

2025



OMBUDSRAIL
SERVICE DE MÉDIATION POUR LES VOYAGEURS FERROVIAIRES
OMBUDSDIENST VOOR DE TREINREIZIGERS • OMBUDSRAIL.BE

20

25

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:
de bevoegde minister,
alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur van de NMBS en Infrabel,
de Gedelegeerd Bestuurders van de besproken spoorwegondernemingen,
de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van
de Exploitatie van de luchthaven Brussel-Nationaal.

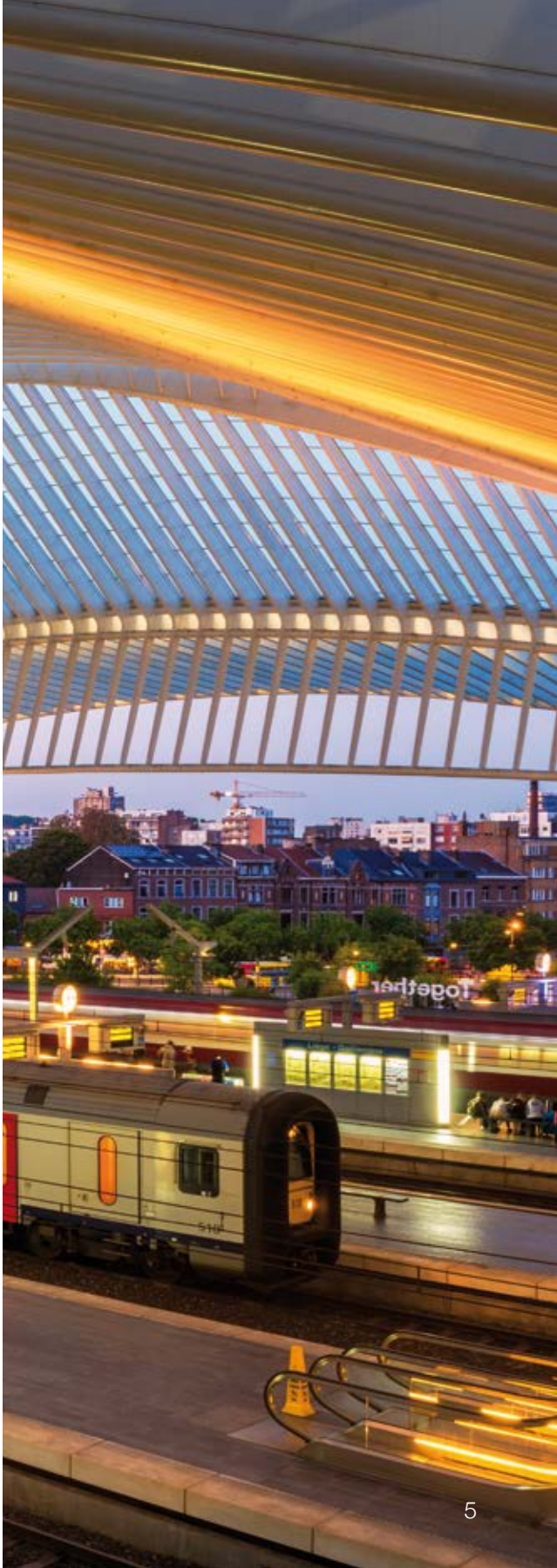
Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de Ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het drieëndertigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2025.

Om ecologische en economische redenen wordt dit jaarverslag slechts in een zeer beperkte oplage gedrukt. U kan het ook lezen op onze website www.ombudsrail.be.

Teksten: team van de Ombudsdienst.
Foto's: © istockphoto (p. 1, 5, 16, 40, 43), © Big Time/Anouck Madelyn (p. 6, 52-53), © Antwerp Reveal/Unsplash (p. 15, 44), © Wolfgang Weiser/Unsplash (p. 40-41), © Mathias Seynaeve (p. 49).
Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Impresa Drukservice.
Verantwoordelijke Uitgevers: Jean-Marc Jeanfils en Cynthia Van der Linden, Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel.

INHOUD

Voorwoord	7
1. Cijfers	9
1.1. Behandelde klachten	10
1.2. Klachtenverdeling	10
1.3. Aantal dossiers sinds 1993	13
1.4. Resultaat van onze tussenkomsten	14
2. Van klacht naar inzicht: onze analyse en aanbevelingen	17
2.1. Administratieve boetes	17
2.2. De nieuwe dienstregeling	19
2.3. De stakingen op het spoor	22
2.4. Capaciteitsproblemen	23
2.5. Overslaan van haltes	23
2.6. Toegankelijkheid van stations en treinen	25
2.7. Het nieuwe tariefaanbod	29
2.8. Het stil alarm: een belofte die uitbleef	31
2.9. Internationale reizen	32
2.10. Overige adviezen	36
3. Opvolging van NMBS-beloftes	43
4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau	47
4.1. Het netwerk www.ombudsman.be	47
4.2. De Consumentenombudsdienst	48
4.3. TRAVEL_NET	49
4.4. Rail Ombudsman UK	50
Team	52





VOORWOORD

2025 was opnieuw een jaar waarin reizigers vlot hun weg vonden naar Ombudsrail. Hoewel het totaal aantal contactnames met iets meer dan 4.000 vergelijkbaar bleef met vorig jaar, steeg het aantal **ontvankelijke ombudsdossiers met 28%, tot 1.396 nieuwe dossiers**. Het is de sterkste toename in jaren. Deze evolutie toont dat reizigers ons nog beter kennen, maar ook dat de structurele problemen waarmee zij geconfronteerd worden, hardnekkig blijven.

De klachten die we ontvingen, raken aan alle fases van de treinreis. Vooral de thema's **administratieve boetes, verstoring van treinverkeer, verkeerde of ontbrekende informatie, en capaciteitsproblemen** springen eruit. Het beeld is duidelijk: reizigers ervaren te vaak onzekerheid, onduidelijkheid of een gebrek aan ondersteuning op cruciale momenten.

Sommige dossiers sprongen in het bijzonder in het oog. Zo blijven de **administratieve boetes** een terugkerend pijnpunt: reizigers die nooit kennis kregen van de initiële vaststelling, communicatie via de eBox zonder dat reizigers een melding ontvingen, of situaties waarin twijfel over de feiten niet tot een grondiger onderzoek leidt. Ook **capaciteitsproblemen** - treinen die structureel in verminderde samenstelling rijden, overvolle spitsverbindingen, en een te krappe materieelreserve - zorgen voor frustratie. Daarnaast zien we dat **haltes vaker worden overgeslagen**, soms zelfs op knooppunten waar overstappen cruciaal zijn, en dat **toegankelijkheid** voor reizigers met beperkte mobiliteit in verschillende stations en situaties onvoldoende gegarandeerd blijft.

Ondanks deze aandachtspunten merken we dat samenwerking wel degelijk vooruitgang kan brengen. De trimestriële overlegmomenten met NMBS zorgen voor betere afstemming en in een aantal individuele dossiers toonde NMBS zich bereid om proportionele oplossingen toe te kennen. Die momenten van constructieve dialoog zijn waardevol, maar nog te versnipperd om het geheel duurzaam te verbeteren.

Daarom richten we ons in dit verslag opnieuw tot **de sector én de beleidsmakers**. Aan de spoorwegondernemingen vragen we om de reiziger nog sterker centraal te zetten: door transparante communicatie, realistische dienstregelingen, consequente procedures, en een toegankelijk en klantvriendelijk klachtenbeheer. Aan beleidsmakers vragen we om een duidelijk en toekomstgericht regelgevend kader te creëren, dat de rechten van reizigers versterkt, digitale communicatie betrouwbaarder maakt, en buitengerechtelijke geschillenbeslechting alle ruimte geeft om efficiënt te werken.

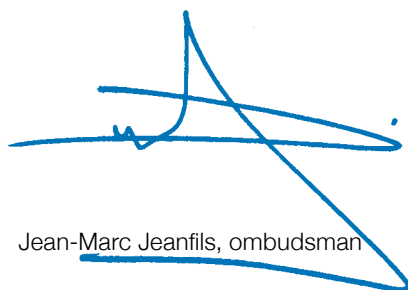
Wij danken alle reizigers die hun vertrouwen in onze dienst stelden. Elke klacht vertelt ons iets waardevols over de treinreis van vandaag en helpt ons te werken aan de treinreis van morgen. Dankzij

hun signalen, en dankzij de bereidheid van vele betrokken actoren om constructief naar oplossingen te zoeken, blijven we bouwen aan een spoorwegnet dat betrouwbaarder, toegankelijker en klantgerichter wordt.

Brussel, 6 maart 2026



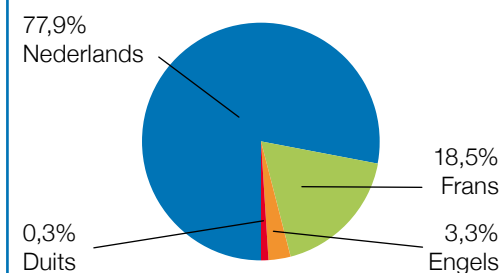
Cynthia Van der Linden, ombudsman



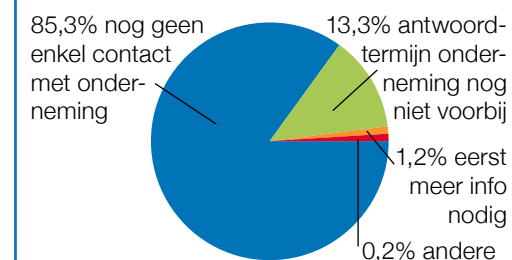
Jean-Marc Jeanfils, ombudsman

1. Cijfers

4.111
contactnames in 2025



2.530
niet-ontvankelijke klachten



1.396
ombudsdossiers die

2.855
klachten omvatten:

tel die bij de stock van klachten van de vorige jaren, en daarmee gingen we aan de slag in 2025

151
doorverwezen

naar de bevoegde dienst:

- 55 buurtbewoners voor Infrabel,
- 27 voor een collega van Ombudsman.be,
- 4 voor leden van TRAVEL_NET
- 65 andere, waaronder 47 over de aanbestedingsprocedure voor nieuwe treinen

34
informatievragen

gaande van

- vragen bestemd voor de spoorwegonderneming,
- vragen over de rechten van treinreizigers,
- tot felicitaties aan het adres van de spoorwegmaatschappij...

Het aantal contactnames bleef in 2025 nagenoeg gelijk aan dat van vorig jaar. Binnen dat stabiele totaal doet zich wel een duidelijke verschuiving voor: **het aantal ontvankelijke dossiers steeg in 2025 met 28% ten opzichte van 2024**. Dit betekent dat een groter

deel van de mensen dat ons contacteert, effectief bij ons aan het juiste adres is. Mogelijk raken burgers en consumenten steeds beter vertrouwd met de werking en bevoegdheden van de ombudsman. Of deze positieve tendens zich verder doorzet, zal 2026 uitwijzen.

1.1. Behandelde klachten

Jaar van ontvangst dossiers	2022	2023	2024	2025	TOTAAL
Behandelde dossiers	2	26	301	1.396	1.725

In 2025 namen reizigers **4.111 keer contact** op met Ombudsrail. Dat leidde tot **1.396 nieuwe ombudsdossiers**, wat betekent dat de gemelde problemen binnen onze bevoegdheid vielen én dat de reiziger geen of geen bevredigend antwoord kreeg van de spoorwegonderneming.

Daarnaast werkten we verder aan **329 dossiers** die nog liepen uit eerdere jaren. **In totaal behandelde we in 2025 dus 1.725 dossiers.**

Jaar van ontvangst klachten	2022	2023	2024	2025	TOTAAL
Behandelde klachten	7	73	634	2.855	3.569

1.2. Klachtenverdeling

We delen de ontvangen klachten in volgens vijf categorieën, die overeenkomen met de verschillende etappes van een treinreis:

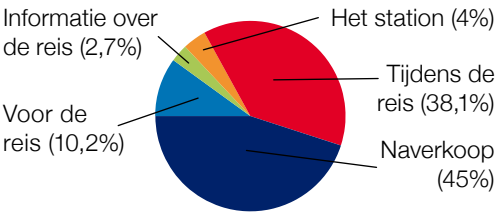
- 1. **Vóór de reis:** treinaanbod, dienstregelingen, aansluitingen, groepsreserveringen, assistentieaanvragen voor personen met beperkte mobiliteit (PBM), verkoopkanalen, betalingswijzen, privacy en reclame.
- 2. **Reisinformatie:** informatie aan de loketten, op de website en in de app, en omroepen in stations en op de trein.
- 3. **Het station:** netheid, sanitair, fiets- en

Sommige dossiers bevatten meerdere klachten (bijvoorbeeld over zowel een vertraging als gebrekkige informatie). Om elk probleem correct te analyseren, registreren we die afzonderlijk.

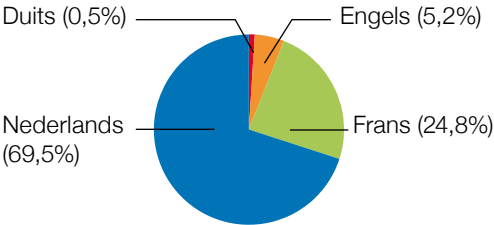
De 1.396 nieuwe dossiers van 2025 omvatten 2.855 klachten. **Tel je daarbij de nog lopende klachten uit vorige jaren mee, dan behandelde Ombudsrail in totaal 3.569 klachten.**

- autoparkeerplaatsen, toegankelijkheid en veiligheid.
- 4. **Tijdens de reis:** annuleringen, vertragingen, gemiste aansluitingen, groeps- of PBM-assistentie, comfort aan boord (o.a. stopcontacten, wifi, bagageruimte), werkzaamheden en vervangbussen, veiligheid.
- 5. **Naverkoop:** vertragingscompensaties, behandeling van klachten, houding van het personeel, hulp bij problemen, verloren voorwerpen, opvolging na ongevallen, gevolgschade en discriminatie.

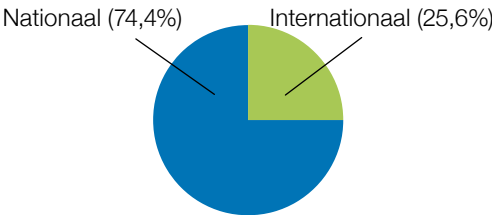
Per reisdeel



Per taal



Nationaal vs Internationaal



#	Top 10 Nationaal	AANTAL KLACHTEN	%
1	Naverkoop: Klachtenbehandeling	508	39,9%
2	Reis: Boordtarief/Boete	408	32,1%
3	Reis: Afschaffing/Vertraging/Gemiste aansluiting/Vertragingscompensatie	257	20,2%
4	Productaanbod: Treinen/Aansluitingen/Dienstregeling	117	9,2%
5	Naverkoop: Terugbetaling/Omruiling vervoerbewijzen	110	8,6%
6	Vriendelijkheid/Gedrag/Bekwaamheid personeel	100	7,9%
7	Comfort: Geen plaats	96	7,5%
8	Naverkoop: Gevolgschade	59	4,6%
9	Productaanbod: Vervoerbewijzen	47	3,7%
10	Bijstand bij verstoring dienst	45	3,5%

In het binnenlands verkeer werd het meest geklaagd over de behandeling van klachten: dit speelde in ongeveer 40% van de dossiers. Reizigers ontvingen geen tijdige reactie, bereikten de spoorwegonderneming niet of voelden zich van het kastje naar de muur gestuurd.

Daarnaast bevatte circa 32% van de dossiers een klacht over een **regularisatie of boete**. Klachten over **verstoringen en vertragingscompensaties** vervulde de nationale top drie.

#	Top 10 Internationaal	AANTAL KLACHTEN	%
1	Reis: Afschaffing/Vertraging/Gemiste aansluiting/Vertragingscompensatie	333	73,5%
2	Naverkoop: Klachtenbehandeling	233	51,4%
3	Naverkoop: Gevolgschade	165	36,4%
4	Naverkoop: Terugbetaling/Omruiling vervoerbewijzen	136	30,0%
5	Bijstand bij verstoring dienst	133	29,4%
6	Info: Rechtstreeks aan reiziger (Tel. - SMS. - Mail) (of gebrek eraan)	27	6,0%
7	Verkoopkanalen: Website	24	5,3%
8	Vriendelijkheid/Gedrag/Bekwaamheid personeel	14	3,1%
9	Comfort: Geen plaats	14	3,1%
10	Comfort: Geen stopcontact,WIFI,maaltijd,airco,stilte...	12	2,6%

In het internationale verkeer heeft bijna driekwart van de dossiers betrekking op verstoringen of vertragingscompensaties. In ongeveer de helft van de dossiers klagen reizigers bovendien over te late antwoorden of een gebrekkige bereikbaarheid van de

betrokken ondernemingen. In circa 36% van de dossiers gaat het om klachten over de afwijzing van bijkomende kosten (zoals overnachtingen, nieuwe tickets, gemiste vluchten of maaltijden).

Verdeling per ticketverkoper (nationaal en internationaal)

TICKET-VERKOPER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	3.224	90,6%
Eurostar	186	5,2%
SNCF	51	1,4%
NS	28	0,8%
European Sleeper	23	0,6%
DB	16	0,4%
Interrail	14	0,4%
Railclick	6	0,2%
Olympus	4	0,1%
Omio	3	0,1%
Trainline	3	0,1%
CFL	1	0,0%
Totaal	3.559	100,0%

Verdeling per ticketverkoper (enkel internationale reizen)

TICKET-VERKOPER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	947	74,2%
Eurostar	186	14,6%
SNCF	51	4,0%
NS	27	2,1%
European Sleeper	23	1,8%
DB	16	1,3%
Interrail	14	1,1%
Railclick	6	0,5%
Omio	3	0,2%
Trainline	3	0,2%
CFL	1	0,1%
Totaal	1.277	100,0%

Verdeling per vervoerder (nationaal en internationaal)

VERVOERDER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	2.515	70,7%
Eurostar	378	10,6%
Eurocity / Eurocity Direct	210	5,9%
SNCF	196	5,5%
DB	187	5,3%
European Sleeper	27	0,8%
NS	17	0,5%
ÖBB	13	0,4%
Trenitalia	7	0,2%
SBB/CFF/FFS	5	0,1%
Arriva	4	0,1%
Totaal	3.559	100,0%

We registreerden ook 10 klachten met betrekking tot infrastructuurbeheerder Infrabel. Deze gingen over:

- een administratieve boete (7)

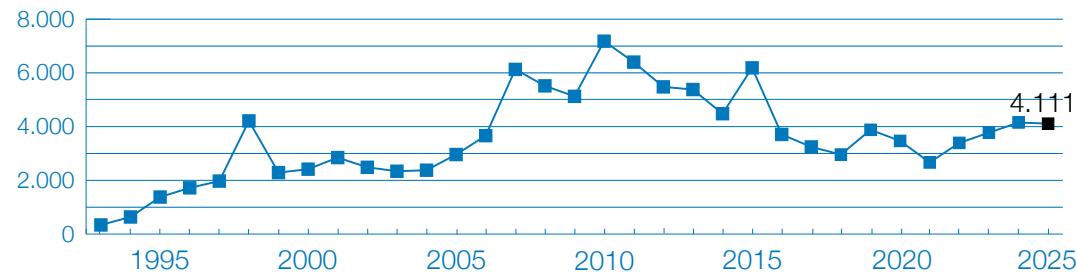
Verdeling per vervoerder (enkel internationale reizen)

VERVOERDER	AANTAL KLACHTEN	%
Eurostar	378	29,6%
NMBS	233	18,2%
Eurocity / Eurocity Direct	210	16,4%
SNCF	196	15,3%
DB	187	14,6%
European Sleeper	27	2,1%
NS	17	1,3%
ÖBB	13	1,0%
Trenitalia	7	0,5%
SBB/CFF/FFS	5	0,4%
Arriva	4	0,3%
Totaal	1.277	100,0%

- netheid op de sporen
- een te snel sluitende overweg
- schade aan een wagen na onderhoudswerken

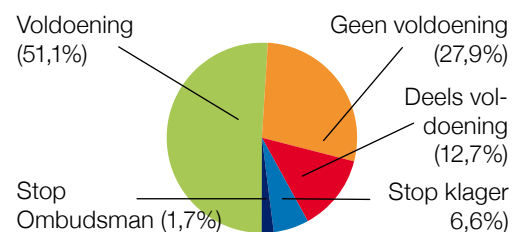
1.3. Aantal dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 werden we 121.607 keer gecontacteerd. Hiervan openden we in meer dan 91.000 gevallen een onderzoek.



1.4. Resultaat van onze tussenkomsten

In 2025 hebben we 2.442 klachten afgerond, met volgend resultaat:



In de dossiers waarin we geen minnelijke schikking konden bereiken, onderzoeken we de argumenten van de verschillende partijen en kan het College van beide ombudsmannen een advies uitbrengen gericht aan de spoorwegonderneming. Waar mogelijk formuleren we in het advies voorstellen tot structurele verbetering om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

Naast wetteksten en reglementen, laten we ons daarbij leiden door de ombudsprincipes billijkheid en rechtvaardigheid.

De spoorwegonderneming moet ons binnen de maand haar definitief standpunt laten weten en, bij een afwijzing, moet ze dit omstandig motiveren.

In 2025 bracht de ombudsdienst 42 adviezen uit. 38 waren gericht aan de NMBS, 3 aan Eurostar en 1 aan Infrabel.

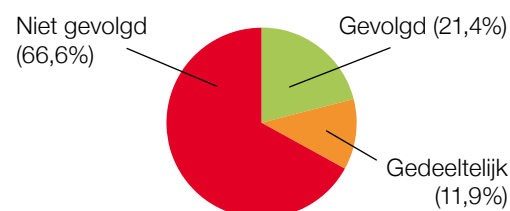
De adviezen behandelden volgende thema's:

- 9 over contractsegmentatie en gevolgschade
- 8 over vragen tot terugbetaling of omruiling
- 6 over vertragscompensaties
- 5 over de bijstand bij verstoringen
- 4 over de assistentie voor een reiziger met beperkte mobiliteit
- 2 over boetes
- 2 over de verkoopkanalen (loket en app)
- 2 over de dienstregeling
- 2 over het productaanbod
- 1 over de autoparking
- 1 over de houding of bekwaamheid van personeelsleden

Van deze adviezen volgden de spoorwegondernemingen er:

- 9 volledig op
- 5 gedeeltelijk
- 28 niet 🚫

Opvolging van onze adviezen





2. Van klacht naar inzicht: onze analyse en aanbevelingen

2.1. Administratieve boetes

Sinds de inwerkingtreding van de wet van 27 april 2018 betreffende de spoorwegpolitie blijft de behandeling van administratieve boetes door NMBS een terugkerend aandachtspunt. Ook in 2025 stellen wij vast dat, ondanks eerdere aanbevelingen, de structurele problemen blijven bestaan en een groot aantal reizigers blijven treffen. Het huidige systeem leidt nog te vaak tot onrechtvaardige situaties en vermijdbare geschillen.

Het gebruik van de **eBox** blijft een van de meest gevoelige aspecten. Hoewel de wet van 27 februari 2019 bepaalt dat een bericht via deze digitale brievenbus dezelfde waarde heeft als een aangetekende zending, blijkt deze gelijkstelling in de praktijk problematisch. Veel reizigers weten niet dat zij ooit toestemming gaven voor het gebruik van de eBox - vaak via weinig transparante algemene voorwaarden - terwijl anderen geen meldingen ontvangen of hun digitale omgeving niet regelmatig raadplegen.

Het gevolg is dat boetes aanzienlijk kunnen oplopen, soms zelfs tot tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder, terwijl de betrokken reiziger nooit kennis heeft gehad van de oorspronkelijke vaststelling (bijvoorbeeld door identiteitsfraude of gebrekkige communicatie door treinbegeleiders). De wetgever erkende deze problemen en voorzag een strengere omkadering van de eBox, maar de trage implementatie van deze nieuwe regels houdt de

nadelige situatie voor burgers in stand¹.

Daarnaast verzwakt het administratieve boetesysteem de effectiviteit van bemiddeling. **Een dossier bij Ombudsrail schorst de procedure niet**, waardoor kosten blijven oplopen en termijnen verstrijken, zelfs wanneer de betwisting later gegrond blijkt. Deadlines verstrijken, bedragen stijgen en soms hebben reizigers eenvoudigweg niet de juiste dienst gecontacteerd of hun eBox berichten niet gezien. Hun (soms terechte) argumenten worden dan vaak als niet ontvankelijk beschouwd, wat leidt tot onbegrip en frustratie.

Deze situatie ondermijnt de bedoeling van de wetgever om buitengerechtelijke geschillenbeslechting te bevorderen. Zelfs bij een snelle tussenkomst van onze dienst blijft de administratieve procedure immers doorlopen, waardoor de ruimte voor een proportionele oplossing kleiner wordt. Dit effect wordt versterkt doordat NMBS in dit systeem zowel partij als beslissingsautoriteit is.

Daarbij komt nog de onbegrijpelijke houding van het Bureau Administratieve Boetes om geen afbetalingsplan toe te staan. Pas wanneer het dossier werd overgemaakt aan de deurwaarder en er dus extra kosten bijkomen, is dit terug mogelijk. Nam de wetgever niet de exact tegenovergestelde beslissing eind 2022 om burgers vanaf dan ook toe te laten hun verkeersboetes af te betalen?

¹ <https://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2023/12/25/2024000122/justel>

De ombudsman stelt eveneens vast dat de administratieve procedure wordt voortgezet, zelfs wanneer de initiële vaststelling vragen oproept. Zo zijn er dossiers waarin meer dan een jaar verstrijkt tussen de vaststelling van de feiten en de opstart van de procedure, wat het voor reizigers moeilijk maakt om nog bewijsstukken voor te leggen. Deze situatie vloeit voort uit uiteenlopende interpretaties van de wet van april 2018: volgens Ombudsrail begint de termijn van één jaar te lopen vanaf de vaststelling van de inbreuk, terwijl NMBS deze laat starten vanaf de vaststelling van de niet-betaling van de inbreuk.

Andere dossiers tonen onzekerheden rond de **identificatie van de reiziger**, bijvoorbeeld wanneer enkel een foto van een identiteitskaart wordt voorgelegd zonder verdere verificatie. Ook komen wij gevallen tegen waarin een reiziger aan boord in cash wilde betalen - wat NMBS weigert, ondanks een tegengesteld advies van de FOD Economie - en toch een boete ontving. In dergelijke situaties gaat de procedure verder, terwijl de basis van het dossier eigenlijk een grondiger onderzoek vereist.

In dit verband herinneren wij eraan dat NMBS in oktober 2024 aangaf te onderzoeken of ze het federale systeem **Checkdoc** kan integreren in haar interne identificatieprocedures. Een structurele aansluiting op Checkdoc - het centrale platform waarmee overheidsdiensten en financiële instellingen nagaan of een identiteitsdocument als gestolen, verloren, ongeldig

of vervallen staat geregistreerd - zou een belangrijke preventieve rol kunnen spelen in het beperken van identiteitsfraude en het vermijden van onterechte administratieve sancties. Een dergelijke koppeling draagt bovendien bij tot een **verhoogde rechtszekerheid voor reizigers en tot een efficiëntere handhaving**. Tot op heden werd echter geen verdere voortgang of implementatie aangekondigd.

De **trimestriële overlegmomenten** tussen het Bureau voor Administratieve Boetes van de NMBS en Ombudsrail vormen een belangrijke vooruitgang. Ze bieden ruimte om complexe dossiers te bespreken en wederzijds begrip te versterken. Toch blijven er meningsverschillen bestaan, vooral wanneer de procedure weinig ruimte laat om rekening te houden met bijzondere omstandigheden.

We hebben de voorbije periode ook ingezet op een eenvoudigere toegang tot de **Politie-rechter**. Dat is immers de instantie bij wie een reiziger nog beroep kan aantekenen wanneer NMBS het verweer verwierp en de boete bevestigde. De procedure daarvoor was soms complex en niet transparant. Onze contacten met de Politierechtbanken hebben geleid tot een duidelijker verzoekschrift met specifieke verwijzing naar de administratieve geldboetes opgelegd door NMBS.

De dossiers uit 2025 tonen aan dat, ondanks de inspanningen van alle betrokken diensten, een bredere reflectie noodzakelijk blijft. Duidelijke aanpassingen aan de wet van 27 april

2018, de mogelijkheid tot tussenkomst van de ombudsman en een effectieve toepassing van de regelgeving rond de eBox zijn essentieel om te komen tot een transparanter, toegankelijker en rechtvaardiger systeem dat beter aansluit bij de realiteit van de reizigers.

Ombudsrail bracht 2 adviezen uit in het kader van een dossier waar een persoon met beperkte mobiliteit beboet werd voor het gebruiken van een step op het perron. Deze adviezen worden besproken in het hoofdstuk 2.6 op p. 25.

Ons advies aan NMBS

- **Zorg voor een consequente en proportionale toepassing van de administratieve boeteprocedure, met bijzondere aandacht voor correcte informatiever-**

strekking en voor situaties waarin de vaststelling twijfel oproept.

- **Maak het de burger mogelijk een afbetalingsplan te verkrijgen vooraleer zijn dossier wordt overgemaakt aan de deurwaarder.**

Onze aanbeveling aan de beleidsmakers

- **Voorzie in een duidelijke aanpassing van de wetgeving zodat termijnen, communicatie via de eBox en de rol van de ombudsman ondubbelzinnig geregeld worden en zo de rechtszekerheid voor reizigers wordt versterkt.** 🏠

2.2. De nieuwe dienstregeling

Elk jaar in december vernieuwt NMBS haar dienstregeling. De wijzigingen die op 15 december 2024 ingingen, zorgden echter voor meer beroering dan gebruikelijk en kregen veel aandacht in pers en politiek. Bij Ombudsrail leidde dit, van midden december 2024 tot eind 2025, tot 86 dossiers.

De aanpassingen die reizigers het meest troffen, waren het verdwijnen van de rechtstreekse treinen tussen het Waasland en Brussel en het wegvallen van één van de IC-verbindingen tussen Antwerpen en Brussel.

Overstappen in Dendermonde

Sinds de vroegere rechtstreekse IC-verbinding tussen het Waasland en Brussel werd geschrapt, moeten reizigers overstappen in Dendermonde. Hoewel de reistijd op papier gelijk bleef, ervaren reizigers in de praktijk problemen: de overstap via de smalle tunnel van spoor 1 naar spoor 9 zorgt voor drukte, gemiste aansluitingen en dagelijkse stress.

NMBS en Infrabel voerden de knip door om kruisingen te vermijden en zo de stiptheid te verbeteren, vooral op de enkelsporige lijn Dendermonde–Lokeren. Volgens Infrabel is een herinvoering van de rechtstreekse verbinding voorlopig uitgesloten.

Begin 2025 kondigden NMBS en Infrabel een opvolging en evaluatie na zes maanden aan. Enkele aanpassingen volgden al in april 2025: de IC-treinen zouden vaker op spoor 5 binnenkomen om de overstap te vergemakkelijken, maar dit bleek in de praktijk nauwelijks haalbaar. Wel werd vanaf 22 april 's avonds een wachttijd van vijf minuten ingevoerd voor sommige treinen richting het Waasland, wat enige verbetering bracht. 's Ochtends is dit volgens NMBS niet mogelijk door risico op vertragingen in de Noord-Zuidverbinding.

Een definitieve oplossing voor de smalle, verouderde voetgangerstunnel wordt pas verwacht met toekomstige infrastructuurwerken, waaronder de bouw van een passerelle. Intussen blijven reizigers klachten indienen over de knip.

Antwerpen–Brussel

Met de nieuwe dienstregeling verschenen de Eurocity en Eurocity Direct op het net. De Eurocity rijdt tussen Brussel-Zuid en Rotterdam-Centraal en stopt onder meer in Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Brussels Airport, Mechelen, Antwerpen en Breda. Op Belgisch grondgebied is de trein toegankelijk met een binnenlands vervoerbewijs. De Eurocity Direct verbindt Brussel-Zuid met Amsterdam-Zuid via Antwerpen-Centraal en Rotterdam-Centraal.

De Eurocity Direct nam het rijpad in van een NMBS IC tussen Antwerpen-Centraal en Brussel, met haltes in onder meer Mortsel-Oude-God, Mechelen-Nekkerspoel en Vilvoorde. Daardoor daalde het aanbod tussen beide steden van vier naar drie IC-treinen per uur. Voor Mortsel-Oude-God en Mechelen Nekkerspoel viel het aantal snelle verbindingen terug van twee naar één.

Het wegvallen van deze verbinding ten voordele van een internationale trein leidde tot veel kritiek, onder meer door drukker treinen. NMBS verwijst naar een keuze van Infrabel, dat op basis van het KB van 19 juli 2019 spoorcapaciteit toewijst en de Eurocity Direct prioriteit gaf. Tegelijk is de Eurocity Direct een gezamenlijk NMBS-NS project, waardoor NMBS de internationale trein zelf in concurrentie plaatste met haar binnenlandse aanbod. Volgens Infrabel was het volledig de beslissing van NMBS om de Eurocity Direct te verkiezen boven de IC-trein. NMBS probeert

wel de resterende treinen zoveel mogelijk in maximale samenstelling te laten rijden.

De onderliggende uitdaging blijft de beperkte spoorcapaciteit tussen Antwerpen en Brussel. Ombudsrail en andere actoren vrezen een verdere verzwakking van het nationale aanbod door de interesse van buitenlandse operators, onder meer voor nieuwe verbindingen Londen-Amsterdam en Keulen-Antwerpen.

Ons advies aan NMBS

- **Stel de Eurocity Direct, net als in Nederland, open voor houders van een nationaal vervoerbewijs.**

NMBS reageert negatief, verwijzend naar beperkte halteermogelijkheden, een afwijkende prijszetting en het ontbreken van een openbardienstverplichting voor deze verbinding. Als alternatief wijst NMBS op de Eurocity-treinen die wel binnenlands medegebruik toelaten.

Onze aanbeveling aan de beleidsmakers

- **Neem de Eurocity Direct-trein op in het openbardienstcontract met de NMBS zodat pendelaars tussen Antwerpen-Centraal en Brussel-Zuid deze verbinding kunnen nemen en de druk op de andere pendeltreinen tussen Antwerpen en Brussel vermindert.**
- **Zorg ervoor dat de prioriteitsregels voor de toekenning van spoorcapaciteit zo wettelijk geregeld worden dat**

binnenlandse reizigersverbindingen niet weggeconcentreerd worden door (internationale) hogesnelheidstreinen met het risico op een negatieve impact op de binnenlandse modal shift.

Andere

Het wegvallen van de rechtstreekse verbinding tussen Erembodegem en Gent en de vermindering van de verbindingen richting Brussel leidden eveneens tot klachten. Reizigers moeten nu overstappen in Aalst (richting Gent) of vaker overstappen in Denderleeuw (richting Brussel), waardoor de reistijd met ongeveer tien tot vijftien minuten toeneemt. Deze situatie bleef ook na december 2025 ongewijzigd.

Daarnaast ontving Ombudsrail klachten over de verbindingen tussen Brussel en Geraardsbergen (via onder meer Halle), Brussel en Opwijk, en Brussel en Zottegem. 🚂

2.3. De stakingen op het spoor

In 2025 organiseerden de spoorvakbonden in totaal 26 stakingsdagen. De acties waren gelinkt aan geplande veranderingen in de pensioenregeling voor treinbestuurders en -begeleiders, aangekondigde besparingen in de spoorsector en de beslissing om statutaire aanwervingen bij de spoorweggroep stop te zetten. Daarnaast verwezen de vakbonden ook naar structurele uitdagingen, zoals toeneemende agressie op treinen en de staat van het materieel.

Sinds de Wet van 29 november 2017 betreffende de continuïteit van de dienstverlening bij personenvervoer per spoor in geval van staking moeten NMBS en Infrabel tijdens stakingsdagen een zogenaamde gegarandeerde dienstverlening organiseren. Werknemers in essentiële functies moeten 72 uur vooraf aangeven of ze deelnemen aan de staking; op basis daarvan wordt een aangepaste dienstregeling opgesteld, die 24 uur voor de actie gepubliceerd wordt. Ondanks deze procedure blijven vertragingen en schrappingen mogelijk. De wet legt geen minimumniveau van treinverkeer op.

De impact op de dienstverlening was aanzienlijk: een groot aantal P-treinen reed niet, L- en S-treinen² reden beperkt en verschillende IC-verbindingen reden met verminderde capaciteit. Hierdoor kwamen sommige regio's tijdelijk met een sterk beperkt aanbod te zitten.

De alternatieve dienstregeling vraagt van de

reizigers dus enige flexibiliteit, maar soms komt het beperkte aanbod helemaal niet meer tegemoet aan hun verplaatsingsbehoefte. Zeker wanneer werknemers geen flexibele werkroosters hebben of op een afspraak verwacht worden. Toch zien we dat NMBS zich in de dossiers waarin wij bemiddelden wel coulant opstelde:

- Een pendelaar kon vier dagen niet van Bouwel naar Antwerpen-Centraal reizen en gebruikte auto en tram als alternatief. Deze kosten vielen buiten de contractuele verplichtingen van NMBS, maar Ombudsrail vroeg, in lijn met de compensatieregeling voor vertragingen, om de vier niet gebruikte abonnementsdagen terug te betalen. NMBS ging hiermee akkoord. (2025/03/481)
- Een student met een abonnement Leopoldsburg–Zone Antwerpen kon gedurende tien dagen geen gebruik maken van het traject. Na bemiddeling vergoedde NMBS deze ritten. (2025/05/096)
- Een reiziger moest op 30 maart 2025 een afspraak afzeggen door stakingshinder. NMBS kende als compensatie een geschenkticket toe. (2025/06/283)

Eind december 2025 werd aangekondigd dat er van maandag 26 tot vrijdag 30 januari 2026 opnieuw gestaakt wordt ... 

2.4. Capaciteitsproblemen

Reizigers worden geregeld geconfronteerd met overvolle treinen, vooral door de beperkte materieelreserve. Hierdoor rijden sommige treinen structureel in een krappe samenstelling, en leiden onverwachte defecten op andere lijnen eveneens tot overbezetting.

In die situaties kiest NMBS meestal voor een verminderde samenstelling in plaats van een afschaffing, om extra druk op andere treinen te vermijden. NMBS verwijst daarbij naar de lopende vernieuwing van het materieel: de levering van de M7-stellen gaat verder en tegen eind 2026 zouden alle 750 bestelde rijtuigen in dienst zijn. Nieuw materieel moet ook het aantal defecten terugdringen.

Omdat de modernisering traag verloopt, blijft de marge beperkt en kunnen capaciteitsproblemen niet overal worden opgevangen. De discussie over toekomstige bestellingen, die in 2025 ruim media-aandacht kreeg, benadrukt volgens Ombudsrail vooral het belang van tijdige investeringen om verdere klachten te vermijden.

2.5. Overslaan van haltes

In 2025 ontving Ombudsrail meer klachten van reizigers die geconfronteerd werden met het overslaan van haltes. De beslissing om haltes niet aan te doen, wordt in real time genomen door operationele diensten, die de impact op

De meeste klachten betroffen pendelverbindingen van en naar Brussel. Zo reed trein 6588 van Louvain-la-Neuve via Brussel en Denderleeuw naar Zottegem tussen januari en maart vaak in verminderde samenstelling, net terwijl werken in Denderleeuw het aanbod verder beperkten. Vanaf april reden opnieuw twee treinen per uur tussen Brussel en Zottegem en daalden de klachten sterk.

Op andere trajecten is een snelle oplossing moeilijker. Gelijkaardige problemen werden gemeld op de verbindingen Turnhout-Brussel, Brussel-Geraardsbergen (via Halle), Leuven-Brussel en, sinds het verdwijnen van een rechtstreekse verbinding in december 2024, ook tussen Antwerpen en Brussel (zie p. 20).

Tijdens stakingsdagen merkten reizigers bovendien dat sommige treinen met minder capaciteit reden. Volgens NMBS lag dit aan een tekort aan personeel om treinen klaar te maken of rangeringen uit te voeren, waardoor treinstellen niet konden worden gekoppeld of defecte rijtuigen niet tijdig hersteld werden.



² P: piekurtrein, L: lokale trein, S: voorstedelijke trein

belang van de reizigers te dienen.

Reizigers worden volgens NMBS via de beschikbare communicatiekanalen geïnformeerd en alternatieve oplossingen worden voorzien. Maar in de praktijk moeten reizigers vaak wachten op een volgende trein of verder reizen via een omweg met vertragingen tot gevolg.

Tijdens de Kamercommissie Mobiliteit van 16 september 2025 gaf de minister aan dat het overslaan van haltes soms nodig is om grotere hinder of veiligheidsrisico's te vermijden. Volgens zijn verklaring zou dit gemiddeld drie keer per dag gebeuren, al bleef onduidelijk waarop dit cijfer is gebaseerd. Er gelden intussen criteria: de maatregel moet vertraging beperken, minstens tien minuten voor het laatst bediende station worden aangekondigd, het overgeslagen station moet over redelijke wachtfaciliteiten beschikken, het aantal overgeslagen stations moet beperkt blijven, grote overstapstations mogen niet getroffen worden en het kan ook worden toegepast bij overbezetting boven 120%.

In de dossiers die Ombudsrail behandelde, ging het echter niet alleen om kleinere stations, maar ook om regionale knooppunten zoals Leuven, Landen, Aalst en Louvain-la-Neuve, die essentieel zijn voor aansluitingen op andere treinen en op het regionaal openbaar vervoer. Reizigers melden bovendien dat bepaalde haltes - zoals Lede - geregeld worden overgeslagen terwijl de trein het volledige traject verder uitrijdt. Infrabel bevestigde

dat zulke treinen als “gedeeltelijk afgeschaft” worden geregistreerd, maar dat er geen aparte statistieken worden bijgehouden over het overslaan van haltes wanneer de trein niet volledig geschrapt wordt. Ombudsrail adviseerde daarom om deze cijfers systematisch te verzamelen, zodat de omvang van het fenomeen beter kan worden opgevolgd. Infrabel staat positief tegenover dit voorstel (2025/02/360).

Ombudsrail blijft bezorgd over de impact van deze praktijk. Het frequenter overslaan van haltes treft reizigers disproportioneel en ondermijnt het vertrouwen in de betrouwbaarheid van het spoor.

Ons advies aan NMBS

- **Sla geen haltes over:** deze ogenschijnlijk efficiënte operationele maatregel zorgt telkens voor een slechte reizigerservaring en pakt nooit de onderliggende oorzaak van de vertragingen aan.

Aan Infrabel

- **Registreer afzonderlijk treinen die haltes overslaan maar het volledige traject uitrijden (naast de categorie “gedeeltelijk afgeschaft”).**
- **Publiceer periodiek cijfers (frequentie, lijnen, tijdvakken) om de omvang en evolutie van het fenomeen zichtbaar te maken.** 📢

2.6. Toegankelijkheid van stations en treinen

Het VN Verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap (geratificeerd door België in 2009) bepaalt dat personen met een beperking recht hebben op mobiliteit op voet van gelijkheid met anderen. Artikel 9 verplicht staten om maatregelen te nemen om toegankelijkheid van infrastructuur, vervoerssystemen en dienstverlening te waarborgen. Artikel 20 benadrukt bovendien de plicht om persoonlijke mobiliteit te vergemakkelijken, onder meer via ondersteunende diensten zoals vervoer- en assistentiesystemen.

Toch merken we dat reizen met de trein voor personen met beperkte mobiliteit vaak een uitdaging blijft. Is het station, het perron of de trein wel toegankelijk? Moet er assistentie worden aangevraagd en dus rekening gehouden worden met vaste uren? Mag mijn hulpmiddel mee op de trein? Voor veel reizigers zijn dit dagelijkse zorgen.

NMBS erkent dit probleem en stelt toegankelijkheid als topprioriteit. Tegen eind 2032 wil ze 176 stations volledig autonoom toegankelijk maken. Idealiter zouden alle stations aangepakt worden, maar de realiteit is dat dit afhankelijk blijft van beschikbare middelen.

Enkele stationsdossiers:

- **Station Aalter:** Perrons enkel bereikbaar via een helling aan de Spoorweglaan; aan de hoofdingang is geen helling mogelijk. Assistentie blijft noodzakelijk. (2024/12/541)

- **Station Waregem:** Problemen bij in- en uitstappen met een elektrische plooi fiets; geen werken gepland omdat het station niet is opgenomen in het Masterplan Toegankelijkheid 2023-2032. (2025/01/333)
- **Station Harelbeke:** Roltrap definitief buiten dienst; nieuwe lift pas voorzien in 2027. Tot dan enkel Light Assistentie (aanvraag 24 uur vooraf). (2025/02/019)
- **Station Dendermonde:** Blinde reiziger moet overstappen via een smalle onderdoorgang tussen perron 1 en 9; overstappen op hetzelfde perron kan enkel via een assistentieaanvraag. (2025/02/404)
- **Kinderwagens:** Assistentie niet beschikbaar voor reizigers met een kinderwagen; NMBS verwijst naar hulp van personeel of andere reizigers. (2025/09/030)
- **Station Mechelen-Nekkerspoel:** Roltrap naar perron 3 defect sinds april 2024; herstel pas bij toekomstige perronrenovatie (ten vroegste 2028). (2025/11/118 en 2025/11/246)
- **Station Haacht:** Perrons slechts 28 cm hoog, wat in- en uitstappen bemoeilijkt; geen middelen voorzien voor aanpassing. (2025/11/418)

Assistentie tijdens stakingen (2022/10/059)

Een reiziger met beperkte mobiliteit ziet zijn assistentieaanvraag geannuleerd omdat NMBS tijdens stakingen geen bijstand kan garanderen. Ombudsrail stelt vast dat NMBS al meer dan twee jaar geen vooruitgang boekt

in het uitwerken van een aangepaste assistentieprocedure bij alternatieve dienstregeling, ondanks herhaald overleg en beloften om dit te onderzoeken. Tijdens recente stakingen bleken opnieuw goedgekeurde aanvragen zonder uitleg geannuleerd, wat wijst op structurele communicatieproblemen en een ongelijke behandeling van reizigers met beperkte mobiliteit.

Reizigers hebben recht op duidelijke informatie en het onderscheid tussen reizigers met en zonder beperking is niet te verantwoorden. Zowel UNIA als de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap beschouwen de huidige werkwijze als discriminerend en pleiten voor assistentiedienstverlening tijdens stakingen. Ombudsrail adviseert NMBS om assistentiepersoneel als essentieel te beschouwen, reizigers proactief te informeren en lopende aanvragen niet te annuleren maar te herplannen of bevestigen zodra het alternatief vervoersplan bekend is.

NMBS reageert dat ze tijdens stakingen een alternatieve treindienst uitwerkt en ze inmiddels ook een betrouwbare assistentiedienstverlening aanbiedt binnen dit kader, hoewel ze erkent dat verdere optimalisatie mogelijk is.

Assistentie in Bokrijk (2024/05/176)

Een reiziger klaagt dat NMBS geen assistentie biedt in station Bokrijk, waardoor twee rolstoelgebruikers niet met de trein konden deelnemen aan een groepsuitstap. NMBS er-

kent de organisatorische moeilijkheden maar wijst erop dat Bokrijk geen station met volledige assistentie is en dat reizigers zich moeten behelpen via Hasselt of Genk.

Wij betreuren dat NMBS onze eerdere aanbeveling uit 2022 blijft afwijzen en wijzen haar nogmaals op de wettelijke verplichting om redelijke aanpassingen te voorzien en - als dat niet kan - een kosteloos alternatief, zoals vervoer naar een halte waar assistentie wel mogelijk is. NMBS kan niet louter verwijzen naar beperkte middelen, zeker gezien Europese en nationale regelgeving en recente rechtspraak het belang van redelijke aanpassingen benadrukken. Wij adviseren NMBS om voor alle stopplaatsen een oplossing te voorzien en de betrokken reizigers de gemaakte kosten van 70 euro terug te betalen.

NMBS antwoordt dat alternatief vervoer niet is voorzien voor stopplaatsen zonder assistentie en dat Bokrijk niet op de lijst staat, waardoor zij geen oplossing of terugbetaling kan aanbieden.

Assistentie voor personen met beperkte mobiliteit (2024/05/375)

De reiziger vroeg tijdig assistentie aan voor een traject tussen Leuven en Ede, maar vernam pas na reservatie dat assistentie in Ede niet mogelijk is en de bestemming moest worden gewijzigd. Tijdens de heenreis zette NMBS onverwacht een taxi in wegens ontoegankelijke perrons in Denderleeuw, zonder

voorafgaande communicatie of overleg. Op de terugreis kwam de voorziene rolstoeltaxi niet opdagen, waardoor de reiziger de geplande trein miste.

De reiziger kreeg geen antwoord op cruciale vragen over het uitblijven van de taxi, het gebrek aan informatie en de keuzes die NMBS tijdens de assistentieprocedure maakte. Omdat de procedure op meerdere punten faalde en personen met beperkte mobiliteit sterk afhankelijk zijn van correcte en tijdige ondersteuning, adviseren wij dat NMBS de fouten onderzoekt, haar processen bijstuurt en prioriteit geeft aan de toegankelijkheid van belangrijke stations.

NMBS antwoordt dat ze zich inzet voor toegankelijkheid, wijst op lopende infrastructuurwerken en bevoegdheden van Infrabel, en stelt dat ze assistentieaanvragen zorgvuldig behandelt binnen de beschikbare middelen.

De step als mobiliteitshulpmiddel (2024/02/548)

Een reiziger geeft zowel in zijn klacht aan NMBS als in zijn verweer aan de Dienst Administratieve Boetes van NMBS (DAB) duidelijk aan dat hij beperkt is in zijn mobiliteit en een step gebruikt om zich te verplaatsen, wat wordt ondersteund door zijn Kaart Kosteloze Begeleider en de erkenning door de FOD Sociale Zekerheid. Omdat de wet een expliciete uitzondering voorziet voor mobiliteitshulpmiddelen en er – ondanks de bewering van de

sanctionerende ambtenaar - geen verplichting bestaat om hierop een identificatieplaatje aan te brengen, oordelen wij dat de opgelegde administratieve boete niet gerechtvaardigd is en adviseren dat de DAB deze seponereert en terugbetaalt.

Daarnaast vragen wij aan NMBS om haar treinbegeleiders en stationspersoneel erop te wijzen dat elektrische steps steeds vaker worden gebruikt door personen met beperkte mobiliteit, zodat zij in gelijkaardige situaties correct kunnen nagaan of een reiziger een hulpmiddel gebruikt omwille van zijn beperking alvorens een proces-verbaal op te maken. Indien de DAB de boete niet seponereert en terugbetaalt, adviseren wij dat NMBS als spoorwegonderneming zelf overgaat tot terugbetaling van het bedrag van 50 euro.

De DAB antwoordt dat ze de situatie van de reiziger correct beoordeelde op basis van de ingediende verweerelementen, dat de boete rechtsgeldig werd opgelegd en betaald, en dat zij niet ingaat op het verzoek tot seponering en terugbetaling.

NMBS laat weten dat zij geen bijkomende opmerkingen heeft bij het dossier en zich volledig aansluit bij het standpunt van de Dienst Administratieve Boetes.

Het specifieke geval van gebruikers van een scooter

In een behandeld dossier kon een reiziger

slechts korte afstanden stappen en was verder aangewezen op een rolstoel en een scootmobiel. Met behulp van dit toestel - met een bereik van 80 km en een snelheid van 25 km/u - kan hij zich autonoom verplaatsen, onder meer met de trein van Mechelen naar Sint-Niklaas en daarna met de scootmobiel verder tot Stekene.

Door de huidige Europese TSI³ normen (TSI PRM 1300/2014) is zijn scootmobiel echter niet toegelaten op de trein omdat deze 40 cm langer is dan de maximaal toegestane 120 cm, ondanks dat dit volledig voldoet aan zijn mobiliteitsnoden en veiliger wordt ervaren dan sommige kleinere, terugbetaalde modellen. De weigering voelt voor de gebruiker discriminerend.

NMBS past de Europese afmetingen (max. 300 kg, 75 cm breed, 120 cm lang) correct toe. Toch merken we dat steeds meer scoot-

mobielen op de markt niet langer binnen deze normen vallen. Gebruikers ontdekken dit vaak pas na aankoop of wanneer hen toegang tot de trein wordt geweigerd. Dit leidt tot frustratie, beperktere mobiliteit en het gevoel van uitsluiting.

NMBS probeert dit deels op te vangen door in enkele stations (bv. Brussel-Noord) zichtbare grondmarkeringen aan te brengen zodat reizigers snel kunnen nagaan of hun toestel voldoet.

Onze aanbeveling aan de beleidsmakers

► **Voer een verplicht kwaliteitslabel in voor scootmobielen**, waarmee fabrikanten en verdelers moeten aangeven of het toestel toegelaten is in het openbaar vervoer en voldoet aan de geldende TSI regelgeving. 

2.7. Het nieuwe tariefaanbod

In uitvoering van het openbaredienstcontract 2023-2032 voerde NMBS op 15 oktober 2025 een omvangrijke tariefhervorming door. De wijziging introduceert onder meer de voordeelkaart Train+, een prijsberekening op basis van afgelegde kilometers en een onderscheid tussen dal- en piekuren. Volgens NMBS moet dit resulteren in een “logischer, duidelijker en eenvoudiger” aanbod, maar wij merken dat reizigers dit niet altijd zo ervaren.

Belangrijkste wijzigingen

1. Invoering van Train+

NMBS introduceerde met Train+ een abonnementsformule die reizigers extra korting biedt tijdens daluren, in het weekend en op feestdagen. Voor volwassenen tussen 26 en 64 jaar garandeert Train+ bovendien een maximumtarief van 14 euro per rit in tweede klas, ongeacht het tijdstip van reizen. De daluren zijn daarbij gedefinieerd als elke instap op weekdagen vóór 6.00 uur, tussen 9.00 en 16.00 uur of na 18.00 uur.

2. Prijsbepaling op basis van kilometers

De prijs van een ticket wordt voortaan gebaseerd op de effectief afgelegde afstand. Hierdoor worden langere trajecten tot 20% goedkoper dan in het vroegere systeem. Op zaterdagen, zondagen en feestdagen wordt automatisch 30% korting toegepast, ook zonder Train+. Wie Train+ wél heeft, geniet op deze dagen een bijkomende korting van 40% bovenop de standaard 30%.

3. Afschaffing van vaste tarieven en introductie van een uniform voordeeltarief

Verschillende vaste tarieven - zoals het Youth Ticket, Senior Ticket en de Multi-formules - werden afgeschaft. In de plaats daarvan werd voor jongeren, senioren en reizigers met recht op verhoogde tegemoetkoming een uniform voordeeltarief van 40% ingevoerd. Dit tarief kan worden gecombineerd met Train+, waardoor deze reizigers tijdens daluren, weekends en feestdagen een extra korting van 40% ontvangen. Bovendien geldt voor wie Train+ heeft een plafondprijs van 5,50 euro per rit in tweede klas en 8,80 euro in eerste klas.

4. Afschaffing van het Ticket Grote Gezinnen

Het vroegere Ticket Grote Gezinnen bestaat niet langer. De verplichting voor NMBS om gezinnen met drie of meer kinderen onder de 25 een specifieke korting te bieden, werd niet opgenomen in het nieuwe openbaredienstcontract. NMBS geeft aan dat het hiermee wil inspelen op maatschappelijke evoluties waarin bijvoorbeeld éénoudergezinnen anders uit de boot zouden vallen. In de nieuwe structuur worden jongeren van 12 tot 25 jaar gelijk behandeld, terwijl wie financieel kwetsbaar is via de verhoogde tegemoetkoming ondersteuning blijft krijgen.

5. Nieuwe groepstarieven

Naast de bestaande korting van 60% voor groepen van minstens 15 personen (mits voorafgaande reservatie), bestaat er nu ook een groepstarief voor kleinere groepen

3 TSI: Technische Specificatie voor Interoperabiliteit – Bindende Europese regelgeving die ervoor zorgt dat treinen veilig en zonder onderbrekingen kunnen rijden over de verschillende nationale spoorwegnetwerken in de Europese Unie.

van 4 tot 14 personen. Zij krijgen tijdens daluren en in weekends een korting van 40%.

De effecten van deze hervorming verschillen sterk naargelang de reiziger, het tijdstip van reizen, de afstand, de frequentie en het al dan niet behoren tot een doelgroep. Hoewel NMBS stelt dat 70-80% van de reizigers erop vooruitgaat of minstens geen negatieve verandering ervaart, merken wij dat de overgang in de praktijk veel vragen oproept.

Vooraf oudere reizigers ondervinden moeilijkheden bij het bepalen van het meest voordelige tarief. De afschaffing van het Senior Ticket vormt daarbij een terugkerende bron van

frustratie. Ook het wegvallen van het Ticket Grote Gezinnen stuit op weerstand. Reizigers geven aan dat het moeilijk is om in de nieuwe structuur intuïtief te begrijpen welke formule het beste bij hun situatie past.

NMBS tracht dit te ondervangen door een online simulator aan te bieden waarmee reizigers hun persoonlijke kosten kunnen berekenen. Hoewel dit hulpmiddel waardevol is, blijft de algemene nood aan duidelijke informatie groot.

Voorlopig slaat de hervorming enkel op de tarieven van tickets. De bestaande abonnementsformules blijven (voorlopig) onveranderd. 

2.8. Het stil alarm: een belofte die uitbleef

Wat was beloofd

Begin 2022 kondigde de minister van Mobiliteit aan dat NMBS in 2023 een stil alarmsysteem zou lanceren, zodat reizigers via WhatsApp of sms discreet Securail konden contacteren bij onveiligheidsgevoelens in trein of station.

Wat gebeurde er

Op 13 juni 2024 meldde NMBS dat de lancering vertraging opliep: de integratie van telefoon, interne meldingen, camerabeelden en digitale berichten in het Security Operations Center bleek complexer dan voorzien (2023/06/027). In de Commissie Mobiliteit van 16 september 2025 erkende de minister dat een stil alarm op korte termijn niet wordt ingevoerd. De noodzakelijke hertekening van processen in het SOC is te ingrijpend. De minister houdt wel vast aan de ambitie voor een performant, laagdrempelig alarmsysteem.

Waarom dit problematisch is

91% van de meisjes en jonge vrouwen in België kreeg al te maken met grensoverschrijdend gedrag (Plan International, 2019). Meer dan de helft vermijdt bepaalde routes of het openbaar vervoer uit angst voor intimidatie.

Toch begraaft NMBS, na drie jaar, een discreet en digitaal instrument dat het veiligheidsgevoel op de trein kan verhogen. Bellen naar Securail blijft mogelijk en politie heeft real time toegang tot camerabeelden, maar dat volstaat niet wanneer iemand zich onveilig voelt en dit onopvallend wil melden. Een stil alarm verlaagt de drempel om incidenten te

melden aanzienlijk.

Wat we elders zien

In het VK bestaat al jaren een sms meldsysteem voor onveilige situaties in het openbaar vervoer. In Nederland kunnen reizigers discreet melden via de 112-app en specifieke kanalen. Dat roept de vraag op waarom een vergelijkbare oplossing bij de Belgische spoorwegen niet haalbaar zou zijn.

Ons advies aan NMBS

- **We laten een kans liggen om de veiligheidservaring van reizigers zichtbaar te verbeteren.** Innovatie binnen bestaande structuren is moeilijk, maar een modern openbaar vervoer vergt moderne en discrete meldinstrumenten. Ook al staat het stil alarm in de ijskast, de nood blijft onverminderd. Wij vragen dan ook dat NMBS opnieuw prioriteit geeft aan een discreet, digitaal meldkanaal (sms/app/WhatsApp). 

2.9 Internationale reizen

Internationale treinreizen blijven een belangrijk maar complex onderdeel van onze werking. In 2025 stelden we vast dat reizigers meer dan ooit geconfronteerd worden met verschillende vervoerders, ticketverkopers en boekingsystemen die niet altijd naadloos op elkaar aansluiten. Wanneer er iets misloopt, blijft het voor veel reizigers bijzonder moeilijk om hun rechten af te dwingen.

De dossiers die we ontvingen, tonen een reeks terugkerende knelpunten die we reeds eerder signaleerden, maar die zich opnieuw en soms scherper manifesteerden: contractsegmentatie, onduidelijke of gebrekkige informatie, onvoldoende bijstand, onrealistische overstaptijden, gevolgschade, en het ontbreken van een gecoördineerde klachtenafhandeling tussen vervoerders.

Contractsegmentatie: het centrale knelpunt

Contractsegmentatie blijft het meest hardnekkige probleem in het internationale treinverkeer. Reizigers boeken één traject in één transactie, maar blijken achteraf met meerdere afzonderlijke contracten te reizen. Dat heeft verstrekende gevolgen: bij gemiste aansluitingen, vertragingen of afschaffingen wijzen spoorwegondernemingen naar elkaar, waardoor reizigers tussen de plooiën vallen.

Nochtans moeten spoorwegondernemingen volgens Europese Verordening 2021/782 juist inspanningen leveren om doorgaande tickets

aan te bieden. In principe is dit altijd het geval voor trajecten die in één enkele transactie worden gekocht, maar er bestaat een uitzondering: wanneer de vervoerder vóór en na de aankoop duidelijk meldt dat het om afzonderlijke contracten gaat.

Onduidelijke communicatie over contractstatus

Uit talrijke dossiers blijkt dat reizigers vaak niet of onvoldoende geïnformeerd worden over het bestaan van verschillende contracten.

In verschillende gevallen wordt deze informatie pas laat of onopvallend getoond in het boekingsproces, waardoor reizigers redelijkerwijze mochten vertrouwen op het gepresenteerde reisschema.

Voorbeelden:

- Reizigers die via NMBS één boeking maken, ontdekken pas na problemen dat het ticket voor de TGV, Eurostar of DB-trein als afzonderlijk contract wordt beschouwd (2024/04/149, 2024/05/296).
- Connection Tickets (binnenlands traject als aanvulling op de internationale reis) creëren bij veel reizigers de verwachting van een doorgaand ticket, terwijl ze geen contractuele bescherming bieden bij vertraging of gemiste aansluiting (2025/01/027).

Wanneer de gevolgen zich voordoen - gemiste trein, geweigerde compensatie, bijkomende

kosten - leidt de toepassing van segmentatie systematisch tot het afwijzen van compensaties en terugbetalingen.

Bijstand: inconsistent toegepast en onvoldoende afgestemd op de realiteit

De Europese regelgeving verplicht vervoerders om bij vertragingen van meer dan 60 minuten bijstand te verlenen: maaltijden, hotelovernachtingen, transport naar het hotel en zo nodig vervangend vervoer.

Uit onze dossiers blijkt dat deze bijstand:

- **niet altijd wordt aangeboden**, zelfs wanneer de voorwaarden vervuld zijn;
- **ongelijk wordt toegepast** tussen reizigers in dezelfde trein;
- **gebaseerd wordt op verouderde of te strikte forfaitaire bedragen**, die geen rekening houden met reële hotelprijzen;
- soms zelfs **tegenstrijdig wordt gecommuniceerd door personeel op het terrein**.

Situaties waarin wij tussenkwamen:

- Reizigers strandden in Londen en kregen van het personeel ruimere maximumbedragen door dan wat achteraf werd terugbetaald. Pas na onze tussenkomst werden de werkelijke kosten vergoed (2025/08/292).
- Bij gemiste aansluitingen werd soms geen alternatief vervoer geregeld, waardoor reizigers op eigen kosten taxi's of bijkomende tickets moesten kopen (2024/10/271,

2024/10/522).

- In gevallen waar andere reizigers wél een taxi kregen, leidde de ongelijke toepassing tot onrechtvaardige uitkomsten (2024/11/061).

Informatieverstrekking: persoonlijke melding blijft te vaak achterwege

We verwachten dat reizigers **persoonlijk** worden geïnformeerd over afschaffingen of belangrijke wijzigingen, zeker wanneer die **ruimschoots vooraf** bekend zijn. In verschillende dossiers ontbrak zo'n melding, ook al waren de contactgegevens beschikbaar, of liep de **datastroom tussen verkopers en vervoerders** mank.

Dossiers die dit illustreren

- Een reiziger die via NMBS een reis naar Berlijn boekte, vernam pas de dag zelf dat de terugreis was geschrapt, terwijl DB aangaf dat de afschaffing reeds twee weken eerder bekend was (2025/02/511).
- Reizigers op Eurocity/Eurocity Direct-treinen kregen geen melding van afschaffingen, ondanks dat NMBS hun e-mailadres bezat (2025/05/429, 2025/06/008, 2025/08/361).

Reisplanning en overstappen: realistische marges zijn essentieel

Reisplanners stellen soms aansluitingen voor die objectief te krap zijn. Dit is problematisch, want reizigers vertrouwen op het

gepresenteerde voorstel. Als de aansluiting vervolgens wordt gemist, verschuift de verantwoordelijkheid vaak onterecht naar de reiziger.

Voorbeeld

- NMBS stelde een boeking voor met onrealistische overstaptijd; wij adviseren de planner aan te passen zodat deze enkel haalbare marges toont (met opt-in voor kortere marges “op eigen risico”) en de volledige boeking terug te betalen. NMBS weigert (2024/03/422).

Gevolgschade: geen automatische afwijzing, maar beoordeling per dossier

Vertragingen/afschaffingen brengen vaak extra kosten mee (nieuwe tickets, hotel, taxi, gemiste vluchten). Ondernemingen wijzen dit vaak categoriek af met verwijzing naar contractuele uitsluitingsclausules, maar wij vinden dat een contextuele beoordeling nodig is, met aandacht voor voorzienbaarheid (bv. luchthavenreis), oorzaak van de verstoring, inspanningen van de reiziger en eventuele tekortkomingen in bijstand of informatie.

Voorbeelden:

- Door gedeeltelijke afschaffing van een IC wordt de overstap naar Brussels Airport gemist; de vlucht verplaatst en een hotelnacht verloren. Wij adviseren om de aantoonbare kosten van 1.487,82 euro te vergoeden en een specifiek protocol te ontwikkelen voor luchthaventreinen om

herhaling te vermijden. Hoewel NMBS erkent dat haar beslissing tot inkorten van de rit tot gevolgschade leidde, weigert ze tussen te komen in de extra kosten. Ze betaalt enkel het vervoerbewijs terug (2024/12/452).

- Geannuleerde TGV vanuit Marne-la-Vallée; reiziger heeft recht op bijstand of een kosteloze verderzetting. Op basis van foutieve/onvolledige info kiest hij een duurdere omboeking (Eurostar + RER). Wij adviseren terugbetaling van de meerkosten + 25% vertragingscompensatie; NMBS wijst af (2024/09/067).
- Afgeschaft ICE Brussel–Frankfurt zonder voorafgaande verwittiging; door gebrek aan informatie en gesloten loketten, koopt de reiziger nieuwe tickets en een hotelovernachting. Wij verwijzen naar de bijstandsverplichting en het recht op een kosteloze verderzetting en adviseren terugbetaling van de boeking, hotelkosten en vertragingscompensatie; NMBS weigert (2024/08/052).

Onze aanbevelingen aan de Europese beleidsmakers en de spoorwegsector

Deze aanbevelingen vloeien rechtstreeks voort uit de dossiers en zijn geen nieuwe voorstellen, maar een bundeling van wat onze praktijk toont dat nodig is.

► Verduidelijk en versterk de regels rond doorgaande tickets

- Verplicht dat een boeking als doorgaand ticket moet gelden, wanneer het traject in één transactie werd gekocht.

► Maak in alle andere gevallen contractsegmentatie helder en ondubbelzinnig

- Informeer reizigers vooraf duidelijk over het aantal contracten.
- Gebruik eenvoudige en zichtbare meldingen, niet enkel technische termen in kleine lettertjes.

► Harmoniseer de aansprakelijkheid bij multi-operatorreizen

- Maak duidelijk wie de hoofdvantwoordelijke is bij gemengde trajecten.
- Laat de reiziger niet verdwalen tussen verschillende ondernemingen.

► Versterk informatieverplichtingen

- Leg vast dat persoonlijke communicatie verplicht is bij geplande afschaffingen van een treinreis met reservatie.
- Synchroniseer data met andere vervoerders en platformen.

► Voorzie realistische reisvoorstellen

- Toon alleen aansluitingen die haalbaar zijn.
- Voorzie een bewuste opt-in voor risicovolle overstappen.

► Pas bijstand coherent toe

- Bied bijstand aan zoals de Verordening voorschrijft, zonder toevalsfactor.
- Vergoed redelijke kosten wanneer bijstand ontbrak.

Slotbeschouwing

De problemen die reizigers vandaag ervaren op internationale trajecten zijn geen incidenten, maar patronen. De combinatie van contractsegmentatie, gebrekkige communicatie, inconsistente bijstand en beperkte samenwerking tussen vervoerders maakt dat reizigers te vaak op zichzelf zijn aangewezen wanneer iets misloopt.

Wij zullen de situatie nauwgezet blijven opvolgen en blijven aandringen op meer transparantie, meer samenwerking en een reizigergerichte toepassing van de bestaande regelgeving. Alleen dan kan het internationale spoorverkeer uitgroeien tot een betrouwbaar en aantrekkelijk alternatief voor andere vervoersmiddelen. 

2.10. Overige adviezen

Naast de eerder besproken thematieken, formuleerden we in 2025 nog volgende adviezen.

Binnenlandse tarieven via internationale website (2024/06/026)

Een reiziger betaalde via de internationale NMBS-website een duurder Connection Ticket voor een binnenlandse rit, terwijl via de nationale website een goedkoper Standard Ticket beschikbaar was. Buitenlandse gebruikers krijgen bovendien een misleidend hoger “Standard”-tarief te zien.

Ons advies aan NMBS

- Wij vragen dat het gereguleerde Standard Ticket ook via de internationale website beschikbaar wordt en dat NMBS het duurdere internationale “Standard”-tarief schrapt. Alle reizigers moeten dezelfde binnenlandse tarieven kunnen kiezen.

Reactie NMBS: NMBS verwijst internationale gebruikers voortaan door naar de nationale site voor binnenlandse tickets. Het Connection Ticket blijft wel beschikbaar als aanvulling op een internationale reis.

Kaart Verhoogde Tegemoetkoming op MoBIB (2024/08/260)

Door de verplichting om de KVT op een MoBIB-kaart te plaatsen, moeten rechthebbenden sinds juli 2024 zes euro betalen voor de

kaartdrager, terwijl de papieren kaart gratis was.

Ons advies aan NMBS

- Wij vinden het tegenstrijdig dat financieel kwetsbare reizigers moeten betalen voor een verplichte drager. Daarom vragen wij opnieuw een kosteloos systeem: een gratis MoBIB-kaart, of een gratis papieren of digitale drager zolang er geen digitaal alternatief bestaat.

Reactie NMBS: NMBS zegt dat een gratis MoBIB niet kan om alle reizigers gelijk te behandelen, dat de 6 euro een vaste productie-kost is en dat er geen plannen zijn voor een digitale drager.

Naamswijziging op MoBIB-kaart (2025/05/182)

Een reiziger vroeg kort na een officiële naamswijziging een nieuwe MoBIB-kaart aan. Omdat de eID chip nog niet was aangepast, kon NMBS de kaart enkel opmaken met de oude familienaam. De reiziger betaalde hiervoor 6 euro en zou opnieuw moeten betalen voor een correcte kaart, hoewel hij een officieel attest had dat zijn nieuwe naam bevestigde.

Ons advies aan NMBS

- Wij begrijpen de nood aan gegevensintegriteit, maar vinden het onbillijk dat

een reiziger extra kosten draagt omdat NMBS geen rekening kan houden met een geldig attest. In dergelijke gevallen moet een nieuwe MoBIB-kaart kosteloos worden afgeleverd. We vragen daarom zowel een gratis heruitgifte als een aanpassing van de procedure om gelijkaardige situaties te vermijden.

Reactie NMBS: NMBS aanvaardt om de 6 euro voor de nieuwe MoBIB-kaart terug te betalen en onderzoekt of de procedure technisch kan worden aangepast.

10-beurtenkaart parking bij Flex-abonnement (2024/03/451)

Flex-abonnees kunnen hun 10-beurtenkaart in Hasselt bijna niet meer kopen door de sterk ingekorte loketuren. Digitale of automatische verkoop bestaat niet.

Ons advies aan NMBS

- Wij stellen vast dat NMBS eerst loketten afbouwde en pas nadien nadenkt over werkbare alternatieven. Daarom vragen wij om deze beurtenkaarten ook via digitale kanalen of automaten beschikbaar te maken.

Reactie NMBS: NMBS houdt vast aan verkoop via loket of automaat. Digitale verkoop wordt niet ontwikkeld zolang een onderzoek naar parkeerbehoeften loopt.

Terugbetaling jaarabonnement – eerste klas toeslag (2025/05/215)

Bij een vroegtijdige stopzetting ontving een reiziger een terugbetaling die volgens ons niet in verhouding stond tot de resterende looptijd.

Ons advies aan NMBS

- Wij stellen een eerlijkere formule voor: $\text{aankoopprijs} - (\text{verbruikte maanden} \times \text{prijs maandabonnement}) - 10 \text{ euro administratiekosten}$. Dat levert een eerlijker resultaat op en versterkt het vertrouwen in abonnementsformules.

Reactie NMBS: NMBS verwijst naar de bestaande voorwaarden en ziet geen ruimte om de berekening aan te passen of extra terug te betalen.

Terugbetaling jaarabonnement – disproportionele restwaarde (2025/06/072)

Een reiziger kreeg minder dan 10% terug terwijl nog meer dan 40% van de looptijd overbleef.

Ons advies aan NMBS

- Wij benadrukken opnieuw dat de huidige regels tot onevenwichtige uitkomsten leiden. We pleiten voor de formule waarbij enkel de effectief gebruikte maanden worden aangerekend, aangevuld met 10 euro administratiekosten.

Reactie NMBS: Volgens NMBS stemde de reiziger bij aankoop in met de voorwaarden. De regels moeten uniform blijven en houden rekening met het voordeel van een jaarabonnement; aanpassing volgt niet.

Terugbetaling online Group Ticket (2025/06/154)

Online gekochte Group Tickets zijn nooit terugbetaalbaar, terwijl telefonisch gereserveerde groepsreizen dat wel zijn. Deze cruciale informatie ontbreekt op de website, terwijl NMBS online aankoop net aanmoedigt.

Ons advies aan NMBS

- Wij vinden de communicatie onvolledig en misleidend. We vragen dezelfde terugbetalingsvoorwaarden als aan het loket en dus een terugbetaling van 312 euro minus 5 euro kosten.

Reactie NMBS: NMBS stelt dat de voorwaarden duidelijk zijn en dat er geen terugbetaling verschuldigd is, maar kent uit commerciële goodwill toch 302 euro terug.

Compensatieaanvragen via één MyNMBS-account (2025/08/013)

Wanneer iemand meerdere tickets via één account koopt, kan slechts één compensatieaanvraag automatisch worden ingediend.

Ons advies aan NMBS

- Wij vinden het onlogisch dat NMBS wel meerdere tickets via één account laat kopen maar niet toelaat om voor die tickets ook samen compensatie aan te vragen. Omdat elk ticket een uniek nummer heeft, achten wij een technische oplossing haalbaar. Wij vragen dat compensatie voor alle aangekochte tickets via hetzelfde account mogelijk wordt.

Reactie NMBS: NMBS vindt de aanpassing technisch te complex en verwijst naar het gebruik van een tweede account. Het advies wordt niet gevolgd.

Geen digitale korting mogelijk (2025/08/093)

Rechthebbenden op 50% korting (in dit dossier een ex-Proximus medewerker) kunnen hun ticket alleen aan een loket kopen, ook wanneer hun vertrekstation geen loket meer heeft. De voorgestelde alternatieven leggen de volledige last bij de reiziger.

Ons advies aan NMBS

- Wij vinden de situatie onhoudbaar, zeker nu loketten steeds vaker sluiten. Wij vragen dat de korting onmiddellijk toepasbaar wordt via treinbegeleiders, automaten, online verkoop of een gelijkwaardige oplossing, zonder bijkomende stappen of kosten.

Reactie NMBS: De korting blijft alleen via het loket beschikbaar. Alternatieven worden om technische en boekhoudkundige redenen pas onderzocht in het kader van digitalisering tegen 2028.

Afschaffing laatste trein (2023/12/107)

De reiziger strandde 's avonds in Hergenrath nadat de laatste trein werd afgeschaft en er geen personeel, vervangbus of telefonische bijstand beschikbaar was. De beperkte compensatie van NMBS wordt als onvoldoende ervaren, terwijl NMBS geen afdoende uitleg geeft over het ontbreken van bijstand en niet aantoont hoe zij haar wettelijke verplichtingen op onbemande stopplaatsen naleeft.

Ons advies aan NMBS

- Wij benadrukken dat NMBS ook buiten de openingsuren van het Contact Center bijstand moet kunnen bieden en dat de huidige maatregelen tekortschieten. Wij adviseren om deze reiziger een Standard Multi toe te kennen én om structurele maatregelen te nemen: een telefonische hulplijn tot een uur na de laatste trein, en duidelijke affiches met instructies voor gestrande reizigers.

Reactie NMBS: NMBS aanvaardt om de reiziger een Standard Multi te geven, maar verworpt de voorstellen om de telefonische bijstand uit te breiden en affiches te voorzien. Ze verwijst naar de bestaande openingsuren,

het Secuirail-nummer en een reeds ingevoerde quick win in de treinplanner.

Vervangbussen Visé-Maastricht (2024/10/271)

De reiziger strandde in Visé nadat de trein werd ingekort en de eerste vervangbus overvol was, zonder aanwezigheid van NMBS-personeel en zonder informatie over bijkomende bussen. NMBS had geen proactieve informatie ingewonnen bij NS en kon reizigers daarvoor niet correct informeren. De reiziger nam uiteindelijk zelf een taxi, terwijl NMBS enkel de treinrit wil terugbetalen.

Ons advies aan NMBS

- NMBS is volgens de Europese Verordening verplicht reizigers tijdig en volledig te informeren, ook wanneer een partnermaatschappij vervangbussen inzet. Dit gebeurde niet. Wij adviseren dat NMBS de taxikosten van 82,60 euro terugbetaalt en structurele maatregelen neemt: systematisch informatie opvragen bij partners, duidelijke communicatiekanalen voor gestrande reizigers en zichtbare bijstand bij verstoringen.

Reactie NMBS: NMBS weigert de taxikosten terug te betalen omdat de reis nog met een latere trein kon worden voortgezet, maar is wel bereid het treinticket terug te betalen. Ze verwijst verder naar de bestaande contactmogelijkheden voor informatie en bijstand. 





3. Opvolging van NMBS-beloftes

Ombudsrail stelt vast dat NMBS meerdere beloftes nakwam:

- **Student Abonnement:** Online aanvragen bij gesplitste woonplaatsen werden onterecht afgewezen door het systeem. Wanneer de onderwijsinstelling zich bevindt op de officiële route tussen de twee verblijfplaatsen, wordt de aanvraag door het backoffice-team handmatig gecontroleerd en aanvaard. NMBS raadt aan om in complexe gevallen naar een loket te gaan. (oktober 2023).
- **10-beurtenkaart parkings:** Na onderzoek naar de behoeftes van Flex Abonnees werd in april 2025 een Abonnement Flex Parking ingevoerd. De 10-beurtenkaart Parking verdwijnt. Vanaf februari 2026 daalde ook de dagprijs voor treinreizigers op de parking met gemiddeld 27% (januari 2025).
- **Afgesloten rijtuigen Oostende-Eupen:** Tijdelijke maatregel. Intussen bestaan de IC-treinen Oostende-Eupen allemaal uit M7-rijtuigen (oktober 2024).
- **Uitbreiding PBM-toegankelijke toiletten Oostende-Eupen:** De verbinding gebruikt M7-stellen met PBM-toegankelijke toiletten (november 2024).
- **Herstellen liften Mol:** Beide liften zijn operationeel (maart 2025).
- **Herstellen lek in wachthuisje Kortenberg:** De glasplaat werd vervangen en is lekvrij (mei 2025).
- **Uitbreiden aanbod S-treinen tussen Halle en Geraardsbergen:** Sinds 14 december 2025 rijden er tijdens schoolperio-

des drie S-treinen per uur tussen Halle en Geraardsbergen (april 2025).

Lopende dossiers

- **Nightjet-comfortklassen:** Het NMBS-verkoopsysteem is hierop niet volledig afgestemd; NMBS plant aanpassingen, geen timing (augustus 2021).
- **Afgeschafte treinen met een assistentie-aanvraag:** De app wordt continu verbeterd maar handmatige contactname blijft op dit vlak de norm, ondanks een beloofde proactieve integratie in de NMBS-assist-app (maart 2023).
- **Fietsgoten station Kortrijk:** Oorspronkelijk gepland in 2025. NMBS is momenteel nog bezig met de ontwikkeling van een model dat de goedkeuring wegdraagt van belangenorganisaties uit zowel de fiets- als de toegankelijkheidssector (mei 2024).
- **Defecte roltrap Harelbeke:** Oplossing eind 2027 via de installatie van liften (mei 2024).
- **Implementatie plan gender i.s.m. Instituut voor Gelijkheid van vrouwen en mannen:** NMBS ondernam reeds verschillende stappen: automatische antwoorden op webformulieren, vertragingsattesten, alle papieren documenten. Het aanmaken van een NMBS-account zal in de loop van 2026 ook genderneutraal kunnen (december 2024).
- **Digitalisering Blinde- en Slechtziendenkaart:** NMBS onderzoekt hoe de Mobib-kaart als drager te gebruiken (september 2024).

- **Nieuw e-vouchersysteem:** Het project is nog steeds gepland, zonder timing (november 2024).
- **Geharmoniseerd verkoopsplatform en ruimere toegang tot historiek aankopen:** NMBS harmoniseerde de systemen achter app en website. Momenteel gaat de aankoopshistoriek in de app één maand terug. NMBS werkt aan een verdere ontwikkeling, zonder timing (oktober 2024).
- **Perronaanduiding in NMBS-app:** aangeven van A- en B-deel van perron wordt uitgetest in de Lab App. Bij gunstig resultaat wordt dit overgenomen in de klassieke NMBS-app (november 2024).
- **Controle op de geldigheid van een identiteitsdocument via Checkdoc:** onderzoek lopend (oktober 2024).

Beloftes tot onderzoek met negatief resultaat

- **Stil alarm⁴:** Sinds februari 2022 beloofde NMBS een SMS/Whatsapp-optie. Dit project werd van de planning gehaald. Het vergt een te grote wijziging aan de werking van het Security Operations Center, wat momenteel niet haalbaar is.
- **Heldere informatievoorziening over contractsegmentatie bij internationale reizen:** NMBS plant momenteel geen wijzigingen (maart 2025).
- **Early Bird-ticketinformatie:** Early Bird werd vervangen door het Saver-tarief op de Eurocity en Eurocity Direct. Reizigers weten niet altijd dat ze kosteloos de volgende trein kunnen nemen bij een af-

schaffing. NMBS roept het eerstvolgende alternatief om bij afschaffing. Directe communicatie via mail is niet mogelijk. Reizigers kunnen steeds stationsmedewerkers of de klantendienst contacteren (augustus 2024).

Nieuwe beloftes in 2025

- **Annulatiemogelijkheid digitale tickets:** Het wordt in de toekomst mogelijk om digitaal aangekochte tickets vóór de reisdag te annuleren, zonder timing (april 2025).
- **Onderzoeken van een abonnementsformule voor het Fiets Supplement** (november 2025).
- **Opening nieuwe fietsenstalling in Mechelen:** zonder timing (oktober 2025).



⁴ Zie ook p. 31 van dit jaarverslag



4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau



4.1. Het netwerk www.ombudsman.be

Ombudsman.be, het Belgische netwerk van de ombudsmannen, verenigt 29 diensten uit alle geledingen van de samenleving: de federale overheid, de gewesten en gemeenschappen, de steden en gemeenten, en de semipublieke en gereguleerde sectoren. De Ombudsman voor de treinreizigers is sinds de oprichting in 1997 lid van het netwerk en maakt vandaag deel uit van de raad van bestuur.

De voorbije dertig jaar zijn deze ombudsdiensten opgericht om burgers en consumenten een onafhankelijke instantie te bieden die hun klachten onderzoekt en erop toeziet dat hun wettelijke rechten worden gerespecteerd. Samen behandelen ze jaarlijks meer dan 100.000 klachten over uiteenlopende onderwerpen, gaande van problemen met internetproviders tot vragen over sociale uitkeringen of geweigerde premies.

Het netwerk heeft als doel de bekendheid van de ombudsmannen te vergroten, de toegang tot hun diensten te verbeteren, de samenwerking te versterken en kennis en ervaring te delen.

Op 9 oktober 2025, de Internationale Dag van de Ombudsman, lanceerde het netwerk een nieuwe website. Deze portaalsite helpt burgers

nog sneller de juiste ombudsman te vinden.

Alle ombudsmannen binnen het netwerk werken onafhankelijk en onpartijdig. Ze behandelen klachten van burgers en consumenten volledig kosteloos. Naast individuele dossiers onderzoeken ze ook structurele problemen. Wanneer blijkt dat veel mensen met hetzelfde probleem te maken krijgen, formuleren de ombudsdiensten aanbevelingen om de werking van bedrijven en overheden te verbeteren.

Meer informatie is te vinden op **www.ombudsman.be**.



4.2. De Consumentenombudsdienst

De Federale Consumentenombudsdienst, operationeel sinds 1 juni 2015, vervult drie wettelijke kerntaken:

- 1. Voorlichting** - Consumenten en ondernemingen informeren over hun rechten en plichten, in het bijzonder op het vlak van buitengerechtelijke geschillenbeslechting.
- 2. Doorverwijzing** - Verzoeken om bemiddeling doorsturen naar de bevoegde ombudsdienst of instantie.
- 3. Behandeling** - Zelf bemiddelingsdossiers behandelen wanneer geen sectorspecifieke ombudsman of andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

De Ombudsman voor de treinreizigers maakt deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, samen met de ombudsmannen voor telecommunicatie, de postsector, energie, financiële diensten en verzekeringen. Het voorzitterschap van het Directiecomité wordt momenteel door de Ombudsman voor de treinreizigers waargenomen.

Voor een vlotte, kostenefficiënte en toegankelijke geschillenregeling kunnen consumenten en ondernemingen terecht bij 13 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke entiteit behandelt klachten onafhankelijk,

onpartijdig en binnen een duidelijk afgebakende sector. Dossiers die buiten deze sectorale bevoegdheden vallen, worden door de Consumentenombudsdienst zelf opgenomen.

Zoals ook dit jaarverslag aantoont, vindt de overgrote meerderheid van de consumenten zonder moeite de weg naar de juiste ombudsdienst. De ombudsdiensten van de gereuleerde sectoren - verzekeringen, energie, financiële diensten, telecommunicatie, treinreizigers en postdiensten - maken daarbij samen met de Consumentenombudsdienst een aanzienlijk verschil. Gezamenlijk behandelen zij ieder jaar immers meer dan 80.000 dossiers.

Vooruitblik

2026 belooft een belangrijk jaar te worden voor de Consumentenombudsdienst. In het memorandum van 2024 pleitte het Directiecomité voor:

- een eigen bemiddelingsentiteit voor elke belangrijke economische sector,
- een versterking van de Consumentenombudsdienst,
- een wettelijke medewerkingsplicht voor ondernemingen,
- en een structurele betrokkenheid bij relevante regelgevende initiatieven.



4.3. TRAVEL_NET

Op 10 november 2017 lanceerden 13 ADR-entiteiten uit 11 Europese lidstaten TRAVEL_NET met steun van de Europese Commissie. Ombudsrail sloot zich in maart 2018 bij dit netwerk aan. Vandaag is TRAVEL_NET meer dan verdubbeld en telt het 27 ADR-regelingen uit 18 landen.

TRAVEL_NET heeft als doel kwalitatief hoogwaardige buitengerechtelijke geschillenbeslechting (ADR) binnen de reis- en vervoersector te vergemakkelijken, versterken en verbeteren. Dit gebeurt door:

- 1.** Het delen van grensoverschrijdende dossiers,
- 2.** Het uitwisselen van kennis en beste praktijken,
- 3.** De bevordering van ADR binnen de sector.

Tijdens de 14de TRAVEL_NET-plenaire vergadering in Barcelona in mei 2025 werd sterk gefocust op twee concrete acties om de positie van reizigers te versterken en de doeltreffendheid van ADR te verbeteren:

- 1. Aanbeveling voor verplichte deelname aan ADR**
TRAVEL_NET nam een duidelijke aanbeveling aan die pleit voor **verplichte deelname van luchtvaartmaatschappijen en reisorganisatoren aan ADR-procedures.**

4.4. Rail Ombudsman UK

Dit moet de lage deelnamegraad in verschillende lidstaten verhelpen en sluit aan bij de lopende herzieningen van zowel de Air Passenger Rights Regulation als de Package Travel Directive.

2. Voorstel tot verduidelijking van Verordening 2021/782 (spoor)

Daarnaast werd een **gedetailleerde nota met vragen en onduidelijkheden over de toepassing van de Rail Passenger Rights Regulation** goedgekeurd. De bedoeling is dat de Europese Commissie interpretatieve richtsnoeren uitwerkt, zodat reizigers en ADR-instanties duidelijkheid krijgen over o.a. doorverbindingen, re-routing, noodzakelijke accommodatie en klachtbehandeling.

Deze twee acties vormen de gezamenlijke inzet van het netwerk om de bescherming van reizigers in spoor-, lucht- en pakketreiscontext te versterken en om praktische problemen die ADR-instanties dagelijks ondervinden op EU-niveau aan te kaarten.

Meer info op
www.travelnet-adr.eu

Ombudsrail blijft zijn internationale samenwerking versterken. Sinds 2024 zetelt de ombudsman in het **Passenger Advisory Panel van de UK Rail Ombudsman**. Dit panel werd opgericht om het bestuur van de UK Rail Ombudsman te adviseren en te ondersteunen bij het realiseren van zijn doelstellingen, met bijzondere aandacht voor thema's die voor reizigers het grootste verschil maken. Het panel speelt daarbij een belangrijke rol in het aanleveren van inzichten uit de praktijk, onder meer rond toegankelijkheid en de noden van reizigers met een beperking, om zo **continue verbetering in het spoorwegdomein** te bevorderen.

Daarnaast gebruikt de Rail Ombudsman het panel om waardevolle gebruikersinzichten te verzamelen en te toetsen, zodat beleidsdoelstellingen en verbetertrajecten beter aansluiten bij de werkelijke ervaringen van reizigers.

Voor Ombudsrail biedt deze deelname een unieke kans om kennis uit te wisselen, internationale evoluties op te volgen en de eigen werking verder te versterken in lijn met goede praktijken op Europees niveau.

www.railombudsman.org 





Van links naar rechts: Vanessa Vermeiren, Ruben Demey, Charles-Henri Brouck, Annelies Couck, Jean-Marc Jeanfils, Christophe Asselman, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Ludovine Delvaux. Niet op de foto: Kristof Goossens.

This image shows a single page of white paper with horizontal blue lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, typical of notebook or ledger paper. There are no margins, text, or other markings on the page.This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins or other markings on the paper.



Ombudsdienst voor de treinreizigers
Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095 (binnenland)

+32 2 221 04 10 (buitenland)

Maandag tot en met vrijdag van 9u tot 17u



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Een bezoek aan ons kantoor kan op afspraak

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE