

2023



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

20
23



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

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

Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de Ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het eenendertigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2023.

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

Teksten: team van de Ombudsdienst.

Foto's: istockphoto (p. 1), © Mathias Seynaeve goingsomewherebytrain (p. 5, 36), © Sylvie Michèle (p. 7, 50-51), © Alexander Van Steenberge/Unsplash (p. 8, 54), © July Bernda Gonzales/Unsplash (p. 13), © Winston Tija/Unsplash (p. 18, 42-43, 44), © Shutterstock (p. 40), © Ruben Christen/Unsplash (p. 48-49). Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Impresa Drukservice.

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

INHOUD

Voorwoord 7

1. Cijfers 9

- 1.1. Behandelde klachten 10
- 1.2. Klachtenverdeling 11
- 1.3. Nationaal vs. internationaal 12
- 1.4. Aantal dossiers sinds 1993 14
- 1.5. Resultaten van onze tussenkomsten 14

2. Communicatiekanalen 17

3. Klachtenanalyse en aanbevelingen aan de sector 19

- 3.1. Contractsegmentatie 19
- 3.2. Personen met een beperkte mobiliteit 21
- 3.3. De WAM-wet 24
- 3.4. HOTNAT of “Spring op de volgende trein” 26
- 3.5. AJC of “Zet je reis verder” 27
- 3.6. Gevolgschade 29
- 3.7. Administratieve boetes en eBox 31

4. Belofte maakt schuld 37

5. Beleidsaanbevelingen 41

6. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau 45

- 6.1. Het netwerk www.ombudsman.be 45
- 6.2. De Consumentenombudsdienst 46
- 6.3. TRAVEL_NET 47
- 6.4. 30 jaar ombudsdienst voor het spoor 47

Team 50





VOORWOORD

In 2022 behandelde Ombudsrail meer klachten over het internationale dan over het binnenlands verkeer, en dit voor het eerst sinds 1993. Bis repetita in 2023: ook al is de kloof kleiner geworden (van 26% naar 8%), Thalys, Eurostar, Deutsche Bahn en andere internationale spelers genereerden meer klachten dan onze binnenlandse IC-, S- of P-treinen. De ondermaatse stiptheid in het binnenland het voorbije jaar ligt ongetwijfeld aan de basis van dit herstel in evenwicht. De zomer van 2023 was ook minder dramatisch dan die van 2022 in termen van internationale spoorhinder.

Administratieve boetes op het spoor: misschien vinden sommigen dat Ombudsrail erover doorzeurt, maar we blijven er toch op hameren. Als de machine eenmaal in gang is gezet, is er immers geen houden meer aan. Het systeem is rigide, zelfs koppig. “De wet is hard, maar het is de wet” is het credo van de NMBS, die zowel vaststellende als sanctionerende beambte is. In dit jaarverslag staan enkele concrete gevallen die we in 2023 tegenkwamen. Dit is geen fictie, maar realiteit. Geen van de verhalen is om te lachen of zelfs maar te glimlachen. Het is eerder een gevoel van machteloosheid en onrechtvaardigheid dat het vaakst de boventoon voert. Ongetwijfeld zullen we daar in ons volgende jaarverslag weer op terugkomen.

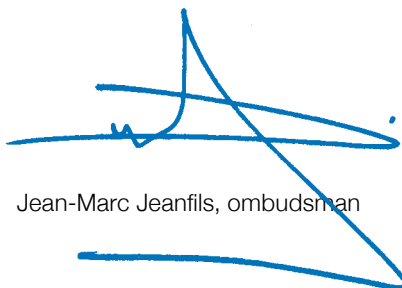
Een ander terugkerend thema is de contractsegmentatie. De nieuwe Europese Verordening 2021/782 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers, die 1371/2007 vervangt, werd afgelopen juni van kracht. Ze had het principe van opgesplitste vervoerscontracten, waarop spoorwegondernemingen zich graag beroepen, nog meer aan banden kunnen leggen. Een praktijk die de internationale klanten behoorlijk frustrleert en die aanzienlijke financiële gevolgen kan hebben voor hen. De Verordening heeft hier een kans laten liggen. Wat jammer!

We konden dit voorwoord niet afsluiten zonder afscheid te nemen van onze collega Brigitte Bauwens. Na meer dan 30 jaar carrière gewijd aan de ombudsdienst en aan de omgang met - vaak ontevreden - klanten, bereidt Brigitte zich voor op een welverdiend pensioen. Het hele team van Ombudsrail, vroeger en nu, wil haar oprecht bedanken voor het geleverde werk. Bovenal wensen we haar een lang en zorgeloos pensioen toe, hetzij in haar geboortestreek Henegouwen of in haar adoptieoord de Drôme.

Brussel, 25 april 2024



Cynthia Van der Linden, ombudsman



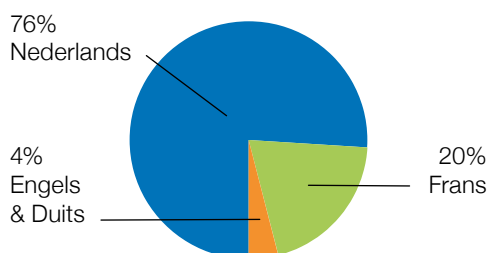
Jean-Marc Jeanfils, ombudsman



1. Cijfers

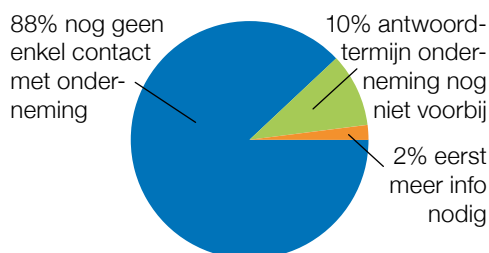
3.861

contactnames in 2023



2.732

eerstelijnsklachten



1.003

ombudsdossiers die

2.317

klachten omvatten:

tel die bij de stock van klachten van de vorige jaren, en daarmee gingen we aan de slag in 2023

87

doorverwezen

naar de bevoegde dienst:

- 47 buurtbewoners voor Infrabel of Federale Ombudsman,
- 10 voor leden van Ombudsman.be,
- 8 voor leden van TRAVEL_NET
- ...

39

informatievragen

gaande van

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

Het aantal contactnames steeg in 2023 met 11% ten opzichte van 2022. De toename was vooral het sterkst in de laatste maanden van het jaar met een verhoging van meer dan 80% in november en december in vergelijking met dezelfde periode het jaar daarvoor. Een stijging die zich begin 2024 ook nog doorzet.

Een verklaring hiervoor is onder andere te vinden in de stiptheidsproblemen. NMBS noteerde over heel 2023 een gemiddelde stiptheid - dit wil zeggen treinen met minder dan 6 minuten vertraging - van 87,5%. Ter vergelijking: in 2022 was dit nog 89,2%, in

2021, weliswaar een coronajaar, 92,6% en in 2019, het jaar voor de coronacrisis, 90,4%. De stiptheid zakte verder weg op het einde van 2023, met een absoluut dieptepunt in november van 82%.

Verder werden er meer treinen afgeschaft, nl. 46.086, wat een gemiddelde geeft van 3.480 treinen per maand. Met ook hier de grootste piek in november 2023 met 4.771 afgeschafte treinen. Dit is een stijging van 4,6% ten opzichte van het jaar 2022, 34,5% vergeleken met 2021 en zelfs 55,3% met het pre-coronajaar 2019!

1.1. Behandelde klachten

Van de 3.861 keer dat reizigers contact namen met Ombudsrail in 2023 leidde dat in 1.003 gevallen tot het opstarten van een ombudsdossier. Dat wil zeggen dat het aangekaarte probleem tot onze bevoegdheid behoort en de reiziger in zijn contact met de spoorwegonderneming geen of geen bevredigend antwoord ontving.

Sommige van deze dossiers bevatten meer

dan één klacht (bv. een reiziger is ontevreden over de vertraging van zijn trein, maar ook over het gebrek aan informatie). Om een correcte analyse van alle problemen te maken, registreren we deze afzonderlijk. De 1.003 dossiers van 2023 bevatten 2.317 verschillende klachten. Tellen we daarbij de stock van klachten die nog lopende waren uit de vorige jaren, dan behandelden we er in totaal 3.186.

	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAAL
Behandelde klachten	2	2	18	847	2.317	3.186

1.2. Klachtenverdeling

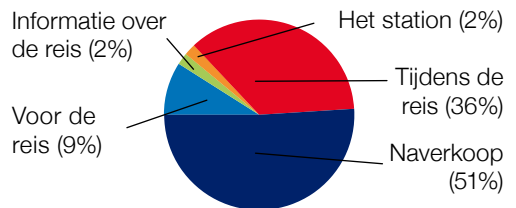
We delen de klachten op in 5 categorieën, die de verschillende etappes van een treinreis volgen:

1. Vóór de reis: treinaanbod, dienstregelingen, aansluitingen, verzoeken om groepsreserveringen, verzoeken om bijstand van personen met beperkte mobiliteit (PBM), verkoopkanalen, betalingswijzen, privacy, reclame
2. Informatie over de reis: aan de kassa, op de website, via de app, aankondigingen in het station en op de trein
3. Het station: netheid, sanitair, parkeergelegenheid (fietsen en auto's), toegankelijkheid, veiligheid
4. Tijdens de reis: annuleringen, vertragingen, gemiste aansluitingen, groepsreser-

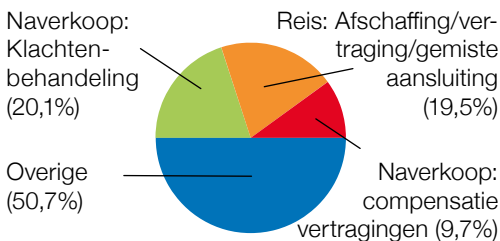
vingen of PBM-assistentie, comfort in de treinen (stopcontacten, WIFI, bagageruimtes, enz.), werkzaamheden en vervangbussen, veiligheid.

5. Naverkoop: compensatie voor vertragingen, behandeling van klachten, houding van het personeel, hulp bij problemen, verloren voorwerpen, follow-up van ongevallen, gevolgschade, discriminatie.

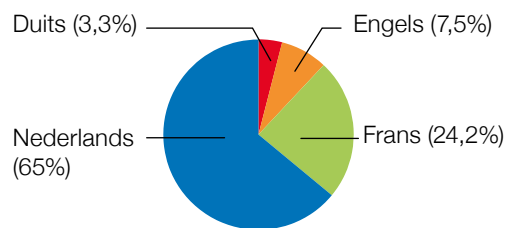
Per reisdeel



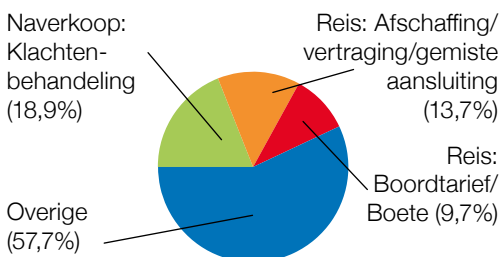
Top 3 nationaal + internationaal



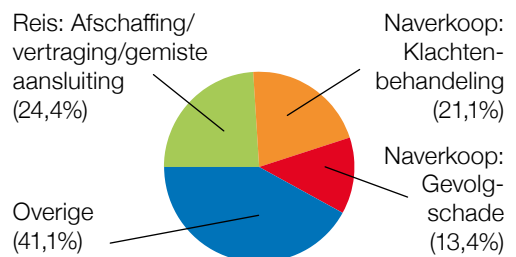
Per taal



Top 3 nationaal



Top 3 internationaal



Per ticketverkoper

TICKET-VERKOPER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	2.440	76,59%
Thalys	495	15,54%
SNCF	70	2,20%
Trainline	48	1,51%
Eurostar	34	1,07%
DB	25	0,78%
NS	22	0,69%
Interrail	21	0,66%
IZY	15	0,47%
ÖBB	6	0,19%
Infrabel	4	0,13%
Olympus Mobility	3	0,09%
RailEurope	3	0,09%
Trenitalia	0	0,00%
CFL	0	0,00%
Totaal	3.186	100,00%

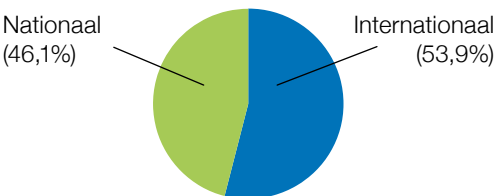
Per vervoerder

VERVOERDER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	1.709	53,64%
Thalys	760	23,85%
SNCF	260	8,16%
Trainline	0	0,00%
Eurostar	85	2,67%
DB	307	9,64%
NS	24	0,75%
Interrail	0	0,00%
IZY	7	0,22%
ÖBB	21	0,66%
Infrabel	4	0,13%
Olympus Mobility	0	0,00%
RailEurope	0	0,00%
Trenitalia	7	0,22%
CFL	2	0,06%
Totaal	3.186	100,00%

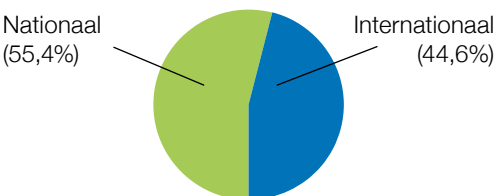
1.3. Nationaal vs. internationaal

Hoewel reizigers meer dossiers indienden over het nationaal verkeer (55,4%), leidden de dossiers over het internationaal vervoer tot meer individuele klachten (53,9% van het totaal).

Behandelde klachten



Behandelde dossiers

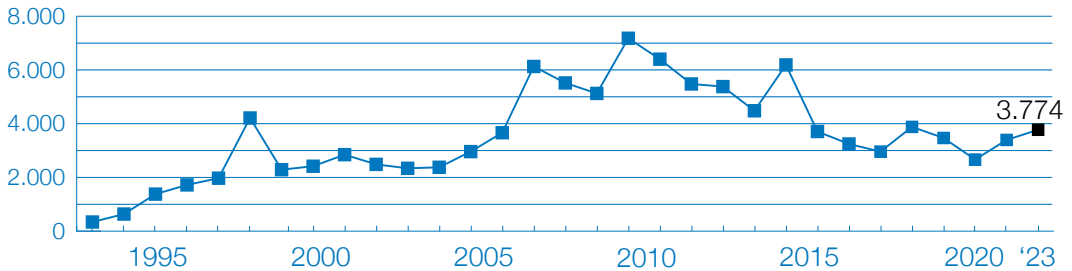




Brussel-Noord

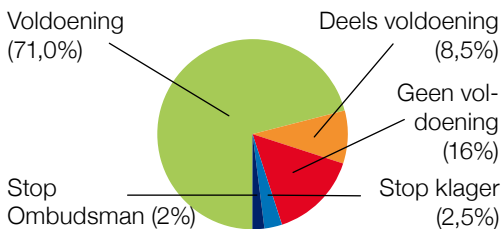
1.4. Aantal dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we 110.572 dossiers. Hiervan openden we in meer dan 87.000 gevallen een onderzoek.



1.5. Resultaten van onze tussenkomsten

In 2023 hebben we 1.740 klachten afgerond, met volgend resultaat:



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

verbetering om gelijkaardige problemen in de toekomst te vermijden.

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

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

In 2023 bracht de ombudsdienst 60 adviezen uit. 43 waren gericht aan de NMBS, 14 aan Thalys, 2 aan Trainline en 1 aan Eurostar.

De adviezen behandelden volgende thema's:

- 24 over gevolgschade (gemiste vlucht,

taxikosten)

- 13 over de toepassing van contractsegmentatie
- 7 in verband met de afschaffing van een internationale trein en de gevolgen daarvan op de reis (gebrek aan comfort of zitplaatsen)
- 7 met betrekking tot administratieve boetes of vaststellingen van onregelmatigheid
- 3 over vervoerbewijzen
- 3 over vertragingscompensaties

- 2 met betrekking tot een ongeval (val van een reiziger)
- 1 over een verloren voorwerp

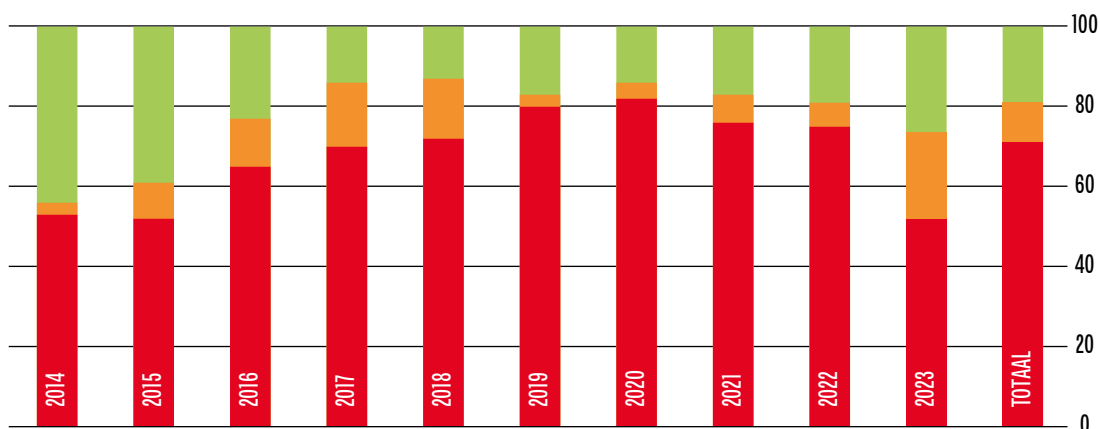
Van deze adviezen volgden de spoorwondernemingen er:

- 16 volledig op
- 13 gedeeltelijk
- 31 niet 🚧

Opvolging van de adviezen

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

■ Afgewezen ■ Gedeeltelijk opgevolgd ■ Geheel opgevolgd





05-04-2024 | VERVOERBREWIS, PARKING, TARIEF, TICKET

Voorkeurtarief NMBS-parkings



28-03-2024 | VERVOERBREWIS, TICKET

Ecocheques



23-03-2024 | SANITAIR

Sanitair in de stations en op de treinen



14-03-2024 | BOETE, FRAUDE

Opgelet voor identiteitsfraude



07-03-2024 | TICKET, RIJST, PRIJS, TARIEF

Tariefverschillen voor grensoverschrijdend verkeer



27-02-2024 | BOETE, PLOOGFIETS, FIETS, VERVANGBUS

Fietsen niet toegelaten op vervangbussen



20-02-2024 | STATION, PERROU

Rookverbod



08-02-2024 | VERTRAGING, COMMUNICATIE

Nieuwe 100-minuten-regel



01-01-2024 | TARIEF, VERVOERBREWIS

Wijziging tarieven NMBS vanaf 01 februari 2024



13-01-2024 |

Ombudsrail uitzonderlijk gesloten op donderdag 18 januari



17-01-2024 | BOETE

NMBS kan jou contacteren over boetes via eBox.



20-12-2023 |

Ombudsrail wenst u prettige feesten

2. Communicatiekanalen

Meer dan 34.000 bezoekers vonden hun weg naar onze website in 2023. Het Nederlandstalige klachtenformulier werd 10.067 keer geopend en de Franstalige versie 1.549 keer, wat beduidend meer is dan in 2022.

We publiceerden 37 nieuwsberichten die we ook delen op onze X- (voorheen Twitter) en Facebook-pagina's. Het populairste Nederlandstalige nieuwsbericht ging over verloren voorwerpen op de trein of in het station. Het bericht over de nieuwe busverbinding naar de luchthaven van Charleroi werd het meest gelezen door de Franstalige bezoekers.

Op Facebook was het bericht over de HOT-NAT-procedure (Hop On The Next Available Train) het populairst. Op X was er het meeste aandacht voor het bericht over de bewaakte fietsenstallingen van de NMBS.

Op www.ombudsrail.be vindt u alle nieuwsberichten en een link naar onze Facebook- en X-pagina's. 





3. Klachtenanalyse en aanbevelingen aan de sector

3.1. Contractsegmentatie

In het jaarverslag 2022 schreven wij dat contractsegmentatie (ook wel eens benoemd als het principe van de gescheiden vervoersovereenkomsten) een vast thema is binnen onze dossiers. Helaas was dit in 2023 niet anders.

Volgens dit beginsel zien de spoorwegondernemingen zichzelf slechts verantwoordelijk voor dat deel van het totale reistraject dat zij uitvoeren, zelfs wanneer een reiziger de volledige reis bij dezelfde verkoper en in een enkele keer heeft geboekt.

Europese regelgeving bepaalt dat treinreizigers recht hebben op een compensatie van 25% van de prijs van het vervoerbewijs wanneer zij meer dan 60 minuten vertraging ondervinden. Bij een vertraging van meer dan 120 minuten is dit 50%.

Het toepassen van het principe van gescheiden vervoerscontracten leidt tot situaties die onrechtvaardig aanvoelen. Stel: een reiziger boekt in één transactie een reis met twee verschillende vervoerders en ondervindt een vertraging van iets minder dan 60 minuten tijdens het eerste deel, uitgevoerd door de eerste vervoerder. Wanneer de reiziger hierdoor de aansluiting mist met de trein van de tweede vervoerder en daardoor uiteindelijk met meer dan 60 minuten vertraging aankomt op de eindbestemming, dan zal hij geen enkele compensatie ontvangen.

Op 7 juni 2023 ging de nieuwe Europese Verordening 2021/782 in voege, maar opmerkelijk

genoeg maakt die geen komaf met deze voor treinreizigers frustrerende praktijk. Een unieke kans om haar burgers beter te beschermen liet Europa hiermee aan haar voorbijgaan.

Wel stelt de nieuwe Verordening dat spoorwegondernemingen alle redelijke inspanningen dienen te leveren om doorgaande tickets aan te bieden. Doorgaande tickets zijn één of meer vervoerbewijzen die samen één vervoersovereenkomst vormen voor opeenvolgende diensten die uitgevoerd worden door één of meerdere spoorwegondernemingen. Met een doorgaand ticket is de treinreiziger beter beschermd bij een gemiste aansluiting, wanneer bijstand nodig is of voor het verkrijgen van compensatie bij een vertraging.

Ook verplicht artikel 12 de spoorwegondernemingen om, bij reizen met een of meer aansluitingen, de reiziger voor de aankoop te informeren of het al dan niet een doorgaand ticket betreft. Bovendien staat er dat alle trajecten met aansluitende treinen die in één transactie verkocht worden als doorgaande trajecten moeten worden beschouwd. Helaas bevat hetzelfde artikel een achterpoortje. Er staat namelijk dat er geen sprake is van een doorgaand ticket als *“op de vervoerbewijzen, op een ander document of elektronisch wordt vermeld dat de vervoerbewijzen afzonderlijke vervoersovereenkomsten vormen, op een wijze die de reizigers in staat stelt om de informatie later te raadplegen, en de reiziger voor aankoop daarvan in kennis was gesteld.”* De verkopers van vervoerbewijzen, de

De nieuwe EU-Verordening maakt komaf met contractsegmentatie... maar laat een achterpoortje open.

vervoerders en de touroperators krijgen hiermee van Europa dus de toestemming om contractsegmentatie te blijven toepassen.

In een dossier konden wij vaststellen dat de NMBS nog niet voldeed aan deze nieuwe informatieplicht (2023/06/075), al zag de maatschappij dat anders.

De NMBS schrijft dat klanten zich uitdrukkelijk akkoord dienen te verklaren met de reistijden, prijzen en voorwaarden vooraleer ze overgaan tot de betaling. Via de website kunnen hun klanten de voorwaarden raadplegen. Doch deze voorwaarden van de NMBS geven enkel algemene informatie over de mogelijkheid dat de reiziger meerdere vervoerscontracten afsluit. Reizigers moeten uitgebreide opzoekingen doen en nog eens 2 extra internetpagina's raadplegen om correcte en volledige informatie te krijgen. Dit is niet in overeenstemming met de Europese Verordening.

Enerzijds stelt de NMBS dat haar klanten tijdens het boekingsproces toegang hebben tot alle nodige informatie over contractsegmentatie. Anderzijds blijkt de NMBS toch niet zo zeker van haar stuk want vanaf januari 2024 wil ze dat de gebruikers van haar boekingsmodule gemakkelijker kunnen achterhalen welke treintickets samen één vervoersovereenkomst vormen en welke reizen uit afzonderlijke overeenkomsten bestaan. Dit bewijst ontegensprekelijk dat de informatie die voordien beschikbaar was voor reizigers onduidelijk en onvolledig was.

Contractsegmentatie (2023/08/212)

Door een treinvertraging mist een groep van 20 reizigers uit Libramont in Brussel-Zuid de aansluiting met de Thalys naar Amsterdam. Omdat de twee volgende Thalys-treinen volgeboekt zijn, kopen ze – op aangeven van een loketmedewerker – biljetten voor de eerstvolgende IC naar Amsterdam. Aan de NMBS, die hier telkens als verkoper optreedt, vraagt de groep de terugbetaling van één van beide treinen. De NMBS beschouwt het traject tot Brussel-Zuid en het deel erna als aparte vervoerscontracten en, aangezien de eerste vertraging onder de 60 minuten bleef en de Thalys-trein reed zoals voorzien, wil ze daarom geen compensatie voorzien. NMBS zou aan Thalys gevraagd hebben of ze een commerciële geste wil stellen, wat Thalys weigerde. In onze bemiddeling wijzen we de NMBS erop dat het missen van de Thalys bij een vertraging op het eerste deel van het traject voor NMBS een voorzienbaar gevolg was, aangezien ze zelf het ganse traject aan de reizigers verkocht. Daarop is de NMBS bereid om met een commercieel gebaar de vervoerbewijzen voor de Beneluxtrein alsnog terug te betalen.

Digitale kloof (2023/10/029)

Met de hulp van haar zoon boekt een reiziger een internationale reis via de website van de NMBS. De betaling lukt, maar het vervoerbewijs wordt niet afgeleverd. De klant belt naar het betalend nummer (het gratis nummer staat enkel op de vervoerbewijzen) waar men haar zegt dat ze klacht moet indienen...

via de website. Ondertussen vraagt ze onze tussenkomst. De NMBS antwoordt dat er wel degelijk een gratis nummer vermeld staat... op haar website. Inmiddels betaalde NMBS het vervoerbewijs terug en biedt ze de reiziger 15 euro korting aan... via een digitale code. Later voegt de NMBS daar nog aan toe dat ze de bestaande optie, om aan het loket een klacht op papier in te dienen, niet meer vermeldt zodat zoveel mogelijk mensen elektro-

nisch contact opnemen en ze geen papieren post meer hoeft te coderen en rond te brengen. Dat bespaart NMBS tijd en beperkt het risico op verlies. De klagers blijven pleiten voor een service die voor iedereen toegankelijk is, maar moeder en zoon tonen ook begrip voor de argumenten van de NMBS. De reiziger zal de aangeboden korting effectief gebruiken en bedankt de NMBS voor het commercieel gebaar. 🙏

3.2. Personen met beperkte mobiliteit

De klachten van reizigers met een beperkte mobiliteit hebben zo hun vaste thema's. Ook in 2023:

- Bij de NMBS moet bijstand 24 uur op voorhand worden aangevraagd in 132 stations¹. Het kan 3 uur vooraf voor reizen zonder overstap tussen twee van de 41 grootste Belgische stations. Er blijven niet minder dan 423 stations over zonder enige bijstand.
- Wil men assistentie tijdens een reis met overstap, dan moet de overstaptijd minstens 15 minuten bedragen. Soms is dit logisch, bijvoorbeeld voor reizigers in een rolstoel die van het ene perron naar het andere moeten met behulp van liften en loopbruggen. Maar soms ook niet, een begeleide slechtiende kan zich bijvoorbeeld redelijk snel in het station verplaatsen.
- Aankondigingen in de treinen zijn soms moeilijk verstaanbaar, wat vervelend is voor slechtienden.
- Tijdens stakingen weigert de NMBS bijstandsaanvragen. De minimale dienstverlening bestaat dus niet voor reizigers met een beperkte mobiliteit, wat discriminerend overkomt.
- Aan de internationale loketten rekent men

¹ De volledige lijsten zijn terug te vinden op de website van de NMBS: <https://www.belgiantrain.be/nl/travel-info/prepare-for-your-journey/assistance-reduced-mobility>

soms administratiekosten aan, terwijl dit niet geldt voor de aankoop van tickets voor personen met beperkte mobiliteit.

- De meeste scootmobielen zijn groter dan de maximale afmetingen die de NMBS hanteert.

Bij een individueel probleem verontschuldigt de NMBS zich, plaatst ze het probleem in zijn context en belooft alles in het werk te stellen om ervoor te zorgen dat dit niet meer gebeurt.

Bij meer algemene problemen, erkent de NMBS dat een betere toegankelijkheid van het spoornet essentieel is, maar dat dit een maatschappelijk probleem is dat de NMBS niet alleen aankan. De hete aardappel wordt doorgeschoven naar Infrabel voor infrastructuurkwesties (denk hierbij vooral aan het verhogen van perrons) of naar de federale overheid voor budgettaire kwesties.

Volgens de criteria van de NMBS is een station volledig toegankelijk wanneer de perrons verhoogd zijn tot 76 centimeter, uitgerust met podotactiele gidslijnen, toegankelijk met hellingen of liften en er minstens één toegankelijke ticketautomaat is. Volgens deze omschrijving heeft de NMBS in 2023 nog altijd maar 89 volledig toegankelijke stations op een totaal van 555 stations en stopplaatsen.

De definitie van een volledig toegankelijk station houdt echter geen rekening met de in- en

uitstapbewegingen van rolstoelgebruikers. Zonder hulp kunnen deze mensen de trein dus niet in. Rekening houdend met de stations waar bijstand wordt verleend, zijn er in België 26 die volledig toegankelijk zijn voor rolstoelgebruikers, ofwel slechts 5%.²

Het nieuwe beheerscontract (voor de periode 2023-2032) legt de nadruk op meer zelfstandig toegankelijke stations en treinen (ook voor rolstoelgebruikers). Dit betekent perrons die toegankelijk zijn via liften of hellende vlakken, een perronhoogte compatibel met het rollend materieel, aangepaste treinen, enzovoort. Het doel is om tegen eind 2032 in totaal 176 stations te hebben die iedereen zelfstandig kan betreden. Het contract voorziet ook in tal van andere maatregelen, waaronder:

- Reizigersinformatie die, via aangepaste kanalen, voor iedereen toegankelijk is, ook voor personen met een handicap (fysiek, cognitief, zintuiglijk).
- Bij de aankoop van rollend materieel verbindt de NMBS zich ertoe om in elke trein minstens één aangepast rijtuig te voorzien voor reizigers met een beperkte mobiliteit.
- De bijstand in stations wordt uitgebreid en geoptimaliseerd (dus meer stations waar bijstand wordt aangeboden).
- Bijscholing voor personeel dat in contact komt met de reiziger, om adequaat te reageren op de behoeften van personen met beperkte mobiliteit en mensen met een handicap.

² Aanbeveling 82 (februari 2021) van UNIA en CAWaB over de toegankelijkheid van de NMBS-infrastructuur voor personen met een handicap. In 2023 actualiseerde CAWaB deze cijfers.

Rolstoelgebruikers tellen niet mee wanneer de NMBS een station als volledig toegankelijk beschouwt.

Uiteraard beperkt het reglementair kader zich niet tot het beheerscontract. Zo zijn er bijvoorbeeld:

- Het Verdrag van de Verenigde Naties inzake de rechten van personen met een handicap (in werking getreden in 2009). Met de ratificatie hiervan verbindt België zich ertoe alle gepaste maatregelen te nemen om de toegankelijkheid van het openbaar vervoer te verbeteren en personen met een handicap in staat te stellen er zelfstandig gebruik van te maken.
- Europese Verordening 2021/782 over de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (in werking getreden op 7 juni 2023).
- De antidiscriminatiewet van 10 mei 2007. Deze voert het begrip *“redelijke aanpassingen”* in, waarmee wordt verstaan *“passende maatregelen die in een concrete situatie en naargelang de behoefte worden getroffen om een persoon met een handicap in staat te stellen toegang te hebben tot, deel te nemen aan en vooruit te komen in de aangelegenheden waarop deze wet van toepassing is, tenzij deze maatregelen een onevenredige belasting vormen voor de persoon die deze maatregelen moet treffen”* (art. 4-12°). Volgens deze wet is het weigeren om redelijke aanpassingen te voorzien voor mensen met een handicap een vorm van discriminatie.

De NMBS is soms afhankelijk van anderen om deze doelstellingen te bereiken, maar een aantal elementen liggen wel volledig in haar

handen:

- Rollend materieel: te veel ervan is niet toegankelijk voor reizigers met beperkte mobiliteit.
- Organiseren van bijstand: bij gebrek aan autonoom toegankelijke stations, moet er in alle stations bijstand beschikbaar zijn, wat naar onze mening de minimale redelijke norm is. Maar zelfs het beheerscontract verplicht de NMBS niet om deze doelstelling te bereiken. Toch ontslaat dit de spoorwegmaatschappij niet van haar wettelijke verplichting om redelijke accommodatie aan te bieden. Ze zou dus een alternatief moeten bieden wanneer ze geen bijstand verleent. Waarom bijvoorbeeld geen taxirit naar het dichtstbijzijnde station met assistentie (zonder kosten voor de reiziger)? Noteer ook dat het treinpersoneel, zelfs wanneer vooraf geen bijstand werd geboekt, reizigers met beperkte mobiliteit mag helpen bij het in- en uitstappen. Maar dit slechts op basis van de eigen goede wil, ook wanneer de perronhoogte reeds is aangepast of de trein correct is uitgerust.
- De voorziene bijstand is niet altijd goed gepland: de NMBS moet alles in het werk stellen zodat geen enkele bijstandsbehoevende reiziger wordt vergeten op de trein, waardoor die in het bestemmingsstation niet kan afstappen, of dat het bijstandspersoneel bij een gemiste aansluiting niet blijft wachten op de volgende trein en naar een andere opdracht wordt gestuurd, waardoor de reiziger zonder hulp achterblijft, of dat een assistentiepaal stuk is...

- Informatie verstrekken aan alle reizigers is een wettelijke verplichting: maar aankondigingen op treinen en in stations zijn niet altijd even verstaanbaar. De digitale kanalen van de NMBS zouden systematisch informatie moeten verstrekken over het type materieel, de plaats van de aangepaste rijtuigen, waar in de trein de eerste klasse zich bevindt, ...
- De werking van liften en roltrappen valt

ook onder de verantwoordelijkheid van de NMBS. Helaas moeten we vaststellen dat het soms weken, maanden en soms zelfs jaren duurt voor herstellingen worden uitgevoerd.

- Praatpalen voor reizigers met een beperkte mobiliteit (waarop ze bijvoorbeeld hun aanwezigheid kunnen melden) zijn al eens defect of er wordt niet op alle oproepen gereageerd... 

3.3. De WAM-wet

Ook reizigers die een ongeval hadden in de trein (bijvoorbeeld een val door een onverwacht remmanoeuvre) of bij het in- of uitstappen, vinden de weg naar onze dienst.

Steeds zal de NMBS, die haar eigen verzekeraar is, onderzoeken of ze al dan niet aansprakelijk is. Of er een schadevergoeding komt of niet, hangt af van dit onderzoek.

Tot het juridische arsenaal van ons land behoort de wet van 21 november 1989 betreffende de verplichte aansprakelijkheidsverzekering inzake motorrijtuigen (de zogenaamde WAM-wet). Artikel 29 bis van deze wet voorziet bij verkeersongevallen in een automatische

schadevergoeding voor zwakke gebruikers. Oorspronkelijk gold dit enkel voor de slachtoffers in het wegverkeer, maar een wetswijziging (van kracht sinds 3 maart 2001) bracht ook ongevallen met spoorvoertuigen onder in dit schadevergoedingssysteem.

Wat moeten we verstaan onder “*automatische schadevergoeding*”?

- 1) De eigenaar van het bij het ongeval betrokken spoorvoertuig vergoedt het slachtoffer van zodra het verzekerde motorvoertuig betrokken is in het verkeersongeval.
- 2) Het slachtoffer ontvangt de vergoeding zonder een fout van de verzekerde te moeten zoeken of, a fortiori, te bewijzen.

Een vergoeding na een val bij het in- of uitstappen van de trein? (Geen) succes in de rechtbank!

Misschien oogt het allemaal eenvoudig en in het voordeel van het slachtoffer maar...

De wet spreekt over een “*verkeersongeval*” en daar zit een probleem. Omdat dit begrip niet in de wet is gedefinieerd, kan elke partij aan de rechter vragen om een oordeel te vellen op basis van de voorgelegde feiten. Verder roept de wet nog altijd veel vragen op. Kan een trein in een verkeersongeval betrokken zijn wanneer deze stilstaat? Wat als de trein op de eigen baan blijft? Wat als het ongeval plaatsvindt op private grond? Geldt de wet ook voor treinreizigers of is ze er alleen voor voetgangers? Het zijn zoveel vragen waarover gedebatteerd wordt in rechtbanken.

Uiteraard bemoeilijkt dit de procedure. Hoewel het vergoeden automatisch zou moeten gebeuren, blijkt het niettemin nodig om een rechter te laten bepalen of de WAM-wet van toepassing is of niet.

Met deze wet zou de NMBS automatisch de schade moeten vergoeden van slachtoffers van ongevallen, zoals treinreizigers die bij het instappen een trede missen en hun been breken, die in de trein vallen tijdens een remmanoeuvre en hun schouder ontwrichten of van wie de bril valt en breekt wanneer de trein te snel over een wissel rijdt. Dat moet de bedoeling van de wetgever geweest zijn. Maar, ter verdediging van de NMBS, die de automatische vergoeding weigert, kunnen we ons afvragen waarom de wetgever geen budget voorzag om deze bijkomende financiële lasten te dekken.

In een recent dossier antwoordt de NMBS dat ze weigert de WAM-wet zonder onderscheid toe te passen omdat ze vindt dat een treinreiziger geen “*zwakke gebruiker*” is voor wie – om hem te beschermen tegen verkeersongevallen – de vervoersovereenkomst opzij geschoven zou worden. Want net deze vervoersovereenkomst beschermt de treinreiziger al met een vermoeden van aansprakelijkheid van de vervoerder bij een lichamelijk letsel opgelopen tijdens de reis.

Uiteindelijk zien we dat de WAM-wet, die de schadeloosstelling van slachtoffers van verkeersongevallen moet vereenvoudigen, voor treinreizigers het tegenovergestelde effect heeft. De wet roept veel vragen op en slachtoffers moeten veel te lang wachten op de uitkomst van juridische procedures.

Hoe lossen we dit op? De wetgever zou de tekst grondig moeten herzien om de terminologie te verduidelijken. De NMBS zou, om de financiële last van de automatische schadeloosstelling te beheersen, een burgerlijke aansprakelijkheidsverzekering kunnen afsluiten of bij de Staat de nodige fondsen kunnen opvragen.

Enkel tegen deze prijs kunnen slachtoffers zich echt gehoord voelen en kan schade hersteld worden. 

3.4. HOTNAT of “Spring op de volgende trein”

HOTNAT (Hop On The Next Available Train) is een principe waarbij reizigers die hun aansluiting missen tussen twee Railteam Alliance-hogesnelheidstreinen zonder extra kosten kunnen meereizen met de eerstvolgende Railteam Alliance-hogesnelheidstrein die hen tot hun bestemming brengt. De beoogde alternatieve trein moet wel nog over voldoende capaciteit beschikken en een zitplaats is daarbij niet gegarandeerd.

Het Railteam Alliance bestaat uit de volgende leden: DB, SNCF, NMBS, Eurostar (Thalys), NS International, ÖBB, SBB en TGV Lyria. In een dossier (2022/09/451) leren we dat OUI-GO geen deel uitmaakt van Railteam Alliance, ondanks dat het een dochter is van de SNCF.

Weinig reizigers en zelfs spoorwegpersoneel blijken het HOTNAT-principe te kennen. Gestrande reizigers, die niet weten wat ze moeten doen en ook niet de juiste informatie krijgen, kopen dan onnodig nieuwe vervoerbewijzen. Als ze achteraf een terugbetaling vragen, wordt dit vaak geweigerd. Zo hebben we een dossier (2022/11/462) opgelost door simpelweg aan Thalys te vragen waarom ze het HOTNAT-principe niet toepast en het onnodige extra vervoerbewijs terugbetaalt, waarop ze dat alsnog deed.

Hoe moeizaam het proberen toepassen van HOTNAT kan verlopen, blijkt uit een ander dossier (2023/03/076). De reiziger koopt bij de NMBS een ICE-reis van Brussel naar Keulen. De trein wordt echter geschrapt en op aanra-

den van het DB-treinpersoneel koopt de reiziger, opnieuw via de NMBS, een ticket voor de volgende Thalys-trein (112 euro). In de geest van het HOTNAT-principe vraagt de reiziger een terugbetaling van dit extra vervoerbewijs. Toch laat de NMBS zich enkel overhalen tot een terugbetaling van het ICE-ticket (80 euro) plus een voucher ter waarde van 25% van hetzelfde ticket (20 euro).

In nog een ander dossier (2023/02/130) vernemen we van Thalys dat het HOTNAT-principe enkel zou gelden in bepaalde stations: *“Amsterdam-Centraal, Brussel, Keulen en Parijs”*. In een volgende brief blijkt Amsterdam-Centraal plots uit deze lijst verdwenen.

We hebben op verschillende websites gezocht naar meer informatie over HOTNAT-stations en stellen vast dat de informatie ofwel onbestaand is ofwel vrijwel onmogelijk te vinden is voor een leek. Op de meeste sites waar wel informatie beschikbaar is, staat enkel: *“vertrek vanaf hetzelfde station als de oorspronkelijk geplande verbinding”* (met vermelding van de stations in Parijs). We vonden slechts één website, namelijk die van Trainline, die een aantal stations vermeldt en deze lijst wijkt dan nog eens af van die van Eurostar (Thalys).

Daarom is HOTNAT vandaag weinig meer dan een besloten overeenkomst die enkel bestaat en zichtbaar is voor de ondertekenaars zelf. Aangezien deze teksten niet publiek zijn, kunnen ze naar believen worden aangepast al naargelang de belangen van de betrokken

HOTNAT en AJC: bekend bij de ondertekenaars, niet bij de treinreizigers.

spoorwegmaatschappijen op dat moment. Wij stellen voor om de procedure te verduidelijken en alles open te communiceren, zodat het niet bij wat mooie woorden blijft. Daarbij

roepen wij alle leden van Railteam Alliance op om het HOTNAT-principe breed toe te gaan passen. 

3.5. AJC of “Zet je reis verder”

AJC (Agreement on Journey Continuation) is een overeenkomst tussen 15 Europese spoorwegmaatschappijen waarbij reizigers op internationale treinen, zonder extra kosten, de volgende beschikbare trein kunnen nemen wanneer ze hun aansluiting missen. Het toe-passen van AJC is echter een commercieel gebaar en dus geen recht waarop een reiziger zich kan beroepen. AJC is wel compatibel met de andere overeenkomsten tussen de deelnemende maatschappijen, zoals HOTNAT of eventuele bilaterale overeenkomsten.

Deze 15 spoorwegmaatschappijen zijn: BLS (Zwitserland), CD (Tsjechië), CFL (Luxemburg), DB (Duitsland), DSB (Denemarken), NMBS (België), NS (Nederland), ÖBB (Oostenrijk), Renfe (Spanje), SJ (Zweden), SBB/CFF/FFS (Zwitserland), SNCF (Frankrijk), SZ (Slovenië), Trenitalia (Italië) en ZSSK (Slowakije). Merk hierbij op dat Eurostar deze overeenkomst niet ondertekende.

Een voorwaarde om van het AJC-principe te genieten, is dat een reiziger bij het boeken van de reis voldoende tijd voorzorg voor het maken van de uiteindelijk gemiste overstap. Net zoals bij HOTNAT is er geen garantie op een zitplaats.

Ook belet AJC de spoorwegmaatschappijen niet om de verschillende verbindingen binnen een reis nog steeds te beschouwen als afzonderlijke vervoerscontracten, de zogenaamde contractsegmentatie³. Om het compensatiebedrag voor vertragingen te berekenen, kijken ze dan enkel naar de afzonderlijke vertragingen per verkoper en per vervoerder en niet naar de totale vertraging die de reiziger onderging. Via deze hersenkronkel moeten de spoorwegmaatschappijen minder compensatie uitkeren aan hun reizigers. Dat het AJC daar niets aan verandert, is dan ook een gemiste kans.

De te volgen AJC-procedure is bij alle

³ Zie pagina 19 van dit jaarverslag.

maatschappijen ongeveer dezelfde. De reiziger vraagt een attest (waarvan de vorm kan verschillen van de ene spoorwegmaatschappij tot de andere) aan het daartoe gemachtigde personeel. Dat kunnen bijvoorbeeld controleurs van vervoerbewijzen, treinconducteurs, stationspersoneel, verkopers of speciale hulpdiensten zijn. Het personeel verstrekt de reiziger informatie over de voortzetting van de reis en de voorwaarden die van toepassing zijn. Het is mogelijk dat een reiziger alsnog op een trein van dezelfde vervoerder belandt.

Net zoals bij HOTNAT blijken weinig reizigers AJC te kennen. Daarom roepen we de onderstekenaars op om meer te communiceren over hun initiatief.

Gemiste internationale aansluiting (2023/11/237)

De reiziger koopt bij NMBS een reis van Rijn- sel naar Verona met overstappen in Lyon en Milaan. De trein tussen Lyon en Milaan blijkt echter afgeschaft. De reiziger moet een alternatieve route volgen met overstappen in

Genève en Zürich en koopt daarvoor extra vervoerbewijzen. Ook voor het gedeelte tussen Milaan en Verona moet de reiziger uiteindelijk bijbetalen. Alles samen gaat het over een extra kost van meer dan 100 euro die de reiziger terugvraagt aan de NMBS. Omdat hij de bijkomende vervoerbewijzen niet via NMBS kocht (maar via SNCF en Trenitalia), weigert de NMBS ze terug te betalen. Daarnaast alludeert de NMBS ook op contractsegmentatie. Wel wil ze het ongebruikte vervoerbewijs tussen Lyon en Milaan compenseren (meer dan 100 euro). In een advies pleiten wij dat de reis Rijn- sel-Verona in één keer werd gekocht en dus als één reis moet worden beschouwd. Wij vragen daarbij niet alleen een terugbetaling van de bijkomende vervoerbewijzen maar ook een compensatie voor de opgelopen vertraging (nog eens bijna 100 euro). De NMBS blijft bij haar standpunt en betaalt enkel het oorspronkelijke biljet tussen Lyon en Milaan terug. Ook al ontvangt de reiziger hiermee een bedrag dat in de buurt ligt van wat hij aanvankelijk vroeg, had hij volgens ons ook recht op de vertragingscompensatie. 

3.6. Gevolgschade

Wanneer treinvertragingen of afschaffingen bijkomende financiële schade berokkenen, is er sprake van gevolgschade. Ook de toepassing van contractsegmentatie kan de reiziger op kosten jagen. Denk bijvoorbeeld aan reizigers die een internationale treinreis boekten met meerdere vervoerders. Wanneer zij door een treinvertraging een aansluiting missen, dan zijn soms nieuwe treintickets nodig om met een volgende trein de eindbestemming te bereiken.

Zo zagen we in een dossier (2023/04/112) een reiziger die de overstap van een binnenlandse trein op een Thalys miste. Ook al kocht deze reiziger bij de NMBS een Connection-ticket (dit is één vervoerbewijs voor een overstap van een binnenlandse trein op een internationale trein dat enkel in die combinatie bestaat), toch weigert de NMBS tussen te komen in de gevolgschade, in dit geval de prijs van een nieuw internationaal treinbiljet aangekocht bij de NMBS.

Het gebruik van contractsegmentatie en het aanrekenen van bijkomende kosten om de reis verder te zetten gaat in tegen de geest van Europese Verordening 2021/782, die het gebruik van doorgaande tickets vooropstelt. Doch, sluitend is deze regelgeving allerminst.

Vragen tot het vergoeden van door treinvertra-

gingen veroorzaakte indirecte schade (zoals gemiste vlucht, taxikosten of hotel- en andere gemiste reserveringen) wijzen de verschillende spoorwegondernemingen in de meeste gevallen af. Hun vervoersvoorwaarden vermelden dit ook.

Toch gaan wij hier niet altijd mee akkoord. De spoorwegondernemingen moeten immers ook de Belgische wetgeving volgen. Wij wijzen hen daarbij op verschillende bepalingen uit de Europese Verordening, het Belgisch Burgerlijk Wetboek, het Wetboek Economisch Recht en op het onrechtmatig gebruik van een exonertieclausule. Meestal ontvangen wij geen antwoord ten gronde op deze argumentatie, maar blijft de reactie beperkt tot een verwijzing naar de Europese regelgeving waarin de compensatie voor vertraagde of geannuleerde treinen vastgelegd is.

In twee dossiers (2023/06/387 en 2023/07/188) waarin wij een advies uitbrachten, reageerde de NMBS dat de artikelen uit het Burgerlijk Wetboek die wij vermeldde een aanvullend (suppletief) karakter hebben en dat de contractuele bepalingen hiervan afwijken (door niet te voorzien in een aanvullende vergoeding voor indirecte of bijkomende schade). Ombudsrail meent dat NMBS met het bevrijdingsbeding het vervoerscontract uitholt, wat het Burgerlijk Wetboek expliciet verbiedt. Indien dit verbod

Een vlucht gemist door treinverstoringen? NMBS acht zich onder geen beding aansprakelijk.

suppletief zou zijn (en er dus van afgeweken kan worden door bepalingen in de contractvoorwaarden) dan zou deze bepaling geen enkel nut hebben. Voorlopig ontvingen we hierop nog geen verduidelijking van NMBS.

Gevolgschade bij geannuleerde trein (2022/07/088)

Een geschrapte Eurostar-trein – omboeken lukt niet meer – veroorzaakt een schade van ongeveer 400 euro (ongebruikte treintickets, geboekte hotelovernachting plus toegangstickets voor een voorstelling). Eurostar erkent dat het omboeken via de website toen niet mogelijk was wegens een technisch probleem en dat er op hetzelfde ogenblik een nieuw telefoonsysteem werd geïnstalleerd waardoor ze ook zo niet bereikbaar was. Uiteindelijk betaalt Eurostar de vervoerbewijzen terug, maar voor de overige kosten verwijst ze naar de verzekering van de klant (die dit niet dekt). We laten Eurostar weten hier niet mee akkoord te gaan omdat zij en niet de klant de schade veroorzaakte. Wanneer Eurostar naar een exonerationbeding in haar vervoersvoorwaarden wijst, wijzen wij op het Belgisch Economisch Recht (Eurostar Group is een vennootschap naar Belgisch recht). Ook nu verwerpt Eurostar de claim want ze verleent haar diensten via Eurostar International Limited en die valt onder de Engelse wetgeving. Wanneer we vervolgens de bijstandsregeling uit Europese Verordening 1371/2007 aanhalen en verwijzen naar een uitspraak die de Britse Rail Ombudsman deed naar aanleiding van een gelijk-

aardige zaak, betaalt Eurostar alle kosten terug aan de reiziger.

Artikels 16 en 17 van EV 1371/2007 en de interpretatie van Thalys (2022/10/360)

Thalys schrapt een trein en de reis wordt omgeboekt naar een Thalys-trein met een vertrekur dat 40 minuten later valt dan dat van de eerste trein. Eigenlijk komt dit neer op een vertraging, redeneert de reiziger en dus stuurt hij Thalys een compensatieaanvraag (de klant vraagt 1000 miles op het thalystheworld-account of vouchers ter waarde van 20% van de ticketprijs). Thalys zegt dat haar reizigers bij een geannuleerde trein de keuze krijgen tussen een volledige terugbetaling of een kosteloze omboeking. In een advies wijzen we Thalys erop dat de Europese Verordening, middels artikel 16, de reiziger bij een geannuleerde trein ook de keuze laat om de reis op een later tijdstip voort te zetten. Deze reiziger had dus met het oorspronkelijke ticket, zonder omboeking, in de tweede trein mogen stappen. Bovendien bepaalt artikel 17 dat de reiziger daarbij het recht op compensatie niet verliest. 40 minuten vertraging geeft recht op een compensatie van 25% van de ticketprijs en dat is wat we aan Thalys vragen. Eerst wijst Thalys ons advies zonder verdere uitleg af. Wanneer we blijven vragen naar haar argumentatie bekijkt ze het dossier opnieuw. Uiteindelijk zal de reiziger toch, zoals oorspronkelijk gevraagd, vouchers ontvangen ter waarde van 20% van de ticketprijs. 

3.7. Administratieve boetes en eBox

De wet op de spoorwegpolitie van 27 april 2018 beperkt de rol van de ombudsman in dossiers over administratieve boetes. In artikel 53 staat: *“De bemiddeling schorst de procedure inzake het opleggen van een administratieve geldboete aan de reiziger of de gebruiker niet.”* Dit maakt dat de Dienst Administratieve

Boetes van de NMBS nog steeds onze bevoegdheid om in deze dossiers te bemiddelen niet ten volle erkent. Finaal is het niet-opschortend zijn van onze tussenkomsten nadelig voor de rechten van de treinreizigers.

In 2023 komt daar een nieuw fenomeen

Van vaststelling tot administratieve boete: de procedure toegelicht

Wanneer een reiziger geen geldig vervoerbewijs heeft en er geen wil of kan kopen bij de treinbegeleider, dan maakt deze laatste een ‘vaststelling’ op. Dit is een voorstel tot minnelijke schikking (de zogenaamde regularisatie) van €90. De reiziger kan deze info terugvinden via de QR-code op het blauwe regularisatiekaartje.

De reiziger betaalt de regularisatie binnen de 14 dagen of dient bezwaar in bij de NMBS-Klantendienst. Onderneemt de reiziger niets, dan stuurt de NMBS een herinnering. Verwerpt de NMBS het bezwaar of reageert de reiziger niet, dan maakt ze het dossier over aan haar Dienst Administratieve Boetes.

Deze stuurt de reiziger in een aangetekende brief (waar mogelijk via de eBox) dat hem een boete van €250 boven het hoofd hangt (€500 bij recidive binnen het jaar). De reiziger kan binnen de dertig dagen schriftelijk bezwaar indienen. Doet hij dat niet of wordt zijn bezwaar verworpen, dan ontvangt de reiziger een tweede aangetekende brief met een bevestiging van de boete.

De reiziger kan dan nog binnen de dertig dagen bezwaar aantekenen bij de bevoegde politierechtbank.

Na het verstrijken van deze periode maakt de NMBS het dossier over aan de deurwaarder die het bedrag zal innen. Dit kan extra kosten met zich meebrengen. Een juridisch beroep is dan niet meer mogelijk en de deurwaarder kan bv. tot inbeslagname en openbare verkoop overgaan.

De eBox plaatst heel wat reizigers voor verrassingen. Gelukkig merkte de wetgever dit ook op.

bovenop: administratieve boetes die naar de eBox van burgers worden gestuurd. De bovengenoemde wet vereist dat sommige communicatie via aangetekende brieven verloopt. Het gaat hierbij niet alleen over brieven van de NMBS maar ook over de bezwaren van de reiziger. Gelukkig geeft de NMBS in de praktijk reizigers ook de mogelijkheid om via gewone post of e-mail hun verweer in te dienen.

Artikel 7 van de wet van 27 februari 2019 inzake de elektronische uitwisseling van berichten via de eBox, bepaalt: *“De elektronische uitwisseling van berichten via de eBox brengt dezelfde rechtsgevolgen tot stand als de uitwisseling op niet-elektronische dragers en deze uitwisseling wordt geacht te voldoen aan een eventuele verplichting tot gebruik van een aangetekende zending al dan niet met ontvangstbewijs.”*

Het versturen van aangetekende brieven via de eBox is dan wel wettelijk geregeld, toch merken wij dat dit in de praktijk tot problemen leidt. Niet iedereen blijkt de mogelijke gevolgen van zijn toestemming correct in te schatten. Zo zijn er reizigers die hun kans op verweer laten voorbijgaan omdat ze de eBox niet controleren en de mailnotificatie niet instelden. Wanneer een beboete treinreiziger zich niet realiseert dat zijn eBox geactiveerd werd, leidt dit tot escalaties.

De wetgever is zich duidelijk ook bewust van dit probleem en paste de wet⁴ ondertussen

aan, maar het is nog wachten op de uitvoeringsbesluiten. In de memorie van toelichting lezen we: *“Met de wet van 27 februari 2019 inzake elektronische uitwisseling van berichten via de eBox werd een wettelijk kader gecreëerd voor het elektronisch uitwisselen van berichten via de eBox. Na een aantal incidenten in verband met burgers die zich niet herinnerden een eBox te hebben geactiveerd of burgers die vergaten hun eBox te consulteren, werd in de wet opgenomen dat de Koning een aantal maatregelen zal nemen om dit soort ongemakken te voorkomen.”*

Verkeersboetes komen tot hertoe niet alleen toe in de geactiveerde eBox, er volgt ook steeds een brief. De NMBS doet dit niet. Waarom handelt de NMBS hier strenger dan Justitie? Deze ongelijke behandeling van autobestuurders en treinreizigers kan volgens ons de toets aan het gelijkheidsbeginsel niet doorstaan.

Met of zonder eBox, bij de afhandeling van administratieve boetes door de NMBS lopen er zaken fout. Daarom brengen wij ook in dit jaarverslag een bloemlezing uit onze dossiers:

Boete betaald? Dossier verdergezet! (2023/01/131)

Een reiziger betaalt een regularisatie van 75 euro binnen de termijn. Toch loopt het bedrag van de administratieve boete verder op tot 500 euro en schakelt NMBS de deurwaarder

⁴ <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/bsluit/2023/12/25/2024000122/justel>

in. Wanneer de Dienst Administratieve Boetes tijdens onze bemiddeling het dossier wat beter bekijkt, moet ook zij vaststellen dat ze in de fout ging. Niet alleen heeft de reiziger de regularisatie correct betaald, de NMBS had het dossier ook nooit aan de deurwaarder mogen overmaken. Hierop sluit de NMBS haar dossier af.

Boete op basis van een onbestaande schoolagenda (2023/01/358)

Een minderjarige ontvangt een aanmaning voor een boete uitgeschreven in Brussel-Centraal. De identiteit van het kind zou vastgesteld zijn aan de hand van een schoolagenda met foto. Doorheen de procedure lopen tal van zaken verkeerd. Zo heeft de scholier een abonnement voor een traject waar Brussel-Centraal niet op ligt. Daarnaast werkt de school van deze leerling niet met een papieren agenda maar met Smartschool. Verder is de legitimiteit van een schoolagenda als identificatiedocument veeleer discutabel. Bovendien blijken eerste brieven verstuurd naar de school en niet naar het domicilieadres van de leerling. De scholier dient zelf een verweer in, maar de NMBS aanvaardt dat niet. Pas na onze tussenkomst annuleert de Dienst Administratieve Boetes deze vaststelling op basis van procedurefouten.

Boete op basis van een mondelinge identiteitsvaststelling (2023/07/062)

Een burger ontvangt een boete van de NMBS

waarbij de identiteit mondeling door de treinbegeleider zou zijn vastgelegd. De beboete vermoedt dat het een voormalige jeugdvriend betreft die zijn identiteit steelt. De NMBS is blijkbaar niet onder de indruk van deze verklaring en schakelt een gerechtsdeurwaarder in. Wij klagen aan dat slechts een mondelinge verklaring (geen identiteitsbewijs, zelfs niet het minste vodge papier) volstaat om iemand te vervolgen. Dat dit kan, is zonder meer een aanfluiting van de rechtsstaat. In een advies vragen we dan ook dat de NMBS deze boete intrekt. De Dienst Administratieve Boetes wijst ons advies af en durft daarbij onze tussenkomst benoemen als belemmerend voor haar werking.

Als een duiveltje uit een (e-)doosje (2023/06/358)

Een burger ontvangt een brief van de deurwaarder omdat er een schuld zou openstaan bij de NMBS. Daar er geen andere brieven aan vooraf gingen, is deze treinreiziger compleet verrast. Navraag bij de Dienst Administratieve Boetes leert ons dat wanneer ze een document naar een eBox wil zenden, ze dit pas doet nadat de FOD BOSA bevestigt dat de eBox actief is. In het dossier van de klant ontving de NMBS hierop een positief antwoord, ook al was deze burger zich hiervan niet bewust. Onze bemiddeling in dit dossier brengt weinig soelaas. Dit is de verantwoording van de NMBS: *“Wanneer iemand zijn eBox activeert, geeft deze persoon zijn geïnformeerde en uitdrukkelijke instemming tot het*

ontvangen van digitale correspondentie. De mogelijkheid om via mail verwittigd te worden bij nieuwe inkomende correspondentie wordt aangereikt. Aangezien eBox gereguleerd is door de federale wet inzake de elektronische uitwisseling van berichten, behoudt NMBS zich het recht gebruik te maken van dit officiële communicatiekanaal.”

Digitale ellende (2023/07/048)

Via de NMBS-app wil een reiziger een vervoerbewijs kopen. Bij de betaling loopt het mank waardoor de klant geen betalingsbevestiging ontvangt. Daar de reiziger aan de treinbegeleider geen geldig vervoerbewijs kan voorleggen, wordt een regularisatie opgemaakt. Weken later opent de reiziger de eBox en ziet een brief van de NMBS met een vordering van 250 euro. Omdat de app toen niet werkte, is de klant het niet eens met deze boete. De klant had niet de intentie om zwart te rijden en heeft in dit dossier de procedure correct gevolgd, behalve dan dat de communicatie via de eBox te laat werd ontdekt. Uiteindelijk moet de klant toch de boete van 250 euro betalen.

Menselijke ellende (2023/09/126)

Door een tragische gebeurtenis binnen de familie zijn een ouder en een kind compleet van de kaart. Na enige tijd merkt de grootouder dat het kleinkind ronddooit op treinen en dat de ouder de aanmaningen tot betaling negeert. De grootouder neemt het kleinkind in huis en tracht naar best vermogen diens

schulden aan de NMBS aan te zuiveren. Het is echter moeilijk voor de grootouder om een overzicht te bekomen van alle boetes want de voorgaande aanmaningen kwamen op het vorige adres van het kleinkind aan. Op de medewerking van de ouder kan er door de omstandigheden niet worden gerekend. Daarbij helpt het ook niet dat de boetes zich in verschillende fases bevinden. Enkele onopgemerkte boetes leiden er zelfs toe dat een deurwaarder een boedelbeschrijving bij de grootouder komt opmaken. Toch slagen we er uiteindelijk in om alle boetes te detecteren. Doorheen heel dit dossier betaalt de grootouder onmiddellijk alle boetes van zodra ze opduiken. Het gaat over duizenden euro's. Nergens toont de NMBS enige empathie.

Menselijke ellende – deel 2 (2023/07/068)

Een reiziger wordt herhaaldelijk beboet voor rijden zonder vervoerbewijs. Omdat hij meer dan 9 zulke overtredingen beging binnen de 12 maanden, wordt hij, zoals de Wet voorziet, voor de rechter gedaagd voor alle boetes die daarop volgen. De rechter oordeelt: *“doordat hij jarenlang dakloos is geweest, heeft hij zijn kindje lange tijd niet gezien. Hij heeft zijn leven terug in handen genomen en heeft terug contact met zijn kind. De rechtbank acht het bijgevolg maatschappelijk veel belangrijker dat hij zijn beperkte middelen kan aanwenden voor het betalen van onderhoudsbijdragen en de kosten voor de zorg en opvoeding van het kind.”* Verwijzend naar deze uitspraak vragen

wij in een advies aan NMBS de annulering van de boetes uit de daaraan voorafgaande periode. De Dienst Administratieve Boetes geeft hier geen gehoor aan en ook de wetgever liet in de Wet op de Politie van de Spoorwegen geen ruimte om de uitspraak van de hogere rechtbank toe te passen op de eerste overtredingen. Wij vinden dit allerm minst billijk.

Niet één, niet twee, maar vier boetes (2023/03/298)

Een gebruiker van de onderdoorgang in station Leuven – geen treinreiziger – voelt zich racistisch bejegend door een medewerker van Securail en vraagt onze bemiddeling. Volgens de Securailmedewerker verplaatste de tunnelgebruiker zich per step, wat daar verboden is. De Securailmedewerker zou de gebruiker geboden hebben om af te stappen, wat die niet zou gedaan hebben. Vervolgens zou de gebruiker weigeren om zich te identificeren, waarna de politie dit doet. De gebruiker zou dan geprobeerd hebben zijn reis verder te zetten en zou beledigingen hebben geuit naar de Securailmedewerker. Deze maakt vier boetes op waarvan de Dienst Administratieve Boetes er drie doorzet (rijden met een step, niet-naleven van instructies van veiligheidspersoneel en weigeren zich te identificeren). Twee andere Securailmedewerkers bevestigen de versie van hun collega. Nochtans vraagt de tunnelgebruiker, herhaaldelijk en vanaf het begin, om de camerabeelden te bekijken, maar - verwijzend naar de privacywetgeving - weigert de Dienst Administratieve Boetes

ons deze voor te leggen. Twee boetes laten wij daardoor noodgedwongen in het midden en we spitsen ons toe op de boete voor het weigeren om zich te identificeren. Deze lijkt ons onterecht. De bewuste onderdoorgang is immers niet alleen toegankelijk voor treinreizigers maar ook voor andere gebruikers. Daarom was er volgens ons niets dat deze gebruiker verplichtte om zich door een medewerker van Securail te laten identificeren. In een advies vragen wij dan ook het annuleren van deze boete. De Dienst Administratieve Boetes weigert ons advies op te volgen en wijst erop dat de overtreder pas reageerde wanneer er al een gerechtsdeurwaarder werd ingezet.

Naar het perron? Ticket aub! (2023/03/140)

Om het perron te betreden, moet een reiziger het vervoerbewijs tonen aan een medewerker van Securail, wat volgens de reiziger niet wettig is. Uit ons onderzoek blijkt dat er daarvoor geen erg solide wettelijke basis bestaat. Wel verklaart Securail dat haar agenten niet de instructie krijgen om reizigers zonder geldig vervoerbewijs de toegang tot het perron te ontfeggen. Waarvan akte. 



4. Belofte maakt schuld

Wanneer een onderneming belooft om een problematiek aan te pakken, dan volgen wij dat op. Zo stonden er nog 21 belofde acties open. De NMBS maakte er 18, Thalys 2 en Trainline 1.

8 hiervan zijn ondertussen volledig nagekomen:

- 1) De Kaart Kosteloze Begeleider van de NMBS wordt vanaf oktober 2023 aanvaard op het Nederlandse spoornet (merk daarbij op dat de NMBS de Nederlandse OV-Begeleiderskaart al sinds 11 december 2022 aanvaardt).
- 2) De nieuwe tool voor groepsreservaties die NMBS aankondigde voor de tweede helft van 2022 werd uiteindelijk gelanceerd in oktober 2023.
- 3) In augustus 2022 zegt de NMBS dat pendelaars hun treinvertragingen (van minstens 30 minuten) zullen kunnen ingeven en opslaan in het My NMBS-account. De realisatie volgt in 2023.
- 4) Sinds november 2022 bestudeert NMBS de mogelijkheid om in Parijs een langere overstaptijd te voorzien tussen twee internationale stations (de standaardinstelling is 40 minuten). Dat is sinds 2023 ook mogelijk (tot 90 minuten overstaptijd) hoewel deze optie niet altijd optimaal blijkt te werken.
- 5) Op de NMBS-website is de zoekfunctie voor stations bijgewerkt. Wanneer we dit schrijven vinden we echter nog fouten in de openingsuren van meerdere loketten.
- 6) Een reiziger wachtte met het betalen van

een boeking die bestond uit een Connection-ticket en een Eurostar-ticket. Eenmaal de aankoop afgerond, zat alleen het Connection-ticket in het winkelmandje en was het Eurostar-ticket verdwenen. De NMBS belooft te onderzoeken of klanten in zulke gevallen een verwittiging kunnen krijgen alvorens de bestelling geannuleerd wordt. Onlangs deden we de test en het lijkt erop dat voortaan het hele mandje wordt leeggemaakt wanneer de betaling uitblijft.

- 7) In januari 2023 erkent Thalys dat de informatie over de HOTNAT-procedure niet eenvoudig te vinden is op haar website. Sinds de fusie tussen Thalys en Eurostar is dit op de nieuwe gezamenlijke site wat gemakkelijker te vinden, via *“Help” > “Verbindingen” > “Wat gebeurt er als ik mijn aansluiting mis door vertraging of opzegging”*.
- 8) De ticketautomaat in Duinbergen stond in direct zonlicht wat het scherm onleesbaar maakte. Al snel verplaatste de NMBS het toestel.

Trainline kwam haar belofte slechts half na. In ons vorig jaarverslag wezen we op de twee Franstalige websites van Trainline waarop de informatie inconsistent was en niet voldeed aan de Europese regelgeving betreffende reizigersinformatie. Ondertussen werd de website *support.thetrainline.com* vernieuwd: Europese Verordening 2021/782 wordt nu vermeld en de rechten van reizigers zijn er in detail op terug te vinden. De website

aide.trainline.fr is echter nog steeds onvolledig.

Op de uitvoering van volgende beloofde verbeteringen is het momenteel nog wachten:

- 1) Bij het boeken van een reis met de Nightjet (ÖBB-nachttrein) wordt de gekozen klasse niet duidelijk aangegeven. Nochtans heeft de NMBS in augustus 2021 onze opmerking doorgegeven aan de bevoegde dienst.
- 2) Een reis met een Thalys-seizoenstrein (zoals een Thalys Sneeuw of Zon) omruilen kon enkel met een andere seizoenstrein die niet in de tariefvoorwaarden vermeld stond. De nieuwe website na de fusie van Thalys en Eurostar is hier nog steeds niet duidelijk over.
- 3) Administratieve boetes roepen soms vragen op over het vaststellen van de identiteit (wie mag wat doen in welke omstandigheden?). De NMBS zou bekijken hoe ze haar werkwijze tegenover overtreders en andere reizigers kan verfijnen.
- 4) In april 2022 belooft de NMBS een permanente oplossing voor de hinderlijke veiligheidshekken die sinds de aanslagen van 2016 op de onderste perrons in Antwerpen-Centraal staan. In 2023 veranderde er niets. Recent vernamen we dat de hekken tot nader order blijven staan.
- 5) In december 2022 verkondigt de NMBS dat vanaf het najaar 2024 groepsreizen gereserveerd kunnen worden op de binnenlandse trajecten van internationale IC-treinen (zoals de Beneluxtrein). We wachten af.
- 6) In maart 2023 kondigde de NMBS ons

een nieuwe PBM-app aan. Die moet reizigers die assistentie nodig hebben, waarschuwen als hun trein geannuleerd is, wat proactief handelen mogelijk maakt. Ook hier wachten we af.

- 7) Als reizigers in de trein een ticket kopen aan boordtarief of een vaststelling krijgen omdat ze reizen zonder geldig vervoerbewijs, dan overhandigt de treinbegeleider hen een blauw kaartje. De gegevens die daarop staan, laten zich niet makkelijk lezen. In juli 2023 kondigt de NMBS de oprichting van een werkgroep aan “om de inhoud van het RFID-ticket te herzien en de verwerkte informatie beter ter beschikking te stellen van de reizigers (bijvoorbeeld de reiziger alle informatie over een regularisatie verstrekken via een QR-code).” Begin 2024 heeft de NMBS het niet meer over een blauw kaartje, maar over een kaart uitgegeven in de trein. Deze kan een vervoerbewijs bevatten, een C170 (aanvraag tot regularisatie) of een C6 (aanvraag tot terugbetaling van een vervoerbewijs of rechtvaardiging van het gebruikte vervoerbewijs). Het papieren ticket vertoont slechts een QR-code en een reeks van 9 cijfers. Het treinpersoneel koppelt het kaartje digitaal aan een vervoerbewijs, C170 of C6. De inhoud kan worden geraadpleegd of geprint aan de stationsloketten, aan de ticketautomaten en via de NMBS-website. Kortom, er is niets veranderd. Tijdens de afgifte kan de reiziger nog altijd niet zien wat er op het document staat.
- 8) De NMBS verbond zich ertoe om reizigers die naar Brussels Airport-Zaventem reizen

met een Multi beter te informeren over de verplichte bijkomende aanschaf van het Brussels Airport Supplement. In de NMBS app moet je twee keer klikken op “meer info”. Dat is dus nog steeds niet duidelijk.

- 9) Een treinreiziger met beperkte mobiliteit die om bijstand vroeg, kon niet in het juiste station uitstappen. De NMBS verwijst naar de ontwikkeling van een applicatie waarmee ze “beter kan opvolgen waar PBM's zich bevinden” om zo de situatie directer op te volgen.
- 10) Het station van Heist kampt met een toegankelijkheidsprobleem voor bv. mensen met kinderwagens of rolstoelgebruikers. In januari 2021 kondigde de NMBS werken aan tijdens de zomer van 2022. Deze werden eerst uitgesteld tot midden 2023, maar in december 2023 waren ze nog steeds niet begonnen.
- 11) In april 2023 verklaart de NMBS dat ze op strategische plaatsen in de stations plattegronden wil voorzien met daarop de locatie van alle liften en roltrappen, alsook de alternatieve mogelijkheden voor wanneer er een lift of roltrap in panne staat. 



5. Beleidsaanbevelingen

Zoals we hebben gezien⁵, heeft de **WAM-wet**, die bedoeld was om de schadevergoeding van slachtoffers van verkeersongevallen te vereenvoudigen, niet het gewenste effect. Te veel onduidelijkheden blijven bestaan en slachtoffers moeten nog steeds veel te lang wachten op de uitkomst van gerechtelijke procedures, die ondanks alles nodig blijken.

We roepen de wetgever dan ook op om de tekst grondig te herzien en ervoor te zorgen dat een beroep op de rechter een uitzondering wordt.

Ook **administratieve boetes** blijven een struikelblok. De financiële gevolgen in deze dossiers kunnen aanzienlijk zijn.

De Wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018 voerde het systeem van administratieve boetes in en beperkte tegelijkertijd de rol van Ombudsrail in diezelfde dossiers. In 5 jaar tijd heeft onze dienst echter verschillende “fouten” opgemerkt (bijvoorbeeld in de procedures), maar ook boetes die ten onrechte werden opgelegd of dossiers die nooit het stadium van de administratieve boete hadden mogen bereiken. Alleen al deze gevallen (waarvan de belangrijkste zijn opgenomen in onze jaarverslagen) zouden de beslissing

rechtvaardigen om de ombudsdienst zijn rol te laten spelen.

Het opschortende karakter van onze interventies terug mogelijk maken in alle dossiers kan voorkomen dat ze aan de deurwaarder worden overgedragen wanneer ons onderzoek nog loopt. Als je weet dat – zelfs wanneer het Bureau Administratieve Boetes van de NMBS haar fout erkent – de deurwaarderskosten (bijna) nooit kwijtgescholden worden, dan is dit zeker geen detail. Maar dit initiatief kan enkel genomen worden door de wetgever.

De wetgever heeft met deze wet een grote macht gegeven aan één enkele persoon binnen respectievelijk de NMBS en Infrabel, de zogenaamde “bestraffende beambte”. Opgemerkt moet worden dat deze functionaris, die verondersteld wordt zijn bevoegdheid in alle onafhankelijkheid uit te oefenen, rechtstreeks afhangt van de juridische dienst van de NMBS zelf. In deze context is het moeilijk om van echte onafhankelijkheid te spreken. De enige beroepsinstantie waarin de wet voorziet, is de politierechtbank. En zelfs dan! De handelende rechter kan geen verzachtende omstandigheden invoeren om de administratieve boete te verlagen tot onder het bedrag dat door de wet is vastgesteld, noch kan hij

Zelfs als de NMBS haar fout erkent, blijven de deurwaarderskosten (bijna) altijd voor de treinreiziger.

⁵ Zie pagina 24 van dit jaarverslag.



de uitspraak schorsen of een voorwaardelijke straf toekennen (terwijl de strafrechter deze bevoegdheden wel heeft voor gelijkaardige of identieke inbreuken). Hij kan enkel de administratieve boete al dan niet bevestigen. Bovendien voelt de bestraffende beambte zich niet per se geroepen om de beslissingen van dit beroepsorgaan te volgen⁷.

Gesanctioneerde treinreizigers kunnen geen betalingsplan bekomen zolang hun dossier behandeld wordt door het Bureau Administratieve Boetes. Waarom is dit zo? Waarom moeten zij wachten tot hun dossier aan een gerechtsdeurwaarder wordt overgemaakt (en de kosten dus de pan uit rijzen), terwijl een automobilist (die potentieel veel gevaarlijker is voor de samenleving) zijn verkeersboete van

in het begin van de procedure in verschillende schijven kan betalen? Ook hier zou het de taak van de wetgever zijn om orde te scheppen in deze dubbele strafmaat.

Identiteitscontroles zorgen regelmatig voor problemen. Zeker wanneer de NMBS een schoolagenda aanvaardt als identiteitsbewijs of wanneer een controle mondeling wordt uitgevoerd met raadpleging achteraf van gegevens uit het Rijksregister, terwijl deze mogelijkheid niet is opgenomen in de wet. Wanneer de ombudsman tot in advies gaat, omdat de NMBS nooit afdoende antwoordde of deze specifieke identiteitscontroles geldig zijn, wees de bestraffende beambte er fijntjes op dat we “een advies formuleerden dat in strijd is met een beslissing genomen in toepassing

⁷ Zie pagina 39 van het jaarverslag 2022.



van de Wet op de politie van de spoorwegen” (sic) en dat onze “hardnekkige houding enerzijds een belemmering vormt voor de dagelijkse behandeling van klachten en anderzijds de beslissingsbevoegdheid tegenwerkt” die de ambtenaar (re-sic) heeft. Ja, ja, het opstellen van een advies wordt beschouwd als majesteitsschennis...

We mogen ook niet vergeten dat het systeem van administratieve boetes werd opgezet met specifieke doelstellingen voor ogen:

1. de werklust van de betrokken overheidsbedrijven en van het Parket verlichten,
2. het gevoel van straffeloosheid bestrijden en finaal het aantal reizigers zonder geldig vervoerbewijs terugdringen,
3. de veiligheid in de stations en aan boord van de treinen verhogen (met ande-

re woorden, het aantal agressies op het treinpersoneel verminderen).

Niemand lijkt deze doelstellingen te hebben getoetst aan de behaalde resultaten. Eens te meer is het tijd dat de wetgever de nodige maatregelen neemt om ervoor te zorgen dat de macht die hij aan zijn overheidsbedrijf heeft toevertrouwd niet wordt misbruikt. En dat burgers, die na onderzoek van goede trouw bleken, niet eindigen als slachtoffers van een rigide administratieve pletwals. 🚂



6. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau



6.1. Het netwerk www.ombudsman.be



Ombudsman.be, het Belgische netwerk van de ombudsmannen, verenigt 30 ombudsmannen uit alle geledingen van de samenleving: de federale staat, de gewesten, de gemeenschappen, de steden en gemeenten, de semipublieke en gereguleerde sectoren. De Ombudsman voor de treinreizigers is lid sinds de oprichting van het netwerk in 1997.

Deze ombudsdiensten zijn in de loop van de laatste dertig jaar in het leven geroepen zodat burgers/consumenten een beroep kunnen doen op een onafhankelijke autoriteit die hun klachten onderzoekt en controleert of ze de rechten krijgen die de wetgever hen heeft toegerekend.

Doel van het netwerk is de ombudsmannen beter bekend te maken, de ombudsdiensten beter bereikbaar te maken voor het publiek, de samenwerking te versterken en ervoor te zorgen dat kennis en ervaring worden uitgewisseld.

Zo organiseerde het netwerk in oktober 2023 een heuse OmbudsTour langs elf steden onder het motto 'Er is altijd een ombudsman om je te helpen'. Bezoekers konden spelenderwijs met ons kennismaken aan de ombudsstand en infosessies werden gehouden voor de stakeholders (OCMW, CAW, politie, sociale partners...) zodat ook zij de burger de weg naar de ombudsdiensten kunnen tonen.

Alle ombudsmannen uit het netwerk zijn onafhankelijk en onpartijdig. Ze onderzoeken klachten die burgers en consumenten hen signaleren en hun tussenkomst is gratis. Ombudsman.be wijst de weg naar de juiste ombudsman die een oplossing kan zoeken voor het probleem.

In aanloop naar de verkiezingen van 2024 stelde Ombudsman.be een memorandum op voor de toekomstige bestuursploeg. Het memorandum is gericht op de versterking van burgers in het opnemen van hun rechten en hun toegang tot (ombuds)diensten en bevat volgende aanbevelingen:

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

Meer over het netwerk op www.ombudsman.be.



Consumenten
ombudsdienst

6.2. De Consumentenombudsdienst

De federale Consumentenombudsdienst, die sinds 1 juni 2015 operationeel is, heeft een driedelige taak: consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten met betrekking tot de regeling van geschillen buiten de rechtbank, het doorsturen van vragen tot bemiddeling aan de juiste ombudsdienst of daartoe bevoegde entiteit en het zelf behandelen van die dossiers waarvoor geen andere ombudsman of entiteit bevoegd is.

De ombudsmannen voor de treinreizigers zetelen, samen met de collega-ombudsmannen voor telecommunicatie, de postsector, energie, financiële diensten en verzekeringen in het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst.

Consumenten en ondernemingen die een conflict op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen, kunnen daarvoor terecht bij 15 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector. Klachten die niet tot de bevoegdheid van een specifieke ombudsman of ADR⁸-entiteit behoren, worden opgevangen door de Consumentenombudsdienst.

Zoals onder andere dit jaarverslag toont, vindt de overgrote meerderheid van de consumenten zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Samen maken de ombudsmannen van de gereguleerde sectoren (Verzekeringen, Energie, Financiële diensten, Telecom, Treinreizigers en Postdiensten) en de Consumentenombudsdienst een groot verschil. In 2023 ontvingen zij in totaal meer dan 80.000 dossiers.

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven en beter bekend te maken bij het publiek, schreven de sectorale ombudsdiensten een memorandum met 4 aandachtspunten:

- iedere belangrijke economische sector heeft zijn eigen gekwalificeerde entiteit,
- de burger heeft recht op een sterke Consumentenombudsdienst,
- een medewerkingsplicht voor ondernemingen aan buitengerechtelijke geschillenregeling beschermt de burger,
- ombudsmannen en gekwalificeerde entiteiten worden betrokken bij regelgevende initiatieven die hun diensten aanbelangen.

Het volledige memorandum staat op **www.consumentenombudsdienst.be**.

⁸ ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling



6.3. TRAVEL_NET

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

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

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

In oktober 2023 kwam het netwerk bijeen in Sofia. Daar werd o.a. beslist om een TRAVEL_NET WIKI-pagina uit te bouwen op het webportaal van de Europese Commissie. Op die manier kunnen we nog vlotter informatie en beste praktijken uitwisselen. Verder werd de mogelijke rol van artificiële intelligentie bij bemiddeling besproken en kwamen de leden overeen om de opportuniteit van een TRAVEL_NET website te onderzoeken.



6.4. Dertig jaar ombudsdienst

In de wet van 21 maart 1991 kregen de economische overheidsbedrijven de Regie der posterijen (vandaag bpost), de Regie van telegraaf en telefoon (vandaag Proximus) en de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen elk een dienst 'ombudsman' bevoegd voor gebruikersaangelegenheden.

Deze ombudsmannen moesten er van de wetgever op toezien dat burgers een vlotte, kwalitatieve en gegarandeerde toegang bleven hebben tot de basisdiensten van deze sectoren, toch taken van algemeen publiek belang.

Vanaf het moment dat deze diensten in 1993 operationeel waren, hadden burgers voor het eerst een onafhankelijke beroepsinstantie waartoe ze zich konden wenden wanneer ze bij het overheidsbedrijf geen gehoor vonden.

De maatschappij is de voorbije dertig jaar sterk geëvolueerd: sommige overheidsbedrijven opereren nu in een concurrentiële en soms zelfs internationale markt en diensten zijn ondertussen sterk gedigitaliseerd. Ook ombudsdiensten staan voor nieuwe evoluties en uitdagingen, maar toch blijft onze missie dezelfde: een minnelijke oplossing zoeken voor elk individueel dossier dat een burger voorlegt, structurele problemen zichtbaar

maken en op basis daarvan aanbevelingen doen om de dienstverlening van de sector te optimaliseren.

Dit 30-jarig bestaan hebben we op 15 juni 2023 gevierd samen met de collega's van de ombudsdiensten voor telecom en voor de post- en pakjessector waarbij we de aftrap gaven voor de volgende 30 jaar sterk ombudswerk. 🚂









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



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 (binnenland)
+32 2 221 04 10 (buitenland)
Maandag tot en met vrijdag van 9u tot 17u



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Een bezoek aan ons kantoor kan op afspraak

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE