

20

24



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

20

24



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

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 tweeëndertigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2024.

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: © Mathias Seynaeve goingsomewherebytrain (p. 1, 5, 38-39), © Sylvie Michèle (p. 6, 48-49), © Antwerp Reveal/Unsplash (p. 15), © istockphoto (p. 16, 42-43, 44).

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. Nationaal vs. internationaal 12
- 1.4. Aantal dossiers sinds 1993 12
- 1.5. Resultaten van onze tussenkomsten 13

2. Klachtenanalyse en aanbevelingen 17 aan de sector en de beleidsmakers

- 2.1. Vertragingen, afschaffingen en gemiste aansluitingen 17
- 2.2. Administratieve boetes 21
- 2.3. 15 december 2024: de nieuwe dienstregeling van NMBS 25
- 2.4. Het NMBS-productaanbod 26
- 2.5. NMBS en verloren voorwerpen 27
- 2.6. NMBS-parkings 28
- 2.7. Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit 29
- 2.8. Contractsegmentatie 32
- 2.9. Boetes op SNCF-treinen 34
- 2.10. De WAM-Wet 35
- 2.11. Overige adviezen nationaal 36
- 2.12. Overige adviezen internationaal 37

3. Opvolging van NMBS-beloftes 41

4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau 45

- 4.1. Het netwerk www.ombudsman.be 45
- 4.2. De Consumentenombudsdienst 46
- 4.3. TRAVEL_NET 47

Team 48





VOORWOORD

Na de stijging van 11% in 2023, is het aantal contacten in 2024 opnieuw toegenomen, ditmaal met 7,6% ten opzichte van het voorgaande jaar.

Zoals altijd heeft Ombudsrail naar de reizigers geluisterd, problemen zo goed mogelijk geïdentificeerd en concrete oplossingen gezocht, zowel voor individuele klachten als voor meer structurele kwesties.

Ook dit jaar hebben we aanbevelingen geformuleerd voor spoorwegondernemingen en beleidsmakers, in de hoop bij te dragen aan een klantgerichter, toegankelijker (met name voor personen met beperkte mobiliteit) en efficiënter spoorvervoer.

Daarnaast blijven we actief op nationaal en Europees niveau om de rechten van reizigers en burgers te verdedigen en grensoverschrijdende samenwerking te versterken. Samen met onze collega's van **TRAVEL_NET** en het **Belgische netwerk van de ombudsmannen, "ombudsman.be"**, blijven we werken aan een betere afhandeling van klachten en een transparantere, klantgerichte aanpak.

In het voorwoord van het jaarverslag 2023 schreven we: 'Zonder twijfel zullen we dit omvangrijke dossier opnieuw bespreken in ons volgende jaarverslag.' Belofte maakt schuld! Dit omvangrijke dossier betreft de administratieve boetes, waarvan u in dit rapport opnieuw enkele ongelukkige, verbazingwekkende en leerzame voorbeelden zult vinden. De wet blijft streng en de euro's vloeien uit de zakken van de beboete reizigers. Toch eindigen we dit onderwerp met een positieve noot: in 2024 is er een belangrijke opening ontstaan voor een constructieve dialoog (weliswaar binnen het wettelijk kader) met de dienst die binnen de NMBS verantwoordelijk is voor de administratieve boetes.

Op een ander vlak hopen we dat, na twee legislaturen van besprekingen, het wetsvoorstel tot wijziging van de wet van 28 april 2010 betreffende de ombudsdienst voor de treinreizigers eindelijk in het Parlement wordt goedgekeurd. Om onze bevoegdheden mee te laten evolueren met het veranderde spoorweglandschap en onze dienst robuuster te maken zowel op budgettair, financieel, operationeel als structureel vlak, is een grondige herziening van deze wet noodzakelijk. Dit is uiteraard een essentieel punt dat we zullen aankaarten in een aankomend overleg met de toezichthoudende autoriteit.

Wij danken alle reizigers die een beroep deden op onze dienst en ons hun vertrouwen hebben geschonken, zelfs in gevallen waarin geen gunstige oplossing kon worden gevonden. Ook danken wij alle betrokken partijen voor de geest van samenwerking die we steeds trachten te behouden.

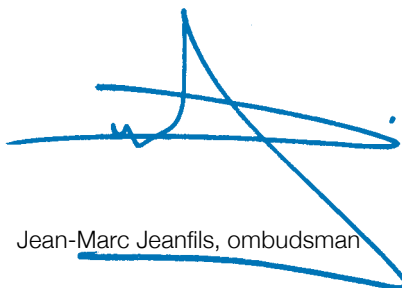
Dit rapport biedt een overzicht van de behandelde klachten, de ontwikkelingen in de sector en onze aanbevelingen.

In 2025 blijven we ons inzetten voor rechtvaardig en betrouwbaar spoorvervoer voor iedereen.

Brussel, 21 maart 2025

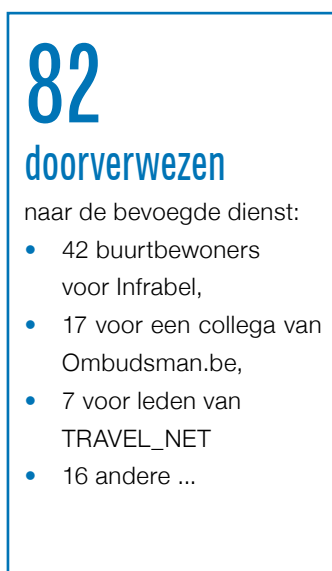
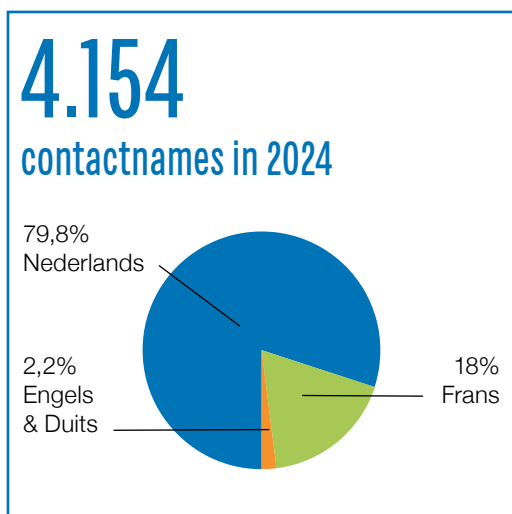
A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cynthia Van der Linden'.

Cynthia Van der Linden, ombudsman

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jean-Marc Jeanfils'.

Jean-Marc Jeanfils, ombudsman

1. Cijfers



Het aantal contactnames steeg in 2024 met 7,6% ten opzichte van 2023. De toename was vooral het sterkst in de eerste maanden van het jaar met een verdubbeling in januari en een stijging met 58% in februari in vergelijking

met dezelfde periode het jaar daarvoor. In de laatste maanden zagen we een afname t.o.v. het jaar voorheen (met afnames van 23% in november en 18% in december).

1.1. Behandelde klachten

	2022	2023	2024	TOTAAL
Behandelde klachten	49	1.026	2.334	3.409

Van de 4.154 keer dat reizigers contact namen met Ombudsrail in 2024 leidde dat in 1.089 gevallen tot het opstarten van een ombuds-dossier. Dat wil zeggen dat het aangekaarte probleem tot onze bevoegdheid behoort en de reiziger in zijn contact met de spoorwegonderneming geen of geen bevredigend antwoord ontving.

Sommige van deze dossiers bevatten meer

dan één klacht (bv. een reiziger is ontevreden over de vertraging van zijn trein, maar ook over het gebrek aan informatie). Om een correcte analyse van alle problematieken te maken, registreren we deze afzonderlijk. De 1.089 dossiers van 2024 leidden tot 2.334 klachten. Tellen we daarbij de stock van klachten die nog lopende waren uit de vorige jaren, dan behandelden we er in totaal 3.409.

1.2. Klachtenverdeling

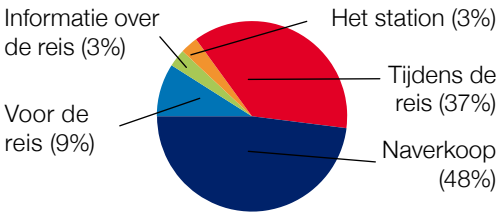
We delen de klachten op in 5 categorieën, die de verschillende etappes van een treinreis volgen:

1. Vóór de reis: treinaanbod, dienstregelingen, aansluitingen, verzoeken om groepsreserveringen, verzoeken om bijstand van personen met beperkte mobiliteit (PBM), verkoopkanalen, betalingswijzen, privacy, reclame
2. Informatie over de reis: aan de kassa, op de website, via de app, aankondigingen in het station en op de trein
3. Het station: netheid, sanitair, parkeerge-

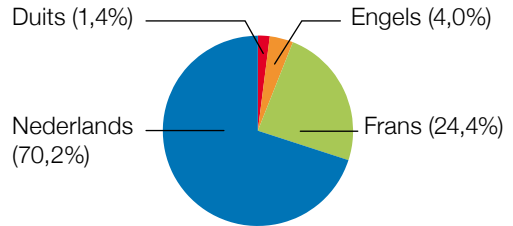
legenheid (fietsen en auto's), toegankelijkheid, veiligheid

4. Tijdens de reis: annuleringen, vertragingen, gemiste aansluitingen, groepsreserveringen of PBM-assistentie, comfort in de treinen (stopcontacten, WIFI, bagageruimtes, enz.), werkzaamheden en vervangbussen, veiligheid.
5. Naverkoop: compensatie voor vertragingen, behandeling van klachten, houding van het personeel, hulp bij problemen, verloren voorwerpen, follow-up van ongevallen, gevolgschade, discriminatie.

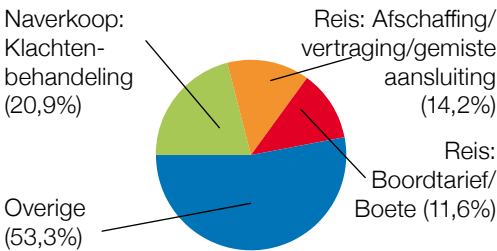
Per reisdeel



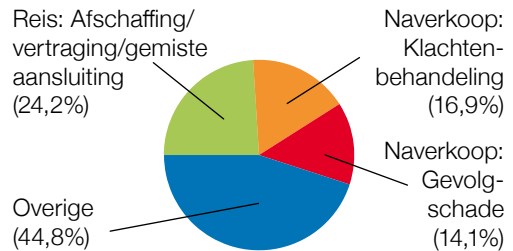
Per taal



Top 3 nationaal



Top 3 internationaal



Per ticketverkooper*

TICKET-VERKOPER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	3.021	88,8%
Eurostar	209	6,1%
SNCF	55	1,6%
DB	34	1,0%
Interrail	25	0,7%
NS	23	0,7%
Trainline	12	0,4%
ÖBB	6	0,2%
Olympus	4	0,1%
CFL	4	0,1%
European Sleeper	3	0,1%
Dinnertrain	2	0,1%
Andere	4	0,1%
Totaal	3.402	100,00%

Per vervoerder*

VERVOERDER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	2.460	72,3%
Eurostar	429	12,6%
DB	211	6,2%
SNCF	167	4,9%
Eurocity	68	2,0%
ÖBB	38	1,1%
Trenitalia	11	0,3%
European Sleeper	11	0,3%
NS	4	0,1%
Dinnertrain	2	0,1%
SBB/CFF/FFS	1	0,0%
Totaal	3.402	100,00%

*De 7 klachten over Infrabel zijn niet opgenomen in deze tabellen.

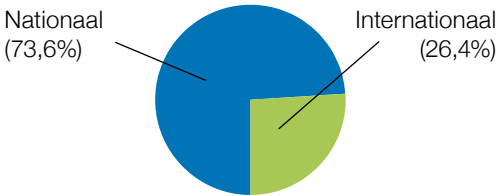
1.3. Nationaal vs. internationaal

In tegenstelling tot 2023 behandelden we in 2024 opnieuw meer klachten over het nationaal verkeer (67,3%) dan het internationale verkeer (32,7%). Het aantal klachten over het internationale verkeer nam met 35% af ten op-

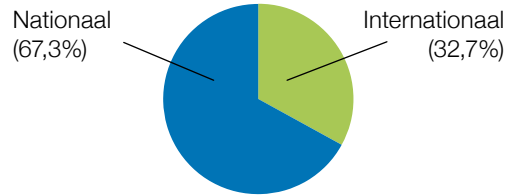
zichte van 2023, die over het nationale verkeer namen met 56% toe.

Door hun complexiteit bevatten internationale dossiers vaak meerdere individuele klachten.

Behandelde dossiers

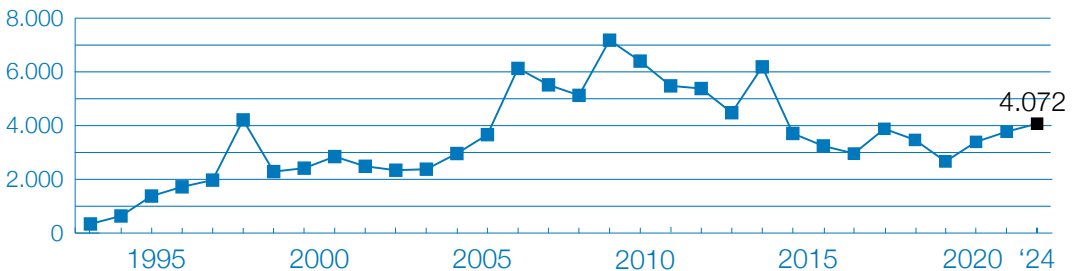


Behandelde klachten



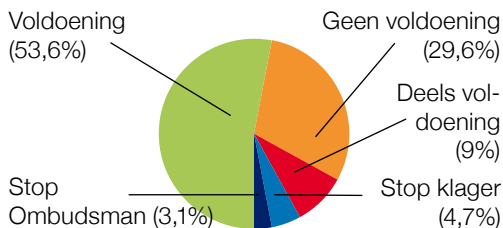
1.4. Aantal dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we 114.644 dossiers. Hiervan openden we in meer dan 88.000 gevallen een onderzoek.



1.5. Resultaten van onze tussenkomsten

In 2024 hebben we 2.709 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 2024 bracht de ombudsdienst 40 adviezen uit. 36 waren gericht aan de NMBS, 2 aan Eurostar, 1 aan SNCF en 1 aan Deutsche Bahn.

De adviezen behandelden volgende thema's:

- 19 over gevolgschade en contractsegmentatie (gemiste vlucht, taxikosten)
- 5 over een compensatie voor vertraging
- 5 over assistentieaanvragen en de toegankelijkheid van de treinen
- 4 met betrekking tot (administratieve) boetes of vaststellingen van onregelmatigheid
- 3 met betrekking tot (herhaaldelijke) treinverstoringen
- 2 met betrekking tot de veiligheid op de trein
- 1 met betrekking tot een verloren voorwerp
- 1 met betrekking tot een vervangbus

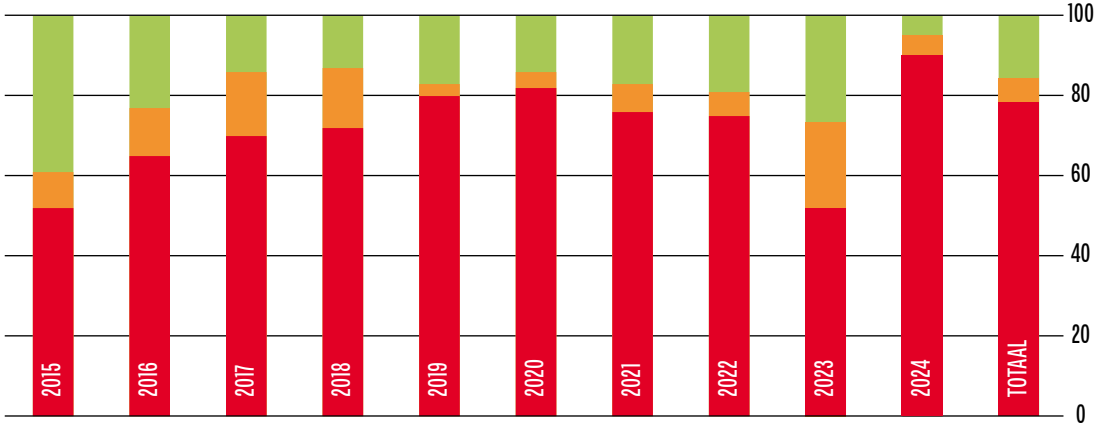
Van deze adviezen volgden de spoorwegondernemingen er:

- 2 volledig op
- 2 gedeeltelijk
- 36 niet 

Opvolging van de adviezen

De grafiek toont de resultaten van de adviezen per kalenderjaar in de laatste 10 jaar:

■ Afgewezen ■ Gedeeltelijk opgevolgd ■ Geheel opgevolgd







2. Klachtenanalyse en aanbevelingen aan de sector en de beleidsmakers

2.1. Vertragingen, afschaffingen en gemiste aansluitingen

De cijfers tonen een stijging in klachten over geschrapte treinen, gemiste aansluitingen en vertragingen. Logischerwijs neemt ook het aantal dossiers over vertragingcompensaties toe.

Probleemlijnen

Bepaalde spoorlijnen kampen structureel met vertragingen en afschaffingen:

- **Dendermonde – Mechelen / Dendermonde – Brussel**

Dendermonde is een belangrijk overstapstation, maar frequente vertragingen leiden tot gemiste aansluitingen en frustraties. Bovendien verdween vanaf december 2024 de rechtstreekse verbinding tussen Lokeren (en het Waasland in het algemeen) en Brussel. De NMBS stelt dat de reistijd gelijk blijft, maar gezien de huidige problemen via Dendermonde is dat twijfelachtig. De geplande renovatie van de perrons in station Dendermonde kan de overstap nog lastiger maken.

- **Hamont/Neerpelt – Brussel**

Reizigers moeten overstappen in Lier of Herentals, maar vertragingen op het eerste traject leiden vaak tot gemiste verbindingen. NMBS wijt dit aan de drukke Brussels Noord-Zuidverbinding, enkelsporen tussen Lier en Duffel en beperkte bijsturingmogelijkheden op andere trajectdelen.

- **Turnhout – Antwerpen**

De spoorlijn Lier – Herentals is cruciaal voor deze verbinding. Door het hoge gebruik van deze lijn zijn regelmatig onderhouds- en vernieuwingswerken noodzakelijk, met aanpassingen aan de dienstregeling tot gevolg.

Onze adviezen aan de NMBS

- ▶ **Correcte informatie bij vertragingen kan de ergernis van reizigers (deels) verminderen.**

Een reiziger tussen Mechelen en Nijlen kreeg dagelijks de melding “dit traject is niet meer mogelijk”, zonder verdere uitleg. NMBS meldt dat ze inmiddels meer details in de routeplanner opneemt en in de toekomst ook kleinere incidenten zal communiceren. (2024/01/222).

- ▶ **Geef prioriteit aan de herinvoering van geschrapte treinen op het voorstadsnet.**

Voor corona reden er drie treinen per uur tussen Antwerpen en Essen, daarna slechts twee. Bovendien werd één van de twee S32-treinen lange tijd geschrappt wegens een tekort aan treinbegeleiders.

Eén van de doelstellingen van het vervoersplan 2023-2026 is de versterking van het stedelijk aanbod. Maar met de opeenvolgende schrappingen van de S32-treinen, spreekt de NMBS duidelijk een andere taal. Hoewel NMBS eerst geen nieuwe

datum kon geven voor het herstel van deze dienst, rijden sinds december 2024 weer twee S32-treinen per uur. (2024/01/237)

Treinen die haltes overslaan om vertragingen te beperken

Een reiziger wacht in station Hennuyères op de trein van 's-Gravenbrakel naar Brussel. Eerst werd vertraging gemeld, later volgde de afschaffing. Uiteindelijk bleek de trein wél te hebben gereden, maar zonder tussenstops, waardoor de reiziger te laat op het werk arriveerde. (2024/01/257)

Een andere reiziger hoorde in de trein dat halte Nossegem werd overgeslagen wegens vertraging. Na enige verwarring kon de reiziger alsnog in zijn vertrekstation uitstappen en een andere trein nemen. De oorspronkelijke trein stopte uiteindelijk bij negen haltes niet. (2024/01/410)

Sinds 2023 schrapt NMBS haltes bij vertragingen om te voorkomen dat de vertraging zich verder verspreidt. Ze deed dit in de eerste helft van 2024 al 904 keer, maar bevestigt deze maatregel niet langer toe te passen tijdens de spitsuren.

Ons advies aan de NMBS

- ▶ **Voer de publieke taak volledig uit en schrap geen treinen of haltes om vertragingen in te halen.**

Hoewel NMBS treinen die haltes overslaan

als geannuleerd beschouwt (waardoor reizigers recht hebben op terugbetaling), houdt ze onvoldoende rekening met de hinder die dit veroorzaakt. Dit ondermijnt het belang van de reiziger.

De snelste reisweg

Een reiziger met een treinabonnement tussen Brussel en Mortsel-Oude-God neemt een alternatieve route na de afschaffing van zijn trein. Met een deelfiets gaat hij naar Antwerpen-Berchem en neemt daar de eerste IC-trein naar Brussel. (2023/10/553)

Bij controle eist de treinbegeleider een toeslag, omdat de reiziger een halte eerder is ingestapt. Dit leidt tot een administratieve boete en een deurwaarderstraject. Wij erkennen dat NMBS hier geen fout trof, maar de situatie roept vragen op.

De reiziger koos een efficiëntere route, zoals in een ander geval werd toegestaan: een reiziger van Beernem naar Knokke mocht via Aalter reizen, wat door NMBS zelfs werd voorgesteld. Waarom geldt dit niet voor de reiziger tussen Mortsel-Oude-God en Brussel?

Ons advies aan de NMBS

- ▶ **Sta bij verstoring van het treinverkeer toe dat reizigers de snelste route nemen, ook als deze langer is.**

NMBS stelt voor deze reiziger als alternatief een duurder abonnement tussen

Zone Antwerpen en Zone Brussel voor (128 euro per jaar extra), wat in feite neerkomt op extra kosten voor reizigers om de door NMBS veroorzaakte vertragingen op te vangen.

Onvoldoende juridische duidelijkheid bij vertragingen van de luchthaventrein

De NMBS verzorgt treinverbindingen naar de luchthaven van Zaventem. Reizigers naar Brussels Airport betalen een toeslag van 6,90 euro (Diabolotoeslag). Vertragingen en afschaffingen veroorzaken stress en financiële schade, vooral wanneer de luchthaventrein onverwacht in een Brussels station eindigt om verdere vertragingen te voorkomen en reizigers daardoor hun vlucht missen.

De NMBS beperkt vergoedingen tot een terugbetaling van het treinticket, terwijl de schade vaak veel hoger is (bijv. kosten voor een nieuwe vlucht). In haar Algemene Voorwaarden (art. 11.3§9) sluit de NMBS aansprakelijkheid voor indirecte schade uit, wat volgens ons strijdig is met het Belgische recht. De NMBS heeft dit juridisch bezwaar niet weerlegd, waardoor de situatie vastloopt en enkel door wetgeving of rechtspraak kan worden opgelost.

Enkele casussen

- **15 mei 2023:** Een reiziger wil vanuit Oudenaarde naar Brussels Airport Zaventem reizen voor een vlucht naar Barcelona. Door een afgeschafte trein moest hij

via Gent-Sint-Pieters reizen, waardoor hij zijn vlucht miste. Hij vraagt de terugbetaling van de omboekingskosten (299 euro). De NMBS vergoedt enkel het treinticket (18,60 euro). De reiziger verzag voldoende tijd tussen de aankomst van de beoogde trein en het inchecken plus veiligheidscontrole op de luchthaven. De vertraging was buiten de controle van de reiziger en valt onder de verantwoordelijkheid van de NMBS. Voor NMBS is de schade – bij de afschaffing van een trein naar de luchthaven – voorzienbaar en wij adviseren een volledige vergoeding. NMBS wijst dit af. (2023/07/033)

- **3 juli 2023:** Een treinvertraging leidt ertoe dat een koppel zijn vlucht mist, met extra kosten voor een nieuwe vlucht en huurauto (940,21 euro). De NMBS vergoedt slechts 26,90 euro. Door een probleem met een hoogspanningskabel zaten de reizigers een lange tijd vast in de trein, wat hen verhinderde enige actie te ondernemen om hun vlucht alsnog te halen. Wij stellen dat de vergoeding van de NMBS disproportioneel laag is ten opzichte van de geleden schade en dat NMBS onterecht haar aansprakelijkheid afwijst. NMBS volhardt. (2023/08/014)
- **17 mei 2023:** Een reiziger uit Brugge mist een vlucht omdat haar trein geblokkeerd was door een andere defecte trein. Een situatie die ze had kunnen vermijden als ze correct geïnformeerd was. Ondanks een

klacht bleef de NMBS bij haar standpunt dat zij enkel het treinticket (23,80 euro) kan vergoeden met daarbovenop een eersteklasbiljet als commerciële geste. Wij menen dat de NMBS aansprakelijk is en de 341 euro voor de vluchtomboeking moet terugbetalen. NMBS weigert. (2023/10/187)

- **9 september 2023:** Ook een overstap in de andere richting, van vliegtuig naar trein, verloopt niet altijd vlot. Twee reizigers strandden op Brussels Airport nadat hun laatste trein naar Gent was afgeschaft door spoorlopers. Er werd geen alternatief vervoer voorzien en ze moesten de nacht in het station doorbrengen zonder eten of drinken. De NMBS claimt dat er bijstand wordt geboden, wat in dit geval niet gebeurde. (2023/11/081)

Onze adviezen aan de NMBS

- ▶ **Schrap het algemene bevrijdingsbeding uit de Algemene Voorwaarden aangezien het niet strookt met het Belgische recht.**

Wij pleiten niet voor automatische vergoedingen, maar vragen de NMBS om claims individueel te beoordelen in plaats van systematisch af te wijzen. Factoren zoals voorzienbaarheid van schade, overmacht en voorzorgsmaatregelen van de reiziger moeten hierbij worden meegewogen.

- ▶ **Voorzie een duidelijker noodprocedure en beter toegankelijke bijstand bij treinverstoringen.**

Reizigers moeten tot een redelijke tijd na de laatste trein bijstand kunnen vragen via telefoon of de automaat in het station. Deze mogelijkheid moet duidelijk gecommuniceerd worden, bijvoorbeeld met affiches.

Compensatieaanvragen

- **18 december 2023:** Een reiziger kocht via de NMBS-app twee tickets voor een reis van Kalmthout naar Antwerpen-Centraal. Door een bovenleidingsbreuk ontstond een aanzienlijke vertraging. Hij diende via MyNMBS compensatieaanvragen in voor zichzelf en zijn reisgenoot. Zijn eigen aanvraag werd goedgekeurd, die van zijn reisgenoot afgewezen door het computersysteem: één account kan geen meerdere compensatieaanvragen voor dezelfde reisdatum indienen, ook al werden de verschillende tickets via dat ene account gekocht. (2023/12/577)

De NMBS erkende later het recht op compensatie en betaalde alsnog uit. De automatische duplicaatcontrole maakt het technisch onmogelijk om meerdere aanvragen via één account in te dienen, wat vooral problematisch is voor minderjarigen of sporadische reizigers.

Ons advies aan de NMBS

- ▶ **Pas MyNMBS aan zodat tickets gekocht via één account ook gezamenlijk gecompenseerd kunnen worden.**

Wijziging compensatieregels

Sinds eind 2023 kunnen enkel abonnees compensatie aanvragen bij herhaalde vertragen. Houders van een 10-rittenkaart of losse tickets vallen buiten deze regeling, wat als oneerlijk wordt ervaren.

Hoewel wettelijk toegestaan (EU-Verordening 2021/782, art. 19), leidt dit onderscheid tot ongelijkheid. Niet-abonnees ondervinden dezelfde hinder, maar hebben minder rechten.

Ondanks herhaalde kritiek blijft de NMBS bij haar beleid, gesteund door de Europese en Belgische regelgeving.

Onze aanbeveling aan de NMBS en de beleidsmakers

- **Wij betreuen deze beperking en pleiten voor een rechtvaardigere compensatieregeling voor alle reizigers.** 

2.2. Administratieve boetes: een blijvend struikelblok

Sinds de invoering van de wet op de spoorwegpolitie (27 april 2018) en de implementatie van administratieve boetes bij de NMBS, blijft dit een terugkerend thema in onze jaarverslagen. Helaas zien we in 2024 nog steeds dezelfde problematieken opduiken.

Administratieve boetes zijn bedoeld als sanctie voor duidelijke overtredingen, zoals het niet naleven van veiligheidsvoorschriften of reizen zonder geldig vervoerbewijs. In de praktijk zien we echter dat boetes ook worden opgelegd in twijfelachtige situaties. Ondanks onze herhaalde waarschuwingen en verzoeken aan de NMBS moeten we nog steeds dossiers behandelen die volgens ons nooit aanleiding hadden mogen geven tot een boete, laat staan dat ze bij de gerechtsdeurwaarder mochten terechtkomen.

Problemen met de eBox als communicatiekanaal

In ons vorige rapport waarschuwden we al voor het gebruik van de eBox voor het versturen van boetebrieven. Dit probleem stelde zich in 2024 nog scherper, aangezien ook de Klantendienst van de NMBS dit kanaal nu gebruikt voor de invordering van de vaststelling van onregelmatigheid (de fase die de administratieve boete voorafgaat). Veel klagers geven aan nooit op de hoogte te zijn gesteld van hun boete, omdat:

- hun eBox niet actief was, wat zij vervolgens zelf moeten bewijzen;
- ze niet wisten dat hun eBox geactiveerd was;
- ze geen melding kregen van nieuwe berichten.

Deze manier van communiceren leidt ertoe dat burgers pas van hun boete op de hoogte worden gesteld wanneer het dossier al in handen is van een gerechtsdeurwaarder. Op dat ogenblik zijn alle mogelijkheden om nog een verweer in te dienen voorbij en worden bijkomend de deurwaarderskosten in rekening gebracht.

Gevangen in de procedure

Zelfs als je de briefwisseling van de Klantendienst of de Dienst Administratieve Boetes (DAB) wél ontving, blijft bezwaar indienen een uitdaging. De deadlines zijn strikt, en de procedure lijkt soms belangrijker dan de inhoud. Een te late melding dat je abonnement in orde was? Geen reden tot annulatie. De procedure voor de politierechter? Complex en ondoorzichtig.

Zoek je hulp omdat je er niet meer uit raakt of je niet gehoord voelt? Onze tussenkomst is beperkt. Bij de invoering van administratieve boetes koos de wetgever er tegelijk voor om onze opschortende werking af te schaffen, waardoor ons onderzoek bemoeilijkt wordt en buitengerechtelijke geschillenregeling in feite wordt ondermijnd.

Als we toch tussenkomen, botsen we vaak op problemen bij het verkrijgen van cruciale documenten, zoals kopieën van vaststellingen. Nochtans zou correcte informatie de basis moeten zijn van een eerlijke en rechtvaardige procedure.

Intussen heeft de DAB ingestemd met een

trimestrieel overleg met onze dienst. Zo kunnen we probleemdoossiers en procedurekwesties rechtstreeks bespreken.

Voorbeelden van dossiers uit 2024

Onterechte boete door een fout van de treinbegeleider

Op 23 juli 2023 belt de deurwaarder aan bij een student met een boete van 512 euro voor een vermeende overtreding op 20 augustus 2022. De student had een geldig Youth Holidays-abonnement, maar was in die periode in het buitenland en had de brieven over de boete daardoor niet gezien.

Uit het onderzoek blijkt dat de student een digitaal ticket had, maar dat dit mogelijk verkeerd werd ingelezen door de treinbegeleider. De Dienst Administratieve Boetes blijft echter vasthouden aan haar standpunt: de reiziger heeft het Youth Holidays-ticket niet op de correcte wijze gepresenteerd. De administratieve procedure loopt door. (2023/07/327)

Verkeerde adressering en gebrekkige communicatie leiden tot deurwaarderskosten

Een jongere met autisme krijgt een boete omdat zijn Brupass School-abonnement, op een MoBIB-kaart van MIVB, niet kan worden ingelezen door de treinbegeleider. De NMBS biedt aan de zaak af te handelen tegen een betaling van 9,50 euro.

De ouder van de jongere dient bezwaar in

via e-mail, maar de NMBS stuurt haar reactie naar het verkeerde e-mailadres. Hierdoor loopt de zaak uit de hand: het dossier belandt eerst bij de DAB, die rappels stuurt naar de eBox van de scholier. Deze brieven worden niet opgemerkt en het dossier wordt overgedragen naar de gerechtsdeurwaarder, die een bedrag van 307,32 euro eist.

Na onze tussenkomst wordt de boete ingetrokken, maar de deurwaarderskosten blijven voor rekening van de reiziger. Dit is onterecht, aangezien de administratieve fouten volledig aan de NMBS te wijten zijn. Het is niet de verantwoordelijkheid van de reiziger dat het voerbewijs niet ingelezen kon worden, noch dat de reactie op het bezwaar naar het verkeerde e-mailadres werd gestuurd.

De NMBS erkent dat er procedurele verbeteringen mogelijk zijn, maar ze houdt wel vol dat de reiziger met autisme, door het negeren van e-mails en de eBox, zelf verantwoordelijk is voor de overdracht van het dossier naar de gerechtsdeurwaarder. (2023/10/221)

Boete opgelegd op basis van foutieve identiteitsgegevens

Een burger krijgt een boete voor een treinreis die hij nooit maakte. Hij toont aan dat de gegevens op de boete niet overeenkomen met die op zijn identiteitskaart en levert hiervan bewijs. Toch weigert de DAB de boete te annuleren, met het argument dat de treinbegeleider de e-ID had ingelezen.

We wijzen erop dat de treinbegeleider de identiteitsbepaling uitvoerde op basis van een identiteitsbewijs dat ofwel niet correct, ofwel niet geldig was. De burger heeft hiervan overtuigend bewijs geleverd, wat in normale omstandigheden zou moeten leiden tot het annuleren van de boete.

Dit druist in tegen het principe dat de bewijslast bij NMBS ligt. Volgens het Grondwettelijk Hof moet de overheid bewijzen dat een overtreding effectief heeft plaatsgevonden, en niet andersom. Toch volhardt de NMBS. (2023/12/261)

Geen bewijs van de daadwerkelijke overtreding

Een reiziger ontvangt een boete voor een overtreding op 10 april 2023, terwijl hij zich op die datum in Lyon bevond. Hij dient verweer in en acht NMBS verantwoordelijk om te bewijzen dat de overtreding effectief door hem werd begaan.

De DAB oordeelt dat zijn betoog onvoldoende overtuigend is om uit te gaan van identiteitsfraude. NMBS verzoekt de burger aanvullende bewijsstukken aan te leveren om deze theorie te ondersteunen, maar krijgt geen gehoor. NMBS wijst de burger herhaaldelijk op de mogelijkheid om beroep in te stellen bij de politierechter. De DAB draagt het dossier uiteindelijk over aan de gerechtsdeurwaarder voor gedwongen uitvoering.

Onze bemiddeling concentreert zich op de

vraag: bevond de burger zich op 10 april 2023 daadwerkelijk op de betreffende trein? Pas vijf maanden en tien herinneringsmails later ontvangen wij een weinig verhelderend antwoord.

Gezien de gevorderde fase van het dossier, zijn wij genoodzaakt onze bemiddelingspogingen te staken. (2024/04/438)

Systematische identiteitsverwarring en willekeurige boetes

Een burger met een bedrijfswagen ontvangt een reeks boetes voor overtredingen die hij niet beging. Hij deed hiervoor al herhaaldelijk aangifte bij de politie. Op de boetes staan telkens fout gespelde namen, verouderde identiteitsgegevens of onbetrouwbare identiteitsbepalingen. De gerechtsdeurwaarder vordert 3.289,32 euro.

Nadat we zes herinneringsmails sturen, geeft de DAB toe dat er een procedurefout was en annuleert ze de boetes. Excuses blijven echter uit. De zakelijke en afstandelijke toon in deze reactie laat weinig ruimte voor empathie. Dit illustreert een schrijnende realiteit: wanneer aan de basis een fout van de NMBS ligt en onschuldige burgers worden beboet en vervolgens in een administratieve mallemolen worden gezogen, kunnen zij op weinig begrip van diezelfde NMBS rekenen. (2024/07/081)

Onze adviezen aan NMBS

Wij pleiten voor een rechtvaardiger systeem

waarin:


- ▶ administratieve boetes alleen worden opgelegd bij **onbetwistbare overtredingen**;
- ▶ **communicatie toegankelijk** verloopt, zonder afhankelijkheid van de eBox;
- ▶ onterechte boetes sneller en **zonder extra kosten** worden geannuleerd;
- ▶ de NMBS verantwoordelijkheid neemt voor haar fouten en **transpanter** werkt.

Zolang deze structurele problemen niet worden aangepakt, blijven onschuldige reizigers de dupe van een star en onbuigzaam systeem.

Onze aanbeveling aan de beleidsmakers

- ▶ **Maak het opschortende karakter van onze interventies terug mogelijk in alle dossiers, ook bij administratieve boetes op het spoor.**

Geef burgers toegang tot bemiddeling in deze dossiers en zo de kans om hun geschil buiten de rechtbank te regelen. Geef de ombudsman de tijd om het geschil te onderzoeken.

Onze opschortende tussenkomst kan voorkomen dat dossiers aan de deurwaarder worden overgedragen wanneer ons onderzoek nog loopt. Als je weet dat – zelfs wanneer de Dienst Administratieve Boetes van de NMBS haar fout erkent – de deurwaarderskosten (bijna) nooit kwijtgescholden worden, dan is dit zeker geen detail. 

2.3. 15 december 2024: de nieuwe dienstregeling van NMBS

In het Openbaredienstcontract 2023-2032 is vastgelegd hoe de NMBS haar taak van openbare dienstverlening moet vervullen. Op 14 juli 2023 keurde de Ministerraad het Vervoersplan 2023-2026 goed, met ambitieuze doelen: 7,4% meer treinkilometers tegen 2026, 30% meer reizigers tegen 2032 en een aanbodtoename van 10% ten opzichte van 2022.

De uitvoering verloopt in vier fasen, waarvan de tweede inging op 15 december 2024. NMBS presenteerde dit als een versterking en optimalisatie van het aanbod, bedoeld om de klantentevredenheid aanzienlijk te verhogen.

De realiteit blijkt echter weerbarstig: het aantal klachten over de dienstregeling verdubbelde in 2024, met een scherpe stijging na de aankondiging van de wijzigingen. Hier volgt een selectie van de ontvangen reacties:

- “Door de nieuwe dienstregeling is onze rechtstreekse aansluiting verdwenen waardoor ik nu drie treinen moet nemen (...) aansluitingen worden steeds gemist.”
- “Vroeger had ik een trein zonder overstap, nu moeten al deze reizigers een eerdere trein pakken, die voorheen al stampvol zat, of wachten op een trein die meer dan een half uur later vertrekt. Er is een andere trein minder dan vijf minuten na de rechtstreekse. Dit is onmogelijk en hierdoor ben ik aan het overwegen om te stoppen met lesgeven in Brussel.”
- “Mijn dochter van 13 jaar neemt elke weekdag de trein om naar school te gaan. Sinds de wijzigingen in de dienstregeling

moet zij in de namiddag een uur wachten om de trein terug naar huis te nemen.”

NMBS voelt zich niet verantwoordelijk. Ze wijst naar Infrabel, de instantie die de ritmiek op de spoorstaven orkestreert, en beweert dat deze niet genoeg ruimte voorzag om alle treinen van de NMBS te laten rijden. Deze retoriek komt overeen met eerdere kritiek op de nieuwe dienstregeling, geuit door bepaalde belangengroepen. Daar luidt het dat de spoorcapaciteit aangepast is ten gunste van Eurostar, en dat de samenwerking met de Nederlandse Spoorwegen, voor de snelle Eurocity Direct-verbinding tussen Brussel en Amsterdam, het binnenlandse treinverkeer aanzienlijk hindert.

Toch gaat de NMBS niet vrijuit. Na het njet van Infrabel had ze de, inmiddels verdwenen, IC-trein kunnen behouden in plaats van de duurdere Eurocity Direct. Dit treft niet alleen de as Antwerpen-Brussel, maar het hele spoornet. Illustratiever dan vanop perron 23 in Antwerpen-Centraal wordt het niet: ochtend na ochtend kan de pendelaar er zowel de nagenoeg lege Eurocity Direct zien vertrekken als zich in een volle IC-trein proppen; beide gaan richting Brussel.

De besluitvorming roept vragen op: het Raadgevend Comité van de Treinreizigers (RGCT) werd niet geraadpleegd, wat nochtans verplicht is. Ook burgemeesters protesteren, vaak gesteund door petities. In Dendermonde blijft nog slechts één stoptrein per uur naar Brussel over.

Waar het aanbod slonk, steeg de drukte. Overvolle treinen bemoeilijken controle en veiligheid. IC-trein 4529, op de lijn Antwerpen-Brussel, overvol en ondertussen vastgelegd door de lens van een televisiecamera, doet onvermijdelijk denken aan een sardienblik. Toch wijst de NMBS op een lichte uitbreiding van het aanbod en de herinvoering van 220 geschrapte treinen.

De volgende fase van het Vervoersplan staat gepland voor juni 2025, hopelijk met verbeteringen. Intussen keren sommige reizigers terug naar de auto, wat de ambitie om tegen 2032 30% meer reizigers te vervoeren bemoeilijkt. 🚗

2.4. Het NMBS-productaanbod: Prijsverschillen, kortingen en toekomstplannen

Het huidige NMBS-aanbod voldoet niet steeds aan de verwachtingen van alle reizigers. Voor sommigen is de prijs een struikelblok, terwijl anderen beperkingen in productvoorwaarden, zoals de tijdslimieten van Senior Tickets, als problematisch ervaren. Daarnaast vinden sommige reizigers moeilijk een geschikt product.

Prijsverschillen tussen digitale en papieren tickets

Sinds 2021 ervaren reizigers het prijsverschil tussen digitale en papieren versies, zoals de Standard Multi, als discriminerend. De NMBS benadrukt de voordelen van digitale tickets, zoals gebruiksgemak en lagere fraudegevoeligheid. Oorspronkelijk zou het prijsverschil

slechts een jaar gelden, maar het blijft bestaan. Dit benadeelt reizigers zonder toegang tot digitale verkoopkanalen. Unia en Testaankoop beschouwen dit als discriminatie en stapten in september 2024 naar de rechtbank.

Aanpassingen in abonnementen en kortingen


Het Openbaredienstcontract bepaalt de tarieven voor een aantal vervoerbewijzen, zoals Standard Tickets, abonnementen voor woon-werkverkeer en Studentenabonnementen. Regelmatig terugkerende kritiek betreft de leeftijdsgrens van 25 jaar voor Studentenabonnementen. Het nieuwe contract (2023-2032) verplicht de NMBS - in

samenwerking met De Lijn, de TEC en de MIVB - te onderzoeken of dit abonnement beschikbaar kan worden voor alle voltijdse studenten in het hoger onderwijs, ongeacht leeftijd.

Daarnaast verdwijnen forfaitaire tarieven voor jongeren en senioren (zoals Youth Multi en Senior Ticket) en worden deze vervangen door een vaste korting van 40% op Standard Tickets tweede klasse. Dit kan vooral bij langere treinritten leiden tot prijsstijgingen, wat zorgen oproept. Tegelijk krijgt de NMBS ruimte om

flexibelere tarieven te ontwikkelen, gericht op het stimuleren van treinreizen buiten de piekuren.

Uitrol en toekomstperspectief

De NMBS moet de hervormingen uiterlijk 26 maanden na de inwerkingtreding van het Openbaredienstcontract doorvoeren. De vernieuwde productlijn wordt in 2025 verwacht, maar alle details zijn voorlopig nog niet gekend. We blijven de ontwikkelingen nauwgezet volgen. 

2.5. NMBS en verloren voorwerpen: efficiënter beheer nodig

Elk jaar verdwijnen duizenden voorwerpen in NMBS-treinen en -stations. Sinds 2018 koppelt de Lost&Found-app de aangiftes van verloren voorwerpen aan gevonden objecten. Lukt dit niet binnen de vijftig dagen, dan worden ze aan Spullenhulp geschonken. Toch blijft het systeem gebrekkig: lang niet alle voorwerpen keren terug naar hun eigenaar en klachten bij onze dienst stegen.

Gebrekkige communicatie en ontoegankelijke diensten

Reizigers ervaren frustratie wanneer ze – buiten automatische updates na zeven, twintig


en de fatale vijftig dagen – geen reactie krijgen op hun aangifte. Bellen ze naar het Contact Center, dan is er geen keuzetoets voor verloren voorwerpen. Willen ze ter plaatse een medewerker spreken, dan kan dit niet omdat NMBS sinds 2018 geen rechtstreekse telefoonnummers van stations meer deelt. Zelf gaan zoeken, fysiek in een depot, of online, scrollend door de registratielijst van gevonden voorwerpen, staat NMBS niet toe.

Een schrijnend voorbeeld: dossier 2024/04/288

In november 2023 verloren twee Surinaamse reizigers een tas met hun reispassen,

rijbewijzen en juwelen op de trein. Hun aangifte in Brussel-Noord werd niet gekoppeld aan de vondst in Brussel-Zuid door een vage omschrijving (het ene maakte gewag van een zilveren rugzak, het andere van een grijze). Gevolg: na vijftig dagen werden de documenten naar de ambassade gestuurd en de rest, juwelen inclusief, werd gedoneerd aan Spullenhulp. De eigenaars werden nooit gecontacteerd, ondanks dat hun identiteit bekend was. Toch blijft de NMBS bij haar standpunt: de procedure werd gevolgd, en reizigers moeten beter op hun spullen letten.

Ons advies aan de NMBS

- ▶ De NMBS moet zich houden aan haar wettelijke plicht en **redelijke inspanningen** leveren om verloren voorwerpen te herenigen met hun rechtmatige eigenaars. Dit betekent niet blindelings procedures volgen, maar **actief eigenaars opsporen**. Interne regels die dat verhinderen, moeten worden aangepast. 

2.6. NMBS-parkings: stijgende klachten over het bekomen van het voorkeurstarief en de beperkte loketuren

De reizigers die ons contacteren, ondervinden vaak problemen bij het scannen van hun vervoerbewijs aan de automaten, waardoor ze geen kortingstarief krijgen. De NMBS betaalt dit bedrag later terug aan het loket, maar dit verhelpt de frustratie niet. Hoewel de automaten QR-codes van digitale tickets zouden moeten scannen, wijst de NMBS bij mislukte pogingen op schermhelderheid of screenprotectors van de smartphone, waarmee de verantwoordelijkheid bij de klant wordt gelegd.

Dossiers over autoparkings

- **2024/04/384:** Een pendelaar in Den-

derleeuw wou een parkeerabonnement aan het gereduceerde tarief kopen. Omdat de NMBS een visuele adrescontrole noodzakelijk acht en de reiziger door de beperkte loketuren niet terecht kon in het station van Denderleeuw, stelt de NMBS voor de aankoop in een ander station te doen.

- **2024/06/139:** Een parkeerabonnement in combinatie met een Flex-abonnement kan niet verlengd worden via de automaat. De reiziger werd doorverwezen naar het loket in Aarschot, dat gesloten was op de momenten dat hij passeerde. De enige mogelijke uitkomst was een dagticket aan het

tarief voor niet-treinreizigers, en dan Brussel contacteren voor een restitutie. Hierop ontspint zich een meer dan drie maanden durende dans van procedures en regels, waarin ook wij worden meegezogen. Uiteindelijk betaalt NMBS het parkeerticket uitzonderlijk terug en wel omdat de reiziger ondertussen een nieuw parkeerabonnement kocht.

We kregen ook klachten van gebruikers van bewaakte fietsenstallingen, die een administratieve boete ontvingen omdat hun fiets blijkbaar niet geparkeerd stond zoals het hoorde. En dan waren er de defecten aan de toegangsdeuren van de fietsenstallingen in Gent-Sint-Pieters en Antwerpen-Centraal.


2.7. Toegankelijkheid voor personen met beperkte mobiliteit

Voor personen met een beperkte mobiliteit is treinreizen vaak geen vanzelfsprekendheid. Hoewel iedereen recht heeft op autonomie in verplaatsing, ontbreekt het in de praktijk aan voldoende voorzieningen en ondersteuning. In 2024 brachten we vijf adviezen uit aan de NMBS met betrekking tot reizigers met specifieke mobiliteitsbehoeften.

Auditieve reizigersinformatie (2022/10/057)

Een slechtziende reiziger die frequent reist

Onze adviezen aan de NMBS

- ▶ Zorg ervoor dat de **digitale mogelijkheden om het voorkeurstarief voor treinreizigers te benutten maximaal uitgebouwd** worden en optimaal werken, zeker wanneer loketten beperkt open zijn of zelfs helemaal gesloten worden.
- ▶ **Verhelp defecten zo snel mogelijk** en op een duurzame manier. 

tussen Antwerpen en Edingen klaagt over gebrekkige aankondigingen in NMBS-treinen. Volgens Europese Verordening 2021/782 moet reizigersinformatie minimaal het volgende station, vertragingen en aansluitingen bevatten en via de juiste technische middelen worden verspreid.

Ons advies aan de NMBS

- ▶ **Zorg systematisch voor duidelijke aankondigingen, handmatig of automatisch.**

De NMBS stelt echter dat niet alle treinen over een automatisch omroepsysteem beschikken en dat de treinbegeleider door andere taken niet altijd kan omroepen. Dit leidt tot een negatieve reactie op ons advies.

Gebrekkige flexibiliteit in het reservatiesysteem voor assistentie (2023/08/177)

Een reiziger ondervindt dat assistentie reserveren weinig flexibiliteit biedt, terwijl de NMBS zelf geregeld zonder verzoek reserveringen herziet. De NMBS kon hier geen cijfers over aanleveren omdat de data niet langer dan een maand bewaard blijven.

Ons advies aan de NMBS

► **Verzamel gegevens over assistentiewijzigingen en wie deze initieert.**

Om een betrouwbaar assistentiesysteem te hebben, moet NMBS zicht krijgen op de performantie ervan. Deze cijfers ontbreken nu. De invoering van een nieuwe reservatietool is een stap in de juiste richting, aangezien wijzigingen nu correct worden geregistreerd.

Beperkte toegankelijkheid voor scootmobiels en driewielers (2023/12/287 & 2024/04/346)

Een reiziger met een scootmobiel (138 cm) mag de trein niet in, omdat de NMBS een maximale lengte van 120 cm hanteert, gebaseerd

op verouderde specificaties (TSI 1300/2014). Dit terwijl deze Verordening spreekt van een minimumlengte van 125 cm. In Nederland is de limiet zelfs 150 cm. Het zijn de oudere treinen van de NMBS waarin de scootmobiel van de reiziger niet goed past. De nieuwere treinen bieden wel ruimte. Toch weigert de NMBS alle aanvragen.

Een andere reiziger met een driewieler (85 cm breed, 200 cm lang) wordt geweigerd wegens doorstromingsproblemen op de trein. De fiets wordt gezien als een obstakel en er is geen ruimte voor enige soepelheid of een uitzondering op de regels.

Onze adviezen aan de NMBS

- **Sta langere scootmobiels toe in de daarvoor geschikte treinen.**
- **Zorg bij de aankoop van nieuw materieel dat deze toegankelijk zijn voor hulpmiddelen langer dan 120 cm.**
- **Informeer reizigers over de geschiktheid van treinen voor hun hulpmiddelen.**
- **Maak vooraf duidelijk waar en wanneer scootmobielgebruikers zelfstandig een bepaalde trein kunnen nemen.**

De NMBS blijft echter vasthouden aan bestaande normen en wijst op veiligheidsrisico's.

Beperkte assistentie in kleinere stations (2024/01/402)

Een reiziger met een orthopedische driewieler

krijgt geen assistentie in Beveren-Waas, waar alleen 'light-assistentie' mogelijk is, een voorwaardelijke vorm van ondersteuning die het gebruik van een laadbrug uitsluit. Dit betekent dat deze reiziger zijn driewieler niet kan meenemen op de trein. De NMBS verwijst hem naar Sint-Niklaas, maar om daar te geraken moet hij zichzelf beredderen. NMBS voorziet geen gratis taxidienst.

Ons advies aan de NMBS

- **Bied reizigers met beperkte mobiliteit in alle stations een oplossing, hetzij via assistentie, hetzij via een 'kosteloos' alternatief zoals taxi- of busvervoer.**

Zelf verwijst ze naar haar inspanningen, maar blijft prioriteit geven aan een lange termijnplan voor autonome toegankelijkheid tegen 2032. Het is goed om te denken aan de toekomst, maar dat mag geen excuus zijn voor het verwaarlozen van de huidige problemen. Conform de anti-discriminatiewetgeving hebben deze personen recht op redelijke aanpassingen, niet alleen in de grote stations, maar in elk station.

Toekenningsregels kaart kosteloze begeleider (2024/02/404)

Een jongere met autisme, lichte mentale retardatie en diabetes krijgt geen recht op een Kaart Kosteloze Begeleider, omdat de NMBS deze hoofdzakelijk koppelt aan fysieke beperkingen. Ondertussen paste de NMBS haar


beleid aan om mentale beperkingen beter te erkennen.

We waarderen de manier waarop de NMBS haar verantwoordelijkheid nam en alle stakeholders contacteerde om de toekenningsregels te herzien. Ook de gecentraliseerde aanpak van deze kaart over de verschillende openbare vervoermaatschappijen heen is enkel toe te juichen. Toch vragen we ons af of het de taak van de spoorwegmaatschappij is om te beslissen over het bestaan van deze kaart of de criteria voor het verkrijgen ervan vast te stellen. In het verleden werd dit product wel expliciet opgenomen in de Beheersovereenkomst.

Onze aanbeveling aan de beleidsmakers

- **Veranker het bestaan van de Kaart Kosteloze Begeleider in het Openbaredienstcontract** tussen de Belgische Staat en de NMBS en bepaal daarin dat de spoorwegmaatschappij de toekenningsregels moet vastleggen in overleg met de verschillende stakeholders.

Conclusie

Treinreizen moet toegankelijk zijn voor iedereen, liefst op een zo autonoom mogelijke wijze. De NMBS boekt vooruitgang, maar er blijven structurele tekortkomingen. We roepen op tot meer flexibiliteit, betere informatievoorziening en concrete verbeteringen in assistentie en toegankelijkheid. 

2.8. Contractsegmentatie: De blijvende strijd voor reizigersrechten

Op 7 juni 2023 trad Europese Verordening 2021/782 in werking, met de intentie om de rechten van treinreizigers te versterken. Echter, het klantvriendelijke principe van contractsegmentatie bleef overeind. Spoorwegmaatschappijen achten zich enkel verantwoordelijk voor het deel van de reis dat zij zelf uitvoeren. Zelfs bij een boeking in één transactie blijven reizigers geconfronteerd met gescheiden vervoersovereenkomsten. Dit leidt ertoe dat vertragingen die doorwerken op aansluitingen genegeerd worden.

Artikel 12 van de Verordening stelt dat spoorwegmaatschappijen “alle redelijke inspanningen” moeten leveren om doorgaande tickets aan te bieden. Een doorgaand ticket garandeert bescherming bij vertragingen of gemiste aansluitingen. Echter, een achterpoortje in de wetgeving stelt dat wanneer tickets expliciet als aparte vervoersovereenkomsten worden aangeduid, er geen sprake is van een doorgaand ticket. Dit leidt ertoe dat spoorwegmaatschappijen zich onttrekken aan hun verantwoordelijkheid.

Problemen in de praktijk

De NMBS beloofde haar boekingsmodule te verbeteren, maar reizigers blijven onduidelijk geïnformeerd over hun contractstatus. Vooral bij complexe reizen blijft het aantal afgesloten contracten onduidelijk. Ook SNCF maakt volop gebruik van contractsegmentatie, zelfs wanneer zij als enige vervoerder de reis

uitvoert, wat in strijd is met de Verordening.

Een schrijnend voorbeeld is het Connection Ticket van de NMBS. Dit ticket, bedoeld als flexibele aanvulling op een internationale reis, biedt geen enkele bescherming bij vertragingen of gemiste aansluitingen. Soms is het zelfs duurder dan een regulier binnenlands ticket.

Wanneer reizigers een aansluiting missen, rest hen weinig opties. De HOTNAT- en AJC-procedures (zie p. 26 en 27 van ons jaarverslag 2023) bieden soms uitkomst, maar zijn commerciële akkoorden en geen afdwingbare rechten. Reizigers worden vaak verplicht om zelf een nieuw ticket te kopen zonder recht op vergoeding van gevolgschade.

Daarnaast bemoeilijkt de nieuwe Verordening de klachtenprocedure. Reizigers worden vaak van het kastje naar de muur gestuurd en verkopers schuiven de verantwoordelijkheid door naar de betreffende vervoerder. Dit belemmert een effectieve afhandeling van klachten.

Adviezen in 2024

Vanwege de aanhoudende problemen hebben wij in 2024 twaalf adviezen uitgebracht met betrekking tot contractsegmentatie. Hieronder enkele markante gevallen:

- **2023/10/099:** Een ouder en kind missen door vertraging hun Eurostar-aansluiting en maken extra kosten voor hotel en

herboekte tickets. De NMBS vergoedt deels, maar weigert compensatie voor de gemiste Eurostar-rit. Wij adviseren een vergoeding op basis van de volledige reisprijs, maar de NMBS volgt dit niet.

- **2023/11/237:** Een reiziger reist van Lille-Europe naar Verona. Door een treinanulering moet een duurdere alternatieve route genomen worden. De NMBS weigert de extra kosten van 118,55 euro te vergoeden en past opnieuw contractsegmentatie toe. Wij adviseren volledige compensatie, maar de NMBS blijft onverzettelijk.
- **2023/11/369:** Een reiziger boekte via de NMBS een heen- en terugreis van Brussel naar Viareggio voor 293,70 euro. Kort voor vertrek werd de heenreis geannuleerd door een rotsverzakking op het TGV-traject Parijs-Milaan. NMBS bood een alternatief met een reistijd over twee dagen en 200 euro bijbetaling, wat voor de reiziger onaanvaardbaar was.

Hoewel de NMBS-medewerker verzekerde dat de volledige de reis terugbetaald zou worden, ontving hij slechts een gedeeltelijke vergoeding. De NMBS weigerde de Thalys-tickets (Brussel-Parijs) terug te betalen, verwijzend naar contractsegmentatie.

Wij beschouwen de boeking als één doorgaand ticket en stellen vast dat de aangeboden omboeking niet conform artikel 18

van Verordening 2021/782 kosteloos werd aangeboden. Daarom adviseren we NMBS de resterende 78,30 euro terug te betalen. NMBS blijft echter bij haar standpunt.

Onze aanbevelingen aan de Europese beleidsmakers en de spoorwegsector

De problematiek van contractsegmentatie in het internationale treinverkeer heeft negatieve gevolgen voor reizigers en de Europese klimaatambities. Om de trein een aantrekkelijker alternatief te maken, stellen wij de volgende maatregelen voor:

► **Gelijke passagiersrechten voor treinreizigers.**

De bescherming van treinreizigers bij gemiste aansluitingen moet worden geharmoniseerd en gelijkwaardig zijn aan die van de luchtvaartsector. Dit betekent dat reizigers bij gemiste aansluitingen kosteloos moeten kunnen herboeken, ongeacht de betrokken spoorwegmaatschappijen.


► **Stimuleren van geïntegreerde ticketing.**

De EU moet spoorwegmaatschappijen aanmoedigen om gezamenlijke ticketsystemen te ontwikkelen, waarbij aansluitingen onder één contract vallen, ook als verschillende operatoren betrokken zijn.

► **Verplichte informatieverstrekking.**

Reizigers moeten bij aankoop van tickets duidelijk geïnformeerd worden over de voorwaarden en risico's van contractsegmentatie, zodat ze weloverwogen keuzes kunnen maken.

► **Ondersteuning van grensoverschrijdende samenwerking.**

Nationale spoorwegmaatschappijen moeten worden gestimuleerd om betere samenwerkingsafspraken te maken over compensatie en herroutering bij internationale reizen. 

2.9. Boetes op SNCF-treinen

In 2024 ontvingen we vier klachten van reizigers die een minnelijke schikking of proces-verbaal kregen van de Franse spoorwegmaatschappij SNCF voor een reis tussen België en Frankrijk. Omdat er geen wettelijke regels waren die deze klachten voor ons onontvankelijk maakten, namen we ze in behandeling. Vaak hadden de reizigers hun ticket via de NMBS gekocht.

SNCF hanteert haar eigen procedures. Reizigers aan boord kunnen kiezen voor een minnelijke schikking. Doen ze dat niet, dan wordt een proces-verbaal opgemaakt en hebben ze drie maanden om bezwaar in te dienen bij het Centre de Recouvrement des PV. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunnen ze binnen dezelfde termijn de interne ombudsdienst van de SNCF inschakelen.

Wanneer reizigers aan boord een minnelijke

schikking accepteren, zoals in deze klachten het geval was, beschouwt SNCF dit als een commercieel geschil. In dat geval kunnen ze binnen drie maanden bezwaar maken bij de SNCF-klantendienst en eventueel binnen een jaar de interne ombudsdienst benaderen.

In drie van de vier gevallen kregen reizigers een boete vanwege vermeend verkeerd vervoerde bagage (één keer ski's, twee keer fietsen). Zo betaalde een groep van vier reizigers 600 euro als minnelijke schikking nadat een Franse treinbegeleider hun fietsen niet correct vervoerd vond. SNCF stelde dat de fietsen in karton waren verpakt in plaats van een speciale fietshoes. Wij vonden de informatie hierover onduidelijk en het bedrag niet in verhouding tot de overtreding. Toch bleef SNCF bij haar standpunt, net als in de andere gevallen.

In één dossier brachten we een advies uit:

2024/08/439: Een gezin kocht zes Interrail Global Passen voor een reis van Antwerpen naar Zwitserland op 8 augustus 2024. Voor het traject Parijs-Straatsburg met de TGV reserveerden ze via de NMBS zitplaatsen. Ze konden echter alleen een geprinte versie van hun passen (met QR-code) tonen aan de treinbegeleider, die deze niet accepteerde. Dit resulteerde in een forfaitaire kost van 720 euro (390 euro voor vervoer en 330 euro boete).

Volgens SNCF vermeldt de Interrail-website duidelijk dat de pas digitaal getoond moet worden om boetes te vermijden. Daarom weigert ze een terugbetaling.

Hoewel dit standpunt formeel correct is, vinden wij dit in dit specifieke geval onredelijk. De familie handelde niet te kwader trouw: ze hadden de passen correct betaald en geactiveerd, zonder dat er financieel nadeel ontstond voor Interrail of SNCF. Toch werden ze behandeld alsof ze geen geldig vervoerbewijs hadden.

Vanuit het principe van het recht op vergissing, zoals vastgelegd in de Franse Wet 2018-727 van 10 augustus 2018 (voor een Staat ten dienste van een vertrouwensmaatschappij), vroegen we SNCF in een advies om begrip te tonen. SNCF bleef echter bij haar standpunt en er volgde geen terugbetaling. 🇫🇷

2.10. De WAM-Wet: rappel aan de wetgever

In het jaarverslag 2023 maakten wij reeds melding van de problemen die reizigers ondervinden indien zij NMBS verzoeken om een automatische schadevergoeding op basis van artikel 29bis van de Wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen. Deze wet laat veel ruimte voor interpretatie over de toepassing op ongevallen tijdens het in- of uitstappen in of uit stilstaande treinen. Daardoor dienen reizigers een juridische procedure op

te starten waarbij de rechtbanken soms wel en soms niet ingaan op hun eisen. Wij riepen de wetgever op om de wetgeving te verduidelijken.

De betrokken wetgeving werd - voor andere redenen - gewijzigd via de Wet van 17 maart 2024. Jammer genoeg kwam ons jaarverslag te laat om hier invloed op te hebben. Toch hopen we op een aanpassing. 🇫🇷

2.11. Overige adviezen nationaal

Naast de eerder besproken categorieën brachten we drie aanvullende adviezen uit over het binnenlandse treinverkeer.

Gebrek aan doeltreffende reactie bij incidenten (2023/06/027)

Op 17 juni 2023 wordt een vrouw tijdens haar treinreis van Mortsel naar Leuven geconfronteerd met een man die zich voor haar ogen bevredigt. Ze verwittigt de treinbegeleidster, die geen actie onderneemt omdat de man niet op heterdaad betrapt werd. In Leuven volgt een lauwe reactie: “Çavakes?” Geen inschakeling van Securail, geen steun.

De NMBS werkt sinds 2022 aan een stil alarm via WhatsApp of SMS. In oktober 2023 bevond het project zich in de laatste fase, maar op 13 juni 2024 meldt de NMBS opnieuw vertraging: het systeem blijkt complexer dan verwacht.

Onveiligheid op de trein en gebrek aan toezicht (2024/02/546)

Een studente reist dagelijks tussen Genk en Gent en ervaart herhaaldelijk grensoverschrijdend gedrag op de trein. Op 7 januari 2024 begint de reis met stinkbommetjes op het peron en in de trein. In Brussel wordt ze geïntimideerd door vier jongens. Ze ziet tijdens de hele rit geen treinpersoneel en besluit in angst uit te stappen.

Ons advies aan NMBS

► Maak onverwijld werk van het stil alarm.

Drie jaar na de aankondiging bestaat het stille alarm nog steeds niet, terwijl vergelijkbare systemen in buurlanden al veel langer operationeel zijn. We adviseren de NMBS om een concrete invoeringsdatum te communiceren en het systeem eventueel los te koppelen van bredere hervormingen binnen het Security Operations Center.

Onduidelijke communicatie over vervangbussen (2023/11/164)

Op 10 september 2023 proberen twee reizigers vanuit Merelbeke een vervangbus naar Gent-Sint-Pieters te nemen vanwaar ze met een trein naar de luchthaven zouden gaan om hun vlucht naar Sofia te halen. De NMBS geeft aan dat de bus vertrekt bij “Station” aan Mellestraat 8. Google Maps leidt hen echter naar de verkeerde locatie. Omdat de juiste halte onvindbaar is, nemen ze uiteindelijk de auto naar Gent-Sint-Pieters en betalen 189,30 euro aan parkeerkosten.

Na hun reis vragen ze terugbetaling, maar de NMBS vergoedt slechts 96,20 euro. Onze bemiddeling onthult dat er twee adressen “Mellestraat 8” bestaan, één in Merelbeke en één in Gent, slechts 750 meter van elkaar. De NMBS stelt dat de reizigers de verwarring zelf hadden moeten oplossen.

Wij adviseren de NMBS om bij vervanghaltes

altijd de gemeentenaam te vermelden om misverstanden te voorkomen en de resterende parkeerkosten als waardebonnen te vergoeden. De NMBS weigert deze ogenschijnlijk makkelijke oplossing en de reizigers blijven bovendien met een kostenpost van 93,10 euro achter. 

2.12. Overige adviezen internationaal

In 2024 gaven we zeven adviezen uit die niet onder de eerdergenoemde categorieën vallen. Alle dossiers betreffen (deels) gevolgschade. Hieronder lichten we 2 ervan toe:

Gebrekkige communicatie tussen spoorwegondernemingen (2024/03/033)

Een reiziger koopt bij NMBS een ticket voor de Nightjet van Berlijn naar Brussel op 9 februari 2024. De trein wordt echter geannuleerd. Deutsche Bahn (DB) bevestigt de annulering door het ticket af te stempelen, maar de reiziger moet zelf een nieuw ticket kopen voor een trein naar Aken vanwaar hij de reis moet vervolgen per auto.

De NMBS vergoedt het oorspronkelijke ticket (89,80 euro), waarna wij DB vragen het resterende bedrag terug te betalen. DB stelt echter dat de tickets onder twee aparte vervoerscontracten vallen en biedt enkel een waardebon van 100 euro aan.

Uit ons onderzoek blijkt dat de NMBS niet op de hoogte was van de annulering door DB, waardoor de reiziger geen informatie kreeg over alternatieve routes. Dit is een direct gevolg van gebrekkige communicatie tussen spoorwegmaatschappijen, terwijl Europese Verordening 2021/782 stipuleert dat reizigers correct en tijdig moeten worden geïnformeerd over verstoringen.

Wij adviseren DB om de resterende 236,40 euro terug te betalen. DB reageert door de waarde van de waardebon te verhogen naar 125 euro, maar blijft verdere terugbetaling weigeren.

Gebrek aan bijstand (2024/04/266)

Twee reizigers met een vroege vlucht van Schiphol naar Kaapverdië op 10 februari 2024 kochten Early Bird-tickets (2 x 48,60 euro) voor de Beneluxtrein die reed op 9 februari. Net voor vertrek werd het treinverkeer echter

verstoord door een aanrijding in Duffel. In Antwerpen bleek dat de eerstvolgende verbinding naar Schiphol pas de volgende dag zou rijden - te laat voor hun vlucht. De reizigers waren genoodzaakt een taxi naar Schiphol te nemen (450,00 euro).

Ze dienden een klacht in over het gebrek aan bijstand en vroegen terugbetaling van zowel de taxikosten als de treintickets. De NMBS bood de terugbetaling van de treintickets (97,20 euro) aan en een gedeeltelijke vergoeding van de taxikosten (120,00 euro), maar weigerde verdere tegemoetkoming. Als reden gaf ze aan dat de terugbetaling van de tickets het contract beëindigt, waardoor geen verdere verplichtingen meer bestaan.

Wij betwisten dit. De reizigers hielden zich aan hun deel van de overeenkomst, maar NMBS kon haar dienstverlening niet garanderen. Bovendien had NMBS kunnen voorzien dat zij hun vlucht zouden missen, maar bood ze geen alternatieve oplossing. Wij adviseren daarom een volledige terugbetaling van de taxikosten als billijke oplossing.

NMBS blijft echter bij haar standpunt en weigert verdere compensatie.

In al deze gevallen pleiten we voor eerlijke compensatie en betere informatieverstrekking door de vervoersmaatschappijen. 🚂







Antwerpen-Berchem



3

3. Opvolging van NMBS-beloftes

Ombudsrail stelt vast dat NMBS meerdere beloftes nakwam:

- **Toegankelijkheid:** De werken aan station Heist (aangekondigd voor 2022) startten in december 2024 en eindigen in 2025.
- **Signalisatie:** Stickers met liftverwijzingen in Antwerpen-Centraal (beloofd in 2023) werden in december 2024 geplaatst; bijkomende aanduidingen volgen in 2025.
- **Informatieverstrekking:** De NMBS-app waarschuwt nu duidelijk voor de verplichte aankoop van het Brussels Airport Supplement in combinatie met een Multi (beloofd in 2023).
- **Technische verbeteringen:** Het uitlogprobleem in de MyNMBS-app bij offline gebruik (erkend in 2024) is opgelost.
- **Flexabonnement:** De geldigheidsduur wordt nu correct weergegeven (beloofd in 2023).
- **MoBIB-kosten:** De foutieve vermelding bij de online aankoop van een abonnement wanneer de reiziger al een MoBIB heeft, is gecorrigeerd.
- **Student-zelfstandigen:** Nu ook toegang tot het Student Abonnement.

Lopende dossiers

- **Nightjet-comfortklassen:** Het NMBS-verkoopsysteem is hierop niet volledig afgestemd; NMBS plant aanpassingen.
- **Afgeschafte treinen met een assistentie-aanvraag:** Handmatige contactname blijft de norm, ondanks een beloofde proactieve integratie in de NMBS Assist-app (maart 2023).

- **Stil alarm:** De beloofde SMS/WhatsApp-optie (februari 2022) is nog niet ingevoerd.
- **Student Abonnement:** Online aanvragen blijven problematisch bij gesplitste woonplaatsen; NMBS voegt toelichting toe maar past het systeem niet aan.

Beloftes tot onderzoek met negatief resultaat

- **Regularisatiekaartje met QR-code:** Reizigers kunnen de inhoud nu zelf scannen, maar fundamenteel bezwaar blijft dat deze niet geraadpleegd kan worden zonder hulpmiddelen.
- **Identiteitscontrole bij boetes:** NMBS handhaaft identificatie via andere documenten bij gebrek aan een eID.
- **E-ticket geldigheid:** De belofte om expliciete vermelding toe te voegen, is niet ingelost; NMBS verwijst naar de Algemene Voorwaarden.
- **Niet-digitale vervoerbewijzen:** sommige papieren tickets kunnen interessant(er) zijn; de belofte uit 2023 om hierover te informeren werd vervangen door het streven van NMBS naar volledige digitalisering tegen 2032.

Nieuwe beloftes in 2024

- **Fietsgoten station Kortrijk:** Gepland in 2025.
- **Defecte roltrap Harelbeke:** Oplossing in 2027 via liften.
- **Perronaanduiding in NMBS-app:** aangegeven van A- en B-deel van perron in

ontwikkeling, zonder timing.

- **Afgesloten rijkunigen Oostende-Eupen:** Tijdelijke maatregel; opgelost met nieuwe M7-stellen in 2025.
- **Controle op geldigheid van een identiteitsdocument via Checkdoc:** Onderzoek gestart.
- **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 afschaffing. NMBS onderzoekt verbeteringen in communicatie.
- **10-beurtenkaart parkings:** Onderzoek naar de behoeften van Flex-abonnees gepland. 🇳🇱







4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau



4.1. Het netwerk www.ombudsman.be



Ombudsman.be, het Belgische netwerk van de ombudsmannen, verenigt 30 ombudsmannen uit alle geledingen van de samenleving: de federale staat, de gewesten, de gemeenschappen, de steden en gemeenten, evenals de semipublieke en gereguleerde sectoren. De Ombudsman voor de treinreizigers is sinds de oprichting van het netwerk in 1997 lid en maakt momenteel 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 nagaat of de rechten die de wetgever hen heeft toegekend, worden gerespecteerd.

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

Na de succesvolle **Ombudstour** in 2023, waarbij we elf steden aandeden onder het motto “Er is altijd een ombudsman om je te helpen”, organiseerden we in oktober 2024 een vervolg in de vorm van een webinar. Dit richtte zich op medewerkers uit de sociale sector, gemeenten, OCMW's en lokale verenigingen. De kernboodschap? Hen in staat stellen om mensen die hulp zoeken – bij bijvoorbeeld een probleem met een bank, energieleverancier, telecom-

operator, overheidsdienst, pensioeninstelling, verzekeraar of de fiscus – correct door te verwijzen naar de juiste ombudsman. Met enkele honderden deelnemers bleek deze infosessie een groot succes.

Alle ombudsmannen binnen het netwerk werken onafhankelijk en onpartijdig. Ze behandelen klachten van burgers en consumenten volledig kosteloos. Ombudsman.be fungeert als wegwijzer en helpt mensen bij het vinden van de juiste ombudsman voor hun specifieke probleem.

Daarnaast publiceerden we, in aanloop naar de verkiezingen van 2024, een memorandum met aanbevelingen voor de toekomstige bestuursploeg. Dit document focust op het versterken van burgers in de uitoefening van hun rechten en hun toegang tot (ombuds)diensten. De belangrijkste aanbevelingen:

1. De toegang tot rechten garanderen en versterken,
2. De toegankelijkheid van publieke en private diensten verzekeren,
3. De toegang tot internet als een essentiële behoefte beschouwen,
4. Een ombudsfunctie op elk bestuursniveau voorzien,
5. Het statuut en de onafhankelijkheid van de ombudsmannen garanderen.

Meer over het netwerk op www.ombudsman.be.



Consumenten ombudsdienst

4.2. De Consumentenombudsdienst

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

- 1. Voorlichting** – Consumenten en ondernemingen informeren over hun rechten en plichten, in het bijzonder met betrekking tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.
- 2. Doorverwijzing** – Verzoeken om bemiddeling doorsturen naar de juiste ombudsdienst of bevoegde instantie.
- 3. Behandeling** – Zelf dossiers behandelen waarvoor geen specifieke ombudsman of entiteit bevoegd is.

De Ombudsman voor de treinreizigers maakt, samen met de ombudsmannen voor telecomcommunicatie, de postsector, energie, financiële diensten en verzekeringen, deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en bekleedt momenteel het voorzitterschap.

Voor een snelle, kostenefficiënte en toegankelijke geschillenregeling kunnen consumenten en ondernemingen terecht bij 13 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst fungeert als onafhankelijke en onpartijdige bemiddelaar binnen zijn sec-

tor. Klachten die niet onder de bevoegdheid van een specifieke ombudsman of ADR¹-entiteit vallen, worden door de Consumentenombudsdienst opgevangen.

Zoals onder meer blijkt uit dit jaarverslag, weet de overgrote meerderheid van de consumenten rechtstreeks de weg te vinden naar de juiste ombudsdienst. De ombudsmannen van de gereguleerde sectoren – verzekeringen, energie, financiële diensten, telecom, treinreizigers en postdiensten – maken samen met de Consumentenombudsdienst een aanzienlijk verschil. In 2024 ontvingen zij gezamenlijk meer dan 80.000 dossiers.

Om het ombudswerk verder te versterken en breder bekend te maken, schreven de sectorale ombudsdiensten een memorandum met vier belangrijke aandachtspunten:

- Elke belangrijke economische sector moet beschikken over een gekwalificeerde entiteit.
- Burgers hebben recht op een sterke Consumentenombudsdienst.
- Een medewerkingsplicht voor ondernemingen bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting biedt de beste garantie op oplossingen.

¹ ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling



- Ombudsmannen en gekwalificeerde entiteiten moeten betrokken worden bij regelgevende initiatieven die hun dienst raken.

Het volledige memorandum staat op www.consumentenombudsdienst.be.

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.

In mei 2024 kwam het netwerk bijeen in Kopenhagen, waar een gezamenlijke meeting georganiseerd werd met de collega's van het ECC²-net. Tijdens deze bijeenkomst bespraken we onder andere hoe we kunnen samenwerken bij de behandeling van grensoverschrijdende dossiers.

Daarnaast werd de eerste versie van de TRAVEL_NET-website voorgesteld, die inmiddels online staat. Deze website geeft het netwerk een gezicht en helpt om het bij een breder publiek bekend te maken.

Neem zeker eens een kijkje op:

www.travelnet-adr.eu 

² ECC: European Consumer Centre





Van links naar rechts: Kristof Goossens, Ruben Demey, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Sonia Denis, Vanessa Vermeiren, Mathias De Vos, Christophe Asselman. Niet op de foto: Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Annelies Van Vossel.



Ombudsdienst voor de treinreizigers
Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel
(dichtbij station Brussel-Noord)



www.ombudsrail.be

F @Ombudsrail

X @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