

2019



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

20
19

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 zevenentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2019.

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.

Alle foto's © Donique Monte Falco, teamfoto © Nick Van Hee.

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Drukservice Impressa, 2200 Herentals.

Verantwoordelijke Uitgevers: Jean-Marc Jeanfils en Cynthia Van der Linden, Koning Albert II-laan 8 bus 5, 1000 Brussel.

INHOUD

Voorwoord 6

1. Statistiek van de klachten 9

1.1.	Aantal dossiers	10
1.2.	Reden van de klachten	12
1.3.	Resultaten van onze tussenkomsten	12
1.4.	Indieningswijze van de klachten	13
1.5.	De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	13
1.6.	Communicatiekanalen	16

2. Klachtenanalyse 19

2.1.	Vertragingen	21
2.1.1.	Aantal klachten	21
2.1.2.	Een hardnekkig exoneratiebeding	22
2.1.3.	De odyssee van de internationale treinreiziger	24
2.1.4.	Adviezen	27
2.2.	Vervoerbewijzen	35
2.2.1.	Aantal klachten	35
2.2.2.	Digitalisering en automatisering	35
2.2.3.	Adviezen	41
2.3.	Boetes en boordtarief	47
2.3.1.	Aantal klachten	47
2.3.2.	Administratieve boetes – Jaar 1	48
2.4.	Overige thema's	51
2.4.1.	Aantal klachten	51
2.4.2.	Een rating voor B-Parking	51
2.4.3.	Verloren voorwerpen bij de NMBS: een update	53
2.4.4.	Adviezen	54
2.5.	Andere dossiers gericht aan de Ombudsdienst	57

3. Samen staan we sterker 59

3.1.	Het portaal www.ombudsman.be	59
3.2.	De Consumentenombudsdienst	59
3.3.	TRAVEL_NET	60
3.4.	Kan het nog beter?	60

Team 62

VOORWOORD

Hoewel dit het jaarverslag voor 2019 is, willen we in dit voorwoord eerst en vooral alle spoorwegwerknemers bedanken die ondanks de coronacrisis bleven doorwerken. Tegenover hun inzet voor de dienstverlening, in tijden waarin zelfs de gehele mobiliteit op dieet moest, is onze dank zeer nederig. Maar onze felicitaties zijn wel oprecht en gepast. Het is misschien geen 20.00 uur, maar Ombudsrail applaudisseert toch!

Zoals zoveel andere zaken lijken de (spoor)wegen van de treinreizigers soms nogal ondoorgrondelijk. Een voorbeeld: na enkele jaren waarin de stiptheid de zenuwen van de reizigers zwaar op de proef stelde, verliep 2019 op dit gebied (relatief) rustig. Ons bewust zijnde van het belang dat de reizigers aan stipte treinen hechten, is het opvallend dat we sinds 2015 nooit meer klachten ontvangen hebben dan in 2019 (+31% tegenover 2018, eerste- en tweedelijns samen). Laten we dus geen overhaaste conclusies trekken en zomaar aannemen dat de stiptheid definitief verbeterde, dat moet nog bevestigd worden, of besluiten dat stiptheid niet langer de barometer zou zijn voor kwalitatief treinverkeer en dus van klanttevredenheid.

In 2019 steeg ook het aantal dossiers over internationale reizen tot bijna een kwart van alle klachten. Groeit het milieubewustzijn? We mogen het hopen. Maar het is ook zo dat er in november en december op het Franse spoornet stevig gestaakt werd, wat eveneens het aantal klachten in deze categorie deed toenemen.

Internationaal reizen impliceert voor een deel ook vliegen. Bestaat er een betere manier om naar de luchthaven te gaan dan een trein (binnenlands of internationaal)? De trein biedt tal van voordelen in vergelijking met bijvoorbeeld de auto. Maar wanneer het fout loopt en het vliegtuig naar Barcelona, Rome, Berlijn of Montreal voor de neus van de reiziger opstijgt, dan voelt die dat in de portemonnee. Met een exoneratiebeding en de contractsegmentatie hebben de spoorwegmaatschappijen zichzelf goed gesoigneerd en daardoor zijn het de reizigers die letterlijk en figuurlijk betalen. Een vlucht missen door een treinvertraging, het is echt een probleem. Zal Europa met de herziening van Verordening 1371/2007 de reizigersrechten daadwerkelijk verbeteren? Ook hier mogen we het hopen... of dromen.

In 2019 waren de administratieve boetes voor het eerst gedurende een heel jaar van toepassing en daardoor kan het best verrassend lijken dat Ombudsrail hierover geen adviezen uitbracht. Het belangrijkste obstakel is dat onze tussenkomst vanaf een bepaald moment niet langer opschortend werkt en de procedure bij de NMBS gewoon verder loopt. Soms rest ons enkel de mogelijkheid om de betalingsvoorwaarden te bespreken (via een afbetalingsplan) of de reiziger aan te raden om een advocaat in te schakelen. Bovendien, wanneer een reiziger de schriftelijke bezwaarprocedure

niet strikt volgt, stelt deze zichzelf in gebreke, waarna de NMBS de beboete als “onverdedigbaar” beschouwt. En de procedure loopt ondertussen door, net als een pletwals.

We wensen u veel leesplezier en zoals we vanuit ons kot vaak mogen (of mochten) horen: zorg goed voor uzelf en al wie u dierbaar is.

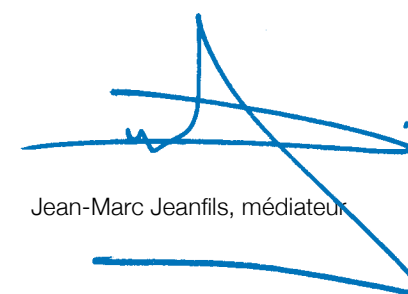
Een van onze trouwste lezers gaan we voortaan missen want op 25 mei is onze oud-collega Jean Frankart onverwachts overleden. Hij zou 65 jaar worden. Jean – Jeannot voor de vrienden – ging met pensioen in 2012. In 1994 werd hij een van de eerste medewerkers van wat toen nog de Ombudsdienst van de NMBS heette. De dienst bestond nog maar een jaar. Gedurende 18 jaar gebruikte Jeannot zijn ervaring als spoorwegman om geschillen op te lossen tussen treinreizigers en spoorwegmaatschappijen, steeds met respect voor beide partijen. Voor geen geld ter wereld wou hij onze traditionele nieuwjaarsentjes missen en vanuit zijn geliefde stad Dinant kwam hij dan af om ons en alle gepensioneerden van de dienst te zien. Woorden schieten tekort. Daarom, heel eenvoudig, dank je wel, Jeannot! Rust in vrede.

Namens het volledige team van de ombudsdienst voor de treinreizigers, uit het verleden en het heden, brengen we hulde aan jou.

Brussel, 28 mei 2020



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur

1. Statistiek

💬 3.981 dossiers ontvangen
→ 2.706 » betrokken spoorwegonderneming
❗ 375 » vragen om informatie

✓ 995 📁 nieuwe bemiddelingsdossiers
+ 7 📁 dossiers opgestart in 2016
+ 10 📁 dossiers opgestart in 2017
+ 329 📁 dossiers opgestart in 2018

⚠ 1.341 📁 dossiers behandeld in 2019

1. Statistiek

1.1. Aantal dossiers

In 2019 ontvangt de Ombudsdienst 3.981 dossiers. Daarvan zijn er 100 waarvoor we niet bevoegd zijn omdat het geen klacht is van een treinreiziger of een gebruiker van de spoorweginfrastructuur of omdat het tot de bevoegdheid van een andere collega behoort.

2.706 dossiers zijn niet ontvankelijk voor de Ombudsdienst omdat de reiziger zijn probleem niet eerst aan de spoorwegonderneming voorlegde. In deze gevallen maken wij de klacht, mits akkoord van de reiziger, over aan de betrokken onderneming. Van deze doorgestuurde klagers kloppen er uiteindelijk 195 opnieuw aan bij de Ombudsdienst.

800 mensen dienen rechtstreeks klacht in bij de spoorwegonderneming en richten zich daarna tot de ombudsman omdat ze geen of geen bevredigend antwoord krijgen van de onderneming.

Aantal ontvangen dossiers

waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is

DOSSIERS	2015	2016	2017	2018	2019
Nederlands	5.155	2.957	2.550	2.405	3.025
Frans	1.033	752	644	556	856
Totaal	6.188	3.709	3.194	2.961	3.881

Aantal dossiers

waarvoor de Ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar

DOSSIERS	2015	2016	2017	2018	2019
Nederlands	1.565	904	640	706	730
Frans	564	399	292	237	265
Totaal	2.129	1.303	932	943	995

Verder ontvangen we 375 vragen om informatie. Reizigers contacteren ons omdat ze een antwoord zoeken op hun vragen:

- Ik heb een ticket gekocht op de website van IZY maar vergiste me van datum. Wat moet ik doen?
- Ik heb Thalysbiljetten gekocht maar heb ze nooit ontvangen in mijn mailbox. Welke actie moet ik ondernemen?
- Ik ben mijn zak vergeten in de trein. Hoe geef ik een verloren voorwerp aan?
- Ik wil een stuk grond kopen dat eigendom is van de NMBS. Bij wie moet ik daarvoor zijn?
- Wat is de behandeltermijn van een klacht bij de NMBS?
- ...

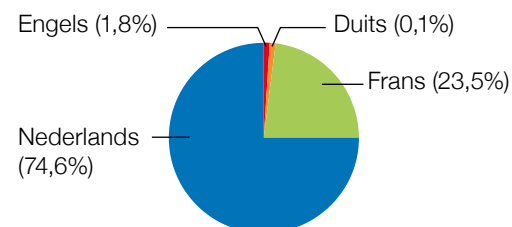
In totaal ontvangt de Ombudsdienst 995 nieuwe bemiddelingsdossiers in 2019.

Aantal behandelde dossiers in 2019

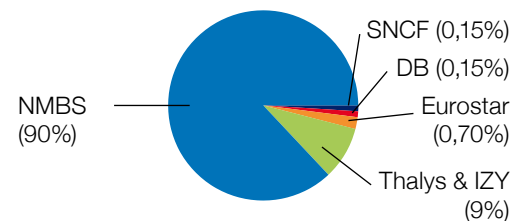
Een jaarverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van het voorbije jaar weergeven. Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, moeten we daarbij dan ook de dossiers van de vorige jaren optellen die (uiteindelijk) een uitkomst vonden in 2019. In totaal behandelden we dus 1.341 dossiers.

	2016	2017	2018	2019	TOTAAL
Behandelde klachten	7	10	329	995	1.341

Verdeeld per taal



Verdeeld per spoorwegonderneming



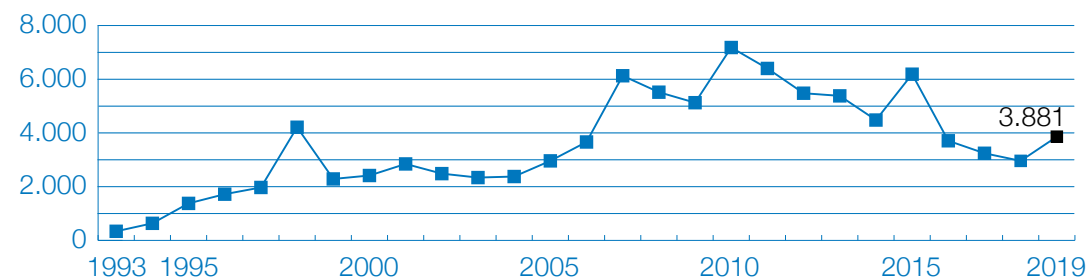
Aantal bemiddelingsdossiers van de laatste 10 jaar en aantal klanten

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2010	7.181	13.085
2011 ¹	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
2019	995	995
TOTAAL	27.076	36.335

¹ Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

Sinds de start van de Ombudsdienst in 1993 ontvingen we bijna 100.000 dossiers (waarvan meer dan 83.000 tweedelijnsdossiers), die samen meer dan 106.000 klanten vertegenwoordigden.



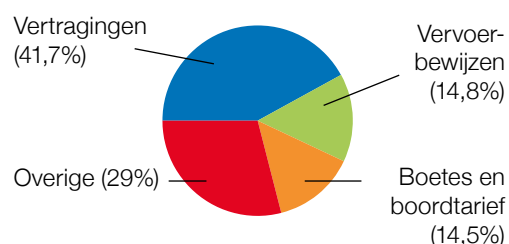
1.2. Reden van de klachten

Naar klachtenaantal scoren in 2019 de volgende categorieën het hoogst:

- 559 vertragingen
- 199 vervoerbewijzen
- 195 boetes en boordtarief

Deze top 3 vertegenwoordigt 71% van de klachten.

Reden van de klachten



De overige klachten (29%) gaan over:

- personeel en dienstverlening
- verloren voorwerpen
- de dienstregeling
- ticketautomaten
- aankondigingen en informatie
- voorzieningen voor personen met beperkte mobiliteit
- samenstelling van treinen
- parkings
- reservaties (groepen en internationale reizen)
- fietsen
- diversen (netheid, ongevallen, veiligheid, reglementering, tarieven ...)

Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

1.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Begin februari 2020 zijn er in totaal nog 208 dossiers in behandeling van 2019 of ouder. De verdeling hiervan is als volgt:

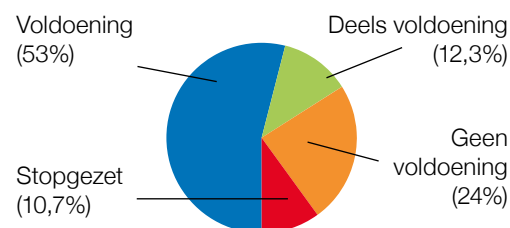
- 2016: 5
- 2017: 2
- 2018: 24
- 2019: 177.

In de 1.133 dossiers die we afwerkten in 2019 haalden we volgende resultaten:

- 601 keer voldoening
- 139 keer deels voldoening
- 272 keer geen voldoening
- 121 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsman.

In 53% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze

Resultaten van onze tussenkomsten



Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 65,3% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 12,3% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 65,3% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

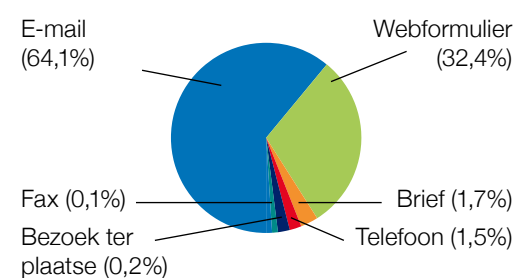
Bij 34,7% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, de klacht door de ombudsman als ongegrond wordt beschouwd of de klager de procedure stopzet.

1.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. De verdeling van de dossiers die we in 2019 behandelden, is als volgt:

- e-mail: 860
- webformulier: 434

Indieningswijze van de klachten



- brief (incl. aangetekende zendingen): 23
- telefoon: 20
- bezoek ter plaatse: 3
- fax: 1

1.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

Wanneer de dienst van de ombudsman een klacht ontvangt, zoeken we eerst in gezamenlijk overleg een oplossing die de relatie tussen de spoorwegonderneming en haar klant herstelt.

Wij onderzoeken het dossier om een duidelijk beeld te krijgen van de feiten en de context.

Hiervoor raadplegen we alle nuttige documenten (Vervoersvoorwaarden, vervoerbewijzen, vertragingss attesten, antwoorden van de spoorwegonderneming, reserveringen, de bezetting van de treinen, het verslag van de treinbegeleider ...). Indien nodig ontmoeten we betrokken personeelsleden of experts. De argumenten van beide partijen wegen we tegen elkaar af.

Door de klager de nodige uitleg te verstrekken, kunnen we soms het ongenoegen al wegnemen.

Een verzoeningsvoorstel, waarop de spoor-

Wanneer de dienst van de ombudsman een klacht ontvangt, zoeken we eerst in gezamenlijk overleg een oplossing die de relatie tussen de spoorwegonderneming en haar klant herstelt.

wegonderneming zo spoedig mogelijk moet reageren, kan het dossier afronden. In het protocolakkoord dat de NMBS en de Ombudsdienst in 1993 afsloten, werd afgesproken dat de NMBS binnen de negen dagen reageert op een compromisvoorstel, zo niet is het aanvaard.

Wijst de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel af, dan onderzoeken wij de argumenten en kan het College van beide ombudsmannen een advies uitbrengen. Waar mogelijk formuleren we bij adviezen voorstellen om identieke problemen in de toekomst te vermijden.

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

1.5.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

De adviezen worden verderop in dit jaarverslag besproken. Toch staan we ook stil bij de dossiers waarin we een positief resultaat bekomen via een verzoeningsvoorstel of compromis.

We formuleerden 48 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2019 behandelden: 1 was gericht aan Thalys en 1 aan Eurostar, terwijl de andere 46 de NMBS betroffen.

Buiten de 24 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, zijn er nog 6 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt en 1 voorstel is nog in behandeling bij de opmaak van dit verslag.

Resultaten

In de 17 dossiers waar de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel afwijst, brengen wij 10 keer een advies uit in 2019. Van de 7 overige dossiers sluiten wij er 5 af zonder in advies te gaan en zijn er 2 nog in behandeling bij de opmaak van het jaarverslag.

Dat betekent dat we in 3,6% van alle dossiers die we in 2019 behandeld hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

1.5.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2019 bracht de Ombudsdienst in totaal 30 adviezen uit, waarvan:

- 16 adviezen in Nederlandstalige,
- 14 adviezen in Franstalige dossiers.

In 2,2% van de afgewerkte dossiers formuleerden wij een advies. Eén advies betrof Thalys, terwijl alle andere gericht waren aan de NMBS.

Volgens het type van klacht zijn de 30 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 22 adviezen over problemen met verträgen en compensaties (waarvan 13 over de trein naar de luchthaven)

- 6 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen
- 1 advies over personen met beperkte mobiliteit
- 1 advies over groepsreservaties

Resultaten

Begin februari 2020 had de NMBS alle adviezen beantwoord. Van de 29 adviezen heeft de NMBS er:

- 23 afgewezen,
- 1 gedeeltelijk opgevolgd,
- 5 geheel opgevolgd.

Het advies dat gericht was aan Thalys werd afgewezen.

In 20% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de Ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 80% van de adviezen verwerpt ze.

Evolutie bij de adviezen

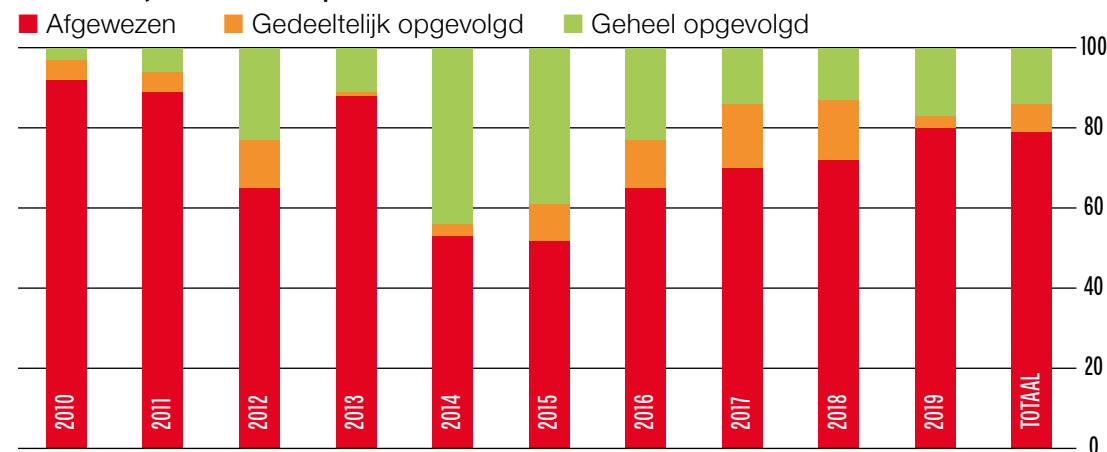
De grafiek toont de evolutie van het aantal adviezen per kalenderjaar in de laatste 10 jaar:

- afgewezen
- gedeeltelijk opgevolgd
- opgevolgd

Evolutie bij de adviezen (absolute cijfers)

ADVIEZEN	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	TOT.
Opgevolgd	6	5	22	18	8	18	11	5	6	5	104
Gedeeltelijk opgevolgd	8	4	11	2	1	4	6	6	7	1	50
Afgewezen	160	75	61	144	10	24	32	26	33	24	589
Totaal	174	84	94	164	19	46	49	37	46	30	743

Evolutie bij de adviezen (procentueel)



Ombudsrail, de ombudsdienst voor de treinreizigers

Niet tevreden over de behandeling van uw klacht door een spoorwegonderneming? Wenst u informatie over uw rechten? Ombudsrail kan u verder helpen.

Dien uw klacht in

Rechten en belangen van u als reiziger

Ombudsrail luistert naar u.

Het team van de ombudsdienst behandelt klachten over spoorwegondernemingen (en hun dochterondernemingen) die actief zijn op het Belgisch grondgebied. Ook voor klachten over een internationale reis kan u bij ons terecht. Heeft u enkel nood aan informatie? Wij geven u een antwoord op uw vragen.

[Ik wens informatie >](#)

1.6. Communicatiekanalen

1.6.1. Onze website www.ombudsrail.be

Een nieuwe, frisse en toegankelijke website, waar treinreizigers terecht kunnen met hun klachten en waar ze meer informatie vinden over hun rechten, met dit doel voor ogen startten we in 2018 met een project voor een nieuwe website. Dat de vorige website aan vervanging toe was, bleek bijvoorbeeld uit een moeilijke leesbaarheid op smartphones en tablets. In mei 2019 lanceerden we onze nieuwe website: www.ombudsrail.be.

De heldere lay-out valt meteen op, maar er zijn ook inhoudelijke aanpassingen. Een greep uit wat er veranderde:

- De website bestaat nu in vier talen: Nederlands, Frans, Duits en Engels.
- We voegden een tabblad toe waar treinreizigers kunnen opzoeken wat hun rechten zijn.
- Het online klachtenformulier kreeg een

volledige make-over. Zo is het voortaan mogelijk om een vraag te stellen aan onze dienst, zonder dat daarvoor het volledige formulier moet ingevuld worden.

- Onze nieuwspagina, waarop we belangrijke informatie en handige tips publiceren, werd gebruiksvriendelijker. Ook kunnen via deelknoppen de berichten vlotter gedeeld worden op sociale media.

Uit de statistieken blijkt alvast een forse toename van het aantal bezoekers. In 2019 werd onze pagina 24.229 keer bezocht tegenover 13.920 keer in 2018. Al valt het wel moeilijk aan te tonen in welke mate de nieuwe website voor deze stijging verantwoordelijk is.

1.6.2. Sociale Media

Begin 2018 openden wij een Facebook- en Twitterpagina (zie het jaarverslag van 2018 voor een eerste balans van onze activiteiten op de sociale media). In 2019 bleven we op regelmatige basis berichten publiceren, waar-

Uit de statistieken blijkt alvast een forse toename van het aantal bezoekers. In 2019 werd onze pagina 24.229 keer bezocht tegenover 13.920 keer in 2018. Al valt het wel moeilijk aan te tonen in welke mate de nieuwe website voor deze stijging verantwoordelijk is.

door steeds meer reizigers onze Facebook- en Twitterpagina volgden.

Op de eerste dag van 2019 had onze tweetaalige Facebookpagina 213 volgers. Dit aantal steeg gestaag tot 364 volgers op de laatste dag van 2019. Een post over geweigerde compensatieaanvragen had het grootste bereik: bij 9.470 personen verscheen dit bericht in hun nieuwsoverzicht.

Het aantal volgers van onze Nederlandstalige Twitterpagina steeg tot 70 op 31 december 2019. Op diezelfde datum telde de Franstalige Twitterpagina 59 volgers.

Digitale wisselwerking

In welke mate interageren onze sociale mediakanalen met de website? In 2019 kwamen 2.732 gebruikers via onze sociale mediakanalen op de website terecht, bijvoorbeeld doordat ze op een link klikten in een van de posts. Dit is een mooie stijging want in 2018 gebeurde dit 1.817 keer. Verder valt het op dat de meeste bezoekers op de website terechtkomen via onze Facebookpagina. Langs Facebook werden er 2.467 gebruikers omgeleid naar onze website, via de Twitterpagina's 270. 

2. Klachtenanalyse





2.1. Vertragingen

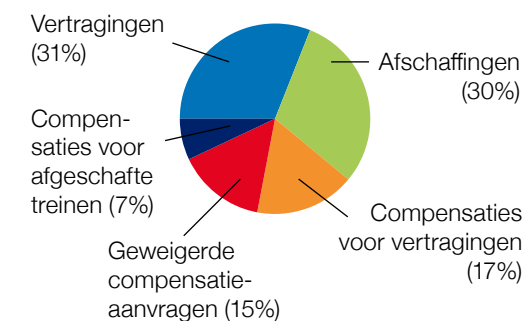
2.1. Vertragingen

2.1.1. Aantal klachten

Met 559 dossiers of 41,7% vormen de klachten over treinvertragingen opnieuw de grootste groep.

Zowel klachten over de vertragingen op zich, als klachten over het compensatiesysteem om reizigers te vergoeden voor treinvertragingen, zitten hierin vervat. Ook de dossiers over afschaffingen van treinen maken deel uit van deze groep.

Klachten over treinvertragingen



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt²

JAAR	STIPTHEID ZONDER NEUTRALISATIE	STIPTHEID MET NEUTRALISATIE	AANTAL GEHEEL OF GEDEELTELIJK AFGESCHAFTE TREINEN	STIPTHEID REKENING HOUDEND MET AANTAL REIZIGERS
2005	91,9%	94,8%	8.426	
2006	90,3%	94,0%	8.801	
2007	89,2%	93,6%	15.849	
2008	90,2%	94,3%	14.288	88,7%
2009	88,9%	92,9%	21.556	87,1%
2010	85,7%	90,4%	25.192	82,9%
2011	87,0%	91,9%	22.154	84,6%
2012	87,2%	92,0%	18.969	85,8%
2013	85,6%	90,4%	20.580	83,2%
2014	88,2%	92,2%	30.508	86,4%
2015	90,9%	95,8%	22.947	89,0%
2016	89,2%	95,2%	38.041	87,3%
2017	88,3%	92,4%	19.272	86,2%
2018	87,2%	91,7%	26.626	85,3%
2019	90,4%	93,3%	29.679	88,9%

² Cijfers van Infrabel nv

2.1.2. Een hardnekkig exoneratiebeding

Met de slagzin “Met de luchthaventrein vlieg je vlotter weg” voert de NMBS campagne om haar treinen naar de luchthaven te promoten. Dit voorstel is aantrekkelijk omdat heel wat Belgische stations een goede treinverbinding hebben met een van de Belgische luchthavens. Het station Brussels Airport-Zaventem bevindt zich daarenboven vlak onder de vertrek- en aankomsthallen van de luchthaven, waardoor de reiziger met de roltrap of de lift zo in de luchthaven staat. Bovendien hoeft de reiziger zich niets aan te trekken van de problemen die gepaard gaan met andere vervoermiddelen: geen files, geen zoektocht naar een veel te dure parkeerplaats, geen familie of vrienden die overhaald moeten worden om te ‘taxiën’ en die zware reiskoffer past ook niet op de bagagedrager van een fiets. Het mag dan ook niet verbazen dat de luchthaventrein aan populariteit blijft winnen.

Echter, wat de NMBS niet adverteert, is op welke compensatie treinreizigers kunnen rekenen indien ze hun vlucht missen door een treinvertraging. Deze gevolgschade kan voor treinreizigers best wel enorm zijn, in bepaalde gevallen zelfs tot enkele duizenden euro’s. De gedupeerden moeten bijvoorbeeld nieuwe vliegtickets kopen, vakanties verleggen, hotelovernachtingen

betalen waarvan zij geen gebruik konden maken, om nog maar te zwijgen over de stress die het allemaal veroorzaakt.

Hoe gaat de NMBS om met zoveel treinreizigersellende? De NMBS beperkt haar reglementaire aansprakelijkheid tot slechts de vergoeding van maximaal de vervoerprijs voor de treinreis. Reizigers die gevolgschade opliepen door de vertraging van de luchthaventrein en deze schade wenselijk te verhalen op de NMBS, worden systematisch gewezen op het feit dat zij zich bij de aankoop van hun treintickets akkoord verklaarden met de Algemene Vervoersvoorwaarden, waarin staat dat de NMBS zich vrijstelt van alle gevolgschade (dit is het zogenaamde exoneratiebeding).

Art. 11, §10 stelt namelijk het volgende: *“NMBS is bij treinvertraging geen enkele andere vergoeding verschuldigd dan de vergoedingen die opgenomen zijn in artikel 11.2. NMBS draagt geen enkele verantwoordelijkheid voor indirecte schade (zoals, maar niet beperkt tot: financiële verliezen, winstderving, een gelegenheid missen, schade aan derden, imago-schade, missen van een vlucht of een afspraak) die u geleden zou hebben doordat uw trein vertraging had.”*

Dit exoneratiebeding is strijdig met de heersende wetgeving, meer bepaald met het consumentenrecht opgenomen in art. VI.83 van het Wetboek van Economisch Recht.

De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft dit reeds in haar advies van 6 juni 2000 opgemerkt. Ondanks dit advies en de inspanningen die de Ombudsdienst reeds vele jaren levert om deze praktijk te stoppen, weigert de NMBS al 20 jaar (!) om dit onrechtmatige beding uit haar Algemene Vervoersvoorwaarden te halen.

Geconfronteerd met honderden tot duizenden euro’s aan gevolgschade, ervaren de treinreizigers deze klantenvriendelijke clausule als bijzonder onrechtvaardig. Te meer omdat de NMBS zich in echt wel alle omstandigheden op deze vrijwaringsclausule beroept. Zo past de NMBS deze clausule niet enkel toe wanneer de treinreiziger slechts weinig marge nam om een eventuele (kleine) treinvertraging op te vangen, maar ook in de gevallen waarbij de reiziger ruimschoots op voorhand vertrok en door een wel heel lange treinvertraging toch nog het vliegtuig miste. De NMBS beroept zich ook op deze clausule in de gevallen waarin een zware fout van haarzelf – denk bijvoorbeeld aan het onrechtmatig voorbijrijden van een rood sein – aan de basis ligt van de vertraging.

Dit exoneratiebeding is strijdig met de heersende wetgeving, meer bepaald met het consumentenrecht opgenomen in art. VI.83 van het Wetboek van Economisch Recht:

“VI.83 WER: In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken:

*...
13° de onderneming te ontslaan van haar aansprakelijkheid voor haar opzet, haar grove schuld of voor die van haar aangestelden of lasthebbers, of, behoudens overmacht, voor*

het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt...”

De verbintenis om personen te vervoeren op de vastgestelde uren vormt een van de voornaamste prestaties van de vervoersovereenkomst. Er rust op de NMBS (in haar hoedanigheid van vervoerder, krachtens het gemeen recht) namelijk een vermoeden van vervoersaansprakelijkheid (behoudens overmacht) gesteund op de resultaatsverbintenis tot intacte, veilige en tijdige aankomst van passagiers en hun bagage. De beperking van de vergoeding tot de vervoerprijs op het Belgische spoorwegnet, zoals deze vandaag is opgenomen in haar Algemene Vervoersvoorwaarden, komt evenwel neer op het quasi-volledig ontslaan van haar aansprakelijkheid, wat artikel art. VI.83 van het Wetboek van Economisch Recht schendt.

De vaststelling dat dit exoneratiebeding, door de NMBS opgenomen in haar Algemene Vervoersvoorwaarden, strijdig is met het vigerende wettelijke kader is niet nieuw. De Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft dit reeds in haar advies van 6 juni 2000 opgemerkt. Ondanks dit advies en de inspanningen die de Ombudsdienst reeds vele jaren levert om deze praktijk te stoppen, weigert de NMBS al 20 jaar (!) om dit onrechtmatige beding uit haar Algemene Vervoersvoorwaarden te halen.

2.1.3. De odyssee van de internationale treinreiziger

Van alle klachten die we in 2019 behandelden, ging 23,9 procent over een internationale reis. In 2018 was dit 16,2 procent. We beleven hier een trendbreuk want de jaren voordien bleef het aandeel internationale dossier steeds diep onder de symbolische grens van 10 procent. Wanneer we enkel naar de klachten over vertragingen kijken, zien we dat het aandeel van de internationale dossiers stijgt van 29% in 2018 naar 39,9% in 2019.

Wat is de oorzaak van deze toename? Een mogelijke verklaring is dat de reizigers meer rekening houden met de ecologische impact van een vervoermiddel en dus vaker trein-

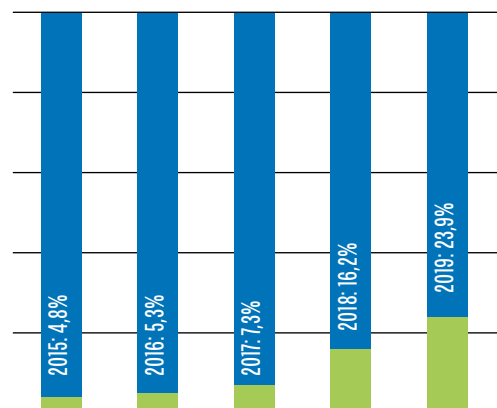
reizen, maar er bestaan ook andere potentiële oorzaken zoals stakingen of werkzaamheden aan het spoor.

De rechten van internationale treinreizigers

Voor de reizigers is het vaak onduidelijk wat precies hun rechten zijn en bij wie ze terecht kunnen met een probleem. Transparante en eenduidige communicatie naar de reiziger is hier een aandachtspunt. Wij doen alvast ons deel: op de rechtenpagina van onze website www.ombudsrail.be leggen we uit welke bijstand de spoorwegondernemingen dienen te verschaffen.

Wanneer reizigers problemen ondervinden tijdens de treinreis, kunnen zij assistentie vragen aan de medewerkers van de betrokken spoorwegonderneming, gesteld dat die aanwezig zijn in de trein of in het station. Reizigers die door een vertraging een aansluiting missen met een andere trein, kunnen aan het loket van de betrokken vervoerder vragen of ze de volgende trein kunnen nemen. Een aantal vervoersmaatschappijen (NMBS, SNCF, Thalys, Deutsche Bahn, Eurostar, NS, OBB, SBB, TGV Lyria) hebben namelijk afspraken

Klachten over internationale reizen



Van alle klachten die we in 2019 behandelden, ging 23,9 procent over een internationale reis. In 2018 was dit 16,2 procent. We beleven hier een trendbreuk...

Het zou volgens ons dan ook een goede zaak zijn als alle Europese spoorwegmaatschappijen samen een verkoopplatform creëren waarop de reiziger op een transparante en eenvoudige manier internationale treinreizen kan boeken.

gemaakt zodat reizigers zonder kosten een eerstvolgende hogesnelheidstrein kunnen nemen.

Wat na de treinreis? Vaak zijn er meerdere spoorwegmaatschappijen betrokken bij een buitenlandse reis. Soms worden treintickets niet rechtstreeks via een spoorwegmaatschappij gekocht maar via een reisagent of een online verkoopkanaal. Dit schept onduidelijkheid bij de reizigers. De meeste spoorwegondernemingen zijn onderling overeengekomen dat de verkoper van de tickets de klachten behandelt van de reizigers. Doch, in de Europese wetgeving is vastgelegd dat reizigers hun klacht mogen indienen bij elk van de betrokken spoorwegondernemingen. In de praktijk blijkt echter dat een klacht niet altijd wordt overgemaakt aan de verantwoordelijke spoorwegonderneming. Soms verklaart een spoorwegonderneming dat de klant dit zelf moet doen.

Reizen via een reisorganisator

Bij boekingen via een reisbureau kunnen de reizigers hun klacht bij deze reisorganisatie indienen omdat de spoorwegonderneming het compensatiebedrag meestal overmaakt aan de reisorganisator. Het reisbureau moet er daarna voor zorgen dat de klant deze compensatie ontvangt. Toch wringt hier iets: wat als het reisbureau om uiteenlopende redenen (menselijke fout, faillissement, ...) de compensatie niet overmaakt aan de klant?

Internationale treintickets kopen kan ook via gespecialiseerde websites zoals thetrainline.com, happyrail.com of treinreiswinkel.nl. Zij bieden vervoerbewijzen aan van verschillende Europese spoorwegondernemingen, zonder er zelf deel van uit te maken. En ook al kunnen deze verkoopplatformen daarom beschouwd worden als reisorganisaties, in geval van problemen of klachten verwijzen ze de reizigers wel door naar de spoorwegonderneming.

Vandaag kunnen reizigers via verschillende verkoopkanalen een internationale treinreis boeken (vervoersmaatschappijen, reisbureaus, boekingsites ...). De prijzen kunnen daarbij sterk verschillen en ook niet alle bestemmingen zijn beschikbaar via iedere verkoper. Het zou volgens ons dan ook een goede zaak zijn als alle Europese spoorwegmaatschappijen samen een verkoopplatform creëren waarop de reiziger op een transparante en eenvoudige manier internationale treinreizen kan boeken.

Interrail

Met een Interrail Pass kan men, binnen 30 Europese landen, gedurende een bepaalde tijd onbeperkt treinreizen. Dat kan de behandeling van klachten en compensatieaanvragen complex maken. Wanneer er bovendien met meerdere spoorwegoperatoren moet bemiddeld worden, is dit nefast voor de behandelingstermijn.

We vinden het onbegrijpelijk dat de spoorwegmaatschappijen via het principe van de gescheiden vervoerscontracten regelrecht kunnen en (blijkbaar) mogen indruisen tegen de geest van de Europese Verordening.

Ondervindt een Interrail-reiziger een vertraging, dan kan er compensatie aangevraagd worden via een online formulier op de website van Interrail. Echter, als de treinreiziger door de vertraging bijkomende kosten moet maken, zoals een extra hotelovernachting, dan behandelt Interrail deze klacht niet zelf maar verwijst ze de klant door naar de verantwoordelijke spoorwegonderneming. Het is dan aan de reiziger zelf om uit te zoeken wie deze verantwoordelijke spoorwegonderneming is.

De truc met de gescheiden contracten

Bij een vertraging heeft de treinreiziger in bepaalde gevallen recht op een compensatie. Europese Verordening 1371/2007 bepaalt waar de reizigers recht op hebben. Echter, bij een internationale treinreis met meerdere vervoerders passen de spoorwegondernemingen bijna altijd het principe van contractsegmentatie toe. In dit principe zou iedere spoorwegonderneming slechts verantwoordelijkheid moeten opnemen voor een deel van het totale traject dat de reiziger aflegt. Zelfs als een klant zijn reis in één keer boekt, ontkenen de spoorwegondernemingen meestal dat er één contract bestaat. Deze ziens- en handelswijze holt de compensatieregeling in het diepst van haar wezen uit omdat de spoorwegondernemingen zo hun verplichting om compensatie uit te keren aan de treinreizigers (grotendeels) ontlopen. Wanneer er

tickets verkocht kunnen worden en dus geld te verdienen valt, werken de verschillende spoorwegondernemingen goed samen. Maar als er zich tijdens de reis problemen voordoen en de klant geld teruggeist, verdwijnt deze samenwerking razendsnel. Of toch tenminste tegenover de individuele klant in een individueel dossier, want om dit gat in de reizigersrechten te kunnen slaan, werkten de Europese spoorwegondernemingen wel goed samen.

We vinden het onbegrijpelijk dat de spoorwegmaatschappijen via het principe van de gescheiden vervoerscontracten regelrecht kunnen en (blijkbaar) mogen indruisen tegen de geest van de Europese Verordening. Deze Verordening heeft (feitelijk: had) namelijk tot doel om de gebruikersrechten voor reizigers in het treinverkeer te waarborgen en om de kwaliteit en de effectiviteit van de diensten voor treinreizigers te verbeteren, om zo het aandeel van het spoorwegvervoer in verhouding tot andere vervoerswijzen te vergroten. In ons jaarverslag 2018 haalden we het principe van contractsegmentatie aan als een van de grootste pijnpunten die we graag aangepakt zien in de aanpassing van de Europese Verordening over de rechten voor treinreizigers. Vandaag is dit nog steeds zo.

Als de trein wil uitgroeien tot een volwaardig alternatief voor het vliegtuig, zijn er robuustere treinreizigersrechten nodig.

2.1.4. Adviezen

Treinvertragingen schaden

Dossiers: 2018/0039, 2018/0957, 2018/1100, 2018/1213, 2018/1397, 2018/1515, 2018/1842, 2018/1986, 2018/2265, 2018/2319, 2019/0788, 2019/1319, 2019/1471, 2019/1769, 2019/1777, 2019/1824, 2019/2597 en 2019/2794
Operators: NMBS (17) en Thalys (1)

Van de 30 adviezen die we in 2019 uitbrachten, gaan er liefst 18 over schade die treinreizigers ondervinden bij een treinvertraging. De verkoper van de treinreis is 17 keer de NMBS en 1 keer Thalys.

Gemiste vluchten zijn een klassieker. In vijf dossiers missen de reizigers hun vlucht door een seinoverschrijding in de Brusselse Noord-Zuidverbinding. Een reiziger mist een vlucht door een storing aan de treinseinen. Een losgerukte bovenleiding blokkeert een Thalys-trein, waardoor een reiziger niet meer op tijd in de luchthaven geraakt. In twee van elkaar losstaande dossiers missen de reizigers het vliegtuig door eerst een afgeschafte trein en vervolgens een vertraagde trein. Een vlucht wordt gemist door eerst een treinvertraging, dan een gemiste overstap en dan een defect

aan de trein. Het betreft een huwelijksreis.

Wie met het treinticket in de hand, op het peron geconfronteerd wordt met een vertraagde luchthaventrein, onderneemt soms zelf iets. In twee aparte dossiers nemen de reizigers alsnog een (dure) taxi. Beide bereiken tijdig de luchthaven.

Treinvertragingen kunnen ook leiden tot gemiste hogesnelheidstreinen. Door een vertraagde binnenlandse trein mist een reiziger de Thalys-trein naar Parijs. De klant neemt een Thalys-trein later. Een andere reiziger mist de overstap van de ene binnenlandse trein op de andere en daardoor ook de aansluiting met de Thalys-trein richting Keulen. De reis wordt voortgezet met een ICE-trein. Een treinreiziger mist de aansluiting met de trein richting Rijsel, waar een overstap op een TGV gepland staat. De volgende trein naar Rijsel heeft zoveel vertraging dat de TGV halen niet meer mogelijk is. Ontmoedigd keert deze reiziger naar huis. Een klant die van Wenen naar Leuven moet, mist de overstap in München. Deutsche Bahn helpt bij het hertekenen van de reisweg. Maar de reiziger moet bijbetalen voor de Thalys-trein tussen Keulen en Luik want Thalys aanvaardt

Van de 30 adviezen die we in 2019 uitbrachten, gaan er liefst 18 over schade die treinreizigers ondervinden bij een treinvertraging. De verkoper van de treinreis is 17 keer de NMBS en 1 keer Thalys.

Een gemiste hogesnelheidstrein die leidt tot een gemiste vlucht? Dat kan ook. Door een technisch probleem aan een binnenlandse trein wordt de overstap op de TGV naar het Franse Aéroport Charles-de-Gaulle gemist. Eenmaal de bestemming bereikt, is het vliegtuig gaan vliegen.

het oorspronkelijke ICE-vervoerbewijs niet.

Een gemiste hogesnelheidstrein die leidt tot een gemiste vlucht? Dat kan ook. Door een technisch probleem aan een binnenlandse trein wordt de overstap op de TGV naar het Franse Aéroport Charles-de-Gaulle gemist. Eenmaal de bestemming bereikt, is het vliegtuig gaan vliegen.

Wat zijn de schadeclaims van de reizigers? Het gaat over compensaties voor treinvertragingen in de klassieke zin van het woord, de terugbetaling van ongebruikte treintickets, de kosten voor het omboeken van een gemiste vlucht, de kosten voor de extra treintickets die nodig zijn om direct naar huis terug te keren, de kosten voor de extra treintickets die nodig zijn om 's anderendaags naar de luchthaven terug te keren, de kosten voor een extra hotelovernachting nabij de luchthaven, de kosten voor een ongebruikte hotelovernachting op de plaats van bestemming, de kosten voor een ongebruikte dag autohuur op de bestemming, de terugbetaling van taxikosten, de terugbetaling van vervoerbewijzen nodig om met een andere treinmaatschappij te reizen en medische kosten doordat een reiziger extra bewegingen moest maken met een zware reiskoffer.

Wanneer de vertraging op het binnenlandse

deel 60 minuten of meer telt, stellen er zich doorgaans weinig problemen met de terugbetaling van dit reisgedeelte. Dit gaat dan over bedragen met twee cijfers. Andere geëiste bedragen, die doorgaans uit een cijfer meer bestaan, liggen moeilijker. De kosten voor het omboeken van een vlucht bijvoorbeeld, wil de NMBS in geen enkel dossier terugbetalen.

De Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS bevatten namelijk een exonerationbeding (zie p. 22). Door deze clausule toe te passen, acht de NMBS zichzelf niet verantwoordelijk voor het missen van vliegtuigen en hogesnelheidstreinen, zelfs niet wanneer ze zelf de biljetten naar een luchthavenstation uitreikte of wanneer ze samen met het binnenlandse ticket ook het vervoerbewijs voor de hogesnelheidstrein verkocht. In de praktijk moeten de getroffen reizigers dan zelf de kosten dragen voor de schade die de NMBS hen toebracht.

Is het beter bij Thalys? In dat ene dossier betaalt Thalys het treinticket terug, maar dat is alles. Omdat haar klant geen vervoerbewijs tot Aéroport Charles-de-Gaulle bezat en ze daarom niet kon weten dat de reiziger een vlucht moest halen, hoeft ze volgens haar geen verdere schade te vergoeden. In tegenstelling tot de NMBS bij ritten naar het station Brussels Airport-Zaventem, zegt Thalys echter dat ze



zaken, waarin een dergelijk ticket wel aanwezig is, geval per geval behandelt.

Volgens ons kan niets Thalys ontslaan van haar verplichting om de reiziger binnen de afgesproken tijdslimiet naar de bestemming te brengen. In ons advies pleiten we voor een vergoeding aan de klant. Daarbij wijzen we Thalys op de mogelijkheid van het afsluiten van een verzekering tegen schade die voortvloeit uit treinvertragingen. En indien Infrabel of Eurostar (wiens trein de bovenleiding los-

rukte) schuldig blijken, moet Thalys de vergoeding aan de klant daar maar recupereren.

Thalys antwoordt dat ze gewoon de wet toepast. Ze verwijst daarbij naar zowel de Europese als de Belgische wetgeving.

Waar de NMBS zich beroept op het exonerationbeding in haar Algemene Vervoersvoorwaarden enerzijds of op het principe van contractsegmentatie anderzijds, bewandelen we in onze adviezen meermaals verschillende

Volgens ons kan niets Thalys ontslaan van haar verplichting om de reiziger binnen de afgesproken tijdslimiet naar de bestemming te brengen. In ons advies pleiten we voor een vergoeding aan de klant.

De spoorwegmaatschappijen moeten dan ook het principe van de gescheiden vervoerscontracten loslaten, zodat de trein kan uitgroeien tot een volwaardig ecologisch alternatief voor de wagen of het vliegtuig.

pistes, maar wel steeds met eenzelfde doel, namelijk de immense gevoelens van onrechtvaardigheid bij de reizigers wegnemen:

- In de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS staat het zogenaamde exonerationbeding, waarin de NMBS stelt dat ze bij treinvertragingen niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor indirecte schade (artikel 11.3). Echter, een exonerationclausule is niet geldig als het wezenlijke van de verbintenis erdoor uitgehold wordt (VI.83, 13°, WER). De kern van een vervoersovereenkomst is dat de NMBS de reiziger moet vervoeren naar de bestemming (EU 1371/2007, bijlage I, art. 6) en binnen de overeengekomen tijd (X.43, WER). Laat het net dat zijn waar de NMBS zich met haar exonerationclausule van probeert te ontslaan.
- De informatieverstrekking van de NMBS kan beter. Op de webpagina van de luchthaventrein bijvoorbeeld, staat niet dat de NMBS bij treinvertragingen alle verantwoordelijkheid afwijst en dat de klant opdraait voor de kosten van een gemiste vlucht.
- De NMBS overhandigt één reis aan de klant in de vorm van twee vervoerbewijzen. Voor ons moet dit dan één contract zijn en kan de NMBS zich hier dan ook niet beroepen op het principe van contractsegmentatie. Europese Verordening 1371/2007 definieert “rechtstreeks vervoerbewijs” immers als “een vervoer-

bewijs of vervoerbewijzen die een overeenkomst vertegenwoordigen die is gesloten met het oog op het verrichten van opeenvolgende spoorwegdiensten die door één of meer spoorwegondernemingen worden geëxploiteerd”.

- Door het principe van contractsegmentatie toe te passen, verhogen spoorwegondernemingen de drempel voor potentiële klanten. De spoorwegmaatschappijen moeten dan ook het principe van de gescheiden vervoerscontracten loslaten, zodat de trein kan uitgroeien tot een volwaardig ecologisch alternatief voor de wagen of het vliegtuig.

Van al deze adviezen volgt de NMBS geen enkele. Steeds houdt ze zich vast aan oftewel het exonerationbeding in haar Algemene Vervoersvoorwaarden oftewel het principe van contractsegmentatie. Nergens ziet de NMBS zichzelf als aansprakelijk.

Terug naar de in Duitsland gestrande reiziger die, onder andere, een ICE-trein mist en dit reisgedeelte aflegt met een Thalys-trein. Met een document bewijst de klant dat hier de raad van de DB gevolgd werd. Toch betaalt de NMBS ook hier enkel en alleen het binnenlandse gedeelte van de reis terug. In ons advies vragen we slechts de toepassing van Europese Verordening 1371/2007 waarin staat dat indien een vertraging meer dan 60 minuten zal bedragen, de reiziger onder

vergelijkbare vervoersomstandigheden de reis mag voortzetten (artikel 16, punt b). De NMBS weigert omdat een sneltrein met merknaam Thalys en een sneltrein met merknaam ICE voor haar géén vergelijkbare vervoersomstandigheden zijn.

In een ander dossier houdt de NMBS niet alleen vast aan het principe van de gescheiden vervoerscontracten, maar merkt ook op dat de reiziger meer overstaptijd moest voorzien. Bizar, want het was de routeplanner van de NMBS die deze overstap voorstelde. Toch wijst de NMBS ook hier ons advies af: in plaats van op haar routeplanner te vertrouwen, moest de klant de kleine lettertjes maar lezen die, nota bene, pas na de boeking verschenen.

Een ander verloop kennen de twee dossiers waarin de treinreizigers alsnog een taxi namen om hun vlucht te halen. Aanvankelijk weigert de NMBS om de taxikosten te vergoeden en betaalt ze enkel de treinbiljetten terug, wat voor haar aanzienlijk goedkoper is dan omgekeerd. Aangezien voor de klanten het tegenovergestelde geldt, willen zij het alsnog omgedraaid zien. Er volgen discussies over of de reiziger voldoende tijds marge voorzag of niet, of de informatieverstrekking

en bijstand van de NMBS voldeed of niet en of er alternatieve treinverbindingen bestonden of niet. Zo bereiken deze dossiers de fase van advies. In het ene dossier vragen we dat de NMBS, naast de terugbetaling van het vervoerbewijs, ook de helft van de taxikosten op zich neemt. In het andere dossier pleiten we ervoor dat de NMBS de taxikosten volledig terugbetaalt, min de reeds teruggestorte kosten voor het treinbiljet. De NMBS volgt onze beide adviezen op.

Een compensatieaanvraag voor een langdurige vertraging

Dossier: 2018/2263

Operator: NMBS

Van Sint-Genesius-Rode naar Thuin sporen, gaat steeds via Eigenbrakel en Charleroi-Zuid. Een treinreiziger op dit traject ondervond een vertraging van 60 minuten en vraagt aan de NMBS een compensatie. De NMBS weigert. Volgens haar moest de klant een andere trein gebruiken.

In een compromisvoorstel betogen we dat de reiziger weliswaar bij het vertrek niet op de voorziene trein stapte, maar wel in de

Van Sint-Genesius-Rode naar Thuin sporen, gaat steeds via Eigenbrakel en Charleroi-Zuid. Een treinreiziger op dit traject ondervond een vertraging van 60 minuten en vraagt aan de NMBS een compensatie. De NMBS weigert. Volgens haar moest de klant een andere trein gebruiken.

Tot slot vinden we dat, gezien de lage stiptheidsgraad en het chronisch gebrek aan informatie, de treinreizigers niet verweten kan worden dat ze creatief zijn in het plannen van hun reis. Een NMBS die haar klanten verwijt dat ze voorzorgsmaatregelen nemen, hoe absurd is dit?

eerste trein richting Eigenbrakel. Dit is ook wat de Vervoersvoorwaarden van de NMBS voorschrijven. Misschien had de klant dit wat duidelijker in de compensatieaanvraag moeten vermelden, maar zelfs indien de genomen trein de voorziene trein was geweest, dan nog zou de vertraging opgelopen zijn tot meer dan 60 minuten. We zien dus het probleem niet en vragen de uitbetaling van het compensatiebedrag. Toch wijst de NMBS ons compromisvoorstel af. Volgens haar moest de klant een trein eerder of later nemen. Ook stelt de NMBS dat deze reiziger dienstregelingen à la carte maakt, met alternatieve treinen waarmee de bestemming niet sneller wordt bereikt of met meer overstappen dan wenselijk.

In ons advies wijzen we de NMBS erop dat een trein eerder nemen geen optie kon zijn omdat die al vertrokken was. De voorziene trein zou dan weer met een vertraging van 30 minuten arriveren, dat was dus geen redelijke optie. Een trein later nemen had dan weer betekend dat de reiziger 51 minuten moest wachten op het perron, waardoor ook dit geen redelijke optie was. We herhalen dat de klant slechts uitvoerde wat de compensatieregels in de Vervoersvoorwaarden van de NMBS voorschrijven, namelijk de eerstvolgende trein nemen die de reiziger het snelst naar het bestemmingsstation brengt (artikel 11.2.1 §3). Tot slot vinden we dat, gezien de lage stiptheidsgraad en het chronisch gebrek

aan informatie, de treinreizigers niet verweten kan worden dat ze creatief zijn in het plannen van hun reis. Een NMBS die haar klanten verwijt dat ze voorzorgsmaatregelen nemen, hoe absurd is dit?

De NMBS volgt ons advies en betaalt alsnog het compensatiebedrag. Ze voegt er wel aan toe dat deze reiziger het compensatiesysteem goed genoeg kent en als hij toekomstige compensatieaanvragen niet correct invult, of reismogelijkheden gebruikt die niet in de officiële dienstregeling staan, dan was dit de laatste keer dat ze deze klant compenseert.

Een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen

Dossier: 2019/1408

Operator: NMBS

De NMBS weigert een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen omdat deze niet binnen de termijn van 30 dagen werd ingediend. Hierop dient de pendelaar een nieuwe aanvraag in die eigenlijk een licht aangepaste versie van de vorige is. Maar deze aanvraag wordt één dag te laat ingediend en daarom weigert de NMBS ook hier de vertragingen te compenseren.

Wij hekelen dat de NMBS zich blindstaart op de regels. Deze klant hoeft toch niet twee keer

gestraft te worden voor zaken die in feite weinig meer zijn dan vergetelheden? Bij het aanpassen van de aanvraag schrapte de reiziger eigenhandig drie vertragingen en zag dus vrijwillig af van deze drie compensaties. Dit wijst toch niet op kwade intenties? Uit dit dossier maken we op dat de klant niet op de hoogte is van de 30-dagenregel voor het indienen van compensatieaanvragen. Deze reiziger heeft dus duiding nodig in plaats van sancties. Daarom adviseren we de NMBS om alsnog de tweede versie van de compensatieaanvraag te aanvaarden.

De NMBS volgt ons advies en betaalt de compensatie.

Verdwijnselende³ vertragingsattesten

Dossier: 2019/1454

Operator: NMBS

Voor de eerste keer wil een pendelaar een compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen opmaken. Groot is de verbazing wanneer blijkt dat de vertragingsattesten al na zeven dagen weer verdwijnen van de NMBS-website. Dus ontvangt de NMBS het verzoek om alle vertragingen op te lijsten. De

klant krijgt als antwoord dat dit te gevoelig ligt.

Iedere compensatieaanvraag handelt over een periode van zes maanden, daarom lijkt het ons logisch dat de vertragingsattesten voor minstens zes maanden online beschikbaar zijn. Deze gegevens blijven trouwens voor vele maanden elders opgeslagen, verborgen voor het publiek. Is het snel weer laten verdwijnen van de vertragingsattesten misschien een maatregel om fraude tegen te gaan? Zij die de boel willen belazeren, kunnen de vertragingen toch ook wekelijks bijhouden? Bovendien kan het eerlijke, rechtzoekende treinreizigers ertoe aanzetten om andere, veel minder officiële websites te gaan gebruiken. Zetten net die kanalen niet aan tot fraude? Daarnaast zien we andere mogelijkheden om bedrog tegen te gaan. Waarom plaatst de NMBS geen apparaten in haar treinen om MoBIB-kaarten te scannen? Reizigers die compensatie willen, zouden zich daarmee kunnen registreren. In ons advies aan de NMBS vragen we om de vertragingsattesten gepubliceerd te houden tot minstens zes maanden na de rit.

Dat wil de NMBS niet en, zonder verder betoog, wijst ze ons advies af. 

Iedere compensatieaanvraag handelt over een periode van zes maanden, daarom lijkt het ons logisch dat de vertragingsattesten voor minstens zes maanden online beschikbaar zijn.

³ Verdwijnselen is een term uit de Harry Potter-boekenserie van J.K. Rowling. De term slaat op het verschijnsel dat een tovenaarsheks zichzelf in het niets kan laten verdwijnen, om op een andere plek weer tevoorschijn te komen.

2.2 Vervoerbewijzen

2.2. Vervoerbewijzen

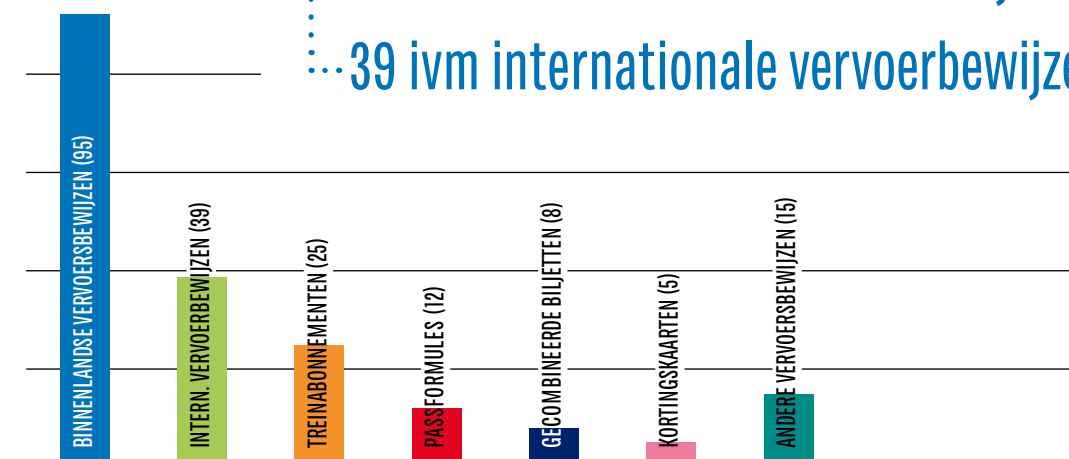
2.2.1. Aantal klachten

Met 199 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 14,8% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- abonnementen en kortingskaarten,
- diverse Pass-formules (Go Pass, Rail Pass, Key Card ...),
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen,
- gecombineerde biljetten (B-Dagtrips).

199 Dossiers ··· 95 ivm binnenlandse vervoerbewijzen
··· 39 ivm internationale vervoerbewijzen



2.2.2. Digitalisering en automatisering

Ook in 2019 zette de digitalisering en automatisering zich door, vooral dan op het vlak van informatieverstrekking en (na)verkoop bij de NMBS. Zo geven de website en de app van de NMBS steeds meer reisinformatie in real time. Daarnaast blijkt uit cijfers van de NMBS

dat de verkoop via het loket afneemt, terwijl deze via de website, de app en de automaten toeneemt.

Toch is enige voorzichtigheid geboden want voor de treinreizigers is digitalisering en auto-

De grote doorbraak van de NMBS-automaten begon in 2014. [...] Sindsdien krijgen de reizigers steeds minder loketbedienden/mobiliteitsgidsen te zien omdat de NMBS loketten blijft sluiten of in de openingsuren ervan blijft snijden.

De klant is zelf de motor achter de shift weg van de lokettenverkoop, zo argumenteert de NMBS. Uit de klachten die wij ontvangen, blijkt net het tegenovergestelde. Wij worden immers gecontacteerd door treinreizigers die voor gesloten loketten staan of geconfronteerd worden met lange wachtrijen aan het enige nog geopende loket.

matisering slechts een wezenlijk voordeel als het een aanvulling is op het traditionele aanbod, maar niet als het er een (te snel doorgevoerde) vervanging van is. Waar deze regel niet gevolgd wordt, ontstaan nieuwe problemen.

Een automaat of digitaal kanaal is geen loket

De grote doorbraak van de NMBS-automaten begon in 2014. Daarbij gaf de NMBS aan dat ze van haar loketbedienden mobiliteitsgidsen zou maken *“die de klant proactief benaderen en hem de beste oplossing voorstellen”*. Sindsdien krijgen de reizigers steeds minder loketbedienden/mobiliteitsgidsen te zien omdat de NMBS loketten blijft sluiten of in de openingsuren ervan blijft snijden.

De klant is zelf de motor achter de shift weg van de lokettenverkoop, zo argumenteert de NMBS. Uit de klachten die wij ontvangen, blijkt net het tegenovergestelde. Wij worden immers gecontacteerd door treinreizigers die voor gesloten loketten staan of geconfronteerd worden met lange wachtrijen aan het enige nog geopende loket. Op deze manier leidt de NMBS zelf klanten naar de automaten. Soms begaan deze onervaren automaatgebruikers-uit-noodzaak vergissingen

die zich maar moeilijk laten rechtzetten, wat hun vertrouwen in de NMBS nog verder op de proef stelt.

Naast het verkopen van vervoerbewijzen, verschaffen loketbedienden ook informatie. Met deze informatieverschaffing loopt het al eens mis aan de automaten of de digitale kanalen van de NMBS. Twee voorbeelden uit de praktijk:

- Een sporadische treinreiziger vindt via de app een trein op vrijdagmiddag om 15:45. Daarbij suggereert de app de aanschaf van een weekendbiljet. Echter, weekendbiljetten zijn pas geldig voor reizen vanaf vrijdagavond 19:00. Eenmaal op de trein moet de reiziger niet alleen een nieuw vervoerbewijs kopen bij de treinbegeleider, maar ook nog eens boordtoeslag betalen.
- Een andere reiziger koopt een standaardbiljet aan de automaat. Tijdens de reis merkt de treinbegeleider op dat het aanzienlijk goedkoper was geweest om deze reis met een weekendbiljet af te leggen.

Verder kunnen bepaalde NMBS-producten (voorlopig) enkel aan het stationsloket gekocht of gebruikt worden, zoals het aanmaken van abonnementen of het betalen met NMBS-cheques. De elektronische portefeuille beheren via de automaten kan (nog) niet.

Ook in haar verkoopvoorwaarden maakt de NMBS een onderscheid. Vervoerbewijzen gekocht aan het loket of de automaat wil ze terugbetalen tot de dag voor de reisdatum of tot dertig minuten na aankoop. Vervoerbewijzen aangekocht via app of website betaalt de NMBS niet terug en ruilt ze ook niet om. Hier is nood aan een gelijkschakeling want, vanuit het standpunt van de treinreiziger bekeken, voelt het oneerlijk aan dat het gekozen verkoopkanaal een invloed heeft op de omruilings- of terugbetalingsvoorwaarden.

De grootste verliezers zijn de kwetsbare groepen

Uit de recentste STATBEL-cijfers blijkt dat 7% van de Belgen nog nooit gebruik maakte van het internet, 20% nog nooit een online aankoop deed en 14% zich daar ook niet toe in staat acht. Bij de 65-74-jarigen liggen deze cijfers op respectievelijk 25, 34 en 22%, bij laagopgeleiden op 18, 32 en 16%⁵. Deze digibeten kunnen dan ook hard getroffen worden door het digitaliserings- en automatiseringsproces van de NMBS.

Bij de NMBS bestaat er een assistentieregeling voor mensen met een beperkte mobiliteit.

Echter, voor een kleine groep personen met een beperking is een menselijk contactpunt ook onontbeerlijk om aan reisinformatie en vervoerbewijzen te komen. Zo is er een reiziger, die weliswaar gebruik maakt van de assistentieregeling, maar om fysieke redenen niet in staat is om een vervoerbewijs via de automaat, de website of de app te kopen. Nu de NMBS in het vertrekstation in de openingstijden van het loket snoeit, rest er enkel nog de mogelijkheid om bij de treinbegeleider een duurder vervoerbewijs met boordtoeslag te kopen. Hiermee dwingt de NMBS deze klant om meer te betalen dan reizigers zonder een beperking. Het aanrekenen van het boordtarief aan reizigers die omwille van hun beperking geen gebruik kunnen maken van automaten of digitale kanalen werd reeds meerdere malen aangeklaagd door zowel de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, UNIA en het Raadgevend Comité van de Treinreizigers⁶.

Geheel volgens de gangbare economische logica houdt het loketaanbod vooral stand daar waar ze voor de NMBS financieel het minst nadelig is, namelijk in de drukste stations. Het zijn dan ook vooral gebruikers van kleinere stations die door de loketsluitingen

Het aanrekenen van het boordtarief aan reizigers die omwille van hun beperking geen gebruik kunnen maken van automaten of digitale kanalen werd reeds meerdere malen aangeklaagd door zowel de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, UNIA en het Raadgevend Comité van de Treinreizigers.

4 NMBS Activiteitenverslag 2015, p. 27

5 <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/ict-gebruik-huishoudens>

6 NHRPH: adviezen 2015/02 en 2018/13; UNIA: aanbeveling 82/2016; RGCT: jaarverslag 2018

Soms is een verkoopautomaat defect. In principe zouden de NMBS-treinbegeleiders hiervan een melding moeten ontvangen, waarna de betrokken reizigers geen boordtarief moeten betalen. Helaas blijkt dit systeem niet feilloos.

getroffen worden. Drie voorbeelden:

- Een reiziger uit Poperinge wil op de laatste geldigheidsdatum, rond 14:00, NMBS-cheques omzetten in vervoerbewijzen. Zowel het loket van Poperinge als dat van Leper blijken reeds gesloten. Het dichtstbijzijnde open loket is dat in Kortrijk, 45 kilometer verder. De cheques vervallen, waarna de NMBS ze als betaalmiddel weigert.
- In Harelbeke staat een reiziger voor een gesloten loket en koopt dan maar aan de automaat treinbiljetten voor de volgende dag. Per ongeluk bestelt de klant tickets voor de dag zelf. Er worden nieuwe tickets gekocht voor de juiste reisdatum. Na onze tussenkomst betaalt de NMBS de foute vervoerbewijzen terug.
- Het loket van Marbehan is vervangen door een automaat. De reiziger die zijn biljet naar Luxemburg-stad steeds aan het loket kocht, is de pineut. De automaat levert zo'n biljet niet af en de reiziger moet het nu op de trein kopen aan het Boordtarief.

Technische en andere problemen

Via de NMBS-app gekochte biljetten staan op naam en zijn dus niet overdraagbaar op derden. Dit leidt tot verwarring en klachten. Zo is er het verhaal van de vader die via de app treintickets voor zijn dochter koopt. Hij ontvangt een QR-code, die hij vervolgens naar haar doorzendt via Whatsapp. Echter, de NMBS aanvaardt enkel het ticket in de app. Dit doorsturen kan niet. Wat deze vader wel

kan doen, is een ticket via de website kopen op naam van zijn dochter.

Tijdens het aankoopproces loopt er al eens iets fout. Zo valt het bij aankopen via de app of de website van de NMBS soms voor dat het bedrag twee keer van de bankrekening gaat of dat de klant geen (pdf-)tickets ontvangt na betaling. Dit laatste zagen we ook een enkele keer gebeuren bij IZY.

Soms is een verkoopautomaat defect. In principe zouden de NMBS-treinbegeleiders hiervan een melding moeten ontvangen, waarna de betrokken reizigers geen boordtarief moeten betalen. Helaas blijkt dit systeem niet feilloos. Hierbij twee voorbeelden:

- Wanneer een reiziger een Seniorenbiljet wil kopen aan de automaat, verschijnt er plots een foutmelding en wordt de transactie afgebroken. Op de trein rekent de treinbegeleider een ticket aan boordtarief aan. Tijdens onze tussenkomst geeft de NMBS toe dat er een technisch probleem was en betaalt het boordtarief terug aan de klant.
- Aan de automaat verloopt alles normaal tot aan het betaalproces, dat lukt niet. Na meerdere pogingen die allemaal mislukken, stapt de reiziger op de trein en moet daar een ticket aan boordtarief kopen. Echter, de NMBS wijst erop dat er die dag, aan die automaat, meerdere tickets verkocht werden en wil daarom het boordtarief niet terugbetalen.

Ook tijdens het controleren van digitale vervoerbewijzen loopt het bij de NMBS soms mis. Ook hier twee voorbeelden:

- Online koopt een reiziger een vervoerbewijs dat op de identiteitskaart wordt gezet. Bij de controle op de trein is het onvindbaar.
- Een reiziger koopt een pdf-ticket maar door een instabiele internetverbinding lukt het niet om het document te openen. Daarbij klaagt de klant ook aan dat de NMBS geen wifi voorziet in haar treinen.

Nog steeds kunnen abonnementen of combi-abonnementen van de NMBS en De Lijn, de TEC of de MIVB enkel aan het loket aangeemaakt worden. Online verlengen gaat wel, maar daarbij kan er niet overgeschakeld worden naar een combi-abonnement of terug. Ook worden de reizigers verrast omdat het bij het online verlengen tot vijf dagen duurt voor deze nieuwe validatie actief wordt op hun MoBIB-kaart. De NMBS geeft trouwens zelf aan dat de procedure sneller gaat via het loket of de automaat. Opnieuw twee voorbeelden:

- Een pendelaar wil het trajectabonnement verlengen én er een abonnement voor De Lijn aan koppelen. Een loketmedewerker verwijst deze reiziger door naar de NMBS-website. Hier verlengt zij haar

NMBS-abonnement én ze koopt via de website van de Lijn een jaarabonnement van de busmaatschappij. Later ontdekt deze klant dat het voordeliger is om een combi-abonnement te nemen, maar dat online aanvragen kan dus niet. Na onze tussenkomst betaalt de NMBS het prijsverschil terug.

- Een andere pendelaar verlengt het abonnement online en reist ongewild zonder vervoerbewijs. Deze reiziger is er zich immers niet van bewust dat het nieuwe abonnement pas vijf dagen later ingaat. Ondertussen beboet de NMBS de klant twee keer.

App en derden

In enkele dossiers duikt het bedrijf Olympus Mobility op. Zij bieden Mobility-as-a-Service-oplossingen aan voor andere bedrijven. Op deze manier kan KBC, via haar bank-app, vervoerbewijzen van de NMBS aan haar rekeninghouders verkopen. Wanneer het hier fout loopt, wordt de klant van het kastje naar de muur gestuurd. De NMBS verwijst immers door naar Olympus, terwijl Olympus doorverwijst naar de NMBS. Strikt genomen zijn wij bij dergelijke klachten niet bevoegd omdat Olympus Mobility geen spoorweg-

Een pendelaar verlengt zijn abonnement online en reist ongewild zonder vervoerbewijs. Deze reiziger is er zich immers niet van bewust dat het nieuwe abonnement pas vijf dagen later ingaat. Ondertussen beboet de NMBS de klant twee keer.

Een aantal klachten die ons bereiken, gaan over de routeplanner van NMBS-Internationaal die niet steeds de recentste situatie weergeeft. Zo is er een treinreiziger die een reis van Brussel naar Duitsland boekt. In Brussel blijkt de ICE-trein afgeschaft, hoewel deze volgens de NMBS Internationaal-app nog steeds rijdt.

onderneming is. Uit een constructief overleg met Olympus bleek echter dat zij bereid is om de bemiddeling van de Ombudsdienst te aanvaarden, tenminste wat het aankoopproces betreft. Bij klachten over de treindienst bemiddelen we rechtstreeks met de NMBS.

Een aantal klachten die ons bereiken, gaan over de routeplanner van NMBS Internationaal die niet steeds de recentste situatie weergeeft. Zo is er een treinreiziger die een reis van Brussel naar Duitsland boekt. In Brussel blijkt de ICE-trein afgeschaft, hoewel deze volgens de NMBS Internationaal-app nog steeds rijdt. De klant neemt dan maar het vliegtuig naar Frankfurt om daar de geplande treinreis voort te zetten. Tijdens onze bemiddeling verklaart de NMBS dat ze dergelijke lastminutevertragingen niet kan weergeven in haar app.

Onderbenutte mogelijkheden

Ondanks alle ellende die we hier beschrijven, zien we ruimte voor een meer doorgevoerde digitalisering die de treinreizigers ten goede kan komen. Neem nu de reiziger die geen NMBS-cheques kan inruilen omdat de loketten gesloten zijn. Als de NMBS haar cheques ook aan de automaat of via de website laat verzilveren, is dit probleem opgelost. De NMBS belooft trouwens al jaren om deze mogelijkheid te onderzoeken, maar de resultaten

daarvan blijven uit.

Ook op het inkorten van de openingsuren van de loketten kan er beter ingespeeld worden. Zo is er de klant uit Aalter die op voorhand een standaardbiljet van de NMBS kocht. Op de avond voor de reis blijkt dat deze niet kan doorgaan. Het loket in Aalter is reeds gesloten en het dichtstbijzijnde loket is in Gent. Dus gaat de reiziger de volgende dag om 7:00 naar het loket van Aalter. Daar wordt de vraag tot terugbetaling echter geweigerd. Pas nadat we onze bemiddeling opstarten, gaat de NMBS over tot de terugbetaling. Deze reiziger zou gebaat zijn bij een systeem waarbij de klant zelf een reeds gekocht vervoerbewijs kan annuleren via de website, de automaat of de app.

De huidige strenge naverkoopvoorwaarden voor online producten van de NMBS, stoelen op een digitale beperking die vandaag niet meer zou mogen bestaan. Toen deze strenge voorwaarden ingevoerd werden, kregen treinbegeleiders enkel aan het begin van hun werkschift (digitale) informatie over vervoerbewijzen die geannuleerd werden. Indien destijds een vervoerbewijs zou geannuleerd worden wanneer de betrokken treinbegeleider de werkdag reeds had aangevat, dan kon de klant nog steeds met het geannuleerde vervoerbewijs reizen zonder dat dit bij een controle werd opgemerkt. Maar vandaag

zouden nieuwe digitale ontwikkelingen geannuleerde online producten in real time kunnen herkennen tijdens een controle, waardoor deze vorm van fraude niet langer mogelijk is. Wij roepen dan ook op om de naverkoopvoorwaarden gelijk te schakelen, ongeacht het gekozen verkoopkanaal, en hiermee de klantvriendelijkheid te verbeteren.

2.2.3. Adviezen

Dossiers: 2018/1008, 2018/1319, 2018/1455, 2018/1529, 2018/2684 en 2019/0137

Operator: NMBS

Het fenomeen van de verdwijnende inkt

In station Diest koopt een reiziger een Rail Pass en maakt er onmiddellijk een paar reizen mee. Na een week of tien wil de klant opnieuw een treinreis maken. Wanneer de Rail Pass wordt bovengehaald blijkt dat de inkt compleet vervaagd is. Enkel het al gebruikt gedeelte in balpen is nog leesbaar. De klant koopt opnieuw een Rail Pass maar ook hier begint de inkt af te geven, reeds na enkele dagen al. Los van deze zaak koopt een andere reiziger een tienrittenkaart klasverhoging, deze keer in station De Pinte. Deze reiziger kan drie keer gebruik maken van het vervoer-

bewijs en wordt vervolgens ook met het verschijnsel van de verdwenen inkt geconfronteerd. Beide klanten gaan verhaal halen bij de NMBS. Beide klanten krijgen te horen dat een reeds gebruikte pass nooit terugbetaald wordt en ook niet omwisselbaar is. Lees het maar na in de Vervoersvoorwaarden.

We stellen de NMBS een aantal vragen, zoals wat volgens haar de oorzaak van het verdwijnen van de inkt is en of er een handleiding bestaat voor het bewaren van vervoerbewijzen. Haar antwoorden komen er telkens op neer dat ze de schuld bij haar klanten legt. Zij hadden maar behoedzamer met de passen moeten omspringen. Deze dossiers zijn geen alleenstaande gevallen dus waarom zou het bijvoorbeeld niet aan de kwaliteit van de NMBS-inkt liggen? Een vervoerbewijs met een geldigheidsperiode van een jaar zou volgens ons nooit zo makkelijk mogen vervagen. In onze adviezen vragen wij een terugbetaling van de ongebruikte lijnen of een regeling waarbij de klanten alsnog van alle onbenutte diensten kunnen genieten waarvoor ze betaalden.

De NMBS herhaalt dat het aan de klanten is om zorg te dragen voor de vervoerbewijzen en dat dit niet gebeurde. Ze wijst onze adviezen dus af.

We stellen de NMBS een aantal vragen, zoals wat volgens haar de oorzaak van het verdwijnen van de inkt is en of er een handleiding bestaat voor het bewaren van vervoerbewijzen. Haar antwoorden komen er telkens op neer dat ze de schuld bij haar klanten legt.



Een reiziger blijft in de trein zitten en kan dus ook niet geregistreerd worden door het telsysteem [in treinstation Brussels Airport-Zaventem]. Dus wat gebeurt er met het geld dat deze klant voor een Diabolotoeslag betaalt? Het [...] blijft telkens hangen bij de NMBS, terwijl ze er geen recht op heeft.

De geldstroom achter de Diabolotoeslag

Een pendelaar, met een abonnement geldig tussen Antwerpen en Brussels Airport-Zaventem, moet soms ook reizen tussen Antwerpen en Leuven. Aangezien die treinen via Brussels Airport-Zaventem rijden, koopt de klant, aansluitend op het abonnement, standaardbiljetten voor het gedeelte tussen Brussels Airport-Zaventem en Leuven. In deze standaardbiljetten zit sowieso een Diabolotoeslag vervat. In- of uitstappen in Brussels Airport-Zaventem gebeurt daarbij niet en dus vindt de klant dat de NMBS hier geen Diabolotoeslag mag aanrekenen. De NMBS ziet het anders: aangezien de reis wordt afgelegd met twee vervoerscontracten, interpreteert de NMBS de passage in Brussels Airport-Zaventem als een reisonderbreking en daarvoor is de betaling van een Diabolotoeslag vereist.

Laten we het geld dat de NMBS via de Diabolotoeslag ontvangt eens volgen. Wat bepaalt het bedrag dat de NMBS moet doorstorten naar de investeerdersgroep achter Northern Diabolo? Nee, het zijn niet de verkoopcijfers van de NMBS, maar passagierstellingen uitgevoerd door een telcamera van Northern Diabolo. Die camera bevindt zich in treinstation Brussels Airport-Zaventem, meer bepaald boven de roltrappen richting luchthaven. Echter, deze reiziger blijft in de trein zitten en kan dus ook niet geregistreerd

worden door het telsysteem. Dus wat gebeurt er met het geld dat deze klant voor een Diabolotoeslag betaalt? Het wordt nooit doorgestort aan Northern Diabolo maar blijft telkens hangen bij de NMBS, terwijl ze er geen recht op heeft. Doch, praktisch gezien, vinden we het begrijpelijk dat de NMBS enkel biljetten van en naar de luchthaven verkoopt waarin de Diabolotoeslag reeds vervat zit. In ons advies stellen we daarom voor dat elke keer deze reiziger rechtstreeks tussen Antwerpen en Leuven spoort, de NMBS na eenvoudig verzoek van de klant een terugbetaling van de Diabolotoeslag verleent.

De NMBS legt ons advies naast zich neer. In de wet leest ze dat alle treinreizigers die gebruik maken van de Diabolotunnel een Diabolotoeslag moeten betalen. Een vrijstelling van de toeslag is enkel mogelijk in het raam van het abonnement woon-werk en dus niet voor gebruikers van een standaardbiljet. Verder stelt de NMBS dat het niet aan haar is om de wet te interpreteren, ze past de wet enkel toe.

Het terugbetalingssysteem voor abonnementen is ziek

Een pendelaar wordt ernstig ziek kort na het verlengen van een treinabonnement. Eenmaal genezen ontvangt de NMBS een terugbetalingsaanvraag, gestaafd met een doktersattest. Toch weigert de NMBS het ongebruikte

Een pendelaar wordt ernstig ziek kort na het verlengen van een treinabonnement. Eenmaal genezen ontvangt de NMBS een terugbetalingsaanvraag, gestaafd met een doktersattest. Toch weigert de NMBS het ongebruikte abonnement terug te betalen [...].

abonnement terug te betalen omdat op de medische attesten niet aangevinkt staat dat de patiënt de woning niet mag verlaten. Zelfs nadat de behandelende arts schriftelijk verduidelijkt dat de patiënt niet in staat was om met de trein te reizen, blijft de NMBS de terugbetaling weigeren omdat het oorspronkelijke doktersattest de mogelijkheid open liet om het huis te verlaten.

We vinden dat de NMBS aan haar klanten voorwaarden oplegt die van weinig realisme getuigen. Welke dokter gaat er nu een patiënt, met een niet-besmettelijke ziekte, wekenlang gijzelen in diens eigen woning? En wat de medische toestand van de reiziger-patiënt betreft, daar heeft de NMBS het gezag niet om de arts te overrulen. Er is een attest waarin de dokter verklaart dat de zieke niet in de mogelijkheid verkeerde om met de trein te reizen, dat moet volstaan. Daarom vragen we in ons advies de terugbetaling van het treinabonnement.

Helaas kiest de NMBS ervoor om zich blind te blijven staren op de letter van haar eigen Vervoersvoorwaarden. In haar antwoord herhaalt de NMBS alleen dat een terugbetaling voor haar enkel mogelijk was geweest indien de arts, in de oorspronkelijke attesten, had verklaard dat de patiënt het huis niet mocht verlaten. Met deze rigide houding blijft het geld in handen van de NMBS zonder dat er voor de pendelaar enige dienstverlening tegenover stond.

Black Friday

Vrijdag 23 november 2018 was een zwarte dag voor de treinreizigers. Bij een reclame stunt rond Black Friday kan de NMBS-website de toestroom niet aan. De NMBS zet haar actie zelfs vroegtijdig stop (zie pagina 35 van ons jaarverslag 2018). Van de 24 gedupeerden die ons contacteren, komt het slechts in 1 dossier tot een advies.

Die dag wil de klant twee Black Friday-tickets kopen maar de website sputtert. Aan de telefoon adviseert een NMBS-medewerker om het later nog eens te proberen. Wanneer de klant 's avonds een tweede poging onderneemt, blijkt de actie voortijdig afgesloten. De klant protesteert en wil alsnog van de beloofde promotie kunnen genieten. De NMBS weigert hierop in te gaan.

In een schermafdruk, die de klant aan de klacht toevoegde, en in het telefoongesprek met de NMBS zien we het bewijs dat deze klant al het nodige deed om aan Black Friday-biljetten te geraken. Trouwens, niet alleen aan de telefoon kregen de geïnteresseerden te horen dat ze het later opnieuw moesten proberen, op een bepaald moment verscheen deze boodschap ook op de website. In ons advies roepen we de NMBS op om haar verantwoordelijkheid te nemen. Daarbij stellen we voor dat de klant standaardbiljetten voor de reis koopt, waarna de NMBS het prijs-

verschil met de Black Friday-tickets terugbetaalt.

De NMBS gaat akkoord en volgt ons advies.

Vertraagd vervoerbewijs

Via de website van de NMBS koopt een reiziger een TGV-biljet van Brussel-Zuid naar Aéroport Charles-de-Gaulle. Zo snel als het geld van de bankrekening verdwijnt, zo lang is het wachten tot het vervoerbewijs in de mailbox verschijnt. Het komt niet. Na enkele dagen koopt de klant dan maar een nieuw treinticket. Wanneer de reiziger onze tussenkomst vraagt, blijkt al snel dat er tijdens de aankoop een typfout in het e-mailadres sloop. Toch weigert de NMBS elke terugbetaling wegens de tariefformule.

We stellen de NMBS enkele vragen. Waarom werd de dubbele boeking door de NMBS niet opgemerkt? *De klant had bij de tweede boeking naar het Contact Center moeten bellen.* Deze typfout kon voorkomen worden door het tweemaal laten invullen van het e-mailadres. Waarom gebruikt de NMBS dit systeem niet? *Vroeger vroeg de NMBS dit maar veel reizigers deden dan een copy-paste waardoor het zijn nut verloor.* Het opgegeven e-mail-

adres bestaat niet, ontving de NMBS dan geen foutmelding? *Meldingen van onbestaande adressen worden niet verwerkt omdat we de klant toch niet kunnen contacteren via een fout e-mailadres.* Verder raadt de NMBS haar klant aan om een MyTrain-account te maken, waarin de NMBS steeds de juiste contactgegevens kan vinden.

In ons advies onderstrepen we dat deze klant regelmatig treinreizen voor dit traject boekt en dat het hier geenszins een poging tot fraude betreft, maar bovenal betaalde de klant voor een dienst die niet geleverd werd. Wat ons betreft zou dit ene simpele feit moeten volstaan om een terugbetaling te krijgen. Daarnaast vragen we de NMBS om haar online reserveringssysteem zo te wijzigen dat het risico op een typfout in het e-mailadres beperkt blijft.

Volgens de NMBS vinden de reizigers het onaangenaam wanneer ze twee keer dezelfde informatie moeten ingeven. Bovendien zouden zulke typfouten slechts zelden voorkomen. Wel laat de NMBS zich overtuigen om het ongebruikte treinticket alsnog terug te betalen. 

In ons advies onderstrepen we dat [...] de klant betaalde voor een dienst die niet geleverd werd. Wat ons betreft zou dit ene simpele feit moeten volstaan om een terugbetaling te krijgen.

2.3 Boetes en boordtarief

2.3. Boetes en boordtarief

2.3.1. Aantal klachten

195 dossiers die de Ombudsdienst in 2019 behandelde, gingen over het boordtarief, vaststellingen van onregelmatigheid of administratieve boetes.

45 klachten betroffen het supplement dat reizigers dienen te betalen als ze een ticket op de trein (moeten) aankopen. 150 keer werd er op de Ombudsdienst een beroep gedaan bij klachten over een boete.

De vaststellingen van onregelmatigheid – in NMBS-jargon een C170 – zijn boetes die de treinbegeleider kan geven voor verschillende redenen. De meest voorkomende is het reizen zonder geldig vervoerbewijs.

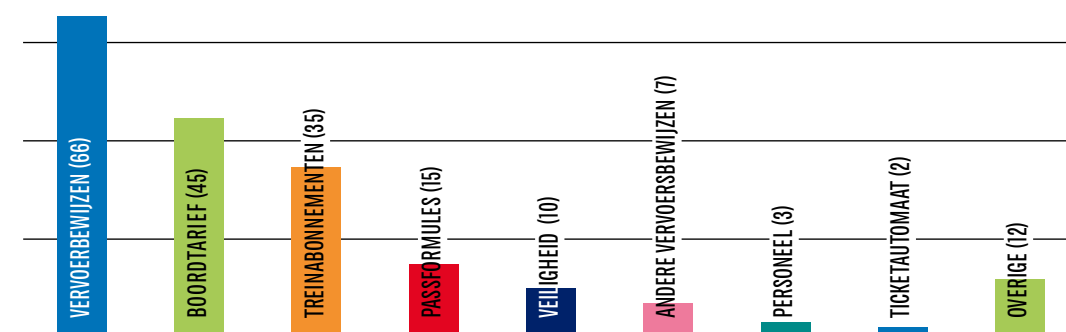
Deze vaststellingen van onregelmatigheid werden vanaf 1 november 2018 vervangen door administratieve boetes met het in

werking treden van de wet op de spoorpolitie. Met 14,5% van alle klachten vormt deze categorie het derde meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Naast de 45 klachten over een volgens de reiziger onterecht aangerekend boordtarief, gaan de klachten binnen deze categorie onder andere over boetes voor:

- abonnementen (vergeten, verloren, vervallen ...)
- vervoerbewijzen / biljetten (zwartrijden, verkeerd ticket, ongeldig biljet ...)
- Go Pass, Rail Pass, e.a. (verkeerd ingevuld, niet ingevuld, vergeten, overschreven ...)
- gebruik ticketautomaat (automaat defect)
- veiligheid (instappen na vertreksignaal, agressie tegenover de treinbegeleider ...)
- kortingskaart (kaart vergeten, kaart vervallen ...)

195 Dossiers ... 45 klachten ivm het 'boordtarief'
... 150 klachten ivm boetes



2.3.2. Administratieve boetes – Jaar 1

Onrechtmatig gedrag in de trein, de stations en rond de spoorweginstallaties wordt sinds 1 november 2018 beteugeld door de wet op de spoorpolitie van 27 april 2018. Ons jaarverslag van 2018 kwam evenwel te vroeg om een scherp beeld te kunnen schetsen van de werking van deze wet. Nu, een jaar later, is dit uiteraard anders.

Een complexe wet en dito administratieve procedure

De grote moeilijkheid met de wet is dat deze een breed gamma aan gedragingen reguleert: het gaat van aanplantingen naast het spoor, over spoorlopen tot zwartrijden. Dit maakt de wet inhoudelijk bijzonder uitgebreid, waardoor het voor de gemiddelde burger zeer moeilijk is om te achterhalen welke sancties er kunnen volgen bij een overtreding. Zo worden de overtredingen enerzijds onderverdeeld volgens het thema (vervoerbewijs, overlast in spoorweginstallaties en veiligheid), en anderzijds naargelang de vervolging (strafrechtelijk, gedepenaliseerd en gemengd). Daarnaast zijn de inbreuken onderverdeeld in categorieën die de omvang van de geldboete bepalen. Binnen deze categorieën wordt ook nog eens een onderscheid gemaakt naargelang het een eerste inbreuk of een geval van recidive betreft.

Om deze complexiteit enigszins op te vangen, hebben zowel de spoorwegondernemingen als de Ombudsdienst op hun respectievelijke websites getracht om de achterliggende logica en structuur van de wet te verduidelijken.

Dit woordje uitleg is echter noodzakelijkerwijs opgesteld in algemene bewoordingen, waardoor het weliswaar een eerste duiding geeft maar geen antwoord kan bieden op alles wat een burger in de praktijk meemaakt. Sinds de invoering van deze wet ervaren we dan ook een stijgende vraag om toelichting bij de wetgeving en de administratieve procedure.

Hoe de spoorwegonderneming de wet en de procedure toepast

Deze problematiek wordt versterkt door de gebrekkige organisatie bij het bureau voor administratieve boetes van de NMBS. Deze dienst, die belast is met het afhandelen van de administratieve procedure, hoort het best geplaatst te zijn om burgers te informeren, zeker daar dit bureau een monopolie heeft op het beantwoorden van vragen over lopende dossiers. Echter, in de praktijk is de dienst quasi onbereikbaar. Zo krijgen burgers die naar het bureau proberen te telefoneren op frequente basis te horen dat men maar later moet terugbellen. Ook was deze dienst tot eind vorig jaar (dus meer dan een jaar na de inwerking-treding van de wet) niet bereikbaar via e-mail.

Waar het ook spaak loopt, is in de communicatie tussen het parket en de NMBS. Bij gemengde inbreuken heeft het parket, binnen een bepaalde termijn, de vrijheid om al dan niet te vervolgen voor de strafrechter. Als het parket de inbreuk vervolgt, gelden de sancties uit het strafrecht. Maar als het parket zich niet uitspreekt binnen de termijn of aan de spoorwegmaatschappij laat weten dat een adminis-

Zoals uit de bovenstaande analyse blijkt, zijn de problemen die voortvloeien uit de wet op de spoorpolitie zeer divers van aard. Echter, de rode draad is dat er stelselmatig afbreuk wordt gedaan aan de rechten van verdediging. [...] Een burger die geen beroep meer kan doen op de Ombudsdienst, verliest de mogelijkheid om via bemiddeling het geschil te regelen.

tratieve procedure hen aangewezen lijkt, is de administratieve procedure van toepassing.

Een duidelijke communicatie tussen het parket en de NMBS is dan ook een absolute vereiste. In de praktijk verloopt deze communicatie echter gebrekkig. In bepaalde gevallen worden burgers zowel door het parket (strafrechtelijk) als door de spoorwegmaatschappij (administratiefrechtelijk) aangeklaagd. Uiteraard mogen burgers niet twee keer vervolgd worden voor hetzelfde feit. Indien deze situatie zich voordoet, is de enige uitweg dat de administratieve procedure komt te vervallen. De wet legt het keuzerecht immers principieel bij het parket. Elke andere oplossing die de NMBS naar voor schuift, zoals het aftrekken van wat de burger reeds betaalde als gevolg van de strafrechtelijke vervolging van de nog openstaande administratieve boete, is strijdig met de wetgeving.

Hoe deze wet de werking van de Ombudsdienst beïnvloedt

De wet op de spoorpolitie heeft een stevige impact op de werking van de Ombudsdienst. Dit uit zich voornamelijk op twee vlakken: de stevige beperking van het aantal mogelijke regularisaties en de uitsluiting van de Ombudsdienst bij de administratieve procedure door de NMBS.

De mogelijkheid van een treinreiziger om tijdens een minnelijke fase de situatie te regulariseren met de betaling van een forfaitair bedrag werd sterk beperkt. De wet voorziet dat regulariseren enkel nog kan bij overtredingen in verband met vervoerbewijzen. Het perverse resultaat is dat burgers die bijvoorbeeld roken of fietsen op plaatsen waar dit niet mag, geen recht hebben om hun situatie minnelijk te regelen (voor de administratieve procedure opstart), terwijl treinreizigers die reizen zonder geldig vervoerbewijs deze mogelijkheid wel krijgen. Dit onderscheid valt maar moeilijk te verantwoorden en veel burgers ervaren het als discriminerend. De afwezigheid van deze minnelijke fase wordt ook nog eens door de NMBS aangegrepen om ons recht op toegang tot deze dossiers te betwisten.

Het is echter de formulering van artikel 53 die voor het grootste discussiepunt over de rol van de Ombudsdienst zorgt. Dit artikel luidt als volgt: “Artikel 15 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen wordt aangevuld met een derde lid, luidende: “De bemiddeling schorst de procedure inzake het opleggen van een administratieve geldboete aan de reiziger of de gebruiker niet.” De NMBS hanteert de redenering dat, aangezien de bemiddeling door de Ombudsdienst de administratieve procedure niet schorst,

de Ombudsdienst niet bevoegd is om haar bemiddelingsopdracht uit te voeren in dossiers over administratieve boetes. Wij verzetten ons ten stelligste tegen deze redenering en vinden dat het al dan niet opschorten van een procedure losstaat van enig vraagstuk over onze bevoegdheid.

Afbreuk van de rechten van de verdediging

Zoals uit de bovenstaande analyse blijkt, zijn de problemen die voortvloeien uit de wet op de spoorpolitie zeer divers van aard. Echter, de rode draad is dat er stelselmatig afbreuk

wordt gedaan aan de rechten van verdediging. Een burger die geen concrete inlichtingen kan verkrijgen in zijn dossier, heeft niet voldoende informatie om zijn verdediging op een correcte manier te organiseren. Een burger die geen beroep meer kan doen op de Ombudsdienst, verliest de mogelijkheid om via bemiddeling het geschil te regelen.

Om de rechten van de verdediging te vrijwaren, zal de NMBS kritisch voor zichzelf moeten zijn en zelfregulerend gaan optreden. Bij afwezigheid hiervan zal het aan de wetgever zijn om deze euvels recht te trekken. 🚊



2.4. Overige thema's

2.4.1. Aantal klachten

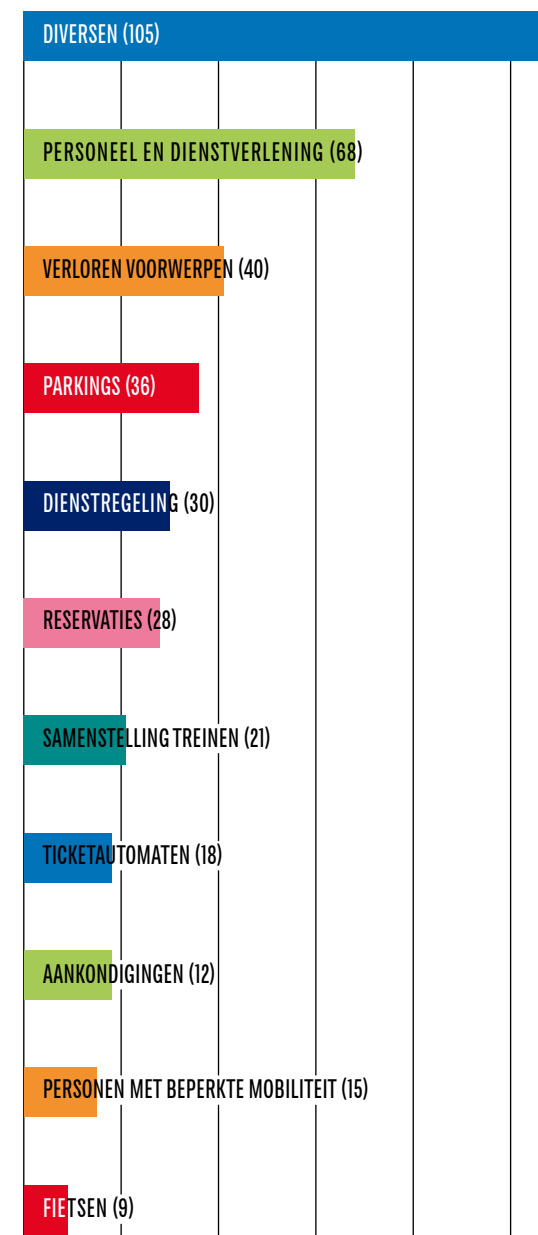
Hier groeperen we de dossiers die buiten de top 3 van klachtentema's vallen.

2.4.2. Een rating voor B-Parking

Het geldt niet voor iedere autoparking die naast een treinstation ligt, maar de meeste daarvan worden beheerd door B-Parking, het parkeerbedrijf van de NMBS. Zij hanteert twee verschillende parkeertarieven: een standaardtarief (voor niet-treinreizigers) en een voordeeltarief (voor treinreizigers). Dat laatste is meestal meer dan de helft goedkoper dan het eerste. Op weekend- en feestdagen is de korting vaak nog groter dan op een weekdag. Wanneer de stationsloketten gesloten zijn, krijgt iedereen – treinreiziger of niet – automatisch het voordeeltarief.

Geen performante digitalisering

Om van het voordeeltarief te genieten, wanneer de loketten open zijn, moet de reiziger het vervoerbewijs aan de parkeerautomaten laten inlezen. Maar (nog) niet alle vervoerbewijzen kunnen gescand worden. Zo moeten reizigers met een ticket op hun identiteitskaart naar het loket gaan om het voordeeltarief te krijgen. Ook staat er noch op de automaat noch op het vervoerbewijs vermeld dat bijvoorbeeld biljetten met een QR-code niet ingelesen kunnen worden. Nietsvermoedend proberen klanten hun vervoerbewijs in te scannen, terwijl dit geen zin heeft (lees: tijdverlies). Lukt het inscannen niet, dan moet de reiziger naar het loket om het parkeerticket te



laten valideren (lees: opnieuw tijdverlies).

Barcodes van 10-beurtenkaarten laten zich soms moeilijk inlezen en het systeem werkt

ook niet altijd even eerlijk. Zo klopt het aantal resterende beurten soms niet en wanneer de kaart plots niet meer leesbaar blijkt, dan stelt B-Parking dat een beurtenkaart niet terugbetaal- of omwisselbaar is.

Bij problemen kan de klant via een knop op de parkeerautomaat naar de 'Control Room' bellen. Zij kunnen de bareel dan vanop afstand openen. Doch, in de meeste gevallen verwijst de Control Room de reiziger door naar het loket of laat de klant de volledige prijs betalen waarna die een terugbetaling kan vragen via de Klantendienst. Helaas, als de reiziger de procedure niet volgde (lees: niet langs het loket ging), betaalt de Klantendienst het prijsverschil meestal niet terug.

Voor ons mag de reiziger geen nadeel ondervinden omdat het informaticasysteem van B-Parking niet op punt staat. Met de technische mogelijkheden zoals die vandaag bestaan, vinden wij bovendien dat alle vervoerbewijzen moeten kunnen ingelezen worden aan de parkeerautomaten. Zolang de huidige situatie aanhoudt, of bij een technische storing, dient B-Parking zich soepeler op te stellen wanneer een reiziger, die alle nodige bewijzen voorlegt, niet volgens de regels van de procedure handelde of kon handelen. Toch merken we dat B-Parking vandaag van haar klanten verwacht dat ze op de hoogte zijn van haar omslachtige procedure en deze tot op de letter volgen. Uiteindelijk is het aan de klant om tijd en moeite te spenderen om een klein bedrag, waarop deze van in het begin recht had, terug te vorderen. Hoopt B-Parking er misschien op dat heel wat klanten deze kleine

bedragen niet terugvragen? Dit moet klantvriendelijker.

Parkeerabonnement en treinabonnement: geen gelijklopende geldigheidsperiodes

Een van de regels van B-Parking stelt dat een parkeerabonnement de vervaldatum van het bijhorende treinabonnement niet mag overschrijden. De klant moet dus in het bezit zijn van een treinabonnement dat gedurende de volledige periode van het parkingabonnement geldig blijft. Hierdoor kunnen pendelaars soms geen parkeerabonnement kopen omdat hun treinabonnement vóór het einde van het gewenste parkeerabonnement (voor bijvoorbeeld 1 jaar) vervalt. Anders zou iemand zowaar onterecht kunnen genieten van een parkeerabonnement aan voordeeltarief.

Wanneer de geldigheidsperiodes niet overeenkomen, dient de reiziger deze eerst opnieuw gelijk te laten lopen door kortere parkeerabonnementen of beurtenkaarten te combineren tot aan de vervaldatum van het treinabonnement. Omdat de prijs van het abonnement varieert naargelang de geldigheidsperiode, hoe korter hoe duurder, ondervindt de pendelaar hier een financieel nadeel.

Als B-Parking klantvriendelijk wil zijn, moet ze zich flexibel opstellen tegenover haar doelpubliek, te weten de treinreizigers, voor wie ze mobiliteitsoplossingen uitwerkt. Daarom moeten pendelaars met een treinabonnement steeds een parkingabonnement kunnen kopen, waarbij B-Parking het voordeeltarief

Voor ons mag de reiziger geen nadeel ondervinden omdat het informaticasysteem van B-Parking niet op punt staat. Met de technische mogelijkheden zoals die vandaag bestaan, vinden wij bovendien dat alle vervoerbewijzen moeten kunnen ingelezen worden aan de parkeerautomaten. Zolang de huidige situatie aanhoudt, of bij een technische storing, dient B-Parking zich soepeler op te stellen.

pro rata de resterende duurtijd van het treinabonnement toepast.

2.4.3. Verloren voorwerpen bij de NMBS: een update

In ons vorig jaarverslag schreven we dat de NMBS het mogelijk ging maken om, naast het invullen van het daarvoor bestemde formulier, het verlies van spullen ook via de loketbediende of het Contact Center (02/528.28.28) te signaleren. De NMBS had nog meer plannen voor de toekomst: treinreizigers zouden via MyNMBS het dossier over hun verloren voorwerp kunnen opvolgen en bij een match de mogelijkheid krijgen om het gevonden voorwerp aan huis te laten leveren. Helaas, het was te mooi om waar te zijn.

In 2019, na een onderzoek bij andere spoorwegaansluitingen en een evaluatie rond de werking van haar procedure, veranderde de NMBS haar eerdere strategie. Zo ziet de procedure van de NMBS er vandaag uit:

1. Het formulier moet altijd ingevuld worden

Bij een melding van een verloren voorwerp aan het loket zal de reiziger, al dan niet met de hulp van de loketbediende, nog steeds een

formulier via de website van de NMBS moeten invullen. Telefoneren naar het Contact Center haalt niets uit: enkel en alleen wanneer de klant aan het loket staat EN als de trein waarin het voorwerp werd achtergelaten nog niet op de eindbestemming is, kan de loketbediende contact opnemen met de treinbegeleider.

2. De status van het dossier opvolgen moet ook via een formulier

Na 7 en na 20 dagen zal de reiziger nog steeds een automatische stand van zaken in de mailbox ontvangen. Na 50 dagen beschouwt de NMBS het voorwerp als definitief verloren en krijgt de klant het bericht dat de zoektocht wordt stopgezet. Vragen moet de reiziger richten aan de Klantendienst (via het contactformulier op de website van de NMBS met als onderwerp "Verloren Voorwerp" of via brief naar de Klantendienst).

3. Een gevonden voorwerp aan huis laten leveren is uitzonderlijk

Een gevonden voorwerp aan huis laten leveren, past niet langer in de huidige plannen. Enkel voor eigenaars die niet in België wonen en zich niet naar een depotstation of loket kunnen verplaatsen EN niemand anders volmacht kunnen geven, kan het voorwerp verzonden worden. Bovendien moet de reiziger zelf en op eigen kosten een koerierdienst

inschakelen om het gevonden voorwerp te vervoeren. Administratieve kosten rekent de NMBS niet aan.

Uit dit alles blijkt dat verloren voorwerpen nog steeds geen prioriteit zijn voor de NMBS. Dat is jammer want de povere dienstverlening die eruit voortvloeit, vormt een reëel pijnpunt.

2.4.4. Adviezen

Dossiers: 2018/1639, 2018/1764 en 2018/1882
Operator: NMBS

Een nieuwe trein voor Noorderkempen

Een lagere school uit het noorden van ons land bezoekt ieder jaar de Antwerpse Zoo. Sinds de opening van station Noorderkempen in 2009, gaat deze groep van meer dan 200 leerlingen met de trein. Groot is de verbazing wanneer de NMBS voor het eerst de groepsreservering weigert. Wat is het probleem? In 2018 werd het pendeltreintje vervangen door de Beneluxtrein en deze trein heeft te weinig vrije plaatsen. Kan de samenstelling of de frequentie van de Beneluxtrein aangepast worden? Nee, door een contract tussen de NMBS en de NS, die eigenaar is van de rijkswegen, kan er daarover niet onderhandeld worden tot 2024. Dus moet de school een alternatief voor de trein zoeken, wat uiteindelijk meer dan 1.500 euro duurder uitkomt.

Bij verstoord treinverkeer zet de NMBS bussen in. Wil ze dit voor deze groep doen? Ook vertrekt er 's ochtends een P-trein van Antwerpen-Centraal naar Noorderkempen, die

daarna leeg terugkeert. Kan de groep niet met deze trein naar Antwerpen-Centraal? Mag de NMBS deze reservering wel weigeren? Dat staat niet expliciet in de Bijzondere Voorwaarden van de NMBS. Wel bericht de website van de NMBS over een aantal beperkingen voor groepsreizen, maar nergens is er sprake van een volledige afwijzing. In ons advies aan de NMBS vragen we een terugbetaling van de extra kosten die de school ondertussen maakte.

De NMBS verwerpt het idee om de lege piek-trein te gebruiken omdat dit niet rendabel zou zijn en het treinverkeer zou verstoren. Verder stelt de NMBS dat ze slechts zelden groepsreizen afwijst en dat ze steeds haar best doet om een alternatief te vinden. Toch erkent de NMBS dat ze hier geen alternatief aanbood, maar op haar website staat dat bepaalde treinen door een hoge bezettingsgraad niet toegankelijk zijn voor groepen. Dus ziet de NMBS zich niet verplicht om hier het groepstarief aan te bieden. Verder vindt de NMBS dat we deze situatie niet mogen interpreteren als een fout die haar tot compensaties kan dwingen.

Spoorstaking in Frankrijk

Een zeventiger koopt via de NMBS-website een reis tussen Brussel-Zuid en Pau, met vervoerbewijzen voor de Thalys en de TGV. Echter, na de aankoop kondigen zich syndicale acties aan op het Franse spoornet. De klant gaat naar het loket. Een omboeking, waarbij de hele reis met een dag uitgesteld wordt, lijkt nodig. De Thalys-tickets kunnen

Een slechtzinnige reiziger is afhankelijk van de app van de NMBS. De borden in het station lezen lukt immers niet. Echter, na een aanpassing van de app werd niet alleen het lettertype beduidend kleiner, ook inzoomen op de tekst blijkt niet meer mogelijk. De app is hierdoor onbruikbaar voor de reiziger, zelfstandig treinreizen onmogelijk.

kosteloos omgeruild worden. De TGV-tickets daarentegen worden volledig terugbetaald maar de nieuwe vervoerbewijzen zijn bijna 200 euro duurder. Van de loketbediende hoort de klant dat hij een terugbetaling van het prijsverschil kan bekomen door naar de Klantendienst te schrijven. De reiziger doet dit maar de NMBS weigert elke vergoeding.

We wijzen de NMBS op haar informatieplicht. Tijdens het omboeken werd de klant niet duidelijk gemaakt wie voor het prijsverschil ging opdraaien. Bovendien had de reiziger waarschijnlijk recht gehad op een compensatie voor een vertraging, indien de tickets niet werden omgeruild. Bij voldoende informatie zou er misschien niet voor de dure omboeking gekozen zijn maar wel om de oorspronkelijke trein te nemen met het risico geen zitplaats te hebben. Nu kreeg de klant de kans niet om te kiezen. Had de klant niet beter zelf de nodige informatie opgezocht? Dan had de reiziger zich door vijf reglementeringen moeten worstelen, die samen goed zijn voor 319 pagina's onverteerbare administratieve proza. In ons advies vragen we dat de NMBS haar reizigers steeds duidelijk informeert over hun rechten.

De oorspronkelijke aankoop verliep via de website, stelt de NMBS. Daar communiceert ze niet alleen over de staking, ze informeert er ook over compensaties. Ook vindt de NMBS

dat ze de Vervoersvoorwaarden toegankelijk presenteert op haar website. Maar als verkoper moet de NMBS de voorwaarden van de vervoerder toepassen, zegt ze. Hier had de SNCF drie opties gelaten: volledig terugbetalen, reizen zonder zitplaatsgarantie of omruilen volgens beschikbaarheid. Voor de NMBS koos deze klant voor een terugbetaling, om vervolgens nieuwe vervoerbewijzen te kopen. Omdat de tickets van hetzelfde prijsniveau uitverkocht waren, moest de klant duurdere kopen. Het betalen daarvan bewijst volgens de NMBS dat de klant hiermee akkoord ging. Verder impliceert de doorverwijzing naar de Klantendienst niet dat er een positief antwoord moet volgen op de vraag tot terugbetaling. Bovendien zou een terugbetaling van het prijsverschil door de NMBS betaald moeten worden want de SNCF wil niet tussenkomen, aldus de NMBS. Hiermee is de reiziger 200 euro kwijt.

Inzoomen op de app

Een slechtzinnige reiziger is afhankelijk van de app van de NMBS. De borden in het station lezen lukt immers niet. Echter, na een aanpassing van de app werd niet alleen het lettertype beduidend kleiner, ook inzoomen op de tekst blijkt niet meer mogelijk. De app is hierdoor onbruikbaar voor de reiziger, zelfstandig treinreizen onmogelijk. De NMBS erkent dat sur-

fers het lettertype vroeger konden aanpassen, maar dat dit niet langer voorzien is in de nieuwe app. Wel kunnen de gebruikers via de instellingen van het toestel voor een groter lettertype kiezen, wat dan toegepast wordt in de app. Nog groter is niet mogelijk. Toch stelt de NMBS dat haar externe softwareleverancier zoveel mogelijk rekening houdt met de toegankelijkheidsrichtlijnen.

Voor ons mag een vernieuwing van de app de gebruiksvriendelijkheid niet fnuiken en het mag al zeker niet ten koste gaan van reizigers met een beperking. Hier stellen we vast dat de NMBS de achteruitgang weliswaar toegeeft maar desondanks niet overgaat tot de voor deze reiziger noodzakelijke aanpassing. Dit terwijl slechtziende reizigers net sterk afhankelijk zijn van het openbaar vervoer. Daar-

om brengen we een advies uit waarin we de NMBS wijzen op de wettelijke verplichtingen. We vragen dat het terug mogelijk wordt om op app-teksten in te zoomen.

We willen dat er zo veel mogelijk reizigers zelfstandig met de website en de app kunnen werken, antwoordt de NMBS. Daartoe houdt ze gebruikerstesten bij verschillende doelgroepen. Daarnaast organiseert de NMBS, in samenwerking met de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap, een focusgroep over het gebruik van de app bij slechtzienden. Dankzij ons advies ontvangt de klant uitnodigingen voor de testgroep en de focusgroep. 🚿

2.5. Andere dossiers gericht aan de Ombudsdienst

Klagers die volgens Art. 11 §2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als treinreiziger of gebruiker van de spoorweginfrastructuur worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de Ombudsdienst: in dat geval zijn we niet bevoegd.

In 2019 kregen we 100 klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn.

In 45 gevallen ging het om klachten van buurtbewoners. Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

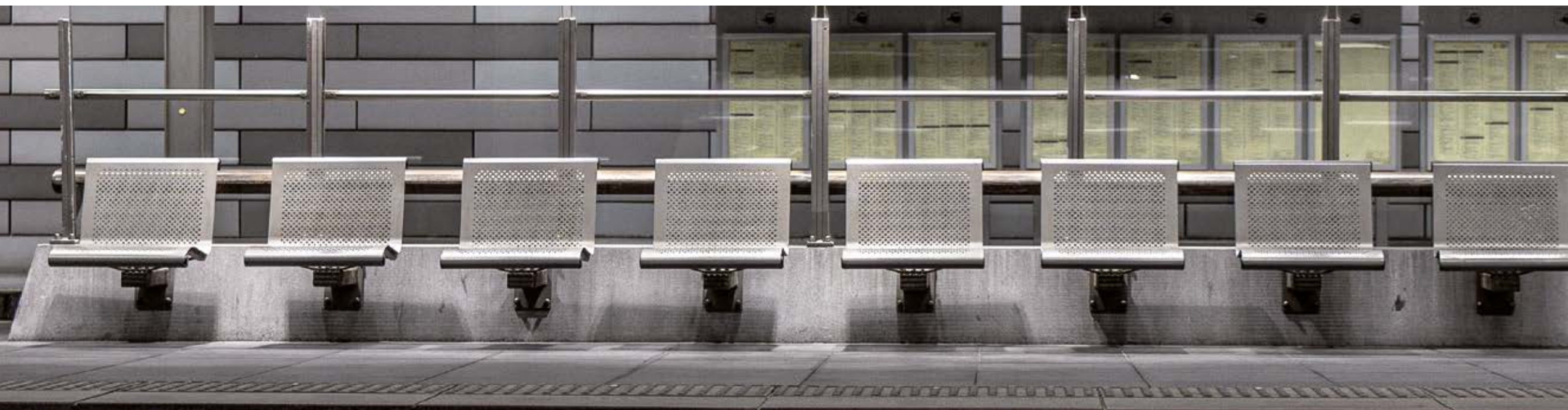
Dergelijke klachten maken wij over aan de bevoegde diensten (meestal Infrabel).

22 keer werden wij gecontacteerd over klachten die andere vervoersmaatschappijen of reisorganisaties betroffen. Deze waren bestemd voor De Lijn, de MIVB, de SNCF (voor reizen in Frankrijk), de NS, Trenitalia, Flixbus en verschillende luchtvaartmaatschappijen.

4 klachten stuurden wij door naar de bevoegde Ombudsdienst (federale ombudsman, Consumentenombudsdienst).

De overige 14 klachten betroffen Publifer, HR Rail, een lokaal bestuur, Engie, een datingsite....

Verder schreven reizigers ons 15 keer om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Ook deze reacties maken wij met veel plezier over. 🚿



3. Samen staan we sterker

3. Samen staan we sterker: ombudswerk op nationaal en Europees niveau

3.1. Het portaal www.ombudsman.be

Sinds de oprichting in 1997 van POOL (het Permanent Overleg Ombudslieden) is de Ombudsdienst voor de treinreizigers lid van dit netwerk van Belgische ombudsdiensten.



Deze ombudsmannen zijn op verschillende domeinen actief: Federale, Vlaamse en Waalse overheid, steden en gemeenten, publieke en private ondernemingen. Alle leden helpen u om uw probleem op te lossen.

Sommige problemen zijn complex. Als u met uw klacht bij de verkeerde ombudsman aanklopt, zal hij uw probleem doorgeven aan de collega die wel bevoegd is. Op die manier komt uw klacht altijd bij de juiste ombudsman terecht.

Een ombudsman die lid is van het netwerk van Belgische ombudsdiensten, voldoet aan de volgende voorwaarden:

- hij werkt onafhankelijk van de overheid of het bedrijf waarover hij klachten ontvangt;
- hij heeft onderzoeksbevoegdheid;
- hij formuleert adviezen en aanbevelingen;

- hij publiceert minstens één keer per jaar een openbaar verslag over zijn activiteiten.

De belangrijkste doelstellingen van het netwerk zijn:

- de ombudsdiensten beter bekend maken;
- de ombudsdiensten beter bereikbaar maken voor het publiek;
- de samenwerking tussen de verschillende ombudsdiensten bevorderen en zorgen voor de onderlinge uitwisseling van ervaring en kennis.

3.2. De Consumenten-ombudsdienst

Met de invoeging van Boek XVI in het Wetboek van Economisch Recht zette de Belgische wetgever op 4 april 2014 de Europese Richtlijn 2013/11/EU om in nationaal recht. Het doel van deze Europese Richtlijn was om via een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen tot de goede werking van de interne markt. Consumenten moeten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.

De federale Consumentenombudsdienst is sinds 1 juni 2015 operationeel. De twee ombudsmannen voor de treinreizigers maken



deel uit van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst en staan, samen met de collega-ombudsmannen voor telecommunicatie, de postsector, energie, financiële diensten en verzekeringen, in voor het beheer van deze dienst.

De Consumentenombudsdienst is erkend als een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en is belast met de volgende opdrachten:

- de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;
- zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op

www.consumentenombudsdienst.be.

3.3. TRAVEL_NET

Op 10 november 2017 lanceerden 13 ADR⁷-entiteiten uit 11 Europese lidstaten TRAVEL_NET met de steun van de Europese Commissie.



TRAVEL_NET is gericht op het vergemakkelijken, versterken en verbeteren van kwalitatief hoogwaardige ADR binnen de reis- en vervoersector; met name door

- het delen van (grensoverschrijdende) dossiers,
- het delen van kennis en het uitwisselen van beste praktijken,
- en bevordering van ADR.

TRAVEL_NET houdt 2 workshops per jaar die telkens door een van de leden georganiseerd worden. Ombudsrail sloot zich aan bij dit netwerk in maart 2018.

3.4. Kan het nog beter?

Hoe langer hoe meer vormt het feit dat Ombudsrail nog steeds geen erkende ADR-entiteit is een waar struikelblok in deze samenwerkingsverbanden. Ter herinnering: bij de inwerkingtreding van Boek XVI

‘Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen’ in het Wetboek van Economisch Recht werd er beslist dat ook de bestaande, bij wet opgerichte ombudsdiensten de kwalificatieprocedure moesten doorlopen.

De specifieke situatie van de Ombudsdienst voor de treinreizigers, die sinds 2010 als autonoom orgaan is ondergebracht bij de FOD Mobiliteit en geen eigen financiering heeft ten laste van de spoorwegsector, deed de erkenningsinstantie, in casu de FOD Economie, beslissen dat dit niet voldoende beantwoordde aan de criteria van onafhankelijkheid zoals gesteld in hogervermelde wetgeving. De wet die van onze dienst een volledig onafhankelijke organisatie moet maken met een eigen financiering en voldoende garanties op onafhankelijkheid in hoofde van de ombudsmannen kon tot op vandaag nog steeds niet gefinaliseerd worden.

Dat heeft tot gevolg dat onze dienst in feite niet bestaat voor de Europese Commissie, dat wij niet vermeld worden op het ODR⁸-platform noch in de oplijsting van de erkende geschillenorganen op de website van de Commissie en dat wij – in tegenstelling tot de andere leden – geen beroep kunnen doen op een financiële tussenkomst voor deelname aan de TRAVEL_NET workshops.

Wij sluiten dit jaarverslag dan ook af met een warme oproep aan onze beleidsmakers om dit wetgevend kader te creëren. 🙏

De wet die van onze dienst een volledig onafhankelijke organisatie moet maken met een eigen financiering en voldoende garanties op onafhankelijkheid in hoofde van de ombudsmannen kon tot op vandaag nog steeds niet gefinaliseerd worden.

⁷ ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling

⁸ ODR: Online Dispute Resolution

Team

Van links naar rechts: Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens, Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Thomas Cochez, Kristof Goossens, Pascale Roefs, Annelies Van Vossel, Sonia Denis.

Door de coronacrisis is dit hetzelfde beeld als vorig jaar. Ontbreekt op dit beeld: Ruben Demey.





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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



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

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE