

Zusammenfassung

Ombudsrail Jahresbericht 2025

Überblick

Im Jahr 2025 verzeichnete Ombudsrail, die belgische Ombudsstelle für Bahnreisende, einen deutlichen Anstieg der zulässigen Beschwerden. Während die Gesamtzahl der Kontaktaufnahmen mit 4.111 nahezu unverändert blieb, stieg die Zahl der neuen Ombudsfälle um 28 % auf 1.396. Diese Entwicklung zeigt sowohl die wachsende Bekanntheit der Ombudsstelle als auch das Fortbestehen struktureller Probleme im Eisenbahnsektor.

Insgesamt bearbeitete Ombudsrail 1.725 Dossiers und 3.569 einzelne Beschwerden. Die häufigsten Probleme betrafen Verwaltungsstrafen, Störungen im Bahnverkehr, unzureichende Informationen, Überfüllung sowie Schwierigkeiten bei internationalen Bahnreisen.

Wichtigste Beschwerdetrends

Der größte Teil der Beschwerden betraf den Kundenservice nach der Reise, insbesondere:

- Bearbeitung von Beschwerden,
- Entschädigungsanträge,
- Rückerstattungen,
- fehlende oder verspätete Antworten der Bahnunternehmen.

Im nationalen Verkehr standen Verwaltungsstrafen, Verspätungen, Zugausfälle und verpasste Anschlüsse im Mittelpunkt der Beschwerden. Im internationalen Verkehr dominierten Beschwerden über Zugstörungen, unzureichende Unterstützung sowie die Ablehnung von Erstattungen für zusätzliche Kosten wie Hotelübernachtungen, Ersatzfahrkarten oder verpasste Flüge.

Ergebnisse der Ombudsarbeit

Im Jahr 2025 schloss Ombudsrail 2.442 Beschwerden ab.

- 51,1 % führten zu einer zufriedenstellenden Lösung für die Reisenden.
- 12,7 % wurden teilweise gelöst.
- 27,9 % führten zu keiner Einigung.

Darüber hinaus veröffentlichte Ombudsrail 42 formelle Empfehlungen. Nur rund ein Fünftel dieser Empfehlungen wurde von den betroffenen Bahnunternehmen vollständig umgesetzt, was auf weiterhin bestehende strukturelle Herausforderungen hinweist.

Zentrale Problembereiche

Verwaltungsstrafen

Verwaltungsstrafen bleiben ein bedeutender Konfliktbereich. Reisende berichten regelmäßig über Probleme im Zusammenhang mit der digitalen Zustellung über die eBox, fehlende Benachrichtigungen, Identitätsbetrug und begrenzte Möglichkeiten zur außergerichtlichen Streitbeilegung. Ombudsrail fordert deshalb klarere gesetzliche Regelungen und eine stärkere Rolle der Mediation.

Fahrplanänderungen

Die im Dezember 2024 eingeführten Fahrplanänderungen führten während des gesamten Jahres 2025 zu Beschwerden. Besonders betroffen waren Verbindungen zwischen dem Waasland und Brüssel sowie zwischen Antwerpen und Brüssel. Reisende beklagten längere Reisezeiten, zusätzliche Umstiege und eine stärkere Überlastung bestimmter Verbindungen.

Streiks

Im Jahr 2025 fanden insgesamt 26 Streiktage statt. Trotz des Systems der garantierten Mindestdienste waren die Auswirkungen auf die Reisenden erheblich. Ombudsrail begrüßt die Bereitschaft der NMBS, in mehreren Fällen Kulanzlösungen anzubieten, weist jedoch darauf hin, dass Ersatzangebote häufig nicht den tatsächlichen Mobilitätsbedürfnissen der Reisenden entsprachen.

Kapazitätsengpässe

Überfüllte Züge bleiben insbesondere auf Pendlerstrecken ein großes Problem. Ursachen sind der Mangel an Reservematerial sowie technische Ausfälle und Infrastrukturarbeiten. Die schrittweise Einführung neuer M7-Züge wird die Situation langfristig verbessern, kurzfristig bestehen jedoch weiterhin erhebliche Kapazitätsengpässe.

Überspringen von Haltestellen

Immer häufiger werden Haltestellen ausgelassen, um Verspätungen zu begrenzen. Ombudsrail sieht darin eine Maßnahme, die das Vertrauen der Reisenden in die Zuverlässigkeit des Eisenbahnverkehrs beeinträchtigt. Besonders kritisch ist, dass auch wichtige Umsteigebahnhöfe betroffen waren.

Barrierefreiheit

Für Menschen mit eingeschränkter Mobilität bestehen weiterhin erhebliche Hindernisse.

Zu den häufigsten Problemen gehören:

- nicht barrierefreie Bahnhöfe und Bahnsteige,
- unzureichende Assistenzdienste,
- Ausfälle von Hilfsleistungen während Streiks,

- Einschränkungen bei der Nutzung von Mobilitätshilfen.

Obwohl die NMBS plant, bis 2032 insgesamt 176 Bahnhöfe vollständig barrierefrei zu gestalten, bestehen für viele Reisende weiterhin erhebliche Einschränkungen bei der selbstständigen Nutzung des Bahnverkehrs.

Tarifreform

Im Oktober 2025 führte die NMBS eine umfassende Tarifreform ein. Zu den wichtigsten Neuerungen gehören:

- die Einführung der Vorteilskarte „Train+“,
- eine kilometerbasierte Preisberechnung,
- die Unterscheidung zwischen Haupt- und Nebenverkehrszeiten,
- die Abschaffung mehrerer bisheriger Sondertarife.

Ombudsrail stellt fest, dass viele Reisende Schwierigkeiten haben, die neue Tarifstruktur zu verstehen. Besonders ältere Fahrgäste und Familien äußerten Unsicherheit darüber, welche Tarifoption für sie am günstigsten ist.

Sicherheit

Eine wichtige Enttäuschung des Jahres 2025 war die Verschiebung des geplanten „stillen Alarms“, mit dem Reisende Sicherheitsprobleme diskret per SMS, App oder WhatsApp hätten melden können. Ombudsrail betrachtet dies als verpasste Chance zur Verbesserung des Sicherheitsgefühls im öffentlichen Verkehr und fordert weiterhin die Einführung eines solchen digitalen Meldesystems.

Internationale Bahnreisen

Internationale Reisen bleiben ein wachsender und komplexer Beschwerdebereich.

Das größte Problem ist die sogenannte **Vertragssegmentierung**: Reisende glauben, eine einzige Reise gebucht zu haben, stellen im Falle von Störungen jedoch fest, dass mehrere separate Beförderungsverträge bestehen. Dies erschwert die Durchsetzung von Fahrgastrechten erheblich. Weitere Probleme betreffen:

- mangelhafte Information bei Störungen,
- unzureichende Unterstützung bei Verspätungen,
- unrealistische Umsteigezeiten,
- fehlende Koordination zwischen verschiedenen Bahngesellschaften,
- Ablehnung von Folgekostenentschädigungen.

Schlussfolgerung

Der Jahresbericht 2025 zeigt, dass Bahnreisende in Belgien weiterhin mit erheblichen Herausforderungen entlang der gesamten Reisekette konfrontiert sind. Trotz konstruktiver Zusammenarbeit mit den Bahnunternehmen in einzelnen Fällen bleiben zahlreiche strukturelle Probleme ungelöst. Ombudsrail fordert die Eisenbahnunternehmen und politischen Entscheidungsträger auf, die Bedürfnisse der Reisenden stärker in den Mittelpunkt zu stellen, die Kommunikation zu verbessern, die Zugänglichkeit zu erhöhen und die Fahrgastrechte konsequenter zu schützen.