien het aantal potentiële gebruikers (35.000) zou het volgens de ombudsman logisch zijn dat de NMBS-Groep deze klanten ook de mogelijkheid biedt om hun biljet met korting via TOL te kopen.

Uiteindelijk kiest de NMBS-Groep voor de redelijkheid. Sedert 28 september 2011 kunnen de militairen (codes, 027, 028,029 en 070) ook via TOL een biljet met 50% korting kopen.

2011/1325 Op 9 februari 2011 wordt een formulier C170 opgesteld omdat de tienjarige dochter van de klant haar als vervoerbewijs geldende kortingkaart 'Grote Gezinnen' niet bij had.

De ombudsman stelt voor om de procedure 'vergeten Treinkaart' toe te passen en de NMBS-Groep gaat akkoord. Het dossier wordt zonder verder gevolg gesloten.

2011/1800 De klant koopt via TOL een valideringsbiljet van haar Treinkaart. Dat biljet, via de post te bezorgen, komt niet terecht. In afwachting van de aflevering van een duplicaat koopt de klant biljetten waarvoor zij terugbetaling vraagt.

De NMBS-Groep deelt in eerste instantie mee dat ze enkel de biljetten van 15 en 17 februari 2011 heeft ontvangen en betaalt daarvoor 18 euro terug.

Hoewel de klant aan de hand van een in het station afgeleverd ontvangstbewijs aantoont dat er vijf vervoersbewijzen en een valideringsbiljet bij het dossier gevoegd waren, en daarvan kopie bijvoegt, blijft de NMBS-Groep bij haar standpunt dat enkel originele biljetten worden terugbetaald.

De NMBS-Groep bevestigt dat de online gekochte valideringsbiljetten werden opgestuurd naar het adres van de klant maar dat het niet haar schuld is dat deze niet zijn aangekomen. De overige drie biljetten worden dan ook niet terugbetaald maar de NMBS-Groep biedt wel een Geschenkbiljet eerste klas aan.

Merkwaardig genoeg houdt zij vol dat haar geen schuld treft.

2011/2727 De klant koopt een biljet via TOL maar print dat niet af. Bij controle toont hij het biljet op het scherm van zijn laptop. De treinbegeleider neemt daar geen genoegen mee. De klant moet een nieuw biljet kopen.

De NMBS-Groep stelt dat de klant in het bezit moet zijn van het uitgeprinte biljet. Indien de klant papier wenst te sparen, kan hij het biljet op zijn identiteitskaart laten plaatsen.

De ombudsman verduidelijkt dat de klant wel degelijk via TOL een biljet heeft gekocht en hij door zijn onwetendheid voor de heenreis een extra biljet heeft moeten kopen. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om het biljet voor de heenreis terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst er op dat de klant bij de aankoop van een biljet zich akkoord verklaart met de Vervoersvoorwaarden, waarin staat dat het vervoerbewijs moet worden uitgeprint. Het biljet wordt niet terugbetaald.

1.2.3. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Over de internationale vervoerbewijzen komen er in 2011 223 klachten toe.

Het merendeel betreft de dossierkost die NMBS-Europe aanrekent aan haar reizigers. In het Jaarverslag van 2010¹ is door de ombudsman duidelijk gesteld dat hij verder zal waken over de correcte toepassing van de rechten van de reizigers en het honoreren van gemaakte afspraken.

De NMBS-Groep betaalt steeds de aangerekende dossierkost zonder probleem terug als de reiziger problemen heeft bij aankoop van zijn vervoerbewijs via de website van de NMBS (technisch probleem) en dat daarom vervolgens moet kopen aan het loket.

Hoewel men online in één enkele verrichting voor meerdere samenreizende personen tickets kan boeken zijn sommige combinaties online niet mogelijk. Het is dan ook niet billijk dat de NMBS-Groep deze klanten de facto verplicht om online een duurder tarief te 'kiezen' of een verkoopskanaal te gebruiken dat duurder is omdat een dossierkost wordt aangerekend.

De NMBS-Groep hoopte tegen oktober 2011 een oplossing te vinden voor het probleem bij de online aankoop van een 'gemengd gezelschap'.

Tot op heden is deze oplossing er niet en moeten de reizigers met dergelijk probleem zich nog steeds wenden tot een loket of het Contact Center.

Reizigers die online een ticket naar Nederland willen boeken, kregen enkel het Thalys aanbod. In het kader van gelijkaardige dossiers, heeft de ombudsman onderzocht waarom er online soms geen ticket voor een klassieke trein kan worden geboekt, maar wel een (duurder) ticket voor de Thalys.

Voor boekingen die de klant maakt op basis van een vooraf online aangevraagde dienstregeling leverde het systeem tot voor kort uitsluitend tickets af voor de snelste (en ook duurste) reisformule: Thalys is net iets sneller dan de klassieke Beneluxtrein. Sinds enige tijd is dat probleem van de baan: nu worden beide treinverbindingen op het scherm aangeboden en kan de klant de overeenstemmende type ticket kiezen (klassiek of HST).

Sinds 12 december 2010 is de geldigheid van de klassieke internationale vervoerbewijzen naar Nederland gewijzigd. Biljetten voor een enkele reis zijn 1 dag geldig, biljetten heen en terug zijn twee dagen geldig (altijd tot de volgende morgen om 3 uur). Deze aanpassing drong zich bij de NMBS en de Nederlandse Spoorwegen op omdat reizigers met een biljet van één maand meermaals konden reizen met datzelfde biljet wanneer dit niet werd gecontroleerd. Sommige klanten vroegen op het einde van de geldigheidsperiode zelfs een terugbetaling.

¹ Jaarverslag 2010, blz. 75-76.

Eurostar besliste om vanaf 15 oktober 2011 bij haar tickets van en naar Londen de EBS-formule (Elk Belgisch Station) niet meer standaard aan te bieden. De klant kan nog steeds voor deze formule kiezen mits bijbetaling. Klachten hierover kwamen vooral van reizigers die vroeger al met de Eurostar trein hadden gereisd en nog in de veronderstelling waren dat ze vanuit 'Elk Belgisch Station' konden vertrekken, zonder daartoe een afzonderlijk biljet te moeten aankopen. De klanten werden van deze wijziging op de hoogte gebracht.

Ook over het tarievgamma van de hogesnelheidstreinen blijven er klachten binnenkomen. De reiziger krijgt informatie over de goedkopere tarieven, maar kan deze tickets moeilijk of zelfs niet boeken. Deze tarieven zijn niet onbeperkt voorradig en moeten ruim vooraf worden aangekocht. Er gelden heel strikte naverkoopsvoorwaarden: niet omwisselbaar, noch terugbetaalbaar.

Een ticket is slechts geldig voor de trein waarvoor het werd uitgereikt. Het daarbij bekomen beschikbare tarief varieert in functie van de vraag/marktvoorwaarden. Voor éénzelfde verbinding is de prijs van elk tarief steeds hetzelfde maar de beschikbaarheid (lees: de mate waarin goedkope tickets worden aangeboden) verschilt naarmate de trein beter in de markt ligt. Hoe groter de (verwachte) vraag naar tickets voor een bepaalde trein, hoe minder goedkope tickets er worden aangeboden. De plaatsen worden beheerd door een systeem, dat werkt volgens de methode van het Yield Management, (een systeem dat de rentabiliteit beheert en vooral optimaliseert in functie van vraag en aanbod). Dit systeem organiseert en beheert de overboekingen en de beschikbaarheid per tarief en per verbinding.

De duurste tarieven hebben altijd de grootste beschikbaarheid. De minder dure tarieven zijn beperkt beschikbaar zeker in de best bezette treinen.

UIT DE PRAKTIJK

2010/4947 De klant wil van Leuven naar Den Haag en terug sporen; zij wenst met de klassieke trein te reizen.

De klant vindt de nodige dienstregelingen via de website van de NMBS-Groep en zij tracht vervolgens ook haar tickets te boeken.

Voor de heenreis wordt haar daarbij enkel de dure combinatie met Thalys aangeboden en kan zij geen ticket boeken voor de Beneluxtrein. Voor de terugreis kan zij wel de klassieke trein boeken.

Uit het gevoerde onderzoek blijkt dat de klant wordt afgeleid naar de snelste formule (in dit geval: Thalys met overstap in Rotterdam). Het probleem is gekend en er wordt gewerkt aan een oplossing. Het Call Center zal voor de klant de voordelige formule 'Super Dagretour' boeken en er wordt haar geen toeslag (dossierkosten) aangerekend.

2011/0105 De klant spoort met vier personen van Waregem naar Rijsel; hoewel hij hoopt op het grenstarief, kan hij dat in Waregem niet bekomen.

De NMBS-Groep bevestigt aan de klant dat het Trampoline- of grenstarief uitsluitend wordt verkocht in de stations die in de grensregio zijn gelegen. Voor Waregem is dat niet het geval.

2011/0200 De klant koopt twee Seniortickets voor de Eurostar omdat zij er vanuit gaat dat de reizigers voor wie ze bestemd zijn, beide ouder zijn dan 60. Dat blijkt slechts voor één van beiden het geval. Aan het loket wordt de raad gegeven een nieuw ticket te kopen en nadien terugbetaling te vragen. De klant krijgt op die vraag geen antwoord en vraagt bemiddeling bij de ombudsman.

De NMBS-Groep meldt uit commerciële overwegingen en uitzonderlijk bereid te zijn om de verkeerde boeking te vergoeden.

2011/0273 De klant klaagt aan dat er online geen ticket 'Benelux weekend' naar Nederland meer kan gekocht worden. De site verwijst steeds naar de Thalys.

De klant krijgt een eerste uitleg van de ombudsman, gebaseerd op gelijkaardige dossiers. Voor de boeking (op basis van een vooraf online gevraagde dienstregeling) levert het systeem enkel tickets af voor de snelste formule (Thalys is sneller dan de klassieke Benelux-trein). De NMBS kent het probleem en werkt aan een oplossing, waarmee de klant via een link (button) op het scherm zou kunnen kiezen voor andere formules.

De NMBS-Groep licht de oorzaak van de problemen toe, verontschuldigt zich en betaalt de dossierkosten terug.

2011/0415 De klant boekt via internet twee tickets naar Parijs aan 48 euro per persoon. Bij de betaling loopt iets mis.

De klant contacteert het Contact Center, maar dat meldt dat er geen plaatsen meer voorradig zijn aan het goedkope tarief, enkel aan het duurdere. De klant heeft al een hotel geboekt en verlof gevraagd op het werk. De klant is het niet eens met deze procedure van werken.

De NMBS-Groep informeert de klant over de beschikbaarheid van de tarieven in de Thalys.

De plaatsen aan het promotarief worden over het algemeen aangeboden op data en treinen die minder worden gevraagd, om de bezetting van deze treinen te verhogen. Op piekdagen en -uren, worden er minder plaatsen aan goedkopere tarieven aangeboden, volgens de methode van het Yield Management.

2011/1722 De klant heeft bij de NMBS-Groep internationale Thalys-tickets gekocht aan het meest flexibele tarief. Door onverwachte omstandigheden moet worden geannuleerd. Bij aankomst in Paris-Nord, omstreeks 22 uur, 25 minuten voor het voorziene vertrek, is er geen internationaal loket meer geopend. De klant kan zijn ticket niet annuleren aan 100% (zoals voorzien bij annulatie vóór het voorziene vertrek), maar wel aan 50%.

De klant vindt dat niet correct.

De NMBS-Groep is niet bereid de overige 50% terug te betalen, vasthoudend aan de naverkoopsvoorwaarden van het tarief. Vervolgens stelt de NMBS-Groep dat de loketten niet op elk uur van de dag open kunnen zijn en dat deze openingsuren kunnen worden gecheckt op de respectievelijke websites.

Klanten die online hun biljet aangekocht hebben kunnen wel gebruik maken van de 'service My Train' om hun biljet te annuleren.

De ombudsman is niet akkoord. Volgens de naverkoopsvoorwaarden van het gekochte ticket is de formule van de klant heel flexibel. Er worden geen kosten aangerekend indien de plaatsen worden geannuleerd vóór het vertrek van de trein (tot 1 uur na het vertrek in het vertrekstation) en 50% in de andere gevallen. De klant heeft zich aangeboden in het vertrekstation 25 minuten voor het voorziene vertrek en heeft dus de voorwaarden gerespecteerd. De klant is op geen enkele manier op de hoogte gesteld dat op zijn late uur van vertrek geen enkele dienst (noch SNCF, noch NMBS) te bereiken is.

Conform de bepalingen van artikel 9 (punt 5) van de Verordening 1371/2007 moet, als er geen loket of automaat in het spoorwegstation van vertrek is, de reizigers op het spoorwegstation worden geïnformeerd:

- a) over de mogelijkheid en de te volgen procedures om een vervoersbewijs te kopen per telefoon, via internet of in de trein; en
- b) over het dichtstbijzijnde spoorwegstation of de meest nabije plaats waar loketten en/of automaten beschikbaar zijn.

De klant kreeg deze informatie niet. Hij had zich namelijk nog kunnen richten tot de Trainmanager van zijn geplande trein om bevestiging te krijgen dat hij zich heeft gemeld, maar niet heeft gereisd. Aan de hand van dit bewijs zou hij een terugbetaling krijgen conform de naverkoopsvoorwaarden.

De NMBS-Groep aanvaardt het compromis en betaalt de resterende 50% terug.

1.2.4. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Nogal wat klachten gaan over de kortingskaart: over het niet op zak hebben van die kaart, een vervallen kaart of een kaart die werd gestolen.

De NMBS-Groep is uiteraard niet verantwoordelijk voor het feit dat een kortingskaart vervallen is op het moment van de reis. De houding van de NMBS-Groep is wel soepel wanneer de klant reist met een biljet tegen verminderde prijs, maar bij controle geen kortingskaart kan voorleggen. Biedt de klant zich binnen een vooropgestelde termijn aan met de geldige kortingskaart, dan wordt alles in der minne geregeld. Zo ook voor de reizigers waarvan de kortingskaart is gestolen en een bewijs afgeleverd door de politie wordt voorgelegd.

Meerdere klanten zijn niet tevreden omdat ze een B-Dagtrip of een evenementenbiljet kopen en er niet volledig gebruik van kunnen maken. Bij de B-Dagtrips gaat het meestal over het evenement dat niet toegankelijk is of wegens omstandigheden niet doorgaat. De NMBS-Groep is flexibel en betaalt de klant terug.

Voor specifieke evenementen rijden extra treinen. Enkele reizigers klagen er over dat deze treinen niet alle bestemmingen in België aandoen. Hier legt de NMBS-Groep aan de klant uit dat deze treinen, via een contract afgesloten met de NMBS-Groep worden aangevraagd en betaald door de organisator van het evenement. Het is dus deze organisator die, in samenspraak met de NMBS, beslist over de bestemmingen en haltes van deze treinen.

Sporadisch zijn er nog klachten/opmerkingen over de Diabolotoeslag. De uitleg over deze toeslag werd in een vorig Jaarverslag¹ uitvoerig gegeven. Er blijven nog vragen over wie vrijgesteld is en wie niet.

Ook zijn nog wijzigingen aangebracht door de NMBS-Groep.

Daarom de volgende lijst.

¹ Jaarverslag 2010, blz. 78-80.

Reizigers die deze toeslag **niet** moeten betalen:

Enerzijds zijn de categorieën reizigers die gratis reizen, met of zonder verminderingskaart (die geldt als vervoerbewijs), niet onderhevig aan de toeslag omdat ze opgenomen zijn in bijvoegsel 12 van het derde Beheerscontract.

Anderzijds zijn de volgende vervoerbewijzen die vermeld staan in de Diabolowet niet onderhevig aan deze toeslag:

- TrajectTreinkaart aan vol en verminderd tarief.
- Railflex aan vol en verminderd tarief.
- SchoolTreinkaart aan vol en verminderd tarief.
- Campuskaart aan vol en verminderd tarief.
- NetTreinkaart aan normaal en verminderd tarief (debet inclusief) in 1^{ste} en 2^{de} klas.
- NetTreinkaart beheer in 2^{de} klas.
- Vrijkaart 'BIAC'.
- Vrijkaart 'Belgocontrol
- Biljet hond aan de leiband.
- Fietsbiljet (traject + één dag).
- Begeleide kinderen van 6 tot 12 na 9u in 2^{de} klas.
- Begeleide kinderen jonger dan 6 in 1^{ste} en 2^{de} klas.
- Kaart voor vaderlandslievende reden.
- Verminderingskaart voor blinden in 2^{de} klas.
- BeheerTreinkaart met beperkt parcours.
- Vrijkaart FOD mobiliteit en transport.
- Grote gezinnen met kinderen van 6 tot 12 (code 39) in 2^{de} klas.
- Kamer en Senaat (vergulde kaart) in 1^{ste} en 2^{de} klas + leden Europees Parlement.
- Journalist (code 43) in 2^{de} klas.
- Kaart kosteloze begeleider in 1^{ste} en 2^{de} klas.
- Werkzoekende zeelieden (code 048) in 2^{de} klas.
- Personeelsleden en gepensioneerden NMBS-Groep en rechthebbenden:
 - * Vrijkaart Benelux in 1^{ste} en 2^{de} klas.
 - * Netvrijkaart in 1^{ste} en 2^{de} klas.
 - * Beperkte vrijkaart in 1^{ste} en 2^{de} klas (voor een traject met vertrek- of bestemmingsstation Brussel-Nationaal-Luchthaven)
 - * Vrijbiljet 1^{ste} of 2^{de} klas.
 - * Biljetten tegen 50% korting (legitimatiebewijs).
- Politiemensen in uniform van de federale en lokale politie.
- Spoorwegpolitie, zowel in uniform als in burgerkledij.

Bovenvermelde producten met als vertrek Maastricht en met bestemming Brussel-Nationaal-Luchthaven (of omgekeerd) behoeven ook geen toeslag.

Bron: NMBS nv.

2011/0129 De klant koopt een B-Dagtrip naar een tentoonstelling; deze blijkt bij aankomst gesloten. De klant vraagt terugbetaling.

De NMBS-Groep biedt de klant Compensatiebons aan ter waarde van de B-Dagtrip.

2011/0850 Een formulier C170 werd opgesteld omdat de dochter van de klant op haar Go Pass (te goeder trouw) de reisdatum heeft overschreven. De klant wil de boete betalen met het saldo van zijn Elektronische Portefeuille maar dat lukt niet.

Dossier nog in behandeling.

2011/1569 De klant vraagt of de NMBS-Groep op 24 juli 2011 in het kader van een muziekevenement een met de trein gecombineerde formule zal aanbieden en of er die dag treinen zullen stoppen in het desbetreffende station.

De NMBS-Groep meldt dat er geen contract werd opgesteld om de dienstregeling voor dit evenement aan te passen.

2011/3740 In het gezin van de klant worden drie Treinkaarten gebruikt, het ontvangt dus drie brieven voor een Cadeaubiljet eerste klas. De klant biedt zich met de drie brieven aan in het station en moet ook de identiteitskaarten van de andere gezinsleden voorleggen. Deze voorwaarde staat niet in de brief vermeld.

De NMBS-Groep past de regelgeving aan: een identiteitskaart voorleggen bij het afhalen van het Cadeaubiljet is niet meer nodig.

2011/3946 De klant koopt vier B-Dagtrips 'Atomium + Mini Europa'. Er zijn geen toegangsbewijzen voor de metro afgeleverd; de klant moet een metrokaart kopen.

De NMBS-Groep schrijft het probleem toe aan een eenmalige fout in het verkoopssysteem en betaalt de MIVB-kaart terug.

2011/5522 Op 31 augustus 2011 (laatste dag van de actie 'Wij zijn niet tevreden') wil de klant aan het loket voor haar kinderen de brieven voor een Cadeaubiljet 1ste klas inruilen. Het loket is onvoorzien gesloten.

De NMBS-Groep wijst de vraag van de klant af: de actie liep maar tot 31 augustus 2011 en zij had maar naar een ander station moeten gaan.

1.2.5. DIVERSE PASSES

De ombudsman opende in 2011 192 dossiers, quasi evenveel als in 2010 (193).

Ook dit jaar gaan de meeste klachten over een boete omdat bleek dat de Go Pass, Rail Pass, Key Card, Campuskaart, Tienrittenkaart niet is ingevuld of pas wordt ingevuld na het plaatsnemen. De forfaitaire bedragen staan volgens de reizigers niet in verhouding tot de overtreding (12,50 euro bij onmiddellijke inning in de trein, 30 of 60 euro afhankelijk van de leeftijd van de reiziger, bij een regeling achteraf). Ook het inhouden van het vervoerbewijs zet vaak kwaad bloed.

Deze reglementering wordt door de controlebedienden strikt opgevolgd. Het betreft dan ook een zeer fraudegevoelig product. Het al dan niet bewust vergeten invullen van de Pass/Kaart kan nu eenmaal een gratis rit (wanneer er geen controle is) opleveren. Voor de controlebediende is het quasi onmogelijk te bepalen of de vergetelheid bewust of intentioneel was.

Enkel de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep kan aan de hand van haar bestanden beoordelen of het een recidive betreft en of een herziening van de boete opportuun is. Meestal rekent men de ritprijs aan verhoogd met 7,70 euro administratiekosten. De restwaarde van het ingehouden vervoerbewijs wordt hierbij verrekend.

Er is een andere benadering bij het niet-reglementair gebruik van de Passes/Kaarten. Overschrijving, het invullen met potlood of uitwisbare inkt wordt niet getolereerd. Een commerciële benadering van deze dossiers is zeldzaam en vereist zeer overtuigende argumenten. In de meeste gevallen wordt helemaal niet afgeweken van de wettelijke procedures en moeten de hoge bedragen worden betaald.

Sinds 1 mei 2007 krijgt iedere 16-jarige op initiatief van de voogdijoverheid een waardebon die aan het loket omgeruild kan worden voor een gratis Birthday Go Pass. De ombudsman krijgt herhaaldelijk berichten van jongeren die melden dat zij geen brief ontvingen of die niet binnen de voorziene termijn omruilden. Zoals vroeger al gemeld¹ krijgt de klant een duplicaat waarmee hij/zij alsnog de Pass kan afhalen aan het loket voor zover de geldigheid van de waardebon niet langer dan een maand verstreken is. Er kan immers tot een jaar na datum worden nagegaan of de klant de Birthday Go Pass afhaalde of niet.

¹ Jaarverslag 2008, blz. 96.

Bij het ‘Wij zijn niet tevreden’-Cadeaubiljet hoort een ander verhaal. Wanneer de klant reageert dat hij geen brief ontving, wordt er niet altijd een duplicaat verstuurd (zie Treinkaarten). Bij de vraag of er ook in dit geval niet kan worden nagezien of het biljet effectief is afgehaald, krijgt de ombudsman een negatief antwoord en in een zeldzaam geval de bijkomende bevreemdende reactie dat de NMBS-Groep hier niet op hoeft te antwoorden aangezien het een interne aangelegenheid betreft... .

UIT DE PRAKTIJK

2011/1329 De klant krijgt een vaststelling onregelmatigheid omdat haar Rail Pass niet volledig is ingevuld. De NMBS-Groep licht de gebruiksvoorwaarden van een Rail Pass toe en beslist om de ritprijs vermeerderd met 7,70 euro administratiekosten te aanvaarden als regeling van het dossier. De restwaarde van het ingehouden vervoerbewijs brengt de NMBS-Groep in rekening.

2011/1810 De klant meldt dat haar dochter nog geen brief kreeg voor een gratis Birthday Go Pass. De NMBS-Groep meldt dat zij de klant een duplicaat zal sturen.

2011/1486 De klant krijgt een vaststelling van onregelmatigheid wegens het foutief invullen van een Campuskaart. De klant is het niet eens met de methode van prijsverhoging van 21,20 (inclusief een forfaitair bedrag van 12.50 euro) naar 68,70 euro (inclusief een forfaitair bedrag van 60 euro).

De NMBS-Groep informeert de klant over de vaststelling van onregelmatigheid en meldt dat de Campuskaart onmiskenbaar is overschreven. Zij wil dan ook niet afwijken van de wettelijke bepalingen.

De restwaarde van de ingehouden validering wordt in mindering gebracht. De klant moet het resterende bedrag betalen.

2011/4532 De klant meldt dat zijn zoon nooit de brief voor de Birthday Go Pass ontving en zond de NMBS-Groep in februari 2011 een mail.

Volgens de NMBS-Groep kan er geen duplicaat worden opgemaakt, omdat er slechts tot een jaar na datum kan worden nagegaan of de klant de Pass heeft afgehaald. Zij stuurde de klant tenslotte op aandringen van de ombudsman een Go-Pass ter compensatie.

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2010/0094 + 2010/0196 + 2010/0323 + 2010/0407 + 2010/0517 + 2010/0615 + 2010/0624 + 2010/0680 + 2010/0745 + 2010/0820 + 2010/1315 + 2010/1322 + 2010/1711 + 2010/3130 + 2010/3519 + 2010/4039 + 2010/4110 + 2010/4469 + 2010/4628 + 2010/5125 + 2010/6345 + 2011/0789

De klanten gaan niet akkoord met de afschaffing van de 50% verminderingskaart door de NMBS-Groep. Dit product was uiterst geschikt voor hun onregelmatig verplaatsingspatroon (verschillende trajecten, verschillende middellange afstanden).

Deze problematiek kwam reeds aan bod in ons jaarverslag 2010 ¹.

De NMBS-Groep volgt de adviezen niet op:

- deze kaart kende een zeer klein succes;
- er bestaan voldoende alternatieven binnen het huidige tarievensgamma;
- de kortingskaart en de Rail Pass dienen hetzelfde doelpubliek;
- op dit moment heeft NMBS-Groep geen intentie om de kortingskaart opnieuw in te voeren maar in het kader van een totale tariefrevisie kunnen deze concepten eventueel opnieuw worden onderzocht.

De NMBS-Groep geeft toe dat er inderdaad geen alternatief bestaat voor reizigers die zich uitsluitend op middellange afstand verplaatsen.

Slotbemerking van de ombudsman: was dat niet de essentie van het advies?

2010/2864 De klant vraagt de terugbetaling van een transactie waarbij geen biljet werd afgeleverd uit de Vera-automaat in het station van Gent-Sint-Pieters. De klant heeft hierbij geen print gekregen van een anomalie van de automaat.

De NMBS-Groep meldt dat er geen terugbetaling wordt toegestaan bij gebrek aan bewijsmateriaal. De klant heeft namelijk geen foutmelding gekregen en ook geen print met een foutmelding erop. Met deze print zou de klant zich aan het loket moeten aanbieden om zo het biljet alsnog te verkrijgen.

De NMBS-Groep voert een onderzoek nopens de aankoop van de klant en stelt dat er aan de automaat om 12.49 uur een biljet is geprint en dat er omstreeks 12.55 uur een gelijkaardig biljet aan het loket werd verkocht.

¹ Jaarverslag 2010, blz. 104-107.

De NMBS-Groep vermoedt dat de klant niet lang genoeg heeft gewacht op het uitprinten van het biljet aan de automaat. Ze weigert de klant een terugbetaling bij gebrek aan een betalingsbewijs en het nieuwe aan het loket aangekochte biljet.

Bij een terugbetaling heeft de NMBS-Groep voor haar boekhouding ofwel het vervangbewijs nodig ofwel een bewijs van dubbele betaling.

De klant meldt in de klacht dat de loketbediende een formulier 'STORING IN DE AFGIFTE VAN BILETTEN VIA DE VERA-AUTOMAAT' en een kopie van het document 'NMBS- 20/04/2010 C-ZAM' overhandigde. Dit gebeurde - onmiddellijk - na het niet ontvangen van een print van het biljet uit de automaat. De stationsbediende was volledig op de hoogte van het probleem. Voor de ombudsman lijkt dit op zich al meer dan voldoende als bewijs.

Het 'vermoeden' van de NMBS-Groep dat de klant niet lang genoeg heeft gewacht, stelt in de context van de feiten, zijn vertrouwen in vraag. De NMBS-Groep wijst een terugbetaling pro rata af, omdat de klant geen origineel vervoerbewijs of betalingskwijtschrift kan voorleggen. Doch bij de klacht van de klant gericht aan de NMBS-Groep is duidelijk een betalingskwijtschrift gevoegd van het biljet aangemaakt door de automaat.

Vervolgens is de klant, wegens het sluiten van het loket door de loketbediende, verplicht haar biljet cash te betalen, zonder dus een kwijtschrift te ontvangen!

De ombudsman stelt volgende compromis voor: *'De NMBS-Groep betaalt de klant het bedrag van 16,20 euro terug.'*

Volgens het gevoerde onderzoek is er geen anomalie opgetreden bij de verrichting aan de automaat en het biljet werd geprint. Er is geen reden tot terugbetaling.

De klant kan het vervangingsbiljet, noch het bewijs van betaling, voorleggen.

De NMBS-Groep kan niet ingaan op het voorstel tot terugbetaling.

De ombudsman reageerde hierop door te stellen dat het feit of er al dan niet een anomalie is opgetreden bij de verrichting niet echt bepalend is. De klant heeft na het invoeren van haar betaling geen biljet ontvangen en is naar het loket gegaan om dit te melden.

De loketbediende, die als ervaringsdeskundige kan worden aanzien, heeft de klant niet verzocht om terug te keren naar de automaat om na te kijken of er toch geen biljet werd afgeleverd.

De klant kocht, op voorstel van de loketbediende, onmiddellijk een nieuw gelijkaardig biljet. De klant moest dit bedrag 'cash' betalen omdat de loketbediende haar C-ZAM apparaat (betaalapparaat voor bankkaarten) had afgesloten voor het einde van haar dienst.

Het is de loketbediende die de klant een formulier 'storing in de afgifte van de biljetten via de Vera-automaat' heeft afgeleverd. Het is de loketbediende die als ervaringsdeskundige kon weten dat de klant een bericht had moeten ontvangen met een foutmelding.

De klant werd ook niet op de hoogte gebracht dat ze haar nieuw aangekocht vervoerbewijs zou moeten inleveren aan de Klantendienst, om de terugbetaling boekhoudkundig te staven.

De NMBS-Groep is in gebreke gebleven op verschillende vlakken, maar blijft de verantwoordelijkheid naar de klant toe schuiven.

De ombudsman geeft het volgende advies: 'De NMBS-Groep betaalt de klant het bedrag van 16,20 euro terug of biedt de klant een Compensatiebiljet aan'.

De NMBS-Groep aanvaardt dit en biedt een Compensatiebiljet aan.

2010/3912 De klant koopt via Ticket Online drie vervoerbewijzen. Hij kiest voor zijn heen- en terugreis voor twee Summer Tickets en één Go Pass 1. De klant las op de website van de NMBS-Groep: *'Een heen- en terugrit op dezelfde dag of op verschillende data? Geen probleem! Alle combinaties zijn mogelijk.'* Hij ziet er dan ook geen graten in wanneer hij op de website een vertrekdatum intikt en de mogelijkheid 'heen- en terugreis' aanvinkt. Tijdens de terugreis op 4 augustus wijst de controlebediende hem er op dat de biljetten enkel geldig zijn op 21 juli. Hij dient drie nieuwe Summer Tickets aan te kopen. Aangezien de klant vindt dat hij niet voldoende informatie ontving bij de aankoop van het product dient hij klacht in. Hij verzoekt de NMBS-Groep om de drie biljetten die hij verplicht was aan te kopen in de trein terug te betalen.

De NMBS-Groep meldt dat biljetten aangekocht via Ticket Online niet terugbetaalbaar zijn. Bij de aankoop van Summer Ticket of Go Pass 1 dient de klant twee aparte biljetten te kopen. Er is volgens haar geen bewijs van niet-gebruik van de terugreis van deze biljetten.

Volgens de ombudsman wordt bij de voorstelling van beide producten nergens gewezen op het feit dat de reiziger die op een andere dag wil terugreizen moet opletten bij het ingeven van de datum en/of dat hij twee aparte tickets moet aankopen.

Go Pass 1: *'Vul je persoonlijke gegevens in, alsook je vertrek- en bestemmingsstation en datum van je reis. Het is belangrijk om je gegevens goed in te vullen want een Go Pass 1 staat op naam en is dus niet overdraagbaar.'*

Summer Ticket: *'Het Summer Ticket biedt je maximale flexibiliteit. Wil je een enkele rit maken? Een heen- en terugrit op de dezelfde dag of op verschillende data? Geen probleem! Alle combinaties zijn mogelijk.'*

Bij de aankoop via Ticket Online kan men bij beide formules slechts één datum invoeren, maar er kan wél gekozen worden tussen een enkele reis én een heen- en terugreis. Op geen enkel scherm van aankoop komen twee aparte tickets bij een afwijkende terugreisdatum ter sprake.

De ombudsman verwijst naar de Wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming¹ Hoofdstuk 2: Informatie van de markt, Afdeling 1: Algemene verplichting tot informatie van de consument. Artikel 4: *'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst moet de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkernwijze voorziene gebruik.'*

Het zijn beide nieuwe producten. Formules die vooral online gepromoot werden (Go Pass 1 is zelfs 'exclusief' via internet te verkrijgen). Is het dan wel correct om een klant op dit vlak (te) weinig informatie te bieden om hem daarna voor voldongen feiten te stellen omdat het een niet-terugbetaalbaar product betreft?

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman in zijn compromisvoorstel voor om de drie biljetten die de klant moest aankopen in de trein (7,50 euro per persoon) terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het voorstel van de ombudsman af en blijft bij haar standpunt dat de biljetten die de klant aankocht enkel geldig waren op de ingegeven datum.

Zij verwijst naar het Weekendbiljet waar wel aangegeven wordt dat de terugreis op een andere datum gemaakt kan worden.

Volgens haar kan voor alle andere biljetten de terugreis enkel op dezelfde dag worden ingegeven en bijgevolg enkel op dezelfde dag worden afgelegd.

De ombudsman is verbaasd omdat het in een vorig antwoord klonk: *'Indien u met Summer Tickets of een Go Pass 1 op een andere datum wenst terug te keren, dient u 2 aparte biljetten aan te kopen.'* In de productfiches of op de website van de NMBS-Groep staat nergens vermeld dat de terugreis op dezelfde dag moet worden afgelegd. Het product Go Pass 1 kost 6,50 euro voor een enkele reis, voor een heen- en terugreis 13 euro.

Deze argumenten slaan dan ook nergens op. Het Summer Ticket en Go Pass 1 zijn wel degelijk producten die als 'enkel' kunnen aangekocht én gebruikt worden.

De klant wordt er bij aankoop via internet op geen enkel ogenblik op gewezen dat bij het invullen van een datum dit product dezelfde dag nog volledig moet worden gebruikt (de heen- én terugreis). De formule 'heen- en terugreis' staan bij een Go Pass 1 zelfs automatisch aangevinkt, wat een juiste conclusie van de klant bij het intikken van één datum ('dit product is slechts geldig op de datum die ik intik') wellicht vaak helemaal ondermijnt.

Door gebrek aan informatie was de klant verplicht een extra biljet aan te kopen. Daarmee doet enkel de NMBS-Groep haar voordeel. Het niet-terugbetaalbaar stellen van biljetten aangekocht via Ticket Online vormt immers een bijkomend 'argument' waartegen de klant nooit iets kan verhalen.

¹ Belgisch Staatsblad van 12 april 2010.

Is het niet-informereren van de klant in dit geval een bewuste keuze? Zo komt het althans bij de klant over, die dit ervaart als het weigeren van correcte informatie.

De ombudsman stelt in zijn advies dan ook nogmaals voor om de website aan te passen teneinde dergelijke verkeerde keuzes in de toekomst te voorkomen en vraagt om de drie tickets (7,50 euro per persoon), die de klant in de trein moest kopen, terug te betalen.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de biljetten enkel geldig zijn op de ingegeven datum. Op het voorstel om de website te verbeteren wordt niet ingegaan.

2010/4336 De klant wil van Brugge naar Halberstadt. De klant heeft voor deze reisweg gebruik gemaakt van de trein ICE (Inter City Expres) tussen Brussel-Zuid en Keulen, een trein ICE naar Hannover en aansluitend een lokale trein naar Halberstadt. Voor de ganse reis heen- en terug maakt de klant gebruik van het Sparpreistarief, dit wil zeggen één biljet voor het ganse traject, met aparte zitplaatsreservaties voor de treinen ICE. Voor de vertraging van de heenreis wenst de klant compensatie. De klant had meer dan twee uur vertraging bij aankomst in Halberstadt.

De NMBS-Groep geeft geen compensatie en houdt vast aan de internationale regelgeving inzake compensatie voor vertragingen. De klant heeft, zonder bijkomende kosten, gebruik kunnen maken van de eerstvolgende (Thalys)trein naar Keulen, en kwam 32 minuten later in Keulen aan dan gepland met de voorziene trein ICE.

De NMBS-Groep is niettemin bereid, ter compensatie voor de hinder, de niet-gebruikte reservering Keulen/Hannover terug te betalen.

De weigering van de Klantendienst om de klant compensatie te geven is vreemd want op de site NMBS-Europe is het volgende te vinden:

‘Algemene regel:

Voor een vertraging van meer dan 1 uur met een internationale dag- of nachttrein betaalt het uitgevende net u 25% van de waarde van een enkele reis terug (min. € 4).

Bij vertraging van meer dan 2 uur bedraagt deze vergoeding 50% van de waarde van een enkele reis (min. € 4).

Het startpunt en eindpunt van uw reis moet zich binnen de Europese Unie, in Noorwegen of in Zwitserland bevinden.’

De klant heeft een biljet waarop vermeld staat Brussel-Zuid (EBS)/Halberstadt en niet Brussel-Zuid (EBS)/Keulen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor:

' De NMBS-Groep hanteert de compensatieregeling, omdat de klant met meer dan een uur vertraging op de bestemming is aangekomen met een internationale dagtrein .'

Volgens de NMBS-Groep geeft de internationale regelgeving met betrekking tot het reizigersvervoer per spoor de mogelijkheid om te werken met gescheiden vervoerscontracten, zij maakt hiervan gebruik.

Een transporttitel kan één of meerdere vervoersovereenkomsten behelzen. Naar analogie hiervan behelzen meerdere transporttitels dan ook noodzakelijkerwijs meerdere vervoersovereenkomsten.

Het principe van contractsegmentatie betekent dat meerdere vervoersovereenkomsten samengesteld uit één of meerdere transporttitels juridisch worden beschouwd als strikt gescheiden of onafhankelijk, als ware het onafhankelijke transporttitels. (Bron: Algemene Voorwaarden NMBS; Bijzondere Voorwaarden, art 2.1.0.2).

Dit houdt in dat een compensatie enkel wordt toegekend indien de reiziger meer dan 60 minuten vertraging oploopt in het aankomststation van de vertraagde of afgeschafte trein. In dit geval kijkt de NMBS-Groep naar de vertraging bij aankomst in het station van Keulen. De klant had op dat moment 32 minuten vertraging bij aankomst.

Aan de hand van deze gegevens wijst de NMBS-Groep het compromisvoorstel af.

De NMBS-Groep stelt dat de klant gebruik kan maken van gescheiden vervoerscontracten. De klant had een vervoerbewijs 'Elk Belgisch Station' naar Halberstadt, geen aparte biljetten per deeltraject, maar één biljet voor het ganse traject. Contractsegmentatie inroepen lijkt hier niet correct en tegen de geest van de Europese Verordening 1371/2007.

Conform de bepalingen van art. 16.b van de Verordening 1371/2007 heeft de reiziger, wanneer redelijkerwijs een vertraging van meer dan 60 minuten op de eindbestemming kan worden voorzien, wat hier het geval was, recht op voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid.

In dit geval was 'de vroegste gelegenheid' een latere Thalys-trein, waarmee de klant de voorziene aansluiting zou halen in Keulen en daardoor meer dan een uur vertraging zou ondervinden bij aankomst op de bestemming Halberstadt.

De ombudsman verwijst naar artikel 17,1 van de 'Verordening 1371/2007' dat stelt:

'Zonder het recht op vervoer te verliezen kan een reiziger de spoorwegonderneming om schadevergoeding voor een vertraging verzoeken indien hij tussen de op het vervoerbewijs vermelde punten van vertrek en van bestemming geconfronteerd wordt met een vertraging waarvoor het vervoerbewijs niet overeenkomstig artikel 16 is terugbetaald. De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt:

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

De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien hij alvorens het vervoerbewijs te kopen op de hoogte is gesteld van de vertraging, of indien de aankomsttijd door voortzetting met een andere dienst of langs een andere route minder dan 60 minuten werd vertraagd.

De reiziger kreeg effectief de kans om, zonder meerkost, met de Thalys tot Keulen te reizen, maar had een vertraging van meer dan 120 minuten op de eindbestemming, zoals duidelijk werd vermeld op het vervoerbewijs van de klant.

Het volgende advies wordt uitgebracht: 'de NMBS-Groep hanteert de compensatieregeling, omdat de reiziger met meer dan 120 minuten vertraging op de bestemming is aangekomen met een internationale dagtrein'.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies en voorziet in een compensatie van 50% voor het traject Brussel/Halberstadt.

2010/7367 De klant heeft haar Campuskaart niet bij. De treinbegeleider stelt een formulier C170 op. Hoewel de bediende stelde dat zij zich met haar Treinkaart in het station moest aanbieden en het dossier kosteloos zou worden geregeld, blijkt dat niet zo te zijn. De klant is misnoegd en van mening dat zij verkeerd is ingelicht.

De NMBS-Groep verduidelijkt het verschil tussen de regelingsprocedures - 'vergeten Treinkaart' - voor een gewone Treinkaart en voor een Campus. Zij stelt voor het dossier te sluiten mits betaling van de ritprijs verhoogd met 7,70 euro administratiekosten. Na enkele bijkomende opmerkingen van de klant besluit zij haar oorspronkelijke beslissing te herzien en enkel de ritprijs (4 euro) aan te rekenen verhoogd met 3 euro maakloon.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de klant zich strikt hield aan de door de treinbegeleider voorgestelde regeling: haar Treinkaart voorleggen in het station. De lijn voor de reis was ook correct ingevuld (heen- en terugreis). Daarom vindt de ombudsman het billijk dat de NMBS-Groep zich ook houdt aan de door de treinbegeleider voorgestelde regeling.

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor om het dossier af te sluiten zonder kosten.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat de klant niet over een gewone Treinkaart beschikt en dus niet in aanmerking kan komen voor een gratis regeling.

Volgens de ombudsman negeert de NMBS-Groep flagrant het feit dat de Campuskaart was ingevuld (heen- en terugreis). De klant was dus wel degelijk te goeder trouw.

De wetgever (artikel 1134 B.W.) bepaalt dat de bij een overeenkomst betrokken partijen deze te goeder trouw moeten uitvoeren. De goede trouw van de klant staat hier buiten kijf en de NMBS-Groep hoort zich bijgevolg navenant op te stellen.

De ombudsman stelt in een advies voor het dossier zonder kosten af te sluiten.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat zij de Campuskaart en de Halftijdse Treinkaart beschouwt als volwaardige Treinkaart.

Maar volgens haar bestaan er twee soorten Treinkaarten:

- Treinkaarten die alle dagen geldig zijn en voor 1, 3 of 12 maanden geldig gemaakt kunnen worden;
- Treinkaarten geldig voor 10 ritten (5 heen- en teruggritten) die binnen hun geldigheidsperiode dienen te worden afgelegd; deze moeten voor de klanten voor het instappen ingevuld worden.

Enkel voor de Treinkaarten die tot de eerste categorie behoren kan de NMBS-Groep het bestaan en de geldigheid verifiëren. Het bewijs van geldigheid voor het instappen van Treinkaarten van de laatste categorie kan achteraf niet worden gecontroleerd. Zij meldt dat zij geen maatregel kan toestaan die de deur opent voor allerlei misbruiken.

2011/0925 Op 3 februari 2011 wil de klant aan het loket in Gent haar kortingkaart 'Grote Gezinnen' (ouderkaart) opnieuw laten valideren en tegelijk een biljet met korting kopen. Zij moet volgens de loketbediende drie werkdagen wachten op de nieuwe validering en zij kan in die periode geen korting krijgen.

De klant vraagt terugbetaling van het prijsverschil (6,60 euro) tussen het aangerekende voltarief en de prijs met korting Grote Gezinnen.

De NMBS-Groep wijst er op dat de kortingkaart 'Grote Gezinnen' pas is afgeleverd op 4 februari 2011 - daags na de reisdatum; de korting wordt achteraf niet meer verrekend.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat op de website van de NMBS-Groep geen gewag wordt gemaakt van een wacht- of behandelingstermijn. Er wordt slechts vermeld dat voor wie levenslang recht heeft op de korting het volstaat een formulier C81 in te vullen, de oude kortingkaart voor te leggen en het maakloon te betalen.

De klant voldoet aan al die voorwaarden. Toch levert men haar niet onmiddellijk de nieuwe validering af waar zij recht op heeft.

Omdat de klant reeds van bij aanvang voldeed aan de voorwaarden om de korting te krijgen, stelt de ombudsman voor om het prijsverschil terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de korting wordt enkel verleend op vertoon van een geldige kortingkaart;
- de loketbediende moet het aanvraagformulier voor nieuwe validering nazien en aan de beheersdienst toelating vragen voor de uitgifte van een nieuwe validering.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de materie '*Kortingen voor grote gezinnen*' het voorwerp uitmaakt van art. 2.4.2.6 van de Vervoersvoorwaarden.

In artikel 2.4.2.6 § 15 worden 4 types kortingskaarten onderscheiden, waaronder deze voor de ouders die levenslang recht hebben op de korting.

In § 17 van hetzelfde artikel wordt beschreven hoe de kaart moet worden vernieuwd: *'Wat betreft de vernieuwing van de kortingskaart geleverd aan de ouders die het levenslange recht op korting hebben, gebeurt alles automatisch d.w.z. zonder dat de aanvrager opnieuw het bewijs moet leveren dat hij de uitgiftevoorwaarden vervult. (enkel C81 invullen + indienen oude kaart + maakloon)'.*

Wanneer een bestaande ouderkaart moet worden verlengd of opnieuw gevalideerd geldt dus een zeer eenvoudige procedure: de klant vult een formulier in, legt de oude kaarten voor en betaalt het maakloon.

De klant voldeed op 3 februari 2011 aan al die voorwaarden en had dan ook onmiddellijk nieuwe valideringen moeten krijgen. Dat wordt ook bevestigd door het ter zake bevoegde bureau van de NMBS-Groep.

Blijkbaar wordt in de praktijk toch een bijkomende administratieve verrichting ingelast: die niet is voorzien in de vervoersvoorwaarden en eigenlijk nutteloos is gezien het levenslange recht op de korting al eerder werd erkend door het afleveren van de moederkaart aan de ouders.

Hierdoor worden voor de gebruiker nodeloos bijkomende verplaatsingen veroorzaakt.

Had men de valideringen onmiddellijk afgeleverd, dan kon de klant deze onmiddellijk gebruiken en korting krijgen. De klant wilde trouwens onmiddellijk met de trein reizen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de korting 'Grote Gezinnen' vooralsnog te verrekenen in het biljet van 3 februari 2011 en om de klant een geschenkbiljet aan te bieden als compensatie voor de moeilijkheden.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- kortingskaarten 'Grote Gezinnen' kunnen NIET onmiddellijk worden afgeleverd;
- de vorige kaart was al meer dan een maand vervallen en bijgevolg kon op basis ervan geen korting meer worden verleend;
- de klant kon haar kaart al vanaf 1 november 2010 verlengen;
- de kortingskaart kon niet direct worden verlengd zonder nazicht en toestemming van de boekhouding;
- op de website staat dat de kortingskaart aan het loket wordt afgeleverd, maar er staat niet dat dit onmiddellijk en zonder wachttijd zal gebeuren.

Slotbemerking van de ombudsman: wat is de waarde van vervoersvoorwaarden als één partij achteraf eenzijdig bijkomende voorwaarden meent te kunnen opleggen?

2011/1139 Op 15 februari 2011 wil de klant aan de automaat aan spoor 9 in Leuven een biljet kopen; omdat deze plots uitvalt, moet zij haar biljet in de trein kopen en 3 euro maakloon betalen.

De NMBS-Groep stelt dat het maakloon '*correct*' is aangerekend.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat aan de '*achterkant*' van het station te Leuven één VERA-automaat is geplaatst. Deze locatie ligt op ruime afstand van de lokettenzaal (2 à 3 minuten).

Op 15 februari 2011 viel de automaat tijdens de verrichting van de klant uit. Er restte de klant onvoldoende tijd om nog naar het loket te gaan: op de verbinding Leuven/Heist-Op-Den-Berg is er slechts één trein om het uur en de klant zou haar trein hebben gemist.

Volgens de ombudsman is hier ook sprake van '*onmogelijkheid tot verkoop*'.

Omdat in dat geval bij aankoop van een biljet in de trein geen maakloon verschuldigd is, stelt de ombudsman voor om dat aan de klant terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de reglementering legt maakloon op bij vertrek uit een station met loketten;
- een defect apparaat is geen reden om geen maakloon aan te rekenen: er zijn nog andere automaten en loketten beschikbaar; ook kan de klant 31 dagen vooraf een biljet kopen of via Ticket Online (TOL).

In zijn advies wijst de ombudsman er nogmaals op dat in deze geen sprake is van een '*reglementering*' maar van '*vervoersvoorwaarden*'. Verder benadrukt hij nogmaals dat aan spoor 9 in Leuven slechts een automaat staat en dat de loketten zich op enkele honderden meters afstand bevinden.

In deze wentelt de NMBS-Groep - eens te meer - de gevolgen voor disfuncties van haar organisatie eenzijdig af op haar klanten. De klant treft geen schuld voor het uitvallen van de automaat en derhalve hoort zij er ook niet door benadeeld te worden, niet door het aanrekenen van een meerprijs en evenmin door haar te verplichten om een andere (latere) trein te nemen.

Het is bovendien niet billijk om de klant te verwijzen naar TOL of een aankoop tot 31 dagen vooraf: wanneer met gekochte biljetten via die kanalen ook maar iets mis loopt, weigert de NMBS-Groep immers systematisch om deze terug te betalen.

De ombudsman adviseert om het maakloon terug te betalen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: vermits de loketten open waren en er elders in het station nog verschillende automaten aanwezig waren, kan men niet spreken van '*onmogelijkheid tot verkoop*' en het is de vrije keuze van de klant geweest om niet naar een ander verkooppunt te gaan.

2011/1219 De klant koopt op 17 februari 2011 via Ticket Online een biljet heen en terug Zone Antwerpen/Zone Brussel, geldig op 18 februari 2011. Na deze aankoop verneemt ze dat er door staking op 18 februari 2011 geen bussen of trams rijden in Antwerpen. Aldus geraakt de klant niet tot het station Antwerpen-Centraal en moet ze afzien van haar treinreis. De klant vraagt op 17 februari 2011 de terugbetaling van haar pas gekocht Ticket Online.

De NMBS-Groep deelt mee dat zij niet verantwoordelijk is voor een staking van het personeel van De Lijn en dus niet in een compensatie kan voorzien. Ze laat ook weten dat ze het niet gebruikte Ticket Online niet zal terugbetalen.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de NMBS-Groep de klant de mogelijkheid biedt om via haar site vervoerbewijzen aan te kopen. Zolang alles probleemloos verloopt kan dit voor de klant een eenvoudige, snelle en veilige manier zijn om een biljet aan te schaffen.

Ervaring leert de ombudsman dat bij Tickets Online de NMBS-Groep elk risico volledig bij de klant legt en zich zeker niet commercieel opstelt wanneer een probleem rijst.

Het Ticket Online is door de NMBS-Groep zo ontworpen dat fraude uit te sluiten valt. Het staat op naam en dagelijks verandert de foto op het biljet. Bij controle in de trein kan het treinpersoneel zonder probleem vaststellen of het Ticket Online toebehoort aan de rechtmatige gebruiker.

Toch weigert de NMBS-Groep regelmatig de terugbetaling van een niet gebruikt Ticket Online, ook als is de reden van de klant gegrond.

De klant koopt een biljet op 17 februari 2011 voor een reis op 18 februari 2011. Bijna onmiddellijk na haar aankoop vraagt ze de terugbetaling van haar biljet. De klant verklaart schriftelijk dat ze geen gebruik zal maken van haar biljet. Toch weigert de NMBS-Groep de terugbetaling.

Had de klant haar biljet aan het loket gekocht dan was de terugbetaling geen enkel probleem geweest.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman voor dat de NMBS-Groep alsnog een commerciële regeling treft en de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep laat weten dat wanneer zij zelf in fout is er van de regel dat Tickets Online niet terugbetaalbaar zijn, kan worden afgeweken. Volgens de NMBS-Groep is het echter niet de bedoeling dat zij moet opdraaien voor stakingen van andere vervoersmaatschappijen of wegenwerken op de weg naar het station.

Door de aankoop van een Ticket Online bevestigt, aldus de NMBS-Groep, de klant dat zij er van op de hoogte is dat dit biljet niet terugbetaalbaar is.

Bijgevolg kan de NMBS-Groep het compromisvoorstel niet aanvaarden.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat door haar antwoord de NMBS-Groep bevestigt dat wanneer zich een probleem stelt in verband met Tickets Online, de NMBS-Groep zich niet commercieel opstelt en de verantwoordelijkheid volledig bij de klant legt.

De NMBS-Groep moet niet 'opdraaien' voor de staking van een andere vervoersmaatschappij, de klant vraagt enkel de terugbetaling van haar Ticket Online omdat ze vlak na aankoop op de hoogte is gesteld van de staking en ze zonder bus het station niet kan bereiken.

Ze wacht geen dag, zelfs geen uur, om de terugbetaling van haar Ticket Online te vragen.

De ombudsman herhaalt zijn argument.

De klant is volledig afhankelijk van het openbaar vervoer. Ze maakt gebruik van de diensten van De Lijn en de NMBS-Groep om zich te verplaatsen. Wegens onvoorziene omstandigheden, staking van De Lijn te Antwerpen, kan de klant haar geplande treinreis (klant kocht vervoerbewijs dag op voorhand) niet maken en vraagt daarom de terugbetaling van haar Ticket Online.

De ombudsman besluit:

‘Om het vertrouwen van de klant terug te winnen treft de NMBS-Groep alsnog een commerciële regeling en betaalt de klant haar niet gebruikt Ticket Online terug’.

De NMBS-Groep volgt het advies niet en verwijst naar haar Vervoersvoorwaarden waarin staat vermeld dat biljetten aangekocht via Ticket Online niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar zijn.

2011/1544 De klant koopt op 16 maart rond 22.00 uur een Ticket Online maar vergist zich van datum. In plaats van 17 maart 2011 boekt ze haar ticket voor 16 maart 2011.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat als de klant een terugbetaling wenst, ze een nieuw biljet voor hetzelfde traject moet kopen en de originele vervoerbewijzen aan de NMBS-Groep moet overmaken.

De klant doet dit, doch de NMBS-Groep rekent 4,80 euro administratiekosten aan.

In zijn compromisvoorstel deelt de ombudsman mee dat de klant zich vergiste en dat gezien het uur van boeking men mag aannemen dat de klant deze reis niet meer zal maken op de geboekte datum.

Omdat de klant voldoet aan de voorwaarden die de NMBS-Groep haar stelt om een terugbetaling van haar biljet te bekomen, stelt de ombudsman in zijn compromis voor dat de NMBS-Groep de klant alsnog haar biljet integraal terugbetaalt.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt: een biljet gekocht via Ticket Online is niet terugbetaalbaar. Volgens de NMBS-Groep heeft ze de klant al een commerciële tegemoetkoming gedaan op 19 mei 2011 in een ander dossier.

De commerciële tegemoetkoming waar de NMBS-Groep naar verwijst is de terugbetaling van het biljet verminderd met 4,80 euro administratiekosten. Een commerciële tegemoetkoming?

Indien de klant dit biljet aan een loket had gekocht en dezelfde dag aan het loket de terugbetaling zou vragen krijgt ze het bedrag integraal terug. De klant dient hiervoor zelfs geen enkele verklaring af te leggen of reden op te geven.

Door het niet volledig terugbetalen van het niet-gebruikte Ticket Online van de klant stelt de NMBS-Groep zich niet commercieel op en schendt de NMBS-Groep het vertrouwen van de klant.

De ombudsman stelt op basis van voorgaande argumenten in zijn advies dat het billijk zou zijn dat de NMBS-Groep de klant alsnog haar biljet integraal terugbetaalt.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman omdat de klant al een terugbetaling ontving en een Ticket Online in principe niet terugbetaalbaar is.

Volgens de NMBS-Groep is een commerciële tegemoetkoming enkel mogelijk wanneer er een vervangbiljet wordt gekocht, maar rekent de NMBS-Groep, zoals voorzien in de Vervoersvoorwaarden, alsnog administratiekosten aan.

De NMBS-Groep laat ook nog weten dat een opgestuurd biljet haar geen zekerheid geeft dat het biljet ongebruikt bleef. Volgens de NMBS-Groep is het zeer eenvoudig om een Ticket Online, zelfs indien het werd afgeknipt in de trein, te kopiëren of een tweede keer uit te printen.

De NMBS-Groep meldt ook nog dat de klant wel degelijk naar haar gevraagde bestemming kon vertrekken.

Slotbemerking: de ombudsman blijft de billijkheid aanvechten van de clause in de vervoersvoorwaarden dat biljetten gekocht via Ticket Online nooit terugbetaalbaar zijn. Wanneer de klant hetzelfde biljet aan het loket koopt, is dat onder bepaalde voorwaarden wel terugbetaalbaar. Deze vorm van discriminatie is onaanvaardbaar.

2011/2077 De klant wou de trein IC Antwerpen/Den Haag HS nemen en aansluitend een trein naar Leiden Centraal om daar een doctoraatsverdediging bij te wonen. Bij aankomst in het station ziet de klant 20 minuten voor vertrek op de aankondigingsborden dat de IC-trein wordt afgeschaft. De loketbediende stelt de klant voor de Thalys (met meerkost) te nemen, waardoor de klant op hetzelfde uur als voorzien op de bestemming zou kunnen aankomen. De klant klaagt over de afschaffing van de IC-trein Brussel/Amsterdam waardoor ze de Thalys moest nemen om tijdig ter bestemming te zijn. De klant vraagt de terugbetaling van de meerkost.

De NMBS-Groep betreurt de hinder voor de klant door de afschaffing van de IC-trein. De NMBS-Groep stelt dat ze verantwoordelijk is voor het ter bestemming brengen van de reizigers met een vervoerbewijs, dat als overeenkomst geldt.

Indien zij niet aan deze overeenkomst kan voldoen, is ze enkel gehouden tot de terugbetaling van het niet-gebruikte traject. Ze kan de aanvraag van de klant tot terugbetaling van de bijkomende kosten dus niet positief beantwoorden.

De ombudsman stelde hierop een compromis voor. De klant werd door de afschaffing van de IC-trein Brussel/Amsterdam de facto geen keuze gelaten. De klant moest op een specifiek uur ter plaatse zijn, zo niet zou de reis zinloos zijn. De klant werd verplicht het duurdere alternatief te nemen. Mocht de IC-trein niet zijn afgeschaft, dan had de klant aan een goedkoper tarief gereden, met de trein van haar keuze.

Mocht de trein zijn afgeschaft wegens een oorzaak vreemd aan de spoorweg dan zou het antwoord van de NMBS-Groep terecht zijn. De IC-trein werd afgeschaft voor hergebruik van het materiaal voor een vroegere trein. Deze vroegere trein had geen extra locomotief mee op sleep, andere locomotieven waren op dat moment in onderhoud. Daardoor wordt beslist om het materieel, aanwezig in Brussel-Zuid voor de IC-trein 9213, te gebruiken voor de IC-trein 9209 en om de IC-trein 9213 af te schaffen wegens gebrek aan een ritvaardige locomotief.

Gelet op de elementen van het dossier besluit de ombudsman:

'De NMBS-Groep betaalt het verschil in prijs aan de klant terug, namelijk 56,60 euro (Thalys + binnenverkeer NS) - 25,20 euro (BIL Antwerpen/Leiden) = 31,40 euro'.

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het voorstel. De NMBS-Groep bevestigt dat de IC-trein 9213 werd afgeschaft wegens een interne oorzaak, maar stelt vervolgens dat de klant de vrije keuze heeft om ofwel af te zien van de reis en het ongebruikte ticket integraal te laten terugbetalen, ofwel de eerstvolgende trein te nemen (IC 9217) en een compensatie voor de vertraging aan te vragen. Doordat de klant geen ticket heeft aangeschaft voor de IC-trein, is een terugbetaling of een compensatie niet mogelijk, aldus de NMBS-Groep.

De ombudsman stelt dat de klant geen andere mogelijkheid had om op tijd op haar bestemming te geraken dan met het door de loketbediende voorgestelde alternatief, namelijk de Thalys. Het is na uitdrukkelijke melding van de loketbediende dat het prijsverschil terugbetaald zou worden, dat de klant besliste om voor deze optie te gaan. Stellen dat de klant de keuze heeft tussen reizen en de meerkost betalen of de reis annuleren is een pover excuus. De klant maakt niet zonder reden een treinreis. Hierbij hield de klant rekening met de dienstregeling opgegeven op de site van NMBS-Europe.

De afschaffing is de volle verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep en de klant is de dupe. Het is correct te stellen dat de klant conform de regelgeving 1371/2007 is ingelicht over de gewijzigde dienstregeling, over het prijsverschil, enz. Maar het is spijtig te moeten vaststellen dat de NMBS-Groep hogere tarieven kan hanteren door de vooropgestelde dienstregeling niet na te leven en de reizigers die tijdsgebonden zijn en geen reële keuze hebben een meerprijs aan te rekenen.

De ombudsman brengt volgend advies uit: 'De NMBS-Groep betaalt het verschil in prijs aan de klant terug, namelijk 56,60 euro (Thalys + binnenverkeer NS) - 25,20 euro (BIL Antwerpen/Leiden) = 31,40 euro'.

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

2011/2507 De klant wil samen met zijn partner van Namen naar Agde (Frankrijk) sporen: van Namen tot Lille Flandres met IC-933 en verder met de TGV van Lille Europe naar hun eindbestemming.

De IC-933 vertrekt in Namen al met 30 minuten vertraging en wordt in Doornik afgeschaft.

De klanten vragen het stationspersoneel om een taxi in te leggen tot Rijsel maar dat wordt geweigerd omdat zij *‘een latere dan de voorziene’* trein mogen nemen dan deze vermeld op hun tickets.

Omdat zij met de volgende trein (IC-935) pas om 15.24 uur zullen aankomen in Rijsel terwijl de aansluitende TGV er om 14.54 uur vertrekt, beslissen zij zelf een taxi te nemen (44 euro).

Waren zij ingegaan op het voorstel van de NMBS-Groep, dan waren zij verplicht geweest om *‘een latere dan de voorzien’* TGV te nemen en waren zij met ongeveer twee uur vertraging ter bestemming aangekomen na een reis van 6.25 uur (i.p.v. 5.39 uur). Daarom opteerden ze dus terecht voor de enige nog mogelijke optie die tegelijk een aanzienlijke vertraging en een niet passend alternatief traject wist te voorkomen.

In zijn compromisvoorstel benadrukt de ombudsman dat een door de afschaffing van de IC-933 verbroken aansluiting voor de klanten ernstige gevolgen zou gehad hebben.

De NMBS-Groep wijst het voorstel tot terugbetaling van de taxikosten af. Gelet op de gehanteerde contractsegmentering (Brussel/Lille Europe en vervolgens Lille Flandres/Agde) is hier geen sprake van een verbroken aansluiting. De NMBS-Groep heeft de klanten voorgesteld om de volgende trein te nemen die hen met zo weinig mogelijk vertraging naar hun bestemming (Lille Flandres) zou hebben gebracht. Gelet op de geldende regelgeving is een terugbetaling van de taxikosten niet aan de orde.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klanten achtereenvolgens hadden af te rekenen met een treinvertraging en vervolgens de afschaffing van de trein maar dat dit blijkbaar niet volstaat om compensatie te bekomen.

De NMBS-Groep handhaaft haar standpunt.

2011/2716 Ingevolge een brand die midden maart 2011 het seinhuis in Etterbeek verwoestte, moet de klant met de wagen naar het werk. Hij vraagt terugbetaling van de restwaarde van zijn Treinkaart.

De NMBS-Groep vraagt de klant om de originele Treinkaart en het valideringsbiljet voor te leggen. De klant stuurt de gevraagde stukken op, maar deze komen helaas niet ter bestemming. De klant vraagt een onderzoek bij bpost maar dat leidt niet tot enig resultaat.

De klant vraagt derhalve een duplicaat van zijn Treinkaart om de valideringsdata te bewijzen en geeft deze stukken persoonlijk af bij de ombudsman die ze overmaakt aan de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep schermt met de geldende regelgeving: zij weigert om terug te betalen op basis van het duplicaat.

De ombudsman vraagt zich af wat een klant dan wel moet doen om zijn rechten te laten gelden wanneer hij niet meer beschikt over de originele Treinkaart die ergens verdwenen is. Gelet op deze kafkaïaanse toestand, vraagt de ombudsman de NMBS-Groep om haar standpunt te herzien en om de terugbetaling toe te staan.

Het voorstel wordt afgewezen: zij kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het verlies van de briefwisseling.

De NMBS-Groep vreest namelijk dat de klant zal blijven reizen met de originele Treinkaart nadat het duplicaat is terugbetaald.

De ombudsman laat opmerken dat, wanneer men deze redenering doortrekt, zulks er op neerkomt dat een klant wiens Treinkaart wordt gestolen en een duplicaat aanvraagt, minder rechten heeft dan een andere klant die niet 'de pech' had om bestolen te worden. Bijgevolg wordt dergelijke klant dubbel gestraft wanneer hij door omstandigheden een terugbetaling moet vragen, want die zou om principiële redenen worden afgewezen.

Anderzijds, wanneer er in het huidige uitgifte- en controlesysteem van Treinkaarten een risico op fraude bestaat, mag de klant daarvan niet het slachtoffer zijn. Bovendien mag men binnen een gezonde commerciële relatie niet het proces maken van de mogelijke intenties van de klant en de NMBS-Groep mag geen fraude veronderstellen wanneer deze er nog niet is geweest.

De NMBS-Groep antwoordt dat de klant voorzichtiger had moeten tewerk gaan om de documenten over te maken en deze aangetekend had kunnen versturen of ze tegen ontvangstbevestiging afgeven in het station. De NMBS-Groep verwijt de klant 'nonchalance' en weigert om de Treinkaart gedeeltelijk terug te betalen.

2011/3935 Omdat hij de formule Railplus niet kan boeken via de website, moet de klant dat aan het loket doen. Hij moet dus 7 euro dossierkosten betalen. Twee weken later vraagt hij daarvan de terugbetaling.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in. Zij wijst er op dat zij het volledige gamma niet online beschikbaar kan stellen gelet op de complexiteit van sommige reserveringen en een aantal technische beperkingen. Toch biedt zij via die weg een grote verscheidenheid aan producten aan. De niet aangeboden producten kunnen wel via het Call Center of aan het internationale loket worden geboekt mits betaling van administratiekosten voor de geboden hulp.

De ombudsman neemt hiermee geen genoegen en benadrukt in zijn compromisvoorstel dat de regels van de billijkheid met voeten worden getreden wanneer men de klant geen vrije keuze laat. Om de vertrouwensrelatie met de klant te herstellen, vraagt de ombudsman om de dossierkosten terug te betalen.

In de afwijzing van dit voorstel herhaalt de NMBS-Groep waarom sommige producten onmogelijk via het internet kunnen worden verkocht. Bovendien is het aanrekenen van deze kosten nodig om de verkoopactiviteiten van internationale vervoerbewijzen rendabel te houden.

In zijn advies benadrukt de ombudsman nogmaals het belang van een billijke regeling. Hij wijst er bovendien op dat de NMBS-Groep op haar website vermeldt dat deze kosten worden aangerekend wanneer de klant een beroep 'wenst' te doen op de professionele hulp van haar verkopers. In dit geval is geen sprake van vrije keuze van de klant maar van een verplichting. Bovendien trekt hij de meerwaarde van deze betaalde hulp in twijfel aangezien de enige tussenkomst van de loketbediende het afdrukken is van het ticket.

De NMBS-Groep handhaaft het eerder ingenomen standpunt en wijst het advies af. Zij verduidelijkt dat omdat een product niet online wordt aangeboden, de reiziger niet is vrijgesteld van het betalen van dossierkosten bij aankoop in het station, zelfs wanneer de loketbediende enkel tussenkomt voor het afdrukken.

2011/4285 Dit dossier betreft dezelfde problematiek als dossier 2011/3935 - met dezelfde afloop - voor de aankoop van een ticket Ottignies/Bad Camberd (DB). Hier bestond de 'meerwaarde' van de betaalde hulp van de loketbediende in het afdrukken van de vooraf door de klant opgestelde gedetailleerde bestelling.

2011/4463 In april koopt de klant tickets naar Lyon tegen groepstarief. In juni – de dag van vertrek – is de klant bedlegerig en zijn geneesheer verbiedt hem te reizen. De klant vraagt voor de dag van vertrek terugbetaling van de ongebruikte tickets en annuleert ook de tickets voor de terugreis van hemzelf en van zijn echtgenote.

De NMBS-Groep wijst dit af: de klant had kunnen kiezen voor een ander tarief dat wel omwisselbaar en terugbetaalbaar is.

De klant wendt zich tot de ombudsman die een compromis voorstelt waarin hij de nadruk legt op het principe van overmacht. Dit rechtsprincipe is erkend in zowel rechtsleer als jurisprudentie en strekt er toe één contracterende partij te ontslaan van schadevergoeding die ontstaat door het laattijdig of niet naleven van een contractuele verbintenis wanneer een omstandigheid, die neerkomt op overmacht (in de rechtspraak wordt ziekte als dusdanig erkend) hem belet zijn verplichtingen na te komen. De NMBS-Groep beroept zich daar in haar vervoersvoorwaarden trouwens zelf op om te voorkomen dat zij bepaalde vertragingen zou moeten compenseren die voor de klant nochtans zeer reëel zijn en zijn reis in de war sturen. Het is absoluut niet billijk om deze rechtvaardiging niet te aanvaarden wanneer deze van een klant uitgaat die betrokken partij is bij het vervoerscontract.

De klant ging zelfs verder dan zijn contractuele verplichtingen door ook de plaatsen voor zijn terugreis vrij te geven, wat het de NMBS-Groep mogelijk maakte deze opnieuw te verkopen.

Bijgevolg vraagt de ombudsman om de geannuleerde tickets terug te betalen.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in: een ticket tegen het groepstarief is niet omwisselbaar of terugbetaalbaar.

De NMBS-Groep gaat in haar antwoord niet in op de argumenten van de ombudsman. Deze herhaalt ze dan ook in zijn advies.

De NMBS-Groep wijkt echter niet af van haar standpunt: zij weigert om overmacht uit hoogte van de reiziger in overweging te nemen (alsof zij alleen zich daarop zou kunnen beroepen!). De NMBS-Groep legt uit dat het feit dat de tickets werden geannuleerd niet betekent dat deze ambtshalve zouden worden terugbetaald met het risico dat haar tariefpolitiek op de helling komt te staan.

In dat geval zou de NMBS-Groep gewoon de annulering moeten weigeren van tickets wanneer dit voor de klant geen voordeel oplevert, dat zou pas klantvriendelijk zijn. Nu kan de NMBS-Groep dezelfde plaatsen tweemaal verkopen.

2011/4748 De klant wil in een Brussels station een TGV-ticket kopen voor 28 juni 2011. De loketbediende stelt echter een ticket op voor 28 mei. Deze fout wordt niet opgemerkt. Op 28 juni merkt de treinbegeleider de vergissing wel op. De klant moet een nieuw vervoerbewijs kopen, kostprijs 159 euro.

De klant vraagt terugbetaling van de bijkomende kosten maar de NMBS-Groep gaat daar niet op in: niet alleen kan het tussen de bediende en de klant gevoerde verkoopsgesprek onmogelijk worden gereconstrueerd, bovendien moet de klant de tickets controleren bij ontvangst ervan.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het feit dat zij het gesprek niet meer kan reconstrueren haar niet belet om de klant te geloven wanneer deze een klacht indient en haar meldt dat zij wel degelijk de correcte reisdatum gevraagd had. Binnen een gezonde commerciële relatie hoort men de klant het voordeel van de twijfel te laten veeleer dan er systematisch van uit te gaan dat deze in de fout is gegaan. In dit geval kan bovendien geen sprake zijn van enige poging tot fraude aangezien het ticket van de klant voor het vertrek omruilbaar was, zodat de klant het desgewenst nog had kunnen omwisselen mocht zij de vergissing eerder hebben opgemerkt.

De NMBS-Groep stelt dat de klant haar ticket bij ontvangst moet nakijken. Men kan daar begrip voor opbrengen. Maar dat belet niet dat de verkoper samen met de klant moet overlopen of het ticket overeenstemt met zijn/haar vraag. De reserveringen beginnen al drie maanden voor datum van vertrek, zodat dergelijk nazicht zich opdringt.

Men kan hier dus terecht spreken van een gedeelde verantwoordelijkheid en het zou bijgevolg correct zijn om de door de fout veroorzaakte kosten navenant te verdelen (de helft van de prijs van het in de trein afgeleverde ticket, 79,50 euro).

De ombudsman wijst er tenslotte op dat de NMBS-Groep in deze aangelegenheid zeker niet werd benadeeld, en dat er geen sprake is van fraude of ontwijking van de vervoersvoorwaarden. Alle voorwaarden zijn derhalve vervuld om een commercieel gebaar te stellen.

De NMBS-Groep wijst het voorgestelde compromis af: volgens artikel 5.1.1 van de vervoersvoorwaarden moet de klant nagaan of het vervoerbewijs conform zijn aanwijzingen is opgesteld.

In zijn advies benadrukt de ombudsman dat ook de verkoper samen met de klant moet nagaan of het afgeleverde product overeenstemt met de wensen van de klant: dat is de meerwaarde van een menselijke tussenkomst op deze van een machine. Zowel de verkoper als de klant hadden het ticket moeten verifiëren.

De NMBS-Groep wijst het advies af omdat het initiële biljet omwisselbaar was, zodat de klant de fout voor haar vertrek had kunnen opmerken en laten rechtzetten.

2011/4897 De dochter van de klant wil in het station een heen- en terugbiljet kopen om nog dezelfde dag te vertrekken. De loketbediende levert een Summer Ticket af. Wanneer zij 's anderendaags de terugreis aanvat, wijst de treinbegeleider haar er op dat haar vervoerbewijs niet meer geldig is, zodat zij een nieuw biljet moet kopen. Omdat voor de terugreis een ander biljet werd gebruikt, vraagt de klant gedeeltelijke terugbetaling van het Summer Ticket.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat een terugbetaling slechts mogelijk is vóór de op het biljet vermelde reisdatum.

De klant vraagt de ombudsman om te bemiddelen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant het Summer Ticket pas gekocht heeft op de op het biljet vermelde reisdatum en dat zij pas 's anderendaags tot de vaststelling is gekomen dat zij het niet meer kon gebruiken voor de terugreis: het was voor haar op dat moment dus onmogelijk om alsnog voor de op het biljet vermelde datum een terugbetaling te vragen. In feite had zij dus de terugbetaling moeten aanvragen alvorens het Summer Ticket aan te kopen...

De jonge klant had uiteraard haar bestelling duidelijker kunnen formuleren.

Maar de loketbediende had evengoed meer uitleg kunnen vragen over de datum van de geplande terugreis om zich er van te vergewissen dat het voorgestelde product zou voldoen aan de behoeften van de klant. Het minimum dat men van een verkoper mag verwachten is dat hij zijn producten kent en de klant naar best vermogen informeert.

De loketbediende hoort een meerwaarde te bieden ten opzichte van een biljettenautomaat maar het ziet er naar uit dat in dit dossier niet aan die vereiste is voldaan. Dat is betreurenswaardig en het houdt op termijn een bedreiging in voor het voortbestaan van die functie; bovendien bracht dit voor de dochter van de klager bijkomende kosten met zich.

De NMBS-Groep wordt geadviseerd om 7,20 euro terug te betalen, het verschil tussen wat de jonge klant had moeten betalen (2 x 7,80 euro) en wat zij in werkelijkheid betaalde (22,80 euro).

In de afwijzing van het compromisvoorstel neemt de NMBS-Groep de klant kwalijk dat zij niet duidelijker was over de datum van de terugreis en dat zij haar biljet niet eerder heeft gecontroleerd. Wanneer zij de fout onmiddellijk had opgemerkt, had de verkoper de vergissing nog kunnen rechtzetten.

In het advies worden dezelfde argumenten gebruikt als in het compromisvoorstel maar nu is de NMBS-Groep wel bereid om de klant voor 7,50 euro waardebonnen aan te bieden, de tegenwaarde van de niet-gebruikte terugreis van het Summer Ticket.

2011/5047 De klant vraagt aan het loket van een Brussels station drie tickets Brussel/Paris Nord voor vertrek op vrijdag 23 september 2011. De loketbediende drukt echter tickets af voor de volgende dag. De klant verlaat zich op de bekwaamheid van de verkoper en kijkt de tickets niet meteen na; hij doet dat pas wanneer hij terug thuis is. 's Anderendaags vraagt hij aan het loket rechtzetting van de fout. Men rekent hem daarbij 135 euro toeslag aan om toch te kunnen vertrekken op de geplande datum. Omdat een vergissing in de reisdatum aan de basis van het probleem ligt, vraagt de klant enkele dagen later via de ombudsman terugbetaling van deze meerkosten.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in. Het tussen de klant en de loketbediende gevoerde gesprek kan niet worden gereconstrueerd. Bovendien moet de klant zijn tickets op het ogenblik van de aankoop nakijken.

De klant neemt hiermee geen genoegen. De ombudsman wijst er in zijn compromisvoorstel op dat, aangezien het verkoopsgesprek niet meer kan worden gereconstrueerd, de NMBS-Groep evenmin kan uitsluiten dat haar medewerker in de fout is gegaan. Bovendien wordt er aan herinnerd dat het verkoops personeel wordt verondersteld om samen met de klant te overlopen of het opgestelde ticket wel degelijk voldoet aan de gestelde verwachtingen.

De NMBS-Groep wordt gevraagd het principe van gedeelde aansprakelijkheid toe te passen en de klant de helft van de aangerekende toeslag terug te betalen.

Dit voorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen op grond van haar eerdere argumentering.

In zijn advies wijst de ombudsman op de verantwoordelijkheid van de loketbediende en daarom vraagt hij de NMBS-Groep om de klant het voordeel van de twijfel te gunnen.

De NMBS-Groep wijkt niet af van haar standpunt en wijst het advies af.

2011/5347 De klant wil in het station een biljet naar Brussel kopen. Hij is niet vertrouwd met de trein en de verschillende voorgestelde formules en hij legt de loketbediende verschillende kaarten voor die recht geven op korting. De klant ontvangt een biljet tegen verminderde prijs aan 7,80 euro.

Bij controle in de trein wijst de treinbegeleider er op dat het biljet niet geldig is omdat het niet vergezeld is van een verminderingskaart 'Verhoogde Tegemoetkoming'; hij stelt een formulier 'vaststelling van onregelmatigheid' op.

De klant wendt zich tot de klantendienst die na onderzoek van het dossier antwoordt dat de klant wel degelijk recht heeft op de korting en zij past haar vordering dan ook navenant aan, maar zij vraagt wel betaling van administratiekosten.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de loketbediende er zich had moeten van vergewissen dat de klant in het bezit was van een kortingkaart 'Verhoogde Tegemoetkoming' alvorens een biljet tegen verminderde prijs af te leveren.

Bovendien is de klant 72 jaar. Op verschillende aan het loket voorgelegde kaarten staat zijn geboortedatum. De verkoper had bijgevolg kunnen voorstellen om een Seniorbiljet te nemen tegen de vaste prijs van 5,20 euro.

Op grond van deze argumentering stelt de ombudsman de NMBS-Groep voor om het onregelmatigheidsdossier te sluiten zonder inning van administratiekosten en om de klant bovendien 2,60 euro terug te betalen, het verschil tussen de betaalde prijs (7,80 euro) en deze die hij zou betaald hebben bij correcte informatie (5,20 euro).

De NMBS-Groep repliceert dat de klant al in 2009 een kortingkaart had: hij kende dus dat product. Bovendien bood hij zich om 8 uur aan aan het loket: de bediende kon hem bezwaarlijk een Seniorbiljet aanbevelen aangezien dat pas vanaf 9 uur geldig is.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de loketbediende de klant klaar en duidelijk de volgende drie opties had moeten voorstellen:

- Optie 1: het Seniortarief, op voorwaarde dat de klant niet vóór 9 uur vertrekt. Men kan een biljet tot 31 dagen vooraf kopen. Waarom zou de loketbediende er trouwens van uitgaan dat een klant die om 8 uur aan het loket staat niet enige tijd zou wachten alvorens te vertrekken?
- Optie 2: verminderd tarief; de loketbediende moet er de klant op wijzen dat hij wel een geldige kortingkaart moet voorleggen. In voorkomend geval kan hij de klant voorstellen een nieuw valideringsbiljet af te leveren.
- Optie 3: het volle tarief.

Was dit gebeurd dan zou de klant nooit een vaststelling van onregelmatigheid gekregen hebben en dus evenmin administratiekosten moeten betalen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het dossier te sluiten zonder aan te dringen op de betaling van 7,70 euro administratiekosten.

De NMBS-Groep volgt het advies op.



Foto NMBS-Groep

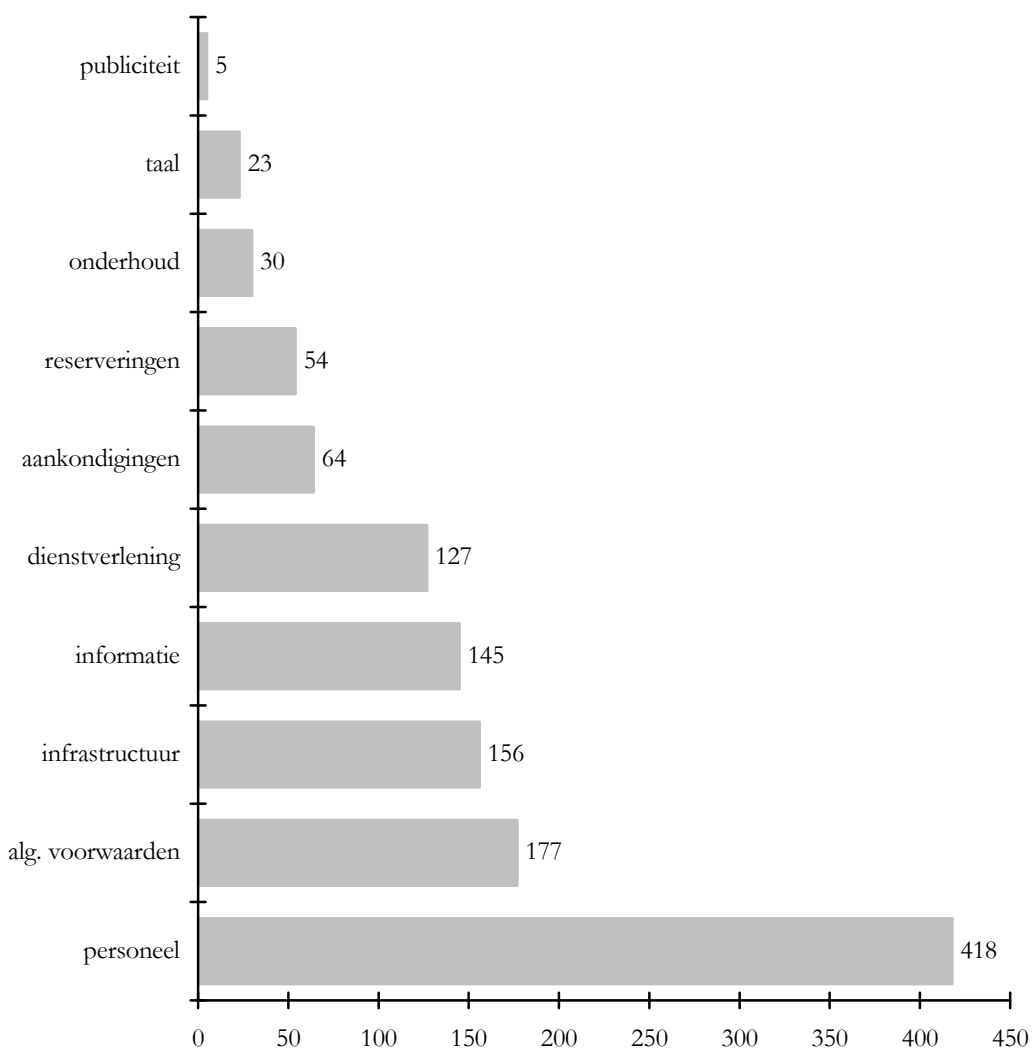
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 1.199 gevallen vindt de klant een aspect van 'Integrale Kwaliteitszorg' onvoldoende.

Deze groep haalt 18,73 % van het totaal aantal klachten.

Qua volume is IKZ de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



Genetwerkte mobiliteit

‘Decennia lang hebben spoor, weg, bus en tram in een conflictmodel gestreden en gelobbyd om hun uitsluitende modus.

Intussen is het inzicht doorgedrongen dat we niet alleen nood hebben aan de verschillende modi op zich, maar dat we ze op een ‘genetwerkte’ manier moeten kunnen gebruiken, door op heel eenvoudige manier over te stappen van trein naar bus, wagen of fiets, zowel gepland als op het laatste moment.

Om tot die soepele netwerking te komen, is het cruciaal dat de reiziger geen drempel voelt om aan de real time informatie te geraken: heb ik een fiets, bus of wagen ter beschikking als ik uit de trein stap, vind ik een vrije parkeerplaats aan een station of elders, ...? Even cruciaal is de transparante en vlekkeloze tarifiering en facturatie in het netwerk.

Stations vervullen een scharnierfunctie in dit model van genetwerkte mobiliteit. Daarom wordt er al enkele jaren gewerkt aan de professionalisering van de uitbating van de parkings, fietspunten en fietsenstallingen. Nu worden projecten van autodelen en fietsdelen en een multimodale IT-applicatie voor mobiliteitsinformatie gelanceerd.’¹

Ook de NMBS-Groep heeft zich (te) lang gedragen alsof het treintraject een doel op zich zou zijn. Nochtans wist iedereen dat de trein slechts een schakel is in de ketting die de burger toelaat mobiel te zijn, zijn nood aan mobiliteit te lenigen.

Verplaatsingen verlopen niet alleen van deur tot deur, er wordt ook beroep gedaan op verschillende vervoersmodi. Om één en ander vlot te laten verlopen in de mobiliteitsketting, horen de verschillende schakels van deze ketting aaneen te sluiten. De keuze van de modus wordt in vele gevallen trouwens bepaald door externe factoren die zich opdringen. Voorbeeld: iemand neemt de auto tot het station en niet de bus omdat de kinderen nog eerst moeten worden afgezet of omdat er ‘s avonds eerst nog boodschappen moeten worden gedaan vooraleer huiswaarts te keren.

De trein staat meestal in voor het langste traject van de keten en het station vervult daarin een uiterst belangrijke rol. Het wordt trouwens steeds duidelijker dat dit station een bron van meerwaarde kan zijn voor de reiziger (shoppen, verpozen, informatie vergaren,...).

Wie met andere openbare vervoersmodi naar het station komt, verwacht soepele overstapmogelijkheden van bus, tram of metro op de trein.

Wie het voortransport met de auto of fiets aflegt, verwacht dat hij/zij deze veilig kan achterlaten in de stationsomgeving.

¹ <http://www.rail-durabilite.be/nl/Profit/Kwaliteit/Genetwerkte-mobiliteit>.



Auto's en fietsen veilig stallen

Eind 2010 bedroeg het aantal autoparkeerplaatsen aan de stations bijna 55.000. Dat waren er 3.330 méér dan een jaar eerder.

Het aantal bewaakte plaatsen stijgt stelselmatig. In 2010 heeft dochterbedrijf B-Parking 21 parkings uitgerust met toegangscontrole, goed voor bijna 10.000 parkeerplaatsen. Dit brengt het totale aantal parkeerplaatsen onder het beheer van B-Parking op 12.500, verspreid over 30 parkings in 18 verschillende stations.

De grootste ondergrondse parking van de Benelux maakt daar deel van: onder het station Gent-Sint-Pieters zullen 2.700 wagens gestald kunnen worden!

In december 2010 ging de parking onder Gent-Sint-Pieters open. Veiligheid en comfort stonden voorop in het concept. Twee grote lichtkokers brengen daglicht tot op het diepste niveau, zesduizend energiezuinige lichtarmaturen worden naargelang het gebruik van parkeerplaatsen aan -of uitgeschakeld, en tweehonderd camera's houden dag en nacht een oogje in het zeil.

Bron: <http://www.rail-durabilite.be>

Automatisch beveiligde (brom)fietsenstallingen en (brom)fietskluizen

* Sinds 16 augustus 2005 zijn alle bewaakte en niet-bewaakte (brom)fietsenstallingen gratis.

* Enkel volgende automatisch beveiligde (brom)fietsenstallingen blijven betalend:

Antwerpen-Berchem(*)	Brugge(*)
Gent-Sint-Pieters	Kortrijk
Leuven(*)	Mechelen
Waregem	

Voor al deze (brom)fietsenstallingen betaal je 10,00 EUR voor de aankoop van een toegangsbadge.

* En deze (brom)fietskluizen (enkel tarief voor 12 maanden):

Deinze	Doornik(*)
Genk(*)	Geraardsbergen
Moeskroen	Sint-Truiden

	Maandtarief	Tarief 3 maanden	Tarief 12 maanden
Fietsen	7,50 EUR	20,90 EUR	75,00 EUR
Bromfietsen	13,30 EUR	37,50 EUR	133,00 EUR

(*) Enkel fietsen, geen bromfietsen

bron: www.nmbs.be

Daar de fiets meestal aan het station wordt achtergelaten, kan een kleine dringende herstelling of onderhoudsbeurt best in die tijdspanne gebeuren. Dat kan in het Fietspunt.

Fietspunten willen het gebruik van de fiets in combinatie met het openbaar vervoer stimuleren door in de directe omgeving van drukke mobiliteitsknooppunten fietsdiensten aan te bieden. Dat houdt in dat de medewerkers toezicht houden op de fietsenstallingen en ze onderhouden. Daarnaast kunnen fietsgebruikers in de fietspunten terecht om een tweewieler te huren of voor kleine herstellingen die noodzakelijk zijn om veilig en reglementair thuis te geraken.

De fiets is een belangrijke schakel in duurzame ketenmobiliteit en kent een groot potentieel als voor- en natransportmiddel bij het openbaar vervoer. De tweewieler vormt dus een sterk wapen in de strijd tegen koning auto. Fietsgebruikers hebben dan ook alle recht om met een uitstekende dienstverlening in de watten te worden gelegd. De fietspunten tekenen daarvoor graag present. Bovendien worden ze uitgebaat door ondernemingen uit de sociale economie die voor de uitbouw van de diensten een beroep doen op mensen die moeilijk hun weg vinden naar het normale arbeidscircuit. Win³ dus: winst voor fietsers, kansengroepen en de maatschappij!

Voorlopig zijn de fietspunten vooral te vinden aan treinstations. Het concept is immers gegroeid vanuit een oproep van de NMBS-Holding rond het beheer van fietsenstallingen.

> Volledig operationeel fietspunt:

Aarschot	Antwerpen	Asse	Bergen
Brugge	Brussel-Centraal	Brussel-Luxemburg	Brussel-Noord
Brussel-Zuid	Deinze	Diest	Genk
Gent-Dampoort	Gent-Sint-Pieters	Halle	Hasselt
Herentals	Kortrijk	Leuven	Lier
Lokeren	Londerzeel	Luik	Mechelen
Mol	Mortsel, Boechout, Hove (*)		Namen
Ottignies	Roeselare	Sint-Niklaas	Sint-Truiden
Torhout	Turnhout	Vilvoorde	Waregem
Zottegem			

> **Gedeeltelijk operationeel fietspunt:**

Aalst	Berchem	Liedekerke	Oostende
-------	---------	------------	----------

Bron: www.fietspunten.be

(*) Dit fietspunt in Mortsel (Groten Hof) bedient Mortsel-Oude God, Mortsel-Deurnesteenweg, Mortsel-Liersesteenweg, Boechout en Hove.

Wie geen eigen fiets heeft en er toch een wil gebruiken, kan deze in het station huren. De hele benadering door de NMBS-Groep van de fiets als waardevol element in de vervoersketting is een volledige ommezwaai in haar beleid in vergelijking met pakweg tien jaar geleden. Toen werd de ombudsman een beetje meewarig bekeken bij het verdedigen van de aandacht die aan de fietser moest worden besteed. Ook zijn voorstel om sociale-economie projecten in te schakelen kreeg geen enkele reactie. Gelukkig is dat nu verleden tijd.

De optie om alle modi als potentieel complementair te beschouwen en om flexibiliteit in te bouwen in de keuzemodellen voor de vervoersmodi, wordt nu volop vertaald in tal van initiatieven die de genetwerkte mobiliteit moeten aanmoedigen en ook het element duurzaamheid promoten, al was het maar omdat het treinvervoer in dat concept uiteraard een sleutelrol speelt.



Blue-bike: de deelfiets aan de stations

Blue-bike: dat is de deelfiets die voor jou klaarstaat aan 37 treinstations in heel België.

www.blue-bike.be

Idem dito voor wie voor een langere verplaatsing een auto nodig heeft.



NMBS-Holding is sinds eind 2009 aandeelhouder van **Cambio** en werkt structureel samen met het autodeelbedrijf. De dienstverlening in de stations wordt hiermee verder uitgebreid met een milieubewust initiatief. Cambio verzekert bovendien zijn groei door extra autostaanplaatsen in goedgelegen vervoersknooppunten te kunnen aanbieden.

Een win-win situatie die resulteert in een huwelijk.

De samenwerking met en de participatie in Cambio sluiten perfect aan op de missie en visie van de NMBS-Holding: een doorslaggevende rol spelen bij de mobiliteit in België en bij de ontwikkeling van synergieën binnen het openbaar vervoer en de mobiliteit in België.

www.cambio.be

Om optimaal gebruik te kunnen maken van al deze diensten is het uitermate belangrijk om in real time geïnformeerd te zijn over de mogelijkheden die worden geboden, over de beschikbaarheid en over de real time situatie van het (trein)verkeer.



Go-mobile, “mobilitéitsinfo op zak.”

In september 2010 hebben de NMBS-Holding en Be-Mobile, beter gekend onder de commerciële naam Touring Mobilis, hun joint venture Go-Mobile gelanceerd.

Go-Mobile levert informatie in real time over de verkeerssituatie op de weg, het openbaar vervoer (trajecten, dienstregelingen, vertragingen, ...) en diverse andere diensten (parkeermogelijkheden, deelauto's, ...).

De info kan worden opgehaald op smartphone, gps of internet, www.go-mobile.be.

Reizigers kunnen op die manier hun vervoermiddel en hun traject kiezen in functie van de situatie van het moment.

www.rail-durabilite.be

Ook de elektrische auto's worden voor hun milieuvriendelijkheid door de overheid opgenomen in dat mobiliteitsnetwerk.



Elektrische auto's

In haar zoektocht naar innoverende duurzame mobiliteitsoplossingen werd samen met Siemens een proefproject gelanceerd in december 2010.

Met de steun van de Algemene Directie Energie van de FOD Economie wordt in de eerste maanden van 2011 de combinatie van de trein met de elektrische wagen uitgetest, op sociologisch, economisch, ecologisch en technologisch vlak.

In een tweede fase worden in 2011 34 stations uitgerust met laadpalen voor elektrische wagens. De stroomlevering voor deze laadpalen bestaat zuiver uit groene stroom.

Zowel in Gent als in Luik maken drie proefpersonen gedurende enkele maanden gebruik van een elektrische wagen voor het eerste stuk van hun dagelijks traject naar het werk, van thuis tot aan het treinstation. Leaseplan stelt de wagens ter beschikking. Ze worden geladen via Siemens-laadpalen in het station van Gent-Sint-Pieters en Liège-Guillemins.

Bond Beter Leefmilieu en CIEM (Centre Interuniversitaire d'Etude de la Mobilité) evalueren de resultaten van het proefproject tegen de zomer van 2011¹.

www.rail-durabilite.be

¹ De resultaten van deze evaluatie zijn nog niet gekend.

De radicale optie die de NMBS-Groep een paar jaar geleden nam om niet langer geïsoleerd te redeneren in termen van een verplaatsing van station A naar station B, maar zich te verplaatsen in de reële vervoersproblematiek van de klant (hoe raak ik van bij mij thuis op mijn bestemming en omgekeerd, rekening houdend met al datgene wat ik onderweg te doen heb) wordt dus systematisch concreet vertaald. Dat de nieuwe (communicatie)technologieën daarbij een essentiële rol spelen is niet alleen niet te verwonderen, het is een noodzakelijke voorwaarde.

Het sturen van deze processen en de enorme bedragen die daarmee gepaard gaan, vragen uitgebreid en efficiënt overleg om op alle niveaus de realisering daadwerkelijk door te voeren en de budgetten maximaal en efficiënt te gebruiken voor een samenleving met een steeds grotere en complexere mobiliteitsnood.

Centrale Klantendienst

Sinds 2000 worden klantenreacties, opmerkingen en suggesties – zeg maar: klachten – samengebracht in een ‘Centrale Klantendienst’ die ook het eerstelijns aanspreekpunt is voor de NMBS-Groep. Die realisatie, waar de ombudsman jaar en dag had op aangedrongen, was een keerpunt in de klachtenbehandeling van de toenmalige NMBS.

De ombudsman heeft vanaf 1993, jaar van zijn oprichting, de toenmalige unitaire NMBS eerst de kans gegeven om met de klant die een klacht indiende tot een goed vergelijk te komen, ook al was die klacht onmiddellijk bij de ombudsman ingediend.

Na de wetwijziging van 28 april 2010¹ en het KB van 23 februari 2011² is er voor de ombudsman voor de treinreizigers qua procedure dus niets veranderd. De ‘Centrale Klantendienst’ krijgt de klacht toegezonden die rechtstreeks aan de ombudsman is bezorgd ‘wanneer de klager kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de spoorwegonderneming of bij de spoorwegbeheerder om te trachten eerst zelf genoegdoening te krijgen’³. De ombudsman verwittigt de klant daarvan en bemiddelt pas wanneer in eerste lijn geen correct resultaat volgt. De Centrale Klantendienst moet bij behandeling van de klachten ook rekening houden met de Europese Verordening nr. 1371/2007⁴, meer bepaald met artikel 27,2: *‘Reizigers kunnen een klacht indienen bij elke van de betrokken spoorwegondernemingen. Degene aan wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger mee op welke datum binnen een termijn van minder dan drie maanden vanaf de datum van de klacht uiterlijk een antwoord kan worden verwacht’*.

¹ Wet van 28 april houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) Titel 2.

² KB tot vaststelling van de nadere regels voor de werking van de Ombudsdienst voor Treinreizigers tijdens de overgangperiode bedoeld in artikel 18 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen.

³ Wet van 28 april 2010, artikel 12, 2°.

⁴ Verordening (EG) Nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

De Centrale Klantendienst krijgt jaarlijks tienduizenden klachten, waaronder deze van de ombudsman. Intern is de dienst organisatorisch opgesplitst in meerdere eenheden die zich met diverse aspecten van dienstverlening bezighouden. De Centrale Klantendienst moet over vele elementen zelf binnen de NMBS-Groep informatie opvragen om duidelijkheid te kunnen krijgen in een dossier, teneinde een standpunt van de NMBS-Groep in te nemen. Wellicht door de workload en de aanhoudende ondermaatse kwaliteit van de dienstverlening in zijn geheel, zijn de voorbije jaren meer en meer problemen van interne communicatie opgedoken. Bevat een klacht bijvoorbeeld meerdere aspecten van dienstverlening, dan gebeurt te vaak dat er slechts op één aspect van de klacht wordt geantwoord door de bevoegde eenheid; op de andere aspecten wordt niet ingegaan. Soms worden eenvoudigweg de losse antwoordelementen, zoals de Centrale Klantendienst die heeft ontvangen, aan de ombudsman bezorgd. Er is dus geen interpretatie door de NMBS-Groep van deze elementen, iets wat absoluut noodzakelijk is om het standpunt te kennen. Een antwoord dat de houding van de NMBS-Groep vertolkt, is dit zeker niet.

Het laatste jaar worden ook te vaak bij de klant bijkomende gegevens opgevraagd die de NMBS-Groep in principe zelf in huis heeft.

De ombudsman dringt er op aan om de klant/de ombudsman een gemotiveerd en volledig antwoord te geven op alle aspecten van de klacht. Daartoe moet zij zich intern en met de andere diensten van de NMBS-Groep organiseren. De ambitie moet meer zijn dan alleen formeel een antwoord te leveren maar ook de klant te begeleiden naar eventuele oplossingen die de klant voor toekomstige fouten of problemen behoedt. Ook mag er volgens de ombudsman worden verwacht dat er meer wordt meegedacht met de klant. Wanneer bijvoorbeeld iemand klaagt over een vertraging van meer dan 60 minuten, zou er geen genoegen mogen worden genomen met de duiding van de oorzaak, aangevuld met een aantal algemene formules. De Centrale Klantendienst zou ook meteen de procedure tot compensatie kunnen toepassen, zonder dat de klant daar nog eens extra voor moet schrijven. Soms doet ze dat, maar lang niet altijd.

De ombudsman vraagt zich ook af hoe de rijke ervaring van de Centrale Klantendienst nopens de kwaliteit van de dienstverlening haar weg terugvindt in de NMBS-Groep met als belangrijkste doelstelling zwakkere punten aan te pakken of structureel in te grijpen. Hoe die feedback verloopt, is niet duidelijk.

Tot slot beseft de ombudsman ook dat aanhoudende structurele problemen voor een klantendienst best frustrerend kunnen zijn. Daarvoor mag en kan de (bij herhaling) klagende klant niet de prijs betalen. En ook niet de ombudsman. Zoals vroeger al gesteld: degene die het allemaal de moeite niet meer vindt, klaagt meestal niet. De klachtenvijver is bijzonder rijk aan materiaal voor wie er met gerichte en positieve blik in onderduikt met als finale doelstelling: kwaliteitsverbetering en klantenvertrouwen.

1.3.1. PERSONEEL

In 2011 ontving de ombudsman 418 klachten waarin de klant één of meerdere personeelsleden van de NMBS-Groep met de vinger wijst.

Zijn de kwaliteit, de motivering, de competentie en de inzet van het spoorwegpersoneel er de laatste jaren dan op achteruit gegaan?

Wij zijn geneigd om veeleer het tegendeel te geloven!

Wat wel klopt is dat de algemene toestand van de dienstverlening geleverd door de NMBS-Groep verre van schitterend kan worden genoemd.

Het personeel dat zichtbaar is of direct kan worden gecontacteerd (station, trein, info, Call Center,...) is in de regel voor de klant het enige aanspreekpunt en het krijgt soms de volle laag voor wat er fout loopt. Maar dat maakt het personeel niet meteen tot 'schuldige' voor de malaise.

De reiziger raakt in steeds hogere mate geïrriteerd door veelvuldige vertragingen, afgeschafte treinen, verbroken aansluitingen, chaotische informatiestromen, onzekerheid over het (verdere) verloop van de treinreis. De zenuwen staan op scherp, zowel bij de klant als het personeel, en er is steeds minder begrip voor de mobiliteitsproblemen waarmee de NMBS-Groep de pendelaar opzadelt.

Bij de werkgevers (omdat een medewerker alweer te laat komt op kantoor), de crèches (omdat moeder of vader weer niet tijdig op het appel is om de kindjes op te halen), de huisgenoten (hoe laat vandaag?) en uiteraard ook bij de pendelaar zelf krimpt het begrip met de dag voor alle mogelijke redenen die worden aangebracht.

Het in de klachten geïllustreerde personeelslid kan zelf weinig doen om de situatie te keren – is er vaak ook zelf slachtoffer van – maar omdat het nu eenmaal in contact staat met het publiek, krijgt het toch de problemen telkens voorgeschoteld.

Op basis van zijn jarenlange ervaring kan de ombudsman getuigen dat het vaak dankzij de inzet, de terreinkennis, de ervaring en de motivatie van het personeel 'te velde' is dat de dienstverlening stand houdt.

Voor de reiziger telt echter alleen het resultaat.

Zijn er dan geen terechte klachten over het personeel? Uiteraard wel. We spreken hier over een grote organisatie waar 'menselijke' fouten, problemen, wrijvingen, communicatiestoornissen een realiteit zijn. Uitzonderlijk is er kwade wil in het spel.

De meeste klachten handelen dan ook over de klassieke menselijke fouten die elk jaar opnieuw de revue passeren.

De loket-, stations- of infobediende geeft verkeerde of onvolledige informatie, de klant ontvangt niet het gevraagde (of gewenste) product, er zijn de klassieke discussies over wisselgeld, geweigerde betaalmiddelen (Ecocheque, gebruik Elektronische Portefeuille, vorderingen voor biljetten ‘in debet’ of tegen derdebetalersregeling, ...), het loket is niet tijdig open of wordt te vroeg gesloten, er wordt geen hulp geboden wanneer de reiziger die het best kan gebruiken.

Het treinpersoneel laat de trein te vroeg vertrekken, de deuren worden te laat of niet geopend, of te vroeg weer gesloten. Een voorziene halte wordt genegeerd, de trein stopt niet op de voorziene plaats (voor of voorbij het perron), de reiziger met beperkte mobiliteit krijgt minder hulp dan waarop werd gerekend of wordt aan zijn/haar lot overgelaten, er is te weinig (of net te veel) controle, er worden ongepaste opmerkingen gemaakt, de controleur stelt zich onbeschoft, autoritair, weinig begripvol op bij het opstellen van een vaststelling van onregelmatigheid, er is onbegrip over de voorgeschreven vertrekprocedure (zie hoofdstuk veiligheid en ongevallen).

Wanneer haar personeel beroepsfouten maakt, gaat de NMBS-Groep daar meestal vrij pragmatisch mee om: excuses, mogelijks rechtzetting van de fout en een commerciële compensatie om het leed te verzachten.

Ten slotte moet ook worden opgemerkt dat de ombudsman elk jaar een aantal pluimen ontvangt voor personeel dat er alles aan deed om de klant te helpen. Ook dit wordt aan de NMBS-Groep bezorgd met de vraag het betrokken personeelslid daarvan op de hoogte te brengen.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0032 De klant wil in het station een Shoppingbiljet betalen met het tegoed op zijn elektronische portefeuille (EP). De klant heeft wel zijn Treinkaart mee maar geen valideringsbiljet (waarop de toegangscode tot de EP staat). De loketbediende weigert uiteindelijk een biljet te verkopen. De klant probeert aan de automaten een biljet te kopen, wat niet lukt. De klant mist de trein en vraagt compensatie voor de verloren dag en geplande activiteiten.

De NMBS-Groep stelt dat er enkel een biljet kan betaald worden met de EP, op voorlegging van de Treinkaart en het valideringsbiljet, waarop immers de noodzakelijke code vermeld staat.

De klant kon geen valideringsbiljet voorleggen. Finaal stelde de klant zich agressief op en ging evenmin akkoord met de suggestie om het biljet te betalen in afwachting van een latere oplossing. De betrokken bediende ervaarde deze situatie als bedreigend en vroeg tussenkomst van de dienst Security.

De klant vraagt vervolgens om de restwaarde in zijn EP in waardebons te ontvangen (159,50 euro). De NMBS-Groep is akkoord.

2011/0048 De klant klaagt aan dat de deuren van de CR-3789 onvoldoende lang werden geopend om alle reizigers te laten uitstappen. Hij spoorde samen met vier andere personen mee tot het volgende station. Van daar moest hij 40 minuten te voet terug stappen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt een Geschenkbiljet aan.

2011/0150 De klant neemt de trein in een bemand station. Hij koopt zijn biljet in de trein (en verwittigde niet voor het instappen). De treinbegeleider rekent een toeslag aan en maakt de volgens de klant ongepaste opmerking: *'dat is voor alle keren dat u niet betaald heeft'*.

De NMBS-Groep wijst er op dat de treinbegeleider een commerciële beslissing heeft genomen door de klant enkel 3 euro maakloon aan te rekenen in plaats van 12,50 euro boete; zij verontschuldigt zich voor de opmerking van de treinbegeleider.

2011/0939 De deuren van de trein worden al gesloten hoewel een 15-tal reizigers (waaronder de klant) nog niet zijn uitgestapt in een stopplaats. De treinbegeleidster stapte niet uit maar stak slechts haar hoofd uit de trein.

De NMBS-Groep meldt dat de feiten (gedeeltelijk) voorwerp uitmaken van een agressiemelding die door de treinbegeleidster werd ingediend.

De treinbegeleidster zoekt voor de reizigers onmiddellijk een alternatief om naar het bewuste station terug te keren.

De NMBS-Groep wijst op de staat van dienst van haar personeelslid, zij twijfelt niet aan de goede trouw van haar klant, maar zij vraagt begrip voor hetgeen gebeurde.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant expliciet stelt dat de treinbegeleidster de vertrekverrichtingen stelde van in de open treindeur en niet van op het perron zoals voorgeschreven. Dat zou volgens de klant de verklaring zijn waarom de nog uitstappende reizigers achteraan in de trein niet werden opgemerkt. Dat aspect komt niet aan bod in het antwoord van de NMBS-Groep. Het is niet onbelangrijk gelet op de opmerkingen die een stationsbediende in het volgende station formuleerde over de slechte (defecte) verlichting/zichtbaarheid in het bewuste station. Dat is een reden temeer om de vertrekverrichtingen van op het perron te stellen.

De NMBS-Groep vindt het blijkbaar niet nodig om zich bij haar klanten te excuseren, maar vraagt wel begrip voor de beroepsfout.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep ook begrip opbrengt voor haar klanten en zich excuseert en dit bekrachtigt met een Geschenkbiljet.

De NMBS-Groep aanvaardt dit en biedt de klant een retourbiljet eerste klas aan.

2011/1220 De klant staat in file aan het loket, de loketbediende staat te kletsen. Wanneer een van de klanten luid een opmerking maakt, sluit de loketbediende het loket en hangt een papier op met de melding dat het loket gesloten is om organisatorische en technische redenen.

De NMBS-Groep doet onderzoek en verontschuldigt zich voor het lange uitblijven van een antwoord omdat een interne (tucht)procedure werd doorlopen.

De NMBS-Groep meldt: *'Wij als NMBS willen de reiziger niet in de kou laten staan en bij deze verontschuldigen wij ons nogmaals. De betrokken mensen, verkoopschef, regiomanager werden op de hoogte gebracht van het voorval en passende maatregelen werden genomen. Wij vertrouwen erop dat de volgende contacten van de klant met ons personeel aangenaam zullen verlopen'*.

2011/1514 De school boekt een groepsreservatie voor 42 leerlingen buitengewoon basisonderwijs en 5 begeleiders voor een B-Dagtrip naar Brussel. De klant is heel tevreden over de service van de dienst groepsreserveringen, maar is ontgoocheld omdat er geen gereserveerde plaatsen zijn. De leerlingen zitten verspreid over drie rijtuigen. Tijdens de terugreis worden de deuren te vroeg gesloten. Gelukkig zijn de begeleiders alert en kunnen zij de deuren openhouden. De klant vindt dat de onderstationchef en de treinbegeleider in de fout zijn gegaan.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt de school als compensatie een gratis Rail Pass aan.

2011/2873 De klant wil de trein naar een halte op lijn 60 nemen; hoewel de treinbegeleider bij het aanmaken van het biljet (met maakloon) heeft bevestigd dat de genomen trein daar stopt, rijdt de trein toch het betrokken station voorbij.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en betaalt om commerciële redenen een deel van de prijs terug.

2011/3074 De klant klaagt over het gedrag van een loketbediende. Omdat de klant volgens de verkoper te lang muntstukken zoekt om te betalen, wordt hij aangemaand met papiergeld te betalen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat een loketbediende slechts 20 seconden de tijd krijgt om een klant te bedienen en dat door deze tijdsdruk de loketbediende de klant heeft aangespoord om niet te betalen met muntstukken.

De ombudsman wijst er op dat de klant van deze richtlijn niet het slachtoffer mag zijn.

Het staat de klant nog altijd vrij te betalen met muntstukken of bankbiljetten. Volgens de interne regelgeving van de NMBS-Groep mag de klant met maximaal vijftig muntstukken betalen.

De ombudsman stelt vragen bij de toebemeten tijd. Hoeveel tijd krijgt een loketbediende als de klant reisinformatie, een Treinkaart of informatie wenst? Wat als de verkoopsterminal uitvalt en de loketbediende de applicatie opnieuw moet opstarten?

Wanneer er een klacht is omdat de loketbediende niet het gevraagde of een foutief product heeft afgeleverd, trekt meestal de klant aan het kortste eind. De NMBS-Groep trekt de klacht dan in twijfel en geeft het voordeel aan de loketbediende.

Misschien moet de NMBS-Groep zich de vraag stellen of het mogelijk is dat door de opgelegde tijdsdruk het loketpersoneel in de fout gaat.

Uit het antwoord van de NMBS-Groep zou men kunnen besluiten dat, indien de klant niet snel genoeg betaalt, de loketbediende een vrijgeleide krijgt om zich niet klantvriendelijk op te stellen.

Verontschuldiging tegenover de klant lijken hier op zijn plaats, wat de NMBS-Groep nog niet heeft gedaan.

De NMBS-Groep deelt mee dat de loketbediende probeerde om binnen een korte tijdspanne zoveel mogelijk klanten met onmiddellijk vertrek te bedienen. Daarom heeft hij de klant aangespoord te betalen met bankbiljetten. Aangezien de klant dat als een verminderde service heeft ervaren, biedt de NMBS-Groep haar verontschuldiging aan.

2011/4150 De klant vraagt de loketbediende wat de goedkoopste formule is om met het gezin naar Bokrijk te reizen en er het pretpark te bezoeken.

Volgens de loketbediende zijn dit B-Dagtrips. Bij aankomst te Bokrijk blijkt dat het goedkoper was om de treinbiljetten en de toegangtickets afzonderlijk te kopen. De klant vraagt de terugbetaling van het prijsverschil.

De NMBS-Groep wil niet compenseren omdat de klant op de hoogte blijkt van het systeem B-Dagtrips. Zowel in de brochure als op de website wordt vermeld dat kinderen/jongeren tot en met 25 jaar slechts 1 euro betalen aan de ingang en er bijgevolg geen B-Dagtrip formule is voor hen.

De klant repliceert dat hij inderdaad op de hoogte is van het systeem B-Dagtrips maar laat ook weten dat hij als leek vertrouwen stelt in de kennis van de bediende. Had de klant geweten dat er voor zijn kinderen geen B-Dagtrip bestaat, dan zou hij zeker geen extra kosten hebben gemaakt.

Als er voor kinderen en jongeren tot en met 25 jaar geen B-Dagtrip voor Bokrijk bestaat waarom heeft de loketbediende dan drie B-Dagtrips aan de prijs van 22,10 euro verkocht?

De klant meldt duidelijk in zijn klacht dat hij naar de goedkoopste formule heeft gevraagd.

Door gebrek aan productkennis van de loketbediende betaalde de klant te veel. Dossier nog in behandeling.

2011/4361 De klant klaagt er over dat een loketbediende haar Treinkaart heeft gevalideerd vanaf 20 augustus 2011 en niet vanaf 1 september 2011 zoals gevraagd. Zij merkt dat pas op 26 augustus 2011 en vraagt een rechtzetting.

De NMBS-Groep deelt mee dat de klant een nieuwe Schooltreinkaart kan laten opmaken. Zij zal na ontvangst van de betalingsbewijzen, het nummer van de nieuwe en de oude Treinkaart en het valideringsbiljet de foutieve Schooltreinkaart terugbetalen.

De ombudsman vraagt waarom de klant een nieuwe Schooltreinkaart moet laten aanmaken. Volstaat het niet dat de klant enkel een nieuw valideringsbiljet (van 1 september 2011 t/m 30 november 2011) koopt en het foutieve (20 augustus 2011 t/m 19 november 2011) aan de NMBS-Groep bezorgt?

De NMBS-Groep stelt op bevelende toon dat ze het nieuwe Treinkaartnummer, de oude originele Treinkaart en het betalingsbewijs van de nieuwe Treinkaart nodig heeft en gaat aanvankelijk niet in op vragen van de ombudsman.

Voor het rechtzetten van een fout van de uitreiker is een eenvoudiger en klantvriendelijker procedure mogelijk (tot 30 dagen na de verrichting kan men het foutieve valideringsbiljet annuleren en vervangen door een nieuw biljet met correcte startdatum – boekhoudkundig is dat een nuloperatie). Toch blijft de NMBS-Groep moeilijk doen en wil zij de klant een nieuwe Schooltreinkaart laten kopen om vervolgens de oude (foutieve) terug te betalen met toepassing van een klantonvriendelijke berekeningsformule voor het bepalen van het resterende saldo en met aanrekening van administratiekosten. Deze procedure wordt toegepast wanneer iemand een Treinkaart om persoonlijke redenen voor de vervaldatum opzegt.

De NMBS-Groep aanvaardt uiteindelijk: het verkeerde valideringsbiljet wordt teruggenomen en de klant ontvangt een nieuwe validering vanaf 1 september 2011.

2011/4406 De klant klaagt aan dat haar Treinkaart door de bediende werd beschadigd bij controle door de speciale brigade.

De NMBS-Groep verduidelijkt slechts dat bij een reeds beschadigde kaart wordt nagekeken of het nog wel de originele foto is die bij de Treinkaart zit.

Aansluitend vraagt de ombudsman waar de NMBS-Groep zich op baseert om te stellen dat de Treinkaart van de klant reeds beschadigd was voor de controlebediende de Treinkaart opentrok.

Op de Treinkaart staan naam, het adres en geboortjaar van de klant vermeld. Als de controlebediende vermoedt dat de klant fraudeert, waarom controleert hij dan niet de persoonlijke gegevens aan de hand van de identiteitskaart van de klant in plaats van de Treinkaart te beschadigen?

Welke procedure moet de controlebediende volgen bij vermoeden van misbruik van een Treinkaart?

Hierop volgt 4 maanden stilte vanwege de NMBS-Groep. Dossier nog in behandeling.

2011/4702 De klant klaagt aan dat het stationsloket regelmatig gesloten is bij gebrek aan personeel.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich. Zij verduidelijkt dat het loket tijdelijk is gesloten wegens ziekte van het personeel en benadrukt dat dit enkel het geval is wanneer alle andere mogelijkheden zijn uitgeput.

2011/4751 De klant laat zijn vervoerbewijs liggen in de trein en hij merkt dat pas in de aansluitende trein. Bij de controle legt de klant zijn probleem, na enige paniek, voor aan de treinbegeleider. Deze handelt correct en met commerciële feeling. De klant vindt dat deze bediende een pluim verdient en hij legt - zoals beloofd aan de treinbegeleider - achteraf het bewijs van aankoop voor.

1.3.2. INFORMATIE EN AANKONDIGINGEN

‘Het spoor blokkeert totaal bij crisis’, is de conclusie van een evaluatierapport¹ van de FOD Mobiliteit over de aanpak door de NMBS-Groep van de vele problemen op 27 juni 2011. De gebeurtenissen kwamen uitgebreid aan bod in de pers. Mevrouw Inge Vervotte, Minister van Overheidsbedrijven, beloofde aan de reizigers en aan het Federale Parlement een onafhankelijk onderzoek te laten uitvoeren.

De ombudsman wees er in verschillende jaarverslagen² al op dat de splitsing van de NMBS-Groep in 2005 geen goede zaak blijkt voor een snelle en accurate informatieverschaffing. Vooral bij verstoord treinverkeer wordt een gebrek aan coördinatie en te omslachtige procedures vastgesteld. De resultaten van dit rapport bevestigen deze stelling.

Een overzicht.

Wat liep mis op de warme zaterdag 27 juni 2011? ³

- Het e-mailverkeer van de treinbegeleiders te Gent wordt tijdelijk stopgezet voor een omschakeling naar een ander systeem. Het is uitzonderlijk zomers weer en daarenboven het einde van het schooljaar; er is veel volk op de been, de treinen zijn zeer goed bezet. Er worden extra treinen ingezet, maar de NMBS-Groep is duidelijk niet voorbereid op de drukke dag. Ondanks het bijkomende aanbod zitten in de voormiddag talrijke treinen afgeladen vol. Dat geeft onder andere problemen met het sluiten van de treindeuren. Veel eendagstoeristen nemen de trein naar de kust en willen nog dezelfde dag terugkeren.
- 's Namiddags om 14.44 uur breekt in de buurt van Brugge een bovenleiding. Door toepassing van speciale veiligheidsprocedures (treinbestuurders die dit punt voorbijrijden moeten er stoppen en ter plaatse een formulier invullen om te bevestigen dat ze hun rijgedrag aanpassen aan de situatie) ontstaan er enorme vertragingen. Het treinverkeer wordt daarna omgeleid, maar niet alle bestuurders kennen het alternatieve traject.

¹ Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011 – Rapport, FOD Mobiliteit en Vervoer, Brussel, oktober 2011.

² Jaarverslag 2009, blz. 149 – 157, Jaarverslag 2010, blz. 127 – 134.

³ Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011-Rapport, blzn. 26 e.v.

- Vanaf 16.00 uur stromen de reizigers toe in de stations van Oostende, Blankenberge, Zeebrugge, Knokke en ook in Brugge. De vraag is aanzienlijk groter dan het beschikbare aanbod aan treinen. De tussenkomst van de hulpdiensten wordt ingeroepen om water te bedelen en de veiligheid te garanderen.
- Niet alleen het verkeer tussen Gent en Brugge is ontregeld, ook andere lijnen kennen problemen. Om 16.45 uur heeft een trein tractieproblemen in de noord-zuid-verbinding te Brussel met grote gevolgen voor de verbinding naar en van de kust. Vanaf de vroege avond stranden reizigers in het station Gent-Sint-Pieters, vaak na een lange rit aan boord van een overvolle, warme trein.
- Om 19.30 uur komt de extra trein E14209 (Blankenberge / Verviers) aan in het station (Gent) en moeten de reizigers de trein verlaten wegens de hoge temperatuur in de rijtuigen. Door dit incident lopen ook de treinen vanuit De Panne richting binnenland bijkomende vertraging op. Tegen het einde van de avond kondigt de burgemeester van Gent het Gemeentelijke Nood- en Interventieplan af, omdat hij meent dat de situatie in het station Gent-Sint-Pieters niet meer te beheersen is.
- 's Avonds om 20.00 uur moet een trein in een weide in Tielt stoppen wegens rookontwikkeling. Pas na een half uur slaagt de treinbegeleiding er in om het oorverdovende alarm uit te schakelen. Dat zorgt immers voor extra ongenoegen voor de reizigers die vastzitten in een broeierig hete trein. De mensen stappen tenslotte uit, want door de hitte zijn sommigen onwel geworden. De hulpdiensten komen ter plaatse maar zijn totaal niet op de hoogte gebracht van het grote aantal mensen dat moet worden geëvacueerd.
- Uiteindelijk geraken reizigers en personeel op hun bestemming met trein, bus, taxi of eigen wagen, vaak vele uren later dan voorzien. De gevolgen van de verschillende incidenten versterken elkaar.

De algehele verwarring deint duidelijk verder uit over het hele land. In stations zoals Brugge, Knokke, Blankenberge, Gent, Leuven, Antwerpen, stapelen de vertragingen zich op en is de informatie ontoereikend. *Tijdens dergelijke crisisgevallen zou er meer reisadvies aan de reizigers moeten worden megedeeld, praktische tips om problemen te vermijden. Er dient ook iemand in het station te zijn die als aanspreekpunt functioneert'*¹.

¹ Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 51.

Een positieve en niet onbelangrijke noot: *‘De reizigers en de groepen waren tevreden over het optreden van de treinbegeleiders.’*¹

Achter de schermen, in de stations, zo meldt het verslag, is het voor niemand nog duidelijk wie voor wat verantwoordelijk is en wie de leiding moet nemen. Tevens wordt vastgesteld dat de noodplannen van de NMBS-Groep geen rekening houden met bijstand aan gestrande reizigers of hoe ze moeten inspelen op een ernstige ontregeling van het treinverkeer.²

‘Tot slot zijn er ook vele bemerkingen over de aansturing en organisatie van de NMBS-Groep: Vroeger wanneer er zich problemen voordeden in het station, was er één iemand verantwoordelijk en dat was de stationschef. Nu is er geen overkoepelende stationschef meer en zijn er drie verantwoordelijken, die onderling moeten overleggen. Wanneer dit niet gebeurt krijgen sommige mensen geen opdracht en vertrekken ze zelfs midden een crisis.’

‘De herstructurering in de drie vennootschappen wordt niet in vraag gesteld, maar de communicatielijnen tussen de drie vennootschappen zouden korter moeten worden.’

(...)

*‘Er staat veel in het Beheerscontract maar er zijn geen straffen wanneer het niet wordt nageleefd. Hierdoor worden de termijnen niet gerespecteerd.’*³

De Europese verordening 1371/2007 (Artikel 18 – Bijstand) stelt zeer duidelijk:

1. In geval van vertraging bij aankomst of vertrek worden de reizigers door de spoorwegonderneming of door de stationsbeheerder op de hoogte gehouden van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is.
2. In geval van vertraging als bedoeld in lid 1 van meer dan 60 minuten worden tevens aan de reizigers gratis aangeboden:
 - a) maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze in de trein of in het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd;
 - b) hotel- of ander verblijf en vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf in gevallen waarin een verblijf van één of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is;

¹ Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 51.

² Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 24-25, 57.

³ Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 52-53.

- c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, vervoer van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.
- 3. Indien de spoorwegdienst niet meer kan worden voortgezet, organiseren de spoorwegondernemingen zo spoedig mogelijk alternatieve vervoerdiensten voor reizigers.

Bij deze toestand met uitzonderlijk grote impact, blijkt duidelijk dat een gecoördineerde actie, onder meer op vlak van informatie, bijzonder moeizaam verloopt.

Bij crisismomenten zijn er vaak te weinig personeelsleden die op korte termijn kunnen worden ingezet om bijstand te leveren. Het personeelsbestand is versnipperd over de drie vennootschappen. Dat maakt gecoördineerd optreden niet evident. De interne communicatie verliep moeilijk. Telefoonlijnen waren regelmatig bezet. Men meent dat de beslissingen te ver van het terrein worden genomen. Het ontbreken van logistieke hulpmiddelen bemoeilijkt de taak van sommige personeelsleden en beïnvloedt de snelheid waarmee kan opgetreden worden. De feedback na een incident is belangrijk om uit te leren; die is er niet altijd in de samenwerking tussen de CIC (federale politie) en de NMBS-Holding na een interventie. Door de grote drukte op het spoor wordt het moeilijker om het onderhoud te plannen'.¹

Het gebrekkige doorstromen van goede en relevante informatie, zowel naar de reiziger als naar trein- en stationspersoneel, blijft de laatste jaren een struikelblok voor een kwalitatieve communicatie.

Het grootste slachtoffer hiervan is uiteraard de klant. Een betere en vooral correcte communicatie (de reden van de vertraging/afschaffing omroepen, alternatieven aanbieden bij gemiste aansluitingen, geen aansluitingen omroepen die bij aankomst niet blijken verzekerd, enz...) zou het leven van elke treinreiziger aangenamer en eenvoudiger maken.

Naast robuustheid dient ook de aandacht voor de klant en zijn behoefte een centraal aandachtspunt te blijven binnen de NMBS-Groep. In crisissituaties is, naast de concrete materiële behoeften, de communicatie essentieel.

De reiziger verwacht dat hij ernstig genomen wordt. Een zware verstoring is niet alleen een logistiek probleem, maar betreft reizigers, mensen die met respect behandeld willen worden.

¹ Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 55.

In het bijzonder wil hij voor en tijdens zijn reis geïnformeerd worden over de reismogelijkheden bij wijziging van de dienstregeling. Hij wil tijd optimaliseren en niet de gevangene zijn van het vervoersysteem'.¹

Ondanks feedback van het terrein, klachten en aanbevelingen allerlei, verbetert de toestand niet essentieel. Gevraagd worden: korte, accurate procedures en een eenduidig informatiekanaal dat toelaat met grote snelheid de juiste informatie te leveren op de plaats waar ze broodnodig is: bij de klant of het eigen personeel.

Het lijkt aangewezen de operationele samenwerking tussen Infrabel en de spoorwegondernemingen in het algemeen en de NMBS Mobility in het bijzonder beter te stroomlijnen. Dit moet uiteraard gebeuren binnen de perken van de Europese en Belgische wetgeving over de scheiding tussen de infrastructuurbeheerders en de spoorwegondernemingen'.²

Zoals we in vroegere verslagen stelden: er is geen enkele Europese regelgeving die hier kan worden ingeroepen om de huidige toestand op het vlak van realtime informatiebeheer (de diensten Traffic Control van Infrabel en ReizigersDispatchingVoyageurs van operator NMBS) op een of andere wijze te rechtvaardigen. Daarenboven is de problematiek al voldoende lang gekend. Gezien de betrokken diensten heel nauw moeten samenwerken onder hoge tijdsdruk en met de ervaring die er thans is, lijkt het fysiek opnieuw samenzitten de enige goede oplossing.

Hiermee is niet gezegd dat de NMBS-Groep passief afwacht en geen lessen trekt uit de problemen van de voorbije jaren.

Ze nam een aantal maatregelen om de communicatie te verbeteren:

- een helpdesk voor de treinbestuurders vanaf eind juni. 2011;
- interactieve infozuilen voor de klanten;
- een extra zoekfunctie op Railtime;
- en een herschikking van de RDV (ReizigersDispatchingVoyageurs) in 2011.

Realtime informatie

NMBS Mobility streefde er in 2011 naar om de kwaliteit van de informatie te optimaliseren, samen met de dienst RDV en met Infrabel. Alle initiatieven zijn gebundeld onder de naam Train Info Services.

¹ Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz. 58.

² Verslag Onderzoek spoorproblemen 27 juni 2011, blz 65.

De multimodale online reisplanner is hierbij van primordiaal belang. Het is een praktische reisplanner waarin enkel vertrek- en eindstation, vertrek- of aankomstuur moeten worden ingegeven en geklikt op 'opzoeken'. Die reisinformatie wordt aangevuld met realtime treininformatie. Bij kleine vertragingen, afgeschafte treinen of belangrijke storingen vestigt een icoontje daar de aandacht op. Door op de bewuste trein te klikken is er extra informatie over de vertraging/afschaffing/storing.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0209 De klant klaagt over de gebrekkige informatie nopens de problemen op de verbinding Brussel/Dendermonde/Malderen op dinsdag 11 januari 2011. Waarom werden de reizigers daarover niet ingelicht zodat zij eventueel via Mechelen konden reizen?

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en stelt dat het bij een onverwacht incident uiterst moeilijk is om de vertraging van een trein correct in te schatten. Zij licht de compensatieregeling bij vertragingen toe en meldt dat de klant binnenkort voor deze hinder 2,60 euro compensatie zal ontvangen in zijn Elektronische Portefeuille.

2011/1401 Tijdens de nacht van 4 op 5 maart 2011 wil de klant in een Brussels station de laatste trein naar Brugge nemen (IC-545). Hij is ruim op tijd aanwezig op het perron en wil vooraan instappen. Omdat de deuren van de eerste rijtuigen niet kunnen worden geopend, blijft de klant achter op het perron. De onderstationschef en een brigade van Securail zijn getuige van het voorval. Volgens hen gaat de NMBS-Groep hierin de fout. Zij bemiddelen bij een taxibedrijf om voor de klant een voordelige prijs te bedingen voor een rit naar zijn bestemming.

De klant vraagt terugbetaling van zijn taxikosten (115 euro).

Uit het gevoerde onderzoek blijkt dat volgens de vigerende interne reglementering van de NMBS-Groep ('Bundel 10') de eerste 4 en de laatste 5 rijtuigen van de IC-545 worden afgesloten en niet toegankelijk zijn voor de reizigers. Hoewel dit voorzien is, werd dat niet omgeroepen in het station (het stationspersoneel bevestigt dat formeel).

De NMBS-Groep biedt de klant excuses aan voor de hinder die hij ondervond en zij betaalt de taxikosten (zonder fooi) terug (115 euro). De klant zelf is vol lof over de manier waarop het stationspersoneel hem heeft begeleid.

2011/3474 De klant meldt dat er in Hasselt nog steeds wordt omgeroepen dat de treinreizigers voor Diepenbeek en Bilzen geen plaats mogen nemen in de twee laatste rijtuigen, terwijl de perrons van Diepenbeek al lang werden verlengd.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en zij doet het nodige om de juiste informatie te laten omroepen.

2011/3526 De klant meldt dat de trein via een andere reisweg werd gestuurd zonder dat de reizigers hiervan op de hoogte waren.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat dit gebeurde omdat een voorgaande trein het traject blokkeerde door een technisch defect.

Alle treinen op de lijn 25 werden omgeleid via de lijn 27, om de (eventuele) vertraging zo klein mogelijk te houden. De NMBS-Groep erkent dat de klant niet tijdig werd ingelicht en verontschuldigt zich.

2011/4211 De klant klaagt erover dat RailTime informatie geeft die niet overeenstemt met de werkelijkheid.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat in RailTime geen prognose wordt gemaakt over de in het station van de klant te verwachten vertraging, maar dat deze tool slechts weergeeft welke bij het laatste door de trein overschreden meetpunt de eventuele afwijking was ten opzichte van het vooropgestelde ritschema (dienstregeling). Het betreft dus een momentopname; de situatie kan onderweg nog wijzigen in positieve of in negatieve zin.

Nuttige inlichtingen over de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en PBM	02/528 28 28
Telefoons met kiesschijf ¹	02/555 25 55 (N) 02/555 25 25 (F)
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Info en reservering internationale reizen	070/797979 (0,30 euro/min)
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79 02/400 67 76 (wordt doorverbonden naar Groot-Brittannië tegen binnenlands tarief)
Veiligheid. Iets verdachts gezien	0800/30230
Cel Buurtbewoners Infrabel	0800/55 000

Bestellen van groepsreizen

Telefoon 02/528 28 28
of via www.nmbs.be, klik op: België/Tarieven/Formules voor groepen.

Informatie dienstregelingen/verstoord verkeer

www.nmbs.be

klik op België/Dienstregelingen, kies daarna één van de toepassingen.
(Dienstregelingen real time - Brochures dienstregelingen - Train Info Services –
Train Info on iPhone - Train Info on Android - Train Info on Java – Mobiele website –
Storingen op het net - Kaart werfinfo - Werfinfo - Extratreinen –
Dienstregelingen via Pocket PC - Dienstregeling op je PC).

Enkele Internetadressen

Nederlandstalige site	www.nmbs.be
Franstalige site	www.sncb.be
Treinverkeer volgen in real time	www.railtime.be
Mobiele website operator	m.nmbs.be
Informatie over de Belgische stations	www.go-mobile.be

¹ Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.3. ALGEMENE VOORWAARDEN

Uitbetaling van de compensatievergoeding in geld

Zowel in de verordening 1371/2007 als in het tussen de NMBS en de federale overheid afgesloten Beheerscontract wordt voor de reiziger de basis gelegd om in geval van vertraging een terugbetaling of compensatie te vragen.

Volgens artikel 17.2 van de 'Verordening 1371/2007' heeft de reiziger vanaf 60 minuten vertraging recht op een vergoeding gelijk aan de prijs van het vervoerbewijs (voor zover deze minstens 4 euro bedraagt).

Deze vergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald. De vergoeding wordt op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.

Volgens de 'Bijzondere Vervoersvoorwaarden van de NMBS' heeft de reiziger in een aantal gevallen recht op:

- 100% terugbetaling van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 minuten of meer (art. 2.1.0.10 §1);
- een vergoeding, berekend op basis van de effectief betaalde vervoerprijs, bij frequente vertragingen, gemeten over een periode van 6 maanden (art. 2.1.0.10 §2).

Voor de modaliteiten van zowel de terugbetaling als de vergoeding wordt verwezen naar artikel 9.3.1, 2, 3 en 4 van de *Algemene Voorwaarden*.

Artikel 9.3.3 stelt dat de terugbetalingen en vergoedingen steeds worden betaald in de vorm van waardebonnen, maar voegt daar in het laatste lid aan toe: *'Op het verzoek van de reiziger betaalt de vervoerder terugbetalingen en vergoedingen geldelijk uit in een door de vervoerder gekozen vorm, zoals via een overschrijving, met een cheque of in contanten'*.

De NMBS-Groep interpreteert de eigen regelgeving op een bijzondere wijze: enkel voor terugbetaling bij vertraging van minstens 60 minuten wordt op uitdrukkelijk en voorafgaand verzoek van de reiziger uitbetaald in geld.

Voor de vergoeding in geval van herhaaldelijke vertraging houdt de NMBS-Groep de boot af en is enkel het opbouwen van een krediet in de Elektronische Portefeuille mogelijk.

Volgens de ombudsman, die zich ondermeer baseert op de vervoersvoorwaarden zelf van de NMBS, heeft de reiziger in alle gevallen het recht om uitbetaald te worden.

Belangrijke opmerking 1: in de op 1 februari 2012 gewijzigde vervoersvoorwaarden werden deze clausules behouden, zodat van een eventuele vergissing geen sprake kan zijn.

Belangrijke opmerking 2: in dit terugbetalings- en vergoedingscircuit gaat het, gelet op omvang van de elders in het jaarverslag geschetste vertragingproblematiek, beslist om voor de klant aardige bedragen. De NMBS-Groep kan daar echter op een elegante en klantvriendelijke manier onderuit komen: door de treinen (terug) binnen aanvaardbare marges ‘op tijd’ te laten rijden... Het compensatiemechanisme was nooit een doel op zich, maar een aanzet om de oorzaak ervan, de vertragingen, zo snel en efficiënt mogelijk uit de wereld te helpen.

Belangrijke opmerking 3: naar aanleiding van een klacht van een klant met betrekking tot de geldelijke uitbetaling van compensaties bij vertragingen, ingediend bij de Handhavinginstantie (Directoraat-Generaal Vervoer te Land – FOD Mobiliteit en Vervoer) maakt deze instantie kopie van de brief aan de ombudsman over met volgend besluit: ‘Op basis van Verordening (EG) nr. 1371/2007 mag de spoorwegonderneming dus weigeren om uw compensatie voor een vertraging van minder dan 60 minuten uit te betalen in geldelijke vorm’.

In volgend jaarverslag zal op de argumentatie en het verslag dieper worden ingegaan.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0917 De klant kreeg compensatie voor vertragingen en is niet akkoord dat hij met dat bedrag enkel nieuwe spoorproducten kan aankopen; zijn Treinkaart wordt betaald door de werkgever. De klant vraagt om compensatie onder een andere vorm.

De NMBS-Groep licht zowel de transportpolitiek van de Europese autoriteiten als haar opdracht van openbare dienst toe. Ze geeft ook uitleg over de manier waarop ze treinvertragingen compenseert: via Waardebonnen of Elektronische Portefeuille en niet met betaling in geld.

De ombudsman verwijst naar haar Algemene en Bijzondere Voorwaarden. De NMBS-Groep is uiteindelijk bereid om een geldelijke terugbetaling te doen.

Omdat dit in de praktijk enkel gebeurt bij vertragingen vanaf 60 minuten, maar niet in geval van vergoeding voor frequente vertragingen, wordt er aan de klant gemeld: *‘De vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs wordt betaald binnen een maand na de indiening van het verzoek om schadevergoeding. De schadevergoeding kan in bonnen en/of andere diensten worden uitbetaald indien de voorwaarden soepel zijn. De schadevergoeding wordt enkel op verzoek van de reiziger uitbetaald in geld’*. De NMBS-Groep is bereid dat laatste punt uit te voeren, maar *‘enkel op expliciete vraag van de klant zelf’*.

Dit dossier wordt positief afgesloten.

Bij een nieuwe vraag om vergoeding voor herhaaldelijke vertragingen, enkele maanden later, meldt de klant nu expliciet dat dit bedrag moet worden gestort op zijn rekening. Dit wordt door de NMBS-Groep opgevolgd. Het bedrag van de vorige aanvraag, behandeld in dossier 2011/0917 is echter nog altijd niet gestort op zijn rekening. Deze discussie is nog niet afgerond. In de op 1 februari 2012 gewijzigde vervoersvoorwaarden, bevestigt de NMBS-Groep dat een uitbetaling in geld kan worden gevraagd.

1.3.4. INFRASTRUCTUUR

In 2011 ontvangt de ombudsman 156 klachten over de infrastructuur, aanzienlijk minder dan het vorige jaar (208).

In 2009 lanceerde de B-Holding het keurmerk 'het Station'. Dit gaat samen met een groot investeringsplan waarbij verscheidene stations grondig werden of worden gerenoveerd of zelfs helemaal vernieuwd. Dit plan wil het station een meerwaarde geven voor al degenen die langskomen, niet alleen de treinreizigers. De reiziger weet dit duidelijk te waarderen, maar laat ook niet na te reageren wanneer hij wordt geconfronteerd met defecte roltrappen, niet of slecht werkende biljetautomaten, defecte verlichting, toiletten buiten dienst, gebrekkig werkende omroepinstallaties,

De ombudsman ontvangt een aantal klachten over roltrappen in de stations Mechelen en Mechelen-Nekkerspoel die gedurende meerdere maanden niet werkten.

In het station Mechelen was de as van de roltrap van het perron 7/8 gebroken. De roltrap is verouderd en aan vernieuwing toe.

In afwachting van de vernieuwing van de stationsomgeving en het station Mechelen opteert de NMBS-Groep om de roltrap bij defect te herstellen.

Die herstelling laat echter lang op zich wachten, bepaalde onderdelen zijn niet meer voorradig en moeten worden gemaakt.

De defecten aan de roltrappen in het station Mechelen-Nekkerspoel wijt de NMBS-Groep aan het feit dat de noodstop ten onrechte wordt bediend, een vorm van vandalisme die de goede werking van de roltrappen verstoort.

In november zijn de roltrappen zeer lang defect, door een communicatieprobleem tussen de aannemer die instaat voor het onderhoud van de roltrappen en zijn onderaannemer.

De NMBS-Groep heeft beslist om in 2012 alle ticketautomaten in de stations te vervangen. Bestaande automaten worden niet geüpdatet. Het aanbod van de via automaten aangeboden producten wordt uitgebreid. De ticketautomaten zijn een alternatief om aan de soms lange wachtrijen aan het loket te ontsnappen. Maar van zodra er zich een probleem stelt, wordt de reiziger veelal aan zijn lot overgelaten.

De klanten melden volgende problemen met de ticketautomaat aan de ombudsman:

- niet automatisch aanbieden van het goedkoopste tarief;
- het gevraagde vervoerbewijs wordt niet afgeprint ondanks betaling;
- de verrichting wordt afgebroken;
- de automaat is defect.

Wendt de klant zich tot de loketbediende dan kan deze de klant niet helpen. Hij kan enkel het gewenste vervoerbewijs verkopen en de klant een klachtenformulier aanbieden.

Slechts als de klant zijn origineel vervoerbewijs, dat hij kocht ter vervanging van het foutief of niet afgeleverde vervoerbewijs aan de automaat, plus het bewijs van betaling aan het loket en de automaat, samen met zijn klachtenformulier, overmaakt aan de klantendienst (naverkoop), zal de NMBS-Groep terugbetalen. Ontbreekt een van deze stukken, dan krijgt de klant niets.

Het gebeurt zelfs dat een reiziger in de trein een boete krijgt omdat hij geen vervoerbewijs kon kopen aan een automaat wegens defect. Daar de reiziger niet kan aantonen dat de automaat wel degelijk defect is, hecht de treinbegeleider hier niet altijd geloof aan en geeft de reiziger een vervoerbewijs met forfaitaire toeslag voor onmiddellijke inning in de trein (12,50 euro) of stelt een vaststelling van onregelmatigheid op als de klant dit laatste niet wenst te betalen. Als de klant hierover zijn beklag doet, dan is de klantendienst wel bereid een gunstige minnelijke schikking te treffen.

Soms heeft ook de software van de automaten verrassingen in petto.

Omdat de aankoop van twee Seniorbiljetten aan een automaat in het station Brussel-Zuid niet lukt, koopt de klant deze aan het loket.

Achteraf constateert de klant dat er 175 euro van zijn bankrekening is gegaan. Uit onderzoek blijkt dat de klant de validatie van een Treinkaart heeft betaald van een andere voor hem totaal onbekende klant. Hoe dit mogelijk is heeft de NMBS-Groep tot op heden nog niet kunnen verklaren. De NMBS-Groep heeft wel het bedrag dat ten onrechte van de klant zijn rekening is gegaan teruggestort. Toch blijkt ook bij dergelijke situaties het soms verregaande wantrouwen in de klanten, en komt de bezorgdheid om de manifeste bug in het systeem pas nadien.

In de stopplaatsen (stations zonder loket) Sint-Job, Moensberg en Diesdelle gebeuren de aankondigingen volledig autonoom door een stemcomputer.

Bij vertragingen, afgeschafte treinen, wijziging in de dienstregeling en/of verstoord treinverkeer worden de reizigers in Sint-Job, Moensberg en Diesdelle hiervan niet ingelicht.

Blijkbaar is de betrokken dienst van de NMBS-Groep ICTRA (Information & Communication Technology for Rail) op de hoogte van de onvolkomenheden van het automatische aankondigingsysteem maar heeft ze het probleem nog niet kunnen verhelpen.

Pas nadat de ombudsman de NMBS-Groep adviseert om het automatisch aankondigings-systeem aan te passen of, gelet op de gebreken, te vervangen, laat de NMBS-Groep weten dat in afwachting van verdere ontwikkeling van PIDAAS (Passengers Information Display And Audio System) de omroeper verantwoordelijk voor de lijn 26 de vereiste informatie in de stopplaatsen Sint-Job, Moensberg en Diesdelle zal omroepen.

UIT DE PRAKTIJK

2011/3751 De klant protesteert tegen de voorgenomen sluiting van de loketten in Kortenberg waar in een recent verleden toch flink werd geïnvesteerd in een nieuw stationsgebouw.

De NMBS-Groep meldt dat er te weinig biljetten worden verkocht om het opstellen van een namiddagprestatie te verantwoorden.

'De sluiting van het loket in Kortenberg was reeds gepland in 2005 maar werd toen niet uitgevoerd, ondanks het feit dat de verkoopscijfers toen al onder de minima lagen. Het ontbreken van alternatieven werd toen ingeroepen als reden om de activiteiten verder te zetten. De sluiting werd herzien naar 2012, waarbij aan volgende voorwaarden zal voldaan worden:

- 1. een gebruiksvriendelijke verkoopautomaat zal geïnstalleerd worden die vrijwel alle producten kan uitgeven die momenteel aan de loketten verkocht worden;*
- 2. een wachtzaal zal behouden blijven, wat toelaat om het gebouw verder te benutten.*

Ten gevolge van enerzijds een gebrek aan personeel en anderzijds de toenemende groei van Brussel-Nationaal-Luchthaven, was het loket van Kortenberg de laatste maanden regelmatig gesloten. Hiervoor werd echter een oplossing gevonden en het loket zal vanaf 1 november 2011 opnieuw regelmatig bemand worden volgens de voorziene openingsuren (in de week van 6.30 uur tot 13.45 uur)'.

2011/4642 De klant klaagt over de omroepinstallatie in het station Sint-Job (lijn 26).

De NMBS-Groep deelt mee dat de aankondigingen in Sint-Job, Moensberg en Diersdelle volledig autonoom gebeuren door een stemcomputer waarin de speaker niet kan tussenkomen; zij heeft de betrokken dienst al meermaals op de onvolkomenheden van het automatische aankondigingsysteem gewezen.

De onderhoudsploeg van Infrabel zal regelmatig controles uitvoeren om de degelijkheid van de geluidsinstallaties na te gaan en zal bij defecten snel reageren.

1.3.5. DIENSTVERLENING

Customer Care

De ombudsman stelt nog te vaak vast dat de NMBS-Groep niet denkt in functie van de klant. Nochtans beschikt de NMBS-Groep over genoeg potentieel en hulpmiddelen om dit te realiseren. Er bestaat een methodologisch goede manier om een goed beeld te krijgen van de realiteit waarmee klanten geconfronteerd worden: proberen te denken vanuit hun situatie. Daartoe behoren ook de verwachtingen die een klant normaliter koestert.

Wanneer de klant bijvoorbeeld een bepaalde treinreis wil maken en naar het loket gaat, moet de klant volgens de NMBS-Groep op de hoogte zijn van de producten en tarieven. Dat blijkt toch uit de antwoorden van de NMBS-Groep telkens wanneer die klant vaststelt dat de aangeboden formule verre van de meest voordelige was. Want, zo stelt de NMBS-Groep dan, indien de loketbediende naar de intenties van de klant zou vragen leidt dit tot nodeloos tijdverlies en schending van de privacy.

Het lijkt alsof de NMBS-Groep een belangrijke maatschappelijke meerwaarde die ze kan leveren verwaarloost en dit voor een aspect van de dienstverlening dat voor de klant bijzonder doorweegt in de algemene waardering daarvan.

De NMBS-Groep beschikt nochtans over een goedwerkende software, SEFORA. Aan de hand van SEFORA, gestoeld op een zeer duidelijk en kort zoekformulier, kan de loketbediende in een oogopslag de voor de klant meest gunstige prijsformule noteren. De loketbediende moet dan wel naar de intenties (bestemming, al dan niet heen en terug, frequentie van reizen, ...) en bepaalde persoonlijke gegevens (de leeftijd, verminderingskaart, ...) vragen.

Het afleveren van een gepersonaliseerd product vereist uiteraard dat de verkoper de nodige productkennis heeft. Als de NMBS-Groep stelt dat de klant op de hoogte moet zijn van producten en tarieven, mag dit minstens verwacht worden van haar personeel. Dat blijkt nogal eens anders uit te pakken. Interne communicatie blijft hier een pijnpunt.

De dienstverlening aan de klant stopt niet bij verkoop van een product. Ook daarna dient de NMBS-Groep zorg te dragen voor de klant.

Ondanks het feit dat de NMBS-Groep de klant steeds meer mogelijkheden aanbiedt buiten het loket om zijn biljet aan te kopen, is het toch altijd de klant die bij een eventueel probleem moet aantonen dat hij geen schuld treft.

Werkt een automaat niet, wordt een foutief biljet afgeleverd, wordt het biljet tweemaal aan de klant aangerekend, dan kan de klant hiermee niet terecht aan het loket. Hij moet de Centrale Klantendienst van de NMBS-Groep een klacht bezorgen.

Deze dienst gaat er dan de facto van uit dat de klant daarvan het bewijs levert; een echte en spontane inspanning om zelf eerst een en ander na te trekken is veeleer uitzondering en gebeurt meestal slechts nadat de ombudsman wijst op een verantwoordelijkheid van de Groep zelf in verband met het goed functioneren. Nog te vaak blijft de NMBS-Groep negeren dat iets is mis gelopen en doet ze geen enkele commerciële tegemoetkoming. Kan de ombudsman het gelijk van de klacht niet formeel bewijzen dan doet de NMBS-Groep geen enkele commerciële tegemoetkoming. De twijfel in het voordeel van de klant laten spelen, wordt grote uitzondering in dergelijke gevallen.

Grensoverschrijdend verkeer en het recht op een Cadeaubiljet eerste klas

Wanneer een klant, die met een geldige Treinkaart dagelijks naar Rijsel reist, vraagt of ze in aanmerking komt voor een Cadeaubiljet, laat de NMBS-Groep weten dat het Cadeaubiljet een promotiecampagne is voor treinkaarthouders op het binnenlandse net en niet voor grensoverschrijdend verkeer.

Het Cadeaubiljet is nochtans geen promotiecampagne maar een biljet als compensatie voor het begrip en het geduld dat elke treinkaarthouder heeft opgebracht voor de vertragingen van het voorbije anderhalf jaar, zo heeft de NMBS-Groep zelf gesteld.

De betrokken klant heeft dezelfde problemen gekend.

Volgens de compensatieregeling wordt de vertraging steeds geregistreerd bij aankomst in het Belgische eindstation van de reis of in een station na de grens, in het kader van de grensoverschrijdende bediening verzorgd door de NMBS.

Rijsel is zo een grensstation dat in het kader van grensoverschrijdende verkeer wordt bediend door de NMBS.

Volgens het Beheerscontract¹ vervult de NMBS een maatschappelijke rol van betekenis voor de opdrachten van openbare dienst.

Een van die opdrachten is het grensoverschrijdende vervoer van reizigers. Dit wil zeggen het vervoer met treinen van de gewone dienst voor het deel van het nationale traject en dit tot de stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van het Beheerscontract (bijvoorbeeld Rijsel).

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep zich aan dit contract te houden. Ze kan dit niet zomaar naast zich neerleggen.

De NMBS-Groep wijkt niet af van haar standpunt: enkel wie een binnenlandse Treinkaart gebruikt, krijgt een Cadeaubiljet.

¹ Beheerscontract 2008-2012 tussen de overheid en de NMBS, artikel 5.

Kortingskaart voor de Belgische militairen

Omdat de Belgische Militairen via de website van de NMBS-Groep geen biljetten kunnen kopen met hun kortingskaart (Code 70), boekten ze hun biljet aan 50% (voorziene korting voor klanten in het bezit van een Kaart 50%).

Na het afschaffen van de Kaart 50%, verdwijnt ook deze optie van de website van de NMBS-Groep.

Wanneer een Belgische militair hiervan melding maakt, stelt de NMBS-Groep dat de klant ten onrechte gebruik maakte van de aankoop van het biljet via Ticket Online. De optie korting 50% was enkel voor klanten met een gewone Kaart 50% .

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat gezien het aantal potentiële gebruikers, 35.000 Belgische militairen, het logischer zou zijn dat deze klanten de mogelijkheid wordt geboden hun biljet met 50% korting via Ticket Online te kunnen kopen.

De NMBS-Groep schafte de Kaart 50% af omdat ze er naar eigen zeggen 'slechts' 5000 van verkocht. Doch 35.000 militairen kunnen hun biljet met 50% korting niet kopen via Ticket Online.

Volgens de NMBS-Groep worden de militairen naar het loket verwezen voor hun aankoop van een biljet aan 50% korting omdat de loketbediende de code op de reductiekaart dient in te geven. Deze reductiecode is nodig voor de facturatie.

Wanneer de ombudsman de NMBS-Groep er op attent maakt dat het technisch niet moeilijk kan zijn om dergelijk product aan te bieden via Ticket Online daar houders van een kortingskaart met code 39, 40, 41, 42, 43 en 50 wel hun biljet via Ticket Online kunnen kopen, beslist de NMBS-Groep dat vanaf 28 september 2011 militairen (codes 070, 027, 028 en 029) via Ticket Online een biljet aan 50% korting kunnen aankopen.

‘Dinsdag 1, woensdag 2, donderdag 3 en vrijdag 4’

Een klant contacteert op maandagochtend de Cel Groepsreizen voor annulering van een groepsreis voorzien voor de volgende zondag. De klant wordt doorverwezen naar het station.

Volgens de loketbediende is de klant ruim op tijd voor de annulatie maar moet betrokkene zich opnieuw aanbieden met de vervoerbewijzen.

Zo gezegd zo gedaan. De klant krijgt dan echter te horen dat de groepsreis toch niet wordt terugbetaald. Vervolgens wordt de klant letterlijk van het kastje naar de muur gestuurd en klopt ten einde raad bij de ombudsman aan.

De klant maakt nergens gewag van enige ontevredenheid bij het reserveren van haar groepsreizen, maar stelt zich vragen bij de behandeling en afhandeling van haar aanvraag tot annulatie.

Volgens de NMBS-Groep was de termijn voor een annulatie van hun groepsreis verstreken, heeft haar dienst veel werk verricht om de groepsreis te reserveren en werden er uitzonderlijke reserveringsmaatregelen toegestaan.

Een aanvraag tot terugbetaling of tot annulering van de groepsreis moet ten laatste vijf werkdagen vóór de vertrekdatum worden ingediend. Dit geeft recht op een terugbetaling van de biljetten, verminderd met de administratiekosten.

De klant respecteert nochtans deze termijn: op maandag contacteert ze de Cel Groepsreizen en biedt zich aan het loket aan voor een groepsreis op zondag.

Toch weigert de NMBS-Groep de annulatie te aanvaarden en terugbetaling te doen: omdat de klant zich op maandag aan het loket aanbood, wordt de annulatie niet aanvaard want er zijn volgens de NMBS-Groep slechts vier werkdagen meer voor de aanvang van de groepsreis. Voor de NMBS-Groep wordt de dag waarop de klant de annulatie van de groepsreis meedeelt niet in aanmerking genomen: ‘dinsdag 1, woensdag 2, donderdag 3 en vrijdag 4’ (sic).

Klantvriendelijk? Vooral omdat de klant een hele maandagvoormiddag pogingen deed om correcte info te krijgen en de vraag tot annulering te realiseren, blijkt deze houding weinig begrip en respect te tonen voor een overigens trouwe klant die meerdere Groepsreizen boekt.

Eens te meer wordt de klant finaal de verantwoordelijkheid doorgeschoven voor een dienstverlening die niet vertrekt vanuit de situatie en de noden van de klant.

De houding van de NMBS-Groep in dit voorbeeld, is spijtig genoeg een terugkerend gegeven in heel wat dossiers. De poging om zich in te denken in de wereld van een klant die inspanning doet om correct te handelen, is klein, zoniet onbestaande.

Personen met beperkte mobiliteit (PMB)

De groep personen met beperkte mobiliteit is ruimer dan men op het eerste zicht denkt. Het betreft niet alleen personen met een lichamelijke en functionele beperking maar ook ouderen, gezinnen met jonge kinderen, reizigers met zware of logge bagage en personen die tijdelijk beperkt zijn in hun mobiliteit.

Mobiliteit in onze samenleving is een noodzakelijke voorwaarde om daadwerkelijk aan deze samenleving te participeren. Toegankelijkheid tot informatie, dienstverlening en infrastructuur is een basisvoorwaarde tot participatie. Het moet voor reizigers met beperkte mobiliteit mogelijk zijn om zich zelfstandig te verplaatsen en volwaardig deel te nemen aan het maatschappelijke leven. Het openbaar vervoer, en dus zeker de trein, speelt daar een essentiële rol in.

Ondanks inspanningen van de NMBS-Groep om de toegankelijkheid tot de stations en treinen te verbeteren en de assistentie voor personen met beperkte mobiliteit te optimaliseren blijft er nog een aantal pijnpunten waarvoor de ombudsman wordt gecontacteerd.

Het personeel van het Call Center van de NMBS-Groep doet grote inspanningen om een aanvraag voor assistentie tot een goed einde te brengen. Het is meestal op het terrein dat het fout loopt. Afhankelijk van de goodwill en het beschikbare personeel wordt een assistentie al dan niet verleend. Dat schept onzekerheid bij de aanvrager en in het slechtste geval wordt het reistraject vertraagd of onderbroken. Binnen de NMBS-Groep is de opleiding om personen met beperkte mobiliteit op een adequate manier te begeleiden nu een geïntegreerd deel voor de betrokken personeelsleden.

Over het algemeen genomen, blijkt de procedure PBM nog te vaak verkeerd te lopen; dat is het geval bij verstoord treinverkeer (bijvoorbeeld omdat de trein op het laatste moment wordt verspoord zodat er geen tijd meer is om de mobiele oprijhelling van perron te veranderen), maar niet alleen in die omstandigheden... en dat is iets zorgwekkender. Nog te vaak krijgen reizigers, hoewel zij de aanvraagprocedure voor assistentie PBM nauwgezet hebben doorlopen, uiteindelijk niet de gewenste hulp, ook al heeft de NMBS-Groep bevestigd dat alles in orde was. De reizigers met beperkte mobiliteit beschouwen zichzelf terecht als volwaardig spoorwegcliënteel en vragen zich af wat zij nog meer kunnen doen om de service te krijgen waarop zij recht hebben.

De valide reiziger kan op elk uur van de dag beslissen om in een korte tijdspanne de trein te nemen. Een persoon met beperkte mobiliteit moet minstens 24 uur vooraf assistentie aanvragen.

Deze maatregel kan niet altijd op veel begrip rekenen van de aanvrager. Op 3 december 2009 trad de verordening 1371/2007¹ in werking; deze kent aan de reiziger met beperkte mobiliteit op het vlak van assistentie meer rechten toe dan voorheen, zowel voor, tijdens als na de treinreis.

Deze regelgeving werd aangevuld met een reeks sancties die kunnen opgelegd worden wanneer één of meerdere van deze voorschriften niet worden nageleefd². Enkel ambtenaren van de Dienst Reglementering Spoor, afhankelijk van de FOD Mobiliteit en Vervoer, aan wie de hoedanigheid van officier van gerechtelijke politie werd toegekend, zijn bevoegd om op te treden tegen overtredingen op de Verordening 1370/2007^{3 en 4}.

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

² KB van 14 februari 2011 houdende vaststelling van het stelsel van sancties die van toepassing zijn op schending van bepalingen van Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

³ KB van 7 mei 2010 tot aanwijzing van de overheidsinstantie belast met de handhaving van Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en de verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

⁴ KB van 6 januari 2011 tot aanwijzing van de ambtenaren en overheidspersonen belast met de opsporing en de vaststelling van overtredingen van Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 23 oktober 2007 betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Volgens de Europese Verordening 1371 van 2007 moet de spoorwegonderneming ten minste 48 uur voordat de bijstand nodig is in kennis worden gesteld van de behoefte van de persoon aan deze bijstand. De norm toegepast door de NMBS-Groep beantwoordt dus ruimschoots aan deze norm.

De NMBS-Groep argumenteert dat deze 24 uur organisatorisch noodzakelijk is. Zij moet haar personeel organiseren en nagaan of het op het gevraagde moment ter plaatse zal zijn.

Zij stelt dat deze manier van werken haar toelaat om een aangepaste dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit aan te bieden, van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7.

De ombudsman ijvert samen met alle betrokkenen (waaronder ook het Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding) om deze 24 uur-richtlijn te versoepelen om zo de personen met beperkte mobiliteit meer flexibiliteit te geven.

De NMBS-Groep stelt echter ook dat wanneer een persoon met beperkte mobiliteit zich meldt in het station, zonder vooraf gereserveerd te hebben, zij al het mogelijke zal doen om de klant bijstand te verlenen. Toch dient zij rekening te houden met het beschikbare personeel/materiaal in het vertrek-, aansluiting- en bestemmingsstation. De bijstand is met andere woorden niet gegarandeerd zonder reservering vooraf.

Het moet gezegd dat niet alle reizigers de te volgen aanvraagprocedure kennen. Het gaat meestal om personen van wie de mobiliteit 'door omstandigheden' is beperkt (moeders/vaders met kinderwagen, oudere reizigers met bagage, onfortuinlijke mensen met hun been in het gips, ...). Hoewel zij de NMBS-Groep geen 24 uur vooraf hebben verwittigd, bieden zij zich dan aan in het station en vragen om geholpen te worden. Hoewel de NMBS-Groep zich er toe verbonden heeft om in dat geval alle beschikbare middelen in te zetten om de gevraagde hulp toch te verlenen, zijn deze reizigers niet altijd even welkom en stuiten zij bij sommige personeelsleden op manifeste onwil om te helpen ('dat is mijn werk niet').

De bevestiging van de aanvraag om assistentie wordt door de NMBS-Groep enkel aan de klant bezorgd wanneer de aanvraag om begeleiding via internet met een web-formulier gebeurt. Dit formulier vindt de klant terug op de website van de NMBS via 'Praktische Informatie/Reizigers met beperkte mobiliteit/Assistentie op maat'.

De ombudsman is voorstander van een gepersonaliseerde service, zoals bij De Lijn, waarbij de klant een klantenfiche of klantenummer krijgt. Zo beschikt de betrokken dienst bij elke aanvraag onmiddellijk over heel wat nuttige informatie.

Wanneer de ombudsman de NMBS-Groep hierover aanspreekt, verwijst de NMBS-Groep naar de toepassing 'My NMBS' waar de klant zich kan inschrijven. De klant krijgt dan een klantenummer dat hij meldt telkens hij om begeleiding verzoekt.

Volgens de NMBS-Groep biedt 'My NMBS' volgende voordelen:

- de persoonlijke gegevens worden automatisch op het formulier ingevuld;
- de reiziger krijgt een overzicht van eerder gedane aanvragen;
- de klant kan de evolutie van het dossier op de voet volgen.

Een kleine test gaf voor de ombudsman volgende resultaten:

- de klant krijgt een mail om de registratie te bevestigen;
- na deze bevestiging komt de reiziger op een (Franstalig) scherm terecht waarop hij kan kiezen om ofwel het overzicht van de aanvragen te bekijken of om een nieuw aanvraagformulier voor begeleiding in te vullen;
- op dit (Franstalig) formulier worden inderdaad enkele persoonlijke gegevens ingebracht (zoals naam, leeftijd, adres- en telefoongegevens), maar de klant moet het traject, soort rolstoel en dergelijke, opnieuw invullen.

De NMBS-Groep bood inmiddels haar verontschuldigen aan voor het feit dat deze informatie enkel in het Frans verscheen. De betrokken dienst loste het probleem onmiddellijk op.

Los van het feit dat de Nederlandstalige klant, conform de taalwetgeving, uiteraard op een Nederlandstalig scherm moet terechtkomen, blijft de vaststelling dat hij geen klantnummer (zoals bij De Lijn) krijgt, waardoor belangrijke gegevens tevoorschijn komen wanneer hij de NMBS-Groep contacteert (telefonisch of via internet). Vooral bij telefonische aanvragen moet de reiziger nu alle gegevens steeds opnieuw herhalen.

Volgens de NMBS-Groep moet het type handicap kunnen worden gewijzigd, en de reisgegevens (traject) moeten telkens ingevuld worden, omdat deze niet altijd hetzelfde zijn.

De NMBS-Groep wil momenteel het formulier niet wijzigen omdat het verwerken van de aanvragen voor assistentie zal worden aangepast.

Normaal gezien zou de NMBS-Groep in september 2011 gestart zijn met deze procedure onder de vorm van twee nieuwe applicaties: CRM (Customers Relations Management) en CTI (Computer Telephone Integration). Als de klant dan belt met een door de NMBS-Groep toegekend nummer, worden automatisch alle gekende gegevens weergegeven. Tot nu toe zijn deze toepassingen nog niet functioneel.

De ombudsman stelt ook een nieuw gegeven vast: tijdens de shiftwissel van het personeel is het blijkbaar onmogelijk om de klant de gevraagde assistentie te verlenen. De NMBS-Groep laat de klant wel weten dat hij steeds beroep kan doen op assistentie indien de klant een trein een uur vroeger of later neemt. Na het invoeren van verboden treinen voor Groepsreizen, voert de NMBS-Groep nu ook blijkbaar verboden uren in voor assistentie van personen met beperkte mobiliteit. Het blijkt een oud zeer: prioriteit voor de interne organisatie, niet voor de klant.

Personen met beperkte mobiliteit worden al beperkt in hun vrijheid en beslissingsrecht om met de trein te reizen, als het uur van reizen ook nog moet worden aangepast aan het ploegenstelsel van het personeel van de NMBS-Groep, dan wordt een extra beperking toegevoegd. Het is duidelijk dat voor deze situatie snel een oplossing moet worden gezocht. De NMBS-Groep moet het nodige doen om de klant assistentie te verlenen op het uur dat de klant de trein wil nemen.

De NMBS-Groep voorziet in 114 stations assistentie op maat: een aangepaste dienstverlening, 7 dagen op 7, van de eerste tot de laatste trein. 17 stations werken samen met taxiondernemingen voor het transport van personen met een rolstoel van een station zonder assistentie naar een station met assistentie

Aanvragen om assistentie voor reizen buiten België moeten ook 24 uur vooraf via het Contact Center worden aangevraagd. Het Contact Center licht het betrokken net in over de gevraagde assistentie. Soms loopt het hier ook wel eens mis en wordt een gevraagde assistentie niet verleend.

Wil een reiziger assistentie in Maastricht, dan maakt het Contact Center een tweetalig bericht, Nederlands en Frans over naar de verantwoordelijke in Luik. Er is nog geen tool om dit bericht rechtstreeks door te sturen naar Maastricht.

Het zijn dus de medewerkers in Luik die communiceren met de bedienden van het station in Maastricht. De communicatie loopt soms fout. Ondertussen werd het probleem definitief opgelost doordat de Nederlandse Spoorwegen zich aangesloten hebben op de applicatie 'PMR International' en de NMBS-Groep dus rechtstreeks met de Nederlandse stations kan communiceren.

Zoals overal is die communicatie essentieel. Veel hangt er van af, vooral voor de klant die moet worden begeleid.

Een voorbeeld. Omdat het Be for you team van NMBS Mobility geen toegang heeft tot de perrons van de Eurostar te Brussel-Zuid, begeleidt het personeel van de Eurostar Terminal de klant tot in de terminal. Daar neemt het 'Be for you team' over en begeleidt de klant naar de volgende trein of uitgang.

Een klant vraagt minstens 24 uur vooraf assistentie bij aankomst te Brussel-Zuid met de Eurostar. De NMBS-Groep is op de hoogte van de aanvraag maar geeft deze niet door aan Eurostar. Omdat Eurostar niet op de hoogte is dat er een klant bij aankomst te Brussel-Zuid assistentie heeft gevraagd, is er geen personeel aanwezig op het perron om de klant te begeleiden tot in de aankomstterminal. Daar er geen assistentie komt opdagen vervolgt de klant op eigen initiatief haar weg naar het station Brussel-Zuid. Bij het betreden van de roltrap naar het perron van haar aansluitende trein in het binnenverkeer, komt ze echter ten val en wordt met ernstige verwondingen door de hulpdiensten afgevoerd.

Ondanks het feit dat de NMBS-Groep op de hoogte is van de aanvraag om assistentie, heeft het 'Be for you' team er zich niet van vergewist door ter plaatse te gaan kijken of de klant al dan niet aanwezig was. Met de gekende gevolgen als resultaat.

131 stations met bijstand

114 stations toegankelijk met of zonder rolstoel

Station	Het onthaalpunt bevindt zich:
Aalst	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Aarlen	aan de loketten
Aarschot	in de wachtzaal
Aat	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Andenne	in de wachtzaal
Ans	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Antwerpen-Centraal	aan de loketten (niveau +1)
Beauraing	aan de loketten
Bergen	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Bertrix	aan de loketten
Blankenberge	aan de loketten
Boom	aan de loketten
Borgworm	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Brugge	aan het bagagekantoor en de onthaalpaal in de wachtzaal
Brussel-Centraal	aan loket 1
Brussel-Luxemburg	aan de loketten
Brussel-Nat.-Luchthaven	aan de loketten
Brussel-Noord	aan de infokiosk
Brussel-Zuid	aan de infokiosk kant Horta (bij afwezigheid: kant Fonsny)
Charleroi-Zuid	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Ciney	bij de ingang van het station
Deinze	aan de loketten
Denderleeuw	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Dendermonde	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
De Panne	aan de loketten
De Pinte	aan de loketten
Diest	aan de loketten
Diksmuide	aan de loketten
Dinant	bij de ingang van het station

Doornik	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Edingen	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Eeklo	aan de loketten
Eigenbrakel	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Essen	aan de loketten
Eupen	in de wachtzaal
Flémalle-Haute	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Fleurus	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Geel	bij de ingang van het station
Gembloux	bij de ingang van het station (t.h.v. de onderdoorgang)
Genk	bij de ingang van het station (t.h.v. de onderdoorgang)
Gent-Dampoort	aan de loketten
Gent-Sint-Pieters	aan het bagagekantoor
Geraardsbergen	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Gouvy	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Haacht	aan de loketten
Halle	aan de loketten
Hasselt	aan de loketten
Heist-op-den-Berg	aan de loketten
Herentals	aan de loketten
Hoei	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Ieper	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Izegem	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Jambes	bij de ingang van het station
Jemelle	aan de loketten
Kapellen	aan de loketten
Knokke	aan de loketten
Koksijde	aan de loketten
Kontich	aan de loketten
Kortemark	aan de loketten
Kortrijk	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Kwatrecht	bij de ingang van de stopplaats (t.h.v. de onderdoorgang)

La Louvière-Sud	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Landegem	in de wachtzaal
Landen	aan de loketten
Lede	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Leuven	aan de loketten
Leuze	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Libramont	aan de loketten
Lichtervelde	aan de loketten
Lier	aan de loketten
Lobbès	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Lokeren	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Louvain-La-Neuve-Universiteit	aan het loket in de winkelgalerie
Luik-Guillemins	in de wachtzaal (t.h.v. het bagagekantoor)
Luttre	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Marbehan	aan de loketten
Mariembourg	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Marloi	aan de loketten
Mechelen	aan de loketten
Menen	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Moeskroen	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Mol	in de wachtzaal
Namen	bij de ingang van het station (t.h.v. de liften)
Neerpelt	in de wachtzaal
Nijvel	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Ninove	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Noorderkempem	in de wachtzaal
Oostende	aan het bagagekantoor
Ottignies	bij de ingang van het station
Oudenaarde	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Poperinge	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Puurs	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Rivage	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Roeselare	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Ronse	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)

's Gravenbrakel	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
St-Ghislain	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Sint-Niklaas	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Sint-Truiden	aan de loketten
Spa	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Tamines	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Tielt	aan de loketten
Tienen	aan de loketten
Tongeren	aan de loketten
Torhout	aan de loketten
Turnhout	aan de loketten
Verviers-Centraal	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Veurne	aan de loketten
Walcourt	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Welkenraedt	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)
Wetteren	aan de loketten
Zottegem	in de wachtzaal (t.h.v. het loket)

17 stations werken samen met taxiondernemingen voor het transport van personen met een rolstoel van een station zonder assistentie naar een station met assistentie.

Blaton	aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de fietsenrekken)
Burst	bij perron 1 (t.h.v. het bloemenperk, voorbij het stationsgebouw)
Ede	Aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de fietsenrekken)
Erembodegem	Naast de toegangsdeur van de wachtzaal (onder de overkapping)
Haaltert	aan het schuilhuisje op perron 2 (t.h.v. de parking)
Herzele	naast de toegangsdeur van de wachtzaal (onder de overkapping)
Liedekerke	aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de parking en de fietsenrekken)

Lierde	naast de toegangsdeur van de wachtzaal (onder de overkapping)
Lommel	aan de buitenkant van het stationsgebouw (kant perron onder de luifel)
Peruwelz	aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de overdekte markt
Quaregnon	aan de hoofdingang van het station (t.h.v. de onderdoorgang)
Quévy	aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de openbare toiletten)
Quiévrain	aan de linkerzijkant van het station (t.h.v. de loketten in containers
Scheldewindeke	aan het gemetseld schuilhuisje op perron 2
Ternat	naast de toegangsdeur van de wachtzaal (onder de overkapping)
Zeebrugge-strand ¹	Aan de voorkant van het stationsgebouw (langs de toegangsdeur)
Zele	naast de toegangsdeur van de wachtzaal (onder de overkapping)

UIT DE PRAKTIJK

2011/0073 De klant is blind en moet dagelijks assistentie aanvragen voor zijn verplaatsingen in het kader van het woon/werkverkeer. Omdat de procedure via het Call Center te omslachtig is, vraagt hij om dat rechtstreeks te doen via e-mail. De NMBS-Groep gaat akkoord en bezorgt de klant een daartoe bruikbaar mailadres.

¹ Deze rijdt enkel tijdens de toeristische periode van 25/06/2011 tot 28/08/2011.

2011/3596 De ombudsman ontvangt via het Centrum voor Gelijke Kansen en Racismebestrijding een klacht van een persoon met beperkte mobiliteit.

De klant verplaatst zich met een rolstoel. Zij wil haar vakantie doorbrengen in Marmande (Frankrijk) en zij vraagt 3 weken voor de geplande reisdatum assistentie PBM aan.

Bij het vertrek uit het station Moeskroen is echter niemand aanwezig om te helpen en zij ziet de trein voor haar neus vertrekken.

Omdat men voor haar geen aangepaste taxi kan vinden, moet de klant onverrichterzake naar huis terugkeren nadat ze eerst een aantal zaken in orde heeft gebracht: een nieuw ticket kopen voor de heenreis, het ticket voor de terugreis omwisselen, via het reisbureau de verhuurdata wijzigen,

De NMBS-Groep schrijft de problemen toe aan een disfunctie van het informaticasysteem waardoor het stationspersoneel niet werd ingelicht over de komst van de klant en er daarom ook niet op voorbereid was haar op te vangen.

De NMBS-Groep neemt de kosten voor het nieuwe treinticket en voor de omboeking van de terugreis voor haar rekening en zij biedt de klant bovendien voor 80 euro reisbons aan als compensatie voor telefoonkosten en dergelijke meer.

De klant geeft er echter de voorkeur aan om deze compensatie in baar geld te ontvangen, wat op zich niet onredelijk is, gelet op de sancties die gelden voor overtredingen van de Verordening 1371/2007 en de forfaitaire schadevergoeding voorzien in artikel 18 van de antidiscriminatiewet van 10 mei 2007.

1.3.6. ADVIEZEN OVER IKZ

2010/6994 Op 13 december 2010 stapt de klant in Brussel-Centraal in de als de L-trein naar Antwerpen aangekondigde trein; zonder enige mededeling wordt de trein voorbij Brussel-Noord plots afgeleid naar Ottignies. De klant loopt hierdoor 1 uur vertraging op.

De NMBS-Groep meldt dat op 13 december 2010 de L-trein naar Antwerpen in Brussel-Noord vertrok van spoor 11 terwijl de IR-trein waarin de klant uiteindelijk terecht kwam er vertrok van spoor 7; de NMBS-Groep begrijpt niet waarom er verwarring is ontstaan maar zij verontschuldigt zich.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant niet uit Brussel-Noord is vertrokken maar uit Brussel-Centraal. Normaal vertrekt de IR er van spoor 3 terwijl de trein naar Antwerpen er wordt ontvangen op spoor 5. Uit het eigen onderzoek blijkt dat op 13 december 2010 de IR in extremis naar spoor 5 werd geleid waar deze trein net voor die naar Antwerpen vertrok.

Omdat verwarring daarbij niet is uit te sluiten en omdat de klant 1 uur vertraging opliep, stelt de ombudsman voor om de klant een Geschenkbiljet aan te bieden.

Dat voorstel wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de klant geeft zelf toe dat de mededeling (over de spoorwijziging) waarschijnlijk wel werd omgeroepen maar dat de reizigers die niet hebben gehoord;
- de trein die aankomt wordt steeds aangekondigd op de treinaanwijzers, zodat de klant had moeten vaststellen dat de trein aan perron niet die naar Antwerpen was. Was de klant misschien verstrooid door gesprekken met andere reizigers?

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de spoorwijziging van de IR ad hoc werd beslist. In dergelijke situatie moet de informatie daaromtrent in Brussel-Centraal meermaals worden omgeroepen aangezien de perrons enkel bereikbaar zijn via een zeer lange trap (ongeveer 45 treden) waar geen sonorisatie is. Er is dus niets verkeerd met de bemerking van de klant dat het bericht waarschijnlijk werd omgeroepen maar dat de reizigers het niet gehoord hebben, bijvoorbeeld omdat zij op dat ogenblik de trap aan het afdalen waren, of omdat het verloren ging in het omgevingsgeluid van voorbijrijdende treinen.

In een ideale situatie verschijnt de volgende aankomende trein automatisch en ruim vooraf op de treinaankondiger, maar op 13 december 2010 was het geen normale situatie aangezien er verstoord verkeer (met een spoorwijziging tot gevolg) was. Dan wordt manueel ingegrepen in de geprogrammeerde opeenvolging van treinen, en komt het wel vaker voor dat de treinaankondiger pas wordt gewijzigd wanneer een trein (andere dan de oorspronkelijk aangekondigde) aan het perron verschijnt.

Bij verstoord verkeer is het derhalve van het grootste belang om de wijzigingen tijdig en zeker meermaals om te roepen. Was dat gebeurd op 13 december 2010 dan zou er alleszins geen probleem geweest zijn.

Tenslotte kan men er niet om heen dat de klant minstens een uur vertraging opliep.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant een Geschenkbiljet aan te bieden.

Het advies wordt door de NMBS-Groep opgevolgd.

2011/2953 De klant reist dagelijks naar Rijsel met een Treinkaart. Ze wil van de NMBS-Groep weten of ze in aanmerking komt voor een Cadeaubiljet.

De NMBS-Groep deelt mee dat het Cadeaubiljet onderwerp is van een promotiecampagne die enkel voor treinkaarthouders op het binnenlandse net en niet voor het grensoverschrijdende verkeer geldt.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat het Cadeaubiljet als compensatie is bedoeld voor het begrip en geduld dat elke treinkaarthouder heeft opgebracht voor de vertragingen van het voorbije anderhalf jaar.

Elke treinkaarthouder in het bezit van een geldige Treinkaart voor de periode van 1 januari 2011 tot en met 1 mei 2011 heeft normaliter een Cadeaubiljet ontvangen. De praktijk en de klachten hebben uitgewezen dat dit niet het geval is.

De klant heeft een geldige Treinkaart en werd het voorbije anderhalf jaar ook geconfronteerd met vertragingen en andere problemen.

Volgens de compensatieregeling wordt de vertraging steeds geregistreerd bij aankomst van de trein in het Belgische eindstation van de reis of in een station na de grens, in het kader van de grensoverschrijdende dienstverlening door de NMBS.

Rijsel is een grensstation dat in het kader van grensoverschrijdend verkeer wordt bediend door de NMBS (zie artikel 24 van het Beheerscontract).

Volgens het Beheerscontract vervult de NMBS een maatschappelijke rol van betekenis voor de opdrachten van openbare dienst. Een van die opdrachten van openbare dienst is het grensoverschrijdend vervoer van reizigers. Dit wil zeggen het vervoer met treinen van de gewone dienst voor het deel van het nationale traject en dit tot de stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van het Beheerscontract.

Volgens het Beheerscontract is Rijsel een van deze stations.

De klant vervult alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor een Cadeaubiljet want zij is in het bezit van een Treinkaart en reist dagelijks met treinen van de gewone dienst naar Rijsel. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor de klant alsnog een Cadeaubiljet over te maken.

De NMBS-Groep wijst het voorstel van de ombudsman af omdat het Cadeaubiljet een gebaar is van de NMBS aan de treinkaarthouders in het binnenverkeer.

Volgens het Beheerscontract (zie onderstaand cursief gedrukte tekst) voldoet de klant aan deze voorwaarde:

B. De drie opdrachten van openbare dienst van de NMBS

Art. 5. Maatschappelijke relevantie – opdrachten van openbare dienst

De NMBS is binnen de NMBS-Groep belast met de organisatie en de exploitatie van de spoorvervoers-activiteiten.

Binnen een strikt financieel kader vervult het bedrijf met al zijn activiteiten een maatschappelijke rol van betekenis en dit in de eerste plaats voor wat de opdrachten van openbare dienst betreft.

De opdrachten van openbare dienst omvatten:

- 1. het binnenlands vervoer van reizigers met treinen van de gewone dienst, alsook het aandoen van binnenlandse bestemmingen door hogesnelheidstreinen;*
- 2. het grensoverschrijdende vervoer van reizigers, d.w.z. het vervoer met treinen van de gewone dienst voor het deel van het nationale traject dat niet gedekt is door punt 1 en dit tot de stations gelegen op de naburige netwerken zoals bepaald in artikel 24 van dit contract;*
- 3. de prestaties die de NMBS levert ten behoeve van de Natie.*

Tweede opdracht: Het grensoverschrijdend reizigersvervoer

Art.24. Grensoverschrijdend verkeer

In akkoord met de buitenlandse instanties zorgt de NMBS voor grensoverschrijdende bedieningen tot stations kort over de grens met treinen van de gewone dienst:

- in Duitsland: Aken;*
- in Frankrijk: Rijsel;*
- in Luxemburg: Luxemburg, Troisvierges, Rodange;*
- in Nederland: Maastricht (met een minimum van 12 treinen per dag en per richting), Roosendaal'.*

Het Beheerscontract afgesloten tussen de NMBS en de Belgische Staat, preciseert de wijze waarop de NMBS de opdrachten van openbare dienst uitvoert.

De NMBS dient zich aan dit contract te houden en kan dit niet zomaar naast zich neerleggen.

Steunend op deze argumenten brengt de ombudsman het volgend advies uit:⁶⁹

'Omdat de klant voldoet aan alle voorwaarden om in aanmerking te komen voor een Cadeaubiljet, lijkt het me dus billijk dat de NMBS-Groep aan de klant alsnog een Cadeaubiljet overmaakt.'

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt.

2011/4038 Een gepensioneerde werknemer van de NMBS-Groep koopt aan het loket voor zichzelf en zijn familie 5 biljetten 'Diabolo-toeslag'.

Tijdens de reis verneemt hij van de treinbegeleider dat de reglementering sinds enige tijd is gewijzigd en dat spoorwegbedienden (zowel in actieve dienst als gepensioneerden) en hun rechthebbenden zijn vrijgesteld van de Diabolo-toeslag. Hij vraagt terugbetaling van de biljetten.

Dat wordt door de NMBS-Groep geweigerd. Het biljet 'Diabolo-toeslag' is geen vervoerbewijs en is bijgevolg niet terugbetaalbaar of omruilbaar.

De klant neemt daarmee geen genoegen en klopt aan bij de ombudsman die er in zijn compromisvoorstel op wijst dat, indien de loketbediende zijn informatieverplichting naar behoren was nagekomen en de klant had gewezen op de gewijzigde reglementering, deze geen toeslagbiljetten zou hebben gekocht. Hij stelt de NMBS-Groep voor om de ten onrechte geïnde toeslagen terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat de gepensioneerde werknemer via IntraWeb toegang heeft tot deze informatie. Zij herhaalt dat de Diabolo-toeslag niet terugbetaalbaar is en gaat niet in op de verantwoordelijkheid van de loketbediende.

In zijn advies wijst de ombudsman nogmaals op de fout van de loketbediende en op het feit dat het niet evident is om deze informatie op te zoeken en te raadplegen op het IntraWeb. Bovendien worden daar nauwelijks berichten opgenomen die de gepensioneerden aanbelangen.

De NMBS-Groep blijft halsstarrig weigeren en wijst er ook op dat zij geen precedent wil scheppen.

De ombudsman legt deze weigering naast zich neer. In een nieuwe tussenkomst bij de NMBS-Groep wijst hij er op dat de informatie op haar website nog altijd vermeldt dat de houders van een vrijkaart - op enkele uitzonderingen na die bovendien geen betrekking hebben op personeelsleden van de NMBS-Groep - de Diabolo-toeslag moeten betalen. Hij dringt er op aan dat de NMBS-Groep haar standpunt in deze herziet.

De NMBS-Groep blijft weigeren: haar website is voornamelijk op de klanten gericht en herneemt geen verkeersvoordelen van het personeel.

Nadat de klant de ombudsman heeft gemeld dat de toegang die hij tot het IntraWeb heeft strikt beperkt is omdat hij gepensioneerd is, heropent de ombudsman het dossier. Bijkomend onderzoek leidt tot de vaststelling dat de klant via zijn toegangsrechten tot IntraWeb onmogelijk de informatie kan raadplegen waarop de NMBS-Groep haar argumentering baseert. Bovendien blijkt de desbetreffende reglementswijziging nergens aan bod te komen in de verschillende door de NMBS-Groep verzorgde publicaties. Meer nog: de laatste publicatie over deze materie dateert van januari 2009 en stelt dat iedereen de Diabolo-toeslag verschuldigd is, personeelsleden van de NMBS-Groep inbegrepen.

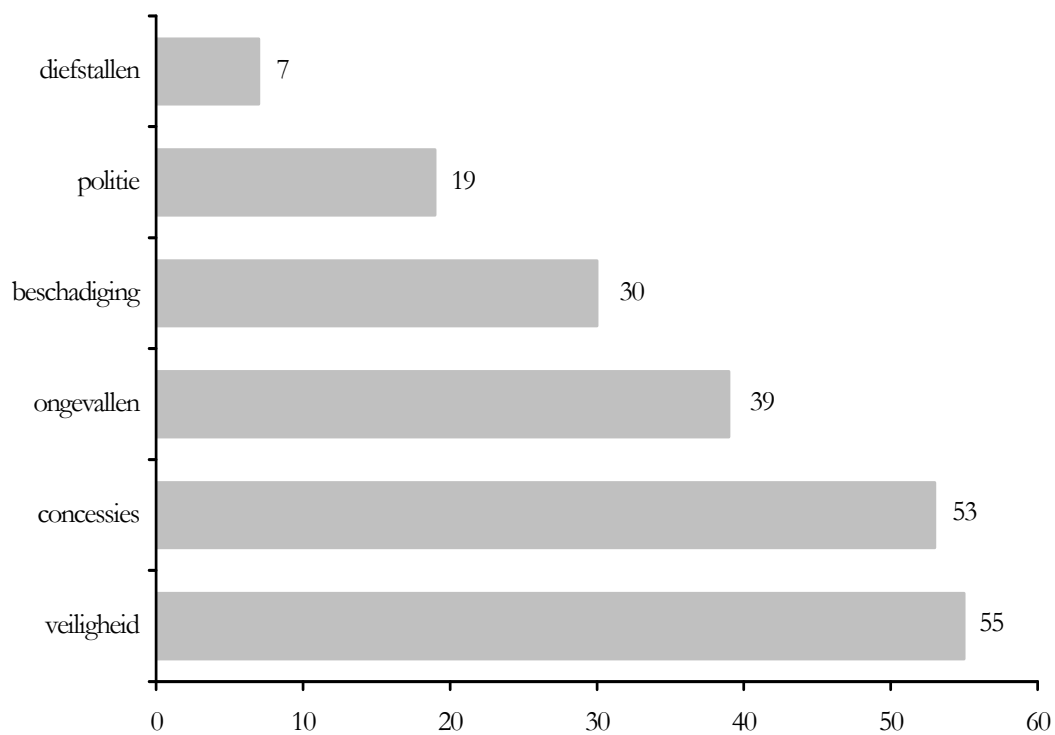
Gelet op deze bijkomende elementen, dringt de vraag zich op hoe de klant anders toegang had kunnen krijgen tot deze informatie dan via de loketbediende die hem de toeslagbiljetten verkocht. De ombudsman dringt andermaal aan op een herziening van het standpunt van de NMBS-Groep.

Twee maanden later heeft de NMBS-Groep nog steeds niet gereageerd op onze vraag die herhaald zal worden tot er een gemotiveerd antwoord volgt.

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 203 klachten (3,17% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



1.4.1. VEILIGHEID EN ONGEVALLLEN

In 2011 bemiddelt de ombudsman in 94 dossiers over ongevallen en onveilige toestanden.

De ombudsman constateert opnieuw dat tijdens de wintermaanden perrons, toegangen en parkings niet of niet tijdig sneeuw- of ijsvrij worden gemaakt.

De NMBS-Groep stelt dat bij hevige sneeuwval of vriesperiodes haar diensten alles in het werk stellen om op de kortst mogelijke termijn de perrons van stations en stopplaatsen sneeuw- en ijsvrij te maken. Zo wordt bij sneeuwval tot driemaal per dag gestrooid op de perrons. Zelfs bij voorspelling van sneeuw en ijsvorming wordt preventief zout gestrooid.

Extreme weersomstandigheden hebben er volgens de NMBS-Groep voor gezorgd dat, ondanks alle inspanningen, het onmogelijk was alle perrons en parkings sneeuw- en ijsvrij te maken.

Wanneer een reiziger valt op een perron dat niet sneeuw- en ijsvrij is en verhaal wil halen, wil de NMBS-Groep dat hij aantoont dat zij nalatig was door niet de nodige maatregelen te nemen en dat dit de oorzaak is van de schade.

De NMBS-Groep verwacht van de reiziger dat hij tijdens zijn verplaatsing rekening houdt met de weersomstandigheden, de nodige zorgvuldigheid aan de dag legt en weet dat een gladde ondergrond buitenshuis niet ondenkbaar is.

De NMBS-Groep gaat er vanuit dat er wordt gestrooid bij sneeuw en ijsvorming maar onderzoekt niet of dit werkelijk is gebeurd, ook al moet zij uit ervaring weten dat haar hypothese niet altijd strookt met de realiteit.

De NMBS-Groep handelt hier niet als een goede huisvader en leeft zodoende zijn zorgvuldigheidsplicht niet na.

De ombudsman bemiddelt in 2011 ook voor slachtoffers van valpartijen allerhande op (rol)trappen en bij het in- en uitstappen van de trein.

Verder zijn er de tussenkomsten voor reizigers die misnoegd zijn omdat ze niet meer mogen instappen nadat het vertreksignaal is gegeven. Wanneer de reiziger dit verbod negeert krijgt hij een regelingsbulletin van 12,50 euro (forfaitair bedrag met onmiddellijke betaling in de trein). Weigert de klant dit te betalen dan maakt de treinbegeleider een vaststelling op ten bedrage van 60 euro.

Als uit onderzoek van het dossier duidelijk blijkt dat de reiziger het verbod tot instappen in de trein heeft genegeerd, blijft de NMBS-Groep terecht bij haar beslissing en moet de klant alsnog het verschuldigde bedrag betalen.

Het is goed nog eens het belang van een strikt opvolgen van de veiligheidsregels te herhalen. De vertrekprocedure verloopt in een bepaalde volgorde waarin verschillende signalen en acties elkaar nauwgezet moeten opvolgen.

De treinbegeleider geeft 20 seconden voor het vertrek van de trein met een fluitsignaal aan dat hij de deuren zal sluiten.

In een station dat beveiligd is met seinen, mag een trein pas vertrekken nadat de bestuurder een tweevoudige toelating heeft ontvangen. Zo moet hij niet alleen van het seinhuis bij middel van een groot lichtsein de toelating tot vertrek krijgen (deze toelating houdt onder meer verband met de juiste stand van de wissels en met de afwezigheid van ander treinverkeer dat een gevaar zou kunnen opleveren), ook moet hij van de treinbegeleider de mededeling krijgen dat de trein vertrekkensklaar is (bijvoorbeeld na controle of alle deuren, behalve diegene waar hijzelf dient op te stappen, correct zijn gesloten).

Nadat de treinbegeleider de deuren heeft gesloten, geeft hij aan de treinbestuurder de toelating om te vertrekken. Dit gebeurt door het bewerken, bij middel van een sleutel, van het AVG-toestel (Aanwijzing Verrichtingen Gedaan) dat zich op het perron bevindt. Het AVG-toestel is verbonden met een klein lichtsein, een krans van zes witte of oranje lampjes met daarin een rood lampje.

Wanneer de treinbegeleider het AVG-toestel heeft bediend, brandt op het kleine lichtsein gedurende 10 seconden het rode lampje. Dit betekent voor de treinbestuurder dat hij zich klaar moet houden voor het vertrek. De treinbegeleider gaat daarna zo snel mogelijk naar de nog enig open gebleven deur om in te stappen.

Na 10 seconden slaat het rode lichtje immers over op een krans met zes witte of oranje lichtjes. Voor de treinbestuurder is dat het sein dat hij daadwerkelijk mag vertrekken.

Dit kleine lichtsein is echter ook gekoppeld aan het grote lichtsein. De krans met zes witte of oranje lichtjes verschijnt pas als het groot lichtsein de toelating tot vertrek geeft. Dit betekent dat het in de praktijk ook langer dan 10 seconden kan duren vooraleer het kleine lichtsein verspringt van het rode lichtje naar de krans met zes witte of oranje lichtjes. Met als gevolg dat de treinbegeleider ook na het bedienen van het AVG-toestel nooit met zekerheid weet hoelang het rode lampje blijft branden en dus ook niet wanneer de trein precies zal vertrekken.

Om te vermijden dat reizigers instappen op het moment dat de trein zich in beweging zet (en eventueel ten val komen of erger nog tussen trein en perron terechtkomen), is het de treinbegeleider formeel verboden om nog reizigers te laten instappen nadat hij zelf via de enige opengebleven deur is ingestapt.

Tot op het ogenblik van het werkelijke vertrek van de trein, is er dus een grijze zone die zeer gevaarlijk is; enerzijds blijft er, uit het oogpunt van de klanten, nog een deur open (namelijk de deur waar de treinbegeleider instapt) en anderzijds staat de trein vertrekkensklaar. De klant vindt dus dat hij nog kan instappen en de treinbegeleider, die verantwoordelijk is voor de instappende reizigers, moet dit uit veiligheidsoverwegingen verhinderen omdat de trein op elk moment kan vertrekken.

Deze conflictsituatie geeft steeds weer aanleiding tot discussie. Voor de treinbegeleider is deze toestand zeer delicaat. Van zodra hij de melding ‘alle verrichtingen gedaan’ heeft gegeven, is hij burgerrechtelijk verantwoordelijk voor elk mogelijk ongeval en riskeert juridisch als nalatig te worden beschouwd.

Wanneer de treinbegeleider kordaat een reiziger verbiedt om nog in te stappen, kan de reiziger hiervoor niet altijd begrip opbrengen.

Vertragingen, niet verzekeren van beloofde aansluitingen of in uitzonderlijke gevallen het vroegtijdig vertrekken van de trein, maken de verleiding voor de klant groter om alsnog te proberen instappen via de nog enige openstaande deur van de trein.

De klant staat daar blijkbaar niet bij stil dat hij zichzelf in gevaar en de treinbegeleider in een moeilijk parket brengt; hij denkt op dat moment enkel aan de gevolgen: te laat op het werk, kinderen langer in de opvang, afspraak gemist, te laat deelnemen aan een activiteit, te laat voor een examen, missen van aansluiting met andere trein of bus, Het zijn echter geen argumenten om de eigen veiligheid en die van derden in het gedrang te brengen.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0307 De klant wil nog instappen op het moment dat de trein al aan het vertrekken is. Hij wordt eerst buiten geduwd en vervolgens binnengesleept en hij krijgt een boete van 60 euro. Ook wordt Securail bijgeroepen.

De NMBS-Groep licht de vertrekprocedure toe.

De NMBS-Groep wil in dit dossier geen commerciële toegeving doen.

2011/1507 + 2011/1514 Op 15 maart 2011 maakt de klant met 47 personen een groepsreis naar Brussel. Bij de terugreis worden in Brussel-Centraal de deuren gesloten nog voor iedereen is ingestapt. Eén begeleidster wordt tussen de treindeuren gekneld en kwetst zich.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt als compensatie een Rail Pass aan.

2011/1709 Op 7 maart 2011 komt de klant op het perron ten val doordat hij op een verzakte tegel trapt. Zij kwetst zich hierbij (wenkbrauw bloedt, rechterknie en linkerhand geschaafd). Ook is haar broek door de val gescheurd.

De NMBS-Groep is bereid om de schade te vergoeden.

2011/2166 De klant klaagt aan dat in Vilvoorde een reiziger de noodopening bediende en van de rijdende trein sprong. De trein reed met een openstaande deur verder tot Mechelen waar de treinbegeleider de deur kon sluiten.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de betrokken treinbegeleider korte tijd na het vertrek in Vilvoorde inderdaad een openstaande deur aantrof. Hij bleef ter hoogte van de openstaande deur en hield een oogje in het zeil.

Volgens de NMBS-Groep had de treinbegeleider de trein moeten laten stoppen. Een functioneringsgesprek en eventuele bijscholing volgen.

2011/4492 Door een ongeval ter hoogte van Nijlen heeft de klant zich gekwetst. De NMBS-Groep verduidelijkt dat door een persoonsongeval de trein een noodremming moest maken. Aangezien het voorval te wijten is aan overmacht kan de NMBS-Groep niet aansprakelijk worden gesteld.

1.4.2. CONCESSIONS

De klachten in 2011 over de pendelparkings gaan vooral over het beheer van de parking en het niet altijd sneeuw- en ijsvrij zijn bij winterweer.

Het is voor de pendelaar, afhankelijk van station tot station, niet altijd even duidelijk op welk domein hij zich juist bevindt.

Een voorbeeld hiervan zijn de parkings aan het station Denderleeuw.

Momenteel zijn er in de stationsomgeving acht parkeerzones. Deze zijn gelegen aan de Spoorweglaan, Stationsplein, Stationsstraat, Kouterbaan en de Loskaai.

Naargelang de plaats waar de reiziger zijn wagen wil parkeren heeft hij een aangepast ticket nodig. Wil de pendelaar zijn wagen stallen op de parking gelegen naast het stationsgebouw aan de Stationstraat, dan moet hij een ticket of abonnement aan het loket vragen. Wil de reiziger echter zijn wagen achterlaten op de parking Kouterbaan dan moet hij zijn biljet of abonnement kopen aan de automaat of het mobiel bureau van OPC (Optimal Parking Control).

Misverstanden zijn dus niet te vermijden. Parkeren met een verkeerd ticket heeft een boete als gevolg.

Vanaf 6 februari 2012 wordt het parkeren in de stationsomgeving Denderleeuw overzichtelijker.

Er kan dan aan de kant Kouterbaan van het station Denderleeuw worden geparkeerd op de vernieuwde parking Station P1. De vroegere parking is heringericht tot een grote parking met plaats voor 1000 auto's en is 24/24 uur en 7/7 dagen toegankelijk.

B-Parking¹ en de gemeente Denderleeuw baten de parking samen uit.

Deze parking bestaande uit de vier parkingzones gelegen aan de achterzijde van het station zal worden beheerd door B-Parking.

B-Parking hanteert verschillende parkeerformules, naargelang het vervoerbewijs van de pendelaar, de plaats van de parking en of de gebruiker al dan niet treinreiziger is.

Zo betaalt een treinreiziger voor de parking van het station Zottegem 20 euro voor een parkeerabonnement van een maand en een treinreiziger die zijn auto wenst te parkeren op de parking van het station Denderleeuw vanaf (6 februari 2012) 30 euro (20 euro voor een treinreiziger die in Denderleeuw woont).

Vooraleer de klant een parkeerabonnement kan gebruiken, moet hij eenmalig een parkeerkaart aankopen (10 euro). Met deze kaart krijgt de klant, na validering, toegang tot de parking die uitgerust is met slagbomen. De klant kan dan de parkeerkaart achtereenvolgens voor meerdere abonnementen laten activeren.

¹ B-Parking werd opgericht in juli 2008 als filiaal van de NMBS-Holding en is gespecialiseerd in het professioneel beheer van de parkeerplaatsen met bijzondere aandacht voor de intermodaliteit met het openbaar vervoer (bromfietsen, motorrijtuigen, deelfietsen en auto's).

Reizigers met een Treinkaart genieten een voorkeurstarief voor het parkeerabonnement als de duur daarvan gelijk of korter is dan de geldigheidsperiode van de Treinkaart.

Een parkeerabonnement geeft de klant gegarandeerd een parkeerplaats en dit voor de duur van het abonnement. Zelfs indien het infobord aan de ingang van de parking VOLZET aangeeft, heeft deze klant toch toegang.

Bij de aankoop van een Halftijdse Treinkaart, Campuskaart, Go Pass 10, Rail Pass, Key Card en 10 Rittenkaart, kan de reiziger ook een 5 of 10-beurtenkaart aankopen.

Een beurtenkaart kan uitsluitend worden gebruikt op de gekozen parking die verbonden is aan het station van aankoop en is een jaar geldig vanaf het eerste gebruik. Ze kan echter niet worden gevalideerd op een parkeerkaart en is niet omwisselbaar.

Buiten de parkeerkaart en beurtenkaart stelt B-Parking een parkeerticket ter beschikking. Wil de klant als sporadische reiziger voor een paar uur of een volledige dag gebruik maken van de parking, dan geniet hij van het voorkeurtarief voor treinreiziger. Als de klant beschikt over een geldig vervoerbewijs kan hij zijn parkeerticket aan het loket laten valideren. Afhankelijk van het station krijgt de reiziger een korting die kan oplopen tot 75%. Het parkeerticket kan enkel worden betaald met betaalkaarten aan de betaalautomaat.

Ook de buurtbewoner wordt door B-Parking niet vergeten. Deze kan via een buurtbewonersabonnement aan speciale voorwaarden de parking gebruiken.

De buurtbewoner koopt eenmalig een parkeerkaart waarop dan meerdere valideringen kunnen worden geplaatst.

Het buurtbewonersabonnement wordt gevalideerd voor een maand en is geldig op weekdagen van 18.00 uur tot en met 08.00 uur en de hele dag op zaterdag, zon- en feestdagen.

Hoewel B-Parking een parkeerformule (5 en 10-beurtenkaart) heeft voor 'occasionele trouwe klanten' kan een klant met een Treinkaart, gevalideerd voor 1, 3 of 12 maanden, en die occasioneel zijn wagen wil parkeren geen beroep doen op de voordelige tariefformule van de parking.

Enkel wanneer de klant niet sporadisch maar iedere dag zijn auto op de stationsparking achterlaat, biedt B-Parking hem een voordelige formule aan.

Deze redenering staat haaks op de doelstelling tot het realiseren van een modal shift en het zoveel mogelijk aansporen van de pendelaar om het openbaar vervoer te gebruiken in soepele combinatie met andere vervoersmodi, onder andere de auto.

In het kader van genetwerkte mobiliteit moet het mogelijk zijn dat treinkaarthouders, die sporadisch een parking wensen te gebruiken, als trouwe klant een beurtenkaart kunnen kopen (5 of 10-beurtenkaart).

Het zou nuttig zijn dat de NMBS-Groep deze mogelijkheid onderzoekt. Het komt alleszins tegemoet aan de flexibiliteit die gepaard gaat met de concrete toepassing van genetwerkte mobiliteit.

UIT DE PRAKTIJK

2011/0160 De klant wil om 22.05 uur in Brussel-Zuid gebruik maken van de toiletten. Volgens het bordje met de openingsuren zijn die geopend tot 22.30 uur, maar de toegang wordt versperd door rolluiken die gedeeltelijk neergelaten zijn en de klant krijgt geen toegang meer tot de sanitaire ruimte.

De NMBS-Groep stelt dat de commerciële uitbating van alle concessies, waaronder de publieke toiletten, in handen is van privé-uitbaters.

De uitbater is wel verplicht om de door hem geafficheerde openingsuren te respecteren. De NMBS-Groep wijst er ook op dat er in diezelfde zone van het station van 22 uur tot 6 uur een nachttoilet ter beschikking is van de reizigers.

De uitbater van de toiletten wordt er door de NMBS-Groep op gewezen dat de openingsuren moeten worden gerespecteerd.

2011/1270 De klant moet dringend naar het toilet. Omdat zij geen muntstukken bij heeft, mag dat niet van de uitbaatster, ook niet na belofte om na gebruik bij haar echtgenoot geld te halen. Terwijl de klant het toilet toch gebruikt, opent de toiletdame de deur met haar sleutel.

De NMBS-Groep zal de uitbater van de toiletten er op wijzen dat haar houding niet door de beugel kan. Zij verontschuldigt zich bij de klant.

2011/2497 + 2011/2534 + 2011/2659 + 2011/3779 + 2011/4271 + 2011/5102

De NMBS-Groep meldt via een flyer dat de stationsparking in Mechelen-Nekkerspoel vanaf 16 mei 2011 betalend wordt. De klant koopt een parkeerabonnement, geldig vanaf die datum en voor één jaar. Achteraf blijkt dat de parking pas vanaf 1 juni 2011 betalend wordt.

De klant vraagt compensatie of gratis verlenging voor zijn al betaald parkeerabonnement.

B-Parking biedt de klant een waardebon van 20 euro aan.

2011/6341 Op zaterdag 26 november 2011 moet de klant 14 euro parkeerboete (dagtarief) betalen omdat zijn parkeerticket voor de parking P1 in Hasselt niet in orde is; op zaterdag, zon- en feestdagen bedraagt het dagtarief echter slechts 6 euro.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de vergissing en betaalt 8 euro terug.



Parkeerkaart / toegangskaart

Vooraleer je een parkeerabonnement kan gebruiken, dien je éénmalig een parkeerkaart of toegangskaart aan te kopen aan het loket van het station naar keuze.

De kaart wordt jouw eigendom, deze kaart kan niet worden omgeruild, vervangen of terugbetaald.

Je kan je parkeerkaart achtereenvolgens voor meerdere abonnementen activeren.

In duur overlappende abonnementen zijn niet mogelijk.

Abonnementen

Er zijn 4 soorten parkeerabonnementen:

- 1 week
- 1 maand
- 1 trimester
- 1 jaar.

De geldigheid van twee abonnementen kunnen elkaar niet overlappen.

www.B-Parking.be



Beurtenkaart

- Een beurtenkaart geeft je 5- of 10 parkeerbeurten.
- Deze wordt verkocht aan de stationsloketten.
- Deze kan uitsluitend gebruikt worden op de gekozen parking die verbonden is aan het station van aankoop.
- Eén parkeerbeurt stemt overeen met één inrit en één uitrit binnen 24 uur.

De 5- en 10-beurtenkaart is één jaar geldig vanaf het eerste gebruik.

De beurtenkaart is niet omwisselbaar en niet terugbetaalbaar.

Hoe kan je de 5- en 10-beurtenkaart bekomen ?

Je kan de beurtenkaarten aankopen aan het stationsloket, enkel bij een gelijktijdige aankoop van volgende treinproducten:

- Halftijds Treinkaart
- Campus
- Go Pass10
- Rail Pass
- Key Card
- 10 Rittenkaart.

Een beurtenkaart kan niet worden gevalideerd op een parkeerkaart of toegangskaart.

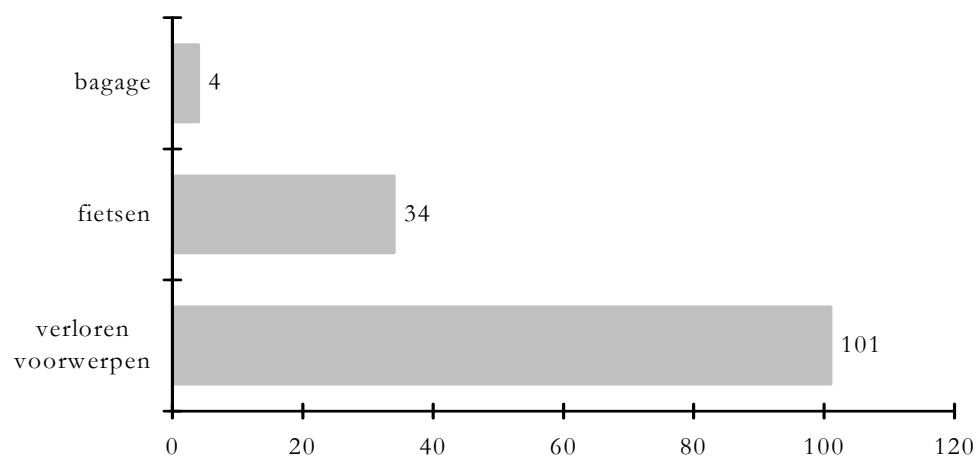
www.b-parking.be

1.5. BAGAGE, FIETSEN & COLLI

In 2011 bereiken de ombudsman 139 klachten (of 2,17% van het totaal aantal klachten) met als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein;
- problemen met fietsen;
- het verlies en de beschadiging van bagage.

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. VERLOREN VOORWERPEN

In mei 2010 kondigde de NMBS-Groep aan dat de wet van 6 april 2010 met betrekking tot de verplichte bewaring door een spoorwegvervoerder van verloren, achtergelaten of niet-afgehaalde bagage en goederen in werking getreden was.

Zoals vermeld in het Jaarverslag 2010¹ werd een gevonden voorwerp volgens de vorige wet van 28 februari 1860 twee maanden bewaard in het eindstation van de betrokken trein. Werd het voorwerp daar niet afgehaald, dan werd het nog 6 maanden bewaard in de Centrale Bewaarplaats voor gevonden voorwerpen in Brussel-Zuid. Nadien werd het overgedragen aan het Ministerie van Financiën dat de openbare verkoop organiseerde.

Met toepassing van de wet van 6 april 2010 wordt het achtergelaten voorwerp na 50 dagen overgemaakt aan het sociaal-economiebedrijf 'Spullenhulp'. De eerste ophaling in de 24 stationdepots gebeurde op 5 mei 2011. De voorwerpen in goede staat worden door 'Spullenhulp' geschonken of verkocht. De andere voorwerpen worden gerecycleerd.

De eigenaar moet dus tijdig tas, laptop, enz... als verloren voorwerp laten registreren op de website van de NMBS-Groep. Dit is mogelijk door het formulier R197 in te vullen. De klant vindt dit formulier terug via deze link:

<http://www.b-rail.be/nat/apps/lostobjects/index.php?lang=N>.

Aan de hand van een vragenlijst wordt dan getracht het verloren voorwerp terug te vinden. De klant ontvangt nadien een brief met een referentienummer van de NMBS-Groep. Het is ook mogelijk het formulier R197 aan het loket in te vullen. De loketbediende zorgt dan voor de verdere afhandeling van het dossier.

Vindt men het voorwerp terug, dan wordt de klant verwittigd dat hij het kan ophalen in het door hem aangeduide station. Bij ophaling wordt er 3,80 euro aangerekend.

In 2010 werden 39.385 voorwerpen achtergelaten in treinen en stations. Hiervan werden 14.505 voorwerpen terugbezorgd aan de rechtmatige eigenaar. Waar gaat het concreet over? Reistas, rugzak, sportzak, jas, trui, gilet, sweatshirt, gsm, geldbeugel, portefeuille, hemd, bloes, rok, kleed, t-shirt, broek, agenda, boek, schrift, map, diverse hoofddeksels, handschoenen, sleutels, paraplu... .

¹ Jaarverslag 2010 blz. 179-180.

Gevonden en opnieuw verloren...

De nieuwe organisatie verandert (helaas) niets aan de procedure om het voorwerp effectief terug te bezorgen aan de eigenaar. Zoals elk jaar ontvangt de ombudsman verschillende meldingen van reizigers die eerst te horen krijgen dat hun voorwerp terecht is en nadien vernemen dat het opnieuw onvindbaar is. Op het vlak van interne opvolging en verzending van teruggevonden (waardevolle) stukken is er nog veel werk aan de winkel.

Dat goede procedures absoluut nuttig zijn, bleek ook dit jaar, toen een reiziger zich ten onrechte (bleek nadien) meldde bij een treinbegeleider als de eigenaar van een pas gevonden voorwerp. De rechtmatige eigenaar bleek iemand anders... . Voor de treinbegeleider die te goeder trouw handelde, was het een bijzonder onaangename ervaring. De ombudsman raadde de NMBS-Groep aan om bij de afgifte in de trein van een gevonden voorwerp niet enkel klantvriendelijk maar ook professioneel te handelen. Het resultaat is een intern bericht dat er voor moet zorgen dat, wanneer een reiziger een gevonden voorwerp komt terugvragen de treinbegeleider een kleine controle doet.

Het gebeurt effectief meermaals dat een door de klant in de trein achtergelaten voorwerp wordt teruggevonden maar weer zoek raakt voor de klant het kan ophalen.

De te volgen procedures zijn op zich tegelijk eenvoudig en logisch.

Enerzijds: de klant die (a) iets verliest, (b) daarvan opsporing vraagt (webformulier R197), (c) bericht ontvangt dat het gevonden is, en (d) het afhaalt in het door hem opgegeven station.

Anderzijds: een medewerker van de NMBS-Groep (a) vindt een door een klant achtergelaten voorwerp, (b) geeft dit af aan het stationspersoneel dat (c) het invoert in de applicatie 'gevonden voorwerpen' en na (d) het vinden van een overeenstemmende vraag om opsporing (e) de klant verwittigt en (f) het voorwerp opstuurt naar het door de klant aangeduide station.

Het kan om verschillende redenen fout lopen.

- De procedure wordt niet gevolgd. Een voorbeeld: de klant doet bij het stationspersoneel navraag. Er wordt contact opgenomen met de treinbegeleider die het verlorene terugvindt en het item tijdens de terugrit zal afgeven in het station waar de klant het wil ophalen. Er wordt niets ingevoerd in de applicatie 'gevonden voorwerpen' en de klant vult geen opsporingsformulier in. Men wil zich immers 'klantvriendelijk' opstellen en zodoende betaling van het bewaarloon (3,80 euro) omzeilen.

Het item wordt effectief '*aan iemand*' afgegeven of '*ergens*' gelegd en het raakt opnieuw zoek, soms voor een hele tijd (tot iemand het '*toevallig*' terugvindt), of erger, definitief.

- Bij de overbrenging van de vindplaats naar het afhaalstation worden de overdrachtprocedures niet gerespecteerd.

Omdat niet overal personeel aanwezig is op het perron (om het voorwerp af te halen of over te laden), geldt een dubbele afspraak:

1. Het vervoer gebeurt slechts met welbepaalde treinen die zijn opgesteld; die lijst hoort het betrokken personeel te kennen. Deze treinen worden 'bediend': het stationspersoneel moet in principe op het perron aanwezig zijn wanneer de trein aankomt.
2. Zowel het bestemmings- als het overlaadstation worden door het verzendende station met een '*telegram*'¹ gewaarschuwd dat met een welbepaalde trein een gevonden voorwerp zal worden meegegeven.

Het loopt fout wanneer in het overlaad- of bestemmingsstation niemand de trein bedient, wanneer de treinbegeleider het voorwerp uit het oog verliest en het niet afgeeft in het station, wanneer geen telegram wordt verstuurd.

De NMBS-Groep stelt zich in dergelijke situaties zeer stug op en doorloopt meerdere stadia in haar communicatie gaande van een 'sorry', over een hoogst merkwaardige uiteenzetting over gedeelde aansprakelijkheid (als de klant op zijn zaken past en ze niet in de trein achterlaat, kunnen ze achteraf ook niet opnieuw verloren gaan), tot het aanbieden van een forfaitaire vergoeding voor verloren bagage (60 euro). Soms neemt de klant daar genoegen mee. Doch wanneer waardevolle voorwerpen opnieuw verloren gaan, heeft het heel wat voeten in de aarde om tot een aanvaardbare regeling te komen.

De NMBS-Groep zou deze overdrachtprocedures veel strikter moeten maken, in eerste instantie om voor elke overdracht een ontvangstbewijs te gebruiken. Dat hoeft geen papierslag te worden: een knipmerk van de overnemer op het borderel van de overgever kan volstaan. Vaak volstaat immers dat er controle is opdat één en ander nauwlettender zou worden opgevolgd (*'ik heb tenslotte getekend'*).

UIT DE PRAKTIJK

2010/5038 De klant legt zijn jas in de bagageruimte. In een bepaald station stappen veel reizigers uit en bij het wegnemen van zijn bagage neemt een reiziger per ongeluk ook de lederen jas van de klant mee. De jas valt op het perron. De eigenaar van de jas slaapt en is zich van geen kwaad bewust.

¹ Telefonische melding die zowel door de verzender als door de ontvanger wordt ingeschreven in een register en waarvoor een ontvangstmelding of -code wordt uitgewisseld.

Andere reizigers doen teken naar de treinbegeleider dat de lederen jas in de trein hoort. Een andere reiziger dient zich echter als eigenaar aan en krijgt de jas mee. Wat later wordt de rechtmatige eigenaar met deze feiten geconfronteerd. Hij dient klacht in bij de NMBS-Groep en vraagt een terugbetaling van de waarde van zijn jas.

De NMBS-Groep is na samenspraak met de ombudsman akkoord om de richtlijnen in verband met het onmiddellijk teruggeven van een gevonden voorwerp in de trein aan te passen. Zij is echter niet akkoord om de klant enige vergoeding aan te bieden *omdat 'de klant in de eerste plaats zelf de verantwoordelijkheid draagt voor het toezicht op zijn bagage en de NMBS-Groep, voor het verlies hiervan, geen schuld draagt'.*

2011/1572 De klant klaagt erover dat hij zijn teruggevonden gsm nog niet heeft teruggekregen. De NMBS-Groep contacteert de klant en meldt de ombudsman dat deze het verloren voorwerp vroeger al had afgehaald,

2011/2188 De klant is niet akkoord om 3,80 euro te betalen voor teruggave van een verloren voorwerp. De NMBS-Groep meldt dat het om een administratieve kost gaat voor bijhouden en registreren. Het opzoeken van verloren voorwerpen is voor de spoorvervoerder een extra service die verzekerd wordt om de klanten zoveel mogelijk van dienst te zijn.

2011/2444 De klant laat een omslag met 41 tickets voor Plopsaland liggen in de trein. De klant wordt gemeld dat de omslag in het station van Kortrijk ligt. Bij aankomst in Kortrijk blijkt de omslag al door 'iemand' opgehaald. De klant overweegt een klacht bij de politie.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de betrokken bediende niet de voorgeschreven procedure volgde, waarbij een formulier voor ontvangst moet worden ondertekend. De NMBS-Groep is in gebreke gebleven. De klant wenst de terugbetaling van zijn verloren biljetten voor Plopsaland.

De NMBS-Groep vraagt de klant om een betalingsbewijs en zal dan een bedrag terugbetalen.

2011/4863 De dochter van de klant vergeet op 16 september haar dwarsfluit in de trein. Die wordt teruggevonden en diezelfde dag aan de stationschef in bewaring gegeven. Op 21 september ll. biedt de moeder zich aan maar de dwarsfluit is niet terug te vinden. De klant wenst de dwarsfluit of een terugbetaling.

De NMBS-Groep vraagt de originele factuur op.

De NMBS-Groep compenseert de klant, rekening houdend met de ouderdom van de fluit, voor 517,50 euro.

1.5.2. FIETSEN

Hoewel voor de categorie fietsen verleden jaar ‘maar’ 34 klachten zijn ontvangen, komt daarin toch een hele problematiek aan bod. De fiets als voor- of natransportmiddel blijft in opmars en de NMBS-Groep levert grote inspanningen om het de fietsende reiziger naar de zin te maken (zie ook ‘fietspunten’ en ‘genetwerkte mobiliteit’ onder de groep IKZ in dit verslag).

De tijd dat de pendelaar bij voorkeur een afgedankt exemplaar gebruikte om aan het station te stallen, is lang voorbij. Een goede fiets is prijzig en de trotse eigenaar wil een goede plaats, liefst in het droge en vooral veilig. Bijkomende kwaliteits- en veiligheidseisen dus.

Wie een plooifiets meeneemt in de trein, heeft daarover blijkbaar geen klachten: het rijwiel staat immers onder permanent toezicht van de eigenaar.

Vandalisme, diefstal en beschadiging door poging tot diefstal blijven op sommige plaatsen een groot probleem.

De klant vraagt meer (camera)toezicht, een sluitend veiligheidssysteem, afdoende (elektronische) toegangscontrole.

Vooreerst is er de vraag naar (meer) veilige plaatsen om de fiets achter te laten. Zeker in de omgeving van kleine(re) stations en onbemande stopplaatsen is de fietsenstalling nog vaak een gewoon rek dat wel toelaat om de fiets degelijk vast te maken met een fietsslot, maar toch zeer kwetsbaar blijft voor dieven of vandalen. Deze ‘stalling’ ligt veelal in de zogenaamde ‘kleine wegenis’ waar niet de NMBS-Groep maar de stad/gemeente voor instaat. Toezicht, veiligheid en onderhoud van deze stalling zijn niet noodzakelijk een beleidsprioriteit voor de betrokken gemeente.

Op een aantal plaatsen is de vraag naar een toegangsbadge voor de fietsstalling groter dan het beschikbare aanbod. De klant komt op een wachtlijst terecht. Het komt er dan voor de NMBS-Groep op aan om - eventueel in samenspraak met de lokale overheid - de intenties ter zake duidelijk te maken voor een eventuele verhoging van het aanbod.

Waar een ‘beveiligde’ betalende fietsenstalling is, zijn er soms problemen door disfuncties van het systeem: de toegangsbadge doet het niet, het slot of de deur is defect en staat open, herstelling neemt veel tijd in beslag en ondertussen verdwijnen fietsen... .

Wanneer de klant er op aandringt om opnames van bewakingscamera’s te gebruiken bij diefstal of vandalisme, dan botst het slachtoffer op een administratieve muur: hij/zij kan/mag de beelden niet zelf bekijken, er moet eerst klacht neergelegd worden bij de politie, enkel het parket kan de beelden opvragen. Op zich zijn daar goede redenen voor. Het probleem is dat alles snel moet gebeuren want de opnames worden maar zeven dagen bewaard. Fietsdiefstallen worden vaak gekwalificeerd als ‘kleine criminaliteit’, hebben niet meteen de hoogste prioriteit en de vraag om inzage komt vaak te laat.

Stelt zich daarmee meteen de vraag naar het nut van camerabewaking: wanneer bewaking meer moet bewerkstelligen dan enkel afschrikking, dan moeten de opnames voldoende lang ter beschikking worden gehouden.

UIT DE PRAKTIJK

2011/1036 De klant klaagt aan dat het niet mogelijk is om in Antwerpen-Centraal de fiets degelijk te stallen. Zij vraagt waar ze haar fiets veilig achter slot en grendel kan bewaren, zoals in Mechelen of Antwerpen-Berchem wél mogelijk is.

Er is geprobeerd de fiets van de klant te stelen. Dat is niet gelukt, enkel zadel en zadelpin werden gestolen. De klant vraagt om de fietsstalling te beveiligen met een badgesysteem. Omdat haar fiets tijdelijk niet beschikbaar was, moest de klant de bus nemen tussen het station en haar werk. Zij stuurt aan op een vergoeding voor die kosten en vraagt terugbetaling van haar nieuwe zadel en pin.

Tenslotte vraagt de klant inzage van de bewakingsbeelden om de dief te identificeren.

De NMBS-Groep meldt dat de bewakingsbeelden pas kunnen bekeken worden nadat de klant aangifte heeft gedaan bij de politie. Enkel de politie kan die beelden opvragen, wegens bescherming van de privacy.

De NMBS-Groep licht ook de plannen toe voor een beveiligde fietsenstalling onder het Astridplein.

Volgens de vervoersvoorwaarden is de NMBS-Groep niet aansprakelijk voor ongevallen, diefstallen, braak, brand en vandalisme.

2011/1545 De klant klaagt aan dat de sloten van de fietsenstalling in het station Geraardsbergen defect zijn en dat de gebruiker geen alternatief wordt geboden.

De NMBS-Groep bevestigt de technische problemen van de fietskluizen. Daarom worden deze niet meer hersteld. De NMBS-Groep neemt het bestaande systeem over in eigen beheer en vervangt stelselmatig de elektronische sloten door mechanische sloten. Op die manier kunnen weer een aantal beveiligde fietskluizen worden aangeboden.

2011/2217 In april 2011 wordt de fiets van de klant gestolen uit de fietsenstalling. Er is plaatsgebrek in de fietsboxen.

De NMBS-Groep meldt dat de klant zich op een wachtlijst kan laten plaatsen voor een vrijgekomen fietsbox.

Op de vraag van de ombudsman welke acties worden ondernomen om (a) de capaciteit van de beveiligde fietsenstalling uit te breiden en (b) om de veiligheid op de site te verhogen, antwoordt de NMBS-Groep dat zij een studie laat uitvoeren met het oog op een nieuwe beveiligde ruimte voor fietsen en bromfietsen. Ook zal Securail regelmatig controlepatrouilles uitvoeren.

2011/4368 De klant heeft een parkeerabonnement voor de beveiligde fietsenstalling. Zij betaalde een waarborg voor de toegangsbadge. Omdat zij geen gebruik meer maakt van de fietsenstalling, wil ze de waarborg van de NMBS-Groep terug, maar deze laatste betaalt die nooit terug.

De NMBS-Groep stelt dat de badges volgens haar productfiches over het gebruik van de betalende fietsparkings afgeleverd worden als producten tegen vaste prijs van 10 euro. De badge wordt eigendom van de klant en is onmiddellijk bruikbaar bij de eerste uitgabe.

Volgens de NMBS-Groep betreft het dus geen waarborg in die zin van het woord.

De ombudsman wijst er op dat in de dan geldende 'Bijzondere voorwaarden voor enkele aanvullende diensten verleend aan de reizigers' wel degelijk staat vermeld dat er voor de kaart een *waarborg* wordt gevraagd¹.

In tegenstelling tot de officiële voorwaarden die door iedereen kunnen worden ingekeken, zijn de '*productfiches*' waaraan de NMBS-Groep refereert enkel toegankelijk voor het personeel.

In het van Dale woordenboek van de Nederlandse taal staat bij het woord '*waarborg*' '*waarborg de; m 1 -en zekerheid, garantie 2 borgsom, bv. bij een huurcontract*'.

De klant huurt van de NMBS-Groep gedurende een bepaalde periode een plaats in de fietsparking. Het is bijgevolg normaal dat, indien de klant deze plaats niet verder wenst te huren, hij zijn waarborg terugkrijgt.

Na bemiddeling van ombudsman wordt de waarborg uiteindelijk toch terugbetaald.

¹ Artikel 6.0.0.3 '§3. Voor de fietsenstallingen met een automatisch controlesysteem moet de abonnee in het bezit zijn van een aan het stations - of toezichtsloket afgeleverde kaart. Voor deze kaart wordt een waarborg van 10 euro gevraagd. Met deze kaart kan hij de toegangsdeur bij het binnenkomen openen.

Verlies, diefstal of beschadiging van een kaart geven in geen enkel geval recht op (gedeeltelijke)terugbetaling. In geval van beschadiging wordt de waarborg ingehouden. Een kaart die niet functioneert, wordt aan het stations- of toezichtsloket ingeruild voor een nieuwe kaart. Deze bepaling geldt niet in geval van beschadiging van de kaart door de gebruiker'.

1.5.3. ADVIEZEN

2010/5038 De klant meldt dat hij op 28 september 2010 de trein neemt van Brussel-Nationaal-Luchthaven naar Tielt. Hij legt zijn lederen jas in de bagageruimte bovenaan. De trein is druk bezet. De klant neemt plaats en valt in slaap. Wanneer hij zijn jas zoekt, vertellen enkele reizigers wat er gebeurd is. Zij beweren dat bij het uitstappen te Gent iemand de jas per ongeluk meenam bij het oppakken van zijn bagage. De jas viel op het perron. Volgens deze medereizigers zag de controlebediende dit en heeft hij de jas opgeraapt. De klant spreekt te Tielt de controlebediende aan, maar deze kan hem niet helpen omdat hij de dienst had overgenomen van zijn collega te Gent. De klant doet in Tielt onmiddellijk aangifte van het verlies van zijn jas. Die blijkt onvindbaar.

De betrokken controlebediende vertelt een ander verhaal. Hij verklaart dat hij in Brussel-Zuid aangesproken werd door een reiziger die hem een lederen jas overhandigde, gevonden op het perron. Op dat moment tikken enkele reizigers in de trein op het raam om de aandacht van de controlebediende te trekken. Ze maken duidelijk dat de eigenaar van de jas zich in de trein bevindt. Na vertrek van de trein in Brussel-Zuid gaat de controlebediende naar het bewuste rijtuig en vraagt aan wie de jas toebehoort en overhandigt de jas aan de man, die verklaart de eigenaar te zijn.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat, ook al reageerde de bediende te goeder trouw, er blijkbaar toch een methode zou moeten worden gevolgd die in zulke gevallen de identiteit vastlegt van ontvanger van het voorwerp. Enkel zo kunnen malafide praktijken aan banden worden gelegd. Hij verzoekt de NMBS-Groep om het systeem aan te passen.

De NMBS-Groep meldt dat zij een nieuw bericht zal uitbrengen voor de treinbegeleiders:

Bericht (12/2011 B-Mo) - 8.2.1 (bl.13) *'Indien een treinbegeleider een Gevonden Voorwerp vindt en een reiziger dit komt terugvragen, dan*

- Controleert hij of de klant wel de eigenaar is,

- Voert hij het Gevonden Voorwerp in zijn Ibis in en stelt hij een D43 op en stuurt deze naar B-MO.211 s. 13/5. In dat document vermeldt hij dat het voorwerp dat gevonden werd op dd/mm/jjjj met als nummer (Id E98) teruggeven werd op dd/mm/jjjj.'

In geval van twijfel over de eigenaar van het voorwerp zal gevraagd worden aan de treinbegeleiders om de identiteitsgegevens van de persoon, aan wie het voorwerp is teruggeven, op de D43 op te schrijven.

De ombudsman vraagt een kopie van het Bericht en stelt voor om de raadgeving om de identiteit te noteren op het D43-formulier toe te voegen aan het Bericht.

Hij stelt vast dat de NMBS-Groep de voorstellen in dit dossier blijkbaar ernstig neemt (creatie bericht), wat er op wijst dat ook de NMBS-Groep van mening is dat er voorzorgen moeten worden genomen om dergelijke situaties in de toekomst te vermijden. De ombudsman stelt voor om de klant een vergoeding aan te bieden.

De NMBS-Groep blijft er bij dat de klant in eerste plaats de verantwoordelijkheid draagt voor het toezicht op eigen bagage en dat de NMBS-Groep, voor het verlies hiervan geen schuld draagt. Zij gaat niet in op het verzoek.

De ombudsman geeft toe dat de klant in de eerste plaats verantwoordelijk is voor zijn bagage; hier was de lederen jas op een bepaald moment een gevonden voorwerp en dus de verantwoordelijkheid van de controlebediende.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman in een compromisvoorstel voor dat de NMBS-Groep de klant een vergoeding geeft van 60 euro, het maximum per ontbrekende of beschadigde colli.

De NMBS-Groep wijst het compromis af:

- elke treinreiziger moet als een goede huisvader waken over zijn bagage;
- de NMBS-Groep treft in dit dossier geen enkele schuld, aangezien de treinbegeleider nooit heeft gehandeld in de hoedanigheid van bewaarnemer.

Volgens de NMBS-Groep werd de lederen jas in kwestie door de treinbegeleider '*nooit in bezit genomen*' en kan dus niet als verloren voorwerp worden beschouwd. Zij gaat dan ook niet in op het voorstel.

De ombudsman wijst er in het advies op dat in de verklaring van de bediende duidelijk te lezen is dat hij de lederen jas vond en deze aan 'een' reiziger overhandigde. De NMBS-Groep heeft toegegeven dat dit een risicovolle praktijk is en voegt naar aanleiding van dit dossier in een Bericht (12/2011 B-Mo - 8.2.1 blz.13) richtlijnen toe. Voor dit dossier wordt blijkbaar volgende redenering gemaakt: '*de lederen jas werd nooit in bezit genomen*'. Dit moet dan duiden op het niet noteren van de lederen jas als '*gevonden voorwerp*'. Wanneer een controlebediende in die redenering een voorwerp vindt, dit ook achteraf in een formeel document bevestigt, maar het voorwerp niet inschrijft als 'Gevonden voorwerp', dan is wat nadien als 'procedure' wordt gevolgd, blijkbaar volledig arbitrair en kan geen enkele verantwoordelijkheid worden geduid enkel en alleen omdat 'het nooit in bezit is genomen'. Ook dit is een toestand die niet zonder risico is en dus te allen prijze moet worden vermeden. De ombudsman herhaalt het voorstel om de klant een vergoeding van 60 euro aan te bieden.

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

2010/7363 De klant koopt een badge voor de beveiligde fietsenstalling te Gent-Sint-Pieters. Wanneer zij problemen met de deuren vaststelt, meldt ze dit onmiddellijk aan het loket. Haar opmerking wordt door de loketbediende genoteerd. Verder gebeurt niets. Haar motorfiets wordt gestolen. De klant vraagt een terugbetaling van haar voertuig.

De NMBS-Groep meldt dat in het reglement dat uithangt in de stalling duidelijk is vermeld dat de NMBS-Holding nooit aansprakelijk kan worden gesteld voor schade door diefstal. Zij gaat niet in op de vraag voor vergoeding van de klant.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat in het reglement van de beveiligde stalling voor fietsen en bromfietsen in het station Gent-Sint-Pieters het volgende vermeld staat:

- *'De fietsenstalling mag alleen worden betreden door gebruikers die beschikken over een geldige toegangsbadge';*
- *'De fietsenstalling wordt dag en nacht door camera's bewaakt';*
- *'NMBS-Holding kan alleen aansprakelijk worden gesteld bij een aanwijsbare fout van haar personeel handelend binnen zijn bevoegdheden. NMBS-Holding kan echter nooit aansprakelijk worden gesteld voor schade ingevolge diefstal, vandalisme, en brand'.*

In het schrijven van de NMBS-Groep van 20 april 2011 wordt bevestigd dat er vanaf 21 tot en met 26 december 2010 een defect was aan de toegangsdeur, als gevolg van afbraakwerken aan het perron 11/12.

Het is duidelijk dat de NMBS-Groep zelf verantwoordelijkheid droeg voor de niet-gesloten toegangsdeuren waardoor mensen zonder geldige toegangsbadge de fietsenstalling vrij konden betreden.

De NMBS-Groep kan dus *'aansprakelijk gesteld worden bij een aanwijsbare fout van haar personeel handelend binnen zijn bevoegdheden'*, gezien niets werd ondernomen om deze toestand te wijzigen of de klanten daarvan in kennis te stellen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman in een compromisvoorstel voor om de klant een vergoeding te geven voor de gestolen motorfiets.

De NMBS-Groep wenst niet in te gaan op het compromisvoorstel en verwijst hiervoor naar het reglement waarin staat vermeld dat zij 'NOOIT' aansprakelijk gesteld kan worden voor schade ingevolge diefstal, vandalisme en brand. Zij kan hierop géén uitzonderingen toestaan.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er in een advies op dat zij zich verstopt achter dit ene regeltje van het reglement en dat zij alle andere argumenten gewoonweg naast zich neer legt.

- In het reglement staat eveneens dat de fietsenstalling 'ALLEEN' mag worden betreden door gebruikers die beschikken over een geldige toegangsbadge;
- Het is door afbraakwerken aan het perron 11/12, uitgevoerd in opdracht van de NMBS-Groep, dat er vanaf 21 tot en met 26 december 2010 andere personen de fietsenstalling konden betreden;
- Ook al is de NMBS-Groep hiervan op de hoogte, toch wordt geen enkele preventieve maatregel genomen om de fietsen en bromfietsen veilig te stellen.

Het is onredelijk te stellen 'NOOIT' aansprakelijk te zijn voor schade ingevolge diefstal, vandalisme en brand wanneer de NMBS-Groep geen enkele maatregel neemt om dit enigszins te voorkomen in een situatie die vooraf gekend is en waarvan geweten is dat zij met een aan de werkelijkheid grenzende waarschijnlijkheid problemen zal veroorzaken.

Het feit dat er geen maatregelen zijn genomen in die zin is een nalatigheid. De NMBS-Groep kan dus wel degelijk aansprakelijk worden gesteld bij een aanwijsbare fout van haar personeel handelend binnen zijn bevoegdheid.

De ombudsman verzoekt de NMBS-Groep dan ook nogmaals om de klant een vergoeding ter waarde van de gestolen motorfiets te geven.

De NMBS-Groep wijst het adviesvoorstel af en blijft bij haar standpunt dat zij nooit aansprakelijk gesteld kan worden voor schade ingevolge diefstal, vandalisme en brand. Gelet op het feit dat de bromfiets teruggevonden werd, ziet zij ook niet in waarom zij de klant een vergoeding dient aan te bieden ter waarde van de gestolen bromfiets. Dat de bromfiets beschadigd teruggevonden is wordt niet vermeld.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 11§2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als ‘gebruiker’ worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: die is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld.

Voor het jaar 2011 waren er dat 186 (148 Nederlandstalige, 38 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, enzovoort.

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

Info buurtbewoners

Via de webstek www.infrabel.be en het gratis telefoonnummer 0800/55000 kunnen de omwonenden van de spoorweginfrastructuur elke hinder signaleren of alle gewenste informatie bekomen over de aan gang zijnde werken of over projecten die op stapel staan.



UIT DE PRAKTIJK

2011/0449 Betrokkene is in de stationsbuurt te Mechelen slachtoffer van een zedenmisdrijf. Ze vraagt in dat verband de identiteit op van een aantal werknemers en/of concessiehouders van de NMBS-Groep. De ombudsman is niet bevoegd.

2011/1881 Een omwonende klaagt aan dat Eandis al meer dan 6 maanden wacht op een toelating van Infrabel om onder de sporen te boren om zijn woning aan te kunnen sluiten op het aardgasnet. De ombudsman is niet bevoegd.

2011/3452 Het gemeentebestuur van Ternat klaagt aan dat de lokale autoriteiten door de NMBS-Groep niet op de hoogte worden gesteld wanneer zich op het grondgebied van de gemeente ernstige incidenten voordoen. Zij stuurt aan op een 'meldsysteem'.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt de tussenkomst over aan Infrabel.

2011/3602 Een omwonende klaagt via de Vlaamse ombudsdienst over problemen en het niet nakomen van afspraken bij het aanleggen van een groene zone of groenscherm tussen haar eigendom en het spoor. De ombudsman is niet bevoegd en maakt het dossier over aan Infrabel.

2011/4559 Een automobilist komt door filevorming aan een spooroverweg een uur te laat op het werk en moet loon inleveren. Hij vraagt een 'vertragingsattest' om dit terug te vorderen.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt het dossier over aan Infrabel.

2011/4924 De klager is gekwetst bij het treinongeval in Buizingen.

Zij is nog steeds niet hersteld en wenst informatie over haar rechten, de aansprakelijkheid van de NMBS-Groep en contactmogelijkheden met andere slachtoffers.

De ombudsman is niet bevoegd.

2011/5433 Een omwonende klaagt dat bomen op zijn aan het spoorwegdomein grenzende eigendom zonder zijn toestemming worden gesnoeid.

De ombudsman is niet bevoegd en maakt de klacht over aan NMBS-Holding nv.



Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Het is al een paar jaar dat gebrekkige stiptheid een schaduw werpt op de dienstverlening van de spoorwegsector. Dit zadelt niet alleen de reiziger met tal van ongemakken op, maar tast ook alle andere kwaliteitsaspecten aan.

De bedrijfszekerheid van de trein als vervoermiddel krijgt klappen en de ervaren treinreiziger neemt – voor zover mogelijk – de nodige marge om tijdig op bestemming te komen. Dat is altijd ten koste van iets of iemand.

Een openbaar vervoerssysteem staat of valt met het waarmaken van de dienstregeling. Die regeling is te beschouwen als een echt engagement en een sleutelement voor de vertrouwensrelatie met de burger.

Kan dit engagement niet kan worden gehonoreerd, dan moeten de oorzaken worden blootgelegd en maatregelen genomen. Dat proces is al (te?) lang bezig zonder duidelijk resultaat. De NMBS-Groep heeft een datum vooropgesteld, december 2013. Van dan af zou met een volledig nieuwe dienstregeling een grote stap richting volwaardige kwaliteit worden gezet.

Zal dat betekenen dat het transportplan fundamenteel en dusdanig is herdacht en gestructureerd dat een banale storing niet langer automatisch uitdeint over het hele net? Zal dat een doelmatiger gebruik inhouden van het treinmaterieel tijdens spitsuren? Zal dat duidelijkheid scheppen in de aansluitingspatronen in grote stations, niet alleen met andere treinen maar ook met andere modi (bussen, trams)? Zal dat betekenen dat er ook in de weekends een volwaardig aanbod is?

Het vervoersaanbod kijkt jaarlijks tegen een sterk stijgende vraag aan.

De vele technische problemen met treinmaterieel, zowel oud als nieuw, in combinatie met het huidig ondoelmatig gestructureerde transportplan, zorgen er dagelijks voor dat vele reizigers oncomfortabel reizen. Spijtig genoeg is het geen randfenomeen. Elke pendelaar kent het. Soms duurt het lang vooraleer de vertrouwde trein weer in volledige samenstelling aan het perron verschijnt, of het vervelende euvel is hersteld. Tot grote frustratie, ook van het treinpersoneel.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich dan en verwijst naar plannen om de regelmaat te verbeteren, naar nieuw materieel dat er aankomt en de investeringen in nieuwe infrastructuur die het treinverkeer vlotter moeten laten verlopen. Te vaak zoekt de NMBS-Groep een uitweg uit een moeilijke en terugkerende dialoog met haar klant via de compensatieregeling voor vertragingen. De compensatieregeling is geen doel op zich. De beste compensatieregeling is degene die niet moet worden toegepast, omdat de oorzaken van de vertragingen zijn aangepakt.

Het is ook niet omdat de reiziger een compensatie krijgt dat hij tevreden is en terecht vragen of klachten niet meer zal formuleren. Vele reizigers stellen zeer expliciet: geef ons liever stipte treinen, voldoende zitplaatsen, goede informatie, daar gaat het over, daar zullen wij blijven op terugkomen. In de concrete situatie van elke dag, in het kader van de organisatie van hun leven, is dit echt wel veel belangrijker dan een vorm van materiële genoegdoening. Dat moet door de NMBS-Groep ook als dusdanig worden ingeschat.

De NMBS-Groep verwijst ook regelmatig naar de grote toename van het aantal reizigers om een en ander te verrechtvaardigen. De cijfers spreken inderdaad voor zich: de trein is in dit opzicht een succes. Dit doet nadenken, gegeven dat de Europese doelstellingen structureel een modal shift beogen, een scenario waarin de trein een cruciale rol te spelen heeft.

De opdracht is dus complex, maar duidelijk: ook in de toekomst en bij opgelegde besparingen, moet de ambitie zijn die modal shift te realiseren. Dit loslaten is geen optie. Uit de contacten met treinreizigers komt nu al regelmatig de oprisping dat ze zich bij de neus genomen voelen: eerst worden ze ertoe aangezet om de trein te nemen via goedbedoelde en overwogen beleidsmaatregelen. Nadien blijkt dat er onvoldoende plaats in die trein is, dat het materieel het niet aankan, meer nog, dat er zelfs plannen zijn om de dienstverlening eventueel een stuk af te bouwen zonder concrete alternatieven aan te bieden. Er kan deze burgers niets kwalijk worden genomen als ze dit als een vorm van vertrouwensbreuk (sommigen spreken van een contractbreuk) beschouwen. In vorige jaarverslagen sprak de ombudsman al de bezorgdheid uit om de nodige investeringen te blijven doen opdat een kwalitatief en performant openbaar vervoer, met de trein als ruggengraat, duurzaam verder kan worden uitgebouwd. Laten we de erfenis van de onderinvestering van vorige eeuw niet vergeten.

Dat voor de realisatie van een kwaliteitsvol en steeds beter aanbod wordt ingezet op een intense en resultaatgebonden samenwerking tussen diverse modi, met een collectieve verantwoordelijkheid van alle actoren ten aanzien van het te bereiken doel, is geen keuze maar een noodzaak.

Dat de spoorwegen vervellen tot mobiliteitsmaatschappijen die actief de reizigers begeleiden van thuis tot de bestemming via diverse modi en met grote flexibiliteit, is geen keuze maar een noodzaak.

Dat alle actoren inzage krijgen in elkaars ambitie en hun beleidscycli op elkaar afstellen, is geen keuze maar een noodzaak.

Enkel door synergie van alle middelen kan binnen een realistisch budgettair kader de mobiliteitsbehoefte maximaal worden beantwoord, behoefte die dan wel wordt gedefinieerd vanuit de reële noden van de reiziger.

Structuren moeten daaraan ondergeschikt zijn.

Structuren zijn middelen, geen doelen. De samenleving heeft recht op een goed presterend, klantvriendelijk, betaalbaar en toekomstgericht openbaar vervoer. Alle andere overwegingen moeten daarvan in functie staan.

Brussel, 31 maart 2012

Jean-Marc Jeanfils,
Médiateur

Guido Herman,
ombudsman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN VOOR DE TREINREIZIGERS

Het jaarverslag wordt online geplaatst op <http://www.ombudsmanrail.be>
Het 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,
de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep en
de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van
de Exploitatie van de Luchthaven-Brussel-Nationaal.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de pers en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.