JAARVERSLAG
2009

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

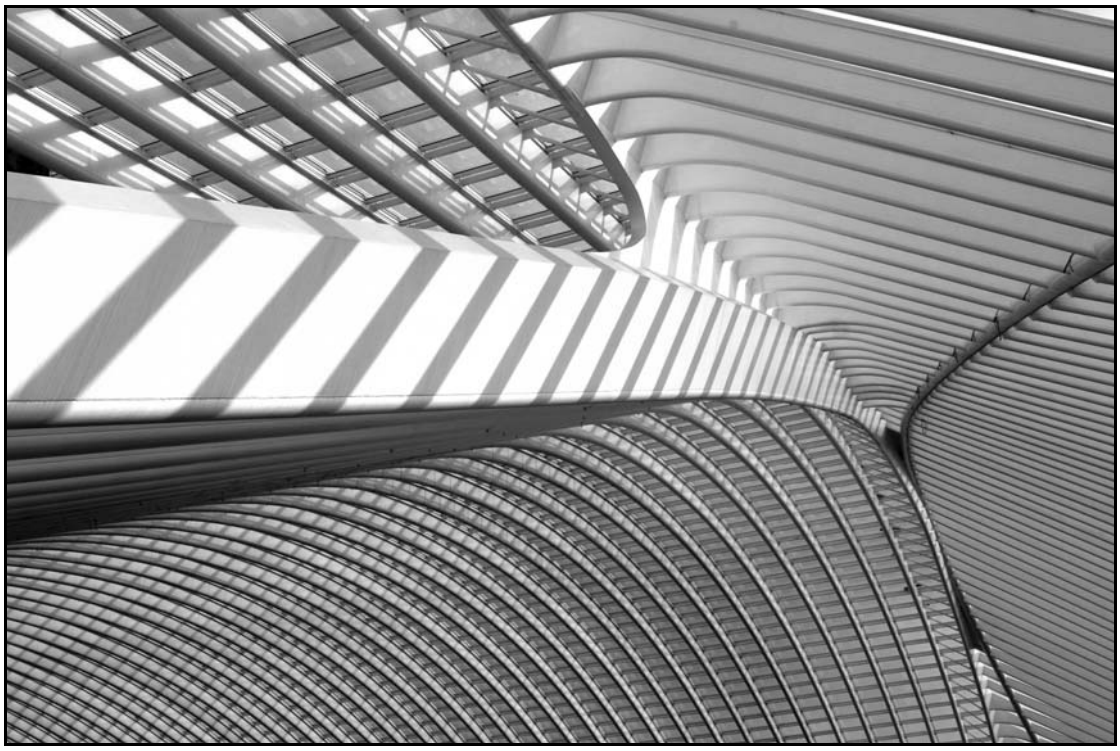


Foto NMBS-Groep

JAARVERSLAG
2009

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

INHOUD

VOORWOORD 6

DEEL EEN: INLEIDING 7

DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN 11

1. Aantal dossiers 12

2. Reden van de klachten 15

3. Resultaten 17

4. Adviezen 19

4.1. Algemene beschouwingen 19

4.2. Aantal dossiers met advies 20

4.3. Resultaten 21

4.4. Evolutie bij de adviezen 22

5. Enkele algemene gegevens 23

5.1. Evolutie van het aantal reizigers 23

5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers 24

5.3. Evolutie van de klantentevredenheid 25

DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE 27

1. Evolutie van het dossieraantal 28

1.1. Treindienst 32

1.1.1. Vertragingen en aansluitingen 33

1.1.2. Dienstregelingen 53

1.1.3. Afschaffingen 61

1.1.4. Samenstelling 64

1.1.5. Treinaanbod 68
1.1.6. Adviezen over treindienst 70

1.2. Vervoerbewijzen 91

1.2.1. Binnenlandse vervoerbewijzen 92
1.2.2. Treinkaarten 97
1.2.3. Diverse passes 101
1.2.4. Internationale vervoerbewijzen 103
1.2.5. Andere vervoerbewijzen 109
1.2.6. Adviezen over vervoerbewijzen 112

1.3. Integrale kwaliteitszorg 133

1.3.1. Personeel 134
1.3.2. Dienstverlening 139
1.3.3. Infrastructuur 147
1.3.4. Informatie 149
1.3.5. Algemene voorwaarden 159
1.3.6. Reserveringen 169
1.3.7. Taal 172
1.3.8. Adviezen over IKZ 174

1.4. Diversen 181

1.4.1. Veiligheid en ongevallen 182
1.4.2. Concessies 185
1.4.3. Politie 188
1.4.4. Adviezen over diversen 189

1.5. Bagage, Fietsen en Colli 192

1.5.1. Fietsen 193
1.5.2. Verloren voorwerpen 201
1.5.3. Adviezen over bagage, fietsen en colli 205

2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman 213

DEEL VIER: BESLUIT 217

VOORWOORD

Het artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ombudsman in sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten.
Dit is het zeventiende jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2009.

DEEL EEN

INLEIDING

In 2010 bestaan de Belgische Spoorwegen 175 jaar.

Het spoorongeval van Buizingen heeft een zware slagschaduw op deze verjaardag geworpen. Het zal een litteken blijven in de geschiedenis van de Belgische Spoorwegen door het vele leed dat het heeft veroorzaakt. Er mag worden verwacht dat er de nodige besluiten uit worden getrokken en dat die bijdragen tot een nog veiliger spoorverkeer.

Er is ook reden tot vieren, soms zeer zichtbaar. Op het vlak van de infrastructuur gaan de investeringen gestaag verder, getuige onder meer het finaliseren van het Belgische hogesnelheidsnetwerk, de nieuwe stopplaats Noorderkempen, de plaatsing van een nieuwe spoorbrug over de E 19 in Zemst.

De investeringsinspanningen in stations en stationsomgevingen krijgen steeds meer vorm. De feestelijke openingen van Luik-Guillemins en Antwerpen-Centraal staan symbool voor het vernieuwde denken over stations en hun rol in de samenleving in het algemeen en de mobiliteit in het bijzonder. Maar ook alle andere stationsprojecten getuigen van een reële wil om de rol van mobiliteitsmaatschappij volop waar te maken en een meerwaarde te leveren aan alle klanten en omwonenden.

De groei van het aantal reizigers, die sinds 2000 spectaculair mag worden genoemd (+ 43,4%), heeft zich in 2009, weliswaar in mindere mate, doorgezet. De hele omslag in de benadering van het openbaar vervoer als sleutel voor de oplossing van vele mobiliteitsproblemen, deels onder druk van prangende problemen op het wegennet, deels uit de overtuiging van beleidsmakers, geeft aanleiding tot een nieuwe dynamiek in de sector van het openbaar vervoer, zowel op vlak van onderzoek, ontwikkeling als de wijze van werken.

De Europese regelgeving heeft de sector een aantal verplichtingen opgelegd, onder andere met betrekking tot de structuren en de kwaliteit van de dienstverlening. Ook dat heeft duidelijk impact op de manier van werken. Denken we aan de toepassing van Verordening 1371/2007, in voege sinds 3 december 2009.

Toch is er een wrang kantje aan het hele verhaal. De NMBS-Groep heeft de negatieve trend die zich al een tijdje doorzet in haar hoofdopdracht en zich vertaalt in lage stiptheidscijfers, slechte aansluitingen, steeds meer afgeschafte treinen, tekort aan zitplaatsen, technische problemen met het treinmaterieel, communicatieproblemen met de klanten, niet kunnen keren. Nochtans worden er veel inspanningen geleverd. Maar zoals in vorig jaarverslag al vastgesteld, blijft het resultaat van die inspanningen uit.

Dat is op zijn minst zorgwekkend.

De positieve verwezenlijkingen op spoorvlak, de opbouwende benadering over de rol van de 'nieuwe spoorwegen' in de samenleving, komt spijtig genoeg in de schaduw te staan van de ondermaatse prestaties bij de kerntaak: het stipt en comfortabel vervoeren van reizigers.

Dit verslag geeft een summier getuigenis van hoe klanten daarop reageren.

HOE DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

De ombudsman bij de NMBS-Groep
Kantersteen 4 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

Nederlandstalig	02/525 40 00
Franstalig	02/525 40 01
Duitstalig	02/526 36 81

U mailt:

Nederlandstalig	ombudsman@nmbs.be
Franstalig	mediateur@sncb.be
Duitstalig	ombudsman@nmbs.be

U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In 2009 heeft de ombudsman 5.278 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 151 onontvankelijk. Er werden dus 5.127 dossiers in behandeling genomen.

Deze 5.127 dossiers werden door 6.946 personen neergelegd (er waren namelijk 131 petities met in totaal 1.832 handtekeningen).

Omdat zich in 2009 onbetwistbaar een aantal problemen hebben doorgezet (vertragingen, afschaffingen, gebrek aan zitplaatsen, gemiste aansluitingen), werden meerdere klachten van dezelfde klant in één dossier geklasseerd. De bedoeling was om het verloop van een bepaalde problematiek van de klant nog beter op te volgen. Half maart 2010 werd dit systeem weer verlaten nadat bleek dat de NMBS-Groep niet systematisch antwoord gaf op elke klacht in het dossier, maar veelal slechts op de eerst binnengekomen klacht en daarna het dossier als afgesloten beschouwde. Het aantal dossiers (5.127) dekt dus een hoger aantal klachten (dat op minimaal 5.850 kan worden geschat).

Daar moeten nog de telefonische contacten (minstens 11.000) aan worden toegevoegd om een goed zicht te hebben op de gemiddelde dagelijkse activiteit.

We zullen ons om praktische redenen beperken tot de 5.127 behandelde dossiers (waarvan een aantal dus meerdere klachten bevatten).

Aantal klanten dat de ombudsman contacteerde:

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2000	2.416	2.762
2001	2.847	3.372
2002	2.486	2.925
2003	2.339	2.668
2004	2.378	2.381
2005	2.961	3.438
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
TOTAAL	**35.866**	**41.047**

Een ander fenomeen dat opdook bij de zogenaamde 'structurele klachten' (recurrente klachten over hetzelfde onderwerp waar na verloop van maanden geen beterschap waar te nemen is) is de klachtenmoeheid. Klanten contacteren de ombudsman om hun ongenoegen of bezorgdheden mee te delen maar melden meteen dat ze niet langer bereid zijn om nog een mail of brief te bezorgen. De redenen daartoe zijn divers: er is nauwelijks iets gewijzigd in hun situatie ondanks beloften van de NMBS-Groep, ze klagen over de onbetrokkenheid van de NMBS-Groep (ze zijn meestal begrijpend en positief voor het treinpersoneel), ze waarderen de antwoorden van de NMBS-Groep absoluut niet, ze oordelen dat de NMBS-Groep de situatie op het terrein totaal verkeerd inschat. De paradoxale situatie ontstaat. Wanneer een probleem telkens weer opduikt, zonder een concreet perspectief tot oplossing, kan de klachtenmoeheid de (verkeerde!) indruk geven dat de klanten er echt niet zo zwaar aan tillen of nog erger, dat het probleem eigenlijk niet langer uitdrukkelijk aanwezig is… . De klachtenpraktijk van de ombudsman wijst in de andere richting. Ook de stilte kan groot ongenoegen vertolken. Structurele problemen leiden ook voor de ombudsman tot moeilijke situaties: hij kan blijven aandringen en aanbevelingen doen, wanneer de NMBS-Groep er niet in slaagt de problemen op te lossen, wordt ook hij geconfronteerd met stijgende irritatie of ongeloof en wordt zijn opdracht om vertrouwen tussen bedrijven en klanten op te krikken of te herstellen bijzonder moeilijk en delicaat.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.
Ten opzichte van vijf jaar geleden is er een stijging met 73,2% van het aantal dossiers[1].

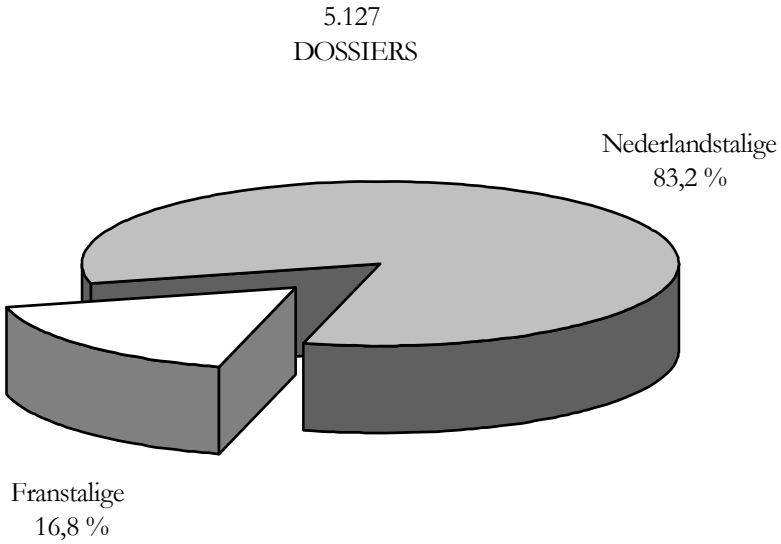
DOSSIERS **(van 1 januari tot 31 december)**	Jaarverslag 2005	Jaarverslag 2006	Jaarverslag 2007	Jaarverslag 2008	Jaarverslag 2009
Nederlands	2.051	2.734	5.123	4.394	4.265
Frans	910	930	1.007	1.124	862
Totaal	**2.961**	**3.664**	**6.130**	**5.518**	**5.127**[2]

[1] Omdat we in 2009 diverse klachten in één dossier hebben gerangschikt, moet het 'aantal klachten' voor 2009 als 'aantal dossiers' worden gelezen. In een dossier kunnen dus meerdere gelijkwaardige klachten van eenzelfde klant voorkomen.
[2] Dit aantal dekt minimaal 5.850 klachten.

De dossiers 2009

Er werden in het voorbije jaar dus 5.127 dossiers behandeld, te weten:

- 4.265 Nederlandstalige en
- 862 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit bleef - vooral in het laatste kwartaal - hoog.

De ombudsman werd in 2009 minstens 11.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, gebrek aan zitplaatsen, …), vragen die de klanten op dat ogenblik heel erg bezighouden (wijzigingen van de dienstregelingen of aanpassingen in verband met toegankelijkheid van stations) of geruchten die ergens opgevangen werden. Voor vragen in verband met nieuwe producten en/of regels volstaat meestal een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van de NMBS-Groep, iets wat voor de klant nog steeds niet evident is.

Dit jaar kregen wij ook opvallend veel vragen over aanhoudende vertragingen en gemiste aansluitingen.

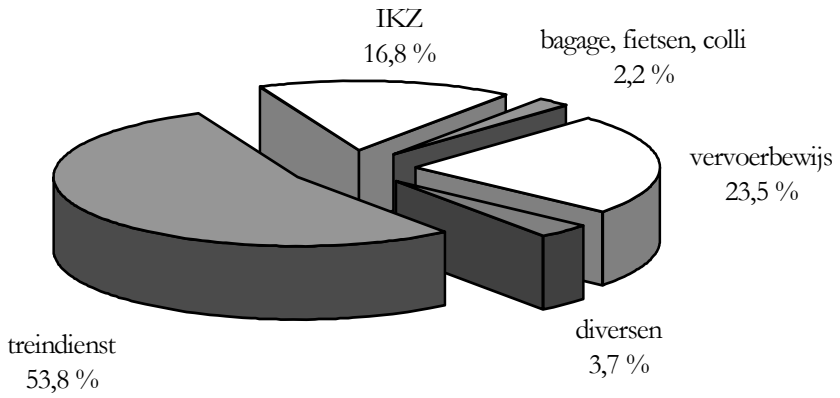
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 5.127 dossiers van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

Deze indeling geeft een duidelijk overzicht van de diverse probleemgroepen en toont meteen aan hoe omvangrijk deze groepen zijn:

- 2.757 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.204 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 860 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 192 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, …)
- 114 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli.

Klachtenpakket per groep



Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ …).

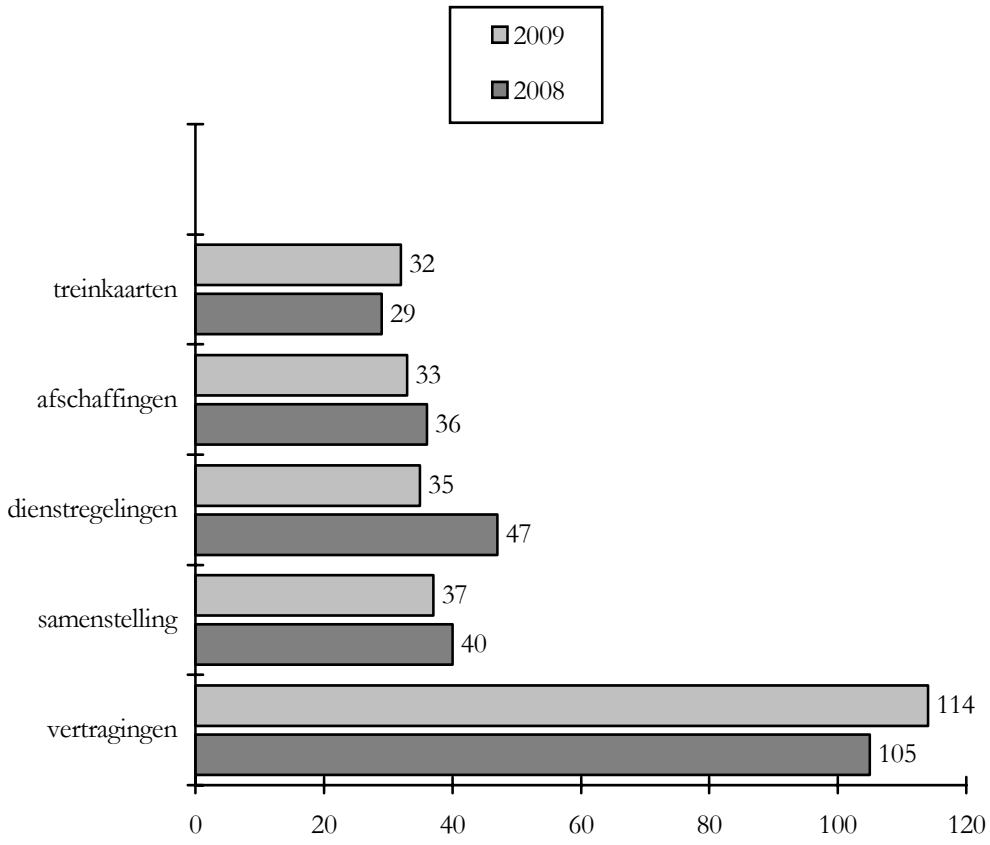
Top vijf per categorie

Naar dossieraantal scoren in 2009 de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen: 1.369
- samenstelling: 442
- dienstregelingen: 422
- afschaffingen: 391
- treinkaarten: 379.

Deze top vijf vertegenwoordigt 58,6 % van het totale aantal dossiers.

Gemiddeld dossieraantal van de top vijf (per kalendermaand)

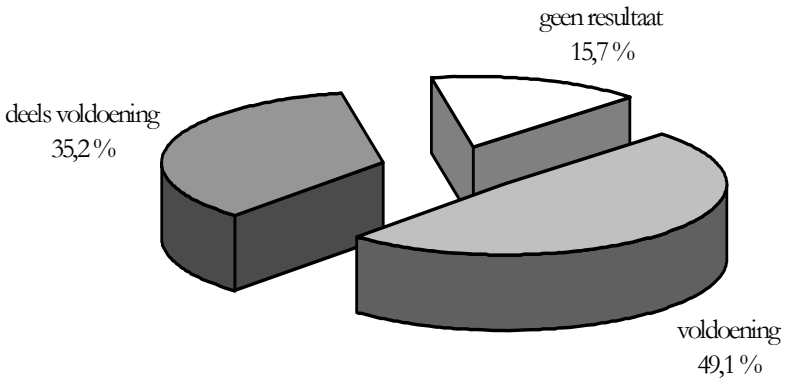


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 5.127 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2009 nog 1.095 in behandeling zijn.

In de 4.032 afgewerkte dossiers is er:

- 1.980 keer voldoening
- 1.421 keer deels voldoening
- 631 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 84,3% dus van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Dit toont aan dat het grootste deel van de klachten ernstig is en door de NMBS-Groep als dusdanig wordt behandeld.

In 49,1% van de gevallen komt de NMBS-Groep tegemoet aan de vraag van de klant of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 35,2% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht.

- Het feit dat de klant een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo vroegen heel wat Limburgse klanten twee jaar geleden een bijkomende snelle verbinding van en naar Brussel via de 'bocht van Leuven'. Hoewel de NMBS-Groep hierop eerder sceptisch reageerde, werd op een samenkomst met onder andere de provinciegouverneur toch beloofd om dit te onderzoeken. Hoewel dit voor de klanten een tijdswinst zou opleveren, zou het treinaanbod van en naar Leuven daardoor moeten worden bijgestuurd door andere treinen om te leiden. Bij gebrek aan beschikbare rijpaden in de Brusselse noord-zuidverbinding kunnen tot nader orde geen bijkomende snelle P treinen ingelegd worden.

- Soms kan het probleem slechts gedeeltelijk opgelost worden, bijvoorbeeld wanneer de NMBS-Groep akkoord is om in een groot station tijdens de avondspits een wachttijd in te voeren om bij kleinere vertragingen toch de aansluiting te kunnen verzekeren tussen twee druk beklante treinen. Door de beperkte exploitatiemogelijkheden is er evenwel slechts ruimte voor drie minuten oponthoud. Hoewel dit op zich voor de klanten een aanvaardbare oplossing is, blijkt dat de vertraging vaak groter is zodat de aansluiting toch wordt verbroken.

Hoewel het bilan voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS-Groep de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat zij in de komende periode een trein zal versterken waardoor er meer zitplaatsen beschikbaar zijn. Of omdat zij een oplossing zal uitwerken in het kader van de toekomstige dienstregeling. Wanneer die belofte niet wordt waargemaakt, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' klant.

Een ander voorbeeld met hetzelfde resultaat: een klant klaagt erover dat zijn trein frequent wordt afgeschaft en dat de volgende trein in dezelfde richting niet stopt waar hij normaal afstapt. De NMBS-Groep belooft daar in de toekomst rekening mee te houden en die volgende trein dan uitzonderlijk wél te doen stoppen in het bestemmingsstation van de klant. De NMBS-Groep stelt ook dit niet altijd te kunnen waarborgen.

Na enige tijd blijkt dat dit zo goed als nooit gebeurt. De klant en de medereizigers dienen een nieuwe klacht in.

Bij 15,6% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoetkomt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

4. ADVIEZEN

4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

Wanneer de ombudsman een klacht ontvangt, stuurt hij – zoals de wetgeving het voorschrijft – eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS-Groep en haar klant.

Hij verricht alle nodige opzoekingen om een zo duidelijk mogelijk beeld te hebben van de hem gemelde feiten en de context waarin die zich voordeden.

Daartoe raadpleegt hij alle nuttige documenten (het verslag van het ongeval, een staat van de bezetting van de treinen, vervoerbewijzen, reserveringen, …), hij ontmoet zo nodig personeelsleden die bij de feiten betrokken waren of die goed vertrouwd zijn met het probleem en hij weegt de argumenten van beide partijen goed af.

In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al om het ongenoegen weg te nemen.

De ombudsman sluit zijn onderzoek af met een verzoeningsvoorstel waarop de NMBS-Groep binnen de negen dagen moet reageren. Zoniet wordt het als aanvaard beschouwd.

Wanneer de NMBS-Groep een verzoeningsvoorstel – waarmee de klant het eens kan zijn – afwijst, onderwerpt de ombudsman de argumenten van beide partijen aan een bijkomend onderzoek en brengt hij vervolgens een advies uit. Bij een advies wordt ook betracht om identieke problemen te vermijden. Waar mogelijk bevat het advies daartoe dan ook een aantal voorstellen.

Hij laat zich daarbij onder andere leiden door het principe van de billijkheid en licht de materiële elementen uit het dossier toe.

De NMBS-Groep moet haar finaal standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

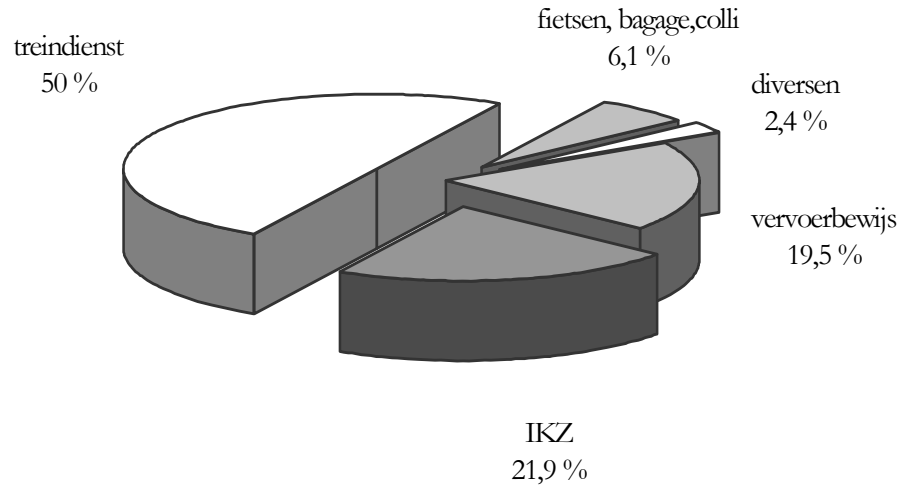
De ombudsman bracht vorig werkjaar 82 adviezen uit, waarvan:

- 69 in Nederlandstalige
- 13 in Franstalige dossiers.

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 82 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 41 met betrekking tot de treindienst
- 18 adviezen over IKZ
- 16 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 5 adviezen over bagage, fietsen en colli
- 2 adviezen over diversen.

Adviezen per groep



De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

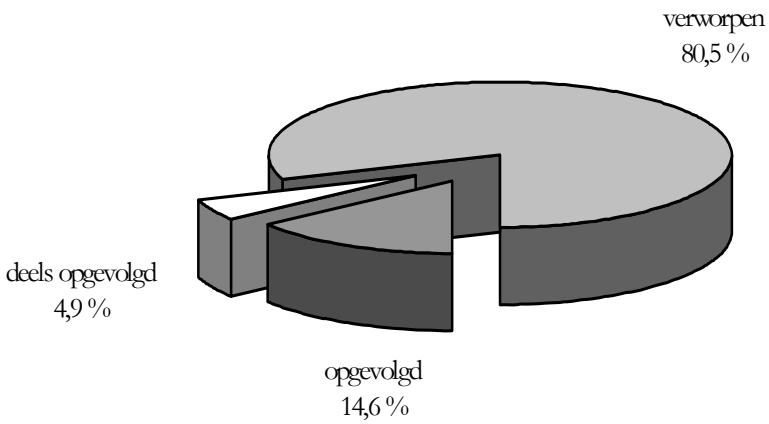
4.3. RESULTATEN

Eind januari 2010 had de NMBS-Groep alle uitgebrachte adviezen beantwoord.

Van deze 82 adviezen werden er

- 66 door de NMBS-Groep afgewezen
- 12 opgevolgd
- 4 gedeeltelijk opgevolgd.

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 19,5% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 80,5% van de adviezen werd verworpen.

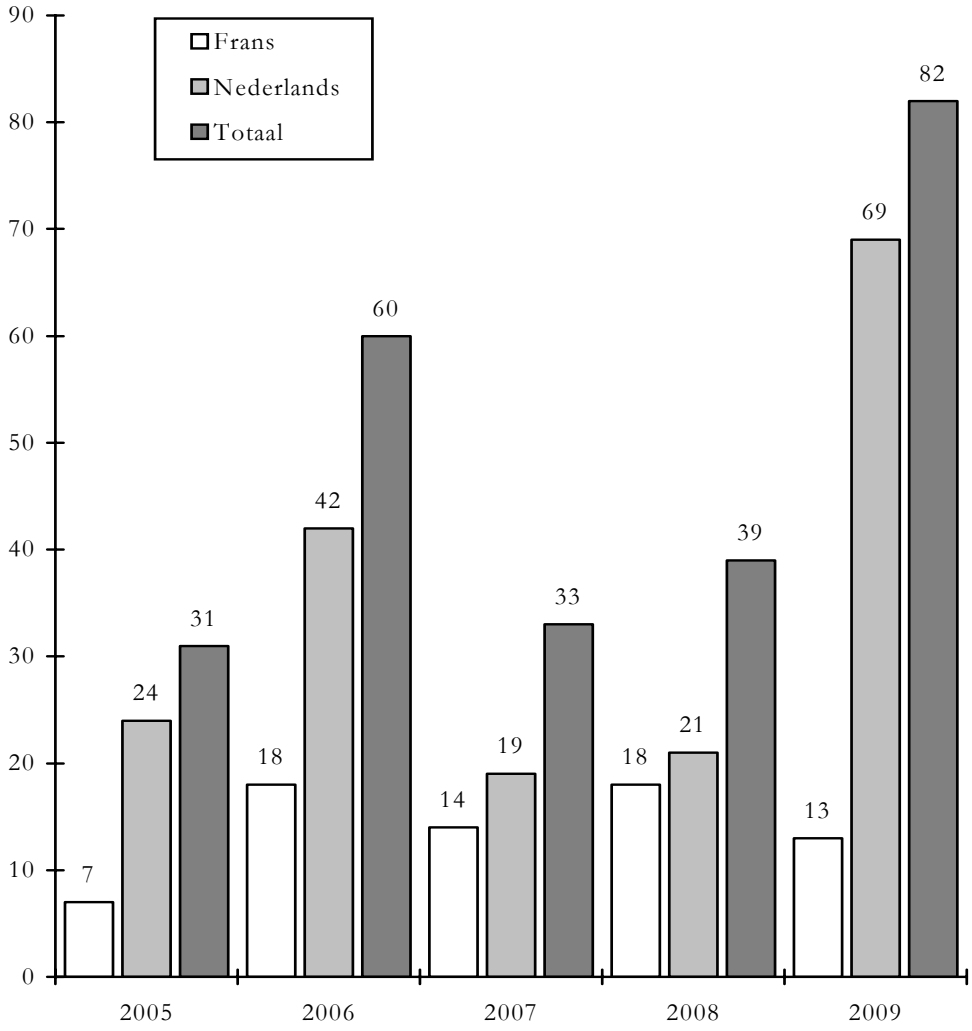


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van intern debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk toch (geheel of gedeeltelijk) hun toepassing vinden. Het betreft dan veelal principiële kwesties of veranderingen van gedragslijnen waarvan men eerst grondig wil uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn. Op die manier komen de adviezen toch tegemoet aan de oorspronkelijke doelstelling van de wetgever, namelijk vingerwijzingen voor de activiteit van de spoorondernemingen.

In 2009 vervalt de NMBS-Groep weer te dikwijls in het euvel van het onvoldoende motiveren van die adviezen, wat bij de klant vaak een harde, bittere of cynische reactie ontlokt.

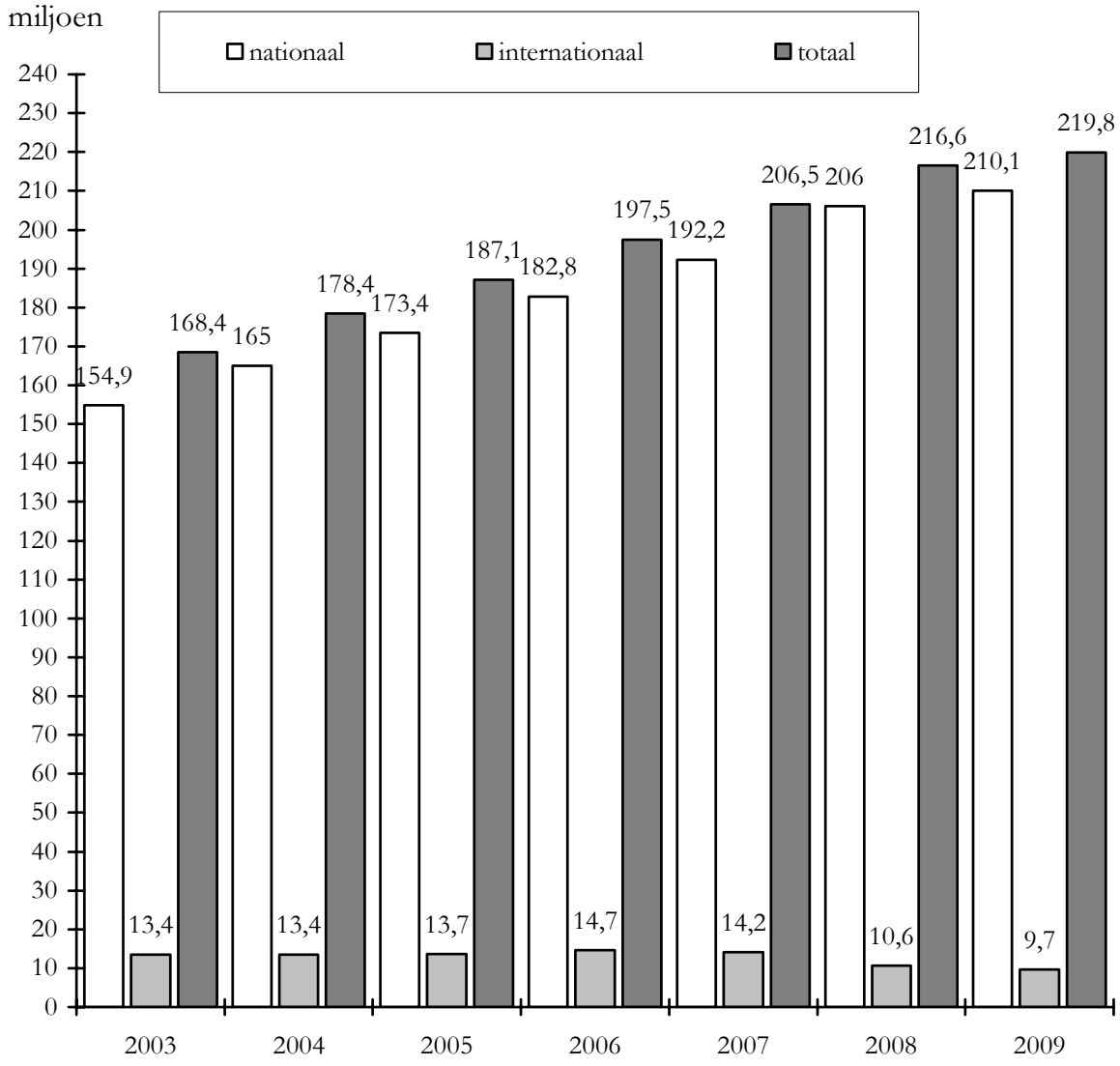
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

De grafiek toont de evolutie van het aantal adviezen per kalenderjaar.



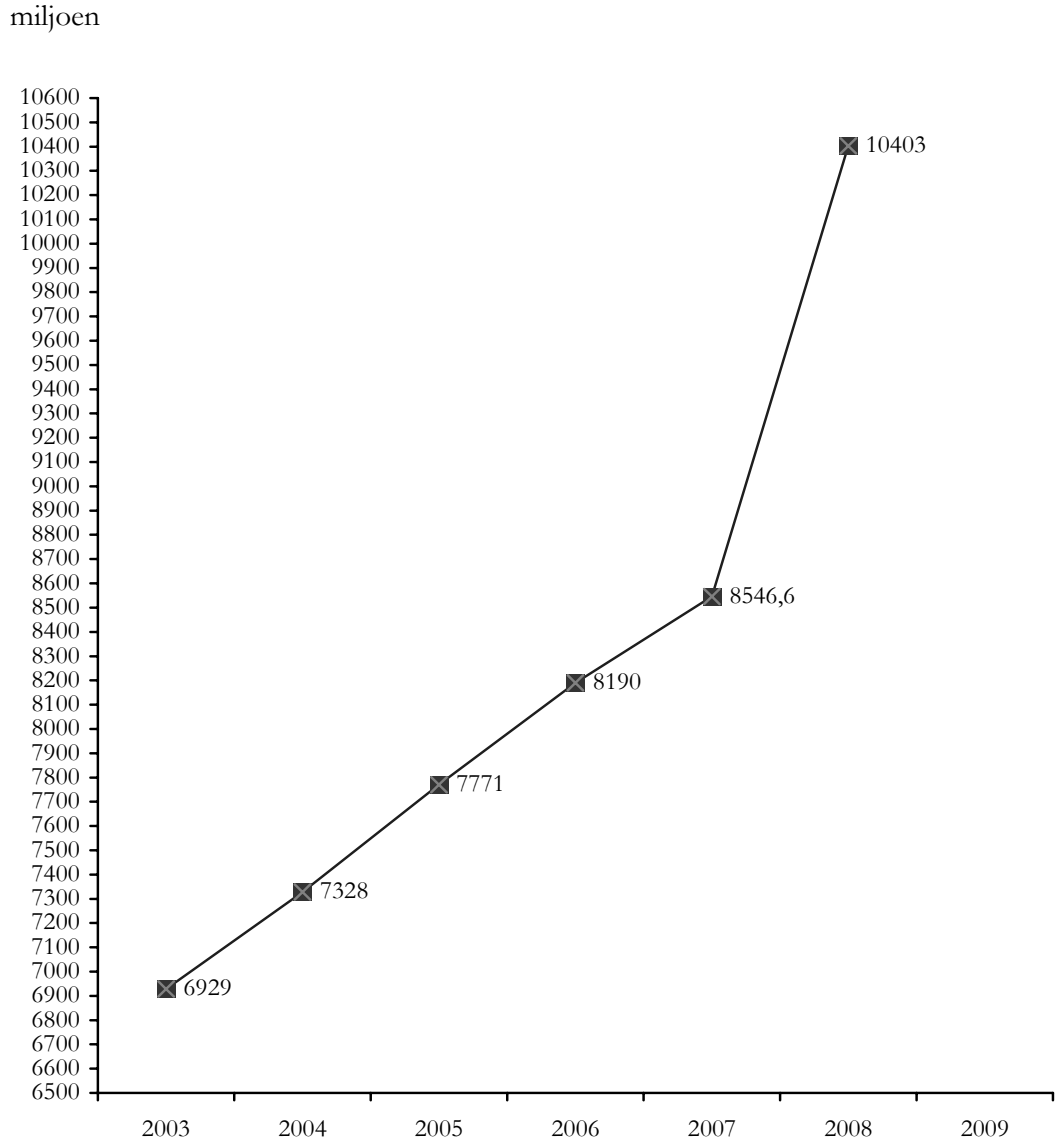
5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



Bron NMBS nv.

5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERSKILOMETERS[1,2] (nationaal, inclusief internationaal verkeer beheerd door NMBS-Mobility)



[1] Reizigers-km (rkm) - meeteenheid van het reizigersvervoer die overeenstemt met het vervoer van één reiziger over één kilometer. Het aantal reizigers-km wordt bekomen door voor elk vervoerbewijs het aantal vervoerde reizigers te vermenigvuldigen met de tariefafstanden die, naargelang het soort vervoerbewijs, overeenstemmen met werkelijke, geschatte, fictieve of forfaitaire afstanden (statistisch jaarboek van de NMBS-Groep).

[2] De officiële statistische gegevens voor 2009 zijn eind april 2010 nog niet beschikbaar.

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klantentevredenheid 2004-2009.

Waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2004	2005	2006	2007	2008	2009 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klantentevredenheid	7,44	7,44	7,33	7,23	6,93	6,86	6,99	6,97	6,88
Onthaal en dienstverl. stations	7,29	7,30	7,20	7,25	7,21	7,13	7,22	7,19	7,14
Netheid in de stations	niet gemeten	6,59	6,56	6,68	6,68	6,66	6,71	6,81	6,78
Comfort in de treinen	7,29	7,21	7,12	7,12	7,04	6,95	7,03	6,96	7,04
Netheid in de treinen	6,71	6,67	6,74	6,79	6,76	6,73	6,80	6,76	6,76
Frequentie van de treinen	6,87	6,92	6,72	6,64	6,54	6,44	6,66	6,51	6,46
Stiptheid van de treinen	7,01	7,00	6,64	6,29	5,99	5,87	6,12	5,91	5,60
Informatie in de treinen	7,04	7,08	6,93	6,66	6,77	6,68	6,70	6,71	6,64
Personeel in de treinen	7,80	7,71	7,67	7,67	7,64	7,53	7,67	7,59	7,62
Personeel in de stations	7,41	7,40	7,31	7,34	7,32	7,24	7,32	7,30	7,24
Informatie in de stations	7,39	7,38	7,27	7,24	7,14	7,06	7,15	7,18	7,05
Aankoop van vervoerbewijzen	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	7,63	7,45	7,62	7,38	7,42
De prijs	6,86	6,93	6,88	7,02	7,12	6,80	6,97	6,68	6,67

Bron NMBS-Groep

(*) Omdat de officiële jaargemiddelden nog niet zijn meegedeeld, worden de kwartaalscores gebruikt:
F1: maart, F2: juli/augustus, F3: oktober, F4: december.

Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET DOSSIERAANTAL

De dossiers worden onderverdeeld in vijf grote groepen en in dit verslag voorgesteld in volgorde van het aantal dossiers dat werd ingediend: 'treindienst', 'vervoerbewijzen', 'integrale kwaliteitszorg', 'bagage, fietsen en colli' en 'diversen'.

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

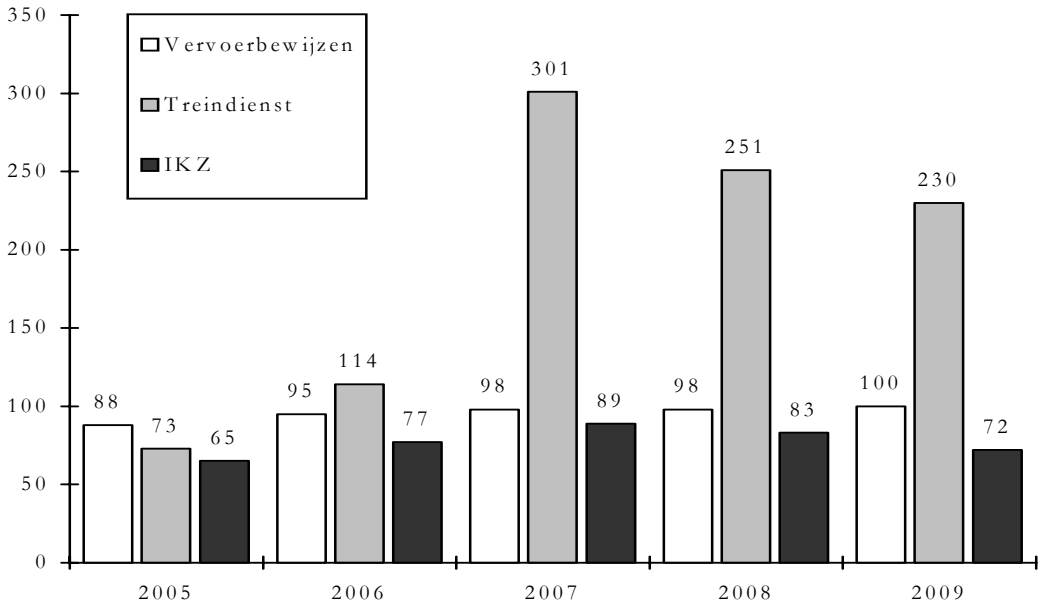
Evolutie van de grootste klachtengroepen

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 73 dossiers in 2005, 114 in 2006, 301 in 2007 en 251 in 2008. In 2009 loopt dit terug tot gemiddeld 230 dossiers per maand.

De 'vervoerbewijzen' halen in 2005 gemiddeld 88 klachten per maand. In 2006 worden maandelijks 95 dossiers geopend. In 2007 en 2008 zijn er dat gemiddeld 98 per maand. In 2009 worden gemiddeld 100 dossiers per maand over vervoerbewijzen geopend.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2005 is 65, in 2006 tellen we maandelijks 77 dossiers. 2007 wordt afgesloten met gemiddeld 89 dossiers per maand en in 2008 zijn er dat 83. In 2009 waren er gemiddeld 72 dossiers over IKZ.

Grafiek van de maandgemiddelden



Evolutie van het aantal dossiers per categorie

Categorie	jaarverslag 2005	jaarverslag 2006	jaarverslag 2007	jaarverslag 2008	jaarverslag 2009
Vertragingen	332	583	1.095	1.258	1.369
Samenstelling van de treinen	92	178	298	482	442
Dienstregeling	88	283	1.664	532	422
Afschaffingen	167	120	294	426	391
Treinkaarten	274	340	352	345	379
Vervoerbewijzen binnenland	380	383	426	370	350
Personeel	134	165	231	229	250
Diverse passes	195	203	185	204	201
Informatie	148	172	218	171	201
Internationale vervoerbewijzen	149	130	162	181	188
Infrastructuur	195	225	216	181	130
Aansluitingen	107	139	186	124	100
Dienstverlening	126	160	205	217	95
Andere vervoerbewijzen	63	79	73	81	86
Algemene voorwaarden	90	80	58	58	70
Treinaanbod	85	68	75	187	33

In de volgende hoofdstukken geeft de ombudsman, waar nodig, commentaar bij de door de klanten geuite kritiek en de wijze waarop de NMBS-Groep de geschillen behandelt.

Ter illustratie volgen daarop soms enkele voorbeelden uit de praktijk, met een korte schets van de situatie, het oordeel van de ombudsman en het door de NMBS-Groep gegeven gevolg.

Op basis van de ontvangen klachten formuleert de ombudsman soms ook enkele suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, taak die hem door de wetgever toebedeeld werd.

Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van de teksten van de NMBS-Holding nv, de NMBS nv of Infrabel nv, voor zover één van deze drie bedrijven als bron wordt vermeld.

Verwijzingen

Bij verwijzing naar vorige jaarverslagen van de ombudsman wordt 'Jaarverslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep' vervangen door 'Jaarverslag'.

Foto NMBS-Groep

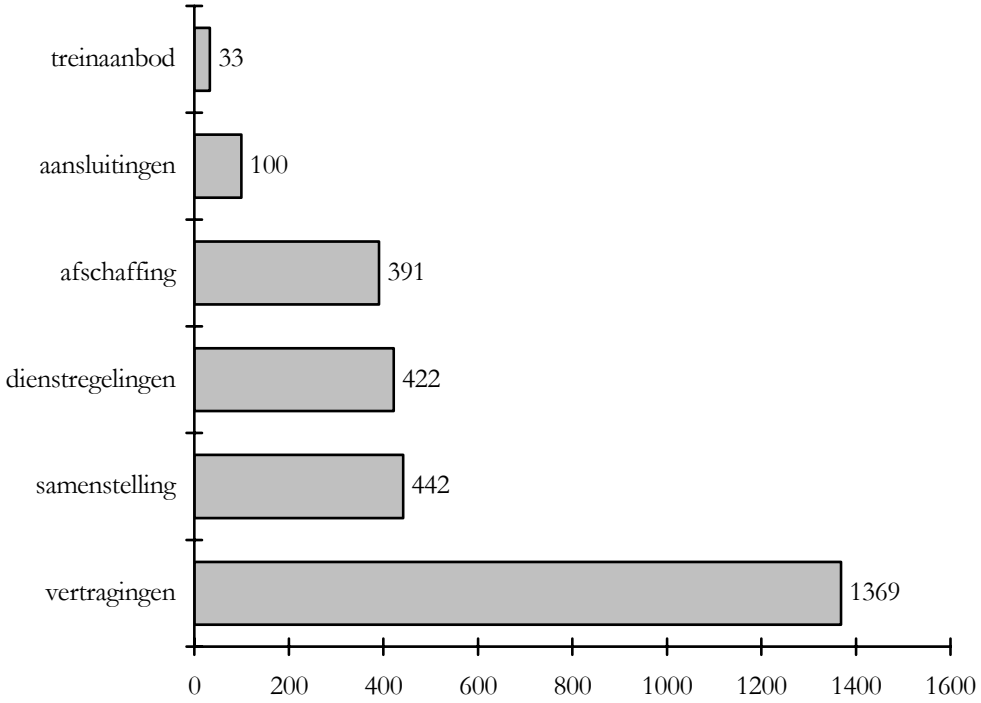
1.1. TREINDIENST

Met 2.757 klachten of 53,8% komt de groep 'Treindienst' op de eerste plaats.

Het betreft hier klachten over:

- de regelmaat van het treinverkeer (vertraging, verbroken aansluiting, afschaffing en herhaaldelijk voorkomende technische incidenten)
- het plaatsgebrek in sommige treinen
- de dienstregeling op bepaalde lijnen.

Klachtenpakket per categorie



1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

De treinen worden op het Belgische spoorwegnet gevolgd via meetpunten in de sporen. Dit is de manier die de NMBS-Groep gebruikt om de rit van elke trein na te gaan. Of het resultaat van deze meting voldoende accuraat is om een compensatieaanvraag te beoordelen, blijkt uit de praktijk een vraag die de moeite waard is om onderzocht te worden.

Het uur van aankomst in een station is het tijdstip van de doorrit van de trein aan het meetpunt (inritsein). Waar deze meting geen rekening mee houdt, en waarvan ook nauwelijks achteraf voldoende gedetailleerde informatie kan worden verkregen, is de situatie waar een tijdsverschil optreedt tussen het voorbijrijden van een dergelijk meetpunt en het moment waarop de reiziger effectief de trein kan verlaten.

Als de trein het meetpunt voorbij is, kan de trein nog enkele momenten nodig hebben om aan het perron te stoppen en de deuren te openen. Soms is dat de reden van het verschil tussen de opgegeven vertraging van de reizigers op hun compensatieaanvraag (die zich baseren op de stationsklok) en de officiële meting gebruikt door de NMBS-Groep. Vooral bij grensgevallen die extra belangrijk kunnen worden voor de geldigheid van alle andere opgegeven vertragingen (zie compensaties), kan die realiteit doorwegen.

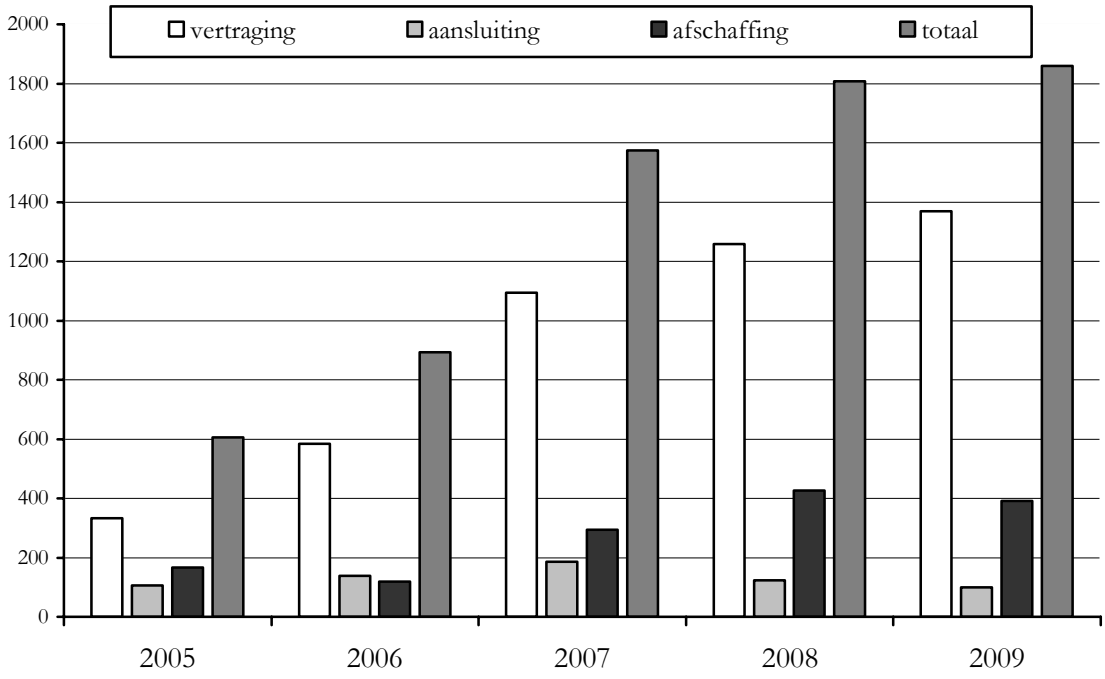
Voor de Thalys-treinen wordt een andere meetmethode gebruikt. De meting gebeurt niet via meetpunten in het spoor na doorrit van de trein, maar op het moment dat de deuren van de trein opengaan; er wordt een signaal verstuurd naar een satellietsysteem. Dat signaal duidt de aankomsttijd aan en wordt als meetpunt beschouwd. Dit lijkt een zeer accurate meting van de eventuele vertraging bij aankomst die elke discussie nadien uitsluit en de realiteit goed in kaart brengt.

Vertragingen

JAAR	DOSSIERS BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst[1]		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
2000	2.416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2.486	728	29,3	253	10,2
2003	2.339	690	29,5	255	10,9
2004	2.378	530	22,3	166	7,0
2005	2.961	871	29,4	332	11,2
2006	3.664	1.371	37,4	583	15,9
2007	6.130	3.612	58,9	1.095	17,9
2008	5.518	3.009	54,5	1.258	22,8
2009	5.127	2.757	53,8	1.369	26,7

[1] Treindienst: treinaanbod, aansluitingen, afschaffing, dienstregelingen, samenstelling en vertragingen.

Evolutie van het aantal dossiers over stiptheid en gerelateerde onderwerpen



Jaar	Ontvangen dossiers over			
	vertraging	aansluiting	afschaffing	totaal
2005	332	107	167	606
2006	583	139	120	842
2007	1.095	186	294	1.575
2008	1.258	124	426	1.808
2009	1.369	100	391	1.860

De rubrieken aansluiting en afschaffing zijn goede illustraties van de 'klachtenmoeheid'. Er wordt contact genomen, maar in de context van voortdurende chronische vertragingen en veelvuldige afschaffingen, oordelen klanten dat de NMBS-Groep op hun klacht geen concrete oplossing aanreikt of zal aanreiken.

Globaal percentage treinen met maximum 5'59" vertraging op hun eindpunt
Afgeschafte treinen

Jaar	stiptheid zonder neutralisatie[1]	stiptheid met neutralisatie[1]	aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen
2000	90,7%	93,6%	5.836[2]
2001	91,2%	94,2%	9.657[2, 3]
2002	92,6%	95,2%	6.228[2]
2003	92,6%	95,3%	6.807[2]
2004	93,2%	95,7%	6.909[2]
2005	91,9%	94,8%	8.426[1]
2006	90,3%	94,0%	8.801[1]
2007	89,2%	93,6%	15.849[1]
2008	90,2%	94,3%	14.288[1]
2009	88,9%	92,9%	21.556[1]

[1] Infrabel n.v.
[2] Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.
[3] Het hoge cijfer moet toegeschreven worden aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

Lijn 15 - Kempen

Zoals vroeger gemeld[1] ligt de dienstverlening naar de Kempen en Limburg bijzonder gevoelig. De bediening is altijd karig geweest en onderwerp van vele tussenkomsten en ongenoegen. De pendelaars laten zich bij bijkomende problemen dan ook niet onbetuigd.

- De 'oude' verbinding Turnhout/Brussel/Manage was een constante bron van ergernis want het traject van deze technische koppeling (om twee treinen – in dit geval Turnhout/Brussel en Brussel/Manage op één rijpad door de noord-zuidverbinding te loodsen) was zeer lang – te lang – en dus zeer gevoelig voor allerhande incidenten. Ook het verouderde materieel zorgde voor groot ongenoegen. De pendelaars bundelden hun ongenoegen (en krachten) via een werkgroep 'Turnhout/Manage'.

- Met de invoering van de nieuwe dienstregeling 2008 (december 2007) werd de dienstregeling van en naar Brussel met 30 minuten verschoven (met alle gevolgen voor het professionele en familiale leven van de betrokken pendelaars). Het kwam er op neer dat zij in de praktijk tijdens de piek nog slechts één bruikbare trein van en naar Brussel hadden. Aanvankelijk waren geen P treinen voorzien en een in extremis als 'alternatief' aangereikte omweg via Antwerpen-Berchem bleek zo goed als waardeloos wegens de gekende problemen met de IC A (Beneluxtrein). Het ongenoegen van de pendelaars nam ongeziene proporties aan.

- Tegelijk werd materieel met grotere capaciteit ingezet (oude 'rode' dubbeldekkers type M5) maar dat was niet van aard om de klanten te sussen.

- Over deze ingreep werd ondoelmatig gecommuniceerd. De ingreep in de dienstregeling werd gemotiveerd met een verwijzing naar 'talrijke' vragen van reizigers uit de Kempen om een rechtstreekse verbinding van en naar Antwerpen (die gebruik maakt van het oude rijpad van de IC Turnhout/Brussel/Manage). De NMBS-Groep legt deze vragen en/of klachten echter concreet niet voor wanneer de ombudsman daar naar vraagt.

- Met de invoering van de dienstregeling 2009 (december 2008) werden de oude dubbeldekkers vervangen door de nieuwere versie M6. Het comfort is verbeterd. Alleen blijkt de bedrijfszekerheid van de lijn er niet vooruit op te gaan.

Op 4 augustus 2009 veroorzaakte een brand in het seinhuis te Herentals belangrijke schade aan de spoorweginfrastructuur.

Er werd een tijdelijk seinhuis opgesteld in Herentals. De uitzonderlijke toestand deed Infrabel beslissen om de voorziene overname van het seinhuis van Herentals door het centrale seinhuis in Antwerpen-Berchem te versnellen.

---

[1] Jaarverslag 2007, blz. 41 en 2008, blz. 55-56.

De brand in de seinpost kwam er door een breuk van een bovenleidingschakelaar die een kortsluiting veroorzaakte. Een dergelijke kortsluiting zorgt normaal gezien slechts voor beperkte schade. Door een kabeldiefstal enkele dagen eerder, ontbrak een deel van de aarding. Dit heeft blijkbaar geleid tot een overspanning in de kabelruimte onder het seinhuis, met de brand tot gevolg.

Het treinverkeer tussen Herentals en Turnhout en Herentals en Neerpelt werd vanaf 4 augustus 2009 onmogelijk. Er werd een busdienst ingelegd. Er was ook een aangepaste treindienst tussen Lier, Herentals en Mol.

Reizigers met een geldig vervoerbewijs met Turnhout of Tielen als vertrek- of bestemmingsstation, werden toegelaten om in de Noorderkempen op- of af te stappen.

Reizigers met een geldig vervoerbewijs met Neerpelt, Overpelt, Lommel of Mol als vertrek- of bestemmingsstation worden toegelaten om via Hasselt hun reisweg verder te zetten.

Reizigers met een geldig vervoerbewijs met Olen of Geel als vertrek- of bestemmings-station hadden de keuze om naar Mol of Herentals te reizen om daar de best geschikte verbinding te nemen.

In functie van de werkzaamheden kon stapsgewijs de spoorinfrastructuur te Herentals weer in dienst worden genomen en de treindienst worden uitgebreid. Midden augustus konden nog meer wijzigingen aan de treindienst worden doorgevoerd.

Door de brand werd in het station Herentals één spoor permanent buiten dienst gesteld. Daardoor kon Herentals enkel nog fungeren als doorrijdstation (op de as Mol/ Herentals/Lier). De treinen konden te Herentals dus niet stoppen en terugkeren. Ook de andere treinen, die tussen Herentals en Lier reden (L trein Herentals/Lier, IC R Turnhout/Brussel en IRg Turnhout/Antwerpen) konden niet rijden, waardoor de reizigers op de lijn Herentals/Lier van 5 op 2 treinverbindingen terugvielen.

Vanaf 24 augustus 2009 tot 21 september 2009 werd tijdens de week een directe snelbus ingelegd tussen Turnhout en Antwerpen-Berchem die onderweg nergens stopte.

Vanaf 1 september 2009 was er opnieuw pendelverkeer mogelijk tussen Turnhout en Herentals met elektrisch aangedreven reizigerstreinen. De pendeltreinen moesten bij aankomst in Herentals zo snel mogelijk vertrekken om de sporen vrij te maken voor de doorrijdende relaties. Er reden vanaf dan twee pendeltreinen per uur op het traject Turnhout/Herentals. De vervangende busdiensten werden geschrapt. In Herentals konden de reizigers overstappen in de trein richting Antwerpen.

Vanaf 2 september 2009 werd een bijkomende busdienst ingelegd tussen Herentals en Lier om overbezetting tegen te gaan tijdens het nieuwe schooljaar.

Eind september (bij oplevering van een volgende fase in de herstellingswerken) was een bijkomende wisselverbinding beschikbaar waardoor de IC R Brussel/Turnhout en de IRg trein Antwerpen/Turnhout opnieuw konden rijden. Op dat moment werd het aantal treinen op de as Lier/Herentals verdubbeld van twee naar vier.

Vanaf 21 september 2009 rijden de treinen tussen Turnhout en Herentals zo goed als volgens de oorspronkelijke dienstregeling.

De rechtstreekse trein Turnhout/Herentals/Brussel rijdt opnieuw volgens de normale dienstregeling. Deze trein was eerder beperkt tot het traject Lier/Brussel.

De treinverbinding Turnhout/Antwerpen (één trein per uur), die eerder enkel reed tussen Lier en Antwerpen, rijdt opnieuw, doch met een licht aangepaste dienstregeling: hij vertrekt 18 minuten later in Turnhout.

De stoptreinen tussen Lier en Herentals rijden weer volgens hun normale dienstregeling. De P trein 7209 Herentals/Lier/Brussel ('s morgens) rijdt opnieuw volgens de dienstregeling. Deze P-trein was een tijdlang geschrapt.

In juni 2009 werd de L trein Mol/Antwerpen (reeks 29xx, integraal diesel) gesplitst in twee aparte reeksen 29xx (Herentals/Antwerpen, elektrische treinen) en 31xx (Mol/Herentals, dieseltreinen). Door de brand werden deze reeksen samengevoegd en in december terug gesplitst (maar met een andere dienstregeling dan in juni 2009, wegens beperkte infrastructurele mogelijkheden in Herentals).

Na 11 oktober 2009 waren er nog enkele wijzigingen in het weekendaanbod.

In juni 2010 zal de dienstregeling veranderen van de reeksen 31xx, 29xx en 49xx (Turnhout/ Antwerpen) zodat de dienstregeling van juni 2009 weer in voege is.

Ondanks de vele inspanningen om het treinverkeer zo snel mogelijk te normaliseren, werden vrijwel dagelijks vertragingen gemeld of een tekort aan zitplaatsen. Ook de informatie aan de klanten liet zeer te wensen over.

Het verloop van treinen werd onvoldoende opgevolgd. Eens ze op het perron aankwamen, stelden reizigers die werden verwezen naar een aansluitende trein vast dat die trein al was vertrokken of de treinbegeleider volop bezig was met de vertrekprocedure. Er was duidelijk onvoldoende of geen communicatie tussen de betrokken personeelsleden. De reizigers misten dan hun aansluiting en kwamen zo later op hun bestemming. De gevolgen voor hun werkomgeving en sociale leven zijn bekend: werkuren nadien inhalen, extra betalen voor kinderen in de opvang of bij de onthaalmoeder, extralange verplaatsingstijden.

Ook de verbroken aansluitingen stelden uiteraard een probleem; aansluitende treinen konden niet blijven wachten op een trein met te grote vertraging. Wanneer de trein werd geschrapt was het plaatje helemaal slecht gekleurd. De klant werd al te dikwijls aan zijn lot overgelaten. De NMBS-Groep informeerde niet altijd over een alternatieve reisweg.

Wanneer de ombudsman de NMBS-Groep daarover aanschreef, werd er na een 'antwoord' dat volledig de gestelde vraag uit de weg ging, aangedrongen op een reactie. Die blijft compleet uit.

Wanneer de ombudsman vroeg om aan bepaalde treinen een wachttijd toe te kennen, om bij eventuele kleine vertragingen de aansluiting alsnog te verzekeren werd daar geen gevolg aan gegeven.

De ombudsman kreeg verscheidene klachten over de herhaaldelijke vertraging van de trein IC 3416 (vertrek om 16.37 uur in Brussel-Zuid met aankomst in Turnhout om 17.56 uur). Deze trein kwam doorgaans bij vertrek enkele minuten te laat in Brussel-Zuid aan het perron, kon dus niet stipt vertrekken en moest bijgevolg stiptere treinen laten voorrijden. Daarom heeft de NMBS-Groep besloten om het stel vanuit zijn stelplaats Schaarbeek 10 minuten vroeger te laten vertrekken om tijdig in Brussel-Zuid te vertrekken.

De reiziger kon bij vertraging van de trein IC 3416 via een alternatieve reisweg naar Turnhout reizen. Omdat de NMBS-Groep de reiziger niet altijd correct en tijdig informeerde over de vertraging van de IC 3416, kon de reiziger niet tijdig beslissen om deze alternatieve reisweg te nemen. Wanneer de trein IC 3416 werd afgeschaft, werd dit meestal aan de reizigers meegedeeld na het vertrek van de alternatieve trein. Reizigers naar Turnhout moesten dan een uur wachten op de volgende trein.

Als blijk van waardering voor het geduld dat de reizigers opbrachten, bood Infrabel de klanten in alle 14 betrokken stations en stopplaatsen croissants en fruitsap aan. Maar de manier waarop dit was georganiseerd, leidde opnieuw tot wrevel. Bovendien bleek de communicatie met de operator daarover ook niet optimaal.

Op 23 september 2009 laat de NMBS-Groep weten dat zij als compensatie voor de hinder door de brand aan de betrokken treinkaarthouders vier Sorry Passes zal geven.

Klanten met een treinkaart tegen vol of gereduceerd tarief van het type trajecttreinkaart, schooltreinkaart, Campus, Railflex en Beheerstreinkaart komen in aanmerking. De treinkaarten dienen evenwel als vertrek- en/of bestemmingsstation Herentals, Tielen, Kessel, Nijlen, Bouwel, Wolfstee of Turnhout te hebben. En hier wringt het schoentje: hoe zit het met de reizigers van Olen, Geel en Mol?

Volgens de NMBS-Groep was de hinder voor deze reizigers minder groot.

'De eerste dagen waren er enkele treinen afgeschaft. Deze zijn echter snel weer in dienst genomen. Vanaf dat tijdstip waren er opnieuw voldoende treinen voor de reizigers uit Geel. Bovendien mochten reizigers, die als bestemming- of aankomststation Geel hadden, langs Mol en Hasselt reizen, waardoor zij nog een paar extra treinen hadden (ook de toeristische trein werd langs daar omgeleid). Ondanks enkele overbezettingen en treinvertragingen was de overlast minder groot dan voor de pendelaars met als vertrek- of bestemmingsstation Herentals, Turnhout, Tielen, Nijlen, Kessel, Bouwel en Wolfstee.

Wanneer we alle stopplaatsen en stations in kaart brengen vallen de reizigers van onder andere Olen, Geel en Mol in de categorie 'middelmatige overlast' en niet langer in de categorie 'hoogste overlast'.

'*Om deze reden werd beslist enkel aan deze laatste Sorry Passes toe te kennen.'* Tot zover de NMBS-Groep.

De klant op het traject van de lijn 15 had al vóór de brand te kampen met dagelijkse problemen van ontregeld treinverkeer.

De bijkomende hinder door de brand te Herentals was voor deze reizigers dan ook zwaar om dragen. Het feit dat zij meer reismogelijkheden hadden, woog niet op tegen de dagelijkse bijkomende treinellende.

Deze problemen waren bijzonder goed bekend en gekend en konden volgens de ombudsman dan ook nauwelijks geminimaliseerd worden. Het is trouwens bijzonder delicaat en eigenlijk ongepast om in de plaats van de klant als dienstverlener te oordelen dat een plots sterk verminderde dienstverlening uiteindelijk niet zo erg is als door de klant wordt gesteld, in een context waar er vooraf al consensus over was dat die dienstverlening ontoereikend was.

Dat in deze dossiers overbezetting en treinvertragingen als een last van mindere orde (categorie middelmatige overlast?) wordt beschouwd, is dan ook een louter subjectieve benadering door de NMBS-Groep die in deze rechter en partij is. Hoe wordt zoiets bepaald? Welke objectieve criteria worden gehanteerd?

De NMBS-Groep erkent alleszins dat de klant - eveneens - dagelijks hinder ondervond.

In een compromisvoorstel stelt de ombudsman voor om deze reizigers ook een compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep antwoordt hierop exact hetzelfde als voorheen, zij gaat niet in op de vraag welke objectieve criteria zij hanteert.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er in een advies op dat zij haar dienstverlening al geruime tijd niet op orde kreeg en dat de betrokken reizigers veel extra tijd hebben verloren ten gevolge een brand die terecht door de voogdijminister ook voor maximum twee dagen als overmacht kan worden aangerekend. Toch blijft de NMBS-Groep in de marge discussiëren over de omvang van die 'bijkomende last', die ze wel erkent, maar waarvoor ze nu wil argumenteren dat ze in verhouding onvoldoende groot was voor extra compensatie.

Hoe wordt overigens het aantal Sorry Passes (vier ten opzichte van géén) verantwoord tegenover reizigers die, zoals de NMBS-Groep toegeeft, ook heel wat hinder ondervonden?

Naast deze extra compensatie, blijft uiteraard ook de gewone compensatieregeling bij vertragingen van toepassing.

In de eerste dossiers over Herentals waar de vraag voor compensatie voor de opgelopen vertragingen wordt gesteld, reageert de NMBS-Groep in eerste instantie negatief.

De brand in de seinpost van Herentals beschouwt zij als een geval van overmacht. Zij wil geen positief gevolg geven aan de compensatieaanvragen voor een vertraging van minstens 60 minuten.

Er heerst immers een consensus bij de NMBS-Groep dat de brand in het station van Herentals een geval van overmacht is. Hierdoor beroept zij zich op het argument 'externe bevrijdende oorzaak' om vrijgesteld te worden van iedere vorm van contractuele verbintenis (en dus ook compensatie) ten opzichte van de reiziger.

De voogdijminister verklaart eind september dat inzake compensatie voor de eerste twee dagen van de brand (4 en 5 augustus), sprake is van overmacht. Nadien geldt de normale compensatieregeling.

De houding van de NMBS-Groep wordt dan ook bijgestuurd:

'Wij kunnen u meedelen dat in het kader van de brand in Herentals het compensatiesysteem van de NMBS-Groep van toepassing is, zowel wat de herhaaldelijke vertragingen als de langdurige vertragingen betreft, behalve de eerste dagen (4 en 5 augustus) waar overmacht ingeroepen werd voor langdurige vertragingen.'

Voor het ogenblik is de algemene stiptheid verbeterd, maar er blijven nog heel wat pijnpunten:

- afschaffingen en vooral de laattijdig informatie daarover aan de reiziger, waardoor deze een mogelijk alternatief via Antwerpen-Berchem niet meer kan nemen[1];

- verbroken aansluitingen, 's morgens in Lier voor wie uit de richting Nijlen/Bouwel/Kessel komt en overstapt op de IC Turnhout/Brussel; 's avonds in Herentals en Antwerpen-Berchem voor wie uit Brussel komt en richting Hasselt/Mol/Neerpelt moet;

- de vraag naar een bijkomende P trein voor de reizigers uit de richting Neerpelt. Door het invoeren van een wachtregeling van 8 minuten in Hasselt zou omleiden via dat station een oplossing kunnen zijn;

- door de brand in het seinhuis te Herentals werd de trein Antwerpen/Neerpelt met stilstanden tussen Antwerpen en Lier geschrapt met de belofte om deze later opnieuw in te voeren ('als de toestand terug normaal is'). De klanten blijven nog steeds op hun honger omdat er in Herentals nog steeds een dienst op enkel spoor wordt gehanteerd aangezien 1 spoor er nog steeds buiten dienst is.

Vaststelling: de ombudsman ging zelf herhaaldelijk op het terrein om de situatie te evalueren. Daarbij werd vastgesteld dat de concrete opvolging in de praktijk te wensen overlaat. De NMBS-Groep werd daarvan op de hoogte gesteld. Een concreet antwoord op de gestelde problematiek bleef uit.

[1] Jaarverslag 2008 blz. 145-146.

Lijn 96 en lijn 108

De stiptheid van de lijn 96 (Quévy-Bergen-Brussel) is een terugkerend onderwerp van klachten in het jaar 2009. Deze vertegenwoordigen bijna 10% van het totale aantal klachten van Franstalige klanten, die de talrijkste gebruikers van deze lijn zijn. We kunnen ons terecht vragen stellen over de oorzaken van deze slechte resultaten die, hoe zwak ze ook zijn, helaas niet beperkt zijn tot de lijn 96. We moeten er ook aan toevoegen dat in diezelfde periode, ongeveer vijftig dossiers werden geopend op verzoek van Nederlandstalige reizigers.

Ook in de avondspits, hebben herhaaldelijke problemen op de lijn 96 (vooral vertragingen, afschaffingen en verminderde samenstellingen) gevolgen gehad (en klachten gegenereerd) verder dan Brussel, op de lijn 36, voor reizigers naar Leuven, Tienen, Landen, Borgworm, Ans en Luik.

Bovendien heeft deze lijn, tussen Halle en Brussel, een deel gemeen met meerdere andere lijnen: lijn 94 (Moeskroen/Brussel), lijn 97 (Quievrain/Brussel), lijn 108 (Binche/La Louviere/Brussel), lijn 123 (Geraardsbergen/Brussel via Edingen). Tenslotte gebruiken de TGV, Thalys en Eurostar ook dit stuk traject tot de HSL1[1] in Lembeek.

De frequentie van de treinen tijdens de spitsuren op het gemeenschappelijke deel is uiteraard zeer hoog, soms volgen die elkaar met een paar minuten op. Er kan dus worden gesproken van een soort spoorsnelweg. Door het sneeuwbaleffect, kan een enkel probleempje leiden tot een lawine-effect op de rest van het verkeer: een trein verlamd door een storing blokkeert vaak alle andere treinen achter hem.

De terugkerende oorzaken van de slechte stiptheid van deze lijn zijn bekend: schade aan het rollend materieel, schade aan de infrastructuur en signalisatie, incidenten op buitenlandse netten die vertragingen veroorzaken op het Belgische net, kwaadwilligheid (inclusief diefstal van koperen kabels), incidenten ten laste van derden (aanrijdingen met voertuigen of personen).

Sinds eind september 2009 is er tot slot een toename van de klachten over de lijn 108 (Binche/La Louvière/Brussel), in het bijzonder over twee spitsuurtreinen: de IR trein 3906 en de IR trein 3937. Vanwege hun hoge bezettingsgraad, heeft de NMBS-Groep vanaf september M6 dubbeldeksrijtuigen ingevoerd om deze twee diensten te verzekeren. Deze maatregel, die lofwaardig is, want erop gericht om meer ruimte en comfort aan de klanten (die vaak beweren genegeerd te worden) aan te bieden, had tenslotte een tegenovergesteld effect: de klantenontevredenheid is steeds toegenomen en bereikte haar hoogtepunt eind december 2009.

[1] HSL: hogesnelheidslijn nummer 1.

De belangrijkste oorzaak van het probleem is blijkbaar de tractie die moeite heeft met deze zware locomotieven. De locomotieven van het gebruikte type (materieel van meer dan 40 jaar oud), geven blijkbaar een mismatch in de elektrische circuits bij de besturing van het openen en sluiten van de deuren van de M6-rijtuigen, met als gevolg technische schade en vertragingen. Naar aanleiding van vele vragen van de ombudsman over dit probleem, heeft de NMBS-Groep eindelijk erkend dat haar vloot van rollend materieel wordt gebruikt met de maximale capaciteit en dat het probleem niet opgelost zal kunnen worden zolang de invoering van de nieuwe locomotieven (type 18) geen feit is.

We stellen vast dat het probleem van de lijnen 96 en 108 structureel is. De NMBS-Groep is zich daar van bewust. Infrabel, de infrastructuurbeheerder, heeft een plan opgesteld, dat acties in overleg met de NMBS-Groep omvat, voornamelijk gericht op:

- het verminderen van het aantal pannes en storingen, die het spoorverkeer kunnen verstoren;

- het voorzien van procedures nodig om zo snel mogelijk eventuele pannes en storingen op te lossen;

- het beter informeren van de klanten over vertragingen, de oorzaken, de prognoses en de alternatieven.

Werkgroepen en follow up comités worden opgericht om deze lijst van acties uit te breiden en alle nodige maatregelen te nemen om de stiptheid te verbeteren en de klanten beter te helpen in geval van problemen.

De vraag blijft hoe lang het zal duren voor deze maatregelen vruchten afwerpen. Tot op heden is de situatie verre van verbeterd. Uiteindelijk blijven de klanten de dupe en hun protest klinkt dan ook steeds luider.

UIT DE PRAKTIJK

2009/2765 Een pendelaar op lijn 96 uit zijn ongenoegen over herhaaldelijke hinder.

De klant voegt daar aan toe: '…*Gisteren nog had de trein Brussel/Bergen van 17.29 uur 22 minuten vertraging, de trein Bergen/Brussel van 06.46 uur had deze morgen 15 minuten vertraging en verleden week was dat zelfs 30 minuten. 's Anderendaags was de trein afgeschaft… 5 minuten vertraging is dagelijkse kost maar soms heeft de trein zelfs 2.30 uur vertraging, zelfs tweemaal in dezelfde week…*'.

De NMBS-Groep engageert er zich toe om maatregelen te treffen op zowel technisch als praktisch gebied.

2009/2798 De klant klaagt aan dat de informatieverstrekking en de opvang van reizigers na de brand in een relaiszaal in Herentals te wensen over laten.
De NMBS-Groep licht de reden van de brand toe en verontschuldigt zich voor de hinder.

2009/2812 De klant pendelt op de verbinding Turnhout/Brussel en klaagt over zeer gebrekkige informatieverstrekking over de gewijzigde dienstregeling na de brand te Herentals:

- op de website wordt geen dienstregeling opgegeven ('uw vertrek- of bestemmingsstation wordt op deze datum niet bediend');
- op het nummer 02/528 28 28 is geen informatie beschikbaar over de vervangende busdienst;
- er is geen telefoonnummer beschikbaar van het station in Turnhout.

De ombudsman verwijst de klant zelf naar de betrokken link op de site van de NMBS-Groep.

2009/2833 De klant vraagt wanneer er terug treinen rijden op de verbinding Tielen/Antwerpen.

De NMBS-Groep verwijst de klant naar haar website voor de huidige alternatieve dienstregeling voor de verbinding Turnhout/Brussel.

Zij meldt ook dat vertragingen van minstens 60 minuten veroorzaakt wegens overmacht niet worden gecompenseerd.

Deze mening wordt later herzien.

2009/2842 De klant wijst de NMBS-Groep er op dat de alternatieven die zij na de brand te Herentals voorstelt om van Turnhout naar Brussel te reizen niet de snelste manier zijn.

De bus van De Lijn op het traject Turnhout/Antwerpen en Antwerpen/Brussel gaat veel sneller dan de trein. De klant vraagt terugbetaling van de aangekochte busbiljetten.

De NMBS-Groep meldt dat er een alternatieve dienstregeling werd voorzien. Zij kan dan ook niet ingaan op de vraag om terugbetaling van de biljetten die aangekocht werden bij De Lijn. Op het feit dat de klant op die manier sneller op zijn bestemming toekwam wordt niet geantwoord.

Compensatieregeling bij vertragingen

Het onderwerp compensatie bij vertragingen speelt, gezien de blijvend ondermaatse stiptheid, een belangrijke rol in de discussies tussen klant en NMBS-Groep. Soms wordt vergeten dat de compensatie slechts een afgeleid debat vormt van de enige echte bekommernis: de reizigers (en dus niet de treinen) op tijd laten vertrekken en aankomen. Te vaak wordt op een klacht, waarin een klant uitlegt welke ongemakken en problemen de aanhoudende vertragingen van zijn/haar trein veroorzaakt in het dagelijks functioneren, gewoon verwezen naar de mogelijkheid om compensatie te krijgen.

Toch moet uit de klacht van de klant duidelijk blijken dat het lang daarom niet te doen is, maar dat de klant bijna wanhopig aandringt op een normaal rijdende trein, dat wil zeggen, volgens de dienstregeling die door de NMBS-Groep zelf is opgesteld.

Sinds maart 2009 is de compensatieregeling voor de relatie Brussel/Amsterdam versoepeld: voor een vertraging van meer dan zestig minuten bedraagt de compensatie 20% van de prijs van het traject (voor zover het ticket enkele reis minstens 11 euro kost). Vanaf drie uur vertraging wordt het ticket volledig terugbetaald. Voor reizigers die in een periode van vier opeenvolgende weken meerdere kleinere vertragingen opliepen (minimum driemaal 20 minuten) die samen minimum 60 minuten uitmaken, wordt eveneens 20% van een trajectprijs terugbetaald.

De NMBS-Groep geeft toe dat er op de lijn Brussel/Amsterdam heel wat problemen zijn. De veelvuldige vertragingen en afschaffingen wegens technische incidenten met het materieel, deels door de NMBS-Groep en deels door de Nederlandse Spoorwegen geleverd, zijn alom bekend. Ander materieel is momenteel niet voorhanden. Beide spoorbedrijven proberen de problemen te voorkomen door intensieve schouwing en onderhoud. Maar ze passen dus ook een soepelere regeling voor compensatie voor vertraging toe. Concreet: een klant, die met de Beneluxtrein een vertraging van meer dan één uur heeft, heeft recht op een compensatie ter waarde van twintig procent van de prijs van zijn vervoerbewijs. Ook hier gelden uiteraard de normale overmachtregels.

Voor treinen in internationaal verkeer die geen specifieke terugbetalingmethode hebben bij vertragingen, is de volgende regel geldig sinds 12 december 2004.

Voor een vertraging van meer dan één uur met een internationale dagtrein of van meer dan twee uur met een internationale nachttrein, betaalt het verdelende net twintig procent terug van de waarde van een enkel biljet. De voorwaarden zijn dat:

- de prijs van het vervoerbewijs (de reservering en de eventuele supplementen inbegrepen) voor een enkele reis minimum 50 euro per persoon bedraagt;
- het begin en het einde van de reis zich binnen de Europese Gemeenschap, Noorwegen of Zwitserland bevinden

Deze regel is niet van toepassing bij gebruik van vrijkaarten, treinen die rijden voor rekening van een derde en autotreinen. Ook niet bij vertraging veroorzaakt door :
- omstandigheden vreemd aan het spoorverkeer en die de vervoerder niet kon vermijden (externe oorzaak);
- beperkingen van het verkeer, op voorhand aangekondigd en veroorzaakt door bouw- of onderhoudswerken;
- een fout van een reiziger;
- het gedrag van een derde.

Bron: NMBS nv

Voor het binnenlands verkeer kan sinds 1 september 2006 aanspraak worden gemaakt op compensatie voor vertragingen[1]. Vanaf 1 september 2008 zijn de modaliteiten versoepeld[2]. Hierbij enkele vaststellingen.

De NMBS-Groep erkende in 2008 dat een vertraging pas wordt geteld vanaf 6 minuten[3]. Voor de compensatieregeling is de NMBS-Groep bereid vertragingen in rekening te nemen vanaf 15 minuten. Dit systeem blijft problematisch. De klant die tussen de 6 en 15 minuten vertraging oploopt, krijgt nog steeds nul op rekwest.

De NMBS-Groep heeft dus een blanco cheque voor vertragingen tot en met 14 minuten.

Zelfs in een minimale versie van 14 minuten per dag (en dus niet eens per traject), een toestand die in periodes van slechte stiptheid zeer herkenbaar is voor vele pendelaars, levert dit voor een pendelaar potentieel merkwaardige resultaten.

Iemand die elke dag 's morgens en 's avonds een vertraging heeft van 6 à 8 minuten (stel 14 minuten in het totaal per dag), loopt op 6 maanden ongeveer een werkweek aan vertragingen op (14 minuten x 5 werkdagen x 4 weken x 6 maanden = 1.680 minuten of 28 uren). Hieruit blijkt duidelijk dat er niet lichtvaardig met cijfers over chronische vertragingen mag worden omgegaan en de klant ernstig moet worden genomen wanneer hij vragen stelt.

Eens een klant 15 minuten vertraging heeft, doet het er niet meer toe hoeveel die vertraging exact bedraagt, voor zover het niet meer dan 30 of 60 minuten wordt. Voor deze gevallen geldt immers een andere regeling. Een klant die dus gemiddeld 16 minuten vertraging oploopt bij het indienen van zijn zesmaandelijkse compensatieaanvraag, krijgt evenveel als degenen die gemiddeld 28 minuten of meer heeft.

Een compensatie voor herhaaldelijke vertragingen kan slechts worden verkregen wanneer het om hetzelfde treintraject gaat. Een 'trouwe' klant (houder van trein-kaart/Campuskaart/Railflex, enz…) die een uitstapje doet met de trein en een vertraging van meer dan 15 minuten en minder dan 60 minuten oploopt, kan deze niet inbrengen in zijn aanvraag om compensatie.

Zo heeft een pendelaar die voor zijn werk verschillende trajecten aflegt geen recht op compensatie bij toepassing van bovenstaande regel.

Essentieel is ook te weten wat de NMBS-Groep onder 'trouwe klant' verstaat. Is iemand die vijf Railpasses voorlegt voor de voorbije periode geen 'trouwe' klant? Welke criteria worden er gehanteerd bij het bepalen van het concept 'trouwe' klant?

De NMBS-Groep grijpt in deze discussies steeds terug naar de bepalingen van het beheerscontract en doet alsof zij absoluut niet kan afwijken in het voordeel van de klant. Deze bepalingen zijn echter minima die door de overheid worden opgelegd.

---

[1] Jaarverslag 2006, blz. 41-43.
[2] Jaarverslag 2008, blz. 151-152.
[3] jaarverslag 2008, blz.45.

Niets belet de NMBS-Groep om uit commercieel oogpunt en op basis van billijkheid zelf een systeem uit te bouwen voor trouwe klanten die met het huidige systeem net uit de boot vallen of die tijdens een uitstap (met een ander traject dan vermeld op de treinkaart) een vertraging oplopen.

Dit kan doorgetrokken worden naar de discussie over de uitbetaling van de compensatie. De NMBS-Groep grijpt hierin terug naar de Verordening Reizigersrechten (1371/2007) die van toepassing wordt op 3 december 2009, 24 maanden na bekendmaking in het Publicatieblad van de Europese Gemeenschappen.

Wat de toekenningswijze van de compensatie betreft, bepaalt Artikel 17 van de Verordening dat de compensatie in vouchers en/of andere diensten mag worden betaald indien de voorwaarden flexibel zijn (in het bijzonder met betrekking tot de geldigheidsperiode van het biljet en de bestemming). De compensatie moet in geld gebeuren op verzoek van de reiziger.

Wanneer de reiziger nadrukkelijk compensatie in geld vraagt, interpreteert de NMBS-Groep dit als een impliciete afwijzing van de binnenlandse compensatieregeling (volledige terugbetaling van het biljet vanaf 60 minuten vertraging). Zij past dan de in het derde spoorwegpakket voorziene regels toe.

Deze regels zijn strenger dan de binnenlandse regeling: er is slechts een terugbetaling van 50% van de prijs van het biljet vanaf twee uur vertraging en op voorwaarde dat het terug te betalen bedrag minstens vier euro bedraagt.

De Verordening maakt onderscheid tussen 2 soorten bepalingen: bepalingen die van meet af aan voor alle diensten (nationaal en internationaal) van toepassing zijn en bepalingen met betrekking tot dewelke lidstaten kunnen beslissen om die gedurende maximum vijf jaar (periode tweemaal te verlengen voor opnieuw maximaal vijf jaar) niet toe te passen voor het binnenverkeer.

De NMBS-Groep is dus inderdaad niet verplicht om Artikel 17 onmiddellijk uit te voeren en heeft ervoor gekozen om de compensatie niet in geld uit te voeren op verzoek van de reiziger, maar om deze onder de vorm van waardebons of een bedrag in de e-portefeuille toe te kennen.

Het is echter niet duidelijk uit de antwoorden van de NMBS-Groep op te maken of zij nu inderdaad besliste zich voor de toepassing van de bevordering te beperken tot de artikelen die imperatief van toepassing zijn. Op de vraag van de ombudsman welke houding zij daarin officieel aanneemt, blijft de NMBS-Groep het antwoord schuldig.

De NMBS-Groep reageert begin december met de melding dat zij haar Algemene Voorwaarden dient aan te passen aan de Europese reizigersrechten.

Zij is op dat moment bezig met het samenstellen van folders en affiches hieromtrent. Deze zouden zo snel mogelijk ter beschikking worden gesteld van de klanten.

De wijzigingen zullen gepubliceerd worden op de NMBS-website (www.nmbs.be). De brochure 'Charter van de reiziger' is sinds kort beschikbaar op de internetsite.

Hoe dan ook moet het voor de reiziger duidelijk zijn wat de houding van de NMBS-Groep is.

Een ander aspect van de compensatieregeling, het nakijken van de aanvraagformulieren, doet vragen rijzen. De NMBS-Groep blijft hierover heel vaag.

Wat is de huidige procedure?

De klant dient een aanvraag tot compensatie in via internet en ontvangt via een 'noreply-mailadres' een reactie of hij/zij al dan niet in aanmerking komt voor compensatie.

Wanneer de klant de moeite neemt om dit formulier correct in te vullen, wat betekent:

- alle vertragingen noteren (minstens 20 herhaaldelijke vertragingen van 15 minuten en/of minstens 10 vertragingen van 30 minuten);
- data nauwkeurig bijhouden;
- treinnummers opschrijven van de treinen die hij wou nemen, nummers van de treinen die effectief zijn genomen, inclusief van de treinen genomen na een eventuele overstap,

is het teleurstellend na al het geleverde werk om van de NMBS-Groep geen gemotiveerd antwoord te ontvangen bij niet aanvaarding.

Waarom motiveert de NMBS-Groep de beslissing niet beter tegenover haar klant?

Dat het om een 'noreply-adres' gaat maakt het voor de klant immers extra frustrerend: de reiziger krijgt niet gemeld wat de 'fouten' waren.

Bij een extra nazicht van deze dossiers, naar aanleiding van klachten bij de ombudsman, krijgt de klant af en toe alsnog een compensatie omdat blijkt dat er een vergissing is gemaakt door de betrokken dienst. 'Aan de toekenning van de compensatie gaat nu reeds een grondig onderzoek vooraf, maar sommige controles gebeuren vandaag nog manueel. Een menselijke fout kan dus niet worden uitgesloten. Daarom werken we momenteel volop aan onze software.'

Helaas is het gegeven voor de klant zeer herkenbaar: de NMBS-Groep verwacht vaak een uiterst correcte houding van haar klanten alsook liefst de bewijzen van alle elementen waarvan de klant melding maakt bij de verdediging van zijn stelling. Maar voor zichzelf is ze heel wat soepeler en vraagt ze begrip.

In principe is de precieze vertraging: 'het verschil tussen het voorziene aankomstuur volgens de officiële dienstregeling van de NMBS-Groep en de werkelijke aankomsttijd.'

Toch zijn er in dit verband een paar onduidelijkheden.

Een concreet voorbeeld.

Stel dat een reiziger vertrekt vanuit Landen. De trein die hij wil nemen (P 7401 – vertrek om 7.17 uur) heeft vertraging. De eerstvolgende trein (volgens de dienstregeling) naar Brussel is de P trein 7302 (vertrek om 7.25 uur). Hoewel deze laatste eerst naar Brussel vertrekt, beslist de reiziger toch om te wachten op P trein 7401. De reden hiervoor kan divers zijn:

- de klant wil misschien wél de P trein 7302 nemen, maar merkt dat deze overvol zit en beslist toch op de P trein 7401 te wachten;

- de aankondigingen zijn te laat en/of niet helemaal correct en de klant beseft te laat dat er een vroegere trein naar zijn bestemming vertrekt;

- de klant wacht bewust op de P trein 7401 omdat hij afspraak heeft met iemand in die trein die normaliter ook eerst had moeten aankomen.

In realiteit heeft de P trein 7401 effectief het minimum aantal minuten vertraging vereist voor de compensatieregeling bij aankomst te Brussel. De NMBS-Groep verwerpt echter deze vertraging en bekijkt enkel de aankomsttijd van de P-trein 7302 (de eerstvolgende trein in de dienstregeling). Aangezien deze trein niet met het minimaal aantal minuten vertraging te Brussel toekomt, is de aanvraag ongeldig.

Wat gebeurt er als twee aanvragen om compensatie elkaar overlappen?

De modaliteiten die gelden voor de compensatieregeling maken deel uit van het tussen de federale overheid en de NMBS nv afgesloten Beheerscontract; in art. 33, 4de alinea wordt uitgegaan van het principe dat de gebruiker aanspraak kan maken op een compensatie wanneer hij/zij, gespreid over 'een' periode van 6 maanden, een aantal vertragingen heeft gehad. Deze clausule is quasi letterlijk hernomen in artikel 2.1.0.10 § 2 van de Algemene Voorwaarden van de NMBS nv.

Het is duidelijk dat de reiziger dus vrij de aanvangsdatum bepaalt van de periode waarvoor compensatie wordt aangevraagd; logischerwijze is dat de datum van de eerste vertraging op het aanvraagformulier.

Een volgende aanvraag kan pas worden ingediend vanaf 6 maanden na deze aanvangsdatum. Het is logisch dat periodes elkaar niet mogen overlappen: een vertraging kan immers slechts éénmaal recht geven op compensatie.

Wanneer de NMBS-Groep één of meerdere vertragingen in de vraag om compensatie afwijst (omdat de door de klant opgegeven vertraging minder bedraagt dan 15 of 30 minuten en dus niet in aanmerking komt voor compensatie), kan het gebeuren dat op de aanvraag tenslotte minder vertragingen worden weerhouden dan de gestelde minima (respectievelijk 10 x 30 minuten of 20 x 15 minuten) zodat de complete aanvraag wordt geweigerd.

In dat geval gaat de NMBS-Groep er van uit dat de niet betwiste en dus niet gecompenseerde vertragingen niet opnieuw mogen worden ingevuld op een nieuwe aanvraag voor een andere periode van 6 maanden: volgens de NMBS-Groep kan een nieuwe periode ten vroegste daags 6 maanden na aanvang van de periode waarvoor de aanvraag werd afgewezen ingaan.

De NMBS-Groep aanvaardde recent een compromisvoorstel van de ombudsman waarin zij de facto toegeeft dat haar interpretatie van de in het beheerscontract opgenomen compensatieregels vatbaar is voor kritiek. De NMBS-Groep zou haar procedures bijsturen maar het is nog niet duidelijk in welke zin. Wordt ongetwijfeld vervolgd… .

UIT DE PRAKTIJK

2009/2740 De klant is niet tevreden omdat de compensatie enkel gebeurt via storting in de Elektronische Portefeuille.

De NMBS-Groep verwijst naar de Verordening Reizigersrechten (1371/2007).

Wat de toekenningswijze van de compensatie betreft, bepaalt het artikel 17 van deze Verordening dat de compensatie in vouchers en/of andere diensten betaald mag worden indien de voorwaarden flexibel zijn (in het bijzonder met betrekking tot de geldigheidsperiode van het biljet en de bestemming). De compensatie moet in geld gebeuren op verzoek van de reiziger.

Uit de antwoorden van de NMBS-Groep blijkt niet duidelijk op te maken of zij nu inderdaad besliste het Artikel 17 al toe te passen voor het binnenverkeer.

De ombudsman vraagt hierover bijkomende uitleg waaruit blijkt dat een klant inderdaad voor een uitbetaling kan kiezen. Maar er zijn addertjes onder het gras. Op dat ogenblik treedt immers de internationale reglementering in voege. Deze reglementering is veel strenger, waardoor de klant ontmoedigd wordt om uitbetaling te vragen.

2009/3192 De klant dient een aanvraag in om compensatie. Via een no-reply mailadres komt hij te weten dat hij geen recht heeft op compensatie. Hij vraagt hierover meer uitleg en krijgt te horen dat er drie vertragingen zijn geweigerd. Volgens de klant heeft een collega dezelfde vertragingen genoteerd en krijgt hij wél compensatie.

Volgens de NMBS-Groep komt de klant niet aan twintig keer 15 minuten en/of tienmaal 30 minuten.

In het aanvraagformulier van de collega zijn dezelfde vertragingen geweigerd. Hij had echter nog een vertraging genoteerd (31 minuten). Hierdoor kwam hij wél aan 20 vertragingen van 15 minuten.

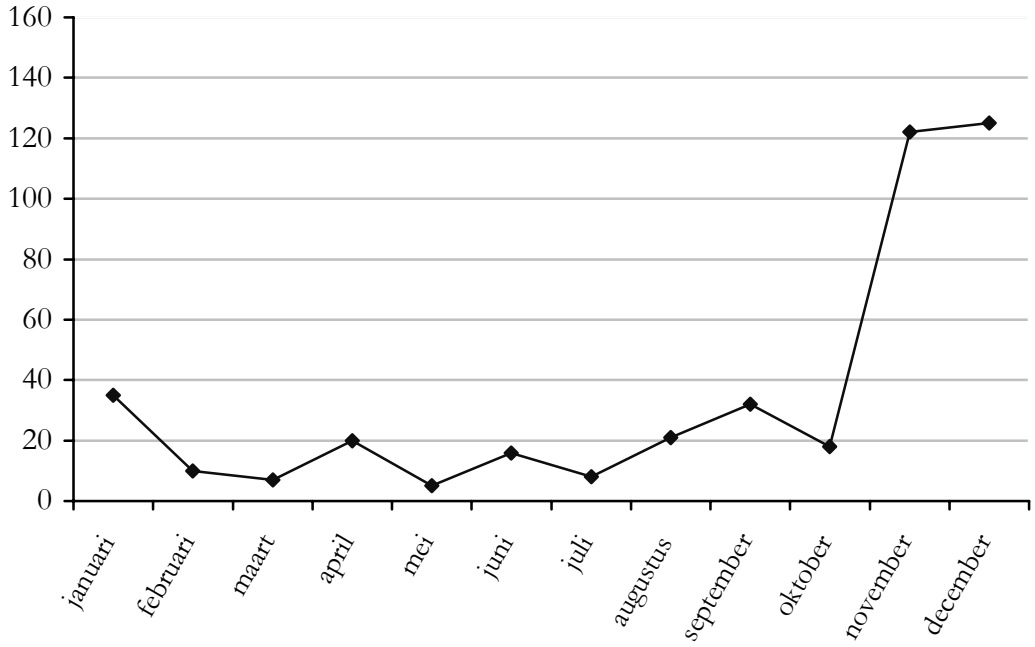
Bij nazicht van alle vertragingen door de ombudsman blijkt dat beide klanten géén recht hadden op compensatie. Het aantal geldige vertragingen van de ene klant is immers 17 en die van zijn collega 18.

De nauwgezetheid van de controle van deze aanvragen wordt hierdoor in twijfel getrokken. Dit doet de vraag rijzen over de methodologie van het nazicht op de ingediende formulieren. Gebeurt dit systematisch? Zo ja, worden alle posten bekeken of houdt de controle op wanneer er niet meer voldoende vertragingen overblijven voor compensatie? Wat indien nadien vergissingen (die menselijk zijn) worden vastgesteld? Neemt men de gevolgen van een steekproefsgewijze benadering ten volle en soepel in rekening?

De NMBS-Groep bevestigt tenslotte dat zij zich vergiste en dat één van de collega's inderdaad ten onrechte een compensatie toegekend werd. Zij vindt dit (terecht) echter geen reden om beide klanten een compensatie toe te kennen.

1.1.2. DIENSTREGELINGEN

De hierna volgende grafiek geeft een overzicht van de maandelijks geopende dossiers over dienstregelingen (2009).



In de loop van 2009 opende de ombudsman 422 dossiers omdat de (nieuwe of gewijzigde) dienstregelingen niet (meer) voldoen aan de verwachtingen van de klanten.

In heel wat dossiers stelt de NMBS-Groep dat zij collectief vervoer aanbiedt en dat zij bij de uitwerking van de dienstregeling onmogelijk rekening kan houden met de individuele wensen van iedere klant. Bij klachtenstromen houdt zij in de mate van het mogelijke wel rekening met het ongenoegen van haar klanten.

Ook refereert zij herhaaldelijk aan het minimumaanbod dat opgenomen is in het beheerscontract: de NMBS-Groep moet minstens één trein per uur en per rijrichting inleggen tussen iedere provinciehoofdplaats, veertien klokvaste uurverbindingen of acht klokvaste verbindingen om de twee uur per rijrichting voor de bediening van de secundaire haltes met twee treinen tussen 6.00 uur en 8.00 uur en tussen 16.00 uur en 18.00 uur.

Wanneer de in de klacht op de korrel genomen dienstregeling zich in die norm inschrijft, is er volgens de NMBS-Groep geen probleem.

Voor het dienstjaar 2009 kunnen deze tussenkomsten onderverdeeld worden in 4 groepen:

1. Klachten over de gewijzigde dienstregeling die werd ingevoerd op 14 december 2008.

Deze materie kwam al aan bod in ons vorig jaarverslag[1]. In een aantal gevallen heeft de NMBS-Groep er pas in 2009 een min of meer aanvaardbare verklaring voor gegeven.

- Op de verbinding Waasland/Brussel/Schaarbeek zijn de reizigers uit de stations tussen Sint-Niklaas en Antwerpen (Nieuwkerke-Waas, Melsele, Zwijndrecht en Beveren) sindsdien zowel 's morgens als 's avonds 20 à 25 minuten langer onderweg.
De NMBS-Groep motiveert de ingreep door 'aanpassingen' en werken op lijn 25 (Brussel/Antwerpen) waardoor de spreiding van de treinen werd gewijzigd; de toestand wordt opnieuw geëvalueerd na de werken.

- Op de verbinding Leuven/Antwerpen, wordt sinds de nieuwe dienstregeling niet meer rechtstreeks gereisd, maar via overstap in Mechelen-Nekkerspoel.
Volgens de NMBS-Groep moest het rijpad van de treinen op de lijn Antwerpen/Leuven verschuiven omdat tussen Lier en Aarschot alle sporen en perrons worden vernieuwd. Deze werken duren tot eind 2010.

- Gewijzigde bediening van de stations op het grondgebied van de gemeente Mortsel. Ingevolge de uitbreiding en de betere spreiding van het binnenlandse aanbod op de as Antwerpen/Mechelen/Brussel vanaf 14 december 2008 rijden de treinen die de stopplaatsen bedienen tussen Antwerpen en Mechelen sindsdien niet langer via lijn 25 maar via de parallelle lijn 27, dit om de regelmaat van zowel de trage als de snelle treinen te verbeteren.

2. Klachten over de tussentijdse bijsturing van de dienstregeling.

- Op de lijn Brussel/Mechelen zijn er vanaf 14 juni 2009 bijsturingen door infrastructuurwerken.

- Op de verbinding De Panne/Kortrijk/Brussel wordt sinds 20 april 2009 niet meer ge- of ontkoppeld in Gent-Sint-Pieters: beide treingedeeltes rijden voortaan als afzonderlijke treinen met een ruimere samenstelling dan voorheen. Slechts één kan blijven rijden op het oude rijpad, wat voor enige wrevel zorgt bij de klanten van het andere (verlate) treingedeelte. Vanaf 13 december 2009 wordt die trein in Brussel opnieuw negen minuten vervroegd.

3. Klachten over wijzigingen in minder drukke periodes (eindejaar en vakantiemaanden)

In die periodes wordt het basisaanbod grotendeels behouden (tussen Kerstmis en Nieuwjaar geldt meestal de weekendregeling) maar rijdt een aantal P treinen niet.

[1] Jaarverslag 2008 blz. 54 e.v.

De NMBS-Groep motiveert deze ingrepen met een verwijzing naar het feit dat er in die periode minder reizigers zijn (het aanpassen van de ingezette middelen aan de verminderde vraag) en omdat zij tijdens de zomermaanden materieel moet vrijmaken om bijkomende treinen in te leggen naar toeristische centra.

4. Klachten over de gewijzigde dienstregeling die midden december 2009 werd ingevoerd.

4.1. Vanaf 13 december 2009 wordt de dienstregeling op de voorstadslijn 26 aangepast:

- in de reisrichting Leuven/Etterbeek zullen de druk beklante P treinen 7349 en 8349 voortaan via Schaarbeek naar Brussel-Noord rijden. Dat zorgt voor heel wat ongenoegen bij de klanten voor de Europese wijk en het station Bordet;

- vanuit Mechelen vertrekken voortaan geen treinen meer naar lijn 26. Er moet worden overgestapt in Vilvoorde en de aansluitingsregelingen zijn alles behalve optimaal. Wie vroeger in Mechelen overstapte naar lijn 26 moet voortaan drie verschillende treinen nemen om er te geraken en dat is, gelet op de belabberde algemene stiptheid, van het goede te veel.

De NMBS-Groep meldt dat de ingreep nodig was in functie van de belangrijke GEN-infrastructuurwerken in de regio van Brussel.

Onder druk van de klanten reikt de NMBS-Groep zeer snel een gedeeltelijke oplossing aan: reeds vanaf 4 januari 2010 is er een aanpassing van de treindienst regio Etterbeek voorzien.

Mechelen krijgt bijkomende rechtstreekse verbindingen met Etterbeek. Tijdens de ochtendspits zullen vier treinen vanuit Mechelen vertrekken naar Etterbeek (van 7.33 uur tot en met 10.33 uur). In de avondpiek zullen er te Mechelen vier treinen toekomen vanuit Etterbeek (aankomst vanaf 16.27 uur tot en met 19.27 uur).

Daarnaast wijzigt ook de treindienst van de P trein Aarschot (6.48 uur) - Wezemaal (6.54 uur) - Leuven (7.10 uur) - Haacht (7.20 uur) - Mechelen (7.28 uur), zodat in Mechelen aansluiting verzekerd is met de trein L-3378 (vertrek in Mechelen om 7.33 uur) naar Etterbeek.

Reizigers kunnen ook de P trein Essen (6.59 uur) - Antwerpen (7.39 uur) - Mechelen (8.05 uur) - Etterbeek (8.40 uur) nemen.

Bovendien kunnen reizigers ook als alternatief gebruik maken van de halte Delta. Deze halte is vlakbij Etterbeek en wordt door drie treinen per uur bediend.

Bij gebrek aan aansluiting in Leuven richting Mechelen is dit geen oplossing voor een aantal reizigers uit de richting Limburg (via Landen of via Aarschot). Voor hen kan geen alternatief worden aangereikt.

4.2. Op de verbinding Hasselt/Brussel werden samen met de invoering van de nieuwe dienstregeling ook de oude (rode) dubbeldekstreinen M5 uit roulatie genomen en vervangen door ouder materieel met minder capaciteit. Dat zorgt voor ongenoegen bij de vaste klanten van deze druk bezette P treinen.

Het was de bedoeling om dit oude materieel te moderniseren en de reizigers meer comfort te bieden (sonorisatie – airco – vernieuwd interieur en sanitair). De NMBS-Groep liet echter na om deze positieve boodschap (tijdig) te communiceren naar haar klanten. Had zij dat wel gedaan, dan zou zij zichzelf en de klanten heel wat ongenoegen en ergernis bespaard hebben.

4.3. Ook de vernieuwde (lees: ingekrompen) weekendregeling op lijn 12 werd door de reiziger op de korrel genomen. De NMBS-Groep verduidelijkt dat zij tijdens het weekend op de verbinding Essen/Antwerpen-Centraal één trein per uur inlegt; dit aanbod zal herzien worden van zodra de Beneluxtrein wordt vervangen door de nieuwe hogesnelheidstrein via de nieuwe HSL lijn 4 (Brussel/Nederland).

4.4. Vanaf 13 december 2009 legt de NMBS-Groep uit Dendermonde de P trein 7074 naar Brussel in die niet via de noord-zuidverbinding rijdt, maar vanaf Jette wordt afgeleid via lijn 28 naar het station Simonis; zij vist hiermee een suggestie op die de ombudsman al meer dan 10 jaar geleden deed om de congestie van de noord-zuidverbinding enigszins te milderen[1]. Hoewel deze ingreep over het algemeen goed wordt ontvangen door de reizigers, zien de reizigers van lijn 50 (Aalst/Denderleeuw/Ternat/Brussel-Noord) die vroeger de CR trein richting Etterbeek/Eigenbrakel namen om in Jette over te stappen op de 'oude' P trein naar Brussel-Noord, zich hierdoor genoodzaakt om hun verplaatsingspatroon aan te passen.

Schooltreinen

Wanneer de gewijzigde dienstregeling niet goed aansluit bij de schooluren komen er klachten. Voorafgaand aan het in voege treden van de nieuwe dienstregeling is er in dergelijke gevallen helaas vaak geen uitwisseling van informatie tussen de schooldirecties, de NMBS-Groep en andere vervoeroperatoren zoals De Lijn. Dit bezorgt ouders van schoolgaande kinderen plots onverwachte problemen, zoals kinderen die nu veel te vroeg moeten opstaan om met een aansluiting tijdig op school te kunnen geraken, of kinderen die na de schooluren lang in de stad moeten blijven vooraleer ze een trein naar huis kunnen nemen. Dit zijn zorgen die de ouders uiteraard niet verwacht hadden bij de schoolkeuze van hun zoon of dochter in september.

[1] Jaarverslag 1997 blz. 64.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0012 De klant pendelt op de verbinding Duffel/Mechelen/Buggenhout; sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling is de aansluiting van trein L-6385 met trein L-887 niet meer voorzien.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er sinds 2007 in Mechelen geen aansluiting meer is voorzien tussen de L trein Antwerpen/Nijvel en de L trein Mechelen/Gent; de NMBS-Groep beveelt de combinatie IR van Antwerpen/Brussel met trein L Mechelen/Gent aan.

De L trein Mechelen/Gent kan niet wachten op de L trein Antwerpen/Nijvel omdat anders in Dendermonde de aansluiting naar Sint-Niklaas in het gedrang komt.

2009/0045 De internationale trein Brussel/Amsterdam stopt sinds december 2008 enkel nog in Brussel-Zuid en Brussel-Centraal, niet meer in Brussel-Noord.

Een klant die op de lijn 60 reist, mist hierdoor de internationale trein en dient een uur te wachten op de volgende.

De NMBS-Groep legt uit waarom de Beneluxtrein niet meer stopt in Brussel-Noord:

'In december 2008 zijn infrastructuurwerken gestart tussen Mechelen en Vilvoorde, waardoor de rittijden van de treinen tussen Antwerpen en Brussel met twee minuten verlengd werden. Om het negatieve effect hiervan op de Beneluxtrein weg te werken, werd besloten om de halte Brussel-Noord te schrappen. De rittijd van de IC-treinen (Benelux) werd opgesteld in overleg met de Nederlandse collega's, waardoor het niet mogelijk is deze zonder meer te wijzigen. Men mag niet vergeten dat het hier handelt om een internationale trein en niet enkel een trein voor binnenlands verkeer. Het was zeker niet de bedoeling de reizigers vanuit/naar Brussel-Noord te benadelen. De regio Brussel had reeds 3 haltes met bediening door de Beneluxtrein. Door het schrappen van Brussel-Noord konden we de regio Mechelen met één enkele halte blijven bedienen. Het behoud van de halte Brussel-Centraal werd verkozen wegens de centrale ligging ervan ten opzichte van het stadscentrum en de goede verbindingen met het overige openbaar vervoer, met het oog op het internationaal cliënteel die met deze treinen reizen. Er is bovendien een heel frequente bediening met treinen tussen Brussel-Noord en Brussel-Centraal.'

Op de vraag van de ombudsman of het correct is dat deze Beneluxtrein - die in het beheerscontract (afgesloten tussen de overheid en de NMBS-Groep) gecatalogeerd is als binnenlandse trein - niet meer stopt in een IC station zoals Brussel-Noord, verwijst de NMBS-Groep eveneens naar het beheerscontract (artikel 8) en meldt dat de minimumvoorzieningen van de Beneluxtreinen niet in het gedrang komen.

2009/0329 De klant klaagt aan dat op brugdagen tussen Kerstmis en Nieuwjaar de dienstregeling geldt van zon- en feestdagen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat ze tijdens de eindejaarsperiode een gevoelige daling van het aantal reizigers vaststelt, zodat de dienstregeling wordt aangepast.

2009/0337 De reizigers van en naar Zele vragen een betere dienstregeling tussen Dendermonde en Sint-Niklaas. De treinen geven nu in Lokeren geen aansluiting meer richting Sint-Niklaas.

De NMBS-Groep meldt dat de aansluiting te Lokeren opnieuw verzekerd wordt vanaf 2 februari 2009. De L trein 2678 vertrekt sindsdien opnieuw om 7.43 uur.

Zij kan de dienstregeling 's avonds nu niet aanpassen maar zal de suggesties van de klant opnieuw bekijken bij de uitwerking van de volgende wijziging in december 2009. De NMBS-Groep houdt woord: sinds 13 december 2009 is de aansluiting in Lokeren hersteld (vier minuten).

2009/0907 Sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling midden december 2008 is het vertrekuur van de P trein 7741 Binche/Schaarbeek op lijn 108 vervroegd van 6.55 uur naar 6.41 uur. Omdat deze trein frequent vertraging oploopt en vaak afgeschaft wordt, nemen heel wat reizigers de volgende trein, de IR 3907, om 7.20 uur in Binche. Deze trein rijdt tijdens de ochtendspits slechts met 8 rijtuigen (twee vierledige motorstellen type MS800) en is vaak overbezet. In maart 2009 ontvangt de ombudsman een petitie ondertekend door een honderdtal reizigers.

Inmiddels heeft de NMBS-Groep het vertrekuur van de P trein 7741 opnieuw verlaat naar 6.47 uur. De stiptheid ervan is sindsdien verbeterd maar de IR 3907 is nog steeds overbezet. De vroegere trein uit de 'gewone' dienst (IR 3906) die in Binche vertrekt om 6.20 uur, wordt sinds september 2009 bediend met dubbeldeksrijtuigen (M6). Nog twee andere treinen op deze verbinding (in de beide reisrichtingen) rijden omstreeks dezelfde tijd met dit type materieel. Hopelijk zet de verbetering van de op deze verbinding aangeboden service zich verder door, de MS800-stellen dateren al van begin de jaren 70 en hebben hun beste tijd gehad.

Ook op lijn 108 van en naar La Louvière zijn er problemen. Op deze verbinding is er slechts om het uur een trein naar Brussel, tijdens de piekuren aangevuld met slechts één P trein in iedere richting. Deze stad is dichter bevolkt dan steden zoals Doornik of Moeskroen die tijdens de piekuren wel door meerdere P treinen van/naar Brussel bediend worden en sinds december 2009 twee klokvaste verbindingen hebben met de hoofdstad. De reizigers pikken deze discriminatie van lijn 108 niet en zij bestempelen deze als de 'Ligne des Oubliés', de lijn van hen die worden vergeten.

2009/1613 De klant vraagt zich af waarom de P trein 8012 Schaarbeek/Aalst/Gent-Sint-Pieters sinds 21 april 2009 twaalf minuten later rijdt.

De NMBS-Groep besliste om de P trein 8012 met ingang van 20 april 2009 niet meer te ontkoppelen in Gent-Sint-Pieters.

Het gedeelte dat ontkoppeld werd te Gent-Sint-Pieters werd de P trein 8015. Deze kreeg vanaf 20 april 2009 Schaarbeek als herkomststation en rijdt voortaan met zes M6-rijtuigen via Gent naar Kortrijk.

Om het huidige rijpad van de P trein 8015 op de lijn van Gent-Sint-Pieters/Kortrijk te vrijwaren diende het vertrekuur van deze piekuurtrein uit Brussel-Zuid nauw aan te sluiten bij het vertrekuur van de IR trein 3638 (Landen/De Panne).

De definitieve keuze viel op 16.11 uur te Brussel-Zuid, tot 20 april 2009 het vertrekuur van de P trein 8012. Deze laatste kreeg in functie van de spreiding van de treinen op de lijn 50A (Brussel/Gent) echter een nieuw vertrekuur toegewezen, namelijk 16.23 uur. Hierdoor fungeert de P trein 8012 als ontdubbelingstrein.

2009/4614 Sinds de wijziging van de dienstregeling midden december 2009 rijden op lijn 139 (Ottignies/Leuven) twee treinen per uur. Op zich is dat een hele verbetering.

Omdat tegelijk daarmee ook de dienstregeling werd aangepast, worden in Leuven een aantal aansluitingen niet meer verzekerd ('s morgens naar Brussel en 's avonds naar Ottignies). Zo komt 's morgens de L trein 6477 in Leuven aan om 7.32 uur terwijl de trein naar Brussel er vertrekt om 7.35 uur. 's Avonds komt de IC 1715 uit Brussel in Leuven aan om 16.57 uur terwijl de L trein 3067 naar Ottignies vertrekt om 16.58 uur. Dat is wel heel erg krap.

De NMBS-Groep deelt mee dat zij geen rekening kan houden met de individuele verwachtingen van al haar klanten. Zij stelt een aantal alternatieven voor die op het vlak van de dienstregelingen aanvaardbaar zouden kunnen zijn. Zij voegt er aan toe dat door de in het station van Leuven uitgevoerde werken sommige sporen 'verlamd' zijn en dat de mogelijkheden om aansluitingen te verzekeren, zijn verminderd. De bedenkelijke stiptheid van het treinverkeer op lijn 36 maakt één en ander er niet eenvoudiger op; de aansluitingen worden in Leuven vaak verbroken. Klanten moeten dan een halfuur wachten op de volgende verbinding.

2009/5081 In een petitie klagen 75 klanten over de nieuwe dienstregeling op de verbinding Mechelen/Bordet en Evere.

In het kader van de werken om een Gewestelijk Expresnet rond Brussel uit te bouwen (GEN), worden op lijn 26 (Mechelen/Etterbeek/Halle) infrastructuurwerken uitgevoerd en worden de perrons in de stations en stopplaatsen volledig vernieuwd.

Om deze werken mogelijk te maken, werd vanaf 13 december 2009 ingegrepen in de dienstregelingen: in de rijrichting Mechelen/Brussel/Halle zouden de treinen slechts rijden van/naar Vilvoorde, wat voor de reizigers zou neerkomen op een bijkomende overstap (in Vilvoorde), verlenging van de reistijd en een verhoogd risico op verstoring van hun reis door het verbreken van de aansluiting.

Onder druk van de vele klachten die hierover worden geformuleerd, zowel via de ombudsman als rechtstreeks bij de NMBS-Groep, voert de NMBS-Groep vanaf 4 januari 2010 een bijsturing van de treindienst op lijn 26 uit: Mechelen krijgt opnieuw rechtstreekse verbindingen met Etterbeek. Tijdens de ochtendspits zullen vier treinen vanuit Mechelen vertrekken naar Etterbeek (van 7.33 uur tot en met 10.33 uur). In de avondpiek zullen er te Mechelen vier treinen toekomen vanuit Etterbeek (aankomst vanaf 16.27 uur tot en met 19.27 uur).
In Mechelen wordt bovendien een overstapmogelijkheid ingebouwd voor de reizigers van en naar Leuven én Aarschot.
Tenslotte schuift de NMBS-Groep de halte station Delta naar voor als alternatief voor Bordet en Evere. Delta wordt bediend door drie treinen per uur.

2009/5270 De klant is niet akkoord met de nieuwe dienstregeling op de verbinding Boechout/Geel.
De NMBS-Groep stelt dat de slechte verbinding tussen Mortsel/Boechout en Geel/Olen/Mol nog steeds het gevolg is van de beperkte exploitatiemogelijkheden ten gevolge de brand in Herentals in augustus 2009.

De klacht van de klant gaat over de dienstregelingwijziging van december 2008, waarbij de L trein Antwerpen-Centraal/Mol beperkt werd in Herentals. Bij de nieuwe dienstregelingwijziging van december 2009 werd deze beperking behouden. Uit het antwoord van de NMBS-Groep blijkt dat de verbinding Antwerpen-Centraal/Mol zal worden hernomen als de exploitatiemogelijkheden opnieuw ten volle kunnen worden benut.

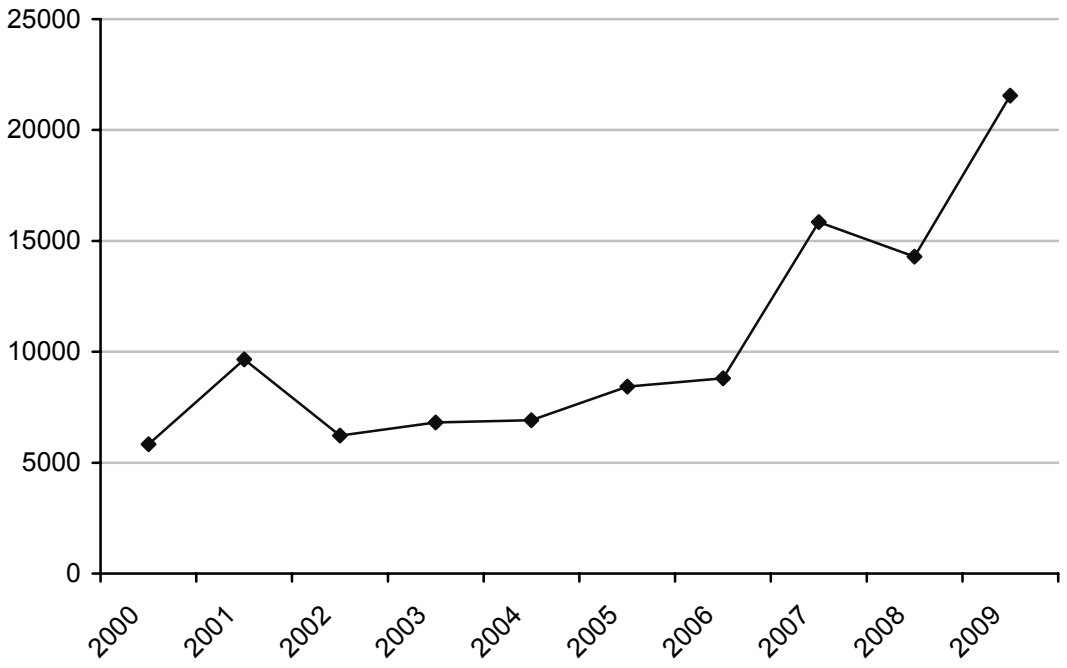
De NMBS-Groep stelt dat de dienstregeling van de L trein op het traject Antwerpen/Mol nog steeds gesplitst blijft nadat alle exploitatieproblemen te Herentals opgelost zijn.

Het traject Antwerpen-Centraal/Herentals wordt verzekerd met elektrisch materieel en het traject Herentals/Mol met dieselmaterieel. De NMBS-Groep geeft nog mee dat de dienstregeling vanaf juni 2010 vergelijkbaar zal zijn met de dienstregeling van juni 2009.

1.1.3. AFSCHAFFING

Aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen									
2000	**2001**	**2002**	**2003**	**2004**	**2005**	**2006**	**2007**	**2008**	**2009**
5.836	9.657	6.228	6.807	6.909	8.426	8.801	15.849	14.288	21.556

Bron: Infrabel



Afschaffingen van treinen zijn een steeds vaker voorkomend euvel. Ze komen onder verschillende vormen voor. Wat de reden ook is, de reiziger is er altijd de dupe van. De bovenstaande tabel toont duidelijk de trendbreuk na 2006. Vanaf 2007 ligt ten opzichte van de jaren 2000-2006 het gemiddeld aantal afgeschafte treinen 2,3 keer hoger. Die afschaffingen worden in de meeste gevallen doorgevoerd tijdens de spitsuren en treffen daardoor vele pendelaars. Daarenboven worden vertragingen gegenereerd door afgeschafte treinen niet verrekend in de algemene vertragingsstatistiek. Ze kunnen wel worden in rekening gebracht voor de individuele compensatieaanvraag per reiziger. Daar de afschaffingen soms zeer onverwacht gebeuren, gaat dit bij gedeeltelijk afgeschafte treinen zeer vaak gepaard met falende informatie.

Klanten die onverwacht een trein moeten verlaten in een station waar ze overigens niets hebben verloren, dienen te vaak zelf op zoek naar een oplossing om op hun bestemming te geraken. De ombudsman wees er al vele keren op: voor personen met beperkte mobiliteit (en dat zijn heus niet alleen mensen in een rolstoel) wordt dit soms een bijzonder hachelijk probleem.

De NMBS-Groep besliste om de treinen die op vrijdag twee januari reden, te laten rijden onder de zondagsdienstregeling. Dit betekent niet alleen minder treinen, maar ook een kortere samenstelling ervan.
Veel reizigers hebben hierover een klacht ingediend. Zij konden niet meer in de overbezette (korte) trein stappen. De NMBS-Groep stelt dat er tijdens de kerst- en nieuwjaarsperiode jaarlijks een gevoelige daling is van het aantal reizigers. Zij vermindert dan ook haar reguliere treinaanbod.
Ondanks het feit dat heel wat bedrijven die dag niet op volle kracht werken of gesloten zijn, nemen toch nog altijd veel mensen de trein.

Reizigers die normaliter een trein zouden nemen die echter is afgeschaft wegens een personenongeval, klagen over onvoldoende informatie. Alvorens hij zich kan bekommeren om de reizigers, moet de treinbegeleider eerst een aantal noodzakelijke (veiligheids)taken uitvoeren. Toch blijkt vaak dat ook na langere tijd de informatie onvoldoende is of zelfs volledig uitblijft.

Het gebrek aan info in het station bij afschaffing van treinen is een vaak gehoorde kritiek. De reiziger krijgt de informatie te laat, na het voorziene vertrekuur, waardoor de alternatieve trein soms al is vertrokken. Maar nog al te vaak wordt geen informatie gegeven, ondanks het feit dat de NMBS-Groep in verschillende systemen investeert voor de verbetering van die informatiedoorstroming (zie informatie).

Ook in de trein wordt er nog te weinig gecommuniceerd over de reden van vertraging. Daar hebben de reizigers het zeer moeilijk mee: het belet hen te anticiperen op de wijziging van eventuele afspraken voor het werk of om andere aansluitingen te zoeken voor trein of bus.

De reiziger ervaart dit als een gebrek aan respect vanwege de NMBS-Groep. Voor een Groep die zich als mobiliteitsmaatschappij profileert, is dat een zeer relevante kritiek.

Opvallend is en blijft de grote uitval van treinen door technische problemen. Doordat de NMBS-Groep bijna haar volledig wagenpark inzet voor de dagelijkse dienstregeling, is er nauwelijks marge om in vervanging te voorzien bij defect. Wordt er toch een vervangingstrein ingezet, dan is dat vaak een trein met beperkte capaciteit. Dit wekt bijkomende ergernis op bij de reizigers die dan oncomfortabel moeten reizen. Of erger, de reizigers kunnen niet meer in de trein en moeten op de volgende wachten.

Ook worden treinen eerst vaak aangekondigd met vertraging. Die vertraging loopt dan alsmaar op en finaal wordt de trein afgeschaft, zonder enige informatie over de reden ervan. Ergernis en onbegrip zijn het gevolg. Nochtans heeft de NMBS-Groep er een plausibele verklaring voor.

Wanneer een averij wordt vastgesteld, deelt de bestuurder dit mee aan de dispatching. Hij zal in de eerste plaats proberen het probleem op te lossen. Daartoe heeft de bestuurder ongeveer 15 minuten 'depanneringstijd'[1]. Lukt dit niet, dan neemt Infrabel de controle over en wordt de trein 'in nood' verklaard. Vanaf dan wordt de trein weggesleept en waarschijnlijk afgeschaft. Zolang de depanneringstijd niet is verstreken, kan ook geen correcte informatie worden gegeven over de verdere rit van de trein.

Ook het zoeken naar een alternatief voor een afgeschafte trein blijkt een bekommernis met steeds lagere prioriteit.

Soms wordt er aan een trein, die volgt op een afgeschafte trein, opdracht gegegeven om bijkomende haltes te maken onderweg. Dit wordt op zowel positieve als negatieve reacties onthaald. Positief voor de mensen die zo toch nog op een aanvaardbaar uur ter bestemming geraken, maar ook voor mensen die op deze bijkomende haltes een alternatief voorgeschoteld krijgen. Negatief wordt dit onthaald door de reizigers die hierdoor later op hun bestemming geraken en eventueel zo een aansluiting missen. Het illustreert eveneens de complexiteit van de te nemen beslissing. Deze service wordt wel niet zo vaak geleverd door de NMBS-Groep.

De spectaculaire stijging van het aantal afgeschafte treinen van de laatste jaren blijft vragen genereren. Het gemiddelde aantal verdubbelde van 7.523 tussen 2000 en 2006 tot 17.231 tussen 2007 en 2009[2]. Vooral de gevolgeffecten (overbezetting en gebrek aan comfort in andere treinen, gebrekkige info over alternatieven en de onvermijdelijke vertragingen die er meestal met gepaard gaan) leiden tot groeiende wrevel.

Zoals in het vorig jaarverslag[3] gemeld, moet de veelvuldige beperking van treinsamenstellingen de facto ook als een vorm van afschaffing van treinen worden bekeken. De halvering of nog grotere reductie van capaciteiten van treinen die veelvuldig voorkomen tijdens de spitsuren betekenen zoveel als het afschaffen van een deel van de trein.

---

[1] Wanneer reeds vroeger duidelijk is dat herstelling niet haalbaar is, kan de treinbestuurder zich al 'in nood' verklaren voor het verstrijken van de hem toegekende 15 minuten, en anderzijds kan Infrabel hem, afhankelijk van de exploitatiemogelijkheden, meer tijd gunnen.

[2] Wanneer voor 2009 in globo 4.000 afgeschafte treinen worden toegeschreven aan de brand in Herentals, dan blijft het gemiddelde toch nog 15.898.

[3] Jaarverslag 2008 blz. 62-63.

1.1.4. SAMENSTELLING

Aantal zitplaatsen voor reizigers binnenlands verkeer

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Reizigers (miljoen)	139,9	146,5	150,8	154,9	165	173,4	182,8	192,2	206	210,1
Zitplaatsen (duizend)	296,9	295,4	289,1	289,6	287,7	284,2	283,4	288,7	295,4	[1]

Bron: statistisch jaarboek NMBS

Wie de cijfers hierboven bekijkt, merkt onmiddellijk dat zij zeker niet evolueren zoals het aantal reizigers de laatste jaren, dat tussen 2000 en 2009 in binnenverkeer steeg van 139,9 miljoen tot 210,1 miljoen (+ 50,18%).

De problemen die daarmee gepaard gaan, zijn bekend. Sinds de beslissing van de NMBS-Groep in de jaren negentig om de reiziger meer reiscomfort te geven door een zitplaats ruimer te bemeten[2], heeft de ombudsman aandachtig de evolutie van de beschikbare zitplaatsen gevolgd, zeker van zodra na 2000 duidelijk was dat het aantal reizigers bijna sprongsgewijs toenam.

Om echter relevante besluiten te trekken uit deze evoluties ontbreekt het aan voldoende nauwkeurige gegevens. Zo is niet duidelijk hoe de verhouding van het aantal werkelijk ingezette zitplaatsen ten aanzien van het aantal beschikbare zitplaatsen is geëvolueerd.

Het kan bijvoorbeeld dat het aantal zitplaatsen dat tijdens de spitsuren voor het publiek beschikbaar is een stijging vertoont, daar waar het totaal aantal zitplaatsen dat beschikbaar is tussen 2000 en 2008 stagneert.

Het is dus nodig dat de NMBS-Groep hierover transparanter is en duidelijke gegevens bekend maakt.

Hoe dan ook wordt het capaciteitsprobleem door de trouwe reiziger elke dag opnieuw ervaren, om van situaties met steeds meer afgeschafte treinen nog maar te zwijgen.

[1] Cijfer 2009 officieel nog niet beschikbaar bij redactie van het verslag.
[2] Er werd toen overgestapt in tweede klas van de opstelling 3-2 naar 2-2 en in eerste klas van 2-2 naar 2-1.

Capaciteit van de treinen

Uit de dossiers blijkt dat in vergelijking met voorgaande jaren steeds meer treinen met ondermaatse capaciteit rijden. De klant ondervindt dit dagelijks, soms tot tweemaal toe, tijdens het woon-werkverkeer.

Het beheerscontract 2008-2012 besteedt grote aandacht aan de kwaliteit van de dienstverlening en wil dat die zowel objectief als subjectief wordt gemeten. Het beheerscontract legt de bedrijven van de NMBS-Groep ondermeer op om kwaliteitshandboeken samen te stellen.

Een van de kwaliteitsaspecten opgenomen in het kwaliteitshandboek van de NMBS nv is de kans op een zitplaats. Het feit dat dit als specifiek aspect van klantentevredenheid wordt ervaren, stelt dus een bijzondere uitdaging.

De NMBS moet aantonen dat haar klanten comfortabel kunnen reizen. Prioritair is dat deze klanten een redelijke kans hebben op een zitplaats tijdens de spitsuren.

Een chronisch tekort aan zitplaatsen leidt tot herhaalde reacties van de reizigers. Om dit voor een bepaalde pendeltrein op te lossen, wordt vaak capaciteit afgenomen van een andere trein. Dat veroorzaakt dan weer wrevel in die trein omdat de capaciteit daar problemen stelt.

Toename van het aantal afgeschafte treinen heeft uiteraard ook gevolgen voor de bezetting van de andere treinen, zeker tijdens de spits. De reeds krappe capaciteit wordt dan helemaal opgebruikt door de 'migrerende' reizigers. De ontevredenheid bij de klanten stijgt dan, want de gevolgen laten zich raden:

- de reizigers blijven achter op het perron, in vele gevallen zonder aanspreekpunt;

- reizigers met een eersteklas vervoerbewijs kunnen niet in eerste klas plaatsnemen;

- soms worden klanten vervoerd in de pakwagen;

- minder mobiele reizigers komen in moeilijkheden;

- het treinpersoneel kan nauwelijks normale controle uitoefenen;

- vaak valt er geen correcte informatie te rapen;

- het toilet in de trein blijft voor een aantal klanten onbereikbaar;

- bij de volgende halte kan afstappen, door hinder van de klanten in de gang tussen de zitplaatsen, wel enige tijd in beslag nemen, of in het ergste geval zelfs onmogelijk worden;

- een overvolle trein leidt tot bijkomende vertraging door de moeilijke reizigersbeweging. Irriterend is dan dat deze vertragingen ook op conto van die 'reizigersbeweging' worden geschreven, terwijl de oorzaak duidelijk elders te zoeken is.

Inzet verouderd materieel en de implicaties op het terrein

De reiziger op de grotere lijnen reist met moderne treinen uitgerust met airco en een aangenaam comfort om dan bij zijn aansluiting op te stappen op de L trein die is uitgerust met verouderd en minder comfortabel materieel, meestal nog met beperkte samenstelling. Bij deze klant leidt dit tot ongenoegen.

De boodschap is dan veelal dat er moet gewacht worden op ingebruikname van het nieuwe materieel. Een concreet engagement over een datum blijkt echter niet mogelijk. Ook op de vraag op welke lijnen het vernieuwd materieel gradueel zal worden ingezet, komt geen antwoord. De klanten worden dan eerder sceptisch.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0188 De klant klaagt over de ontoereikende samenstelling van de IC trein 2330.
De NMBS-Groep deelt mee dat de IC trein 2330 samengesteld is uit drie motorstellen van het type Break.
Zij meldt dat door de slechte weersomstandigheden tijdens de maand januari veel tractiematerieel buiten dienst was. Hierdoor heeft de IC trein 2330 tijdelijk met een verminderde samenstelling gereden.

2009/0296 De klant klaagt aan dat de CR trein 2086 op 12 en 13 januari sterk was ingekort en daardoor overbezet: de reizigers stonden zelfs in het bagagecompartiment.
De NMBS-Groep spreekt in haar antwoord over een 'occasioneel verminderde samenstelling', terwijl uit deze klacht (en andere over dezelfde trein) blijkt dat de CR treinen 2086/2287 frequent wordt ingekort. De ombudsman vraagt een verklaring.
De NMBS-Groep geeft meer uitleg over de reden waarom de CR trein 2287 herhaaldelijk werd ingekort (barre weersomstandigheden en een tekort aan reservemateriaal) maar zij gaat het veiligheidsaspect (het plaatsnemen in het bagagecompartiment) uit de weg.
De NMBS-Groep meldt dat de klant zelf beslist of hij/zij al dan niet in een overvolle trein stapt; conform de Algemene Voorwaarden (artikel 58 §1) is de NMBS-Groep aansprakelijk voor ongevallen die gebeuren bij de uitvoering van het vervoerscontract, behalve wanneer deze te wijten zijn aan een 'externe oorzaak', zoals onvoorzichtigheid van de reiziger zelf.
Kortom als er iets gebeurt in een overvolle trein, bij een bruuske stopbeweging van de trein bijvoorbeeld, is het de fout van de reiziger indien hij hierbij gewond raakt. Hij besliste immers zelf om in een overvolle trein te stappen... .

2009/0426 De klant klaagt over de ontoereikende samenstelling van de IR trein 3605.
De NMBS-Groep meldt dat de IR trein 3605 momenteel rijdt met zijn maximumcapaciteit en dus niet meer kan worden uitgebreid. Aangezien er momenteel 49 MS-80 stellen in herstelling zijn, kan de voorziene samenstelling niet steeds worden nageleefd.
Zij stelt dat zij extra inspanningen doet om de reparatie van deze stellen te bespoedigen.
De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat technische problemen van het materiaal hoe dan ook haar verantwoordelijkheid is. Zij stelt eigenlijk een treinaanbod voor dat zij niet kan waarmaken. Het resultaat is een permanent kwaliteitsverlies op deze lijn.
De NMBS-Groep meldt dat zij voor de overbezetting van de IR trein 3605 actief naar een oplossing zoekt, volgens haar zou deze situatie normaal gezien tegen december 2009 opgelost zijn.
Tot slot wordt gemeld dat trein 3605 vanaf 14 december wordt versterkt.

2009/2210 De klant meldt de ontoereikende samenstelling van de P trein 5316.
De NMBS-Groep meldt dat er geen uitbreiding van de samenstelling van de P trein 5316 is voorzien. Deze trein heeft 506 zitplaatsen wat voldoende is volgens de telling van het aantal klanten.

2009/4392 De klant meldt de ontoereikende capaciteit van de P treinen 7306 en 8305.
De NMBS-Groep meldt dat de P treinen 7306 en 8305 vanaf maandag 14 december 2009 met de vernieuwde dubbeldeksrijtuigen zullen rijden.

2009/4737 De klant is misnoegd over de dagelijkse ontoereikende samenstelling van de trein op het traject Wezemaal/Leuven.
De NMBS-Groep meldt dat de samenstelling van de L trein 2478 wordt aangepast.

1.1.5. TREINAANBOD

Ieder jaar ontvangt de ombudsman een aantal vragen, opmerkingen en klachten over het treinaanbod. Ze hebben zowel betrekking op de frequentie (aantal treinen per uur) als op de amplitude (eerste en laatste trein van de dag).

De NMBS-Groep antwoordt steevast dat het aanbod wordt afgestemd op de vraag van haar klanten, meer bepaald het aantal reizigers dat zich aandient en het potentieel in de desbetreffende regio. Vooral wanneer er bij beperking geen echt alternatief wordt geboden, komt er (terecht) protest.

De ombudsman wijst dan op de opdracht van openbare dienst en de keuzes die daarbij op transparante wijze zouden moeten worden gemaakt. In dit verband kan er worden verwezen naar de opmerkingen van de ombudsman in het Jaarverslag 2008[1]. Daarin wordt gepleit voor een objectivering van de toegepaste criteria, waardoor voor iedereen duidelijk zou moeten zijn wat er als dienstverlening kan verwacht worden. Helderheid over eventuele begeleidende maatregelen bij het schrappen of fundamenteel wijzigen van dienstverleningspatronen in het kader van een coherent mobiliteitsbeleid is eveneens gewenst.

Dit jaar waren er ook heel wat vragen over de planning van de ingebruikname van het nieuwe station Noorderkempen[2] waarvan de openingsdatum herhaaldelijk werd uitgesteld.

Op 29 mei 2009 werd de site uiteindelijk officieel ingehuldigd en sinds 15 juni 2009 rijdt er op weekdagen één IR trein per uur heen en weer tussen dit nieuwe station en de Antwerpse metropool. Er is een overstapregeling met de bussen van De Lijn.

Naar aanleiding van de invoering van de nieuwe dienstregeling op 13 december 2009 had de NMBS-Groep - nog maar eens - het plan opgevat om de bediening van Brussel-Congres terug te schroeven. Ditmaal zou de drukbeklante P trein 8511 op de verbinding Brussel/Halle/Edingen/Doornik er moeten aan geloven. Omdat de klanten vrij massaal uiting gaven aan hun ongenoegen, besliste de NMBS-Groep (nog voor de startdatum van de gecontesteerde maatregel) dat deze trein vanaf 4 januari 2010 opnieuw zou stoppen in Brussel-Congres.

---

[1] Jaarverslag 2008, blz.8.

[2] Nieuw station, gelegen op de hogesnelheidslijn HSL 4 (Antwerpen/Amsterdam) op het grondgebied van de gemeente Brecht.

UIT DE PRAKTIJK:

2009/1255 De klant vraagt wanneer het station van Brecht nu precies opengaat.

De NMBS-Groep meldt dat, hoewel de infrastructuurwerken klaar zijn, er nog geen materieel beschikbaar is dat compatibel is met de seininrichting en de Europese veiligheidsnormen.

Zij kan de klant (begin april 2009) nog geen exacte datum geven van indienstneming, maar zij vermoedt dat het nog voor eind 2009 zal zijn.

De NMBS-Groep geeft wel al een idee van het toekomstige treinaanbod.

2009/3594 De klant klaagt aan dat de treinen tijdens het weekend niet stoppen in Mévergnies-Attre. Op 14 oktober 2009 antwoordt de NMBS-Groep dat zij bij de uitwerking van het treinaanbod onmogelijk rekening kan houden met alle individuele wensen van haar klanten. Na onderzoek van de resultaten van de reizigerstellingen blijkt dat deze stilstand tijdens het weekend werd opgeofferd om in Jurbise en Aat aansluitingen te verzekeren. De ombudsman licht de klanten in.

2009/4403 Met ingang van de nieuwe dienstregeling op 13 december 2009 zal de P trein 8511 niet meer stoppen in Brussel-Congres.

Na tussenkomst van de ombudsman op basis van talrijke klachten is de NMBS-Groep bereid om deze trein vanaf 4 januari 2010 opnieuw te laten stoppen in dat station.

1.1.6. ADVIEZEN OVER TREINDIENST

2008/3055 De klant gebruikt een treinkaart eerste klas; hij klaagt over plaatsgebrek in de afdeling eerste klas van de P trein 7006 op 26 juni 2008. Hij stuurt aan op een compensatie.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS-Groep dat de P trein 7006 overbezet was omdat de voorgaande trein (P 7005) die dag wegens technische problemen was afgeschaft. Zij verontschuldigt zich voor de hinder.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op het in juni 2000 door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen (FOD Economie) verleende 'advies inzake enkele bepalingen in de algemene voorwaarden voor het vervoer van reizigers van de NMBS'. Daarin wordt voor de toetsing van art. 23 §1 van de Algemene Voorwaarden van de NMBS-Groep aan de Wet op de Handelspraktijken gesteld dat *'Onderzocht werd of de aangegeven reden van het niet-nakomen van de verbintenis van de NMBS, zoals stoornis, wijziging in de treindienst een exoneratie van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt, tot gevolg hebben. Er wordt besloten dat dit het geval is, ook voor de hypothese van het uitvallen van rijtuigen 1ste klas daar ook dit, gezien de aanzienlijke meerprijs die hiervoor betaald wordt, een kenmerk van de aangegane overeenkomst vormt. Besluit: Artikel 23§1 Algemene Vervoersvoorwaarden NMBS wordt als strijdig met de artikel 32.11. in fine en 32.27 WHPC beschouwd in al de beoogde gevallen* '.

De ombudsman suggereert dat de NMBS-Groep de klant het prijsverschil tussen eerste en tweede klas zou terugbetalen voor de data waarop hij niet kon rekenen op een dienstverlening eerste klas.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- een door de Commissie voor Onrechtmatige bedingen uitgebracht advies is niet bindend;
- het desbetreffende advies was te beknopt en onvoldoende gemotiveerd;
- de oorzaak van het probleem op 26 juni 2008 was een defect aan een tractievoertuig, wat volgens de NMBS-Groep een geval van overmacht is.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen is opgericht in uitvoering van de WHPC[1] om sommige dubieuze clausules van Algemene Verkoopsvoorwaarden (van onder andere de NMBS-Groep) te toetsen aan de wet. Dat orgaan is dus een autoriteit in het desbetreffende vakgebied.

[1] WHPC: wet van 14 juli 1991 op de Handelspraktijken en de voorlichting en bescherming van de consument.

Zelfs als het door haar uitgebrachte advies stricto senso niet bindend is, gaat er onmiskenbaar een grote autoriteit van uit.

De NMBS-Groep gaat er van uit dat het uitvallen van een tractievoertuig een situatie van overmacht is waardoor zij is ontslagen van haar contractuele verplichtingen.

De ombudsman wijst in dat verband op een arrest van het Europese Hof van Justitie van 22 december 2008 waarin wordt gesteld dat *...' technische problemen die werden vastgesteld tijdens het onderhoud [...] of die het gevolg zijn van onvolkomenheden bij een dergelijk onderhoud op zich geen 'uitzonderlijke omstandigheden' vormen'...* .

Hoewel het arrest betrekking heeft op een geannuleerde lijnvlucht, is de situatie vergelijkbaar met de spoorwegsector. Het Europees Hof verduidelijkt namelijk dat het de bedoeling van de gemeenschapswetgever is om de overlast en het ongemak voor de passagiers als gevolg van de annulering van vluchten te verminderen. Wanneer de vervoerders geen passende maatregelen kunnen treffen (zoals alternatief vervoer), wil de gemeenschapswetgever dat de passagiers een compensatie ontvangen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het prijsverschil tussen eerste en tweede klas pro rata terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- het door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen uitgebrachte advies is niet bindend;

- de NMBS-Groep aanvaardt niet dat zij zich zelf vrijstelt van één van de voornaamste prestaties van de verbintenis. Het stond de klant immers vrij om een andere trein te nemen om, in eerste klas, zijn bestemming te bereiken. Hij kon dus zowel zijn bestemming bereiken als in eerste klas reizen;

- de voornaamste prestatie in het vervoerscontract is - volgens de NMBS-Groep - het ter bestemming brengen van de reiziger, een prestatie die wel degelijk werd geleverd;

- een defect mag niet aanzien worden als opzet of grove schuld;

- de verwijzing naar het Arrest van het Europese Hof van Justitie over de geannuleerde lijnvlucht gaat volgens de NMBS-Groep niet op omdat men in de luchtvaartsector meestal niet binnen het uur een nieuwe vlucht heeft; ook werkt de NMBS-Groep niet met plaatsreservering.

Hoewel het advies dus wordt afgewezen, biedt de NMBS-Groep de klant *'om uitzonderlijke commerciële redenen*' toch een compensatie aan onder de vorm van een Geschenkbiljet eerste klas.

2008/3924 Een reiziger wenst op 18 juli 2008 van Antwerpen-Centraal naar Düsseldorf Flughaven te reizen en heeft daarvoor in het station op 17 juli 2008 biljetten aangekocht voor 57,20 euro. Vooraf informeerde hij zich over de te nemen treinen en kreeg daarvan een uitprint. Op 18 juli 2008 is de reiziger op tijd aanwezig in het station. De trein staat aangekondigd op de elektronische informatieborden. Een paar minuten later komt de melding dat de trein is afgeschaft en vertrekt vanuit Antwerpen-Berchem. De klant (met 30 kg bagage) weet niet hoe hij daar moet geraken en ziet uiteindelijk af van zijn reis. Hij eist de terugbetaling van zijn bijkomend gemaakte kosten met de auto.

De NMBS-Groep geeft als reden van afschaffing van de IC trein, dat dit door de vertraging van de evenwichtstrein kwam. Doordat deze trein meer dan 10 minuten vertraging had te Mechelen, trad automatisch het noodplan in werking om de stiptheid van de terugrit te vrijwaren.

De NMBS-Groep is bereid om de vervoerbewijzen integraal terug te betalen. Ze zal het bedrag van 57,20 euro op de rekening van de klant storten.
De NMBS-Groep laat ook nog weten dat ze de andere kosten niet zal terugbetalen. Zij stelt niet verantwoordelijk te zijn voor de gevolgschade.

De ombudsman argumenteert dat de klant alle voorzorgen nam om op tijd op zijn bestemming te geraken. Doordat de NMBS-Groep in gebreke is gebleven, het afschaffen van een voorziene trein, heeft de klant afgezien van zijn reis per trein wegens onbetrouwbaar. Hierdoor was hij verplicht om een alternatief te zoeken om nog op tijd de luchthaven van Düsseldorf te bereiken. De NMBS-Groep kan de klant niets ten laste leggen, want hij was op tijd aanwezig in het station.

Er was al geweten dat de evenwichtstrein al in Mechelen meer dan 12 minuten vertraging had. In dergelijke situatie, stelt de NMBS-Groep, treedt er een noodplan in werking. Het is verwonderlijk dat dit niet eerder in Antwerpen-Centraal werd gemeld. Dan had de reiziger een vroegere trein naar Brussel kunnen nemen om alsnog zijn verbinding met de Thalys te halen.

De klant heeft zich vooraf geïnformeerd over de te nemen treinen. Hij heeft hiervan een afschrift van de dienstregeling gekregen op de dag dat hij zijn vervoerbewijzen aankocht. Op dat reisadvies staat dat de klant maar 18 minuten de tijd heeft om zijn aansluiting met de Thalystrein te halen in Brussel-Zuid. Ook dat is verwonderlijk, vooral omdat de NMBS-Groep vooropstelt dat de klant voor zijn internationale reis best een ruime marge (minimum 20 minuten) neemt om zijn overstap te realiseren. Er mag toch worden verwacht dat het verkoopspersoneel in een station als Antwerpen-Centraal weet dat deze marge een minimumvereiste is.

Het zal de NMBS-Groep ook niet vreemd zijn dat de lijn 25 Antwerpen/Brussel geen toonbeeld van stiptheid is. Het is hier heel onduidelijk hoe het komt dat de klant geen vroegere trein werd voorgesteld.

De ombudsman stelt om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen het volgende compromis voor:

'*De NMBS-Groep betaalt de door de klant bijgemaakte kosten met de auto terug.*'

De NMBS-Groep weigert dit voorstel in de veronderstelling dat de klant afgezien heeft van zijn reis wegens het afschaffen van een binnenlandse trein. Zij kan niet achterhalen wanneer en hoe de reizigers werden ingelicht, noch kan de NMBS-Groep achterhalen wat er in het station werd aangekondigd. Ze blijft bij haar stelling dat zij enkel de niet-gebruikte vervoerbewijzen terugbetaalt, wat ondertussen gebeurde.

Een trein heeft een dienstregeling, uitgewerkt van punt A naar punt B, wat duidelijk geïnformeerd wordt naar de klanten via internet, informatieborden in de stations, spoorboekjes, … .

De klant die hier rekening mee houdt, komt in het station en stelt vast dat deze service niet wordt aangeboden, wegens vertraging aan een evenwichtstrein.

Voor de lijn Charleroi-Zuid/Antwerpen-Centraal stelt de NMBS-Groep dat er een noodprocedure in werking treedt van zodra dat een trein meer dan 10 minuten vertraging oploopt. Deze trein rijdt dan automatisch niet verder dan Antwerpen-Berchem. De NMBS-Groep stelt dat het voordeel van deze maatregel is dat een beperkt aantal klanten wordt getroffen en dat er een alternatief wordt georganiseerd. Het valt op dat de NMBS-Groep niet antwoordt op de vraag wanneer de reizigers in Antwerpen-Centraal daarvan op de hoogte werden gebracht en welk alternatief werd aangeboden.

Zoals we al eerder opmerkten zou het misschien beter zijn mocht de NMBS-Groep aan de klant desgewenst een aan zijn specifieke noden aangepast product aanbieden: een mogelijkheid tot het kopen van een biljet gecombineerd met een verzekeringsformule. Deze verzekering zou vooraf precies omschreven situaties dekken. Er werd door de NMBS-Groep nooit ernstig op dit voorstel gereageerd.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant te vergoeden voor de gemaakte kosten voor een enkele reis Antwerpen-Centraal/Düsseldorf Luchthaven volgens de volgende berekening: aantal km (zie Mappy www.mappy.be) x kilometervergoeding (zie Belgisch Staatsblad van 5 december 2008) vermeerderd met de helft van de kosten van de parkeergarage en verminderd met de reeds terugbetaalde vervoerbewijzen van de klant.

De NMBS-Groep compenseert de klant voor de bijkomend gemaakte kosten.

2008/4306 + 4312 + 4361 + 4368 + 4369 + 4397 + 4508 + 4824 +4882

Door een algemene stakingsactie op 6 oktober 2008 was er geen treinverkeer.

Klanten die hun treinkaart niet konden gebruiken, vragen een Sorry Pass of de gratis verlenging van de validering van hun treinkaart met één dag.

Omdat de NMBS-Groep het advies van de ombudsman afwees zonder motivering, wat in strijd is met de wettelijke bepalingen terzake, kon de ombudsman deze afwijzing niet aanvaarden.[1]

Wanneer de NMBS-Groep afwijkt van een door de ombudsman conform de bepalingen van art. 43 §3, 3° van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven uitgebracht advies, moet zij, conform §5 van hetzelfde artikel, deze beslissing motiveren.

Deze motivering moet gezien worden in de juridische betekenis.

Het antwoord van de NMBS-Groep dd.12 januari 2009 voldoet niet aan die criteria.

Verder verwijst de NMBS-Groep daarin naar *'toepassingsmodaliteiten van Artikel 33 van het Beheerscontract'*. Voor zover bekend zijn deze toepassingsmodaliteiten niet toegankelijk voor de gebruiker; der halve kunnen ze geen deel uitmaken van de Algemene Voorwaarden van de NMBS-Groep en zijn ze niet tegenstelbaar.

De Algemene Voorwaarden moeten ter kennis gebracht worden van de consument voor of ten laatste op het ogenblik dat deze de toetredingsovereenkomst onderschrijft.

Zelfs wanneer de NMBS-Groep in een gelijkaardig dossier en/of in een eerder stadium van de bemiddelingsprocedure een als 'het precieze en definitieve standpunt van de NMBS' omschreven antwoord heeft gegeven, geldt nog steeds dat de wetgever de consument niet alleen het recht verleent om bij de ombudsman een vraag om bemiddeling in te leiden betreffende de activiteit(en) van de NMBS-Groep maar ook om voor dat geschil de wettelijke procedure volledig te doorlopen, advies inbegrepen.

Dat is een individueel recht van de consument dat door de NMBS-Groep niet kan/mag genegeerd of uitgehold worden.

De NMBS-Groep motiveert of argumenteert niet, maar verwijst eenvoudig naar andere dossiers over hetzelfde onderwerp.

Zeker in de fase van het advies, het ultieme middel in de bemiddelingsprocedure, is dit een wending die de ombudsman bezorgd stemt. De ombudsman bemiddelt immers in individuele dossiers die allen op zich verschillend zijn.

[1] Jaarverslag 2008 blz. 73-74.

Alle elementen in dat individuele dossier belangen trouwens slechts de individuele klant en het bedrijf aan en worden onder geen beding doorgegeven aan derden die niet bij het individuele dossier betrokken zijn. In die context wordt de NMBS-Groep door de ombudsman ook niet aangesproken op een regeling (toegeving) die zij wél gedaan heeft in dossier A maar - om welke reden dan ook - niet in dossier B.

Dat aan de hand van identieke problemen naar constructieve oplossingen wordt gezocht is evident. Het a priori verwerpen van een procedure in identieke dossiers is in het verleden door de NMBS nooit verdedigd en dit om evidente redenen. Het kan ook als een aanwijzing worden gezien van het blokkeren van elke evolutie van standpunten in kwesties die door de klanten als problematisch en onjuist worden ervaren, reden waarvoor ze klacht indienen. Deze klachten worden trouwens door de ombudsman eerst op hun ontvankelijkheid en gegrondheid getoetst.

In een volgend 'antwoord' zet de NMBS-Groep uiteen welke invulling wordt gegeven aan het begrip 'overmacht'.

Hoewel deze uiteenzetting op zich leerrijk en interessant is, betreft ze niet de essentie: de ombudsman heeft in zijn advies namelijk niet gesteld dat de syndicale actie van 6 oktober 2008 voor de NMBS-Groep geen situatie van overmacht zou geweest zijn.

Het advies om de klant de vooraf betaalde maar op 6 oktober 2008 niet verleende prestatie op een andere datum te laten opnemen, werd gebaseerd op de stelling dat het niet billijk is dat de NMBS-Groep de voor de niet-verleende prestatie vooraf betaalde prijs zonder meer zou mogen behouden.

Hoewel het voor de individuele klant om vrij bescheiden bedragen gaat, kan het voor de NMBS-Groep wel om belangrijke bedragen gaan. De ombudsman illustreert dit aan de hand van cijfers.

Aangezien de NMBS-Groep op de stakingsdag veel minder uitgaven heeft voor onder andere personeel en energie en slijtage aan het op die dag niet 'rollend' materieel, kan men er niet omheen (a) dat een stakingsdag voor de NMBS-Groep op vlak van kosten een lucratieve bedoening is, en (b) dat enkel de reiziger daarvoor opdraait.

De NMBS-Groep gaat hier niet op in.

Conform de wetgeving ter zake streeft de ombudsman op de eerste plaats de billijkheid na en het is dan ook van fundamenteel belang dat, wanneer een advies wordt gesteund op een argumentering waarin de billijkheid centraal staat, de NMBS-Groep daar ten gronde op ingaat wanneer zij het advies niet wenst op te volgen.

De NMBS-Groep blijft het advies afwijzen:

- zij vindt het ongepast om een staking voor te stellen als een 'lucratieve bedoening' omdat geen rekening wordt gehouden met vaste kosten voor o.a. personeel, materieel en infrastructuur, het mislopen van mogelijke inkomsten van occasionele reizigers en door schade aan het imago van de NMBS-Groep;

- een staking is geen vrije keuze van de NMBS-Groep;

- voor de NMBS-Groep is 'billijkheid' het aannemen van een rechtlijnige houding tegenover alle klanten. Daarom werd beslist om geen compensatie aan te bieden;

- staking is een geval van overmacht.

Slotbemerkingen van de ombudsman:

- personeel dat staakt ontvangt geen loon;

- materieel en infrastructuur die niet worden gebruikt, vertonen geen/minder slijtage;

- de ombudsman kan slechts bemiddelen voor de klanten die hem een geschil voorleggen, maar het zou inderdaad billijk zijn dat de NMBS-Groep alle gedupeerde klanten schadeloos stelt;

- de stelling 'staking is overmacht' werd door de ombudsman nooit betwist, maar die overmacht geldt ook voor de klant.

2008/4654 De klant reist naar Schiphol. Op de dag van de reis blijken er werken te zijn tussen Antwerpen-Centraal en Roosendaal. De trein wordt vervangen door een bus tussen Antwerpen-Noorderdokken en Roosendaal. De klant zou dan in Roosendaal moeten wachten op een trein waarvan de aankomst was voorzien op het uur van vertrek van haar vlucht. De klant heeft een taxi genomen vanaf het station Roosendaal, maar heeft toch haar vlucht gemist. Hierdoor moest ze bijbetalen voor een nieuw vliegtuigticket.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de vertraging van de Benelux-trein. Ze wil het vervoerbewijs terugbetalen.

Na ontvangst van dat vervoerbewijs schrijft de NMBS-Groep 34, 80 euro over.

De klant stelt in haar klacht duidelijk dat ze zich vooraf bij de internationale inlichtingendienst geïnformeerd heeft over de reisweg.

Deze dienst heeft de klant er niet attent op gemaakt dat er dat weekend, wegens werken op de lijn 12, een later aankomstuur voorzien was in Schiphol. In het verslag dat de NMBS-Groep geeft, staat duidelijk dat de sporen A + B buiten dienst gesteld werden tussen Kapellen en Essen. Hoe komt het dat de internationale inlichtingendienst hier niet van op de hoogte was?

De klant heeft zich te goeder trouw geïnformeerd bij de NMBS-Groep. De NMBS-Groep is in gebreke gebleven, waardoor de klant haar vlucht heeft gemist.

De ombudsman stelt in zijn compromisvoorstel voor de klant te compenseren voor de kosten van zijn taxireis Roosendaal/Schiphol en de nieuwe vliegtuigtickets.

De NMBS-Groep weigert dit. De klant had zich maar op voorhand moet informeren over eventuele werken, zo stelt ze. Volgens de NMBS-Groep moet een klant die een reis plant, waarbij zeker geen vertraging mag gemaakt worden, zich best de dag voor het vertrek informeren. Dan zou de informatie moeten beschikbaar zijn.

Voor de NMBS-Groep is alle schade die de klant heeft met betrekking tot het doel dat de klant met deze reis wil realiseren indirecte schade. Zij is nooit wettelijk verplicht om meer terug te betalen dan de prijs van het vervoerbewijs, wat ondertussen gebeurde.

Een trein rijdt volgens een dienstregeling van punt A naar punt B. Dat is duidelijk gecommuniceerd naar de klanten via internet, borden in de stations, spoorboekjes,… .

De klant heeft nergens enige informatie gekregen over werken op de dag van de heenreis. Dit hangt volgens de NMBS-Groep af van de klant, met name of deze het al dan niet vraagt aan de betrokken bediende. Hoe kan de klant echter enige notie hebben van werken?

Wanneer de klant een dienstregeling opvraagt, via internet/internationale dienstregelingen, krijgt deze geen enkele melding van voorziene werken. Dit in tegenstelling tot de site voor de nationale dienstregelingen van de NMBS-Groep, waar de aangepaste dienstregeling verschijnt voor de gevraagde datum.

De klant kocht de dag van de reis haar vervoerbewijs in het station. Ook daar was geen enkele melding van de voorziene werken. Zoniet had de klant kunnen afzien van de trein om op haar bestemming te geraken.

De NMBS-Groep stelt dat zij een vorm van collectief vervoer organiseert en bijgevolg geen inzicht heeft in de individuele reisplannen van haar klanten. Hierdoor dient het missen van een vliegtuig als een onvoorzienbare schade te worden beschouwd.

Volgens de ombudsman is een trein met halte aan een luchthaven, wellicht bestemd om reizigers daarheen te brengen met het oog op het nemen van een vliegtuig.

Zoals we al eerder opmerkten zou het misschien beter zijn mocht de NMBS-Groep aan de klant desgewenst een aan zijn specifieke noden aangepast product aanbieden: een mogelijkheid tot het kopen van een met verzekeringsformule gecombineerd biljet waarop de reiziger in een aantal gevallen zou kunnen terugvallen.

Er werd door de Groep nooit ernstig op die voorstellen gereageerd.

De ombudsman brengt een advies uit. Hij vraagt de NMBS-Groep de klant de gemaakte kosten van de taxireis Roosendaal/Schiphol en de nieuwe vliegtuigtickets voor de vlucht naar Accra (Ghana) terug te betalen.

In haar afwijzing van dit advies stelt de NMBS-Groep dat er geen enkel bewijs is, zonder de woorden van de klant in twijfel te willen trekken, dat de klant zich op voorhand geïnformeerd heeft. Het enige contact met een bediende van de NMBS-Groep voor de reis dat vast staat is bij de aankoop van het vervoerbewijs net vóór het vertrek. Hier geeft de NMBS-Groep toe dat de bediende, die over deze informatie beschikte, de klant had moeten inlichten, maar opnieuw verschuilt de NMBS-Groep zich achter het feit dat zij niet kan achterhalen hoe het gesprek verlopen is.

Vervolgens wijst de NMBS-Groep erop dat de klant in de klacht vermeldt ook inlichtingen gevraagd te hebben aan het Call Center, maar hieruit afleiden dat die bediende een fout zou hebben gemaakt, gaat haar te ver.

Er wordt gewezen op het feit dat er nog bijkomende informatie kan bekomen worden over werken op een bepaalde lijn via de site www.nmbs.be

Doordat de informatievertrekking niet efficiënt was, heeft de Klantendienst het origineel vervoerbewijs integraal terugbetaald. Op zich vindt de NMBS-Groep dit al een commerciële geste, aangezien de werken aangekondigd waren, waardoor in principe geen compensatie voor vertraging voorzien is.

Voor de andere door de klant bijgemaakte kosten, heeft de NMBS-Groep aan haar juridische dienst bijkomende informatie gevraagd. Deze laatste stelt dat deze kosten indirecte schade betreffen.

2008/4800 De klant komt in november met de trein toe in Rijsel en wil een aansluiting nemen met een trein naar Antwerpen. Deze blijkt echter te zijn vervangen door een bus naar Moeskroen (om 22.09 uur). De klant neemt vanuit Moeskroen de trein naar Kortrijk. Van de controlebediende krijgt de klant te horen dat er geen trein meer is naar Antwerpen. De bediende verkoopt de klant een biljet naar Antwerpen en raadt hem aan om vanuit Kortrijk verder naar Gent te reizen om daar dan een taxi naar Antwerpen te nemen, op kosten van de NMBS-Groep. Wanneer de klant in Gent een taxi vraagt krijgt hij te horen dat hij die zelf moet betalen. De klant is misnoegd over de verkeerde informatie en vraagt een terugbetaling van de taxikosten en van het treinbiljet Moeskroen /Antwerpen.

De NMBS-Groep meldt dat er op het Franse net alle weekendnachten van 20 oktober tot 13 december 2008 (behalve de nacht van 10 op 11 november 2008) ingrijpende werkzaamheden plaatsvonden. Sommige treinen werden afgeschaft en vervangen door een bus. Deze informatie werd via specifieke werfinfoaffiches in de stations aan de klanten kenbaar gemaakt. Op de affiches werd duidelijk vermeld welke treinen vervangen werden en welke aansluitingen er mogelijk waren.

Er is volgens de NMBS-Groep dan ook geen sprake van een tekortkoming: de gewijzigde dienstregeling was voorzien en de klant werd hiervan verwittigd via affiches in het station.
De ombudsman wijst erop dat de klant in Frankrijk woont en die dag vanuit Frankrijk in Lille toekomt. Hij had dus niet de mogelijkheid om de affiches in Belgische stations te raadplegen. Ondanks het begrip voor de werkzaamheden, is het nog steeds onduidelijk waarom de controlebediende in de trein vanuit Moeskroen de klant alsnog een biljet naar Antwerpen verkocht. Hierdoor werd er een contract gesloten dat in ieder geval niet gerealiseerd kon worden.

Het lijkt er op dat de controlebediende zelf niet op de hoogte was van de werken. Zoniet zou hij wellicht een biljet tot Gent hebben opgemaakt met de bemerking dat hij niet kon instaan voor de verdere reis. Hij zou zeker geen loze beloftes gedaan hebben over een taxi op kosten van de NMBS-Groep. Staaft het biljet naar Antwerpen eigenlijk niet het verhaal van de klant?

De ombudsman vraagt de verklaring van de betrokken bediende op en stelt aan de NMBS-Groep voor om aan de klant het biljet Moeskroen/Antwerpen (15, 20 euro) en de taxikosten (65 euro) terug te betalen.

De NMBS-Groep antwoordt dat de treinbegeleider wellicht op de hoogte was van de werken aangezien deze – volgens de klant – vanaf Moeskroen in de trein omriep dat er geen verbinding meer was naar Antwerpen. De NMBS-Groep tast in het duister naar de reden waarom betrokkene de klant toch een biljet tot Antwerpen heeft afgeleverd, maar zij blijft hoe dan ook bij haar standpunt: de taxikosten worden niet terugbetaald.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de eindbestemming van het biljet, om welke reden dan ook Antwerpen was. De bediende sloot met de klant een contract af.

Dat kon niet worden uitgevoerd. De informatie over een taxi wordt in het antwoord van de NMBS-Groep niet meer aangekaart of weerlegd aan de hand van onderzoeksresultaten. De ombudsman wijst er op dat het op die manier vrij eenvoudig is om te verklaren dat de reden van het traject op het biljet niet duidelijk is, zonder terug te komen op het feit of de betrokken bediende al dan niet een taxi beloofde.

Verklaringen die in het voordeel van de bediende spreken worden blijkbaar zondermeer aanvaard. De belofte nopens een taxi (gestaafd door het traject van het biljet) blijkt echter onverklaarbaar. Er wordt niet de moeite genomen om dit bij de betrokken bediende na te vragen. De klant trekt op die manier steeds aan het kortste eind.

In het advies vraagt de ombudsman de NMBS-Groep om eveneens de taxikosten ter waarde van 65 euro terug te betalen.

Alhoewel zij het misverstand in verband met de bestemming op het biljet niet kan verklaren blijft de NMBS-Groep bij haar standpunt. Zij is enkel bereid om het biljet terug te betalen, de taxikosten blijven voor rekening van de klant.

Uit dit antwoord blijkt dat er geen onderzoek plaatsvond.

2008/4880 De reisplanning van de klant voor 5 oktober 2008 is als volgt:

- de TGV 9816 Bordeaux-Saint-Jean (14.22 uur)/Brussel-Zuid (20.03 uur);
- de IC 519 Brussel-Zuid (20.57 uur)/Luik-Guillemins (22.03 uur).

De TGV heeft vertraging en de klant kan zijn reis niet verder zetten volgens plan. Door de staking van 6 oktober strandt hij in Brussel-Noord. Hij moet een taxi naar huis nemen. De NMBS-Groep weigert om die kosten terug te betalen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de vervoerder verplicht is om de reiziger te vervoeren tot het op zijn contract vermelde bestemming. Wanneer het om spoortechnische reden – in dit geval de vertraging van TGV 9816 – onmogelijk is om de reiziger op de voorziene dag met de trein ter bestemming te brengen (in dit geval op zondag 5 oktober 2009), moet de vervoerder alle mogelijke andere middelen inzetten om zijn verplichting na te komen.

De NMBS-Groep wijst het compromis af: staking is een geval van overmacht.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de klant door de vertraging van de TGV de aansluiting heeft gemist met de IC trein die hem ter bestemming moest brengen. Hij heeft dan de eerstvolgende trein naar Luik-Guillemins genomen. Door de staking van 6 oktober die reeds begon op 5 oktober om 22 uur, is hij niet verder geraakt dan tot Brussel-Noord. Omdat er geen andere mogelijkheid was om thuis te geraken, moest de klant wel een taxi nemen. De vervoerder moet de reiziger tot de op zijn contract vermelde bestemming brengen.

Wanneer zij dat doet, moet zij zich gedragen zoals algemeen gangbaar is in gelijkaardige omstandigheden. Vergelijk de situatie met een privé aannemer die werken uitvoert voor de NMBS-Groep; wanneer zich daarbij een incident voordoet – bijvoorbeeld een boom die op de bovenleiding valt - waardoor een trein wordt opgehouden, dan zullen de reizigers na evacuatie hun reis met vertraging verderzetten naar hun eindstation. Wanneer een reiziger met een gecombineerde treinkaart daardoor de laatste busaansluiting mist, wordt hem een taxi aangeboden.

In dat geval zal de NMBS-Groep de taxikosten voor haar rekening nemen en de kosten verhalen op de aannemer die in eerste instantie verantwoordelijk is voor de gemaakte kosten, in casu: schade aan de infrastructuur, treinvertragingen, materiële en lichamelijke schade aan personeel en vervoerde reizigers.

In het geval van deze klant was de primaire oorzaak van het probleem waardoor een taxi moest ingeschakeld worden niet de staking maar de vertraging van TGV 9816. Daarom vraagt de ombudsman de NMBS-Groep om de kosten van de taxirit van Brussel-Noord naar Luik-Guillemins (296, 50 euro) terug te betalen.

De NMBS-Groep volgt het advies op.

2008/5533 De trein Brussel-Zuid/Roosendaal maakt meer dan 1 uur vertraging. De klanten missen daardoor de begroetingsplechtigheid van een overleden vriend.

De NMBS-Groep betreurt de ongemakken. De internationale regelgeving - compensatie voor vertraging - verhindert haar een vergoeding te betalen omdat de kostprijs van het biljet geen 50 euro per traject en per klant bedraagt.

De ombudsman vraagt in zijn compromisvoorstel de terugbetaling van de biljetten (80 euro).

De NMBS-Groep wijst het compromis af.

De IC 9237 is met slechts 3 minuten vertraging het station van Essen voorbijgereden. De Nederlandse Spoorwegen deelde aan de NMBS-Groep mee dat de trein IC 9237 met een vertraging van 15 minuten aankomt te Roosendaal. In Roosendaal werd deze trein vervolgens afgeschaft wegens defect materieel.

De NMBS-Groep concludeert hieruit dat er bijgevolg geen sprake is van een langdurige vertraging.

De NMBS-Groep stelt in haar eerste antwoord dat er geen compensatie kan toegekend worden omdat het bedrag van het biljet lager is dan 50 euro. Daarbij verwijst ze naar de internationale regelgeving. Deze verhindert echter niet om uit billijkheid en/of commerciële overwegingen voldoening te geven aan de klant.

Het klopt dat de trein met 3 minuten vertraging het station Essen voorbijreed. Dat is ook niet het pijnpunt van de klacht.

Het probleem situeert zich bij de aankomst in Roosendaal en de daaropvolgende afschaffing van de trein die niet verder naar Dordrecht rijdt, de bestemming van de klanten en niet Roosendaal zoals de NMBS-Groep verkeerdelijk suggereert.

De NMBS-Groep bezorgde de klanten geen informatie over de langdurige vertraging van de trein en over mogelijke alternatieven om hen alsnog op hun eindbestemming te brengen. Had ze dat wel gedaan, dan konden de klant een ander vervoermiddel kiezen om nog tijdig aan te komen. Daar het een begrafenisplechtigheid betrof, is het de klanten definitief ontnomen om afscheid te nemen.

De klanten hebben een niet te herstellen nadeel ondervonden.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de tickets (80 euro) terug te betalen.

Het advies wordt afgewezen. Zij stelt dat zij geen informatie over de langdurige vertraging heeft bezorgd omdat zij niet ter plaatse aanwezig was. De NMBS-Groep zal evenwel bij de Nederlandse Spoorwegen bemiddelen om hen aan te sporen toe te zien op het onthaal van reizigers ingeval van incidenten op het Nederlandse net zodat de reizigers in de toekomst niet in de kou hoeven te staan.

De vraag om een compensatie wordt door de NMBS-Groep afgewezen.

Voor de NMBS-Groep is een afgeschafte trein te Roosendaal niet gelijk aan een langdurige vertraging. Er was een niet-voorziene en niet-geïnformeerde overstap mogelijk te Roosendaal naar Dordrecht met amper vier minuten overstaptijd. Begrijpen wie kan.

2009/0244 De klant vindt het onverantwoord dat door een vertraging van de trein IR 3317 van slechts één minuut de aansluiting niet verzekerd kan worden met de trein L888. De trein L888 stond bovendien nog een volle minuut met gesloten deuren te wachten op het vertreksein.

In haar antwoord meldt de NMBS-Groep dat deze trein geen voorziene wachttijd heeft om bij lichte vertraging van trein IR 3317 de aansluiting te verzekeren. De overstap van vier minuten en in volle avondpiek is erg krap. De volgende trein naar dezelfde bestemming is trein P 8397, om 18.07 uur, 34 minuten later.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel van de ombudsman af, waarin hij vraagt de klant een Geschenkbiljet te geven voor het niet naleven van de dienstregeling en verwijst naar het '*Compensatiesysteem*'.

De ombudsman argumenteert dat de NMBS-Groep enerzijds de klant meedeelt dat zij de aansluiting niet kan verzekeren en een overstap van vier minuten bovendien ook nog zeer krap is. Anderzijds is volgens de dienstregeling van de NMBS-Groep, zoals te bekijken op haar website, de aansluiting verzekerd en bedraagt volgens deze website de totale reistijd 45 minuten. De klant raadpleegt voor de planning van zijn reis deze site en moet daarna dus besluiten dat dit in realiteit niet correct is.

De NMBS-Groep antwoordt de klant dat dit normaal is, want er is geen wachttijd voorzien. Zij schuift het probleem door naar Traffic Control.

Het missen van de aansluiting heeft voor de klant een onaanvaardbare lange wachttijd tot gevolg. De eerstvolgende trein (de P 8397) vertrekt pas om 18.07 uur.

De NMBS-Groep antwoordt niet op de opmerking nopens de aansluiting en de totale reistijd volgens de website.

De klant wenst zijn reis binnen de door de NMBS-Groep vooropgestelde tijd te kunnen waarmaken en niet op het perron de aansluitende trein met gesloten deuren aan te treffen om daarna gemakkelijkheidshalve naar het compensatiesysteem te worden afgevoerd. Een bijkomende aansluittijd van 34 minuten die de klant wordt opgelegd, is in die context ook niet aanvaardbaar.

Het op tijd doen rijden van de trein IR 3317 impliceert dat er geen wachttijd moet voorzien worden voor de trein L 888.

De ombudsman stelt in zijn advies voor dat de NMBS-Groep de dienstregeling toepast zoals voorzien in en vooropgesteld op haar website. De NMBS-Groep schenkt aan de klant een Geschenkbiljet en verontschuldigt zich voor de ongemakken.

2009/0290 De klant uit zijn ongenoegen over de halvering van de samenstelling van de trein op zijn woon-werktraject. De klant heeft een treinkaart eerste klas, maar moet dagelijks rechtstaan in het tweedeklasrijtuig of het gedeclasseerde eersteklasrijtuig.

De mensen staan zelfs recht in het bagagecompartiment.

De klant diende klacht in bij de NMBS-Groep maar kreeg geen antwoord.

De NMBS-Groep antwoordt op de hoogte te zijn van de capaciteitsproblemen waarmee enkele treinen (onder andere de IC 1706 en IC 1738) kampten tijdens de eerste helft van januari. Deze materieelproblemen waren het gevolg van uitzonderlijke weersomstandigheden. Ze werden zo snel als mogelijk verholpen. De NMBS-Groep voegt daar nog aan toe: *' Nochtans denken wij niet dat de het in het bijzonder de eerste klas reizigers zijn die daaronder geleden hebben '*.

De normale voorziene samenstelling van de betrokken treinen is verbeterd vanaf midden februari.

Het stond de klant vrij, aldus nog de NMBS-Groep, een andere trein te nemen om - in eerste klas - zijn bestemming te bereiken. Het is dus niet zo dat hij niet ter bestemming kon geraken of niet in eerste klas kon reizen. In het binnenlandse verkeer kan men immers vrij kiezen wanneer men met welke trein naar zijn bestemming reist.

Deze flexibiliteit heeft echter ook als gevolg dat op bepaalde piekmomenten, of in bijzondere omstandigheden, niet altijd voor iedere klant een zitplaats kan worden gegarandeerd.

Wanneer er overbezetting wordt vastgesteld, kan de treinbegeleider beslissen om de eersteklasafdeling open te stellen voor alle reizigers. Bij het declasseren moet de bediende steeds rekening houden met de betalende eersteklasreizigers, die uiteraard ontevreden zijn wanneer hun plaats wordt ingenomen door mensen die geen klasverhoging betaalden.

In zijn compromisvoorstel vraagt de ombudsman om het prijsverschil voor een maand tussen eerste en tweede klas terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af op basis van de Algemene voorwaarden '*Artikel 23 § 1. Een houder van een Treinkaart kan geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij wijziging in de treindienst of bij het uitvallen van rijtuigen 1ste klas of plaatsgebrek waardoor de reiziger in 2de klas moet reizen.*'

De ombudsman argumenteert als volgt.

De klant diende eerst klacht in bij de NMBS-Groep en kreeg geen antwoord.

Gedurende meerdere weken was er geen eersteklasrijtuig beschikbaar in de gehalveerde samenstelling. Alle eersteklasrijtuigen waren gedeclasseerd. De samenstelling van de trein was gehalveerd tot de tweede helft van februari.

Voor het woon-werkverkeertraject heeft de klant geen andere keus dan deze treinen dagelijks te nemen, hij heeft immers niet de vrije keuze om naar eigen wens op het werk te komen.

Bij het declasseren heeft de NMBS-Groep geen rekening gehouden met de klanten met een vervoerbewijs eerste klasse.

Het regelmatig rechtstaan gedurende meerdere weken in het bagagecompartiment is voor alle klanten onaanvaardbaar.

De NMBS-Groep is duidelijk tekortgeschoten - en dit gedurende meerdere weken - in haar management om de klant behoorlijk te vervoeren.

De NMBS-Groep interpreteert in haar conclusie het artikel 23 §1 verkeerd. Dat artikel stelt: *'De klant met een treinkaart kan geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij wijziging in de treindienst of bij het uitvallen van rijtuigen 1ste klas of plaatsgebrek waardoor de reiziger in 2de klas moet reizen.*'

Hier is helemaal geen sprake van het uitvallen van rijtuigen eersteklas. Het uitvallen van een eersteklasrijtuig kan enkel maar geplaatst worden in een context van occasionele of een accidentele situatie, opdat het nog enigszins aanvaardbaar zou blijven.

Dit is hier duidelijk niet het geval.

Een dergelijke clausule waardoor de risico's stelselmatig naar de gebruiker worden doorgeschoven is dus onrechtmatig in de betekenis van de Wet op de Handelspraktijken en moet daarom als nietig beschouwd worden. Artikel 32.8 van deze wet stelt dat: 'bij de te koopaanbieding en de verkoop van producten en diensten tussen de verkoper en de consument, zijn onrechtmatig de bedingen of voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken de consument ertoe te verplichten zijn verbintenissen na te komen, terwijl de verkoper de zijne niet is nagekomen, of in gebreke zou zijn deze na te komen'. Ook de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen heeft in het verleden daarover al uitspraak gedaan.

Zelfs als de verplichte toetsing of de uitvoering te goeder trouw gebeurde (voorzien in artikel 1134 B.W.) uitsluitend behoort tot de soevereine appreciatie van de rechter, is het niet onredelijk te stellen dat het niet te goeder trouw is te eisen dat één partij haar verplichtingen nakomt terwijl de andere partij daarvan is ontheven.

Het is duidelijk strijdig met de regels van de goede trouw dat de reiziger moet betalen voor een dienst die de NMBS-Groep niet levert.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om aan de klant het verschil tussen een tweedeklas- en een eersteklastreinkaart voor een maand terug te betalen.

De NMBS-Groep gaat op het advies in maar compenseert slechts voor drie weken.

2009/1828 Op 13 maart 2009 dient de klant een volledig ingevuld formulier voor compensatie wegens herhaaldelijke vertraging in; de NMBS-Groep aanvaardt deze.

De klant vraagt tevens hoe compensatie te krijgen voor de vertragingen die wegens plaatsgebrek niet op het formulier kunnen worden vermeld. Deze vraag wordt door de NMBS-Groep afgewezen. Ze is te laat ingediend (niet binnen de 15 kalenderdagen volgend op de periode van 6 maanden die start vanaf de eerste opgelopen vertraging).

De NMBS-Groep wil geen compensatie meer verlenen voor vertragingen die niet volgens de geldende regels worden aangevraagd (met het voorgeschreven formulier en binnen de 15 dagen na afloop van de referentieperiode).

De NMBS-Groep laat in het midden wat te doen als er in de referentieperiode meer vertragingen zijn dan het aantal dat op het formulier kan worden genoteerd. Deze informatie komt namelijk niet voor op de website of in de brochure. Bijgevolg is het niet billijk dat de NMBS-Groep achteraf geen rekening meer wil houden met deze vertragingen die zich wel degelijk hebben voorgedaan binnen de referentieperiode.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de klanten dan gewoon (gelijktijdig) meerdere formulieren moeten invullen. Het Excel-formulier op de website wordt aangepast opdat het meer dan de huidige 40 gevallen zou kunnen hernemen. De NMBS-Groep heeft vastgesteld dat ook deze klant een tweede compensatieformulier was begonnen. Dit formulier werd haar echter niet tegelijk met het eerste formulier bezorgd (en waarschijnlijk niet naar het voorziene mailadres gestuurd).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de website van de NMBS-Groep of de speciale brochure geen procedure vermelden voor gelijkaardige gevallen. Toch gaat de NMBS-Groep er blijkbaar van uit dat de klant weet dat hij/zij moet doorgaan op een tweede/derde/... formulier en dat alle formulieren samen moeten opgestuurd worden in dezelfde e-mail.

Aangezien de NMBS-Groep het Excel-formulier zal aanpassen, lijkt het de ombudsman aangewezen om meteen ook te vermelden wat de klant moet doen in geval van plaatsgebrek daarop.

In het dossier van deze klant is het zonder meer duidelijk dat zij tijdens de betreffende referentieperiode meer gevallen van vertraging heeft dan de 40 waarvoor de NMBS-Groep haar een compensatie heeft toegekend. Inmiddels zijn ook de resterende gevallen aan de NMBS-Groep gemeld. Omdat de klant alleszins voldoet aan de geest van de regelgeving, en omdat enkel iets fout liep bij het overmaken van deze gevallen aan de NMBS-Groep, stelt de ombudsman voor om daarvoor een compensatie toe te kennen.

Dat wordt door de NMBS-Groep gedeeltelijk opgevolgd: zij zal de teksten op de website en in de brochure over de compensatieregeling aanpassen. Ook de procedure wordt gewijzigd. Omdat het tweede deel van de aanvraag om compensatie de NMBS-Groep niet heeft bereikt binnen de 15 dagen na het afsluiten van de referentieperiode, wordt daarvoor geen compensatie meer toegekend.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de in het tweede deel van de aanvraag opgenomen vertragingen niet betwist worden maar dat de aanvraag uitsluitend wordt afgewezen op grond van zogenaamde 'procedurefouten' bij het indienen. Aangezien in de door de NMBS-Groep voorgeschreven procedures niets was voorzien, is het niet billijk om deze vraag af te wijzen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant vooralsnog de voorziene compensatie toe te kennen.

De NMBS-Groep aanvaardt dat en stort bijkomend 30,80 euro in de Elektronische Portefeuille van de klant.

2009/2328 Om in Luxemburg een vergadering bij te wonen, koopt de klant via Homeprint een ticket Genval/Luxemburg met overstap in Ottignies. Omdat de trein in Genval vertraging heeft, besluit zij om met de wagen naar Luxemburg te rijden. Met de trein zou zij in Ottignies haar aansluiting missen en te laat komen voor haar vergadering. Zij vraagt terugbetaling van het niet-gebruikte ticket.

De NMBS-Groep weigert dat. Volgens haar is de vervoerder slechts aansprakelijk wanneer de reiziger door afschaffing, vertraging of gemiste aansluiting zijn reis dezelfde dag niet meer kan verder zetten of wanneer, gelet op de omstandigheden, de voortzetting van de reis dezelfde dag niet wenselijk is. De NMBS-Groep wijst er op dat zij een vorm van gemeenschappelijk vervoer organiseert en daarbij geen zicht heeft op het individuele reisdoel van de reiziger.

Met andere woorden: de vervoerder was naar eigen zeggen in staat om zijn vervoersplicht na te komen en om de klant naar haar bestemming te brengen. Om commerciële redenen biedt zij de klant een Reisbon van 5 euro aan.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant met eigen middelen naar Luxemburg is gereisd en dat zij dat ook kan bewijzen. Aangezien het Homeprint ticket op naam was en niet overdraagbaar, kon het dus niet door iemand anders gebruikt worden. De ombudsman stelt voor om het ticket terug te betalen mits inhouding van 5 euro.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in: wanneer de klant een aansluiting moet halen, moet deze voldoende marge tussen beide treinen incalculeren. Een gedownloaded Homeprint ticket is bovendien niet terugbetaalbaar.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat de overstaptijd tussen beide treinen in Ottignies als mogelijkheid wordt voorgesteld op de website van de NMBS-Groep voor het traject Genval/Luxemburg. Zeven minuten overstaptijd is volgens de ombudsman een redelijke marge.

Wanneer de klant, zoals vooropgesteld door de NMBS-Groep, voldoende marge tussen beide treinen moet incalculeren, had zij in Genval dus de trein van één uur vroeger moeten nemen om in Ottignies meer dan een uur op 'aansluiting' te wachten.

Kan men, wanneer er op de verbinding Genval/Luxemburg slechts om het uur een trein is, bij een wachttijd van meer dan een uur nog wel spreken van een 'aansluiting'?

Zelfs als een gedownload Homeprint ticket niet terugbetaalbaar is, is het in dit dossier onmogelijk dat het zou gebruikt zijn, enerzijds omdat de klant kan bewijzen dat zij wel degelijk met de wagen naar Luxemburg is gereden, anderzijds omdat het Homeprint ticket nominatief en niet overdraagbaar is.

Hij wijst er de NMBS-Groep tot slot op dat in een kwaliteitsvolle en transparante commerciële relatie noch de verkoper noch de consument onder welke vorm ook schade mogen ondervinden door de transactie. De NMBS-Groep zou op geen enkel vlak benadeeld worden door de terugbetaling van het niet-gebruikte ticket aangezien de prestatie niet werd verleend. Nu wordt de klant wel benadeeld want zij heeft, naast de prijs van het ticket, ook andere vervoerskosten moeten dragen.

Ook wordt de klant gepenaliseerd voor haar keuze om het ticket zelf af te printen, een distributievorm die de NMBS-Groep nochtans aanmoedigt. De klant die deze keuze maakt, wordt gediscrimineerd tegenover de klant die kiest voor een 'papieren' ticket dat probleemloos zou worden terugbetaald. De gebruiksmodaliteiten van het Homeprint ticket zijn wat ze zijn, maar in de naverkoop moet de dienstverlener verder durven kijken dan de regeltjes en moet, geval per geval, een passende commerciële beslissing nemen.

Hij stelt de NMBS-Groep nogmaals voor om het niet-gebruikte ticket terug te betalen mits aftrek van 5 euro.

Het advies wordt opgevolgd.

2009/2401 De klanten kopen Seniortickets om op 19 maart 2009 met de TGV van Brussel-Zuid naar Lyon te reizen. Door een staking bij de Franse spoorwegen (SNCF) wordt hun trein afgeschaft. Zij moeten dus een andere trein nemen maar aan het loket moeten zij 86 euro toeslag betalen omdat het oorspronkelijke tarief niet meer beschikbaar is.

Hoewel de bediende belooft dat de toeslag nadien zal worden terugbetaald door de klantendienst, wijst de NMBS-Groep dat af op grond van een clausule in het CGT-CIV[1]: '*De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien de niet-naleving van de tijdregeling te wijten is aan omstandigheden die niets te maken hebben met de spoorwegexploitatie (zoals een staking) en die de vervoerder, in weerwil van de zorg die is vereist volgens elk specifieke geval, niet kon vermijden en waarvan hij de gevolgen niet kon ondervangen* '.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de SNCF op 19 maart 2009 soepele regels hanteerde inzake de toegang tot haar binnenlandse net (mogelijkheid om zonder toeslag een andere trein te nemen, evenwel zonder de garantie om over een zitplaats te beschikken) en dat de internationale reizigers dus worden gediscrimineerd ten opzichte van de Franse binnenlandse reizigers.

[1] Algemene voorwaarden voor het internationaal spoorwegvervoer van reizigers.

Bovendien heeft de loketbediende één en ander formeel bevestigd. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om de toeslag van 86 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in: de klanten hadden hun tickets integraal en zonder kosten kunnen laten terugbetalen.

In zijn advies wijst de ombudsman de NMBS-Groep er nogmaals op dat, hoewel zij allen dezelfde trein genomen hebben, de internationale klanten manifest worden gediscrimineerd ten opzichte van de gebruikers van het Franse binnenlandse net. Een reiziger die die dag van Rijsel naar Lyon wilde sporen, kon genieten van de soepele opstelling inzake toegang tot andere treinen, terwijl klanten, die van Brussel naar Lyon reisden, niet konden rekenen op dezelfde souplesse.

Verder wijst hij de NMBS-Groep er op dat in een kwaliteitsvolle en transparante commerciële relatie noch de verkoper noch de consument onder welke vorm dan ook schade mogen ondervinden door de transactie. De NMBS-Groep werd in deze duidelijk niet benadeeld aangezien zij door de staking bij de SNCF bijkomende inkomsten heeft verworven. De klant wordt integendeel wel degelijk benadeeld door een situatie waaraan hij geen schuld heeft maar waarvoor hij toch bijkomend 86 euro moet ophoesten.

Ook vraagt de ombudsman – in het algemeen – naar de motivering voor de verschillende opstelling van de SNCF en de NMBS-Groep over de genomen commerciële maatregelen: waarom zou men in de toekomst niet kunnen streven naar een meer coherente en harmonieuze opstelling van de beide vervoersmaatschappijen?

De NMBS-Groep antwoordt dat er contacten zijn tussen de verschillende Europese spoorwegmaatschappijen om hun commerciële politiek bij verstoord treinverkeer te harmoniseren, maar dat een door één bedrijf voor haar binnenlands verkeer genomen beslissing geen invloed mag hebben op beslissingen inzake het internationale verkeer waarvoor specifieke regels gelden.

De NMBS-Groep handhaaft haar standpunt en wijst het advies af.

2009/4038, 2009/4045, 2009/4046, 2009/4047, 2009/4051, 2009/4064, 2009/4066, 2009/4098, 2009/4100, 2009/4103, 2009/4136, 2009/4145, 2009/4165, 2009/4175, 2009/4194, 2009/4215, 2009/4226, 2009/4236, 2009/4311, 2009/4313

Al deze dossiers handelen over de staking van 5 november 2009.

Voor deze dossiers werd telkens hetzelfde advies uitgebracht als voor de staking van 6 oktober 2008 (zie dossiers 2008/4306 + 4312 + 4361 + 4368 + 4369 + 4397 + 4508 + 4824 +4882 hiervoor)

2009/4148 De klant spoort van Luik-Guillemins via Leuven naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er het vliegtuig te nemen.

In Leuven is de aansluitende trein naar de luchthaven afgeschaft door een technische storing op het spoornet. Om nog tijdig aan te komen neemt de klant een taxi naar de luchthaven. Dat kost haar 50 euro. De klant vraagt terugbetaling van het treinbiljet en de taxikosten. De NMBS-Groep gaat daar niet op in.

In zijn compromisvoorstel argumenteert de ombudsman dat de NMBS-Groep haar contractuele verplichtingen niet is nagekomen: de klant reisde immers naar Brussel-Nationaal-Luchthaven en niet naar Leuven. Hij stelt voor om de taxikosten en het niet-gebruikte deel van het treinbiljet terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af omdat zij volgens haar geen contractbreuk pleegde aangezien de klant haar bestemming had kunnen bereiken met de volgende trein.

In zijn advies stelt de ombudsman dat men er mag van uit gaan dat iemand met een biljet naar de luchthaven de bedoeling heeft om er het vliegtuig te nemen; zijn reis eindigt derhalve niet in het treinstation. Hij wijst er nogmaals op dat de trein werd afgeschaft door een intern probleem van de NMBS-Groep en dat deze bijgevolg de overeenkomst niet is nagekomen; deze bestond er in de klant van punt A naar punt B te vervoeren: van Luik-Guillemins naar Brussel-Nationaal-Luchthaven en dus niet naar Leuven – en dit volgens de door haar opgestelde dienstregeling.

Ook laat de ombudsman opmerken dat de klant betaald heeft voor een dienst die niet volledig werd verleend (namelijk vervoerd te worden van Luik naar de luchthaven). Wanneer de klant bovendien de volgende trein naar de luchthaven zou genomen hebben, zou zij haar vlucht gemist hebben. Zij moest dus wel een alternatief vervoermiddel gebruiken. Haar beslissing was in de gegeven omstandigheden de meest logische, zowel voor zichzelf als voor de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep wijst het advies af omdat de klant volgens haar op de luchthaven onvoldoende marge had ingecalculeerd om haar vlucht te nemen en omdat de klant eigengereid besliste om een taxi te nemen. Met andere woorden: wanneer de klant meer vooruitziend had gehandeld, had de NMBS-Groep haar tijdig ter bestemming kunnen brengen.

Foto NMBS-Groep

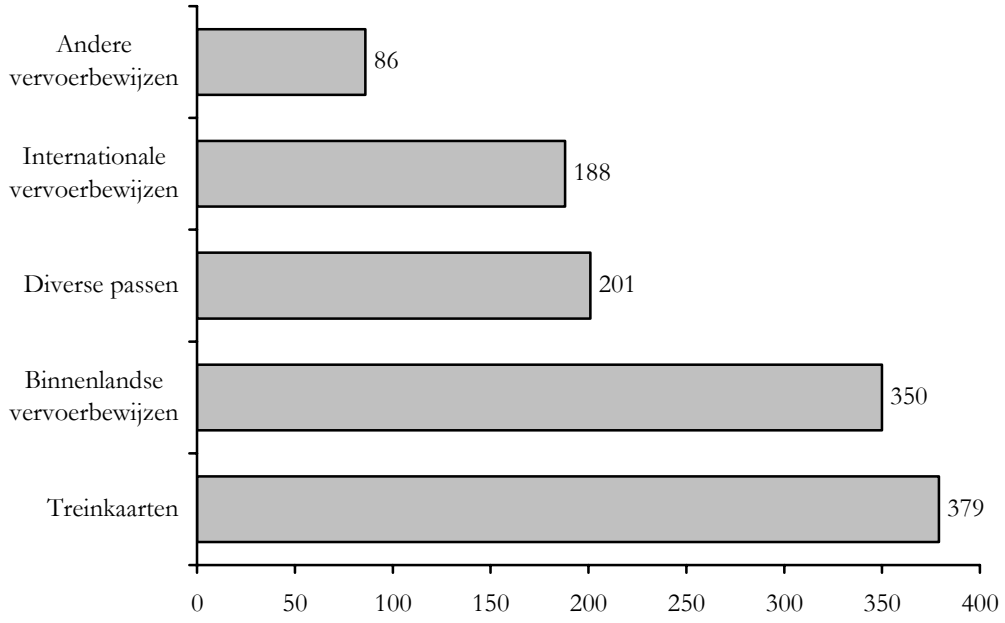
1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.204 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 23,5% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de tweede klachtengroep.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- diverse passformules
- internationale vervoerbewijzen
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



1.2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Klantendienst (B-Mobility)

De klant die een klacht indient, is in het algemeen een redelijke burger die opmerkt dat er iets fout loopt en een woordje uitleg vraagt. In zijn ogen wordt op dat moment namelijk niet op de juiste manier met de (publieke) middelen omgesprongen om de reizigers een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

Hoewel we in het Jaarverslag 2006 aankaartten welke inspanningen de Centrale Klantendienst levert om een gefundeerd antwoord te leveren, blijkt dat de positie die deze dienst inneemt in de Groep het haar steeds moeilijker maakt om de kwaliteit van de antwoorden te handhaven.

In januari 2005 werd de NMBS opgesplitst in drie afzonderlijke bedrijven: NMBS-Holding nv, NMBS nv, en Infrabel nv. De Centrale Klantendienst, die alle klanten te woord staat, ressorteert onder de NMBS nv. Voor haar antwoordelementen is deze Centrale Klantendienst afhankelijk van de elementen die haar geleverd worden door de betrokken diensten (bevoegd voor aspecten vermeld in de klacht), dus ook diensten die deel uitmaken van de andere bedrijven (Infrabel, B-Holding). De Centrale Klantendienst kan niets afdwingen: zij is afhankelijk van wat de betrokken diensten haar als informatie (willen of kunnen) bezorgen en wanneer.

Om de toegeleverde antwoordelementen goed in te schatten of zich een beeld te vormen van de problematiek op het terrein, is een grote kennis en ervaring vereist nopens het reilen en zeilen van de spoorsector. Dat vraagt uiteraard tijd. Daar mangelt het soms.

De ombudsman kan er in 2009 alleszins niet omheen dat er een regressie is van de aandacht voor de inhoudelijke aspecten van de dossiers. Voor de klant brengt dat een zekere frustratie met zich mee omdat een gefundeerd en volledig antwoord langer uitblijft. De ombudsman moet veeleer bij middel van supplementaire vragen tussenkomen om tot de kern van de problematiek te komen.

Het is uiteraard heel moeilijk te bepalen wat de precieze oorzaak is van deze negatieve evolutie. Gebrek aan feedback binnen de groep? Opleiding van het personeel?

Een greep van enkele aspecten die deze evolutie illustreren:

- Het antwoord op bepaalde dossiers laat vaak een lange tijd op zich wachten. De Centrale Klantendienst laat dan weten dat zij nog steeds geen antwoord ontving van de betrokken dienst. Na een aantal herinneringen brengt de klantendienst de ombudsman hiervan op de hoogte. De ombudsman confronteert de betrokken dienst van de NMBS-Groep hiermee. Dan nog wordt er niet altijd onmiddellijk gevolg aan gegeven.

- Dossiers worden niet volledig beantwoord. De ombudsman moet bijkomende vragen stellen om de klant op alle aspecten van zijn klacht te kunnen antwoorden.

- De ombudsman moet alle informatie in het dossier zelf nog eens natrekken, omdat het gebeurt dat de klantendienst verkeerde informatie zonder meer in haar antwoorden verwerkt. Het antwoord komt niet altijd overeen met de werkelijkheid (bijvoorbeeld de samenstelling van de treinen; de kenmerken van bepaalde producten of de te volgen procedure...).

- De kwaliteit van de antwoorden van de klantendienst laat soms te wensen over. Vooral voor de reizigers die een aanvraag indienen voor compensatie, waarbij de klant elke vertraging in detail op een voorgedrukt blad moet opschrijven. De klant zendt dit per post of mail naar de klantendienst. De compensatiedienst trekt de opgegeven vertragingen na en bevestigt of weigert de compensatieaanvraag van de klant. Hierbij krijgt de klant geen enkele feedback over wat geaccepteerd werd en wat niet. En het is vooral bij dit laatste dat het schoentje wringt. Hoe kan de klant nu weten wat hij fout heeft gedaan en vooral hoe kan hij dat bij toekomstige compensatieaanvragen vermijden. Wat de klant vooral stoort is de non-communicatie achteraf. Dit onderdeel komt ruim aan bod onder 1.3.5. Algemene Voorwaarden.

- De werkmethode van de klantendienst is soms problematisch. Een voorbeeld daarvan is dat wanneer bij compensatieaanvraag bepaalde vertragingsmeldingen worden geweigerd, de hele compensatieaanvraag in sommige gevallen wordt geweigerd (zie Algemene Voorwaarden 1.3.5.) Er kan slechts één formulier voor compensatie ingediend worden per referentieperiode (per zes maanden). Er wordt enkel maar rekening gehouden met de initiële aanvraag. Bijvoorbeeld een klant bezorgt zijn aanvraag met 20 opgelopen vertragingen na een periode van twee maanden. Eén regel van de aangifte is niet juist en de compensatieaanvraag wordt geweigerd. De klant kan geen nieuwe aanvraag indienen met dezelfde opgelopen vertragingen, zonder de incorrecte, als hij nog binnen zijn periode van 6 maanden zit. Deze periode moet eerst verlopen zijn alvorens een nieuwe aanvraag van opgelopen vertraging, binnen een nieuwe termijn van 6 maanden, kan worden ingediend.

- Een klant die aan het loket of via Telesales een biljet bekomt dat eigenlijk niet overeenkomt met zijn specifieke wensen (bijvoorbeeld niet de goedkoopste formule, verkeerde reisdata) kan nadien van de klantendienst op weinig begrip rekenen. Het argument bij uitstek is dat er niet meer kan worden achterhaald wat er precies gezegd of werd gevraagd. Hier gaat zij er dan eigenlijk van uit dat de betrokken bediende altijd het correcte antwoord/informatie geeft. De klant staat hier machteloos tegenover.

Toch blijkt uit de klachten van de klanten vaak het tegendeel. Meestal was de betrokken bediende niet voldoende op de hoogte van de voorwaarden van een biljet of van een specifieke (tijdelijke) promotie. Zo moet een klant de loketbediende vaak wijzen op bepaalde kortingen/promoties in internationaal verkeer. Men kan zich dan de vraag stellen of er een probleem is met de informatiedoorstroming naar het personeel.

- Wat de werking van het Call Center betreft: bij vragen over personen met beperkte mobiliteit die internationaal wensen te reizen is, ondanks de keuzetoetsen, de persoon aan de lijn niet steeds de persoon die op de hoogte is van het product of de dienstverlening in kwestie.

- Ronduit ergerlijk wordt het in volgende situatie. De klantendienst blijft duidelijk in gebreke (dossier zoek) en de klant richt zich tot de ombudsman. Hij meldt dat hij twee maand eerder een klacht neerlegde bij de klantendienst en geen reactie kreeg. De ombudsman leidt het dossier in bij de NMBS-Groep. Deze meldt dat het dossier zoek is en vraagt een kopie. Dat wordt bezorgd. Drie maand later, tijdens een chatsessie op de radio, mede georganiseerd door een Vlaamse krant en waarbij de klanten rechtstreeks de NMBS nv kunnen interpelleren, vraagt de klant hoe het komt dat er nog steeds niet op de klacht is geantwoord. De klant geeft het dossiernummer op en de NMBS nv wijst naar de ombudsman als de verantwoordelijke. Dit terwijl de ombudsman ondertussen bij herhaling gevraagd heeft wat nu de bevindingen zijn van de NMBS-Groep over de voorgelegde elementen van het dossier. Na de uitzending vraagt de NMBS-Groep aan de ombudsman… kopie van het dossier, wegens opnieuw zoek. De echtgenote van de klant is door het antwoord dermate verbolgen dat ze de ombudsman contacteert om haar verontwaardiging over de reactie van de NMBS-Groep te uiten.

Het kwaad is nochtans geschied: de ombudsman wordt publiekelijk terecht gewezen. Het heeft ongetwijfeld te maken met de zich opeenstapelende problemen op het terrein die op korte termijn geen oplossing krijgen en intern leiden tot frustratie. De ombudsman als bliksemafleider.

UIT DE PRAKTIJK

2009/1079 De klant wil de trein van 7.10 uur naar de Nationale Luchthaven nemen. Deze trein wordt echter afgeschaft. De vroegere trein was ook al afgeschaft. De treinbestuurder stelt ter plaatse dat hij niet kan vertrekken omdat de treinbegeleider in de defecte trein vast zit in Bokrijk. De klant heeft geen andere keuze dan een taxi te nemen naar de luchthaven, kostprijs: 165 euro. De klant vraagt dit geld terug: de NMBS-Groep moet toch immers in staat zijn om een controlebediende in reserve op te roepen. De klant dient klacht in bij de NMBS-Groep, maar er is nog steeds geen antwoord. Hij wendt zich tot de ombudsman.

De NMBS-Groep meldt dat trein 2229 problemen had met de automatische rem. Zij blijft bij haar standpunt dat zij enkel de kosten van het vervoerbewijs (Rail Passlijn) kan vergoeden.

De ombudsman vraagt of de mogelijkheid bestond om reservepersoneel op te roepen.

De NMBS-Groep stelt dat zij geen reservetreinbegeleider meer kon oproepen op dat ogenblik. Zij biedt de klant ter compensatie een Geschenkbiljet aan.

Na enkele bijkomende vragen van de ombudsman geeft de NMBS-Groep toe dat er onterecht werd gekozen om trein 2229 af te schaffen. De reden hiervoor is echter niet helemaal duidelijk.

De ombudsman kan na onderzoek aantonen dat er wel degelijk reservepersoneel aanwezig was, maar er geen beroep op werd gedaan. De NMBS-Groep meldt daarop dat het bedrag van 165 euro zal worden overgemaakt aan de klant.

Zij ontkent noch bevestigt de feiten.

2008/2294 De klant dient op 8 mei 2008 een klacht in over de beperkte samenstelling van de treinen op de lijn Brussel/Turnhout en voegt er op 16 mei 2008 enkele opmerkingen aan toe over het gebrek aan airco in deze treinen en de wachttijd in Mechelen.

Op 27 juli 2008 reageert de NMBS-Groep. Omdat het antwoord enkel de samenstelling van deze treinen betreft wordt een bijkomende vraag gesteld op 5 augustus 2008.

De NMBS-Groep reageert niet en de ombudsman dringt iedere maand aan op een antwoord.
Na een laatste herinneringsbrief in oktober 2009 (!), reageert de NMBS-Groep met een kopie van het antwoord van 27 juli 2008 over de samenstelling van de treinen… .

2009/3195 De klant meldt in september dat hij op zijn klacht, die hij rechtstreeks naar de klantendienst verstuurde op 22 april nooit een reactie kreeg.

Hij verwoordt het als volgt: *'Ik heb eens 1 keer gepoogd de NMBS aan te zetten tot verschaffen van duidelijke informatie toen zij vrijwillig een trein tegen hielden in Mechelen. Er is nooit reactie op gekomen. Ik moet na anderhalf jaar sporen, ook bekennen dat de gelatenheid die ik al had gemerkt bij collega-spoorders stilaan ook intrede doet bij mezelf. Misschien zit er gewoon niet meer in.'*

Ondanks een ontvangstmelding via mail, meldt de NMBS-Groep in haar antwoord van 9 november dat de oorspronkelijke reactie van de klant niet werd teruggevonden. Zij biedt haar excuses aan voor het uitblijven van het antwoord en geeft de reden op voor de vertraging die de klant op 21 april ll. opliep.

Diabolo-toeslag voor de spoorontsluiting van Brussels Airport.

Vanaf 1 november 2009 betalen reizigers met bestemming of vertrek vanuit het station Brussel Nationaal Luchthaven een toeslag. Dit geldt ook voor alle personeelsleden van de NMBS Groep.

Vanaf 1 november 2009 moeten reizigers die een biljet kopen van of naar de luchthaven een toeslag betalen van 2,05 euro. Dit initiële bedrag werd vastgelegd bij koninklijk besluit.

Deze toeslag wordt aangerekend vanaf 1 november en moet dienen voor de gedeeltelijke financiering van de spooraansluiting van de luchthaven in Brussel op de rest van het spoornet (project Diabolo). Northern Diabolo NV vatte de infrastructuurwerken twee jaar geleden aan. De bouwwerken zullen nog tot in 2012 duren. Om deze werken te financieren zal Northern Diabolo NV haar inkomsten halen uit de toeslagen die elke individuele reiziger van of naar Brussel Nationaal Luchthaven moet betalen.

NMBS is gehouden door de wet om vanaf 1 november 2009 een Diabolo-toeslag van 2,05 euro (prijs geldig op 1 november 2009 t.e.m. 31 december 2009) per rit aan te rekenen en om dit bedrag door te storten aan Northern Diabolo NV. Dit bedrag wordt jaarlijks aangepast in functie van de gemiddelde gezondheidsindex.

Iedere reiziger met Brussel Nationaal Luchthaven als vertrek- of bestemmingsstation zal deze toeslag van 2,05 euro moeten betalen, ook de personeelsleden van de NMBS Groep. Bepaalde categorieën reizigers, onder andere Treinkaarthouders (Trajecttreinkaart en Railflex) met bestemming of oorsprong Brussel-Nationaal-Luchthaven, zijn vrijgesteld van betaling van deze Diabolo-toeslag.

Bron: NMBS nv.

1.2.2. TREINKAARTEN

Administratiekosten

Een treinkaart is een gepersonaliseerd vervoerbewijs waarop naast de identiteitsgegevens van de klant (naam – voornaam – adres – geboortedatum) ook een pasfoto is aangebracht. De moederkaart is in een plastic hoes gelast zodat de gegevens niet kunnen worden gewijzigd zonder sporen na te laten.

De treinkaart is gedurende een welbepaalde valideringsperiode (1 week – 1 maand – 3 maanden – 1 jaar) geldig voor een bepaald traject.

Wanneer de reiziger bij controle zijn geldige treinkaart niet kan tonen, beschikt hij wel degelijk over een geldig vervoerbewijs. Hij kan dat echter op dat ogenblik niet aantonen.

Hoe gaat de NMBS-Groep om met deze trouwe klant?

Een terugblik.

Vóór de omvorming van de NMBS tot een autonoom overheidsbedrijf (wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven) was de reiziger die geen treinkaart kon voorleggen de facto een zwartrijder. Hij moest een boete plus de ritprijs betalen.

De ombudsman wees de NMBS-Groep er op dat de reiziger een 'klant' is met wie zij een 'contract' afsluit; voor dat contract gelden 'verkoopsvoorwaarden' die worden afgetoetst aan de consumentenwetgeving (WHPC). Kortom: de reiziger heeft niet alleen plichten maar ook rechten.

In het debat werd eveneens het element 'klantvriendelijkheid' geïntroduceerd.

Na enig aandringen liet de NMBS-Groep de vroegere aanpak varen. Zij voerde de notie 'verschoonbare inbreuk' in: een vergeten treinkaart werd voortaan geregeld met een eerder symbolisch bedrag 'administratiekosten' (15 februari 1994).

Na enige tariefaanpassingen bleek dat het bedrag van de administratieve heffing merkelijk sterker steeg dan de overige tarieven, zodat de 'klantvriendelijke' regeling uiteindelijk vaak duurder werd dan de prijs van de zogenaamde onbetaalde ritprijs. Het symbolisch karakter dreigde dus verloren te gaan. De ombudsman kaartte het probleem aan bij de NMBS-Groep die vanaf 1 februari 2002 de administratiekosten tot op zekere hoogte afschafte door twee gratis regelingen aan te bieden binnen het bestek van 1 jaar (365 dagen te rekenen vanaf de eerste inbreuk).

Deze bepaling is zeer redelijk en responsabiliseert meteen de trouwe klanten: een vergetelheid kan worden getolereerd, maar de plichten moeten worden erkend én nagekomen.

De achterliggende gedachte was dat de NMBS-Groep zelf niet altijd een toonbeeld was bij de administratieve afwikkeling van de dossiers en dus ook enig begrip moet kunnen opbrengen voor haar trouwe klant.

De ombudsman is van oordeel dat deze regeling een mooi evenwicht houdt tussen begrip en nakomen van de afspraken. Het bevestigt het vertrouwen in de trouwe klant maar wijst erop dat dit geen 'carte blanche' is. Het is een gebaar dat door de reizigers erg wordt gewaardeerd.

Sinds de invoering van de gratis regelingen is het bedrag van de administratiekosten met factor 2,06 gestegen van 3,72 euro naar 7,7 euro (de gezondheidsindex steeg van 91,91 naar 111,75).

De problematiek van de 'vergeten treinkaart' is voor iedere treinreiziger zeer herkenbaar. Vele klanten bergen hun treinkaart en hun identiteitskaart samen op in de portefeuille. Aangezien de identiteitskaart onmisbaar is om een PV op te stellen (wat nog steeds de juridische kwalificatie is van het formulier C170), moet de treinbegeleider dan logischerwijze assistentie vragen van de reguliere politiediensten om de identiteit van de overtreder officieel vast te stellen. Is dit dan nog proportioneel te verantwoorden, gezien de waarde van het commercieel geschil?

Daarom en om het administratieve werk te reduceren stelde de ombudsman de NMBS-Groep voor om een aantal gegevens uit haar treinkaartbestanden ook toegankelijk te maken voor de draagbare terminal van de treinbegeleider, zodat aan de hand van eenvoudige vragen aan de overtreder met grote zekerheid kan vastgesteld worden (a) dat betrokkene is voor wie hij zich – bij gebrek aan identiteitskaart – uitgeeft, en (b) dat betrokkene over een geldige treinkaart beschikt. Eens dat vaststaat, zou de treinbegeleider dan een biljet kunnen uitreiken ter vervanging van de vergeten treinkaart, gratis wanneer uit de bestanden blijkt dat betrokkene daar nog recht op heeft, of tegen betaling van de verschuldigde administratiekosten. Aangezien ook het PV C170 wordt opgesteld via de draagbare terminal, zou deze klantvriendelijke procedure in de trein niet meer tijd in beslag nemen dan het opstellen van het formulier C170.

De winst van de NMBS-Groep bestaat er in dat zij in het station of op centraal niveau geen administratieve opvolging meer heeft voor het dossier: bij de eerstvolgende update van de terminal van de treinbegeleider wordt ook het klantenbestand (saldo gratis regelingen waarop betrokkene recht heeft) bijgewerkt.

De NMBS-Groep heeft ons voorstel aanvankelijk afgewezen (wegens niet voldoende geheugen van de IBIS-terrminal) maar zou het nu toch ernstig onderzoeken.

Het zou voor de klant veel leed en tijd besparen als, bijvoorbeeld voor een vergeten treinkaart, onmiddellijk een regeling zou toegepast worden via het IBIS-systeem[1]. In plaats van een vaststellingsformulier C170 op te stellen waarmee de klant naar het station moet om zijn vergeten treinkaart voor te leggen, waarna hij/zij tot tweemaal per jaar[2] een gratis regeling kan bekomen. Met IBIS moet het mogelijk zijn om onmiddellijk na te gaan of de klant al dan niet een geldige treinkaart heeft, waarna onmiddellijk de gratis regeling kan worden uitgevoerd.

Met zo'n klantvriendelijke opstelling kan bij de klant heel wat ongenoegen weggenomen/voorkomen worden terwijl dat ook voor de NMBS-Groep een niet onaardige besparing kan opleveren.

UIT DE PRAKTIJK

2009/1212 De dochter van de klant reist met een treinkaart waarvan het valideringsbiljet ontbreekt. Bij controle merkt de treinbegeleider dit op en stelt aan de hand van de SIS-kaart een vaststelling van onregelmatigheid op.

De klant biedt zich niet binnen de voorziene periode in het station aan om het dossier te regelen. Uit onderzoek blijkt dat er nog een gelijkaardig dossier op haar naam openstaat. De automatische inningprocedure wordt opgestart.

Nadat de klant van de NMBS-Groep een aanmaning krijgt van 202,90 euro neemt de vader contact op met de ombudsman.

Na tussenkomst van de ombudsman is de NMBS-Groep bereid beide dossiers af te sluiten tegen betaling van 7,20 euro per dossier.

---

[1] Mobiel toestel dat de treinbegeleider inschakelt voor allerlei informatie over dienstregelingen en stations alsook voor ticketverkoop in de trein en zijn administratie.
[2] Een periode van 365 dagen die begint op datum van de eerste vaststelling.

2009/1225 Omdat de klant haar treinkaart is vergeten, stelt de treinbegeleider een vaststelling van onregelmatigheid op.

De dag na de feiten biedt de klant zich met haar treinkaart in het station aan om haar dossier te regelen. Hoewel de loketbediende haar verzekerde dat haar dossier, zonder dat de klant iets betaalde, is geregeld, ontvangt de klant van de NMBS-Groep een aanmaning om alsnog het verschuldigde bedrag te betalen.

De klant veronderstelt dat het om een vergissing gaat en vraagt om haar dossier zonder verder gevolg af te sluiten.

De NMBS-Groep laat weten dat de klant recht heeft op een gratis regeling. Het is voor de NMBS-Groep niet duidelijk waarom de loketbediende deze regeling niet heeft toegepast.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en sluit het dossier zonder verder gevolg af.

2009/2093 Omdat de klant haar treinkaart vergeten is, stelt de treinbegeleider een vaststelling van onregelmatigheid op.

Daar het loket wegens ziekte van de loketbediende meerdere dagen gesloten blijft, kan de klant zich pas twee dagen na de vooropgestelde termijn in regel stellen. Hierdoor moet zij de ritprijs plus het forfaitaire bedrag betalen.

De klant is het hiermee niet eens.

De NMBS-Groep is bereid de gratis regeling toe te passen en sluit het dossier zonder verder gevolg af.

2009/2094 De klant heeft haar treinkaart niet bij. Haar portefeuille is gestolen of verloren. De klant biedt zich niet binnen de vooropgestelde periode aan in het station. De automatische inningsprocedure wordt opgestart. De klant ontvangt zes maanden later een vordering voor 130 euro.

De gratis regeling is hierdoor niet meer mogelijk. De NMBS-Groep is wel bereid om het dossier af te sluiten tegen betaling van 14,40 euro administratiekosten.

1.2.3. DIVERSE PASSES

De ombudsman opent 201 dossiers over Diverse Passes. Het gaat om de door de klant zelf in te vullen of zelf te ontwaarden meervoudige rittenformules zoals Go Pass, Rail Pass, Key Card, Jump Ticket en Tienrittenkaart.

Het onderwerp dat het meest terugkomt in deze categorie is het beboeten wegens het niet invullen van het vervoerbewijs vóór het instappen.

Bij een vervoerbewijs waarbij de klant zelf de verantwoordelijkheid heeft om het geldig te maken door het in te vullen, treden de controlebedienden strikt op. Zij beschikken bij controle over geen enkel middel om na te gaan of de overtreder een recidivist is of niet. De forfaitaire bedragen die dan worden aangerekend (12,50 euro bij onmiddellijke regeling in de trein, 30 euro of 60 euro - afhankelijk van de leeftijd van de klant - bij een regeling achteraf) én het inhouden van het bewuste vervoerbewijs leiden bij de klant vaak tot veel onmacht en verontwaardiging.

Na inleiding bij de NMBS-Groep wordt het forfaitaire bedrag meestal herleid tot 7,70 euro administratiekosten. De vrije lijnen van de Pass/Kaart worden verrekend in het te betalen bedrag.

Bij niet-conform ingevulde kaarten (schrappingen, correcties, overschrijvingen, gebruik van uitwisbare inkt) worden de regels strikter toegepast en wordt er zelden afgeweken van de geldende procedures.

In het voorjaar van 2007 werd door de voogdijoverheid aangekondigd dat vanaf 1 mei 2007 iedere 16-jarige een waardebon zou ontvangen die aan het loket kan ingeruild worden voor een gratis Go Pass. Ook in 2009 ontving de ombudsman vragen tot tussenkomst van jongeren die ofwel geen duplicaat hadden ontvangen of nog een oplossing vroegen voor een brief die ze niet binnen de voorziene periode hadden omgeruild voor een Go Pass.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0252 De zoon van de klant krijgt een boete. Zijn Go Pass bleek niet ingevuld. Aangezien hij niet voldoende geld heeft om te betalen in de trein wordt een formulier C170 opgemaakt. De Go Pass wordt ingehouden.
De NMBS-Groep licht de gebruiksvoorwaarden toe. Zij is commercieel bereid het forfaitaire bedrag van 60 euro te verminderen tot 7,20 euro administratiekosten. De restwaarde van de Pass wordt verrekend in het te betalen bedrag.

2009/0552 De klant heeft de ingevulde regel van zijn Rail Pass niet gebruikt en besluit de datum te overschrijven. Hij krijgt uiteraard een boete. De discussie die ontstaat met de controlebediende leidt tot tussenkomst van het Securailpersoneel.

De NMBS-Groep licht de gebruiksvoorwaarden toe. Aangezien de klant enkele gegevens op de Pass overschreef, trad de controlebediende correct op.

De NMBS-Groep is bereid het forfaitaire bedrag terug te brengen tot 7,20 euro administratiekosten.

2009/0676 De zoon van de klant vergeet tijdig zijn bon voor een gratis Go Pass om te ruilen. De klant vraagt de NMBS-Groep om deze bon in te ruilen voor een nieuwe, maar ontvangt geen antwoord.

Na tussenkomst van de ombudsman meldt de NMBS-Groep dat zij de klant eerstdaags een duplicaat van de bon voor een gratis Go Pass zal toesturen.

2009/1394 De klant klaagt erover dat zijn dochter haar gratis Go Pass voor haar zestiende verjaardag nog niet heeft gekregen.

De NMBS-Groep deelt mee dat de waardebon uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de verjaardag in een station moet omgewisseld worden voor een Go Pass.

Ze laat eveneens weten dat er een duplicaat is aangevraagd dat de klant eerstdaags in de bus mag verwachten.

1.2.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

De aandachtige lezer zal opgemerkt hebben dat in 2009 de NMBS-Groep een aantal naamswijzigingen heeft doorgevoerd. Zo wordt 'Reizigers Nationaal' van de NMBS nv NMBS Mobility en 'Reizigers Internationaal' NMBS Europe. Zo heeft elke directie zijn eigen identiteit binnen dezelfde organisatie.

Huidige Compensatieregeling (klassieke internationale treinen):

Voor treinen, in internationaal verkeer, die bij vertraging geen specifieke terugbetalingspolitiek bieden, is de volgende regel van toepassing (geldig sinds 12 december 2004):

Voor een vertraging van meer dan één uur per internationale dagtrein of van meer dan twee uur per internationale nachttrein, betaalt het verdelende net 20% terug van de waarde van een enkel biljet. Voorwaarden:

- de prijs van het vervoerbewijs (de reservering en de eventuele supplementen inbegrepen) bedraagt voor een enkele reis minimum 50 euro per persoon

- het begin en het einde van de reis vinden plaats binnen de Europese Gemeenschap, Noorwegen of Zwitserland.

Deze regel is *niet* van toepassing

- bij gebruik van vrijkaarten, voor de treinen die rijden voor rekening van een derde en voor de autotreinen

- bij vertraging veroorzaakt door :

1. omstandigheden vreemd aan het spoorverkeer en die de vervoerder niet kon vermijden (externe oorzaak),
2. beperkingen van het verkeer door bouw- of onderhoudswerken en die vooraf zijn aangekondigd,
3. een fout van een reiziger,
4. het gedrag van een derde.

(Bron NMBS nv)

Sinds het voorjaar 2009 (antwoord ontvangen 28 april 2009) is de compensatieregeling voor de relatie Brussel/Amsterdam versoepeld.

De NMBS-Groep geeft toe dat er op de lijn Brussel/Amsterdam heel wat problemen zijn. Vertragingen en afschaffingen wegens technische incidenten zijn legio.

Het (verouderde) materieel wordt deels door de NMBS nv en deels door de Nederlandse Spoorwegen geleverd. Ander materieel is voorlopig niet voorhanden. Zowel de NMBS-Groep als de Nederlandse Spoorwegen proberen de problemen te bestrijden door een intensieve schouwing en onderhoud. Voor de compensatie ter zake passen ze een soepeler regeling voor vertraging toe dan de hierboven vermelde regeling hen oplegt. Concreet: een klant die op een reis met de Benelux-trein af te rekenen heeft met een vertraging van meer dan één uur (te wijten aan de spoorwegen) kan een compensatie ter waarde van twintig procent van de prijs van zijn vervoerbewijs terugkrijgen. De beperking dat een enkele reis minimum 50 euro per persoon moet bedragen is hier dus niet van toepassing.

Reizigers die een reservatie maken, minstens 7 dagen voor de vertrekdatum, via de site www.nmbs.be en die wensen dat deze tickets naar een adres verzonden worden, betalen vanaf 11 mei 2009 een forfaitaire kost van 10 euro per dossier. De verzending wordt enkel gedaan naar adressen in België (geen postbusadressen).

Bron: www.b-europe.com

De mogelijkheden voor de reizigers tot het aankopen van internationale vervoerbewijzen werd in november 2008 beperkt tot een select aantal stations. Reizigers die ver van één van deze stations wonen, moeten zich tot andere verkoopsmodules wenden, zoals het internet. De kwaliteit van de aangeboden informatie op het internet is voor die reizigers dan ook primordiaal. Deze laatste hangen af van de aangeboden informatie en gaan ervan uit dat de aangeboden producten beantwoorden aan de verwachtingen (bijvoorbeeld: het voordeligste tarief). Vaak blijkt echter dat de informatie niet de juiste is en dat er producten worden aangeboden die op het gekozen reismoment zelfs niet kunnen worden gebruikt omdat er voorwaarden aan verbonden zijn waaraan op dat moment onmogelijk kan worden voldaan (advies 2009/1529 is hiervan een sprekend voorbeeld).

De klantendienst is niet bepaald flexibel in het behandelen van de aanvragen tot terugbetaling of omwisseling van deze producten.

Een ander probleem: de reiziger, beperkt tot deze verkoopsmodule, kan geen vervoerbewijs aankopen naar de bestemming die hij op het oog heeft en/of kan ook geen gebruik maken van sommige (nationale) verminderingskaarten. Er is door de NMBS-Groep beloofd dat er een uitbreiding zal komen van bestemmingen en reductieformules. Tot op heden is dit niet bevestigd.

De aankoop van de internationale vervoerbewijzen, met een waaier aan bestemmingen en reductieformules, zou dan wel mogelijk zijn via het Contact Center Internationaal. Deze mogelijkheid is dan weliswaar beperkt tot de openingsuren van dat kantoor en de klant heeft regelmatig te maken met lange wachttijden aan 0,30 euro per minuut.

Voor internationale inlichtingen en reservaties van treinen konden de reizigers tot voor kort contact opnemen met het algemene nummer 02/528.28.28.

Vanaf 29 augustus 2009 is het Contact Center Internationaal (info en reserveringen internationale reizen) bereikbaar via het betalende nummer 070/79.79.79 (0,30 euro per minuut)

Het Contact Center Internationaal is dagelijks bereikbaar van 8.00 uur tot 20.00 uur, tijdens de weekends en op zon- en feestdagen van 9.00 uur tot 16.30 uur.

Bron: www.nmbs.be - B-Europe

Navraag bij de ombudsman voor Telecommunicatie in verband met de prijs van een telefoontje naar het Contact Center Internationaal leert ons dat de teller onmiddellijk begint te lopen aan 0,30 euro per minuut en niet op het ogenblik dat de telefonist aan de lijn komt. Eerst krijgt de klant een menu voorgeschoteld. Daarna wordt hij/zij ofwel onmiddellijk in verbinding gesteld met een telefonist(e) of in een wachtrij geplaatst.

Er is geen limiet verbonden aan dit 070-nummer. Iemand die eerst 10 minuten in de wachtlijn staat, heeft al 3 euro kosten gemaakt, zonder ook maar enige informatie of reservering.

Klantendienst Internationaal (B-Europe)

Meerdere klanten hebben voor de periode juli/augustus vanuit België tickets gereserveerd naar Franse bestemmingen aan uiteenlopende tarieven.
Op het vervoerbewijs staat naast de reisweg ook een vermelding van een zitplaats- en een rijtuignummer.
Op de dag van de reis bleek dat deze plaatsen niet bestonden. Het enige wat de klanten konden doen was rechtstaan of op lege plaatsen gaan zitten, hopend dat niemand deze kwam opeisen.

De Klantendienst Internationaal betreurt dit. Sinds begin juli 2009, werden de TGV treinen Brussel/Frankrijk samengesteld uit vernieuwde rijtuigen. Hierdoor werd de situering van de zitplaatsen en ook de nummering van de plaatsen gewijzigd. Deze aanpassing werd niet accuraat uitgevoerd waardoor bepaalde reizigers niet de plaats kregen waarvoor ze nochtans gereserveerd hadden. De klanten kregen een schadevergoeding, bepaald door de SNCF, beheerder van deze TGV treinen.

De dienst NMBS-Europe beschikt nochtans over alle gegevens van de klanten die reserveren via internet en via de telefoon. Blijkbaar heeft ze nagelaten om klanten attent te maken op de wijziging. Er werd de klanten dus ook geen alternatief voorgesteld, iets dat de reiziger ten zeerste zou hebben gewaardeerd.

Het afleveren van een duplicaat van een HST ticket: mogelijkheden en Company Policy

Wanneer de klant een voordelig geprijsd HST ticket wil bemachtigen, is het de boodschap om ruim vooraf te reserveren. Wie twee maanden voor de geplande reisdatum zijn tickets ontvangt, moet die uiteraard ook zorgvuldig bijhouden en is daarvoor uiteraard zelf aansprakelijk. Toch gaan tickets verloren. De hond verorberde ze (sic) of ze gingen richting oud papier.

In die gevallen vraagt de klant een duplicaat van de tickets.

De NMBS-Groep houdt ter zake de boot af. Ze stelde dat het 'niet mogelijk' is om een duplicaat te maken. Bovendien zijn de HST tickets aan toonder en niet gepersonaliseerd; wie zo'n ticket vindt (of op onrechtmatige wijze verkrijgt), kan er terugbetaling of omruiling van vragen, voor zover de naverkoopsvoorwaarden dit toelaten. Om opnieuw toegang te krijgen tot het verkoopsdossier zijn bovendien een aantal codes nodig die op de (verdwenen) tickets staan.

De NMBS-Groep is sinds enige tijd overgeschakeld op een meer performante software waardoor deze codes nu worden opgeslagen: kan de klant met enige nauwkeurigheid zeggen waar en wanneer de tickets zijn gekocht en hoeveel hij betaalde (bij voorbeeld op basis van het uittreksel van de bankrekening of kredietkaart), dan kan de verrichting vlot worden teruggevonden.

Hoewel de NMBS-Groep volhoudt dat zij geen duplicaat 'kan' afleveren, blijkt dat zij dat in sommige gevallen wel vlot doet, bijvoorbeeld wanneer door Telesales per post verzonden tickets (een service waarvoor de klant betaalt) niet toekomen. Dat is een klantvriendelijke en dus te waarderen houding.

B-Europe verklaart in dat verband dat het 'company policy' is om geen duplicaten af te leveren: de klant is zelf verantwoordelijk voor zijn tickets. Wanneer hij deze verliest, moet hij er nieuwe kopen, meestal tegen een duurder tarief of in overboeking, waardoor betrokkene uiteindelijk de eerder geboekte stoel - die uiteraard onbezet blijft – kan innemen… . Hoewel het dus perfect technisch mogelijk is om een duplicaat op te stellen, doet de NMBS-Groep dat niet omdat daarover geen formele, commerciële overeenkomst bestaat met de SNCF.

Via zijn Franse collega en na overleg met de SNCF wordt de ombudsman gemeld dat de NMBS-Groep gebruik kan maken van de mogelijkheid om een 'afgesloten' verkoopsdossier te heropenen en de tickets vervolgens nogmaals af te drukken. De ombudsman stuit echter op de company policy van B-Europe die dit niet wil.

Moeten de partijen krachtens artikel 1134 BW de overeenkomst niet te goeder trouw uitvoeren?

De klant heeft een geldig vervoerscontract afgesloten maar hij kan dat – bij gebrek aan ticket – niet meer bewijzen. De verkoper heeft de mogelijkheid om de koper te helpen bij het aanvoeren van dat bewijs, maar weigert dit.

Deze situatie vraagt ongetwijfeld een reflectie vanwege B-Europe.

Wie kaatst, moet de bal verwachten

De internationale reizigersafdeling van de NMBS-Groep mag geen overheidsmiddelen aanwenden en moet dus functioneren conform de regels van de vrije markt. Dit betekent dat ze de kosten die ze maakt via commerciële inkomsten moet zien te dekken.

Uiteraard gelden ook op deze vrije markt een aantal wettelijk opgelegde spelregels. Wanneer een transactie al eens fout loopt door bijvoorbeeld gebrekkige, onduidelijke of ontbrekende informatie, kan de verkoper daarop worden aangesproken door de gedupeerde klant. Dat hoort nu eenmaal bij de rechten en verplichtingen van een contract.

B-Europe grijpt dan vaak terug naar een zwak argument: zij wil hun (in geld uitgedrukte) verantwoordelijkheid beperken tot de winstmarge op het product of het commissieloon dat ze door verkoop ervan ontvangt, ook wanneer dat de klant door haar toedoen een veel groter verlies lijdt. Zelfs al wordt dat door B-Europe erkend, toch blijft ze die klant merkwaardig genoeg begrip vragen voor haar houding: ze verdient er zelf niet genoeg aan om tussen te komen in de schade waarvan ze zelf aan de basis ligt.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0768 De klant reist vaak van Rotterdam naar België; zij klaagt over frequente problemen op deze verbinding ondermeer over het aantal afgeschafte treinen.
De NMBS-Groep geeft de problemen op deze verbinding toe. In overleg met NS Hispeed werd beslist om een tijdelijke commerciële compensatieregeling aan te bieden. Deze is soepeler dan de geldende internationale regels. De NMBS-Groep zal twintig procent van de ritprijzen terugbetalen.

2009/1403 De klant plant voor een groep een reis naar Rijsel op een weekdag. Ze vraagt aan het loket of ze kan reizen met Trampoline 1 dag tickets en of ze deze tickets moet aankopen in Kortrijk. De loketbediende antwoordt dat deze tickets enkel geldig zijn in het weekend. De klant koopt dan ook tickets aan het minder voordelig Europe xxl-tarief. Op de dag van de reis wordt de groep in Kortrijk vervoegd door een persoon die wel in het bezit is van een Trampoline 1 dag ticket aangekocht in het station Kortrijk.
De klant vraagt de terugbetaling van het teveel betaalde bedrag.
De NMBS-Groep meldt dat het tarief Trampoline 1 dag enkel wordt verkocht op de betreffende assen, bijvoorbeeld Kortrijk/Rijsel. Dat verklaart waarom de reiziger die zijn ticket aankocht in Kortrijk wel het desbetreffende tarief verkreeg.
Omwille van het feit dat de loketbediende de klant niet correct heeft geïnformeerd over de verkoopsvoorwaarden wordt het prijsverschil terugbetaald.

2009/2252 De klant koopt op 2 april vier TGV tickets voor een reis op 2 juli. Zij vindt de tickets niet meer terug.
Na een snelle tussenkomst bij de NMBS-Groep worden via nieuwe software de boekingsgegevens teruggevonden en bij wijze van uitzondering nieuwe tickets afgeleverd.

2009/2528 De klant bestelt tickets Brussel/Parijs en laat deze (aangetekend) opsturen. Omdat hij deze niet (tijdig) ontvangt, worden in Brussel-Zuid nieuwe tickets afgeprint.
De klant klaagt over de omslachtige communicatie met de NMBS-Groep (zes telefoontjes), de niet terugbetaling van de verzendingskosten en het feit dat er zelfs geen excuses worden aangeboden.
De NMBS-Groep betaalt uiteindelijk de verzendingskosten terug.

2009/3976 De klant koopt en betaalt voor vijf personen TGV-tickets naar St-Raphael, heen op 30 oktober en terug op 3 november. Voor één reiziger gaan de tickets verloren. De klant vraagt de aflevering van een duplicaat. Dat wordt door de NMBS-Groep geweigerd.
Het dossier wordt tegelijk voorgelegd aan de ombudsman van de SNCF.
Via de collega ombudsman te Parijs wordt gemeld dat het probleem technisch zeer eenvoudig te regelen is; desgewenst zal een contactpersoon van de SNCF bij de NMBS-Groep de ombudsman contacteren om dat in orde te brengen.

'Brussel' houdt vast aan de Company Policy: er wordt geen duplicaat afgeleverd (en de door SNCF aangewezen contactpersoon mag/kan niet tussenkomen).

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

In 2009 krijgt de ombudsman 86 keer een probleem voorgelegd door klanten die een biljet B-Dagtrip hebben gekocht.
Een formule 'B-Dagtrip' omvat de treinreis heen en terug in tweede klas, de toegang tot het in het programma voorziene evenement en het eventuele aanvullende vervoer per bus, tram of metro.
De klant betaalt één keer. Daarmee is alles geregeld.

De B-Dagtrip Körperwelten was aanleiding van een aantal klachten.
Een voorbeeld.
Aan de ingang van de tentoonstelling ziet de klant twee wachtrijen staan. Een rij voor personen zonder toegangsticket en een rij bestemd voor personen met een reeds betaald ticket.
De klanten met een biljet B-Dagtrip bieden zich aan dat laatste loket aan. Volgens de bediende zijn hun tickets echter niet geldig: enkel tickets aangekocht via een commerciële organisatie geven toegang. De klanten in het bezit van een B-Dagtrip moeten dus aanschuiven in de andere rij en een nieuw ticket kopen.
Omdat de klanten al een geldig toegangsticket hebben, de rij wachtenden zo lang is en er onvoldoende tijd overblijft om de tentoonstelling volledig te bezoeken, maken ze rechtsomkeer.
Ze vragen de NMBS-Groep de terugbetaling van hun B-Dagtrip biljet.
De NMBS-Groep betaalt dit na inleiding van de klacht zonder problemen integraal terug.

Ook duiken nog af en toe dossiers op waaruit blijkt dat niet alle politieagenten vertrouwd zijn met het recht op gratis vervoer in de trein. Enkel wanneer ze reizen in uniform en plaatsnemen in tweede klas mogen ze gratis reizen.
Ze moeten zich voor het instappen ook aanbieden bij het treinpersoneel en op vraag hun dienstkaart (= legitimatiekaart) voorleggen.
Wanneer een politieagent in dienstverband in burger reist, moet hij gebruik maken van de Pass Politieactiviteiten. Voor het instappen moet deze Pass correct worden ingevuld. Reist hij in burger en niet in dienstverband, dan moet hij een vervoerbewijs tegen normaal tarief aankopen.
Agenten van de federale of lokale politie, tijdelijk tewerkgesteld bij de spoorwegpolitie, in uniform of in burger, reizen gratis in eerste en tweede klas op vertoon van de bijlage aan de dienstkaart.
Bij het niet naleven van de modaliteiten voor gratis vervoer van politieagenten zal het treinpersoneel verwijzen naar de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers in binnenlands verkeer en indien nodig een vaststelling van onregelmatigheid opmaken.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0059 De klant heeft B-dagtrips gekocht van Beervelde naar Brugge voor het IJssculptuurfestival te Brugge. Er is een prijsverschil tussen de informatie op de site van de NMBS-Groep en die aan het loket. De site geeft de prijs op per persoon: voor de leeftijd 12-25 is die 12 euro, voor een volwassene 13,50 euro. De prijs aan het loket bedraagt respectievelijk 15,40 euro en 16,90 euro. De klant wenst het verschil in prijs terug.

De NMBS-Groep gaat eerst niet akkoord met een terugbetaling van het prijsverschil. Volgens de NMBS-Groep is de prijs van een B-Dagtrip zowel vanuit Lokeren als vanuit Beervelde dezelfde. Beide bevinden zich in de tariefzone B (34-70 km).

De klant klaagt echter niet zozeer de prijs van de B-Dagtrip zelf aan, maar de informatie die wordt gegeven op de site van de NMBS-Groep. Deze geeft de prijszone A met vertrek vanuit Beervelde en prijszone B met vertrek vanuit Lokeren naar Brugge. De klant vindt dat hij verkeerd werd/wordt geïnformeerd en wenst hierdoor het prijsverschil terug van de NMBS-Groep, namelijk 3,40 euro per persoon.

De NMBS-Groep gaat akkoord, uit commerciële redenen, om het prijsverschil aan de klant over te maken.

2009/1662 De klant is als wetenschappelijk journalist erkend door de FOD Binnenlandse Zaken. Hoewel hij als dusdanig recht heeft op een gratis vervoerbewijs van de NMBS-Groep, kan hij dat niet bekomen omdat hij geen lid is van één van de op het door de NMBS-Groep gevraagde attest hernomen verenigingen (AVBB en VJPP).

De NMBS-Groep zal de problematiek aankaarten bij de bevoegde instanties. Gelet op de erkenning door de FOD Binnenlandse Zaken zal de NMBS-Groep de klant een toelatingsbrief bezorgen waarmee die een moederkaart en valideringsbiljet voor een vrijkaart kan aanvragen.

2009/0685 Omdat de klant een kortingkaart 'Grote Gezinnen' voorlegt zonder geldig valideringsbewijs, wordt een formulier C170 opgesteld.

De NMBS-Groep licht de gebruiksmodaliteiten van de kortingkaart 'Grote Gezinnen' toe en stelt voor om het dossier te sluiten mits betaling van 7,20 euro administratiekosten.

2009/1001 De klant vindt het biljet Valentijnduo discriminerend. Zij moet als alleenstaande 12,60 euro betalen, terwijl een koppeltje slechts 7 euro per persoon moet betalen.

De NMBS-Groep verklaart dat er in het geval van het Valentijnduo-biljet geen sprake is van uitsluiting. Zij biedt naast dit product een volledig gamma producten aan voor een specifiek doelpubliek.

2009/2930 De klant krijgt een vaststelling van onregelmatigheid omdat hij reist zonder geldig vervoerbewijs. De klant is inspecteur bij de Federale Politie en reist in uniform. De treinbegeleider vraagt hem zijn identiteitskaart. Hij weigert die af te geven en wil die enkel tonen in bijzijn van de Spoorwegpolitie. (Een politieagent moet enkel zijn legitimatiekaart laten zien om zich kenbaar te maken).

De NMBS-Groep stelt in haar antwoord dat de betrokken partijen elkaar kennen, maar niet in positieve zin. Tussen beiden is het al twee keer tot een woordenwisseling gekomen over de modaliteiten aangaande het gratis vervoer van politieagenten.

De NMBS-Groep meldt ook dat haar bediende pas bij een derde confrontatie een vaststelling van een onregelmatigheid heeft opgemaakt. Ze wijkt niet af van de wettelijke bepalingen. Ze nodigt de klant dan ook uit om binnen de vooropgestelde termijn alsnog het verschuldigde bedrag te betalen.

Na een onderzoek te hebben gevoerd kan de ombudsman enkel besluiten dat de problemen begonnen zijn nadat de politieagent, die zich verplaatste in uniform en plaats had genomen in de eersteklasafdeling, door de betrokken treinbegeleider verzocht werd zich te verplaatsen naar de tweedeklasafdeling.

De reglementering is duidelijk. Politieagenten reizen gratis in tweede klasse als ze zich verplaatsen in uniform. Ze moeten zich voor het instappen aanbieden bij het treinpersoneel en hun dienstkaart tonen. Wanneer aan deze voorwaarden niet wordt voldaan, mag de treinbegeleider verwijzen naar de Algemene Voorwaarden en indien nodig een vaststelling van een onregelmatigheid opmaken.

Het is niet omdat de reiziger een goede relatie heeft met veel treinpersoneel en sommige treinbegeleiders oogluikend toestaan dat hij in uniform plaatsneemt in eerste klas, dat de modaliteiten aangaande het gratis vervoer van politieagenten niet door deze klant moeten worden gerespecteerd.

De NMBS-Groep blijft vasthouden aan de regelgeving.

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2008/2817 De klant heeft twee treintickets aangekocht met zijn 'SNCF Rail Plus 12/25' geldig in Frankrijk. Op vertoon van die kaart koopt hij te goeder trouw zijn aanvullend biljet voor de Thalys-trein. Hij gaat ervan uit dat deze kaart vermindering biedt op de Thalys-trein.

Het ticket SNCF Toulouse Matabiau / Paris Austerlitz (51 euro) wordt afgestempeld door een Franse treinbegeleider. Het Thalys ticket Parijs/Brussel wordt door de treinbegeleider ingehouden en de klant beboet wegens '*het onterecht verkregen biljet met korting*'.

Volgens de NMBS-Groep is er een verkoopsfout van de SNCF aangezien de klant geen recht meer had op het Thalys jongeren tarief (12-25 jaar) daar de klant op het moment van aankoop 26 jaar was.

De NMBS-Groep is niettemin van oordeel dat de klant te goeder trouw heeft gehandeld. De NMBS-Groep is van mening dat zij in dit dossier de bevoegdheden van Thalys International niet moet overnemen gezien haar bediende geen enkele fout ten laste kan worden gelegd.

De ombudsman stelt dat de NMBS-Groep niet zomaar haar verantwoordelijkheid kan doorschuiven naar Thalys. De boete met 'B' Logo is door een dienst van de NMBS-Groep opgemaakt en in het Frans.

Ook de stelling dat er door de SNCF een verkoopsfout is gemaakt staat niet vast; volgens de SNCF-reglementering beschikte de klant over een geldige reductiekaart.

De klant heeft volledig te goeder trouw gehandeld bij aankoop van het ticket en dit op vertoon van zijn geldige 'SNCF Rail-Plus 12-25 kaart'.

Op de 'SNCF Rail-Plus 12-25 kaart' van de klant staat dat de kaart geldig is van 22 december 2007 tot 21 december 2008. De kaart was bijgevolg geldig bij de aankoop van het ticket te Albi-Ville, ook al was de klant in die periode 26 geworden. Dat werd voor de SNCF trouwens niet achtergehouden, gezien de geboortedatum van de klant vermeld staat op de kaart.

Het is duidelijk en onbetwistbaar dat het eerste SNCF-ticket (Toulouse Matabiau/Paris Austerlitz) zonder enig probleem is afgestempeld door een SNCF-bediende.

Noch de loketbediende noch de controleur van de SNCF hebben een opmerking gemaakt met betrekking tot deze geldige reistickets. Er ontstond enkel een probleem met het tweede geldige tickets traject Parijs/Brussel bij aankomst van de trein te Brussel-Zuid.

Het lijkt de ombudsman dat de controlebediende van de NMBS-Groep te Brussel-Zuid verkeerdelijk besloot dat de klant reisde met een naar zijn mening onrechtmatig verkregen ticket.

Wat is de zin van een doorverwijzing van de klant naar de klantendienst van SNCF? De SNCF heeft een kaart uitgereikt met een duidelijke geldigheidsperiode die ze daarenboven ook respecteert. Het is de NMBS-Groep die deze geldigheid betwist. Voor de SNCF is de verkoop en het gebruik van de tickets dus blijkbaar volkomen geldig.

Voor wat blijkbaar een verschil van interpretatie betekent tussen de NMBS-Groep en de SNCF (uitgever van de kaart) is het niet aanvaardbaar dat de klant daarom letterlijk de rekening betaalt.

De NMBS-Groep weigert de door haar geïnde som (101,50 euro) terug te betalen aan de klant.

2008/3401 In juli 2008 spoort de klant samen met twee andere personen met Thalys 9457 van Parijs-Nord naar Luik-Guillemins. De trein loopt op het Franse net vertraging op en komt 161 minuten later dan voorzien ter bestemming. De klanten missen de laatste aansluiting van de dag naar respectievelijk Malmédy (station Verviers-Centraal) en Ougrée (laatste bus om 23.43 uur).

In de Thalys is omgeroepen dat in Luik-Guillemins taxi's zouden worden ingelegd om de reizigers met verbroken aansluiting ter bestemming te brengen. Bij aankomst in Luik-Guillemins worden de reizigers naar de voorkant van het station geleid. Daar staan enkel taxi's van een maatschappij die niet geaccrediteerd is bij de NMBS-Groep. De taxi's van het erkende bedrijf zijn waarschijnlijk al ingepalmd door andere reizigers.

Het stationspersoneel bevestigt dat de taxikosten achteraf zullen worden terugbetaald.

De klant betaalt zelf 163,50 euro en zijn zuster 22 euro. Thalys International erkent dat de trein vertraging had en dat de treintickets conform de geldende compensatiepolitiek volledig worden terugbetaald onder de vorm een Thalys Reisbon. Hoewel Thalys er van uitgaat dat haar engagement er enkel in bestaat om de reizigers naar hun bestemming te brengen en dat de spoorwegnetten niet aansprakelijk zijn voor de gevolgschade van de vertraging (*sic*), biedt zij toch een waardebon van 50 euro aan als deelname in de taxikosten.

Uit het door de ombudsman gevoerde onderzoek blijkt dat het station Luik-Guillemins wel degelijk taxi's heeft opgevorderd om de reizigers van de trein in vertraging op haar kosten ter bestemming te brengen. De ombudsman gaat er bijgevolg van uit dat de klager dezelfde voordelen moet genieten door zijn kosten terugbetaald te krijgen.

Omdat de tickets van de klanten slechts geldig waren tot Luik-Guillemins, heeft de NMBS-Groep het advies afgewezen; zij wil geen rekening houden met het feit dat de klanten in normale omstandigheden een aansluitend binnenlands trein- of busbiljet zouden gekocht hebben om de reis verder te zetten naar Verviers-Centraal of Ougrée.

De NMBS-Groep bevestigt dat zij niet aansprakelijk is voor gevolgschade door de treinvertraging, zoals het missen van een busaansluiting.

Zij voegt daar aan toe dat het missen van een binnenlandse treinaansluiting of het dezelfde dag niet meer bereiken van de spoorwegbestemming wordt aanzien als rechtstreekse schade, maar dat de situatie van deze klanten verschillend is van deze van de andere reizigers wiens biljet het volledige traject dekte.

2008/3694 De klant schreef zich in voor het Ticketless programma om een heen- en terugreis Brussel-Zuid/Parijs te maken. Hij moet daarbij zijn persoonlijke gegevens ingeven. Omdat zijn vriend hem wil vergezellen, bestelt hij nog twee tickets die hem door het systeem worden afgeleverd. Tijdens de heenreis wijst de treinbegeleider er op dat het om een gepersonaliseerde formule gaat. Hij laat de tweede reiziger 92 euro bijbetalen. Na overleg met de vervoerder is deze bereid de tweede reiziger zonder bijkomende kosten van Parijs naar Brussel te laten terugkeren. De NMBS-Groep is niet bereid om de in de trein geheven toeslag terug te betalen .

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat het Ticketless programma materieel toestaat wat de verkoopsvoorwaarden administratief verbieden. Door gebruik te maken van het Ticketlesssysteem heeft de klant, afgezien van de manier waarop de vervoerbewijzen werden afgeleverd, geen enkel voordeel genoten en hij heeft de vervoerder dan ook op geen enkele wijze benadeeld. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om de toeslag van 92 euro - waar geen enkele prestatie tegenover stond - terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst dat af: het Ticketlessprogramma is voorbehouden aan de titularis ervan.

In zijn advies argumenteert de ombudsman als volgt.

De klant ontving van Thalys via mail bevestiging van de volgende Ticketlessreserveringen: 24 mei 2008, Thalys 9336, Brussel/Parijs, rijtuig 7 plaats 23; 24 mei 2008, Thalys 9336, Brussel/Parijs, rijtuig 5 plaats 58; 30 mei 2008, Thalys 9431, Parijs/Brussel, rijtuig 7 plaats 22; 30 mei 2008, Thalys 9431, Parijs/Brussel, rijtuig 5 plaats 71.

Daaruit blijkt dat Thalys akkoord ging om voor de klant op in de mails vermelde naam twee heen- en terugreizen te boeken in dezelfde treinen voor twee personen die samen zouden reizen. Voor zover betrokkene samen zou reizen met zijn kloon, betreft het dus wel degelijk een reservering voor twee verschillende personen via het Ticketlessprogramma.

Tijdens de heenreis moet de reisgezel van de klant 92 euro bijbetalen omdat Ticketless persoonlijk en niet overdraagbaar is. Thalys is echter praktisch aangelegd en geeft blijk van logisch redeneervermogen: zij gaat er mee akkoord dat betrokken voor de terugreis niet nogmaals gestraft wordt. Zij had dat reeds voor de heenreis moeten doen.

Ticketless is een programma dat het mogelijk maakt om tickets te kopen met enkel een internetaansluiting en een mailtje; het biedt de gebruiker geen enkel financieel voordeel, het vereenvoudigt slechts het reserveringsproces.

De reiziger gebruikt zijn eigen software en voert de verrichting uit om tijd te winnen en een verplaatsing naar het station uit te sparen, een gemak dat Thalys International de klant ongetwijfeld graag toewenst.

Was de klant zich bewust geweest van de problemen die zijn initiatief zouden veroorzaken dan zou hij zijn reisgezel, die ook zelf over de nodige software beschikt, de tickets op diens eigen naam hebben laten boeken opdat hij van dezelfde reisformule zou kunnen genieten. In dat geval zouden noch Thalys International noch de tweede reiziger enig financieel nadeel geleden hebben.

Het getuigt niet van een commerciële houding wanneer de verkoper spitstechnologie gebruikt, zoals het internet en e-mail, maar nalaat om deze af te stemmen op de zelf opgestelde verkoopsvoorwaarden. Zo wordt bijvoorbeeld aan een titularis van een kredietkaart een vooraf afgesproken kredietlijn toegekend, maar wanneer deze het plafond ervan uit het oog verliest, wordt de kaart geblokkeerd om in overeenstemming te blijven met de voorziene modaliteiten.

Het is bovendien niet billijk dat de vervoerder een bijkomend voordeel verwerft voor een dienst die hij niet heeft verleend, onder het voorwendsel van toepassing van administratieve regeltjes terwijl hij zelf nalaat om deze te verwerken in de toepassing via internet.

Daarom adviseert de ombudsman de NMBS-Groep om de van de tweede reiziger ten onrechte geïnde toeslag van 92 euro terug te betalen en om de gebruikte software zo te ontwikkelen dat deze een strikte toepassing van de gebruiksmodaliteiten verzoent met een hoge gebruiksvriendelijkheid voor de gebruiker.

Het advies wordt afgewezen omdat de klant zich niet heeft gehouden aan de voor Ticketless geldende voorschriften.

2008/5526 Een klant kan bij de controle geen geldig vervoerbewijs voorleggen voor haar hondje en de NMBS-Groep verwijst naar de specifieke reglementering. Zij krijgt een boete.

De klant kreeg op haar vraag vóór vertrek of zij al dan niet voor de hond een biljet diende aan te kopen van verschillende personeelsleden te horen dat dit niet nodig was.

De klant legt het grootste deel van het traject af zonder enig probleem. Pas op het tweede deel van haar reis, tussen Luik en Eupen, wordt ze op een niet erg professionele wijze aangesproken over het niet in bezit zijn van een biljet voor haar hondje. Dit leidt er onbegrijpelijkerwijze zelfs toe dat de treinbegeleidster de politie inschakelt.

Bij de klant komt dit zeer kwetsend over.

De twee opgeroepen politieagenten willen geen proces verbaal opstellen.

De ombudsman stelt - gezien de elementen van het dossier - in het compromisvoorstel dat de vordering van een boete van 31,90 euro moeilijk kan worden aanvaard.

De NMBS-Groep wijst het voorstel af en stelt dat *'Het haar verbaast dat mevrouw meerdere keren te horen kreeg van het personeel dat zij geen biljet diende aan te kopen voor haar hondje.*'

Uit ervaring weet de ombudsman dat menig personeelslid op dat vlak een klantvriendelijke houding aanneemt maar de klant wel wijst op de voorwaarde om het dier op de schoot te houden en niemand te storen. Een verwijzing naar een reglement kan trouwens niet zomaar doen besluiten dat het zeer onwaarschijnlijk is dat het personeel gezegd heeft wat de klant beweert.

Als bijlage bezorgt de NMBS-Groep de verklaring van de controlebediende. Daarin stelt deze ook de houding van de politie zelf in vraag en suggereert dat de politie zich partijdig opstelt.

Ook dat roept volgens de ombudsman vragen op.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om haar mening te herzien, de boete van de klant kwijt te schelden en als compensatie voor het verknoeien van een dagje uit, het biljet terug te betalen en verontschuldigingen aan te bieden.

Uiteindelijk meldt de NMBS-Groep dat ze akkoord gaat met het advies. De boete van 31,90 euro wordt kwijtgescholden en de klant krijgt een Geschenkbiljet.

2008/5617 De klacht handelt over twee problemen:

- de klant vroeg aan het loket expliciet om de goedkoopste formule voor twee personen heen en terug naar Aachen; hij kreeg echter niet de goedkoopste internationale formule;
- twee dagen later vroeg de klant aan het loket in hetzelfde station voor twee personen tickets voor een heen- en terugreis naar Keulen op 16 december; de boeking voor de terugreis gebeurde op een verkeerde datum.

In haar antwoord geeft de NMBS-Groep toe dat er een ICE-formule 'Promo Spezial' werd aangeboden aan 19 euro per persoon en per traject; de reiziger moest daar wel expliciet om vragen. Achteraf kan niet meer nagegaan worden (a) of die formule nog beschikbaar was, en (b) wat de klant juist gevraagd heeft.

Voor de niet naar wens verlopen terugreis op 16 december 2008 biedt de NMBS-Groep twee Reisbons van ieder 5 euro aan.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep toegeeft dat de klant voor zijn reis naar Aachen niet de goedkoopste formule heeft bekomen. Het is ongepast om zich steeds te verschuilen achter dooddoeners zoals *'de klant moet aangeven dat hij met een ICE trein wenst te reizen'*, *'achteraf kunnen we helaas onmogelijk nagaan hoe het gesprek precies verlopen is'* en *'we kunnen eveneens niet meer achterhalen of het promo tarief nog beschikbaar was'*. De NMBS nv. hoort haar verantwoordelijkheid als *'verkoper'* op te nemen door haar klant het voordeel van de terechte twijfel te laten en door het prijsverschil terug te betalen (16,40 euro per persoon).

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- in theorie was het op het moment van de verkoop (10 december 2008) inderdaad mogelijk een promotarief aan te bieden aan klanten die hierom verzochten;

- gelet op de verbeterde vorming van de verkopers, is de NMBS-Groep er van overtuigd dat de loketbediende de beschikbaarheid van alle producten en tarieven wel degelijk heeft gecontroleerd en tot het besluit kwam dat geen promotarief meer beschikbaar was;

- de NMBS-Groep kan niet meer achterhalen of op de bewuste dagen van verkoop het promotarief al dan niet nog beschikbaar was voor een reis daags nadien;

- de klant mag beroep doen op de expertise van de loketbediende, maar artikel 7 §3 van het CIV blijft van toepassing.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat, in tegenstelling tot wat geldt voor Thalys, Eurostar en TGV, voor ICE geen contingentering wordt gehanteerd. In de productfiche van Promo Special is evenmin enige vermelding opgenomen over een eventuele beperkte beschikbaarheid. Wanneer de NMBS-Groep stelt dat zij er van uitgaat dat de loketbediende de beschikbaarheid van deze formule wel degelijk heeft nagetrokken, maar tot de conclusie kwam dat hij/zij het niet (meer) kon afleveren, betekent dit dus dat al op bewuste dag van verkoop omstreeks 14.30 uur alle ICE's België/Duitsland volzet zouden geweest zijn.

De ombudsman betwijfelt dat dit het geval was: de dag van de reis was immers een donderdag, wat, anders dan een zaterdag of een zondag, niet meteen een topdag is om naar een kerstmarkt te gaan.

Desgewenst zou de NMBS-Groep de bezetting van deze ICE's kunnen laten natrekken via de ritverslagen die de (Duitse) treinbegeleiders opmaken.

De verwijzing naar de bepalingen van artikel 7 §3 van het CIV (de klant moet bij ontvangst van het ticket nakijken of dit conform zijn wensen is opgesteld) lijkt hier slechts een flauw excuus, gelet op de onervarenheid van de klant met de internationale tarieven en op het feit dat hij expliciet beroep deed op de deskundigheid van de verkoper (hij vroeg de goedkoopste formule).

De ombudsman adviseert om het prijsverschil terug te betalen.

De NMBS-Groep volgt het advies op, zij betaalt 32,80 euro terug.

2008/5647 Op 3 november 2008 bestelt de klant twee tickets voor een reis van Bergen naar Parijs voor een colloquium op 11 december, en terug naar Bergen op 14 december. Zij betaalt daarvoor 158 euro. De dag van vertrek stelt zij vast dat de tickets zijn opgesteld voor 11 en 14 november 2008. Zij moet nieuwe tickets kopen (205 euro) en vraagt terugbetaling van de niet gebruikte tickets.

De NMBS-Groep weigert dat. Volgens de geldende reglementering moet de klant immers nakijken of de tickets zijn opgesteld conform zijn wensen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat er mondelinge of schriftelijke fouten kunnen sluipen in het tussen de klant en de verkoper gevoerde gesprek. Enerzijds eindigen november en december op de identieke lettergrepen 'ember'. Anderzijds bevinden de cijfers 1 en 2, die gebruikt worden om de 11 en 12 te vormen voor de maanden november en december zich op het klavier naast elkaar.

Het is onmogelijk om te bevestigen of te ontkennen of er een slechte articulering en/of gehoor van de twee betrokken personen, dan wel een foutieve notering door de verkoper in het spel is. Men kan dus niet uitmaken wie verantwoordelijk is voor de situatie.

Zoals een reiziger in de trein stapt zonder na te gaan of het sein de bestuurder toelaat om te vertrekken, omdat hij in vertrouwen een contract heeft afgesloten met de vervoerder, mag men er terecht van uitgaan dat het er net zo aan toe gaat wanneer men tickets ontvangt. Ook is het niet billijk dat de verkoper tweemaal wordt betaald voor dezelfde dienst. De ombudsman stelt voor om de niet gebruikte tickets terug te betalen, maar de NMBS-Groep gaat daar niet op in.

In zijn advies stelt de ombudsman dat in het dossier geen indicaties voorkomen die wijzen op een foutieve formulering door de klant en evenmin op een foute notering door de loketbediende. Bij gebrek aan materieel bewijs is het niet billijk om slechts een van de partijen te sanctioneren (de reiziger), temeer daar deze de officiële deelname aan het colloquium kan bewijzen. In dat geval betaamt het dat noch de reiziger noch de verkoper schade lijden door het misverstand.

Iets voor het vertrekuur van trein 9496 op 11 december 2008 heeft de klant aan het loket in Bergen nieuwe tickets gekocht tegen vol tarief. Men mag er daarom van uitgaan dat er in die trein vrije plaatsen waren die anders, gelet op het nakende vertrek van de trein en op het feit dat de meeste reizigers uit voorzorg hun ticket vooraf boeken, niet zouden verkocht zijn geweest. Idem dito voor trein 9499 op 14 december 2008. Door de klant 158 euro terug te betalen, zou de NMBS-Groep dus geen financieel nadeel lijden.

De ombudsman vraagt om na te gaan of er op 11 en 14 december 2008 plaatsen vrij zijn gebleven en om in functie daarvan een regeling aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het advies af omdat ze naar eigen zeggen geen bijkomende winst heeft gemaakt omdat het over verschillende diensten gaat op verschillende data.

2009/0220 De klant biedt zich op de middag aan het loket aan om telefonisch gereserveerde tickets in ontvangst te nemen. Zij krijgt te horen dat deze tickets vroeger moesten zijn afgehaald.

De klant heeft geen andere mogelijkheid dan duurdere tickets te kopen.

De NMBS-Groep antwoordt dat: '*tickets geboekt met een Ticket Time Limit voor een uiterste datum en uur moeten afgehaald worden'*. In dit geval vóór 10 uur dezelfde dag.

De ombudsman stelt vast dat er door de verkoper aan de klant is meegedeeld dat hij ten laatste op 9 januari 2009 de tickets diende af te halen. De verkoper deelde aan de klant echter niet mee dat dit diende te gebeuren vóór 10 uur.

Mocht de klant op de hoogte geweest zijn van de limiet van 10 uur, dan had deze zich zeker tijdig aangeboden aan het loket.

Tijdens de bemiddeling stelt de NMBS-Groep het volgende: *' Bij het boeken van biljetten via het Call Center Internationaal moet de bediende na het reserveren van de plaatsen een betaalwijze kiezen. Hierbij bestaan momenteel twee mogelijkheden . Ofwel betaalt de klant onmiddellijk met een kredietkaart ofwel wordt een dossier opgemaakt met Time Limit. In het laatste geval verschijnt in het midden van het scherm een kader met de dossiercode (DNR), alsook de uiterste datum en het uur waarop de tickets moeten worden afgehaald. Deze informatie is zeer duidelijk en kan onmogelijk over het hoofd worden gezien'*.

De ombudsman stelt echter vast dat het onmogelijk is dat de klant het scherm kon zien (telefonisch bestelde tickets) met de vermelding van uiterste datum en uur, zoals door de NMBS-Groep wordt gesuggereerd.

Door een nalatigheid werd enkel de uiterste datum gemeld aan de klant, niet het uur. De klant heeft zich tijdig aan het loket aangeboden: haar is meegedeeld door de bediende van het Call Center om ten laatste op 9 januari 2009 de tickets af te halen. Het uur dat op het scherm van de bediende stond, iets dat de klant niet kon zien, werd haar niet meegedeeld.

Het is in de gegeven omstandigheden absoluut niet billijk de klant meer te doen betalen voor haar tickets als gevolg van gebrekkige informatie. Impossibilium nulla obligatio est.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant het prijsverschil van de tickets terug te betalen.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt. Ze wijst het advies van de ombudsman af omdat, zo stelt ze: '*wanneer de bediende van het Call Center de datum doorgeeft hij ook automatisch het uur meedeelt aan de klant*.'

2009/1047 De klant heeft een Thalys ticket gekocht voor een reis van Parijs naar Luik op 30 augustus 2008. Zij heeft deze reis niet kunnen maken door het faillissement van de luchtvaartmaatschappij die haar van Canada naar Parijs moest brengen. Nadat de eerst geboekte vlucht was geannuleerd, heeft zij op 3 september 2008 een nieuw ticket gekocht en zij vraagt terugbetaling van het niet gebruikte ticket.

De behandeling van het dossier door Thalys International neemt abnormaal veel tijd in beslag en de klant krijgt pas na talrijke tijdrovende en dure tussenkomsten een negatief antwoord. Haar ticket was niet terugbetaalbaar of omwisselbaar. Dit is een logische beslissing aangezien Thalys International de financiële consequenties niet hoeft te dragen voor een gebeurtenis waarbij zij niet betrokken is.

De ombudsman neemt telefonisch contact op met Thalys International: het bedrijf zou eventueel een commerciële geste doen mocht de klant haar nieuwe reis met Thalys hebben afgelegd. Omdat dit wel degelijk het geval was, wijst de ombudsman er in zijn compromisvoorstel op dat de klant vrij regelmatig met Thalys reist. Hij stelt voor om de klant een waardebon aan te bieden.

Omdat de klant niet meer beschikt over het originele ticket maar enkel een betalingsbewijs kan voorleggen, is Thalys International niet bereid tot een commerciële regeling.

In zijn advies laat de ombudsman opmerken dat een commerciële houding per definitie sierlijk is: een afwijking van de vastgelegde regels met als enig doel voldoening te schenken aan een reiziger die een ongelukkige ervaring heeft gehad. Zich tegenover deze trouwe klant van Thalys eerst meegaand opstellen om zich vervolgens te verschuilen achter strikte regels (voorlegging van het originele ticket), holt het voorgespiegelde commerciële gebaar volkomen uit. De lange behandelingsduur van de klacht volstaat op zich reeds om een commerciële regeling te rechtvaardigen.

De ombudsman adviseert Thalys International om de beloofde commerciële opstelling te concretiseren door de klant een waardebon aan te bieden.

Als eindverantwoordelijke wijst de NMBS-Groep het advies af omdat het ticket niet omruilbaar of terugbetaalbaar was.

2009/1253 Omdat de klant haar Thalys tickets niet meer terugvindt, vraagt zij in het station om haar op basis van de reserveringscodes en betalingsbewijzen duplicaten af te leveren. Volgens de loketbediende is dit niet mogelijk zodat de klant nieuwe tickets moet kopen. Omdat zij de geboekte reis toch wil maken, koopt zij nieuwe tickets die bovendien duurder zijn dan bij de eerdere boeking (nu 190 euro voor de heenreis twee 'Optiway 4' tickets aan 43 euro en voor de terugreis, twee 'Optiway 3' tickets aan 52 euro tegenover 108 euro voor dezelfde heenreis, twee 'Smoove 2' tickets aan 25 euro en voor de terugreis twee 'Smoove 1' tickets aan 29 euro).

De klant betaalde voor haar reis dus in totaal 298 euro en zij stuurt aan op een commerciële regeling door Thalys.

De vraag wordt afgewezen omdat de klant zelf verantwoordelijk is voor het verlies van de tickets.

Na de reis vindt de klant de eerste tickets terug.

Als compromis stelt de ombudsman het volgende voor. Omdat de klant tweemaal dezelfde dienst kocht, voor dezelfde datum en in dezelfde treinen, omdat de NMBS-Groep (die de Thalys producten in België verdeelt) daarvoor tweemaal inkomsten heeft verworven, omdat de teruggevonden tickets niet werden gebruikt en omdat de achteraf gekochte tickets veel duurder waren, betaalt de NMBS-Groep uitzonderlijk en om commerciële redenen de eerste tickets terug.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in: de niet ingenomen plaatsen werden immers niet opnieuw vrijgegeven (men andere woorden: geannuleerd zonder terugbetaling) en konden dus niet opnieuw verkocht worden aan andere reizigers.

De ombudsman brengt een advies uit.

De vervoerder weet welke plaatsen zijn verkocht en welke voor het vertrek van de trein desgevallend vrij blijven. Op basis van die elementen kan hij dus afwijken van zijn Algemene Voorwaarden, zodat hij uiteindelijk geen financieel nadeel zal lijden door de klant tegemoet te komen.

In dit dossier waren er twee mogelijkheden:

1. wanneer bij het vertrek van de trein alle plaatsen waren ingenomen, gaat de vervoerder er terecht van uit dat de niet vrijgegeven tickets opnieuw hadden kunnen verkocht worden aan andere reizigers;

2. wanneer echter zou gebleken zijn dat er nog plaatsen beschikbaar waren tegen het tarief 'Hi-Life' (vol tarief), zou dit betekenen dat de vrijgegeven 'verloren' tickets niet opnieuw hadden kunnen worden verkocht aan andere gegadigden.

Wanneer wij ons in situatie 2 bevinden, kan men daaruit dus enerzijds afleiden dat de klant de eerste keer 108 euro betaald heeft en de tweede maal 190 euro, dus in totaal 298 euro, terwijl de vervoerder hoe dan ook geen 344 euro zou ontvangen hebben voor Hi-Life tickets.

Opdat de NMBS-Groep niet onterecht winst zou opstrijken en om haar klanten tegemoet te komen, adviseert de ombudsman om het prijsverschil tussen beide formules terug te betalen (46 euro).

De NMBS-Groep handhaaft haar eerder ingenomen standpunt en wijst het advies af.

2009/1529 De klant boekt op 11 maart via de website van de NMBS-Groep een ticket Superdagretour Antwerpen/Amsterdam voor een reis op 13 maart. Omdat de klant zich niet kan houden aan de gebruiksmodaliteiten (vertrek na 9 uur, hij moet al om 10 uur ter plaatse zijn), wil hij zijn ticket annuleren. Volgens de terugbetalingsvoorwaarden op de website zou dat kunnen mits inlevering van het ticket vóór de eerste geldigheidsdatum en afhouding van 5 euro administratiekosten. Toch wordt een terugbetaling geweigerd omdat het om een homeprint ticket gaat.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat een homeprint ticket niet meer terugbetaalbaar is eenmaal het effectief is gedownload; deze info wordt zowel tijdens de boeking (bij de Algemene Voorwaarden) als in de bevestigingsmail vermeld.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat hij zelf de procedure heeft gevolgd om een homeprint ticket te boeken: tot in fase 4 (betaling) wordt aangegeven dat een niet gebruikt ticket terugbetaalbaar is tot 1 maand na de laatste geldigheidsdatum mits 5 euro kosten.

Er wordt geen onderscheid gemaakt naargelang het homeprint ticket al dan niet is gedownload.

Door het uitvoeren van de betaling wordt het vervoerscontract afgesloten; de verkoper kan vanaf dan geen nieuwe of bijkomende vermelding/voorwaarde meer toevoegen.

De bijkomende voorwaarden die hernomen zijn in de bevestigingsmail zijn dan ook vatbaar voor betwisting en, wat ons betreft, niet rechtsgeldig.

De ombudsman suggereert dat de NMBS-Groep de niet gebruikte tickets terugbetaalt volgens de door de klant gekende voorwaarden.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen: in de loop van de boeking - na het kiezen van de leverwijze maar vóór in het betaalscherm te komen - moet de klant zich akkoord verklaren met de Algemene Voorwaarden waarin opnieuw twee links voorkomen met bijkomende voorwaarden - één over Ticketless en één over homeprint - en pas nadat de klant zich akkoord heeft verklaard, wordt de betaling uitgevoerd. Toen de klant zijn tickets boekte, werden homeprint tickets helemaal niet terugbetaald, ongeacht of ze gedownload waren of niet.

De terugbetaling van het homeprint ticket wordt geweigerd.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de voor de klant relevante clausules van de Algemene Voorwaarden wel erg ver is weggeborgen, vooral omdat de klant eerder al - nog vóór hij de leverwijze en dus de nooit terugbetaalbare homeprint versie heeft kunnen kiezen - informatie heeft ontvangen over het gekozen tarief Superdagretour.

Bovendien heeft de klant bij het aanvragen van een dienstregeling zeer duidelijk aangegeven dat hij de trein van 5.55 uur wou nemen, waarna hij toch het niet toegelaten tarief Superdagretour kreeg aangeboden. Waarom zou de klant er dan nog aan twijfelen dat hij dat tarief mag boeken?

Dit alles is zeer misleidend.

Toen eenmaal duidelijk was dat het via homeprint gekochte ticket onbruikbaar was, heeft de klant aan het loket in Gent-Sint-Pieters een nieuw heen- en terugticket gekocht, tegen vol tarief en in eerste klas.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het homeprint ticket integraal terug te betalen.

Hoewel de NMBS-Groep van oordeel is dat de klant voldoende geïnformeerd werd (de Algemene Voorwaarden zijn verplichte lectuur aangezien de klant zich ermee akkoord moet verklaren alvorens de betaling te kunnen uitvoeren), is zij toch bereid om het ticket terug te betalen.

De website is ondertussen aangepast zodat geen Superdagretour meer kan geboekt worden voor een trein die op weekdagen vóór 9 uur vertrekt.

De naverkoopsvoorwaarden voor homeprinting tickets zijn versoepeld: als criterium voor terugbetaling (uiteraard van een terugbetaalbaar tarief) geldt of de pdf-file al dan niet werd gedownload.

2009/1555 In april 2009 wil een echtpaar een heen- en terugreis Spa-Geronstère/Waremme maken. In de trein vragen zij een heen- en terugbiljet waarvoor zij 16,20 euro betalen en informeren naar de dienstregeling voor de terugreis.

's Avonds stellen de klanten in Waremme vast dat zij slechts een enkel biljet Spa-Geronstère/Waremme hebben. Om in orde te zijn kopen zij een biljet voor de terugreis. Zij vragen terugbetaling van het prijsverschil. De NMBS-Groep antwoordt dat de klanten moeten nakijken of hun biljet is opgemaakt volgens hun wensen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klanten de vergissing niet hebben opgemerkt omdat de prijs van een enkel biljet nagenoeg dezelfde is als deze van een Weekendbiljet, dat geldig is voor een heen- en terugreis op hetzelfde traject. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om de klanten voor 14,40 euro waardebons aan te bieden voor het prijsverschil tussen hetgeen zij hebben betaald (2 x 16,20 euro) en waar zij recht op hadden (2 x 9 euro). De NMBS-Groep gaat daar niet op in: de klanten moeten immers hun biljet nakijken.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de klanten zich er inderdaad niet de visu hebben van vergewist of hun biljet in orde was. Redelijkerwijs mag men er dan wel van uitgaan dat de prijs betaald voor de twee enkele biljetten tegen standaard tarief, die nagenoeg dezelfde is als deze van twee heen- en terugbiljetten aan weekendtarief, hen deed veronderstellen dat zij wel degelijk deze laatste biljetten gekregen hadden. De verantwoordelijkheid voor de verwarring kan dus niet eenzijdig bij de ene of de andere partij worden gelegd.

De ombudsman nodigt de NMBS-Groep uit om de reeds in zijn compromisvoorstel vooropgestelde waardebons aan te bieden. De NMBS-Groep handhaaft haar eerder ingenomen standpunt, gebaseerd op de Algemene Voorwaarden: de klanten moeten zelf de afgeleverde biljetten nakijken.

2009/2348 De klant vraagt de dag voor haar vertrek in het station Zaventem wat het tarief is voor een ticket van Zaventem naar Hilversum. De loketbediende antwoordt dat in het station Zaventem geen internationale tickets worden uitgegeven en dat ze haar ticket op de dag van haar vertrek in Brussel moet kopen. Daar er lange wachtrijen zijn aan de loketten in Brussel raadt de loketbediende aan het ticket in de Beneluxtrein te kopen. De klant betaalt in totaal 88,40 euro voor haar reis van Zaventem naar Hilversum. Het weekendtarief (dat niet in de trein beschikbaar is) voor deze verplaatsing is 39,40 euro. De klant vraagt de terugbetaling van het prijsverschil.
In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat in het station Zaventem geen internationale tickets worden uitgegeven en dat de loketbediende de klant daarom doorverwees naar een station met internationale verkoop in Brussel.

De NMBS-Groep wijst er de klant ook op dat een internationaal ticket drie maanden vooraf kan worden gekocht en dat de klant haar ticket via internet of aan een automaat in een station kan aanschaffen. Om lange wachtrijen te vermijden raadt de NMBS-Groep de klant aan het vervoerbewijs op een rustiger ogenblik van de dag te kopen.

Om bovengenoemde redenen kan de NMBS-Groep geen gunstig gevolg geven aan de vraag van de klant tot terugbetaling van het prijsverschil.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar het advies van de loketbediende in Zaventem.

De klant volgde die raad op. Achteraf bleek dat ze 49 euro te veel betaalde voor haar reis.

De NMBS-Groep licht in haar antwoord de mogelijkheden toe die de reizigers ter beschikking hebben om een ticket te kopen en stelt de klant voor haar ticket te kopen op een rustiger ogenblik.

Niet elke klant heeft de mogelijkheid om tijdens het 'rustiger' ogenblik naar het station te gaan. Wanneer is er trouwens een rustig ogenblik aan de loketten? Aan de loketten staat dat nergens vermeld.

De klant wordt ook pas via het antwoord van de NMBS-Groep op de hoogte gebracht van de verschillende aankoopmogelijkheden, in tegenstelling tot het advies dat haar gegeven werd.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep het prijsverschil van 49 euro terugbetaalt.

Het voorstel wordt afgewezen. De loketbediende heeft correct gehandeld en de klant kan zich vooraf via telefoon, website, station ... over haar reis informeren.

Volgens de NMBS-Groep heeft de klant ook het recht om een ticket in de trein aan te kopen maar dan aan een duurder tarief.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de klant zich wel degelijk vooraf heeft geïnformeerd: de dag voor haar vertrek in het station Zaventem.

De loketbediende lichtte haar toe dat het station Zaventem geen internationale tickets kan uitgeven en doet de klant haar ticket in Brussel kopen. De loketbediende raadt de klant ook aan om haar ticket in de Beneluxtrein te kopen om zo lange wachtrijen in het station te vermijden. Dat dit treintarief duurder is, werd niet vermeld.

De klant volgt die raad op maar heeft daarvoor wel 49 euro meer betaald.

Volgens de NMBS-Groep kan er niet worden achterhaald wat er aan het loket is gezegd geweest. De NMBS-Groep gebruikt stelselmatig dit argument altijd tegen de klant. De NMBS-Groep geeft hiermee het gevoel dat de klant altijd in fout is en hij/zij verantwoordelijk is voor het probleem.

De verklaring van de loketbediende wordt blijkbaar zonder probleem aanvaard. Van zodra de verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep echter in het vizier komt, speelt elke twijfel systematisch in het nadeel van de klant. Welke klant zal met plezier 49 euro teveel betalen voor eenzelfde ticket?

De ombudsman adviseert dat de NMBS-Groep het prijsverschil tussen het weekendtarief en de tickets van de klant integraal terugbetaalt.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies en betaalt de klant het prijsverschil integraal terug.

2009/2918 In maart 2009 spoort de klant samen met haar dochter naar Brussel-Noord. Voor haarzelf vult zij een Rail Pass in. Haar dochter gebruikt een Go Pass.

Door de drukte van de avondspits vergeten de klanten voor de terugreis hun vervoerbewijs in te vullen.

Omdat zij over onvoldoende geld beschikken om zich onmiddellijk in regel te stellen, wordt bij de controle voor iedere reiziger een vaststelling van onregelmatigheid opgesteld (76 euro). Hun respectievelijke Passes worden ingehouden.

De twee vaststellingen zijn in het Nederlands opgesteld en de klanten begrijpen niet dat zij over een termijn van 15 dagen beschikken om het gevorderde bedrag in het station te betalen.

Zij hebben blijkbaar een eerste door de NMBS-Groep verstuurde herinnering niet ontvangen. Nadien ontvangen zij dan een vordering van 216 euro.

De echtgenoot van de klant schakelt zijn advocaat in om de goede trouw van zijn echtgenote en dochter aan te tonen en om de vorderingen terug te brengen tot het initiële bedrag. De NMBS-Groep gaat daar op in. De bedragen worden onmiddellijk betaald. De Passes blijven echter ingehouden.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep er op dat de vervoerbewijzen noch werden vervalst noch niet-reglementair waren ingevuld. Mochten de klanten geen Passes hebben gehad, en dus zonder vervoerbewijs hebben gereisd, dan zouden de dossiers zondermeer zijn afgesloten mits betaling van 152 euro.

In antwoord op het compromisvoorstel laat de NMBS-Groep opmerken dat zij zich bij de behandeling van het verzoekschrift van de advocaat reeds mild heeft opgesteld door per persoon slechts 60 euro toeslag aan te rekenen.

De ombudsman concludeert dat het in dit dossier niet gaat om recidiverende fraudeurs en dat in heel wat gelijkaardige dossiers enkel administratiekosten worden aangerekend.

De Rail Pass van de moeder heeft een restwaarde van 65,70 euro (9 vrije lijnen) en op de Go Pass van haar dochter stond nog 1 vrije lijn (5 euro).

In zijn advies vraagt de ombudsman dan ook om de restwaarde van de ingehouden Passes terug te geven onder de vorm van nieuwe Passes met het overeenstemmende aantal vrije lijnen.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies en betaalt de restwaarde van de ingehouden Passes terug (70,30 euro).

2009/2585 en 2009/2927 De klant heeft voor haar en haar gezin tickets en zitplaatsen geboekt voor de TGV 9826. De klant vond in het voorziene rijtuig haar gereserveerde plaatsen niet. Het gezin heeft een gedeelte van de reis moeten rechtstaan. Ze hebben zich dan uiteindelijk neergezet op plaatsen die nog vrij waren met de vrees dat bij iedere halte reizigers hun gereserveerde plaatsen zouden opeisen. De klant wenst een terugbetaling van haar vervoerbewijzen.

Bij wijze van schadevergoeding beslist de NMBS-Groep om de klant een compensatie aan te bieden van 30% van de prijs van het traject met de TGV trein. De financiële dienst van de NMBS-Groep werd verzocht om het bedrag van 141,90 euro over te maken op de rekening van de klant.

De ombudsman is het daar niet mee eens en wenst een hogere compensatie te bekomen.

De NMBS-Groep meldt dat sinds begin juli 2009 de TGV's, die tussen België en Frankrijk rijden, samengesteld zijn uit vernieuwde rijtuigen. Hierdoor is de situering van de zitplaatsen, en daardoor ook de nummering van de plaatsen gewijzigd. Deze aanpassing werd niet op een correcte manier verwerkt door de uitvoerende diensten. Daardoor konden bepaalde reizigers niet de plaats innemen waarvoor ze een reservering hadden.

De NMBS-Groep stelt dat de schadevergoeding wordt bepaald door de Franse Spoorwegen, waar zij niet kan van afwijken.

Hierbij verwijst de NMBS-Groep ook naar de prijs van een zitplaatsreservering op een klassieke internationale trein, namelijk 4 euro. Het aandeel van de reservering in de prijs van een TGV-ticket is gelijkaardig.

De NMBS-Groep blijft bij haar stelling dat zij geen bijkomende terugbetaling wenst te geven en verontschuldigt zich bij de klant voor de hinder die zij tijdens de reis ondervond.

In het compromisvoorstel meldt de ombudsman dat de klant een reservatie heeft gemaakt voor een TGV trein die onder het marktprijssysteem rijdt. In dit systeem is de prijs van het ticket globaal en niet apart zoals bij de klassieke internationale treinen. Deze vergelijking gaat hier helemaal niet op. De klant kan voor de TGV trein niet verkiezen om geen reservatie te nemen.

Op de reservatie van de TGV trein staat duidelijk vermeld dat de klant in rijtuig 6, zitplaatsen 25, 26, 27 en 28 heeft gekocht om op 18 juli 2009 te reizen.

Er wordt verwezen naar de compensatieregeling die door de vervoerder wordt toegepast. Het is echter de NMBS-Groep die hier in de fout is gegaan en als verkoper de verantwoordelijkheid draagt. De NMBS-Groep bevestigt dat de fout bij de uitvoerende dienst ligt, deze heeft nagelaten om de aanpassing van de gewijzigde nummering in de trein correct in te voeren. Dan is het duidelijk dat de NMBS-Groep de klant een bijkomende compensatie moet aanbieden voor de geleden hinder.

De ombudsman stelt in het compromisvoorstel voor de klant de resterende 70% van de waarde van het traject terug te betalen.

De NMBS-Groep weigert dit voorstel. Volgens de NMBS-Groep heeft de klant inderdaad niet de mogelijkheid om met de TGV trein (die onder het regime van marktprijs rijdt) te kiezen of ze al dan niet een reservering wenst te nemen. Dit wijzigt niets aan het feit dat het aandeel van de reservering in de totale prijs van het TGV-ticket vergelijkbaar is met de prijs van een klassieke zitplaatsreservering.

Volgens de NMBS-Groep is het grootste deel van de prijs van een TGV-ticket bestemd voor het vervoer van station A naar station B. Aangezien de klant wel degelijk vervoerd werd van Brussel naar Aix-en-Provence, heeft de klant geen recht op terugbetaling van de resterende 70%.

Vervolgens stelt de NMBS-Groep dat er niet meer plaatsen werden verkocht, dan dat er daadwerkelijk beschikbaar waren op de trein. Het probleem was dat de nummering aan boord van de trein niet tijdig werd aangepast.

In zijn advies merkt de ombudsman op dat de vergelijking tussen de treinen die rijden onder het marktprijsregime en het klassieke verkeer niet relevant is. De klant heeft geen andere keuze dan te reizen met een TGV trein met verplichte reservatie. Voor de klant maakt het niet uit dat de prijs van de reservatie (inbegrepen in het biljet) overeenkomt met de prijs van een reservatie voor een klassieke trein. De beloofde plaatsen werden niet aangeboden in de trein.

De klant wordt er trouwens verschillende keren op gewezen dat de correcte plaats, vermeld op het ticket, moet worden ingenomen. Dus het argument dat de plaatsen wel beschikbaar waren gaat niet op, want voor de klant zijn enkel maar de op het ticket vermelde plaatsen belangrijk.

Vervolgens stelt de NMBS-Groep dat het klaarmaken van de trein voor het vertrek gedaan wordt in Vorst, door het personeel van het atelier. Deze mensen werden niet op de hoogte gebracht van de gewijzigde nummering ingevoerd door de beheerder (SNCF) van de TGV treinen.

In Art 32.3 WHPC ontzegt de wetgever aan de verkoper het recht om eenzijdig wijzigingen aan te brengen aan de wezenlijke kenmerken van de te verlenen dienst. Reizen op een voorbehouden zitplaats is één van de belangrijkste kenmerken van de HST-reis die door de verkoper wordt benadrukt. Wanneer de klant echter gans de reis, bijna 6 uur, rechtstaand moet reizen, beantwoordt de verleende dienst pertinent niet aan de kwaliteitscriteria die de verkoper vooropstelt.

Wanneer de klant vooraf was meegedeeld (een verplichting opgelegd in Art. 30 WHPC) dat de reis niet in een zitplaats, maar rechtstaand zou moeten worden gemaakt, had deze helemaal geen HST-ticket gekocht.

Tot slot stelt de NMBS-Groep dat zowel de NMBS nv als de SNCF naar een manier zoeken om de treinbegeleiders in de toekomst een lijst te bezorgen met de vrije plaatsen vóór het vertrek van de trein. Dit is een positieve noot in dit dossier. Uiteindelijk maakt het feit of de treinbegeleider deze lijst al dan niet heeft in dit geval weinig verschil, want de klant had gereserveerde plaatsen. Deze lijst is veeleer nuttig voor de reizigers die willen wisselen of eventueel op het laatste moment opstappen en nog een ticket moeten kopen.

De ombudsman brengt een advies uit.

De NMBS-Groep geeft de klant een bijkomende compensatie voor de geleden hinder, om de volgende redenen:

- omdat de NMBS-Groep een éénzijdige wijziging heeft aangebracht aan de wezenlijke kenmerken van de te verlenen dienst;

- omdat dit niet strookt met de bindende voorschriften van WHPC;

- omdat de klant, mits tijdige en correcte informatie, geen HST-ticket zou gekocht hebben;

- omdat de klant, bij het instappen en aan boord, geen assistentie ontving om op een andere plaats geaccommodeerd te worden;

- omdat de geadviseerde regeling volgens ons billijk en commercieel verantwoord is;

betaalt de NMBS-Groep de klant de tickets integraal terug, eventueel onder de vorm van een voucher, waarmee de klant de HST-dienstverlening onder betere omstandigheden opnieuw kan ervaren'.

De NMBS-Groep is uit commerciële overwegingen bereid om, gelet op het uitzonderlijke karakter van het voorval, bijkomend 20% van de waarde van de tickets terug te betalen bovenop de 30% die reeds werd gestort.

De ombudsman besluit hieruit dat de NMBS-Groep toegeeft dat ze in gebreke is gebleven maar tot geen substantiële tegemoetkoming wil overgaan.

2009/3350 De klant wil deelnemen aan een actie via een krant: mits het uitknippen van een aantal spaarpunten uit de krant, kan men voor 49 euro met Eurostar heen en terug naar Londen sporen in de Standard klasse. De klant wil op twee november rond 9 à 10 uur in Brussel vertrekken en op vier november rond de middag terugkeren.

Hoewel de lezer de plaatsen vanaf 19 september om 8.30 uur mag aanvragen aan het loket, krijgt de klant om 9 uur in het station de melding dat er geen plaatsen meer beschikbaar zijn: *'alles is al lang volzet'*. Wanneer de klant thuis een en ander natrekt via de website, blijkt het tarief *'Standard'* wel nog beschikbaar te zijn. De klant tracht via het betalende 070-nummer info te bekomen; de verbinding wordt telkens na 7 à 8 minuten verbroken zonder dat er contact geweest is met een medewerker van de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep bevestigt dat reeds op 19 september - de eerste verkoopsdag van de promotie - geen plaatsen meer beschikbaar waren voor de data en uren waarop de klant wilde boeken:

- plaatsen in Eurostar kunnen al vier maand vooraf worden geboekt;

- voor reizen op twee en vier november kon men dus al boeken vanaf juli, zodat op de startdatum van de promotie van de krant de verkoop al twee maand bezig was.

Bij middel van het Yield Management System wordt de beschikbaarheid per tarief en per verbinding georganiseerd en wordt de rentabiliteit geoptimaliseerd.

Gezien de grote vraag naar deze promotie en de beperkte beschikbaarheid van deze plaatsen, is het niet verwonderlijk dat de promotietarieven niet meer beschikbaar waren. De gewenste data vallen trouwens tevens samen met het herfstverlof.

Het is overduidelijk dat de vraag in grote mate het aanbod overstijgt.

De NMBS-Groep verduidelijkt ook de tariefstructuur van de Eurostar producten:

- 3 comfortklassen: Business Premier, Leisure Select en Standard;

- Standard is onderverdeeld in drie grote categorieën: non-flexible, semi-flexible en fully flexible;

- binnen de non-flexible tarieven worden zeven tariefniveaus onderscheiden; in het goedkoopste tariefniveau zijn de plaatsen beperkt.

De promotie via de krant hoort bij het laagste tariefniveau.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat in de promotievoorwaarden sprake is van *'reizen tegen 49 euro per persoon heen/terug'** waarbij de verwijzing (*) staat voor *'in Standard'* en voor reizen '*van 16 oktober 2009 t.e.m. 17 december 2009 en van 4 januari 2010 t.e.m. 31 januari 2010*'.

Er wordt geen gewag gemaakt van non-flexible, semi-flexible of fully flexible, geen woord over het bestaan van zeven tariefniveaus binnen non-flexible en evenmin over het feit dat de *'Promo krant X'* behoort tot het laagste en dus minst beschikbare tariefniveau.

De NMBS-Groep weet dan wel dat de verkoop al maanden aan gang is; zij hoort te weten dat de actie wordt gevoerd in een grote Vlaamse krant (oplage van +/- 240.000 exemplaren in 2007) en dat de respons daardoor groot zal zijn. Het is geen valabel excuus dat de herfstvakantie in de desbetreffende reisperiode valt en dat de verkoop al maanden aan gang is. De NMBS-Groep hoort zich te gedragen conform de algemeen aanvaarde bonus pater familias standaard.

Deze promotie wordt bovendien niet 'zomaar' gevoerd via de ene of de andere folder: om deel te nemen moet de klant namelijk twaalf kranten kopen om de nodige spaarpunten te verzamelen. Hoewel Europa er op aandringt dat deze praktijk in ons land zou toegelaten worden, is dit nog steeds 'koppelverkoop' die in de huidige stand van de Belgische wetgeving wordt verboden.

De ombudsman stelt voor om de klanten op de door hen gekozen uren en data te laten reizen tegen de voorwaarden van de *'Promo krant X'* voor zover in die treinen nog plaatsen tegen het tarief *'Standard'* beschikbaar zijn.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen:

- de klant verwart duidelijk deze promo met het tarief *'Standard'*, wat een algemene term is voor tweede klas;

- toen de klant zich aan het loket aanbood, waren er uiteraard nog plaatsen beschikbaar in tweede klas maar niet meer tegen het promotarief. Er werden in totaal 33.934 van deze promo tickets verkocht;

- op de spaarkaart wordt de klant duidelijk ingelicht over de prijzen en voorwaarden van deze promo. Het feit dat vermeld wordt dat de klant een datum en ook enkele alternatieve data moet kiezen, suggereert dat de beschikbaarheid beperkt is;

- er werd duidelijk vermeld dat de beschikbaarheid van het € 49 tarief afhankelijk is van de bezettingsgraad van de treinen;

- deze promo is volgens de NMBS-Groep geen vorm van verboden koppelverkoop.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de termen *'Promo'* en/of *'Promo tarief'* nergens voorkomen op de spaarkaart/bestelbon: de enige tarifaire indicatie staat in de hoofding: '*Met je krant en Eurostar naar Londen heen en terug voor 49 euro per persoon*' waarbij (*) verwijst naar *'in Standard'*.

Wanneer de NMBS-Groep daarmee, afgaand op haar antwoorden, eigenlijk bedoelt: *'in Standard, non-flexible, Promo krant X*, dan moet zij dat ook zo aangeven. Zoniet geldt het aanbod duidelijk voor alle tarifaire graderingen binnen *'Standard'*, een tariefklasse waarin nog plaatsen beschikbaar waren toen de klant zich aanbood.

De NMBS-Groep stelt dat op de spaarkaart/bestelbon wordt *'gesuggereerd'* dat het aanbod slechts beperkt beschikbaar is. De wetgever (Wet op de Handelspraktijken (WHPC) artikel 31 §4) schrijft voor dat bij twijfel over de betekenis van een beding steeds de voor de consument gunstigste interpretatie prevaleert.

Zolang de afdeling *'Standard'* (tweede klas) van de door de klant gewenste treinen dus niet volledig bezet was, had, conform de vermelding op de spaarkaart/bestelbon, het 49 euro tarief dus nog moeten afgeleverd zijn, quid non.

Volgens de wetgever (WHPC artikel 54) is er sprake van 'Gezamenlijk aanbod van producten en diensten (koppelverkoop) wanneer de al dan niet kosteloze verkrijging van producten, diensten, alle andere voordelen, of titels waarmee men die kan verwerven, gebonden is aan de verkrijging van andere zelfs gelijke producten of diensten'.

Aangezien de klant eerst twaalf kranten moet kopen om de vereiste spaarpunten te verzamelen, is er wel degelijk sprake van koppelverkoop.

De ombudsman adviseert om de klant vooralsnog plaatsen aan te bieden tegen deze voorwaarden.

De NMBS-Groep wijst het advies af: volgens haar is de Eurostar '*Promo krant X*' correct verlopen en is er zeker geen sprake van koppelverkoop.

Foto NMBS-Groep

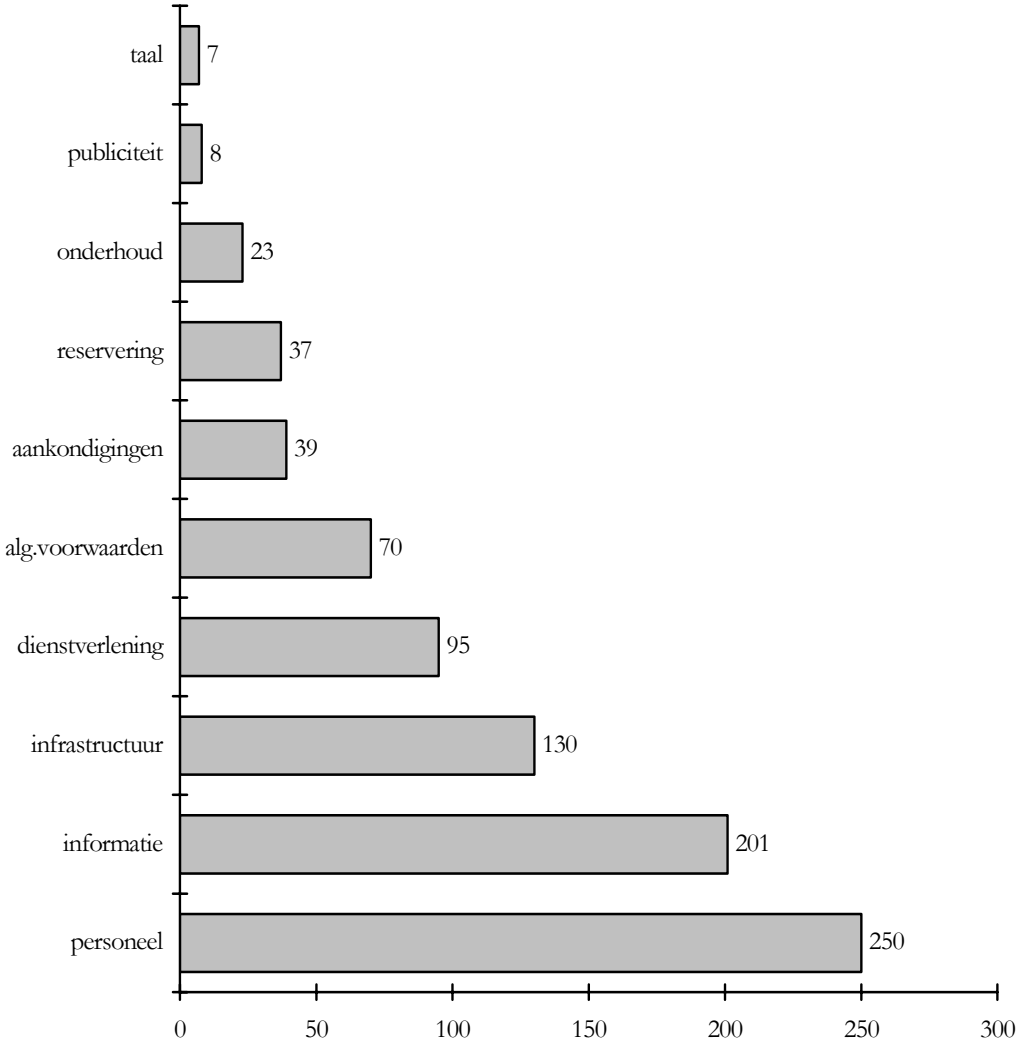
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 860 gevallen vond de klant een element van de kwaliteit van de dienstverlening in die mate ontoereikend dat hij de ombudsman aansprak.

Deze groep haalt 16,8 % van het totale aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



1.3.1. PERSONEEL

De klachten die de ombudsman ontvangt over het personeel van de NMBS-Groep kunnen grosso modo worden opgedeeld in 2 groepen: deze over echte vergissingen en deze over een ongepaste attitude.

Bij de vergissingen gaat het over zeer concreet vast te stellen situaties, zoals:

- een loketbediende die een verkeerd product aflevert, een vergissing begaat bij de betaling (wisselgeld, Bancontact) of een nieuwe treinkaart niet onmiddellijk wil aanmaken;
- een infobediende die foute (of achterhaalde) info verstrekt;
- een treinbestuurder die een voorziene halte voorbij rijdt of pas stopt voorbij het perron;
- een treinbegeleider die de deuren niet of laattijdig opent of ze al sluit wanneer alle reizigers nog niet zijn in- of uitgestapt;
- een stationsbediende die er niet is wanneer de klant (letterlijk) behoefte heeft aan een helpende hand;
- …

Wanneer de vergissing duidelijk is bewezen, gaat de NMBS-Groep daar vrij pragmatisch mee om: zij erkent dat zij als bedrijf in gebreke bleef en herstelt (soms pas na enig aandringen) het door de klant geleden nadeel. De klant ontvangt verontschuldigingen die in een aantal gevallen (afhankelijk van de ernst van de ondervonden hinder) worden aangedikt met een commerciële bonus onder de vorm van een Geschenkbiljet of een waardebon.

Er zijn ook klachten van klanten die problemen hebben met de (volgens hen) ongepaste attitude van een medewerker van de NMBS-Groep.

Vaak is er een objectiveerbare aanleiding die de tussenkomst van het personeelslid alleszins kan rechtvaardigen, bijvoorbeeld een vervoerbewijs dat niet in orde is of niet strikt conform de geldende modaliteiten wordt gebruikt. Soms escaleert een situatie omdat de assertieve klant uitleg vraagt, een opmerking maakt of zich gewoon luidop afvraagt waarom één en ander (aan het loket) niet wat sneller kan verlopen of waarom zo nodig tegen een medereiziger moet worden opgetreden.

Opmerkingen over attitudeproblemen komen ook vaak zijdelings aan bod in klachten over andere aspecten van het spoorweggebeuren (zoals vertragingen, aansluitingen, informatieverstrekking bij verstoord treinverkeer). Deze worden dan ook onder deze categorieën behandeld.

Het zal de trouwe reiziger niet ontgaan zijn dat één en ander bij de NMBS-Groep niet zo vlot loopt als de klant terecht zou mogen verwachten: overbezetting, gebrekkige stiptheid en rommelige/verbroken aansluitingen om maar iets te noemen. Hoewel dat problemen zijn waar het treinpersoneel globaal weinig vat op heeft, wordt het er als 'zichtbare' vertegenwoordiger van het bedrijf toch op aangesproken.

Dikwijls weet het personeel zich met een gevatte repliek of met een kwinkslag te redden uit een heikele situatie, maar ook reageert betrokkene soms met een sneer waarmee meteen ook de eigen frustratie over de situatie wordt geventileerd.

Opvallend was trouwens het stijgende aantal commentaren over deze onbehagelijke situatie (en over de oorzaken daarvan) vanwege het personeel ten aanzien van de ombudsman. Het bevestigt de moeilijke situatie waarin treinpersoneel terechtkomt wanneer de dienstverlening chronisch onvoldoende goed loopt en het personeel zelf van oordeel is dat de reiziger niet de kwaliteit krijgt waar hij/zij recht op heeft. Deze terreinervaring wordt volgens de ombudsman onvoldoende gebruikt.

Vele klanten maken dan weer de bemerking dat er geen controle (meer) wordt uitgevoerd en dat reizigers met een vervoerbewijs tweede klas zomaar eerste klas overspoelen wanneer de dienst gebrekkig verloopt.

De NMBS-Groep benadrukt dat zij van haar personeel steeds een correcte, beleefde en klantvriendelijke houding verwacht en dat zij een aantal opleidingen organiseert om die (en andere klantgerichte) vaardigheden aan te leren. Het betrokken personeelslid krijgt feedback om herhaling van het probleem te voorkomen.

Bij klachten over het treinpersoneel neemt de NMBS-Groep echter steeds meer een deviante houding aan: al te vaak luidt het antwoord dat de controlebediende zich niets van het incident kan (wil?) herinneren, dat hij op de hoogte is van de in die situatie toe te passen procedure, dat betrokkene een beëdigd beambte is (‘*bekleed met een gerechtelijk mandaat*’), dat hij/zij verklaart dat hij/zij zoiets nooit zou doen/zeggen, dat betrokkene bij zijn hiërarchische oversten bekend staat als correct en zeer bekwaam en dat er nooit problemen waren… .

De ombudsman merkt op dat iedereen een beoordelingsfout kan maken, dat elk individu anders reageert; maar ook dat een groep van enkele duizenden personeelsleden voldoende groot is om als staalkaart te dienen voor de hedendaagse samenleving en dat deze niet alleen bestaat uit leden die altijd en overal even correct zijn… . Het erkennen dat er een fout gemaakt is, is de eerste voorwaarde om nadien via vorming of bijzondere maatregelen te remediëren.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0477 Wanneer de trein aankomt in het station kan de klant de deur van de trein niet openen; hij verwittigt de treinbegeleider die hem evenwel uitlacht en de trein opnieuw laat vertrekken. In het volgende station kan de klant wel uitstappen maar moet daar op een andere trein wachten om terug te keren. De NMBS-Groep betreurt het incident maar spreekt zich verder niet uit over de houding van haar personeelslid dat in het algemeen blijk geeft van professionalisme.

2009/0583 De klant meldt dat trein IR 4129 het station van Wetteren voorbijraasde om dan een eind voorbij het perron alsnog te stoppen. Iedereen begon te lopen, maar toen de eersten aan het laatste rijtuig aankwamen, werden de deuren gesloten en reed de trein verder, de verbouwereerde reizigers achterlatend.

Hoewel de treinbegeleider zich niets kan herinneren van deze feiten, heeft de NMBS-Groep hem er niettemin toch op gewezen steeds heel aandachtig te zijn bij het sluiten van de deuren, zeker als er een grote reizigersbeweging is.

Voor de verminderde service schenkt de NMBS-Groep een Geschenkbiljet.

2009/0893 Omdat de klant haar Rail Pass verkeerd invult, vult zij op aangeven van de treinbegeleider een nieuwe lijn in. De treinbegeleider beschuldigt haar er van 'steeds voor problemen te zorgen', wat zij ontkent.

De verklaring van de treinbegeleider staat haaks op de verklaring van de klant.

De NMBS-Groep ondervraagt de treinbegeleider over de door de klant aangekaarte feiten: volgens betrokkene aanvaardt de klant moeilijk dat haar Rail Pass niet conform de geldende gebruiksmodaliteiten is ingevuld. De NMBS-Groep wijkt niet af van de geldende regelgeving.

In haar inleidende mail bevestigt de klant dat zij bij het invullen van haar Rail Pass de stations van vertrek en bestemming omwisselde en dat zij deze inschrijving vervolgens verbeterde. Dat is niet toegelaten en de treinbegeleider maakte dus terecht een opmerking.

Hoewel hij daarvoor een boete kon aanrekenen, liet hij de klant enkel een nieuwe lijn invullen, wat uiteindelijk voor haar de voordeligste oplossing was.

2009/1216 Op 16 maart wil de klant omstreeks 13.35 uur aan het loket haar treinkaart laten valideren. Op dat ogenblik is er ploegenwissel en zij moet uiteindelijk veertig minuten wachten alvorens te worden bediend.

De NMBS-Groep heeft opdracht gegeven om tijdens de kasverrichtingen het loket af te sluiten zodat dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat volgens de stationsinformatie op de website het loket iedere dag doorlopend open is van 6.15 uur tot 21.30 uur. Daarom had men de klant er op 16 maart om 13.35 uur onmiddellijk moeten bedienen.

Afgaand op het antwoord van de NMBS-Groep stemt de informatie op de website niet (meer) overeen met de realiteit. De NMBS-Groep hoort haar informatie dus te actualiseren. De ombudsman suggereert dat de NMBS-Groep haar klant een Geschenkbiljet aanbiedt.

Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

2009/1325 De klant klaagt erover dat de treinbegeleidster de deuren sloot terwijl er nog reizigers aan het afstappen waren.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat door de reeds opgelopen vertraging de trein slechts zeer korte tijd aan het perron bleef.

Ze meldt ook dat van zodra de treinbegeleidster geen reizigersbeweging meer opmerkte, ze het fluitsignaal gaf om het sluiten van de deuren aan te kondigen. Om de deuren te sluiten moet de treinbegeleidster echter terug in de trein stappen. Daardoor had ze een ogenblik geen overzicht meer.

Volgens de NMBS-Groep is het dus best mogelijk dat reizigers die laattijdig wilden uitstappen niet door de treinbegeleidster werden opgemerkt.

De NMBS-Groep wijst er nog op dat de treinbegeleidster werkte volgens de voorziene reglementering en dat het voorval met haar coach is besproken om dergelijke problemen in de toekomst te vermijden.

2009/2008 De klant was er getuige van dat een brigade van Securail een slapende persoon (dakloze) uit het station verwijderde. Tegen de opmerking van de veiligheidsmensen 'dat de NMBS-Groep geen sociale dienst is', stelt de klant dat het station een ontmoetingsplaats moet zijn; hij vraagt dat de NMBS-Groep met deze praktijken zou stoppen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de nieuwe wachtzaal in de commerciële zone van het station exclusief is voorbehouden voor reizigers met een geldig vervoerbewijs; deze regeling is aangegeven met aangepaste signalisatie. Securail oefent onder andere preventief toezicht uit in het station om te waken over de naleving van de regelgeving en om het veiligheidsgevoel te verbeteren. Daarbij wordt preventief en corrigerend opgetreden tegen vormen van '*ongewenst sociaal gedrag*'. Securail hield zich aan haar wettelijke bevoegdheden.

Op de vraag van de ombudsman hoe dergelijk optreden te rijmen valt met het recent door de NMBS-Holding ontwikkelde merk en bijhorende identiteit voor '*Het Station*' wordt geantwoord dat deze commerciële benadering niet ontsnapt aan de aandacht van de Corporate Security Service: in het kader van een in 2008 ondertekend solidariteitscharter wordt naast het repressieve karakter van bepaalde noodzakelijke tussenkomsten eveneens gestreefd naar een humanere aanpak van bepaalde daklozen en andere stationsgebruikers, maar soms kan Securail echter niet afwijken van de geldende wettelijke bepalingen[1].

[1] KB van 20 december 2007 houdende reglement van de politie op de spoorwegen, BS 17 juli 2008.

Bijkomende opmerking

Bij het ter perse gaan vernemen wij dat NMBS-Holding meewerkt aan het op 20 april 2010 door de Staatssecretaris voor Armoedebestrijding gelanceerde Europese project '*Homeless People in European Stations (HOPE)*'. Zeven landen zullen het komende jaar een poging ondernemen de diensten voor daklozen in treinstations beter te organiseren.

In een persmededeling zegt NMBS-Holding daarover het volgende:

'*In een eerste fase gaat een proefproject van start in Brussel-Centraal. Stations trekken nog altijd heel wat daklozen aan en de Holding wil hen op een of andere manier helpen. Ze zet zich daarom in om de problematiek beter te leren kennen en wil tot een oplossing komen die zowel de stationsgebruikers als de daklozen respecteert. Ze gaat onder andere speciale opleidingen geven aan het stationspersoneel, zodat werknemers leren hoe ze moeten omgaan met daklozen.*

Het "HOPE"-project wordt in elk land geëvalueerd en ondersteund door een internationaal team. In België zullen socioloog Pascale Mistian en Strada, het steunpunt thuislozenzorg Brussel, dit werk voor hun rekening nemen. Na het onderzoek zal er een referentiepersoon aangeduid worden, die sociale organisaties, hulpdiensten, spoorwegpersoneel en veiligheidspersoneel zal coördineren'.

2009/2249 Op 15 juni vertrekt de trein 2586 te vroeg; de klant mist de trein en loopt 40 minuten vertraging op.
De NMBS-Groep verontschuldigt zich en biedt de klant een Geschenkbiljet aan als compensatie voor de hinder.

2009/2370 De klant pendelt op de verbinding Herentals/Antwerpen-Centraal.

Hij is tevreden over de manier waarop de treinbegeleiders hun moeilijke job doen. Maar hij is geschrokken van de wijze waarop de treinbegeleidster optrad tegen een medereizigster die blijkbaar haar Campuskaart niet conform de regels had ingevuld. Omdat de situatie dreigde te escaleren - de studente had onvoldoende geld bij om zich in regel te stellen - paste de klant zelf 20 euro bij.

1.3.2. DIENSTVERLENING

Reizigers met beperkte mobiliteit

In het jaarverslag 2008 wees de ombudsman op het grote belang dat het Beheerscontract 2008-1012 hecht aan de personen met beperkte mobiliteit (PBM). Zo moet de NMBS-Groep werken aan de planmatige uitbreiding van de toegankelijkheid en de begeleiding van personen met beperkte mobiliteit (PBM).

Sinds op 3 december 2009 de verordening 1371/2007 in werking is getreden, geniet de reiziger met beperkte mobiliteit van een ruimer recht op assistentie. Deze problematiek komt hierna aan bod onder 1.3.5. Algemene Voorwaarden.

Momenteel wordt in 113 stations een aangepaste dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit voorzien, van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7.

De NMBS-Groep heeft bij de vernieuwing van haar website extra aandacht besteed aan de rubriek 'Reizigers met beperkte mobiliteit'. De informatie aan de klant is voortaan duidelijker en de werkwijze van deze dienstverlening wordt extra toegelicht aan de hand van een informatiefilmpje.

Via nieuwe software kan de klant op internet een reserveringsformulier invullen. Wanneer de Centrale Klantendienst deze aanvraag nakijkt en opslaat, wordt er automatisch een e-mail verstuurd naar de betrokken regio's. De treinbegeleiders en het personeel op het perron kunnen op elk ogenblik weten of een reiziger met beperkte mobiliteit in een trein wordt verwacht, en of hij/zij wel degelijk aan boord is.

De klant wordt op de site uitdrukkelijk gewezen op het belang om minstens 24 uur vooraf contact op te nemen met het Call Center. De NMBS-Groep stelt dat deze manier van werken haar toelaat om een aangepaste dienstverlening te bieden, van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7.

De NMBS-Groep geeft hier helaas af en toe blijk van weinig flexibiliteit, het Call Center past deze procedure immers zeer strikt toe. Zo werd bijvoorbeeld een klant die 22 uur vooraf een aanvraag om begeleiding indiende, simpelweg afgewimpeld. De regels werden stricto senso opgevolgd.

Dit blijft, zoals reeds aangetoond in het jaarverslag 2008 een heikel punt. Iedereen die zich vrij kan bewegen kan kiezen waar en wanneer hij/zij ergens naartoe gaat, zo wordt geargumenteerd. Een persoon met beperkte mobiliteit wordt door de 24 uurregeling nog eens extra beperkt in zijn mobiliteit. Merken we voor alle objectiviteit op dat de Europese regelgeving spreekt over 48 uren.

In bepaalde dossiers laat de NMBS-Groep weten dat het in de praktijk mogelijk is om minder dan 24 uur op voorhand assistentie te vragen in het station van vertrek. Er kan dan wel niet verzekerd worden of er effectief iemand zal zijn om de klant bij te staan onderweg of op de eindbestemming.

Een aanvraag via het Call Center verloopt ook niet steeds even vlot, wat aanleiding geeft tot klachten.

Wanneer een reiziger met beperkte mobiliteit assistentie wil, kan hij deze zoals hierboven vermeld vragen via het Call Center op het nummer 02/528 28 28. Hij moet dan een menu met keuzetoetsen doorlopen tot de keuzetoets 'begeleiding personen met beperkte mobiliteit'.

Deze keuzetoets maakt deel uit van het menu 'andere diensten'. De klant komt in een wachtrij en moet soms lang wachten voor hij een operator aan de lijn krijgt.

Normaal gezien krijgen aanvragen voor begeleiding van personen met beperkte mobiliteit voorrang op andere klanten die in de wachtrij staan om een operator te spreken. De operator van het Call Center ziet op zijn scherm dat er een oproep met vraag tot assistentie is en kan dan de klant te woord staan.

In de praktijk blijkt deze regel niet steeds te worden toegepast. De klant moet de wachttijd doorstaan zoals de anderen. Het is dan best mogelijk dat de klant terechtkomt bij een operator die geen toegang heeft tot het systeem om assistentie aan te vragen. De klant kan niet doorverbonden worden met een andere operator. Hij moet de verbinding verbreken en terug de volledige procedure doorlopen. In het ergste geval krijgt de klant dan opnieuw een operator aan de lijn die hem niet kan helpen, ook al heeft de klant de keuzetoets 'begeleiding personen beperkte mobiliteit' gekozen.

Om de reikwijdte van haar dienstverlening te vergroten stelt de NMBS-Groep sinds juni 2009 in een eerste testfase een samenwerking voor met taxibedrijven, uitgerust met aangepast transport. Dat geldt voor het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit van de eerste tot de laatste trein, van een station zonder dienstverlening PBM naar een station met dienstverlening PBM.

De eerste stations die tot deze samenwerking behoren zijn :

Van	Naar
Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Scheldewindeke, Ternat, Zele Blaton, Quaregnon, Quévy, Quiévrain, Peruwelz	Aalst, Denderleeuw, Dendermonde, Geraardsbergen, Lokeren, Sint-Niklaas, Zottegem Bergen, Doornik, St-Ghislain

Ook een versoepeling bij het toekennen van de Kosteloze Begeleiderskaart zou meer mensen de mogelijkheid geven om vrij met de trein te reizen, zonder een beroep te moeten doen op de dienstverlening van de NMBS-Groep. De klanten krijgen dan via deze kaart een grotere mogelijkheid om hun individueel levenspad te realiseren. De NMBS-Groep kan het gebruik van haar middelen en personeel dan ook meer toespitsen op reizigers die echt niet zonder haar hulp de trein kunnen nemen (zoals rolstoelgebruikers).

De voorwaarden voor het verkrijgen van een kaart Kosteloze Begeleider worden verder in een tabel nog eens duidelijk opgesomd.

De NMBS-Groep wil deze procedure aanpassen. In het Jaarverslag 2006[1] kwam ruimschoots aan bod dat de NMBS-Groep strenger is dan de andere vervoersmaatschappijen zoals De Lijn en de MIVB in het vastleggen van deze criteria.

In een eerste reactie meldt de NMBS-Groep dat deze voorwaarden zijn vastgelegd in het Beheerscontract en dat enkel een impactstudie (om de budgettaire gevolgen te berekenen) tot een herziening zou kunnen leiden. In een volgende brief meldt zij dat enkel de bevoegde overheid kan beslissen om een dergelijke impactstudie te laten uitvoeren.

Op de vraag van de ombudsman om deze materie niet enkel financieel te benaderen, antwoordt de NMBS-Groep in eerste instantie dat personen met een lichte handicap zelden om assistentie vragen. Bij navraag is het echter onmogelijk om hier concrete cijfers op te plakken. Zij baseert zich immers enkel op de aanvragen die door het Call Center van de Centrale Klantendienst worden behandeld. Zij vertegenwoordigen slechts een minieme fractie van het totale aantal aanvragen. Vanaf 15 oktober 2009 zal de NMBS-Groep ook kunnen beschikken over de gegevens van alle aanvragen tot assistentie die in de regio's zelf gebeuren.

Sinds begin oktober 2009 houdt de NMBS-Groep gedetailleerde statistieken bij over de interventies voor assistentie aan personen met beperkte mobiliteit.

Er zijn 32.840[2] aanvragen PBM behandeld tussen 1 oktober 2009 en 29 april 2010,

- 9.131 via het call center (02/528 28 28),
- 3.087 via het Internet (www.nmbs.be),
- 20.622 via het stationspersoneel.

Jammer genoeg blijven er nog steeds hiaten in de dienstverlening opduiken. Zelfs bij een aanvraag die 24 uur vooraf is ingediend. Vooral in bijzondere situaties, bijvoorbeeld wanneer meerdere reizigers met beperkte mobiliteit zich op hetzelfde ogenblik aanbieden, verloopt de begeleiding niet altijd van een leien dakje. Gebrek aan personeel of aan materieel (bijvoorbeeld laadbruggen) kan er dan toe leiden dat een klant de volgende trein moet afwachten.

Ontregeld verkeer zorgt vaak voor de spreekwoordelijke kink in de kabel. Bij gedeeltelijke afschaffingen bijvoorbeeld blijkt nog te veel dat men de vraag of er reizigers in een rolstoel of andere PBM in de trein aanwezig zijn, over het hoofd ziet. Dit leidt tot vervelende situaties. Deze reizigers worden aan hun lot overgelaten, of moeten worden geholpen door andere reizigers. De NMBS-Groep argumenteert dat er bij een aanvraag van minstens 24 uur op voorhand wellicht wel hulp aan deze mensen wordt voorzien.

---

[1] Jaarverslag 2006, blz. 103-104.
[2] Bron: B-Mobility.

Dat het voor een persoon met beperkte mobiliteit, die in vertrek- en aankomststation zelf hulp voorziet, onmogelijk is om zulke onverwachte wendingen te voorzien, zou voor een dienstverlener die op dat ogenblik niet de verwachte service levert, toch een evidentie moeten zijn? Is het niet de taak van de NMBS-Groep, om in deze gevallen proberen na te gaan (via de treinbegeleider) of de wijziging als gevolg van het ontregeld verkeer ook effectief haalbaar is voor alle reizigers?
Een positieve noot is dan weer dat de NMBS-Groep al verscheidene initiatieven heeft genomen tot een stelselmatige verbetering van de onthaalinfrastructuur ten voordele van de reizigers.

Een greep uit de vooruitzichten en resultaten:

- In het kader van de aanleg van het GEN[1] worden alle stations en stopplaatsen van de GEN-lijnen grondig aangepakt: er wordt voorzien in verhoogde en verharde perrons, schuilhuisjes, zitbanken, een degelijke verlichting en geluidsinstallatie, infoborden en –zuilen. Eerst worden de vijf hoofdlijnen[2] aangepakt.

- De stations (en stopplaatsen) op de spoorlijn Brussel/Leuven[3] worden in het kader van het GEN volledig vernieuwd en uitgerust met moderne en comfortabele perrons en alle nodige reizigersvoorzieningen. Zo zullen alle perrons volledig worden verhard met een klinkerbevloering en met noppentegels voor de begeleiding van slechtzienden. In Zaventem, Kortenberg en Herent worden liften naar de perrons geplaatst.

- Stationsprojecten die onthaal in stations en stopplaatsen beogen: Aalst (toegankelijkheid verbeteren door de installatie van liften naar de perrons), Denderleeuw (verhoging van de perrons, betere verlichting en andere moderne voorzieningen op de perrons, vernieuwde onderdoorgang met liften en nieuwe roltrappen), Zottegem (opwaardering van de perrons en installatie van liften naar de perrons) en Geraardsbergen.

In de loop van 2008 is gestart met vernieuwing van de perrons van Groot-Bijgaarden, Essene-Lombeek en Sint-Martens-Bodegem.

Ook volgende stations komen aan de beurt:

- op lijn 123 (2010): Herne, Tollembeek, Viane-Moerbeke, Erembodegem

- op lijn 89 (2013 – 14): Welle, Haaltert, Ede, Burst, Terhagen, Herzele, Hillegem

- op lijn 90 (2014 – 15): Iddergem, Okegem, Ninove, Eichem, Appelterre, Zandbergen, Idegem en Schendelbeke.

Alle perrons worden verhoogd tot een niveau van 75 cm boven de sporen, wat het instapcomfort ten goede komt. Het gaat om een volledig verharde perronbevloering voorzien van noppentegels voor blinden en slechtzienden.

---

[1] Het Gewestelijk Express Net.
[2] Brussel/Halle, Brussel/Leuven, Brussel/Nijvel, Brussel/Ottignies en Brussel/Denderleeuw.
[3] Stations: Zaventem en Kortenberg. Stopplaatsen: Diegem, Nossegem, Erps-Kwerps, Veltem en Herent.

- In het voorjaar 2009 zijn de eerste werkzaamheden voor de vernieuwing van de stationsomgeving te Roeselare gestart. De perrons worden verhoogd en er wordt naast de trappen en roltrappen ook een glazen lift geïnstalleerd. Op de perrons komen nieuwe schuilhuisjes, bewegwijzeringen, bevloering en blindengeleide tegels.

UIT DE PRAKTIJK

2009/1400 De zus van de klant wil met de trein naar Antwerpen-Centraal reizen, maar omdat ze niet op voorhand reserveerde (24 uur) is dit volgens de NMBS-Groep niet meer te regelen.
Na contact van de ombudsman met de BforYou-dienst[1] wordt alles amper een uurtje voor het vertrek in orde gebracht.
De NMBS-Groep herhaalt in een reactie dat een aanvraag om begeleiding minstens 24 uur vooraf moet worden aangevraagd. Dit geeft haar personeel de mogelijkheid om alles te organiseren.
De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat het jammer is dat enkel na zijn tussenkomst de reis blijkbaar toch kon doorgaan.
De NMBS-Groep herhaalt dat deze manier van werken haar toelaat om een aangepaste dienstverlening aan personen met beperkte mobiliteit te bieden, van de eerste tot de laatste trein en dit 7 dagen op 7.
Zij bevestigt dat het in de praktijk mogelijk is om minder dan 24 uur vooraf assistentie te vragen in het station van vertrek. Er kan dan wel niet worden verzekerd dat er effectief iemand zal zijn om de klant te helpen onderweg of op de eindbestemming.

2009/0086 In een trein naar Mechelen wordt omgeroepen dat deze beperkt wordt tot Vilvoorde. De afschaffing vindt echter al in Schaarbeek plaats. De reizigers worden door het personeel van de NMBS-Groep op een andere trein geholpen. In Vilvoorde zouden bussen klaarstaan om de klanten verder naar hun bestemming te brengen. Daar toegekomen blijkt er geen personeel aanwezig om een klant met beperkte mobiliteit naar de bus te begeleiden. Hulpvaardige medereizigers helpen deze persoon dan maar zelf naar de bus, maar aangezien er geen speciale voorzieningen zijn, mag de klant niet mee.

De NMBS-Groep biedt de klant een Geschenkbiljet aan en vermeldt dat bij een aanvraag van minstens 24 uur vooraf wellicht wel personeel te Vilvoorde aanwezig geweest zou zijn om de klant te helpen… .

[1] Jaarverslag 2008, blz. 134.

2009/0114 De klant heeft correct (24 uur vooraf) via het Call Center assistentie gevraagd. Bij aankomst in het station is er wel personeel voorzien, maar de rolstoel die werd aangevraagd ontbreekt. Na een uurtje wordt de rolstoel tevoorschijn getoverd, maar blijken lift en roltrap stuk.
Volgens de NMBS-Groep werd er bij de aanvraag geen melding gemaakt van een rolstoel.

Kaart Kosteloze Begeleider

Voor wie?

Je hebt recht op de kaart 'Kosteloze Begeleider' indien je niet alleen kan reizen om één van volgende redenen:

- een vermindering van zelfredzaamheid met ten minste 12 punten volgens de handleiding voor de evaluatie van de graad van zelfredzaamheid

- een blijvende invaliditeit of arbeidsongeschiktheid van minstens 80%

- blijvende invaliditeit rechtstreeks toe te schrijven aan de onderste ledematen die minstens 50% bedraagt

- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen

- een integratietegemoetkoming categorie III of IV.

Welke voordelen biedt deze kaart?

Deze kaart biedt je de mogelijkheid samen te reizen met een ander persoon met één enkel vervoerbewijs. Zelf dien je een vervoerbewijs geldig in 1ste of 2de klas te hebben. Je begeleider reist gratis, in dezelfde klas en op hetzelfde traject. De begeleider is ofwel een persoon, ofwel een hond aan de leiband.

Je vervoerbewijs hoeft niet noodzakelijk een biljet tegen volle prijs te zijn. Een Biljet met korting, een Treinkaart, een Pass, … wordt evengoed aanvaard.

De Kaart 'Kosteloze Begeleider' is geldig voor 10 jaar (of voor een kortere termijn indien je attest een einddatum van ongeschiktheid vermeldt) en is geldig op het volledige NMBS-net, evenals op de lijnen van de regionale vervoermaatschappijen De Lijn en TEC. Je kan eveneens gebruik maken van de Minibus van de MIVB (voor meer inlichtingen kan je terecht bij de MIVB op het telefoonnummer 02 515 23 65).

Hoe kan je deze kaart aanvragen?

Je richt je aanvraag tot om het even welk station of op het volgende adres:

NMBS - Reizigers Nationaal, Bureau B-RN 051 sectie 13/5
Hallepoortlaan 40 te 1060 Brussel. >>>

<<<

Het speciale aanvraagformulier (pdf) kan je downloaden op de website van de NMBS.

Je vindt het ook terug in de brochure 'Gids voor de Reiziger met beperkte mobiliteit', die gratis beschikbaar is in alle stations.

Bij deze aanvraag voeg je een attest afgeleverd door één van de hieronder vermelde instellingen:

- de Bestuursdirectie van de uitkeringen aan gehandicapten (Dienst Attesten) van het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu

- de Rechtbanken die een invaliditeit erkend hebben

- de verzekeringsinstellingen die een vergoeding uitkeren op basis van een erkende invaliditeitsgraad

- het Fonds voor Arbeidsongevallen

- het Fonds voor Beroepsziekten

- de erkende voorzorgskassen voor mijnwerkers die een vergoeding uitbetalen op basis van een erkend invaliditeitspercentage

- de Administratie van de pensioenen van het Ministerie van Financiën voor de personen die een pensioen genieten op basis van een erkend invaliditeitspercentage

- de instellingen die een verhoogde kinderbijslag uitbetalen

- de officiële instellingen van de lidstaten van de EU die een vergoeding uitbetalen en waarvan de gelijkwaardigheid van het getuigschrift werd erkend.

Indien je beantwoordt aan de voorwaarden word je uitgenodigd om je kaart "Kosteloze Begeleider" te komen afhalen in het station van je keuze. Ze zal je overhandigd worden mits betaling van 4,80 EUR en afgifte van een recente pasfoto van de persoon met een handicap, dus geen pasfoto van de begeleider.

Wat als je geen geldig attest hebt?

Heb je geen dergelijk document, dan kan je dit aanvragen bij het Ministerie van Sociale Zaken, Volksgezondheid en Leefmilieu. Je dient hiervoor documenten 3 en 4 in te vullen (deze zijn verkrijgbaar op het gemeentehuis) en op te sturen naar het bovenvermelde Ministerie. Je zult dan opgeroepen worden voor een gratis medisch onderzoek teneinde het attest te ontvangen.

Wens je enkel een duplikaat van het document, dan kan je dit per gewone brief aanvragen bij het bovenvermelde Ministerie.

Andere informatie

Een persoon die gratis reist, kan geen gratis begeleider meenemen in de trein. >>>

<<<

- Vraag je deze kaart aan voor een kind jonger dan 6 jaar of jonger dan 12 jaar, dat onder bepaalde voorwaarden gratis reist, dan dient dit kind in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs.

- Er wordt een uitzondering gemaakt voor personen in het bezit van een Nationale Verminderingskaart voor het openbaar vervoer. Zij mogen deze kaart gebruiken in combinatie met de kaart Kosteloze Begeleider.

Ben je in het bezit van een 'reductiekaart om vaderlandslievende redenen' en staat op deze kaart de vermelding 'begeleider toegelaten', dan heb je reeds recht op een kosteloze begeleider en hoef je onze kaart 'kosteloze begeleider' dus niet meer aan te vragen. Om samen te kunnen reizen met een gratis begeleider dien je dan gewoon een geldig vervoerbewijs voor jezelf te hebben. In dit geval een Biljet met korting op vertoon van je reductiekaart om vaderlandslievende redenen.

Bron: www.nmbs.be

De ombudsman heeft er in het verleden reeds op gewezen dat iedere vervoers-maatschappij haar eigen regels hanteert.

Inzake het toekennen van een kaart 'kosteloze begeleider' kwam de ombudsman tot de conclusie dat de NMBS-Groep de strengste criteria hanteert[1]. Onze toen reeds geformuleerde suggestie dat de NMBS-Groep zich soepeler zou opstellen wanneer de reiziger zelf kan/mag instaan voor een begeleider blijft actueel. Het zou ook een aantal problemen voor de NMBS-Groep oplossen.

[1] Jaarverslag 2006, blz. 103-104

1.3.3. INFRASTRUCTUUR

In 2009 ontving de ombudsman 130 klachten, wat aanzienlijk minder is dan de vorige jaren (181 in 2008, 216 in 2007, 225 in 2006 en 195 in 2005).

In deze categorie komen allerhande klachten aan bod over de meest uiteenlopende onderdelen of aspecten van de 'spoorweginfrastructuur':

- stationsgebouwen, perrons, schuilhuisjes, zitbanken, geluidsinstallaties, roltrappen, liften;
- toestand van de parkings, problemen met wildparkeren;
- het niet ijsvrij maken van perrons, stoepen en toegangen;
- afstelling van verwarming en airco;
- afgesloten of niet degelijk onderhouden of schoongemaakte toiletten in de trein en in het station;
- defecte verlichting of het ontbreken ervan;
- disfuncties van biljetten- en betaalautomaten;
- … .

Het gaat hier steeds om zeer concrete situaties en de NMBS-Groep lost de problemen meestal binnen een redelijke termijn op of geef minstens een (duidelijke) timing voor uitvoering van de vereiste werken.

In het kader van de werken voor de aanleg van het GEN worden in alle stations en stopplaatsen de perrons grondig vernieuwd en voorzien van degelijke verlichting. Overal worden duidelijke infoborden en een informatiezuil geplaatst. De perrons worden verhoogd om het in- en uistappen te vergemakkelijken.

Dat zou het afnemende aantal klachten over infrastructuur kunnen verklaren.

Op 4 augustus brak brand uit in de relaiszaal van het seinhuis te Herentals. De oorzaak bleek een al meerdere weken voordien gestolen koperen terugstroomkabel.

De terugstroomkabel of aardingskabel is onder andere noodzakelijk om de zwerfstromen te kanaliseren naar een bepaald aardingspunt. Bij een onderbreking zoekt de zwerfstroom een andere weg die hiervoor echter niet meteen geschikt is. Deze situatie kan mogelijks brand veroorzaken.

De seininstallaties werken op lage spanning, de bovenleiding voor de tractie op hoogspanning. In het spoor hebben we te maken met de terugstroom/zwerfstroom van de tractie. De elektrische/elektronische apparatuur van de seininstallaties dient met grote zorg beschermd te worden tegen deze zwerfstromen.

2009/1389 De klant is beperkt in zijn mobiliteit. Hij klaagt aan dat de voorlopige voetgangersbrug aan het station niet voorzien is voor rolstoelgebruikers.

De NMBS-Groep meldt dat alle informatie voor personen met beperkte mobiliteit te vinden zal zijn op infoborden aan beide zijden van de brug van het station. Zij schakelt twee taximaatschappijen in om de reizigers met beperkte mobiliteit gratis van en naar het station te voeren.

2009/2158 De klant meldt dat door werken aan de vaste trappen in het station een gevaarlijke situatie is ontstaan: hij is er bijna gevallen.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat er op vraag van de reizigers langsheen de trappen fietsgoten worden aangelegd. Deze verder plaatsen van de leuning, en dus ook verder van de muur, zou de reizigersstroom hinderen en dit zeker tijdens de piekuren. Dit zou ook het gebruik van de fietsgoot onmogelijk maken.

Steeds meer reizigers nemen hun fiets mee in de trein of gaan met de fiets naar het station. De NMBS-Groep plant daarom steeds meer voorzieningen zoals fietsenstallingen, 'fietspunten', fietskluizen en fietsgoten.

De NMBS-Groep raadt de reizigers met beperkte mobiliteit, waaronder ook slechtzienden en blinden, aan om bij voorkeur de liften te gebruiken.

1.3.4. INFORMATIE

In 2009 werden verschillende projecten gestart om de informatie aan de reizigers te verbeteren.

Ook de Verordening 1371/2007 van het Europese Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer oordeelt dat de informatie van primordiaal belang is voor de reizigers:

'De gebruikersrechten in zake spoorwegdiensten omvatten het ontvangen van informatie betreffende de dienst voor en gedurende de reis. Voor zover mogelijk dienen spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen die informatie van tevoren en zo spoedig mogelijk te verstrekken.'

De NMBS-Groep neemt op dat vlak meerdere initiatieven. Het probleem blijft zoals de vorige jaren: bij verstoring van het normale treinverkeer (vertragingen, incidenten), blijft de informatie in real time achterwege of haperen, op het moment dat de reiziger daar het meest behoefte aan heeft. Ook hier weer: 'denken vanuit de klant' blijft een euvel, het zit nog steeds niet in de genen van deze Groep die nochtans veel materiële middelen investeert in de technische ondersteuning ervan.

A. Enkele initiatieven van Infrabel nv, de beheerder van de Belgische spoorinfra-structuur.

Op 28 januari 2009 lanceert Infrabel een nieuwe website (www.railtime.be).

Railtime toont de huidige vertraging van een trein en geeft indien mogelijk ook een prognose van de vertragingen.

Het systeem is gekoppeld aan het informaticaprogramma Artweb dat in Traffic Control en de seinhuizen wordt gebruikt voor het beheer van het spoorverkeer in heel België. Dit programma registreert treinen automatisch op vooraf bepaalde meetpunten in het spoor. Dit impliceert ook dat, indien een trein een bijkomende vertraging oploopt tussen twee registratiepunten, dit enkel bij doorrit aan het volgend registratiepunt zal worden geregistreerd.

Zolang het treinnummer van een trein niet actief is (een treinnummer wordt weergegeven wanneer de trein vertrekkensklaar is in zijn vertrekstation), kan er geen informatie in verband met deze trein verschijnen. Hierdoor kan het gebeuren dat een vertraging weergegeven op Railtime niet helemaal correct is op het moment dat de klant deze raadpleegt.

Concreet: wanneer de bestuurder of de treinbegeleider bij het klaarmaken van een trein in de stelplaats een probleem vaststelt (bijvoorbeeld aan de tractie of de deuren) waardoor de trein niet of niet tijdig kan vertrekken dan zal deze informatie niet meteen beschikbaar zijn via Railtime. De trein heeft immers het eerste meetpunt (uitrijden van de stelplaats) nog niet overschreden.

In een aantal gevallen worden treinen vanuit de stelplaats tot aan het vertrekstation gereden. Ze rijden dan wel een meetpunt voorbij en staan aangekondigd op tijd. Maar pas in dat station gaat het treinbegeleidingspersoneel aan boord en stelt bijvoorbeeld een probleem met de deuren vast. Resultaat kan zijn: vertraging of afschaffing. Op Railtime staat de trein op dat ogenblik nog steeds als 'normaal' aangeduid.

In het Jaarverslag 2008[1] werd het project PIDAAS besproken (een automatisch systeem voor visuele en auditieve informatie). In elk station en elke stopplaats wordt auditieve informatie voorzien. Er is tevens een uitbreiding van het aantal stations waar ook visuele informatie wordt gegeven. De inhoud en de frequentie van de aankondigingen zullen worden herzien om de reiziger gerichter en duidelijker te informeren over wijzigingen in de geplande dienstregeling.

Vanaf begin 2010 zal een externe firma onder de vorm van mystery shopping de installaties inzake informatieverstrekking aan de klanten controleren. Het gaat om controles in alle stations en onbewaakte stopplaatsen. Deze procedure is voorzien in het beheerscontract.

De aanpassingswerken aan alle stopplaatsen beginnen in maart 2010. Bordet, Beersel en Havré zijn al opgeknapt. Concreet betekent dit:

- het plaatsen van borden met een gemiddelde lengte van 5 meter aan de toegang van de perrons. Ze moeten de zichtbaarheid van en het onthaal in de stopplaatsen verbeteren. Deze borden, die 's nachts verlicht zijn, vermelden de naam van de stopplaats en bevatten ook een lichtkrant met het uur en een welkomstwoord. Deze lichtkrant kan later ook worden geïndividualiseerd en informatie over het treinverkeer weergeven;

- het uitrusten van stopplaatsen met informatietotems van geëmailleerd plaatstaal. Deze totems komen bij iedere ingang en op de perrons van de stopplaats en geven alle nodige informatie voor de reiziger (een wijkplan, een lichtkrant, inlichtingen over de spoorlijn, de aansluitingen, de dienstregeling van de bussen en gegevens over parkings). Ze zijn ook voorzien van een alarmknop. De reizigers zullen er ook de traditionele gele affiches met de spoordienstregeling vinden en de werfinfo-affiches.

Tijdens dat eerste jaar zou Infrabel 50 stopplaatsen moderniseren, en tijdens de daaropvolgende jaren telkens 7 per maand. Het project werd inmiddels geëvalueerd en herzien. Dit heeft voor een vertraging gezorgd waardoor de eerste onbewaakte stopplaatsen zullen worden uitgerust in 2011 en de initiële planning opgeschoven wordt.

---

[1] Jaarverslag 2008, blz. 148.

Teletekst

Naast de informatie over het lucht- en wegverkeer is er op teletekst vanaf september 2009 ook informatie over storingen op het treinnet beschikbaar. Enkel de belangrijke storingen en omleidingen voor het nationale en internationale reizigersverkeer worden beschikbaar gesteld via televisie, alsook de extra treinen en de werfinfo (per spoorlijn ingedeeld). Momenteel is de teletekstinformatie enkel consulteerbaar via de VRT (365-369), VTM (465-469), RTL-TVI (635-639) en RTBF (800-804).

B. Enkele initiatieven van NMBS nv, de spoorexploitant

Sinds midden 2008 heeft NMBS nv een eigen verkeerscentrale (ReizigersDispatching – Voyageurs of RDV in spoorjargon), die instaat voor het beheer van de treinen en de informatieverstrekking. RDV werkt samen met Traffic Control van nv Infrabel. Eén van de belangrijkste taken is het uitwisselen van informatie met de treinbegeleider bij verstoord treinverkeer. Die uitwisseling verloopt spijtig genoeg niet altijd feilloos.

Eind december 2008 kocht NMBS nv 115 nieuwe mobiele informatiestands. Deze stands worden in de stations opgesteld in geval van aanzienlijke spoorwegverstoringen en bij gewijzigde dienstregelingen.

Vanaf 24 september 2009 biedt de NMBS nv haar klant vier nieuwe technologieën aan om zich (7dagen op 7, 24u/24u ter beschikking) op een gepersonaliseerde manier te informeren.

1. My Train Info. Via sms en/of via my.live.com houdt de NMBS nv haar klanten automatisch op de hoogte van vertragingen, afgeschafte treinen of omleidingen van vooraf geselecteerde treinen. Deze kosteloze dienst is enkel beschikbaar voor houders van een commerciële treinkaart. Inschrijven kan enkel online via de NMBS-website.

2. SMS 2828. Dienstregelingsinfo in real time, per sms. Iedereen kan zich op deze betalende dienst inschrijven (0,15 eurocent per sms – 0,60 eurocent voor de inschrijving).

SMS 2828 en My Train Info zijn enkel beschikbaar voor gsm-nummers bij drie Belgische operatoren in mobiele telefonie (Proximus, Mobistar, Base) en kunnen niet worden geraadpleegd vanuit het buitenland. In geval van stakingen of bij grote storingen op het net (wanneer er geen betrouwbare reisinformatie meer kan worden gegeven), zal het systeem overigens een algemene boodschap versturen (en dus niet de gepersonaliseerde boodschap). Dit gebeurt enkel wanneer de klant eerst zelf informatie heeft opgevraagd en nooit automatisch.

3. Sinds 24 september 2009 wordt via de Online Reisplanner (de vroegere dienstregelingsmodule ARI) naast de theoretische vertrek- en aankomsttijden in functie van de beschikbare informatie ook aangegeven dat er problemen zijn op die verbinding (icoontje ⚠). Wanneer men met de muis over het icoontje gaat, verschijnt de volgende tekst: '*Voor deze verbinding verwachten we storingen (vertragingen, afschaffingen, ...). Raadpleeg de details voor meer informatie*'.

Ook wordt desgevallend een alternatieve verbinding aanbevolen (icoontje ✚) die, wanneer het treinverkeer normaal verloopt, niet wordt getoond. Tot slot wordt, voor een trein die op dat ogenblik aan het rijden is, in voorkomend geval, de verwachte vertraging in het rood aangegeven naast het theoretische vertrek- en/of aankomstuur (bijvoorbeeld: **+2)**.

4. Widget/gadgets. Het is mogelijk een widget te activeren op de persoonlijke pagina van iGoogle, My Yahoo of Windows Live van de klant om gemakkelijk toegang te krijgen tot real time informatie over zijn/haar reisweg per trein.

Het is handig voor een reiziger om na te gaan of een trein met vertraging rijdt of niet. Op die manier kan hij zelf inspelen op verstoord verkeer en eventueel beslissen om een vroegere trein eerder naar zijn bestemming te nemen. Het in het station geconfronteerd worden met voldongen feiten is hiermee enigszins afgewend.

Wanneer de klant in een stopplaats in de kou staat (af en toe ook figuurlijk: wanneer er niets wordt omgeroepen) is het handig om via sms snel te weten te komen dat de trein er binnen 15 minuten zal zijn.

Bij onverwachte incidenten of uitzonderlijke weersomstandigheden vormen deze informatiebronnen ook een aanvulling op het raadpleegbare nummer dat voor gans België inlichtingen verstrekt over het nationale treinverkeer. Op zo'n moment zijn de lijnen snel overbelast.

Er zijn ook enkele klachten over de werking van deze nieuwe informatiebronnen:

- De klant zoekt bijvoorbeeld informatie via de nieuwe website van Infrabel (www.railtime.be) en alhoewel er voor een bepaalde trein geen vertraging werd opgegeven, blijkt deze bij aankomst in het station aangekondigd met vertraging.

Dit gebeurt wanneer het treinnummer van een trein nog niet actief is (een treinnummer wordt weergeven wanneer de trein vertrekkensklaar is in zijn vertrekstation). Wanneer de klant via de website een trein opvraagt, kan hij aan de hand van een blauw bolletje op de reisweg nakijken in welk station de trein vertrokken is. Wanneer dit bolletje niet verschijnt, is de trein nog niet vertrokken. Via een opzoekscherm bovenaan kan de klant dan klikken op een link om na te gaan welk incident eventueel aanleiding gaf tot het uitstellen (of afschaffen) van het vertrek van een bepaalde trein.

- Een vertraging kan tijdens de raadpleging van de website kleiner zijn dan wanneer bij aankomst in het station. De railtime server is immers gelinkt met een informatica-programma dat treinen automatisch registreert op vooraf bepaalde meetpunten in het spoor. Dit betekent dat, een trein bijkomende vertraging oploopt tussen twee registratie-punten, deze enkel bij doorrit aan het volgende registratiepunt zal worden geregistreerd.

- In het kader van de compensatie bij vertragingen zou het handig zijn om de vertragingen van een trein over een bepaalde periode te raadplegen.

Nu dienen de klanten steeds hun 'huiswerk' te maken en vlijtig de vertragingen per datum te noteren. Totnogtoe kunnen op railtime enkel treinen op het ogenblik van de rit zelf opgevolgd worden. Er wordt momenteel gewerkt om bij een volgende versie een archief te raadplegen.

- 'My Train Info' blijkt bij de opstart van dit programma door enkele kleine technische foutjes niet optimaal te functioneren. Het euvel wordt snel verholpen.

De klachten over deze informatiebronnen zijn beperkt; deze nieuwe vormen van informatie zijn een aanvulling op de bestaande inlichtingen die de NMBS-Groep in de treinen en in de stations verschaft.

Helaas blijkt in de realiteit dat ze in bepaalde situaties vaak het enige instrument voor de klant zijn om informatie te krijgen. De klachten over ontoereikende informatie tijdens verstoord treinverkeer blijven aanhouden:

- de klant wordt noch in het station, noch in de trein geïnformeerd over de (reden van) vertraging;

- de afschaffing van een bepaalde trein wordt niet omgeroepen, de klant wacht vruchteloos op het perron;

- een spoorwijziging wordt niet of te laat aangekondigd;

- een controlebediende roept in de trein met vertraging om dat een bepaalde aansluiting bij aankomst in een station verzekerd zal worden, de reizigers zien deze trein echter voor hun neus wegrijden.

Bij grote incidenten (of uitzonderlijke weersomstandigheden) blijft de chaos groot en blijkt de informatie veel te traag door te sijpelen tot bij de mensen op het terrein (controlebedienden, onderstationschefs, loketbedienden, enz…). Deze mensen vormen het eerste aanspreekpunt voor de klant en worden vaak (te) laat (of helemaal niet) op de hoogte gesteld van de genomen maatregelen. Dit zorgt voor frustraties bij zowel de klant, als de medewerkers van de NMBS-Groep die de klanten wel willen helpen, maar zelf niet in de mogelijkheid worden gesteld om op een doelmatige en vlotte manier inlichtingen te verschaffen.

De verzuchting van een controlebediende op vraag van de klant waarom er in de trein niets werd omgeroepen over de opgelopen vertraging: *'Als ik niet weet wat om te roepen, wat moet ik dan omroepen? Schrijven moet je doen, dan zal er misschien iets veranderen'* is geen alleenstaand geval.

Sinds januari 2010 is het voor de treinbegeleider mogelijk om via zijn draagbaar toestel voor elk station een situatieschets in real time op te vragen. Zo kan de treinbegeleider zich informeren of een trein al dan niet aansluiting kan geven. Deze toepassing heeft nog te kampen met een aantal technische problemen. De toepassing werkt op het GPRS-systeem.

Wanneer er geen voldoende dekking is van het mobiele net kan de treinbegeleider er dus geen gebruik van maken, iets wat op meerdere lijnen nogal wat problemen stelt. Het valt dus af te wachten in hoeverre de NMBS-Groep deze problemen in de nabije toekomst zal opgelost krijgen.

Het gebeurt ook steeds vaker dat een speaker van een station over een bepaald incident niet werd ingelicht, waardoor de trein tot het normale vertrekuur blijft aangekondigd op de overzichtsschermen, terwijl hij ondertussen is afgeschaft en verwijderd op railtime.

Tot op heden wordt op verkeerde aankondigingen gereageerd met de melding dat mondelinge aankondigingen door de speaker in het station niet worden geregistreerd, zodat de controle achteraf niet mogelijk is, waardoor uiteraard moeilijk kan worden aangetoond wie het nu bij het juiste eind had.

Vanaf 2010 zouden deze aankondigingen in bepaalde stations wel worden gearchiveerd.

De nieuwe, waardevolle instrumenten ten spijt… er is nog werk aan de winkel wat betreft communicatie met de klant. En het lijkt er meer en meer op dat de interne organisatie en verspreiding van de informatie grondig onder de loep moet worden genomen. Hoe dan ook, wanneer het treinverkeer last heeft met veelvuldige vertragingen, weegt de informatieopdracht van de dienstverlener vele malen zwaarder en is de kans op ongenoegen en klachten zoveel groter.

Informatie over producten

Een klant die informatie over een product ontvangt via verschillende kanalen zoals radio, krant of folder en bijkomende inlichtingen vraagt aan het loket of aan een controlebediende, krijgt nog te vaak geen antwoord. Geregeld is de bediende niet op de hoogte van de te verkopen of te controleren producten.

Vooral bij tijdelijke acties loopt er al eens iets fout. De klant moet er meestal zelf om vragen en soms zelfs aandringen om dat specifieke product te krijgen. Soms lukt dat toch niet omdat de bedienden het product niet kennen, ondanks de verschillende kanalen om er info over op te halen.

De klant verwacht terecht van de bediende dat deze met kennis van zaken oordeelt en de belangen van de klant behartigt op basis van de gestelde vragen. Het is aan de verkoper om eventuele nieuwe en/of tijdelijke producten aan te prijzen wanneer deze duidelijk interessant kunnen zijn voor de geïnteresseerde klant. Het is niet aan de klant om zich vooraf uitgebreid te gaan verdiepen in een – vaak onoverzichtelijk – aanbod, voor zover dit laatste al is gekend.

De bedienden hebben een gidsfunctie. Ze dienen de klant zo goed mogelijk te begeleiden in het vinden van het juiste product in het grote aanbod. De NMBS-Groep heeft een uitstekend berekeningsplatform op haar site, SEFORA.

Waarom wordt dit niet geïntegreerd in het verkoopssysteem LISA of IBIS? Hierbij wordt een hele reeks mogelijke formules aangeboden aan de hand van de ingegeven informatie (leeftijdscategorie, verminderingskaart, aantal reizen…). Dit is niet alleen voor de klant (via de site), maar ook voor de betrokken bediende een ideale manier om de juiste informatie en het juiste product af te leveren.

Men kan zoals vermeld onmogelijk van klanten verwachten dat ze van alle mogelijke kortingen, laat staan tijdelijke acties op de hoogte zijn. Het inlichten van de klant over de bestaande formules en de tijdelijke acties om voordelig te reizen is één van de taken van de loketbediende. Spijtig genoeg gebeurt dit te weinig.

Van een dienstverlener mag worden verwacht dat er met hem in vertrouwen wordt gehandeld. Dit betekent dat wanneer de koper te goeder trouw een contract afsluit en nadien merkt dat er een beter aangepast product beschikbaar was, hij samen met de dienstverlener naar een eerbare oplossing kan zoeken.

De NMBS-Groep stelt zelf dat het tarievengamma ingewikkeld, ja soms zelfs onoverzichtelijk is. Moet de loketbediende in dergelijke situatie dan ook niet als raadgever kunnen fungeren en moet, wanneer dit door omstandigheden niet zo blijkt te zijn gelopen, de verkoper er niet alles aan doen om het gegeven vertrouwen opnieuw te herstellen?

Soms is een meer klantvriendelijke houding tegenover (nieuwe) klanten echt wel nodig. Bij een actie van een grote Vlaamse krant kon de reiziger goedkoop – voor 6 euro - een heen- en terugbiljet kopen. Reizigers die niet echt vertrouwd zijn met de trein, hadden soms niet begrepen dat de bon uit de krant aan het loket moest worden omgeruild tegen een treinbiljet. Het komt dat ook hard aan wanneer zij bij controle in de trein enkel de bon uit de krant voorleggen en daardoor worden beboet (ritprijs tegen normaal tarief verhoogd met een toeslag). Deze nieuwe klanten hadden vanwege de NMBS-Groep best een beetje meer begrip verdiend…

Hoe dan ook moet de NMBS-Groep durven haar verantwoordelijkheid te nemen in situaties waarvan ze zelf toegeeft dat het complexe zaken betreft waarbij onmogelijk mag worden gevraagd dat de klant ze allemaal vooraf correct kan beoordelen. Wanneer blijkt dat de klant niet de gepaste formule kreeg of het product dat hij wenste, wordt nadien te vaak door de NMBS-Groep gesteld 'dat er niet meer kan worden nagetrokken wat exact werd gevraagd of gezegd'. Dat wordt dan quasi altijd in het nadeel van de klant geïnterpreteerd.

Informatie over verandering van de dienstregeling

Als de NMBS-Groep midden december overschakelt op een nieuwe dienstregeling, volgen heel wat vragen, opmerkingen, suggesties en klachten van de klanten. De NMBS-Groep communiceert hierover ieder jaar een beetje later en bij de klanten neemt de onrust over wat men voor hem/haar nu weer in petto heeft toe naarmate de magische datum nadert.

Wanneer één en ander uiteindelijk duidelijk wordt, is het meestal te laat om nog bij te sturen. Wanneer de NMBS-Groep hierover transparanter zou communiceren en duidelijk zou uitleggen waarom zij hier of daar iets wijzigt en er meteen zou aan toevoegen wanneer een tijdelijke toestand eventueel opnieuw 'normaal' zal worden, dan zou dat bij de klant en boel ongenoegen (en onbegrip) kunnen voorkomen en wegnemen. Op voorwaarde dat de NMBS-Groep haar klanten op een volwassen manier behandelt en met hen in debat gaat over hun mobiliteit - een onmisbaar hulpmiddel om hun leven zowel professioneel als privé te organiseren - zou dat haar heel wat krediet opleveren.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0624 De klant zoekt informatie via de nieuwe website van Infrabel (Railtime). Hoewel er voor zijn trein geen vertraging wordt opgegeven, blijkt deze bij aankomst in het station vermeld op de borden met 20 minuten vertraging.
De NMBS-Groep legt hierin uit welke gegevens de railtime server weergeeft. Aangezien het treinnummer van de bewuste trein nog niet actief was (omdat tijdens de heenrit van deze trein door een aanrijding van een persoon een half uur vertraging werd gemaakt) werd er ook geen vermoedelijke vertraging gemeld voor de trein waarvoor de klant Railtime consulteerde.

2009/0800 De klant informeert zich via het programma Railtime naar een trein met bestemming Turnhout (16.41 uur). Deze staat om 16.30 uur vermeld met 20 minuten vertraging. De klant beslist om de volgende trein te nemen en ziet de vertraging in de loop van tijd afnemen. Ondertussen krijgt de klant bericht van een vriendin die in het station op deze trein wacht dat deze wordt afgeschaft (om 16.45 uur). Om 16.57 uur krijgt de klant opnieuw bericht van deze vriendin dat de trein toch vertrokken is. De klant komt een uur later dan voorzien thuis.
De NMBS-Groep verontschuldigt zich en licht de genomen maatregelen toe. Zij stelt dat de situatie voortdurend evolueerde in real time en de boodschappen telkens aangepast werden.

2009/1580 De klant wil de trein nemen naar Brussel. Het vertreksein wordt op tijd gegeven, maar de trein vertrekt niet. Uiteindelijk volgt de aankondiging dat de trein wordt afgeschaft. De reizigers worden verzocht de latere trein te nemen. Bij aankomst op het werk zoekt de klant ter staving van de vertraging op de site Railtime de afgeschafte trein op. Daaruit blijkt dat deze toch gereden heeft en zelfs vroeger is aangekomen in Brussel. De klant kan nu moeilijk zijn vertraging rechtvaardigen.
De NMBS-Groep stelt dat de informatie in 'real time' zeer snel kan evolueren. Aangezien de latere trein op het moment van de feiten eerst vertrok, werd dit ook zo meegedeeld aan de reizigers. Bij defecten is het, volgens de NMBS-Groep, immers onmogelijk om de tijd die de herstelling in beslag neemt tot op de minuut weer te geven. Deze herstelling kan enerzijds sneller verlopen dan gepland of anderzijds onvoorziene problemen met zich meebrengen.

2009/2416 De klant klaagt over de informatie die wordt gegeven in verband met vertraagde of afgeschafte treinen in het station en via de site Railtime.

Na gehoord te hebben dat er problemen zijn op haar lijn heeft de klant via de site nagetrokken of er vertraging is van haar trein. Alles lijkt normaal, ook in het station is er geen melding. Later krijgt de klant te horen dat de trein is afgeschaft.

Door een stroompanne bij de stroomnetbeheerder Elia is de regio Diest zonder stroom gevallen. Treinverkeer tussen de stations Testelt en Schulen was hierdoor niet mogelijk.

Zolang er geen treinverkeer mogelijk was, werd dit gemeld op de site Railtime.

Tot 15.07 uur werd het treinverkeer tussen Aarschot/Diest/Hasselt vervangen door een busdienst. Vanaf 15.07 uur werd het treinverkeer hervat in functie van het aanwezige materieel en personeel. De melding werd dan ook van de site Railtime weggehaald.

2009/2938 De klant reist meestal in eerste klasse. Hij vindt het vervelend dat niet steeds aangeduid staat waar de eersteklasserijtuigen zich precies bevinden.

De NMBS-Groep meldt dat deze zich normaal gezien in het midden van de trein bevinden. Om technische redenen kan dit soms wijzigen.

De plaatsaanduidingen van de rijtuigen 1ste klasse is op dit ogenblik alleen beschikbaar bij gesleepte treinstellen. Dit gebeurt via de aankondigingsborden op het perron als deze voorzien zijn van vijf lijnen om informatie weer te geven.

Bij treinen samengesteld uit motorstellen is de plaatsaanduiding van de rijtuigen niet mogelijk. Hier zijn echter minder problemen, aangezien er één eersteklasafdeling rijtuig per motorstel is.

In de toekomst zal dergelijke informatie kunnen worden vermeld dankzij het project voor automatische aankondigingen (PIDAAS).

Nuttige telefoonnummers van de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en PBM	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf[1]	02/555 25 55 (N)
	02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/212 85 91
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Info en reservering internationale reizen	070/79 79 79 (0,30 euro per minuut)
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79
	02/400 67 76 (wordt doorverbonden naar Groot-Brittannië tegen binnenlands tarief)
Veiligheid. Iets verdachts gezien	0800/30 230
Cel Buurtbewoners Infrabel	0800/55 000

Bestellen van groepsreizen in het Nederlands

Telefoon	09/241 23 68
Telefax	09/241 23 67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Bestellen van groepsreizen in het Frans

Telefoon	065/58 23 62
Telefax	065/58 23 04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Internetadressen

Nederlandstalige site	www.nmbs.be
Franstalige site	www.sncb.be
Volgen van het treinverkeer in real time	www.railtime.be

[1] Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

Ieder jaar ontvangt de ombudsman vragen in verband met de gebruiksvoorwaarden van een bepaald product.

Een greep uit de dossiers:

- Wat is de kortste en toegelaten reisweg van een vervoerbewijs?
- Waarom geldt een beperking van (ongeveer 15 kilometer) voor de Key Card?
- Waarom is er een leeftijdsbeperking voor het gebruik van een schooltreinkaart (jonger dan 26 jaar)?
- Waarom moet men betalen voor het meenemen van een hondje?
- Waarom kan men tijdens weekdagen pas om 9.01 uur vertrekken met een Seniorenbiljet?
- Waarom niet plaatsnemen in 1e klasse wanneer 2e klasse duidelijk volzet is?

Een ander heikel en weerkerend punt is de jaarlijkse prijsstijging van de vervoerbewijzen in februari. In een periode met veel vertragingen en afschaffingen is daar steeds minder begrip voor.

In het jaarverslag 2008[1] werd ingegaan op de versoepeling van de compensatieregeling vanaf 1 september 2008. (Zie ook: treindienst, vertragingen).

Aangezien de compensatieregeling ook wordt vermeld in de Europese Verordening 1371/2007 over nationaal en internationaal treinvervoer (van kracht vanaf 3 december 2009) moeten de Algemene Voorwaarden op dit vlak waar nodig worden aangepast.

De Verordening wijst de informatie aan die de spoorwegondernemingen verplicht moeten verstrekken aan de reizigers: informatie over de treinreis, beschikbaarheid van de vervoerbewijzen en informatie over hun rechten.

De Verordening legt ook de aansprakelijkheid vast van de spoorondernemingen in geval van overlijden of letsels van treinreizigers, bij vertragingen of annulering van een trein en bij verlies, schade of laattijdige levering van bagage. Ze formuleert eveneens een vergoedingstelsel.

De spoorondernemingen worden bovendien een aantal verplichtingen opgelegd op het vlak van verzekeringen, de bescherming van personen met beperkte mobiliteit, de kwaliteitsnormen van de diensten en de veiligheid van de treinreizigers.

[1] Jaarverslag 2008, blz; 151-152.

Verordening 1371/2007 over de reizigersrechten

Op 3 december 2009 trad de Europese Verordening 1371/2007 CE over de reizigersrechten in werking. Hiermee wil de Europese Unie de positie van treinreizigers verbeteren door hem onder andere het recht toe te kennen inzake betere informatie, bijstand en schadevergoeding bij vertragingen van meer dan 1 uur, verbroken aansluitingen en afgeschafte treinen. De nieuwe verordening legt ook bijkomende normen op voor assistentie aan gehandicapten en reizigers met beperkte mobiliteit.

Europa biedt treinreizigers een betere bescherming

Dankzij de Europese Verordening 1371/2007 krijgen treinreizigers betere informatie, bijstand bij vertragingen van meer dan 1 uur en een schadevergoeding

Treinreizigers zijn beter beschermd

De Europese Verordening 1371/2007 over nationaal en internationaal treinvervoer, is vanaf 3 december 2009 van kracht. De lidstaten kunnen de uitvoering ervan echter uitstellen gedurende een periode van maximum 5 jaar, die 2 keer vernieuwbaar is voor de binnenlandse treindiensten.

De Verordening vermeldt de informatie die de spoorwegondernemingen verplicht moeten verstrekken aan de reizigers. Het betreft informatie over de treinreis, de beschikbaarheid van de vervoerbewijzen en over hun rechten.

De Verordening legt ook de aansprakelijkheid vast van de spoorwegondernemingen in geval van overlijden of letsels van treinreizigers, bij vertraging of annulering van een trein en bij verlies, schade of laattijdige levering van bagage. Ze formuleert eveneens een vergoedingenstelsel.

De spoorwegondernemingen krijgen bovendien een aantal verplichtingen opgelegd op het vlak van verzekeringen, de bescherming van personen met een handicap of met beperkte mobiliteit, de kwaliteitsnormen van de diensten en de veiligheid van de treinreizigers.

Meer dan 60 minuten vertraging? Reiziger kan kiezen tussen een terugbetaling of verder reizen

Wanneer het ernaar uitziet dat de trein met een vertraging van meer dan 60 minuten op zijn bestemming zal aankomen, heeft de reiziger de keuze tussen:

- een volledige terugbetaling van zijn vervoerbewijs voor het niet afgelegde traject

  van de reis en de reeds afgelegde trajecten die zinloos geworden zijn in het reisplan;

>>

<<

- een voortzetting van de reis naar de eindbestemming langs de gebruikelijke of een omgeleide route. Dit moet onder vergelijkbare vervoersomstandigheden gebeuren en naar keuze binnen de best mogelijke termijn of op een latere datum.

Treinreiziger heeft recht op schadevergoeding

Reizigers die voor het voortzetten van de reis opteren, kunnen een schadevergoeding voor de vertraging krijgen. Deze bedraagt:

- 25% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten;
- 50% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.

Reizigers die een reispasje of een abonnement bezitten en die herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of uitval gedurende de loop ervan, kunnen ook om een passende schadevergoeding verzoeken in overeenstemming met de regels over de schadevergoedingen van de spoorwegonderneming.

Wanneer de reiziger op de hoogte is gebracht van de vertraging voordat hij een vervoerbewijs koopt, heeft hij geen recht op een schadevergoeding.

Spoorwegondernemingen moeten hun reizigers bijstand verlenen

Reizigers moeten, zodra die informatie beschikbaar is, op de hoogte gehouden worden van de situatie en van de verwachte vertrek- en aankomsttijden. Bij een vertraging van meer dan 60 minuten, moet het volgende gratis aangeboden worden aan de reiziger:

- maaltijden en verfrissingen;
- indien nodig, een verblijf in een hotel en het vervoer van het station naar het hotel en terug;
- Wanneer de trein geblokkeerd is op het spoor, het vervoer van de trein naar het station.

Indien de spoorwegdienst niet meer kan worden voortgezet, moeten de spoorweg-ondernemingen zo spoedig mogelijk alternatieve vervoerdiensten voor reizigers organiseren.

De spoorwegondernemingen moeten op het vervoerbewijs certificeren dat de spoorwegdienst vertraging heeft opgelopen, of geleid heeft tot een gemiste aansluiting of is uitgevallen.

>>

<<

Gevallen waarin de vervoerder niet aansprakelijk is

De vervoerder moet de kosten van een overnachting niet vergoeden, wanneer het uitvallen, de vertraging van een trein of een gemiste aansluiting te wijten is aan één van de volgende oorzaken:

- omstandigheden buiten de uitoefening van het spoorwegbedrijf, die de vervoerder niet kon vermijden;
- de schuld van de reiziger;
- het gedrag van een derde, dat de vervoerder niet kon vermijden.

Speciale aandacht voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit

Spoorwegondernemingen mogen personen met een handicap of beperkte mobiliteit

- geen toeslag aanrekenen omwille van hun handicap of beperkte mobiliteit;
- de toegang niet weigeren;
- niet verplichten vergezeld te zijn van een begeleider, behalve wanneer dit strikt noodzakelijk is.

Wordt de toegang toch geweigerd of de aanwezigheid van een begeleider toch geëist, dan moeten de redenen daarvoor binnen de 5 dagen na de vraag van de reiziger schriftelijk bevestigd worden.

Indien nodig moet voor het op- en afstappen van de trein gratis bijstand verleend worden aan de persoon met een handicap of beperkte mobiliteit. De aanvraag voor bijstand moet uiterlijk 48 uur voor de afreis aangevraagd worden bij de spoorwegonderneming. Die kan dan een tijdstip opgeven waarop de reiziger zich moet aanmelden om beroep te kunnen doen op de bijstand. Dit tijdstip mag maximaal 60 minuten vroeger zijn dan de vertrektijd van de trein of de registratie. Werd geen tijdstip doorgegeven, dan moet de reiziger zich uiterlijk 30 minuten voor vertrek of registratie aanmelden.

Bron: www.eccbelgium.be

Implementatie van deze verordening door de NMBS-Groep

De tekst van deze verordening is integraal hernomen in 'Deel 1: Algemene Voorwaarden' van de 'Vervoersvoorwaarden' van de NMBS-Groep (vroeger: 'Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Bagage')

Compensatieregeling bij vertragingen

De binnenlandse regeling is ruimer dan deze opgelegd door de verordening, maar wanneer de klant aanstuurt op uitbetaling van de compensatie, grijpt de NMBS-Groep terug naar de Europese regeling, in casu: 25% terugbetaling vanaf 1 uur vertraging en 50% vanaf 2 uur en enkel een terugbetaling op voorwaarde dat het terug te betalen bedrag minstens 4 euro bedraagt. Dit vraagt op zijn minst grondig onderzoek.

PBM

Voor wat de NMBS-Groep betreft is assistentie verzekerd van en naar 113 stations[1] en voor zover deze minstens 24 uur vooraf werd aangevraagd (resultaatsverbintenis).

Sinds 15 juni 2009 stelt de NMBS-Groep in een eerste testfase een samenwerking voor met de taxibedrijven die uitgerust zijn voor transport voor personen met een beperkte mobiliteit. Het project loopt in 15 stations[2].

Wanneer assistentie niet binnen de voorgeschreven termijn werd aangevraagd, engageert de NMBS-Groep er zich toe alle beschikbare middelen in te zetten om de reiziger in de mate van het mogelijke bij te staan, echter zonder te kunnen garanderen dat alles vlot zal verlopen (middelenverbintenis).

---

[1] Aalst, Aarlen, Aarschot, Aat, Andenne, Ans, Antwerpen-Centraal, Beauraing, Bergen, Bertrix, Blankenberge, Boom, Borgworm, Brugge, Brussel-Centraal, Brussel-Luxemburg, Brussel-Nationaal-Luchthaven, Brussel-Noord, Brussel-Zuid, Charleroi-Zuid, Ciney, Deinze, Denderleeuw, Dendermonde, De Panne, De Pinte, Diest, Diksmuide, Dinant, Doornik, Edingen, Eeklo, Eigenbrakel, Essen, Eupen, Flémalle-Haute, Fleurus, Geel, Gembloux, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Geraardsbergen, Gouvy, Haacht, Halle, Hasselt, Heist-op-den-Berg, Herentals, Hoei, Ieper, Izegem,, Jemelle, Kapellen, Knokke, Koksijde, Kontich, Kortemark, Kortrijk, Kwatrecht, La Louvière-Sud, Landegem, Landen, Lede, Leuven, Leuze, Libramont, Lichtervelde, Lier, Lobbes, Lokeren, Louvain-La-Neuve-Universiteit, Luik-Guillemins, Marbehan, Mariembourg, Marloie, Mechelen, Menen, Moeskroen, Mol, Namen, Neerpelt, Nijvel, Ninove, Oostende, Ottignies, Oudenaarde, Poperinge, Puurs, Rivage, Roeselare, Ronse, 's Gravenbrakel, St-Ghislain, Sint-Niklaas, Sint-Truiden, Spa, Tamines, Tielt, Tienen, Tongeren ,Torhout, Turnhout, Verviers-Centraal, Veurne, Vielsalm ,Virton, Walcourt, Welkenraedt, Wetteren en Zottegem.

[2] Blaton, Burst, Ede, Erembodegem, Haaltert, Herzele, Liedekerke, Lierde, Peruwelz, Quaregnon, Quévy,Quiévrain, Scheldewindeke, Ternat en Zele.

De richtlijn legt ook assistentie aan boord van de trein op; het is nog niet duidelijk hoe de NMBS-Groep dit zal invullen.

Contractsegmentatie

Sommige spoorbedrijven, waaronder B-Europe, willen de aansprakelijkheid voor problemen over de landsgrenzen doorschuiven naar de nationale vervoerders.

'Deel 2: Bijzondere Voorwaarden' herneemt hieromtrent de afwijking van de algemene regel die vervat is in de verordening 1371/2007.

Art. 2.1.0.2. Contractsegmentatie

§1: In afwijking van artikel 3.5. van de "Algemene Voorwaarden" past NMBS het principe van contractsegmentatie toe.

Een transporttitel kan één vervoerovereenkomst of meerdere vervoersovereenkomsten behelzen. Naar analogie hiervan behelzen meerdere transporttitels dan ook noodzakelijkerwijs meerdere vervoersovereenkomsten.

Het principe van contractsegmentatie betekent dat meerdere vervoersovereenkomsten die gevormd worden uit één of meerdere transporttitels juridisch beschouwd worden als strikt gescheiden of onafhankelijk, als ware het onafhankelijke transporttitels.

Dit principe van gescheiden vervoersovereenkomsten geldt voor alle vervoersovereenkomsten uitgegeven door NMBS, onafhankelijk van de plaats of de manier waarop ze werden afgesloten, alsook voor deze waarvan de transporttitel werd afgedrukt op papier (eventueel door de reiziger zelf), als voor deze waarvan de transporttitel zich op een elektronische drager bevindt.

De Algemene en Bijzondere Voorwaarden van elke spoorwegmaatschappij, die deelneemt aan de reis, zijn van toepassing op elke vervoersovereenkomst en elkeen van deze maatschappijen zal ten opzichte van de reiziger verantwoordelijk zijn voor het gedeelte van de reis dat zijn vervoersovereenkomst betreft.

Bron: www.nmbs.be

Het is meer dan wenselijk dat de reiziger de schade voor het hele traject vergoed krijgt, dat hij daarvoor eenvoudig kan aankloppen bij de verkoper waar hij het ticket heeft gekocht en dat hij ook maar één contractpartij heeft.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0638 De klant is niet te spreken over de aangekondigde prijsstijging voor de vervoerbewijzen van de NMBS-Groep. Deze zou gemiddeld 6% bedragen. Een Seniorenbiljet wordt echter een euro duurder (5 in plaats van 4 euro). Hoe wordt dit verklaard?

Hij is eveneens van mening dat deze prijsstijgingen niet in overeenstemming zijn met de kwaliteit van de informatie die wordt verschaft en de stiptheid van het treinverkeer.

De NMBS-Groep reageert met de melding dat, gezien het 'geringe' bedrag van het Seniorenbiljet, de prijsstijging groter is. De stijging wordt gerechtvaardigd door de inflatie en de stijgende energiekosten.

2009/1162 De klant gebruikt een kortingkaart 50%. Hij stelt vast dat hij slechts 46% korting geniet.

De klant werd door de ombudsman verwezen naar de betrokken reglementering in deel 1: 'Algemene Voorwaarden' en Deel 3: 'Tarieven': de prijs van een biljet is samengesteld uit een vaste vergoeding en een variabel gedeelte in functie van de afgelegde afstand.

De korting van 50% is enkel van toepassing op het variabele gedeelte maar niet op de vaste vergoeding (0,8058 euro in tweede klas en 1,54 euro in eerste klas).

2009/1173 De klant klaagt over het feit dat hij moet betalen voor een hondje dat op de schoot zit.

De NMBS-Groep licht de regelgeving voor het samen reizen met een huisdier toe. Onder bepaalde voorwaarden kan een hondje gratis meereizen.

2009/3345 De klant vindt het discriminerend dat een persoon van meer dan 26 jaar, die beslist heeft om in combinatie met het werk verder te studeren, geen recht meer heeft op het studententarief. De klant maakt de vergelijking tussen een Campuskaart en een Railflexkaart.

De NMBS-Groep geeft nadere informatie over de voorwaarden voor het toekennen van een Schooltreinkaart of Campuskaart. Het is de bevoegde overheid die de leeftijdsgrens oplegt.

Compensatie bij vertragingen

Klanten nemen de kwaliteit van de antwoorden van de NMBS-Groep vaker dan vroeger op de korrel. Reizigers die een aanvraag indienen voor compensatie moeten in detail op een voorgedrukt blad hun vertragingen opschrijven en dit via post of mail aan de Klantendienst bezorgen. Deze kijkt de opgegeven vertragingen na en bevestigt of weigert de compensatieaanvraag. De klant krijgt echter geen feedback over wat wel of niet wordt geaccepteerd en waarom.

Daar wringt het schoentje: hoe kan de klant weten wat hij fout deed en hoe hij dat bijgevolg in de toekomst kan vermijden? Deze vorm van non-communicatie wordt als erg storend ervaren.

Wanneer de NMBS-Groep volgens de klant een fout besluit trekt op basis van zijn/haar ingediende compensatieaanvraag, stapt de klant vaak naar de ombudsman.

Achteraf blijkt vaak dat de controle van de aanvraag niet echt ordentelijk verloopt. Een voorbeeld. De Klantendienst haalt aan dat drie van de twintig ingediende vertragingen verkeerd zijn. Bij nazicht blijken er meer dan drie verkeerd te zijn. De Klantendienst geeft toe geen volledige controle te doen, doch veeleer een controle van de risicovertragingen (opgegeven vertragingen van 15, 16, of 17 minuten).

Van zodra het onderzoek van die 'risicovertragingen' leidt tot een aantal vertragingen dat onder het vereiste minimum aantal daalt, worden de andere opgegeven vertragingen niet meer gecontroleerd.

Om aanspraak te kunnen maken op een compensatie moet de klant ofwel een occasionele vertraging van minstens 60 minuten oplopen ofwel herhaaldelijke vertragingen van minstens 15 minuten op het normaal afgelegde traject.

Onder 'herhaaldelijke vertragingen' wordt verstaan: minimum 20 vertragingen van minstens 15 minuten of minimum 10 vertragingen van minstens 30 minuten in een periode van 6 maanden vanaf de eerste vertraging. Bijvoorbeeld: tot en met 4 maart 2009 als er een eerste geregistreerde vertraging was op 5 september 2008.

Een deel van de klanten gaat er van uit dat van zodra zij 20 of 10 vertragingen hebben opgelopen zij een aanvraag kunnen indienen. Wordt van deze lijst echter één of meerdere vertragingen door de NMBS-Groep verworpen, dan vervalt de hele lijst voor de NMBS-Groep, inclusief alle ritten waarvoor de vertraging wel degelijk 'geldig' is.

De NMBS-Groep interpreteert de regel op haar (voordelige) manier: er mag slechts één aanvraag ingediend worden per referentieperiode van 6 maanden, te beginnen vanaf de eerste vertraging. Dat betekent dus dat voor bovenstaand geval, wat ook het aantal vertragingen is dat door de klant nog wordt opgelopen, hij geen enkele compensatie meer kan vragen tot het einde van de periode van zes maand lopend vanaf de eerste vertraging op de ingediende afgewezen lijst.

Voorbeeld

Een klant dient op 28 februari een aanvraag met twintig vertragingen in. De eerste vertraging staat genoteerd op 1 januari. Een vertraging op de lijst wordt verworpen. Daardoor komt de klant niet aan twintig vertragingen en wordt de lijst verworpen. Indien de klant bijvoorbeeld in maart nog vijf vertragingen oploopt, kan hij die niet bij de negentien geldige van de maanden januari en februari voegen.

De NMBS-Groep laat niet toe dat die negentien eerste vertragingen nog worden ingediend vóór de periode van zes maanden is verlopen (dus niet voor dertig juni). Dat lijkt ons bijzonder onredelijk en een aanfluiting van de geest van de compensatieregeling.

De klanten kunnen dus best een vertragingsdossier aanmaken van alle ondervonden vertragingen vanaf vijftien minuten, voor een periode van zes maanden. Deze kan dan in zijn geheel éénmalig verzonden worden naar de Klantendienst van de NMBS-Groep binnen de vijftien dagen na het einde van de referentieperiode van zes maanden.

De NMBS-Groep grijpt in deze discussies steeds terug naar de bepalingen van het beheerscontract en doet alsof zij absoluut niet kan afwijken in het voordeel van de klant. Niets belet de NMBS-Groep om uit commercieel oogpunt zelf een meer klantvriendelijk systeem toe te passen voor trouwe klanten.

In tegendeel, de NMBS-Groep past de reglementering strikter toe dan voorzien. Volgens de NMBS-Groep heeft de klant pas recht op compensatie na herhaaldelijke vertragingen op het gebruikelijke traject.

De modaliteiten die gelden voor de compensatieregeling maken deel uit van het tussen de federale overheid en de NMBS nv afgesloten Beheerscontract (B.S. 03.07.2008), art. 33, 4de alinea. Hierin staat nergens vermeld dat de vertragingen op het gebruikelijke traject moeten worden opgelopen.

2009/5130 De klant wenst te vernemen welke treinvertragingen op zijn aanvraag reeds door de NMBS-Groep werden gecompenseerd.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de klant eerder een vraag om compensatie indiende voor een periode van 6 maanden vanaf 9 maart 2009; deze aanvraag werd geweigerd omdat ze over een periode van 6 maanden minder dan 20 vertragingen herneemt die kunnen in aanmerking genomen worden.

De referentieperiode voor de nieuwe aanvraag start op 4 juni 2009. Volgens de NMBS-Groep kan een nieuwe referentieperiode pas beginnen vanaf 9 september 2009, zes maanden na de startdatum van de referentieperiode van de eerder ingediende maar geweigerde aanvraag.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de modaliteiten die gelden voor de compensatieregeling deel uitmaken van het tussen de federale overheid en de NMBS nv afgesloten beheerscontract: (tekst art. 33, 4de alinea). Deze tekst is letterlijk hernomen in artikel 2.1.0.10 § 2.

Over de periode 4 juni 2009 t/m 1 december 2009 noteerde de klant 22 treinreizen waarbij hij tussen 15 en 42 minuten vertraging had. Hij diende zijn aanvraag in binnen de 15 kalenderdagen na de referentieperiode.

Omdat hij daarmee voldoet aan de gestelde voorwaarden, zou de NMBS-Groep hem de voorziene compensatie moeten toekennen.

De NMBS-Groep aanvaardt het voorstel van de ombudsman en stort 16,70 euro compensatie in de Elektronische Portefeuille van de klant.

1.3.6. RESERVERINGEN

Het aantal klachten over groepsreserveringen is dit jaar quasi gelijk gebleven.

Het al dan niet reserveren van zitplaatsen voor groepen tijdens de spitsuren blijft voor ongenoegen zorgen bij pendelaars en reizigers die in groep wensen te reizen.

De pendelaars zijn ontevreden wanneer groepsreserveringen leiden tot een tekort aan zitplaatsen. De groepen klagen dan weer omdat het aantal treinen waarin tijdens de spitsuren kan worden gereserveerd, beperkt is.

In 2007 stelde de NMBS-Groep een lijst van 'verboden treinen' voor groepsreserveringen op. Het zijn treinen die op basis van vertrekuur en van de normale bezetting niet geschikt zijn voor groepsreserveringen.

De ombudsman heeft herhaaldelijk gevraagd om deze lijst op de website te plaatsen, of een specifiek logo bij deze treinen in de routeplanner te plaatsen. Zo kan de klant onmiddellijk zien welke treinen beschikbaar zijn voor groepsreizen.

Tot op heden is de NMBS-Groep daartoe niet bereid. Ze argumenteert als volgt:

1. Een trein kan weinig bezet zijn een maand voor de reservatie of groepsreis (gemiddelde termijn tussen reservatie en reis). Door meerdere groepsreservaties tegelijkertijd kan deze trein echter wel overbelast geraken. De trein staat dan niet in de lijst maar kan wel op het tijdstip van de reis worden verboden.
2. De Cel Groepsreizen kan ondanks de sterke bezetting wel overwegen de groepsreservatie te accepteren om uiteenlopende redenen: verhoogde samenstelling, kalmere periode, … .
3. De Cel Groepsreizen kan ook een trein verbieden wegens tijdelijk gewijzigde samenstelling door technische problemen of onderhoud.

Volgens de NMBS-Groep zou het publiceren van de lijst van 'verboden' treinen enkel voor verwarring zorgen en de klant geen tijdswinst opleveren.

De ombudsman is ervan overtuigd dat een raadpleegbare lijst 'verboden treinen' zowel de klant als de Cel Groepsreizen ten goede zou komen.

De vragen die de ombudsman in dit verband aan de NMBS-Groep stelde in het Jaarverslag 2008[1] bleven tot nu toe onbeantwoord.

Het feit dat de klant ruim vooraf zijn aanvraag voor een groepsreservering indient en de Cel Groepsreizen deze aanvraag niet onmiddellijk behandelt, is onderwerp van jaarlijks terugkerende klachten.

[1] Jaarverslag 2008, blz. 158-159.

De Cel Groepsreizen beschikt zelf ook niet altijd tijdig over de nodige informatie (samenstelling van treinen, inleggen van extra treinen, al dan niet versterken van treinen) en wordt op die manier eigenlijk door de interne organisatie van het bedrijf belemmerd in haar dienstverlening aan de klant.

Wanneer die klant dan een paar dagen voor de geplande groepsreis een weigering ontvangt, is de ontgoocheling groot. Voor het zoeken naar alternatieve formules is het dan veelal te laat. Als enig maar veel duurder alternatief kan de groep alsnog met de voor hen meest voordelige beschikbare vervoerbewijzen reizen in een drukbezette trein.

Vooral bij de toestroom van aanvragen voor de periode van schooluitstappen, aan het einde van het schooljaar, komen deze problemen aan bod.

Na tussenkomst van de ombudsman wordt in dergelijke dossiers meestal een oplossing gevonden, mits aanpassing van het vertrekuur.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0159 De klant heeft voor 65 personen een groepsreservatie in een trein van Leuven naar Brussel. Bij aankomst in de trein zijn alle plaatsen bezet en de reservatie-etiketten zijn van de ramen gescheurd en op de grond gegooid. De treinbegeleider komt niet tussen. De groep zet zich verspreid over de trein, zodat de leerkrachten in de trein geen zicht meer hebben op de leerlingen. Een leerling stapt zelfs af in Brussel-Noord en verliest zo de groep uit het oog.

De plaatsen waren wel degelijk gereserveerd. Wegens de afschaffing en vertraging van twee andere treinen was dit in Luik-Guillemins de eerste trein sinds een uur.

De vele reizigers zijn ontevreden over de opgelopen vertraging en nemen de gereserveerde zitplaatsen in. Om agressie te voorkomen heeft de treinbegeleider geen initiatief genomen om deze plaatsen vrij te maken. De treinbegeleider heeft de situatie aan de groepsverantwoordelijke uitgelegd. Hij betreurt het feit dat de groep niet heeft kunnen plaatsnemen op de voorziene gereserveerde zitplaatsen; een samenloop van omstandigheden maakte dit onmogelijk.

2009/0373 In het kader van een schooluitstap boekt de klant voor 52 personen Eurostar tickets 'EBS'[1]. Hij vraagt de Cel Groepsreizen plaatsen te reserveren voor de binnenlandse verplaatsing Mol/Lier/Brussel-Zuid.

Dat blijkt niet mogelijk te zijn wegens 'teveel misbruiken' (vroeger werden vaak meer plaatsen gereserveerd dan er deelnemers waren in de groep die het groepstarief betaalden, bijvoorbeeld voor gebruikers van vrijbiljetten, Passes of Seniorenbiljet).

Enkel voor de terugreis worden plaatsen voorbehouden. Voor de heenreis is geen regeling mogelijk (verboden trein).

2009/02/1006 De klant boekt voor 26 leerlingen een groepsreis naar de tentoonstelling Körperwelten.

Zowel voor de heen- als de terugreis zijn er geen plaatsen voorbehouden in de trein. Door de vertraging van de trein L 778 wordt in Gent-Sint-Pieters de aansluiting naar Brussel-Zuid gemist. De groep komt te laat aan en het bezoek wordt ingekort.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder en biedt voor 50 euro waardebons aan.

2009/02/0706 Door ziekte kunnen vier leerlingen niet deelnemen aan de groepsreis en vraagt de school de terugbetaling van de vier niet-gebruikte B-Dagtrips.

De NMBS-Groep betaalt slechts één B-Dagtrip terug omdat ze maar voor één leerling een medisch attest heeft ontvangen.

Nadat de ombudsman de NMBS-Groep er op gewezen heeft dat een medisch attest slechts nodig is als een leerling meer dan drie opeenvolgende kalenderdagen afwezig is en anders een schriftelijke bevestiging van de ouders volstaat, betaalt de NMBS-Groep de overige drie B-Dagtrips terug.

[1] EBS: Elk Belgisch Station.

1.3.7. TAAL

TOEPASSING VAN DE TAALWETTEN

In de communicatie met de reizigers moet het personeel nauwkeurig de taalwetgeving naleven, zowel bij aankondigingen als in documenten bestemd voor die reizigers.

Een overzicht

Gebied	Door het personeel te gebruiken taal		
	Opstellen C170 en vervoerbewijzen	Bij aankondigingen	Bij klantencontacten
Nederlandstalig	Nederlands	Nederlands	De taal van het gebied
Franstalig	Frans	Frans	
Duitstalig	Frans	Duits en Frans met voorrang voor het Duits	
Franstalig met faciliteiten: Komen, Edingen, Herseaux en Moeskroen	In de taal van de klant	Mededelingen in de beide talen (F/N) met voorrang voor het Frans	De tweede taal indien de aangesprokene de taal van het gebied blijkbaar niet verstaat
Nederlandstalig met faciliteiten: De Hoek Holleken, Linkebeek, Ronse en Sint-Genesius-Rode		Mededelingen in de beide talen (N/F) met voorrang voor het Nederlands	
Brussel-Hoofdstad *		Mededelingen in de beide talen (N/F) met voorrang voor de taal van de taalrol waartoe de bediende behoort	De eigen taal van de bediende. De tweede taal indien de aangesprokene de taal van de bediende blijkbaar niet verstaat

(*) Brusselse stations: Bockstael, Boondaal, Bordet, Bosvoorde, Brussel-Centraal, Brussel-Congres, Brussel-Kapellekerk, Brussel-Luxembourg, Brussel-Noord, Brussel-Schuman, Brussel-Zuid, Delta, Etterbeek, Evere, Haren, Haren-Zuid, Jette, Meiser, Merode, Moensberg, Schaarbeek, Sint-Agatha-Berchem, Sint-Job, Ukkel-Kalevoet, Ukkel-Stalle, Vorst-Oost, Vorst-Zuid, Watermaal.

Het aantal klachten over de taalwetgeving is beperkt. Meestal gaat het over aankondigingen in twee landstalen in de trein in een ééntalig gebied. Of aankondigingen in de volgens de taalwetgeving 'verkeerde' taal. De NMBS-Groep is duidelijk: de aankondigingen moeten in de taal gebeuren van het taalgebied waarin men zich bevindt. Om klantvriendelijke redenen staat zij hoogst uitzonderlijk een afwijking toe.

De taal van uitgifte van de vervoerbewijzen is een weerkerende klacht. Normaal gezien moet het personeel in de stations van Brussel de vervoerbewijzen uitgeven in het Nederlands of het Frans, naargelang de moedertaal van de klant. In de meeste gevallen betreft het een operationele vergissing: de bediende vergeet bij het intikken van de gegevens voor het biljet de knop in te drukken om de taalrol te wijzigen. Slechte wil is de uitzondering.

UIT DE PRAKTIJK

2009/2822 De klant meldt dat bijna iedere keer hij in een station in Brussel een biljet vraagt, hij een Franstalig ontvangt, ondanks het feit dat hij Nederlands praat met de loketbedienden.

Wanneer hij dit meldt aan de betrokken bedienden beweren deze dat het niet mogelijk is om een nieuw biljet af te drukken in het Nederlands.

De NMBS-Groep biedt haar excuses aan.

1.3.8. ADVIEZEN

2008/2067 Op 2 december 2007 wil de klant op de Song City Train naar het toilet. Beide toiletten van het treinstel zijn gesloten wegens overvol. De klant krijgt krampen. Deze worden zo hevig dat hij flauwvalt. Bij aankomst te Aalst wordt hij overgebracht naar het ASZ waar hij de nacht doorbrengt.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de toiletten van het treinstel met nummer 618 sinds geruime tijd defect zijn en de nodige herstellingen niet werden uitgevoerd. De toiletten in kwestie waren inderdaad overvol en worden dan automatisch gesloten. De treinchef heeft vanaf de eerste vaststelling van deze feiten alle betrokken diensten ingelicht en gevraagd om het treinstel te vervangen. Daar er geen reservematerieel voorhanden was kon aan zijn vraag geen positief gevolg worden gegeven.

De NMBS-Groep laat ook nog weten dat het feit dat de klant krampen kreeg tijdens de treinrit niet aan de NMBS-Groep kan worden ten laste gelegd en dat in de Algemene Voorwaarden staat dat een reiziger recht heeft op vervoer maar de NMBS-Groep geen verplichtingen heeft aangaande het ter beschikking stellen van toiletten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman de NMBS-Groep op het feit dat uit haar antwoord blijkt dat de toiletten van het treinstel met nummer 618 sinds geruime tijd defect waren en de herstellingen niet werden uitgevoerd.

De ombudsman begrijpt niet dat voor een speciale rit, met promotioneel karakter, de NMBS-Groep een treinstel met gekende kwaliteitsdefecten inlegt.

Het is dus logisch dat de NMBS-Groep de consequenties draagt wanneer een klant het bewustzijn verliest omdat de toiletten niet kunnen worden gebruikt. De NMBS-Groep zou op basis van de gedeelde aansprakelijkheid in de kosten van de klant horen tussen te komen. Die kosten zouden er niet geweest zijn mochten de toiletten wel bruikbaar zijn geweest.

De NMBS-Groep gaat daar niet op in en blijft bij haar standpunt dat ze haar aansprakelijkheid geenszins betrokken acht.

In zijn advies wijst de ombudsman er de NMBS-Groep op dat, als zij in haar treinen toiletten ter beschikking stelt voor haar klanten, zij ervoor moet zorgen dat deze toegankelijk en proper zijn. De NMBS-Groep legt voor een speciale rit met promotioneel karakter een treinstel met gekende kwaliteitsdefecten in.

Het nakijken van de toiletten in de trein op hun netheid en het melden van het ontbreken van toiletpapier, handdoek en water, behoort tot de taken van de treinbegeleider wanneer hij zijn trein klaarmaakt bij het eerste vertrek. Dit punt behoort trouwens ook tot de kwaliteitsindicatoren van het beheerscontract (art 30, bijlage 4).

Derhalve moet het niet beschikbaar zijn van de toiletten zeker zijn opgemerkt. Het feit dat toiletten beschikbaar zijn in treinen en de staat ervan zelfs als bijzonder aspect van klantentevredenheid wordt ervaren, belemmert de NMBS-Groep niet om bij niet beschikbaarheid van deze toiletten, eenvoudig te stellen dat zij volgens de Algemene Voorwaarden nergens verplichtingen heeft tot beschikbaarheid.

In de Algemene Voorwaarden ontbreken vele elementen die door elke burger beschouwd worden als deel uitmakend van een kwalitatieve basisdienstverlening: klantvriendelijk personeel, goed onthaal en nette stations, goed verlichte ruimtes, enz.

Het incident met de voogdijminister in het station Herentals heeft niet geleid tot een reactie van de NMBS-Groep waarbij *'de NMBS-Groep enkel voorziet in vervoer en geen verplichting heeft wat betreft andere faciliteiten zoals bijvoorbeeld toiletten'*, integendeel.

Trouwens, bij de ingebruikname van de I11-rijtuigen werd door de NMBS-Groep terecht extra gewezen op de aanwezigheid van chemische toiletten als een vooruitgang in de kwaliteit van de dienstverlening.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dat ze een substantiële tegemoetkoming doet ten aanzien van de klant voor de belangrijke mangelende dienstverlening op zondag 2 december 2007, tekortkoming waarvan ze duidelijk en tijdig op de hoogte was om daaraan te verhelpen.

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt en gaat niet in op het advies.

2008/4779 De klant moet in Luik een zaak pleiten. Hij wil de volgende treinen nemen:

- L 4479: Marchienne-au-Pont (09.51 uur)/Charleroi-Sud (09.55 uur);
- IC 908: Charleroi-Sud (10.00 uur) / Liège-Palais (11.22 uur).

Om 10.22 uur – 22 minuten na het voorziene vertrekuur van de trein – worden de reizigers ingelicht dat de IC 908 is afgeschaft en dat zij om 11 uur de IC 909 kunnen nemen. Omdat de klant niet tijdig aanwezig zal zijn op de rechtbank, vraagt zij om de zitting naar een andere datum te verplaatsen. Door de problemen heeft zij drie uren productieve tijd verloren die zij niet kan verrekenen. De NMBS-Groep weigert om de klant schadeloos te stellen omdat zij met de volgende trein haar bestemming had kunnen bereiken.

Omdat de IC 908 om spoorwegtechnische redenen werd afgeschaft, stelt de ombudsman in zijn compromisvoorstel voor om de nutteloze reis terug te betalen en om de klant als compensatie vier Geschenkbiljetten eerste klas aan te bieden. De NMBS-Groep is daartoe niet bereid.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant voor haar verplaatsingen kiest voor de trein op basis van de gevoerde promotie: om haar klanten van dienst te zijn, waakt de NMBS-Groep over de stiptheid en de informatieverstrekking.

De reden van de afschaffing is onmiskenbaar van technische aard: de deuren van het motorstel waren defect. De klant klaagt niet zozeer over de afschaffing van de IC 908 maar over de laattijdige informatie, 22 minuten na het voorziene vertrekuur in Charleroi-Sud.

Was de informatie tijdig verspreid dan had de klant nog een mogelijkheid om naar Luik te reizen:

- L 4460: Charleroi-Sud (werkelijk vertrek om 10.08 uur) / Marchienne-au-Pont (werkelijke aankomst om 10.12 uur);
- over de weg: station Marchienne-au-Pont (± 10.17 uur) / Liège-Palais, Fond St Servais (± 11.25 uur) (bron: Via Michelin).

Omdat de IC 908 ten laatste om 11.21 uur moest aankomen in Liège-Palais, zou de klant hierdoor tijdig haar professionele verplichtingen hebben kunnen nakomen.

De NMBS-Groep had de mogelijkheid om de afschaffing van de IC 908 vroeger mee te delen aan de klanten, voor de klanten in Charleroi-Sud alleszins voor 10.08 uur, een tijdstip dat voor hen cruciaal was:

- in Doornik had de IC 908 reeds 10 minuten vertraging uit een vorige rit;
- de trein kwam in Bergen aan om 09.37 uur;
- om 09.45 uur werd hij afgeschaft;
- er wordt beslist om de reizigers te verwijzen naar de IR 3831 naar Charleroi-Sud en Namen;
- de IR 3831 komt om 10.01 uur aan in Bergen en vertrekt er weer om 10.04 uur.

Daaruit kan men afleiden dat men tussen 9.45 uur en 10 uur Charleroi-Sud had kunnen verwittigen dat de IC 908 was afgeschaft. De klant had dus sneller op de hoogte kunnen zijn van de situatie zodat zij had kunnen uitkijken naar een alternatief zoals hiervoor beschreven.

De klacht van de klant gaat dan ook niet over de bepalingen in het beheerscontract over vertragingen, afgeschafte treinen en verbroken aansluitingen, maar over de gebrekkige informatiedoorstroming. De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om de klant een compensatie aan te bieden voor de ondervonden hinder (vier Geschenkbiljetten eersteklas) en om haar reis terug te betalen. De NMBS-Groep is enkel bereid om een lijn van de Rail Pass terug te betalen.

2008/5668 De klant gaat op tijd naar het perron. De aankondiger vermeldt het bestemmingsstation van de klant en het uur waarop de trein normaal moet vertrekken. Op dat uur verdwijnt de aankondiging van het bord. De trein komt niet. Er is geen personeel aanwezig om informatie te vragen.

De klant neemt dan - noodgedwongen - een taxi om op zijn bestemming te komen.

De NMBS-Groep begrijpt niet hoe het komt dat de klant zijn trein miste.

De enige mogelijke reden, aldus de NMBS-Groep, is de grote lengte van spoor 4. De te nemen L trein is zeer kort waardoor deze eventueel niet gezien werd door de klant. Na 22 uur worden in het station enkel nog treinen in vertraging en/of spoorwijzigingen aangekondigd, dit uit respect voor de omwonenden.

De NMBS-Groep heeft in het station na 22 uur terecht respect voor de omwonenden. Er zijn echter ook de klanten, zo stelt de ombudsman.

De NMBS-Groep had er minstens voor kunnen zorgen dat er personeel op het perron was om de klanten in te lichten.

Een klant die op dat uur nog op het perron staat, heeft wellicht de bedoeling om de trein te nemen. Er mag dus verwacht worden van de NMBS-Groep dat – gezien de mogelijkheid die ze zelf vooropstelt waarbij een trein onopgemerkt kan blijven in de duisternis – zij de nodige initiatieven ontwikkelt.

De NMBS-Groep heeft hier niet gehandeld als een goede treinoperator die de klant begeleidt van het begin tot het einde van zijn reis. Het is in deze dus niet de klant die gefaald heeft zoals de NMBS-Groep het voorstelt.

De ombudsman stelt voor om het biljet van de klant en de taxirit terug te betalen.

In haar afwijzing van het compromisvoorstel stelt de NMBS-Groep:

'Onze suggestie dat de klant waarschijnlijk te ver van de trein stond, en daardoor de trein niet zag, is een veronderstelling, aangezien we anders geen verklaring hebben voor het feit dat de klant denkt dat de trein niet van het correcte spoor op het voorziene uur vertrokken is.'

Uit dit laatste kan de ombudsman enkel besluiten dat de NMBS-Groep beseft dat zij in de fout is gegaan.

De NMBS-Groep vervolgt:

'*Of het treinpersoneel de klant informatie kon geven, hangt waarschijnlijk af van de opstelling van de klant. Als deze van zijn positie de trein niet kon zien, is het goed mogelijk dat het treinpersoneel de klant niet kon zien.*'

Dit bevestigt dus de stelling dat er absoluut noodzaak was om er zich van te vergewissen dat er verder op dit lange perron geen reizigers meer waren, zeker gezien het een laatste trein betrof.

De ombudsman stelt in zijn advies voor dat de NMBS-Groep de klant het biljet en de taxirit terugbetaalt. Hij vraagt ook dat de NMBS-Groep het nodige doet om de informatie - ook ná 22 uur - te verbeteren opdat dergelijke incidenten worden voorkomen.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies van de ombudsman en betaalt de klant de taxikosten terug.

Op de vraag om het nodige te doen om '*de informatie ook ná 22 uur te verbeteren opdat dergelijke incidenten voorkomen worden',* wordt niet geantwoord.

2009/1505 De klant is een rolstoelgebruiker en gaat voor een geplande reis naar het loket om begeleiding te regelen. Hij wordt met een folder naar huis gestuurd om daar on line zijn bijstand aan te vragen. Het lukt de klant niet om het on line-reserveringformulier op de site van de NMBS-Groep in te vullen. De klant vraagt zich terecht af waarom dit niet aan het loket kon geregeld worden.

De NMBS-Groep antwoordt dat er slechts twee mogelijkheden zijn om assistentie te reserveren, namelijk de regeling via het Call Center of het online-formulier.

De NMBS-Groep meldt dat de computer van de stationsbediende niet is uitgerust om de procedure voor hulp aan personen met beperkte mobiliteit te doorlopen.

De ombudsman stelt dat het onredelijk en klantonvriendelijk is om een minder mobiele klant - die het voor zijn verplaatsing naar het station al moeilijk heeft - aan het loket de mogelijkheid te ontzeggen om het formulier aanvraag tot assistentie te bekomen; hij stelt voor om de mogelijkheid te voorzien om ook via het station assistentie te vragen.

In het afwijzen van het compromisvoorstel stelt de NMBS-Groep dat het artikel 44 van het beheerscontract bijstand door een mondelinge aanvraag aan het loket niet oplegt.

Het artikel 44 legt echter aan de NMBS-Groep geen verbod op om dit wel te doen, stelt de ombudsman. Wat is er volgens de NMBS-Groep verkeerd aan het feit dat de loketbediende de personen met beperkte mobiliteit zou assisteren bij een aanvraag via de computer of bij een telefonische aanvraag?

Kan deze dienst niet worden aangeboden in een geïnformatiseerd station?

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het voor de minder mobiele klant mogelijk te maken om aan het loket een aanvraag voor assistentie in te dienen.

De NMBS-Groep wijst het advies af: *'Indien een bediende in het station een reiziger met beperkte mobiliteit zou helpen bij het invullen van het online-reserveringsformulier of bij het telefonische contact opnemen met het Call Center, dan kan hij nooit de garantie bieden dat de reis effectief zal kunnen doorgaan.*

We blijven werken aan de verbetering van de service aan de reizigers met beperkte mobiliteit en staan steeds open voor enige logische soepelheid. Om bovenvermelde redenen kunnen we echter jammer genoeg niet ingaan op uw advies'.

(Noot van de ombudsman: de NMBS-Groep kan zowel via internet als intraweb de minder mobiele klant helpen en hem een uitprint meegeven en de informatie over wat die aanvraag reëel betekent (bijvoorbeeld dat dit geen waarborg is dat de reis effectief zal kunnen doorgaan).

De NMBS-Groep gaat er aan voorbij dat er nog altijd een verschil is tussen niet kunnen en niet willen. De NMBS-Groep kiest in dit dossier, begrijpe wie kan, gemakshalve voor het laatste.

2009/3030, 2009/3497, 2009/3516, 2009/3555, 2009/3560, 2009/3645, 2009/3723, 2009/3813, 2009/3825, 2009/3842, 2009/3930, 2009/3942, 2009/4155 en 2009/4158

De klant had dagelijks hinder op het traject Olen/Antwerpen als gevolg van de brand te Herentals. Hij laat zijn ongenoegen blijken omdat hij niet in aanmerking komt voor compensatie. De NMBS-Groep sluit de reizigers van bepaalde stations daarvan uit.

De NMBS-Groep aanvaardt dat de klanten op het traject Olen/Geel eveneens hinder hadden maar niet in dezelfde mate als de klanten van Herentals, Turnhout, Tielen, Nijlen, Kessel, Bouwel en Wolfstee. Niettegenstaande enkele treinvertragingen én overvolle treinen.

De reizigers, die Geel als bestemming- of aankomststation hadden, mochten langs Mol en Hasselt reizen.

Wanneer alle stopplaatsen en stations in kaart worden gebracht, vallen deze stations in de categorie 'middelmatige' overlast en niet langer in de categorie 'hoogste overlast'.

Daarom is er beslist geen Sorry Passes toe te kennen.

De ombudsman herinnert er de NMBS-Groep aan dat het traject van de klant al vóór de brand te kampen had met dagelijks ontregeld treinverkeer op de lijn 15. De bijkomende hinder door de brand te Herentals was ook voor deze reizigers zwaar om dragen. Het feit dat zij meer reismogelijkheden hadden, woog niet op tegen de dagelijkse bijkomende treinellende die ook zij effectief hadden.

Deze problemen zijn bijzonder goed bekend en gekend en kunnen volgens de ombudsman nauwelijks worden geminimaliseerd. Het is trouwens bijzonder delicaat en eigenlijk ongepast om in de plaats van de klant als dienstverlener te oordelen dat een plots sterk verminderde dienstverlening uiteindelijk niet zo erg is als door de klant wordt gesteld, in een context waar er vooraf reeds consensus was dat diezelfde dienstverlening ontoereikend was.

Dat in deze dossiers overbezetting en treinvertragingen als een last van mindere orde (categorie middelmatige overlast?) wordt beschouwd, is dan ook een louter subjectieve benadering door de NMBS-Groep. Hoe wordt zoiets bepaald? Welke objectieve criteria worden gehanteerd?

De ombudsman stelt in een compromisvoorstel voor deze klant(en) ook een compensatie aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst het compromis af*: 'Niettegenstaande enkele overbezettingen en treinvertragingen was de overlast minder groot dan voor de pendelaars met als vertrek- of bestemmingsstation Herentals, Turnhout, Tielen, Nijlen, Kessel, Bouwel en Wolfstee. Om deze reden werd beslist enkel aan deze laatsten Sorry Passes toe te kennen'*.

De ombudsman merkt op dat de NMBS-Groep in het afwijzen van het compromisvoorstel nog steeds een zeer gekleurde vergelijking maakt met de situatie van de klanten van de Regio Herentals.

Het dagelijkse leed kan echter het best gemeten worden aan de hand van de vergelijking van de reële duur van het traject met een normale dienstregeling zoals voorzien in ARI.

Er wordt nog steeds niet geantwoord op de vraag hoe de categorie 'middelmatige overlast' objectief wordt bepaald.

Ondanks het feit dat de NMBS-Groep haar dienstverlening al geruime tijd niet op orde heeft gekregen en dat de betrokken reizigers veel extra tijd hebben verloren ten gevolge een brand die terecht door de voogdijminister ook voor maximum twee dagen als overmacht kan worden aangerekend, blijft zij in de marge discussiëren over de omvang van die 'bijkomende last'. Ze erkent die wel, maar ze wil nu argumenteren dat ze in verhouding onvoldoende groot was voor extra compensatie.

Er kan geen twijfel over bestaan dat dit de NMBS-Groep zwaar zal aangerekend worden door de klanten die al die tijd menigmaal letterlijk in de kou bleven staan. Bijkomende schade aan het reeds zwaar gedeukte imago is het gevolg.

Hoe wordt overigens het aantal Sorry Passes (vier ten opzichte van géén) verantwoord tegenover reizigers die, zoals de NMBS-Groep toegeeft, ook heel wat hinder ondervonden? Zelfs voor de brand plaatsvond was er consensus over het feit dat de kwaliteit van de verleende diensten niet het gewenste niveau haalde.

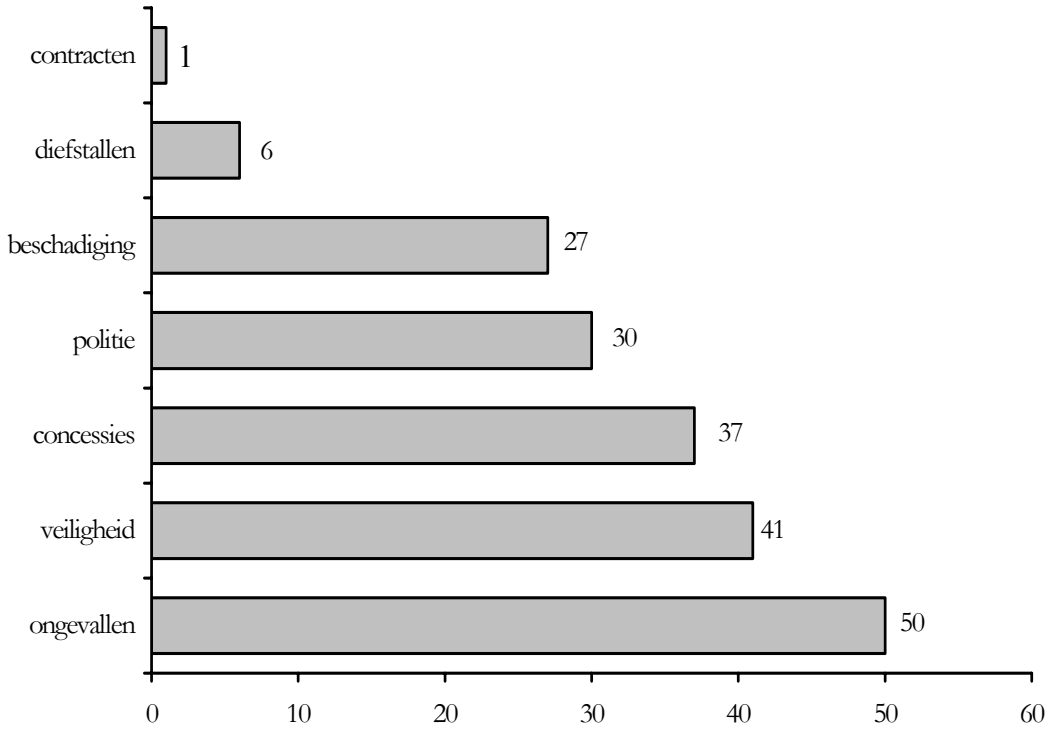
De ombudsman stelt in een advies voor om deze klanten eveneens een compensatie aan te bieden voor de ondervonden hinder.

De NMBS-Groep wijst de adviezen af: enkel de locaties met de zwaarste overlast komen in aanmerking voor de uitreiking van een Sorry Pass. Het zou volgens haar niet correct zijn om alle reizigers, onafhankelijk van de zwaarte van de overlast, dezelfde behandeling te geven.

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 192 klachten (3,7 % van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



1.4.1. VEILIGHEID EN ONGEVALLEN

Of een klacht wordt ondergebracht in de categorie '*veiligheid*' dan wel '*ongevallen*' hangt hoofdzakelijk af van het gegeven of ze al dan niet effectief heeft geleid tot een ongeval.

Telkens wanneer de winter toeslaat, ontvangt de ombudsman klachten over het niet of onvoldoende sneeuw- of ijsvrij maken van het voetpad voor het station, het perron of de parking. Tot eind 2004 werden ieder jaar zogenaamde sneeuwploegen samengesteld voor de typische wintercorvee. Blijkbaar wordt het karwei nu uitbesteed aan derden. Het resultaat is niet noodzakelijk beter.

Ook steeds weerkerend onheil zijn valpartijen bij het in- of uitstappen en bij het gebruik van roltrappen.

De problemen met de deuren van het nieuwe dubbeldeksmaterieel (M6) blijven aanslepen: deze deuren sluiten zich vaak plots weer zonder aanwijsbare oorzaak. In het beste geval komt de in- of uitstappende reiziger er met de schrik vanaf. Soms raakt hij/zij gekneld tussen de deuren. Gevaarlijker wordt het wanneer de deuren zich tijdens de rit plots openen.

Voor wat betreft de aansprakelijkheidsregeling bij ongevallen[1] bij de uitvoering van het vervoerscontract wordt uitgegaan van een wettelijk vermoeden van aansprakelijkheid van de vervoerder, behoudens bij overmacht of oorzaken die hem niet kunnen worden aangerekend. Het gaat dan meestal om onvoorzichtigheid van de reiziger zelf of het gedrag van derden, zoals gedrum door medereizigers.

Dit uitgangspunt is niet onbelangrijk: de reiziger hoeft namelijk slechts aan te tonen dat hij een geldig vervoerbewijs heeft en dat hij zelf voldoende voorzichtig was. De NMBS-Groep kan haar aansprakelijkheid slechts weerleggen mits bewijs van overmacht of van een daad van een derde.

Hoewel het duidelijk is dat '*contractuele aansprakelijkheid*' dus niet betekent dat de vervoerder ook '*verantwoordelijk*' is voor het veroorzaken van het ongeval, maakt de NMBS-Groep deze nuance meestal niet en stelt zij zeer vaak dat zij geen 'fout' heeft gemaakt.

De NMBS-Groep stelt zich veeleer stug op en het slachtoffer (de reiziger) moet over stevige argumenten beschikken om de schade vergoed te krijgen. Ook slepen dergelijke dossiers steevast zeer lang aan, niet in het minst omdat het dossier intern nogal wat weg aflegt tussen de bevoegde diensten. Het werkt voor de reiziger absoluut ontmoedigend.

Sinds kort treedt de NMBS-Groep (terecht) streng op tegen reizigers die het fluitsignaal van de treinbegeleider negeren en toch nog (willen) in- of uitstappen: er wordt stelselmatig een boete uitgeschreven (12,50 euro bij onmiddellijke betaling). De inzet is dan ook hoog: de veiligheid van zowel de reiziger als die van het personeel.

---

[1] Artikel 4.1.0.1 §1 van de Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers en begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer: '*De NMBS is aansprakelijk voor de aan de reizigers overkomen ongevallen, als zij niet bewijst dat die ongevallen het gevolg zijn van een vreemde oorzaak die haar niet kan worden aangerekend*' - http://www.b-rail.be/nat/N/practical/generalconditions/index.php.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0107 + 2009/0943 De klanten klagen (begin januari 2009) er over dat de fietsenstalling er al drie dagen erg glad bij ligt.
De NMBS-Groep stuurt de klacht door naar de 'bevoegde dienst'. Zij verontschuldigt zich voor de hinder. De 'bevoegde dienst' meldt dat, omdat er vóór 6 uur geen personeel aanwezig is, een beroep wordt gedaan op een privé firma voor het ijs- en sneeuwvrij maken van het station. Zij verontschuldigt zich omdat het preventieve optreden van deze firma begin januari onvoldoende resultaat had.

2009/0717 Wanneer de klant op drie februari uit de IC 1515 stapt, klappen de deuren van het M6-rijtuig plots opnieuw dicht en dan weer open. De klant wordt uit de trein geslingerd en kwetst zich vrij ernstig. Verzorging in het ziekenhuis is nodig. Hij beschadigt zijn broek en bril.
Hij wordt door het stationspersoneel alles behalve vriendelijk opgevangen.
Er is een getuige van het voorval.
De NMBS-Groep betwist haar verantwoordelijkheid voor het ongeval niet. Zij vraagt de klant alle rechtvaardigende stukken van de schade over te maken.

2009/1817 Op 5 april komt de klant zwaar ten val op de roltrap in het station. Hoewel zij aangifte doet bij de NMBS-Groep, krijgt zij geen antwoord.
In zijn ontvangstmelding aan de klant geeft de ombudsman een eerste uitleg over de geldende aansprakelijkheidsregeling bij ongevallen.
De klant kwam ten val omdat zij reageerde op poging tot diefstal van haar handtas. De NMBS-Groep wijst de verantwoordelijkheid voor het ongeval af. Ze is wel bereid om de treintickets van de klant terug te betalen.

2009/2569 De klant komt in een groot station ten val op de roltrap omdat haar valies, dat een trede hoger stond, omvalt. Een daarover aangesproken spoorman kan de klant niet helpen in het Nederlands. Er is in dit station ook geen EHBO-kit beschikbaar. In de trein is dit evenmin het geval.
Op de klacht van de klant is er na vijf maanden nog geen antwoord.
De NMBS-Groep verduidelijkt dat in dit groot station personeel werkt van de drie bedrijven van de Groep. Zij kon niet achterhalen met wie de klant contact had.

De personeelsleden van de operator NMBS zijn alleszins op de hoogte dat zij bij een ongeval contact moeten opnemen met Securail; deze dienst beschikt over het nodige EHBO materieel en zal zo nodig een ziekenwagen oproepen. De NMBS-Groep benadrukt dat zij steeds alle beschikbare middelen inzet om de reiziger een zo goed mogelijke service te bieden en verontschuldigt zich.

De klant betwist dat steeds alle beschikbare middelen worden ingezet, tenzij deze ontoereikend zouden zijn. Ook is blijkbaar niet iedereen op de hoogte van de te volgen procedures. In de trein is geen EHBO materieel aanwezig. Wat zal de NMBS-Groep doen om haar mensen ter zake beter op te leiden?

De NMBS-Groep verduidelijkt dat zij niet iedere treinbegeleider een EHBO kit kan meegeven. De personeelsleden moeten al heel wat materieel meenemen. Bovendien stelt zich een probleem op het gebied van de EHBO opleiding van al deze medewerkers.

Daarom verkiest de NMBS-Groep de huidige procedure:

- eerst via de intercom van de trein een oproep doen om te weten of er een (para)medicus aan boord is of iemand met EHBO vaardigheden;

- tegelijk via de centrale meldkamer van de veiligheidsdienst medische assistentie vragen in het volgende station.

1.4.2. CONCESSIES

Onder deze rubriek melden klanten klachten over de werking van diensten die de NMBS-Groep niet zelf uitbaat, zoals het beheer van bepaalde parkings, toiletten in bepaalde stations en de snoep/drankautomaten in stations.

Dit jaar ontving de ombudsman hierover 37 klachten, dit is een kleine daling ten opzichte van vorig jaar (44).

De aard van de klachten is quasi gelijk gebleven:

- de klanten melden dat zij niet op de hoogte waren dat een bepaalde parking betalend werd en wensen een kwijtschelding van de boete van 25 euro die hen werd opgelegd;

- er wordt gemeld dat de parkeerautomaat niet meer functioneert;

- de klant meldt dat bepaalde informatie (zoals werken) niet correct en/of tijdig werd gecommuniceerd waardoor de klant op een verkeerde plaats geparkeerd stond en een boete van de politie onder de ruitenwisser terugvond;

- de klant meldt dat hij wel degelijk in het bezit was van een geldig parkeerabonnement, maar dit waaide wellicht weg bij het dichtslaan van de autodeur; de klant vraagt een kwijtschelding van de boete;

- een klant die de laatste trein neemt, is misnoegd omdat de toiletten in het station gesloten zijn voor het publiek;

- enz… .

Dit jaar veranderde een aantal parkings van uitbater. De parkings van Antwerpen-Kievit, Gent-Sint-Pieters, Kortrijk, Luik-Guillemins en Sint-Niklaas behoren tot B-Parking, een dochteronderneming van NMBS Holding.

De communicatie met bepaalde uitbaters van parkings verliep in het verleden vaak stroef (telefonisch onbereikbaar voor de klant, zeer strikt toepassen van de reglementering ondanks goede argumentering van de klant).

In bepaalde dossiers bleek dat wanneer de NMBS-Groep op aandringen van de ombudsman (zie jaarverslag 2008, blz. 167) probeerde tussen te komen in een conflict tussen de klant en de concessiehouder, zij vaak alle moeite van de wereld had om zelf een antwoord te bekomen.

Het eigen beheer van de parkings door de NMBS-Groep kan hier hopelijk verbetering in brengen.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0058 De klant klaagt over te weinig plaatsen op de parking van het station Edingen.
De NMBS-Groep meldt dat er werken gepland zijn om de parkeermogelijkheden in deze regio gevoelig uit te breiden. Dit jaar wordt het station heringericht en de parking naast het stationsgebouw geasfalteerd. Voor volgend jaar voorziet zij de uitbreiding van de parking aan de overzijde van het station met ongeveer 200 plaatsten.

2009/0225 De klant kreeg een boete op de parking te Mechelen. Hij is hierover zeer misnoegd, temeer omdat op diezelfde parking het voorbije jaar al vier fietsen gestolen werden.
De NMBS-Groep meldt welke maatregelen zij nam om de fietsenstalling te Mechelen te verbeteren maar bevestigt dat diefstal niet uitgesloten kan worden.
Zij is van mening dat het voldoende duidelijk is aangegeven dat het een betalende parking betreft. Ze is dan ook niet bereid om af te wijken van het verschuldigde bedrag van 25 euro.

2009/0271 De klant kan in Gent-Dampoort het toilet niet gebruiken omdat de toiletdame al is vertrokken.
De NMBS-Groep verduidelijkt dat de stationstoiletten in Gent-Dampoort in concessie zijn gegeven. De openingsuren zijn vastgelegd in overleg met de uitbater (maandag tot en met zaterdag van 7 tot 19 uur).

2009/0358 De klant meldt dat de deur van de 'afgesloten beveiligde' fietsenstalling in Leuven (alweer) stuk is.
De NMBS-Groep meldt dat de herstelling van de automatische deuren van de fietsenstalling te Leuven aansleept door een conflict tussen de aannemer en zijn onderaannemers. Van zodra de problemen van de baan zijn, zal de NMBS-Groep haar klanten aanschrijven om hen een compensatie aan te bieden voor de hinder.

2009/1995 De klant veronderstelt dat hij een forfaitaire rekening zal krijgen omdat hij twee dagen op de parking van Mechelen heeft gestaan. Hij is dan ook verbaasd twee boetes van 25 euro te ontvangen.
De NMBS-Groep meldt dat het betalingssysteem op de autoparking te Mechelen al meer dan een jaar in voege is en de modaliteiten voldoende gekend zijn. Zij kan niet ingaan op de vraag van de klant tot herziening van de boete.

2009/0568 De klant klaagt over de parking van het station Antwerpen-Berchem. Deze werd enkele jaren geleden toevertrouwd aan een privé-uitbater. Ondanks gemaakte beloftes zijn de belijningen al jaren niet opnieuw geschilderd. De NMBS-voertuigen nemen de voorste plaatsen in. De verlichting is nooit ingeschakeld, behalve aan de straatkant (en dat vergroot het onveiligheidsgevoel), de barelen zijn regelmatig defect en blijven dan weken openstaan. Soms gaan de barelen bij het buitenrijden niet open. Als de klant dan een stationsmedewerker probeert te bereiken, wordt er nooit geantwoord. Bij ijzel wordt er niet of laat gestrooid. En tenslotte antwoordt de uitbater nooit op klachten.

De NMBS-Groep verklaart dat de autoparking van Antwerpen-Berchem nog maar recent een grondige opknapbeurt heeft gekregen. Er werd nooit belijning aangebracht, de parkeerplaatsen bestaan uit gekleurde betonstraatstenen, maar de NMBS-Groep bevestigt dat de afbakening beter moet en heeft hiervoor al de nodige voorbereidingen gedaan.
Zij meldt dat het vreemd is dat er meerdere NMBS-voertuigen zouden staan, deze zijn immers voorzien te parkeren in de ondergrondse parking van Antwerpen-Berchem en in de parking van Antwerpen-Centraal.
Volgens de NMBS-Groep is het bedrag dat men betaalt om te parkeren niet zo hoog dat men aanspraak kan maken op een gereserveerde plaats, maar er loopt wel een studie om de betalende klanten de betere plaatsen te laten gebruiken.

In verband met de opmerking van de klant over de verlichting, stelt de NMBS-Groep dat deze zo spoedig mogelijk wordt gecontroleerd en de nodige herstellingen zullen worden uitgevoerd. Zij zal ook regelmatig de goede werking van de slagbomen testen en nagaan of het contact met de centrale via de praatpaal goed verloopt.

De NMBS-Groep zal de uitbater vragen de klachten correct te behandelen.

2009/0723 Op 2 februari parkeert de dochter van de klant haar wagen op de stationsparking te Mechelen. Zij is niet op de hoogte van de gewijzigde voorwaarden en verwacht zich aan een parkeerbonnetje dat ze later kan betalen. Zij ontvangt echter een boete van de privé-uitbater.

De klant betaalt deze maar vordert ze terug wegens onvoldoende communicatie over de gewijzigde voorwaarden.

De NMBS-Groep wijst er op dat de modaliteiten voor het gebruik van de stationsparking werden gewijzigd en dat de signalisatie navenant werd aangepast. Tijdens de overgangsperiode werden folders onder de ruitenwissers gestoken. Om ook occasionele gebruikers te bereiken, werden extra infoborden geplaatst.

1.4.3. POLITIE

De ombudsman kreeg een aantal klachten over het niet naleven van het rookverbod in stations en het onoorbaar gedrag van medereizigers.

Sinds 1 december 2005 waakt Securail, de veiligheidsdienst van de NMBS-Groep, over de veiligheid van de reizigers en het spoorwegpersoneel. Ze werkt ook actief samen met de federale spoorwegpolitie.

De aanwezigheid van Securail in het station - de veiligheidsagenten zijn te herkennen aan hun opvallend rode uniform - geeft de reizigers en het spoorwegpersoneel een groter veiligheidsgevoel.

De klant kan het veiligheidspersoneel inlichten of er beroep op doen wanneer er iets verdachts wordt vastgesteld. De agenten van Securail werken niet alleen ontradend, maar grijpen ook in bij problemen. Dit gebeurt meestal met de hulp van de politiediensten.

Bij eventuele problemen of verdachte situaties kan de klant 24/24 uur, 7/7 dagen het gratis noodnummer 0800/30 230 oproepen. Dit noodnummer is er uitsluitend om hulp te vragen of noodsituaties te melden.

UIT DE PRAKTIJK

2009/0730 De klant laat weten dat de rust in de trein wordt verstoord door een medereiziger. De ombudsman neemt contact op met de centrale meldkamer. Een ploeg van Securail doet het nodige om de overlast in de betrokken trein te stoppen.

De ombudsman laat de klant weten dat dergelijke problemen kunnen worden gemeld op het gratis nummer 0800/30 230.

2009/03/1275 De klant klaagt erover dat het rookverbod in het station Leuven niet wordt gerespecteerd.
De NMBS-Groep laat weten dat de veiligheidsagenten van Securail er de rokers in de onderdoorgangen en wachtzalen op attent maken dat er niet mag worden gerookt.
De NMBS-Groep meldt ook dat het station van Leuven weliswaar overkapt is maar dat er onduidelijkheid heerst of het roken op de perrons al dan niet is toegestaan.
Volgens het KB van 15 mei 1990 is het verboden te roken in gesloten plaatsen die toegankelijk zijn voor het publiek. Met gesloten plaats wordt bedoeld: een plaats die afgesloten is door wanden en voorzien van een zoldering.

(De NMBS-Groep zou zelf deze onduidelijkheid kunnen opheffen door er een rookverbod uit te vaardigen).

1.4.4. ADVIEZEN

2008/1413 Via een flyer onder de ruitenwissers van de auto meldt de NMBS Holding dat er tijdens de periode van 6 tot en met 10 april 2009 op de parking Posthoflei belijningswerken zullen worden uitgevoerd. Er wordt de klant gevraagd een alternatief te zoeken. De NMBS Holding laat ook weten dat ze gedurende de werken gratis parking aanbiedt in de Kievitparking aan het station Antwerpen-Centraal. De klant vindt deze parking niet en parkeert haar wagen, tegen betaling van 17 euro, in de privé parking van het station Antwerpen-Centraal. Daar de klant een jaarabonnement heeft voor de parking aan de Posthoflei, vraagt ze de terugbetaling van haar parkeerticket.

De NMBS-Groep verwijst naar de inhoud van de flyer.

De NMBS-Groep laat ook weten dat de werken in fases zijn uitgevoerd en dat er blijvend gebruik kan worden gemaakt van de Parking Posthoflei. Iedereen die een geldige toelating had tot de parking, heeft tijdens de werken zijn wagen kunnen parkeren.

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigingen aan voor de hinder. Ze zal geen vergoeding betalen.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS Holding in de flyer haar klanten verzoekt om tijdens de werken (van 6 tot en met 10 april 2009) een alternatief te zoeken.

De klant voerde dat uit. Ze zocht een alternatieve oplossing. Deze vond ze door haar wagen tegen betaling, 17 euro, te parkeren in de parking van het Antwerpen-Centraal die is uitgebaat door een privé firma.

Daar de NMBS-Groep zelf meldt dat de klant niet op de hoogte werd gebracht dat ze met haar jaarabonnement wel degelijk nog altijd toegang had tot de parking Posthoflei maar er geen garantie was op voldoende plaatsen en de NMBS-Groep zich verontschuldigt voor deze misleidende communicatie, stelt de ombudsman als compromis voor dat de NMBS-Groep het parkeerticket van de klant terugbetaalt.

De NMBS-Groep wenst niet in te gaan op dat voorstel omdat er volgens haar in de flyer duidelijk wordt verwezen naar de Kievitparking aan het station Antwerpen-Centraal als gratis alternatief in geval van tijdelijk plaatsgebrek op de parking aan de Posthoflei.

De NMBS-Groep deelt ook mee dat de klant op eigen initiatief haar auto parkeerde in de privéparking en dat er op geen enkel moment van de werken mensen zijn geweest die geen plaats vonden op de parking Posthoflei. Er was volgens de NMBS-Groep gedurende de werken voldoende parkeergelegenheid voorzien waardoor de klant steeds de mogelijkheid had om te parkeren op de parking van de Posthoflei.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de NMBS Holding in haar flyer verwijst naar de Kievitparking zonder verdere specificaties. Ze deelt enkel mee dat de parking zich bevindt aan het station Antwerpen-Centraal maar vermeldt geen adres in de flyer.

De NMBS Holding bezorgt de klant ook geen stratenplan of wegbeschrijving om deze parking vanaf de parking Posthoflei te bereiken, iets wat in deze omstandigheden een absolute noodzaak is en wel om volgende redenen:

1- een klant die daar toekomt wil een bepaalde trein halen, lees: het tijdsgebruik is bijzonder belangrijk;

2- wie de verkeerssituatie tussen Antwerpen-Berchem en Antwerpen-Centraal kent, weet wat deze verplaatsing betekent.

Omdat de klant niet exact wist hoe ze de Kievitparking moest bereiken heeft ze uitgevoerd wat in de flyer vermeld stond, namelijk een alternatieve oplossing zoeken. Deze vond ze door haar wagen tegen betaling, 17 euro, te parkeren in de parking van Antwerpen-Centraal.

De klant is ook te rade geweest bij de privé-uitbater. Ook deze kon de klant geen informatie verstrekken omdat zij door de NMBS Holding niet was ingelicht van de geplande werken. De enige informatie die de uitbater had, kwam van de reizigers zelf.

Aangezien de klant vooraf betaalde voor een dienst die de facto niet kon worden verleend, de signalisatie naar de als alternatief gratis aangeboden parking Kievit niet aanwezig was, de klant niet op de hoogte is gebracht dat ze met haar jaarabonnement nog altijd toegang had tot de parking Posthoflei en omdat de NMBS-Groep zelf toegeeft dat de communicatie misleidend was, adviseert de ombudsman de NMBS-Groep om het parkeerticket van de klant terug te betalen.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt dat er tijdens de werken op de parking aan de Posthoflei nooit plaatsgebrek is geweest en dat alle abonnees hun wagen zonder problemen konden parkeren. Ze is niet bereid om de parkingkosten van de klant terug te betalen.

Uit commerciële redenen vergoedt de NMBS-Groep wel een deel van de klant haar kosten onder de vorm van Compensatiebons ter waarde van 9 euro.

De ombudsman kan hieruit enkel besluiten dat de NMBS-Groep toegeeft dat ze in gebreke bleef maar geen substantiële tegemoetkoming wil doen.

2009/0892 Omdat de dochter van de klant op 11 februari in Herentals nog instapt na het fluitsignaal, stelt de treinbegeleider een formulier C170 op.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de veiligheidsprocedures bij het vertrek van een trein toe. Na het geven van het vertreksignaal, mag de treinbegeleider niemand meer laten instappen. Zij vermindert haar vordering tot 12,50 euro.

Aansluitend wijst de ombudsman de NMBS-Groep er op dat de dochter blijkbaar eerst werd aangemaand om zich te haasten en dat zij pas aan de trein verbod kreeg om nog in te stappen.

Gelet op de tegenspraak tussen de verklaring van de reiziger en de uitleg van de NMBS-Groep wordt de verklaring van de betrokken treinbegeleider opgevraagd.

'Gezien de nadruk die tijdens opleiding en bijscholing gelegd wordt op het rigoureus volgen van de verordeningen', ziet de NMBS-Groep geen enkele aanleiding om aan te nemen dat haar bediende op datum van de feiten anders zou gehandeld hebben. De NMBS-Groep heeft haar bediende dan ook niet ondervraagd, maar zij komt zelf tot de conclusie dat het nogal bizar zou zijn om eerst de klant uit te nodigen zich te haasten bij het instappen om daarna een formulier C170 op te maken. De enige mogelijke verklaring is volgens de NMBS-Groep dat de klant tegenover haar moeder haar relaas enigszins heeft bijgekleurd.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep haar standpunt enkel baseert op gissingen en veronderstellingen zonder de versie van haar personeelslid te vragen en meteen besluit dat de dochter haar relaas zou bijgekleurd hebben.

Omdat de NMBS-Groep op dat ogenblik (meer dan drie maanden na de feiten) eigenlijk nog geen onderzoek heeft ingesteld en het weinig zinvol is om dan nog de verklaring van de treinbegeleider op te vragen, stelt de ombudsman voor om het dossier zonder verder gevolg te sluiten.

Het compromisvoorstel wordt afgewezen:

- de NMBS-Groep opperde weliswaar dat de dochter van de klant haar relaas bijkleurde, maar zij beweert niet dat dit '*stellig'* zo is;

- het zou evengoed kunnen dat de dochter van de klant de gebaren van de treinbegeleider verkeerd interpreteerde;

- veeleer dan uit te gaan van oncontroleerbare veronderstellingen of een welles-nietes spelletje te beginnen, werd *'uit commercieel oogpunt'* slechts 12,50 euro aangerekend.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep de klant een boete heeft opgelegd zonder vooraf enig onderzoek gevoerd te hebben.

De bewering dat de dochter haar relaas zou bijgekleurd hebben is nergens op gesteund en bijgevolg gratuit.

Ook de nieuwe veronderstelling van de NMBS-Groep dat de dochter van de klant de gebaren van de treinbegeleider verkeerd geïnterpreteerd zou hebben, raakt kant noch wal: wanneer een bevoegd persoon gebaren gebruikt om een bevel/verbod door te geven, hoort hij dat op een dusdanige manier te doen dat zijn gebaren niet verkeerd kunnen geïnterpreteerd worden. Anders wordt mogelijks een gevaarlijke situatie gecreëerd.

De beslissing van de NMBS-Groep om in dit dossier een sanctie op te leggen zonder dat de opmerkingen van haar klant echt werden onderzocht of afgetoetst, is een arbitraire beslissing die indruist tegen rechtsprincipes.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep om het dossier zonder verder gevolg te sluiten en de eventueel door de klant betaalde bedragen terug te betalen.

Het advies wordt door de NMBS-Groep niet opgevolgd: zij heeft uiteindelijk de treinbegeleider ondervraagd. Deze herinnert zich het voorval - vijf maanden na de feiten - nog goed en bevestigt dat de reiziger nog opstapte na het vertreksein, zijn verbod negeerde en daarmee zichzelf en anderen in gevaar bracht.

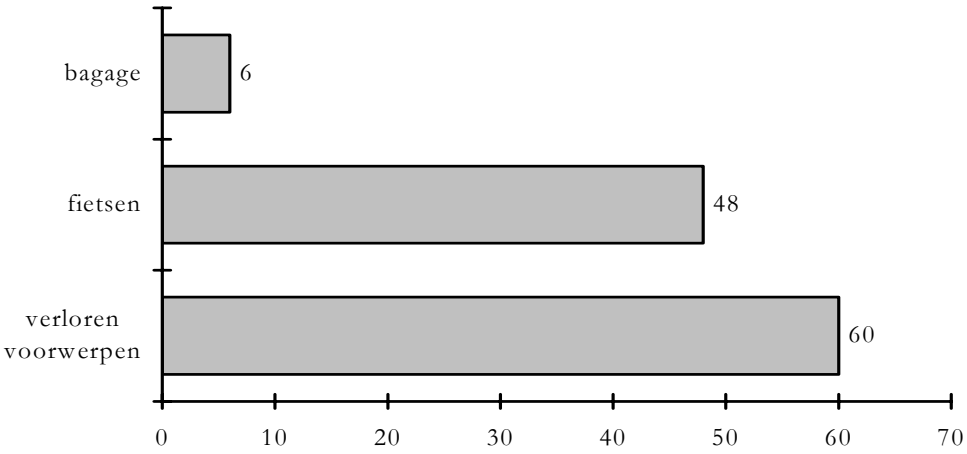
1.5. BAGAGE, FIETSEN & COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 114 klachten (of 2,2 % van het totale aantal klachten).

Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- het verlies en de beschadiging van bagage.

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. FIETSEN

Bewaargeving – Bewaking.

Sinds 16 augustus 2005 zijn alle bewaakte en niet-bewaakte (brom)fietsenstallingen gratis. Enkel volgende automatisch beveiligde (brom)fietsenstallingen blijven betalend: Antwerpen-Berchem(*) - Brugge(*) - Gent-Sint-Pieters - Kortrijk - Leuven(*) - Mechelen - Waregem

Voor al deze (brom)fietsenstallingen betaal je 10,00 EUR voor de aankoop van een toegangsbadge.

En deze (brom)fietskluizen (enkel tarief voor 12 maanden) Deinze - Doornik(*) – Genk(*) - Geraardsbergen - Moeskroen - Sint-Truiden(*).

* Enkel fietsen, geen bromfietsen.

Bron: www.nmbs.be

De NMBS-Groep biedt haar reizigers de mogelijkheid om hun fietsen of bromfietsen tegen betaling (75 euro/jaar per fiets en 135 euro/jaar per bromfiets) in een beveiligde zone te stallen. Deze zone is enkel en alleen toegankelijk voor reizigers in het bezit van een badge, uitgegeven door de NMBS-Groep.

De NMBS-Groep stelt dat de persoon die deze badge voor de eerste keer gebruikt, akkoord gaat met de regelgeving (Bundel I van de Algemene Voorwaarden) voor de bewaakte fietsenstallingen.

Artikel 87 : Gebruik van de betalende (brom)fietsenparkings, beheerd door de NMBS

a) Algemeenheden

Op de betalende (brom)fietsenparkings, beheerd door de NMBS, is onderstaand huishoudelijk reglement van toepassing :

In dit reglement betekent:

'De gebruiker': de bestuurder van ieder voertuig dat gebruik maakt of de intentie heeft gebruik te maken van de (brom)fietsenparking (alsook elke persoon die hem vergezelt);

'de NMBS': de eigenaar of vruchtgebruiker die de parking ter beschikking stelt van de gebruikers conform onderhavig reglement;

'de Concessionaris': de maatschappij aan wie de NMBS de exploitatie van de parking toevertrouwd heeft.

De gebruikers zijn verplicht dit reglement te respecteren.

>>

<<

Het feit van de gereglementeerde betalende (brom)fietsenparking vrijwillig te betreden om er te parkeren heeft als onmiddellijk gevolg dat men instemt met dit aan de ingang van de parking uitgehangen reglement waarvan, voorafgaand het effectief parkeren van zijn voertuig op de parking, kennis moet worden genomen en, dat men bij parkeren en aanvaarding van het reglement automatisch toetreedt tot de overeenkomst die men sluit met de NMBS die betalende parkeerplaatsen aanbiedt: de overeenkomst is volledig geregeld door onderhavig parkingreglement en overige uitgehangen parkingvoorschriften (waaronder parkeertarieven en betalingsvoorschriften), en wordt door de parkinggebruiker aanvaard zonder enig voorbehoud.

§ 1. De NMBS stelt de tarieven vast voor het gebruik van de betalende fietsenparkings

door middel van een maandelijks, driemaandelijks en jaarlijks abonnementstarief. De geldigheidstermijn van deze abonnementen neemt een aanvang op gelijk welke dag, over te laten aan de keuze van de klant.

§ 2.In het geval van opzegging van het abonnement, kan een gedeeltelijke terugbetaling aangevraagd worden aan het stationsloket. Hiervoor zullen de administratiekosten aangerekend worden zoals vermeld in Bundel II.

b) Huishoudelijk reglement

§ 1. De NMBS verbindt er zich toe alleen stallingsruimte ter beschikking van de gebruikers te stellen en is in geen enkel opzicht aansprakelijk als bewaarder.

§ 2. De NMBS wijst elke aansprakelijkheid af, in welke hoedanigheid en om welke reden dan ook, uit hoofde van schade, van welke aard ook, aan een (brom-)fiets of zijn toebehoren in haar fietsenstalling, met name wegens ongevallen, diefstallen, braak, brand, vandalisme enz. De NMBS is alleen aansprakelijk in geval van fout van haar aangestelden. Een tekortkoming kan de NMBS niet worden toegerekend in geval van overmacht. Hieronder wordt iedere geval begrepen: werkstakingen, brand en bedrijfsstoringen. De schadevergoeding die haar kan worden opgelegd mag in geen geval meer bedragen dan de in Bundel II vermelde bedragen. Kosteloos gebruik van de fietsenstalling kan nooit aanleiding geven tot enige schadevergoeding.

De NMBS licht er de gebruiker over in dat hij verplicht is de (brom-)fiets met een degelijk slot te beveiligen.

§ 3. Voor de fietsenstallingen met een automatisch controlesysteem moet de abonnee in het bezit zijn van een aan het stations – of toezichtsloket afgeleverde kaart. Voor deze kaart wordt een waarborg van 10 euro gevraagd. Met deze kaart kan hij de toegangsdeur bij het binnenkomen openen. Verlies, diefstal of beschadiging van een kaart geven in geen enkel geval recht op (gedeeltelijke) terugbetaling. In geval van beschadiging wordt de waarborg ingehouden. Een kaart die niet functioneert, wordt aan het stations – of toezichtsloket ingeruild voor een nieuwe kaart. Deze bepaling geldt niet in geval van beschadiging van de kaart door de gebruiker.

>>

<<

§ 4. De gebruiker kent aan de NMBS het recht toe zijn (brom-)fiets te verplaatsen of weg te halen zonder dat hij op enige schadevergoeding aanspraak kan maken, als dat om exploitatieredenen noodzakelijk is of als zijn (brom-)fiets niet op de daartoe bestemde plaatsen gestald is. Dit geldt onder meer voor (brom-) fietsen die meer dan 1 maand in de stalling staan zonder dat de stationsleiding hierover schriftelijk op de hoogte gebracht is. (Brom-)fietsen onbeheerd achtergelaten tijdens een periode van meer dan 6 maanden dienen door de NMBS aan de administratie der domeinen te worden overgedragen.

In geval van defect kan de gebruiker zich wenden tot het loket. Buiten de openingsuren van het loket kan de gebruiker contact opnemen met een call-center waarvan het telefoonnummer aan de ingang van de (brom)fietsenparking zal kenbaar gemaakt worden.

§ 5. De gebruiker mag de stalling enkel in om er zijn (brom-)fiets te plaatsen of af te halen. De NMBS behoudt zich als enige het recht voor om de openings- en sluitingstijden van de fietsenstalling vast te stellen en bekend te maken via affiches.

§ 6. De gebruiker moet zich houden aan de mondelinge richtlijnen van het toezichts- of NMBS-personeel.

§ 7. De (brom-)fietsen moeten stapvoets binnengebracht of afgehaald worden. De verplichte richting en andere aanduidingen moeten in acht worden genomen. Beschadigingen aan geparkeerde (brom)fietsen of de infrastructuur van de (brom)fietsenparking moeten gemeld worden aan het stations– of toezichtsloket. De kosten voor herstelling zullen verhaald worden op diegene die de schade veroorzaakt heeft. Misbruik zal strafrechterlijk gesanctioneerd worden.

§ 8. Er mag buiten de toegelaten (brom-)fiets geen enkel ander voorwerp van welke aard ook in de (brom-)fietsenparking worden achtergelaten.

§ 9. De tarieven vermelden de prijzen voor het gebruik van de fietsenstallingen van de NMBS. Het tarief is aangeplakt aan de ingang van de stalling. De berekening geschiedt per ingenomen plaats.

§10. Er wordt van uitgegaan dat de eigenaars van de (brom-)fietsen die zich in de fietsenstallingen bevinden, akkoord gaan met het stallingsreglement van de NMBS. De personen die zich in de stalling begeven, moeten zich eveneens houden aan dat reglement.
§11. Alle geschillen worden beheerst door Belgisch recht. Bij betwisting is uitsluitend de Rechtbank te Brussel bevoegd.

Bron NMBS nv

De vraag die echter blijft is of deze bewaakte (brom)fietsenstallingen al dan niet onder de verantwoording van de NMBS-Groep vallen, indien de fiets wordt beschadigd of gestolen, bij het niet goed functioneren van de toegangsdeuren.

Uit sommige dossiers bleek er een defect aan de deuren van de bewaakte fietsenstalling te zijn. De fietsen van verschillende reizigers werden gestolen.

De NMBS-Groep weigert de verantwoordelijkheid daarvoor en schuift die af op een conflict tussen de aannemer en onderaannemers. Deze zouden instaan voor de herstelling van de defecten. Wanneer er beschadiging is aan de gestalde fietsen, of erger, wanneer deze – ondanks een goed fietsslot – toch uit de beveiligde stalling worden gestolen, weigert de NMBS-Groep gehoor te geven aan elke vraag tot schadevergoeding. Ook al geeft ze bijvoorbeeld toe dat door defect de beveiliging te wensen overliet.

Een ander veelvuldig voorkomend probleem is het valideren van de badges voor het gebruik van een bewaakte fietsenstalling. Een klant koopt een badge (10 euro) en kan er niet onmiddellijk gebruik van maken omdat deze eerst geactiveerd moet worden door een dienst in Brussel. Deze activering kan tot drie werkdagen aanslepen. De klant die onmiddellijk van deze dienst gebruik wenst te maken staat letterlijk met zijn fiets in de kou.

De NMBS-Groep is zeker niet doof voor de problemen die haar reizigers hebben in verband met de (soms beperkte) fietsenstallingen. Zo heeft de NMBS-Groep in het station van Geel, in het eerste deel van dit jaar, 150 plaatsen extra fietsrekken geplaatst om de toevloed van het aantal fietsen bij te blijven. Het kadert in een sinds een paar jaar fundamenteel gewijzigde houding van de NMBS-Groep tegenover de fiets. De fiets wordt erkend als volwaardig en ecologisch verantwoord transportmiddel, belangrijk voor voor- en natransport van het treinverkeer. In overleg met andere actoren op dat vlak bouwt de NMBS-Groep haar dienstverlening dan ook uit, inclusief de mogelijkheid tot beperkte dringende herstellingen en onderhoud in de fietsateliers.

De openingsuren in bepaalde stations met bewaakte fietsenstalling zijn voor personen die werken in het ploegensysteem soms problematisch. Zo was de fietsenstalling in het station van Vilvoorde vroeger gratis, maar sinds de klanten voor de service moeten betalen (75 euro per jaar) is deze daarenboven gesloten vanaf 20 uur. De klant kan geen gebruik maken van deze bewaakte dienst en moet zijn fiets plaatsen in een niet overdekte fietsenstalling ondanks de jaarlijkse bijdrage.

De NMBS-Groep is zich bewust van deze zwakke punten en voorziet in de vernieuwingsprojecten van het station een degelijke overdekte fietsenstalling.
Er is ook een samenwerking tussen de NMBS-Groep en Fietsvoorde[1]. Deze verwijst naar de melding dat er eind 2009 overdekte fietsenstallingen komen. Tot op heden is daar nog geen bevestiging van.

[1]Fietsvoorde is een tewerkstellingsproject aan het station van Vilvoorde. Fietsers kunnen er tegen een aantrekkelijk tarief hun fiets plaatsen in de bewaakte fietsstalling. Dit project is een samenwerking tussen de stad Vilvoorde, Jobhuis Halle-Vilvoorde en de NMBS-Groep.

Fietspunt

De fietspunten zijn gelegen in of rond een treinstation en leveren tal van diensten: toezicht op en onderhoud van fietsstallingen, fietsverhuur aan treinreizigers, pendelaars, studenten en toeristen, verhuur van bedrijfsfietsen en klein fietsherstel.

Waarom deze 'fietspunten'?

Met de fietspunten willen de initiatiefnemers de combinatie tussen de fiets en het openbaar vervoer promoten en tegelijkertijd werk creëren voor mensen uit de sociale economie.

In de loop van het jaar 2007 werden de eerste fietspunten in Brussel, Antwerpen, Gent, Kortrijk, Brugge, Leuven en Mechelen geopend.

Het is de bedoeling om tevens in andere stations in Brussel, Vlaanderen en Wallonië bijkomende fietspunten op te starten.

Ondertussen zijn er al in 21 stations volledige operationele Fietspunten namelijk Aarschot, Antwerpen-Centraal, Antwerpen-Berchem, Brussel-Centraal, Brussel-Noord, Genk, Gent-Dampoort, Gent-Sint-Pieters, Halle, Hasselt, Herentals, Kortrijk, Leuven, Lier, Lokeren, Londerzeel, Mechelen, Mol, Sint-Niklaas, Sint-Truiden en Vilvoorde. In deze stations is de volledige dienstverlening uitgebouwd.

In de volgende stations zijn er gedeeltelijk operationele Fietspunten: Aalst, Brugge en Torhout.

Bron: www.Fietspunten.be

UIT DE PRAKTIJK

2008/3488 Een groep werknemers van het asielcentrum Sint-Truiden vraagt dringend iets te doen aan de fietsdiefstallen rond het station te Sint-Truiden.
De NMBS-Groep deelt mee dat aan het station degelijke en gebruiksvriendelijke fietsrekken worden geplaatst. Bovendien zal samen met de stad een vorm van (sociaal) toezicht op de fietsstallingen worden georganiseerd.

2008/3545 De klant spoort van Antwerpen naar Gent. Omdat zij haar fietsslot op haar studentenkamer vergat, besluit zij om de fiets mee te nemen in de trein.
De klant koopt een biljet aan de automaat maar kan daar blijkbaar geen fietsbiljet kopen. De treinbegeleider stelt een formulier C170 op. De klant heeft onvoldoende geld bij om een fietsbiljet van 17,50 euro te betalen.

De NMBS-Groep licht de modaliteiten voor het meenemen van een fiets toe. Zij wil het dossier sluiten mits betaling van de prijs van het fietsbiljet vermeerderd met 7,20 euro administratiekosten.

De ombudsman vraagt waarom een biljettenautomaat geen fietsbiljet kan afleveren.

De NMBS-Groep meldt dat het 'enigszins tot haar verbazing' inderdaad niet mogelijk is om aan de biljettenautomaat een fietsbiljet te kopen. Na bijkomende evaluatie van het dossier zal de NMBS-Groep enkel de prijs van het fietsbiljet aanrekenen.

2008/4102 De fiets van de klant werd al viermaal gestolen aan de fietsenstalling. Zij vraagt een bewaakte stalling en meer (camera)toezicht.

De NMBS-Groep organiseert aan dit station verhoogd toezicht door Securail. Dat gebeurt niet permanent. Zij onderzoekt hoe dit te verbeteren.

In het kader van de samenvoeging van twee autoparkings aan het station wordt onderzocht om eveneens een beveiligde fietsenstalling in te richten.

Het probleem is nog niet opgelost maar het verhoogde toezicht door Securail wordt ondertussen behouden.

2008/4596 De klant maakte haar fiets vast aan een paaltje aan de ingang van het station. Er is geen aanduiding van enig verbod om dat te doen. Het fietsslot wordt doorgeknipt, de fiets weggehaald. De klant vraagt de terugbetaling van het slot (17 euro).

Volgens de NMBS-Groep is het 'algemene regel' en 'logisch' dat men geen fiets mag stallen aan de ingang van het station. Dat verbod zou kenbaar gemaakt worden via zowel vaste als tijdelijke signaletica. (De NMBS-Groep voegt foto's bij die volgens de klant niet zijn genomen op de plaats waar zij haar fiets stalde en waar haar fiets overigens niet op te zien is.) De vraag om terugbetaling van het fietsslot wordt afgewezen.

De klant neemt daarmee geen genoegen en zij vraagt afschrift van de reglementering waarmee het parkeerverbod wordt ingevoerd.

De NMBS-Groep baseert zich op het stedelijke politiereglement met betrekking tot het weghalen van bepaalde fietsen (hinderlijk of gevaarlijk opgesteld).

Aansluitend vraagt de ombudsman of en waarom de fiets van de klant hinderlijk of gevaarlijk was opgesteld. Het stedelijke reglement voorziet slechts manu militare verwijdering bij hinder of onmiddellijk gevaar voor andere weggebruikers. Zoniet moet de fiets een label krijgen met het verzoek om deze voortaan in de voorziene fietsenstalling te plaatsen. Gebruikt de NMBS-Groep overigens dergelijke labels?

In een bijkomend antwoord wijst de NMBS-Groep erop dat er zich in de omgeving van het station een ernstig probleem stelt.

De aanwezige fietsenstallingen hebben onvoldoende capaciteit en - afgezien van discussie tussen stadsbestuur en de NMBS-Groep - wordt niets ondernomen om er binnen een redelijke termijn aan te verhelpen.

Hoewel de bevoegde stadsdienst op de op het openbare domein geplaatste palen stickers laat aanbrengen met de boodschap dat daar geen (brom)fietsen mogen worden gestald, vindt de NMBS-Groep het esthetisch niet verantwoord om dat ook te doen aan de palen waaraan de klant haar fiets vastmaakte.

Het gemeentelijke reglement met betrekking tot het weghalen van fietsen is van toepassing op de fietsenstallingen. De officiële tekst met betrekking tot het weghalen van fietsen in zones zoals onder de luifel (van het station) heeft de NMBS-Groep nog niet van de politie gekregen.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep zich voor het weghalen van de fiets van de klant (en dus het doorknippen van haar duur fietsslot) baseert op een gemeentelijk reglement van september 2007. Wanneer haar wordt gevraagd waarom zij zich niet heeft gehouden aan de in dat reglement opgenomen gradaties - van het aanbrengen van een label waarmee de fietser er op wordt gewezen dat hij/zij zijn fiets daar niet mag stallen, tot het weghalen van het rijwiel bij onmiddellijk en direct gevaar - gaat zij daar niet op in. Zij stelt dat het eerder ingeroepen reglement niet van toepassing is op de situatie en schakelt over op een officiële tekst die zij nog niet heeft ontvangen.

Het is alleszins duidelijk dat er rond het station onvoldoende plaatsen worden aangeboden waar de klant de fiets veilig kan achterlaten. Hoewel de fiets dan maar vastmaken aan een paal op het domein van de NMBS-Groep niet meteen de meest aangewezen oplossing is, blijft het een niet beantwoorde vraag wat de klant van de NMBS-Groep dan wel had moeten doen.

Wanneer de NMBS-Groep zich in dergelijke situaties wenst te laten leiden door de gemeentelijke regelgeving, waar in se niets op tegen is, moet zij die regelgeving wél correct toepassen. Wanneer daarin een voorgeschreven gradering wordt voorzien, moet de NMBS-Groep dat ook doen. Concreet betekent dit dat de fiets van de klant slechts manu militare mag worden verwijderd op voorwaarde dat deze een onmiddellijk en direct gevaar betekent voor de andere gebruikers. Zoniet moet de fiets in eerste instantie gelabeld worden en kan deze pas na twee weken worden weggehaald.

De NMBS-Groep heeft niet aangetoond dat de fiets van de klant een onmiddellijk en direct gevaar vormde en dus meteen moest worden weggehaald. De ombudsman gaat er dan ook van uit dat de onmiddellijke weghaling onterecht gebeurde.

Daarom stelt hij voor dat de NMBS-Groep de prijs van het onnodig doorgeknipte fietsslot vergoedt.

Dat wordt door de NMBS-Groep aanvaard.

2009/3790 De klant kocht op 25 september 2009 een badge om gebruik te maken van de bewaakte fietsenstalling. De activering zou twee tot drie werkdagen in beslag nemen. Op 15 oktober is dit nog altijd niet in orde en wendt de klant zich tot de ombudsman. Volgens de bedienden in het station is er een probleem met de activering. Enkel 'Brussel' heeft de bevoegdheid om daarin tussen te komen.

Bij rechtstreeks contact met de bevoegde dienst, blijkt dat de badge van de klant niet in het systeem staat, waardoor de validering niet kan gebeuren.

De badge van de klant wordt geactiveerd op 19 oktober en de validatie wordt aangepast.

1.5.2. VERLOREN VOORWERPEN

In vorig jaarverslag hebben we toegelicht dat nog te vaak een aanvankelijk teruggevonden voorwerp opnieuw verloren gaat in de procedure van afhandeling[1]. Dit zorgt voor frustraties bij de klant die eerder het bericht kreeg dat het voorwerp terecht was, maar nadien moet vaststellen dat het opnieuw onvindbaar is.

De ombudsman stelt vast dat de opvolging en verzending van verloren voorwerpen nog steeds te wensen overlaat.

Het verzenden van een teruggevonden voorwerp gebeurt volgens een bepaalde procedure. De bediende van de dienst verloren voorwerpen maakt een zendingsformulier op om het teruggevonden voorwerp aan het betrokken station te bezorgen waar de klant het kan komen afhalen. De zending wordt aan de verzendingsdienst bezorgd en ingeschreven in het register 'stukgoedzendingen vertrek' om ze met een trein naar het station van bestemming te brengen. Ondanks de te volgen procedure gaat het teruggevonden voorwerp nog regelmatig geheel of gedeeltelijk verloren tijdens deze procedure.

Dat moet in het kader van een algemene bedrijfsethiek van een overheidsbedrijf en van de bezorgdheid voor het imago van een bedrijf, waar een meerderheid op een correcte manier verantwoordelijkheid neemt, op zijn minst als problematisch ervaren en als dusdanig aangepakt worden.

De NMBS-Groep stelt nogal gemakkelijk de klant zelf verantwoordelijk: hij lag volgens de Groep ten slotte aan de basis van het verlies. De klant had maar beter op zijn/haar spullen moeten passen, dan zou wat volgde niet hebben kunnen gebeuren. De ombudsman verwerpt deze thesis.

Hij wijst erop dat, wanneer aan de hand van officiële documenten gestaafd wordt dat een voorwerp terecht is, de klant nadien niet meer verantwoordelijk kan worden gesteld voor het herhaalde verlies ervan.

In eerste instantie is de NMBS-Groep bereid om slechts de volgens de Algemene Voorwaarden maximale schadevergoeding van 60 euro per ontbrekend collo aan de klant te betalen. Slechts na sterk aandringen van de ombudsman, en uiteraard wanneer onweerlegbaar kan worden aangetoond dat het door de klant verloren voorwerp effectief is teruggevonden alvorens opnieuw zoek te raken, komt de NMBS-Groep af en toe over de brug met een 'commerciële compensatie' die niet altijd het door de klant geleden verlies dekt.

[1] Jaarverslag 2008, blz. 175-176.

De NMBS-Groep argumenteert dat haar hoofdactiviteit uit het vervoeren van personen bestaat en dat persoonlijke bezittingen niet worden toevertrouwd aan de vervoerder.

Het beheer van gevonden voorwerpen is niet zomaar een service aan de klant, maar een opdracht van de wetgever, zo stelt de ombudsman. De NMBS-Groep dient de gevonden voorwerpen te beheren als een goede huisvader en ze in goede staat aan de klant terug te bezorgen. Als de NMBS-Groep een gevonden voorwerp niet teruggeeft, moet ze de waarde ervan aan de klant vergoeden. Doet ze dit niet, dan is de imagoschade voor het bedrijf bijzonder groot.

In een antwoord heeft de NMBS-Groep al toegegeven dat het ter bestemming brengen van een verloren voorwerp niet altijd tot op het einde correct verloopt.

Er moet grondig verder worden nagedacht over deze problematiek. Van de NMBS-Groep mag worden verwacht dat er een sluitend systeem (met verantwoordelijkheden) wordt opgezet.

De NMBS-Groep moet zelf meer inspanningen doen om de verloren voorwerpen terug te bezorgen aan de rechtmatige eigenaar. Een betere opvolging bij verzenden van verloren voorwerpen zou al een stap in de juiste richting zijn.

Voor verlies van een voorwerp in een trein van het type internationaal verkeer, stelt de ombudsman vast dat er geen akkoord is tussen de verschillende spoorwegoperatoren om na te gaan of het verloren voorwerp in het bestemmingsstation van dat land werd afgegeven. Over het terugbezorgen aan het land van herkomst is er als gevolg daarvan ook geen akkoord.

In de Verordening 1371/2007 over de reizigersrechten, die op 3 december 2009 in voege is getreden, zijn geen specifieke bepalingen opgenomen over gevonden/verloren voorwerpen. Er wordt enkel verwezen naar ingeschreven bagage, een dienst die de NMBS-Groep niet aanbiedt. Er wordt ook verwezen naar de bepalingen van de Algemene Voorwaarden voor spoorvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR). Het artikel 15 daarvan bepaalt dat de reiziger toezicht moet uitoefenen op de handbagage en de dieren die hij meeneemt.

In de praktijk komt het er op neer dat de klant zelf alle stappen moet zetten om het verloren voorwerp terug in handen te krijgen. De klant moet niet alleen een aanvraag indienen bij de NMBS-Groep, maar ook bij het land van bestemming van de trein. Indien het door één van de twee spoorwegmaatschappijen wordt teruggevonden, wordt de klant daarvan op de hoogte gebracht. Het zou een bijkomende service kunnen zijn van de spoorwegoperator om ook bij hun collega's de vraag te stellen en die collega's dan verder contact met de klant te laten opnemen.

UIT DE PRAKTIJK

2009/01/0065 De klant verloor haar gsm in een IC trein. Die werd dezelfde dag nog teruggevonden en afgegeven in het station Oostende. De klant bedankt de NMBS-Groep.

2009/02/0980 De klant vergeet haar valies in de trein en meldt dit in het station Brussel-Centraal. De bediende neemt onmiddellijk contact op met de betrokken treinbegeleider, maar deze is niet echt behulpzaam. In de namiddag informeert de klant in het station Brussel-Zuid. De bediende meldt dat het valies terecht is in de stelplaats Vorst. De klant krijgt ook een beschrijving van de inhoud van het valies. Bij ontvangst stelt de klant vast dat een deel van de inhoud ontbreekt.

De NMBS-Groep laat weten dat de bediende zich voor de beschrijving van de inhoud baseert op het aangifteformulier van de klant. Volgens de NMBS-Groep valt het niet uit te sluiten dat een gedeelte van de inhoud door derden werd ontvreemd tussen het ogenblik dat de klant haar koffer vergat en het moment dat hij werd teruggevonden. Om deze reden kent de NMBS-Groep geen schadevergoeding toe aan de klant.

De ombudsman deelt het standpunt van de NMBS-Groep niet en wijst er de NMBS-Groep op dat ze de gevonden voorwerpen dient te beheren als een goede huisvader.

Uit commerciële overweging geeft de NMBS-Groep aan de klant een vergoeding van 40 euro.

2009/03/1048 De klant laat zijn jas liggen in de trein en contacteert de dienst verloren voorwerpen in het station Brussel-Centraal. Deze neemt contact op met de treinbegeleider. De jas wordt teruggevonden en afgegeven in het station Charleroi. De volgende dag haalt de klant zijn jas af in het station Antwerpen-Berchem.

In de jas van de klant treft het spoorwegpersoneel geld aan en stort het bedrag op het rekeningnummer van de klant.

2009/04/1481 De klant vindt een fototoestel in de trein en wil dit afgeven aan de treinbegeleider. De treinbegeleider weigert het aan te nemen. De klant geeft het fototoestel af in het station Kortrijk.

De NMBS-Groep betreurt de weigering van de treinbegeleider om het gevonden fototoestel in ontvangst te nemen. De NMBS-Groep maakt de reactie van de klant over aan de verantwoordelijke van de treinbegeleiding.

2009/04/1609 De zoon van de klant vergeet in de trein zijn rugzak met daarin een draagbare computer. De rugzak wordt teruggevonden en afgegeven in een station. Na twee weken wordt de klant daarvan verwittigd. De klant vraagt om de rugzak op te sturen naar het station Zottegem. De rugzak komt er niet aan.

Volgens de NMBS-Groep werd de rugzak op 9 april 2009 naar Zottegem gezonden.

De NMBS-Groep laat weten dat de zending niet in Zottegem is toegekomen en verdere navraag geen resultaat opleverde.

2009/05/1883 De zoon van de klant vergeet zijn draagbare computer in de trein. Deze wordt teruggevonden door de treinbegeleider die hem afgeeft in het station.

Bij de dienst verloren voorwerpen is hij aangekomen maar geraakt daar weer zoek.

De NMBS-Groep laat weten dat het onderzoek naar het verlies van de laptop geen positief resultaat opleverde.

Volgens de Algemene Voorwaarden bedraagt de maximale schadevergoeding per ontbrekend colli 60 euro.

De ombudsman is het absoluut niet eens met het voorstel slechts 60 euro schadevergoeding te betalen.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep op dat ze verantwoordelijk is voor het verlies van de laptop. De NMBS-Groep dient de gevonden voorwerpen te beheren als een goede huisvader en ze in goede staat aan de klant terug te bezorgen. Daar de NMBS-Groep niets teruggeeft dient ze de waarde van de draagbare computer aan de klant te vergoeden.

De NMBS-Groep beslist om een hogere vergoeding aan de klant toe te staan.

1.5.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

2008/2685 De klanten plaatsen hun bagage in een kluis van het station. Wanneer zij de volgende ochtend de kluis willen openen, lukt dit niet wegens een elektriciteitspanne. De bediende in het station meldt dat er geen onmiddellijke oplossing is. De herstelling zal pas in de namiddag mogelijk zijn. Aangezien de klanten een vliegtuig moeten halen, vertrekken zij zonder bagage en kopen ter plaatse de noodzakelijke spullen aan (ondergoed, sokken, tandenborstels, hemd, enz.., kostprijs: 116 euro). Zij krijgen voor hun vertrek nog een bewijsticket met code om de bagage later op te halen.

De NMBS-Groep bevestigt dat er die dag problemen waren met de bagagekluizen, maar dat de betrokken bediende zich niets kan herinneren. De NMBS-Groep meldt wel dat zij de personeelsleden inmiddels herinnerde aan de 'toe te passen werkwijze' in geval van defect. Zij is uit commercieel oogpunt bereid om het reglementair maximumbedrag van 60 euro (dat voorzien is bij verlies of beschadiging) aan de klanten terug te storten.

De ombudsman informeert bij de NMBS-Groep naar de 'toe te passen werkwijze' die zij in haar brief aanhaalt. Hij wijst erop dat het vreemd is dat geen enkele bediende zich de feiten kan herinneren, ondanks het feit dat de NMBS-Groep bevestigt dat er die dag problemen waren.

De NMBS-Groep antwoordt dat de bedienden van dienst zich niets herinneren van problemen met de bagagekluis of een elektriciteitspanne. Zij licht toe dat men bij blokkering van de bagagekluizen moet proberen deze manueel te openen. Lukt dit niet dan moet de depannagedienst worden verwittigd. Er wordt aan toegevoegd dat het strookje met de elektronische code op een veilige plaats bewaard werd om diefstal van de inhoud te voorkomen.

De ombudsman wijst de NMBS-Groep nogmaals op het feit dat er een hiaat zit tussen twee meldingen:

- (brief van 23 september 2008.) *'De betrokken bedienden kunnen zich niets over problemen met de bagagekluizen herinneren. Zij herinneren zich evenmin een elektriciteitspanne die de werking van deze kluizen zou verstoord hebben.'*

- (brief van 5 augustus 2008.*) 'Er zijn inderdaad problemen geweest met blokkering van de automatische bagagekluizen. Alle personeelsleden die in het bagagedepot tewerkgesteld zijn, werden herinnerd aan de toe te passen werkwijze in geval van defecten.'*

Beide verklaringen staan haaks op elkaar. De ombudsman vraagt dan ook een duidelijke verklaring.

Volgens de NMBS-Groep waren de technische problemen met de bagagekluizen, waarvan sprake in voorgaande brieven, niet van dien aard dat daarvoor een speciale interventie nodig was van de installateur. De kluizen konden manueel worden geopend en er werd dan ook geen verslag opgesteld.

De ombudsman herhaalt in het compromisvoorstel dat deze melding beide vorige verklaringen weerlegt. Er is geen duidelijkheid op welke basis deze werd opgesteld.

Niemand kan zich het defect herinneren, maar er worden verschillende versies van de feiten tevoorschijn gehaald. De NMBS-Groep slaagt er blijkbaar niet in enige duidelijkheid te scheppen.

De ombudsman vraagt in het compromisvoorstel om het volledige bedrag (saldo 56 euro) terug te betalen dat de klanten als gevolg van het incident moesten betalen.

De NMBS-Groep verklaart dat de bediende niet onmiddellijk het nodige kon doen om het systeem te deblokkeren. Zij grijpt terug naar artikel 56 § 9 van de Algemene Voorwaarden[1] dat bepaalt dat een vergoeding slechts mogelijk is in geval van geheel of gedeeltelijk verlies of beschadiging van in bewaring gegeven bagage. De bagage werd na het deblokkeren van het sluitingssysteem terugbezorgd.

Om commerciële redenen wordt toch het maximumbedrag van 60 euro uitgekeerd. Een groter bedrag is niet mogelijk.

Ook nu is de verklaring van de NMBS-Groep niet helemaal duidelijk. 'De bediende kon niet onmiddellijk het nodige doen om het systeem te deblokkeren'.

En dit, terwijl in eerdere brieven van de NMBS-Groep gemeld werd dat de bedienden zich niets herinnerden.

Ook is nog steeds niet duidelijk of de kluizen manueel konden worden geopend, en waarom dit niet onmiddellijk gebeurde.

In het advies vraag de ombudsman nogmaals de klant het volledige bedrag terug te betalen dat zij als gevolg van het incident moesten betalen (saldo 56 euro).

In haar antwoord verklaart de NMBS-Groep dat zij een onderzoek verrichtte en dat er geen elektriciteitspanne plaatsvond. De bediende die de klant te woord stond heeft in het bijzijn van de klanten de schakelaar getest. Vandaar dat niemand zich, volgens de NMBS-Groep, een dergelijke elektriciteitspanne kon herinneren. In het 'verleden' waren er al wèl dergelijke problemen.

---

[1] Artikel 56 § 9 van de Algemene Voorwaarden: 'De aansprakelijkheid van de NMBS voor de in bewaring gegeven voorwerpen strekt niet verder dan de verplichting van de bewaarnemer.

a) In geval van geheel of gedeeltelijk verlies of van beschadiging is de vergoeding beperkt tot een bedrag (vermeld in Bundel II) per collo.
b) Als een belang bij aflevering is aangegeven, kan buiten de hiervoor vermelde vergoedingen schadeloosstelling worden gevorderd voor de bewezen extra schade, tot ten hoogste het bedrag van het aangegeven belang.

De oorzaak van de blokkering was, volgens de NMBS-Groep, een defect aan de vergrendeling. De aanwezige bedienden konden de kluis niet onmiddellijk openen, en aangezien de klanten hun vliegtuig dienden te halen, werd er overeengekomen dat iemand de bagage later zou ophalen.

Zij blijft bij haar standpunt wat betreft het saldo van 56 euro.

Het is jammer dat de NMBS-Groep pas na het advies met onderzoeksresultaten en een duidelijker antwoord op de proppen komt.

2009/0687 Wegens het ontoereikend aantal plaatsen in de fietsenstalling van het station Leuven maakt de klant haar fiets vast aan de fietsenstalling. Het personeel van het 'Fietspunt' knipt zonder verwittiging het fietsslot door en neemt de fiets mee omdat deze volgens hen gevaarlijk gestald staat.

De NMBS-Groep antwoordt dat de bedienden van 'Fietspunt' de klant er op wezen dat er nog plaats was in de fietsenstalling achteraan het station. Volgens de NMBS-Groep was de klant niet bereid haar fiets daar te stallen.

De NMBS-Groep meldt ook dat het personeel van vzw Velo gemandateerd is om een rijwiel te verwijderen dat het andere verkeer hindert op een manier die een onmiddellijk gevaar kan betekenen voor andere gebruikers of installaties. De overtreder moet opdraaien voor de kosten.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar het onderzoek dat zijn dienst ter plaatse in de fietsenstalling van het station Leuven uitvoerde. Uit dit onderzoek blijkt dat de fiets, op de plaats waar de klant haar fiets vastmaakte aan de fietsenstalling, op geen enkele manier het verkeer zo kan hinderen dat het gevaar met zich meebrengt voor andere gebruikers of installaties.

De fietsenstallingen van Leuven zijn zeer ordelijk en de ombudsman kan begrijpen dat mocht iedereen zijn fiets in het rond laten slingeren, er dan geen doorkomen meer aan zou zijn. Het is normaal dat erop wordt toegezien dat de paden van en naar de fietsenstalling vrij blijven en de fietsen niemand hinderen.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman voor dat de NMBS-Groep aan de klant het doorgeknipte slot terugbetaalt.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af omdat er voldoende evacuatiewegen moeten zijn die op hun voorziene capaciteit moeten blijven en zij als beheerder aansprakelijk kan worden gesteld voor versmalde evacuatiewegen wanneer zich iets ernstig voordoet. Daarom kan de NMBS-Groep niet de minste overtreding toestaan.

In zijn advies wijst de ombudsman erop dat meer dan de indruk bestaat dat de NMBS-Groep het huishoudelijke reglement naar de letter toepast en vrij snel overgaat tot het doorknippen van een slot om een fiets te verwijderen.

In het reglement staat dat een hinderlijk gestald rijwiel, dat niet onmiddellijk kan worden verplaatst, wordt gelabeld en pas na twee weken door een gemandateerde wordt verwijderd.

Waar ligt de grens tussen een hinderlijk en gevaarlijk gestald rijwiel?

Daar de fiets van de klant volgens de bevindingen van de ombudsman zelfs niet hinderlijk, laat staan gevaarlijk stond gestald, vormde het geen gevaar voor andere gebruikers of installaties. Daarom adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep alsnog overgaat tot de terugbetaling van het doorgeknipte slot.

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt en gaat niet in op het advies

2009/1015 De klant stalt haar nieuwe fiets in een bewaakte fietsstalling van het station. De fiets wordt gestolen. De klant doet onmiddellijk aangifte bij de politie en legt klacht neer bij de NMBS-Groep met de vraag voor een vergoeding van de geleden schade.

De NMBS-Groep antwoordt dat zij niet verantwoordelijk is en verwijst naar de reglementering van de NMBS Holding: '*De NMBS-Holding stelt alleen fietsplaatsen ter beschikking aan de gebruiker om er zijn fiets te stallen. De fiets wordt dus niet in bewaring gegeven'*.

Schadevergoedingen zijn forfaitair bepaald. Wie gratis gebruik maakt van de fietsenstalling doet dit op eigen risico en kan dus nooit een schadevergoeding claimen. De fietsenstalling is enkel toegankelijk voor gebruikers met een - betaalde - toegangsbadge. De fietsenstalling is geen eigendom van de NMBS Holding wel van een privé maatschappij en van de stad.

Bij een defect aan de poort wordt deze in open toestand vastgezet. Op de poort wordt met een document in A4 formaat het defect gemeld. De NMBS-Groep stelt dat ze werd geconfronteerd met een probleem tussen de aannemer en de onderaannemer waardoor de herstelling langer duurde dan normaal.

De NMBS-Groep is enkel bereid een compensatie aan te bieden voor het parkeerabonnement gedurende de periode dat de poorten defect waren.

De ombudsman argumenteert dat de modaliteiten inzake het gebruik van de betalende fietsenparkings, beheerd door de NMBS-Groep, zoals op deze locatie, worden behandeld in artikel 87 van de Algemene Voorwaarden. Volgens artikel 87, b, §2 wijst de NMBS-Groep elke aansprakelijkheid af voor schade (aan de gestalde fiets), behalve bij overmacht en in geval van fout van haar aangestelden. Bovendien heeft de klant zich stipt gehouden aan deze modaliteiten: zij betaalt het verschuldigde parkeergeld en beschikt over een toegangsbadge tot de parking. Ze beveiligt haar fiets op een degelijke manier (met twee sloten).

De klant verwacht van de NMBS-Groep dat zij zich eveneens houdt aan de modaliteiten.

Wanneer gedurende een hele periode de toegangsdeur tot de fietsenparking defect is, mag men er van uitgaan dat, aangezien deze deur een fundamenteel onderdeel is van de 'beveiliging', door de NMBS-Groep (of de door haar aangestelden) de nodige bijkomende maatregelen zullen worden getroffen om het vooropgestelde beveiligingsniveau te handhaven/herstellen.

Achteraf blijkt dat er geen bijkomende beveiliging werd voorzien, met als gevolg dat de fiets van de klant werd gestolen.

Het niet nemen van de zich opdringende bijkomende maatregelen om haar contractuele verplichtingen tegenover de klanten 'als een goede huisvader' na te komen, moet aanzien worden als een fout in de zin bedoeld in artikel 87, b, §2 van de Algemene Voorwaarden.

Veeleer dan haar verantwoordelijkheid in deze op te nemen, schuift de NMBS-Groep de verantwoordelijkheid voor het beveiligingsprobleem door naar een aangestelde, in casu een probleem tussen de aannemer en een onderaannemer.

Dat is volgens de ombudsman geen correcte interpretatie van de Algemene Voorwaarden.

De ombudsman stelt in zijn advies aan de NMBS-Groep voor dat deze de klant schadeloos zou stellen voor de gestolen fiets.

De NMBS-Groep wijst elke aansprakelijkheid af voor de gestolen fiets.

2009/1373 In de loop van de maand januari 2009 spoort de klant met de TGV van Brussel-Zuid naar Poitiers. Zij plaatst haar valies in het bagagecompartiment dat zich uit het zicht buiten de passagiersafdeling bevindt. Enige tijd later stelt zij vast dat haar valies is verdwenen.

Zij meldt het probleem aan de treinbegeleider die voorstelt om in de trein te blijven tot de luchthaven Charles de Gaulle TGV in de hoop dat zij daar haar bagage zal terugvinden. Na de klant was een groep reizigers ingestapt. De treinbegeleider vermoedt dat het valies tussen de bagage van de groep is geraakt. Wanneer zij haar bagage niet terugvindt, belooft de treinbegeleider om haar te helpen om met de eerstvolgende trein naar Brussel terug te keren. Zonder haar bezittingen en haar speciale geneesmiddelen kan zij haar reis niet maken. De demarche blijkt vergeefse moeite.

De klant gebruikte een ticket tegen normaal tarief dat dus terugbetaalbaar was mits de annulering werd gevraagd voor het vertrek van de trein. Had de klant de verdwijning van haar valies onmiddellijk opgemerkt, dan zou zij onmiddellijk de nodige documenten hebben ingevuld. Enkel omdat zij hoopte om haar bagage nog terug te vinden tussen deze van de andere reizigers, heeft zij een deel van het traject afgelegd. De NMBS-Groep weigert om de klant schadeloos te stellen voor de diefstal van het valies; de klant is immers als enige verantwoordelijk voor haar bagage.

In zijn compromisvoorstel vraagt de ombudsman dat de NMBS-Groep zou aanvaarden dat de klant de reis niet kon maken en dat zij deze voor vertrek heeft geannuleerd. Het was immers de bedoeling om naar Poitiers te sporen. Zij heeft die bestemming niet bereikt. Hij vraagt om het ticket terug te betalen (97 euro). De NMBS-Groep is slechts bereid een waardebon van 26 euro aan te bieden, wat overeenstemt met het prijsverschil tussen de prijs van het ticket en het werkelijk afgelegde traject.

In zijn advies stuurt de ombudsman aan op de integrale terugbetaling van de prijs van het ticket (97 euro).

Omdat haar valies onvindbaar bleef, was de klant verplicht om terug te keren. Had de klant, om welke reden ook, beslist om af te zien van de reis, dan zou zij de nodige formaliteiten vervuld (annuleren van het ticket) en de prijs van het ticket gerecupereerd hebben (97 euro). Het heen- en terugtraject dat zij aflegde strookte niet met haar reisdoel, Poitiers. Had zij voor het vertrek van de trein opgemerkt dat haar bagage onherroepelijk verdwenen was dan had zij haar ticket kunnen teruggeven en de waarde ervan recupereren.

De ombudsman stelt voor om de klant Reisbons aan te bieden voor de tegenwaarde van het ticket. Zij mag, naast het verlies van haar bagage, immers niet het slachtoffer zijn van een administratieve beschikking die zij in de gegeven omstandigheden niet kon nakomen.

De NMBS-Groep volgt het advies op en biedt bijkomend voor 71 euro Reisbons aan.

2009/1428 De klant heeft zijn fiets achtergelaten in de betaalde/bewaakte fietsenstalling. De fiets wordt gestolen in de periode dat de klant langdurig afwezig is wegens ziekte. De klant verneemt dat de toegangsdeur tot deze bewaakte fietsenstalling al meer dan twee maand stuk was en eist nu dat de NMBS-Groep haar verantwoordelijkheid neemt. Volgens de klant is de NMBS-Groep volledig aansprakelijk voor deze diefstal. Hij wenst zijn geld van de fiets en de al betaalde parkinggelden terug.

De NMBS-Groep meldt dat zij niet verantwoordelijk kan worden gesteld voor de gestolen fiets en verwijst hierbij naar de reglementering.

De lange duur van de herstellingen van de automatische poorten zou te wijten zijn aan een conflict tussen aannemer en onderaannemers (de NMBS-Groep is geen eigenaar van de fietsenstalling). Ondertussen zijn de technische problemen met de poorten opgelost.

In een bijkomende brief bevestigt de NMBS-Groep dat de klant meermaals is geconfronteerd met een defecte toegangsdeur. Ze biedt de toenmalige klanten een verlenging van het huidige abonnement met één maand aan.

De ombudsman stelt dat de NMBS-Groep een zeer grote graad van nalatigheid heeft begaan (het niet nemen van de nodige beveiligingsmaatregelen), wetend dat de poorten van de fietsenstalling al geruime tijd defect waren sinds enige tijd.

De NMBS-Groep verschuilt zich achter het feit dat zij geen eigenaar is van de fietsenstalling. Zij biedt echter tegen betaling een bewaakte fietsenstalling aan. Zij is diegene die daarvoor instaat en kan zich moeilijk verschuilen achter aannemers en onderaannemers die in conflict zouden zijn. Het eindproduct wordt geleverd door de NMBS-Groep, die ook verantwoordelijk is in geval van onregelmatigheden.

De klant heeft betaald voor de in bewaring geven van zijn (nieuwe) fiets in een met camera bewaakte zone. De klant had het volle vertrouwen in de bewaargeving, temeer dat er duidelijk vermeld staat dat het een beveiligde zone is.

De NMBS-Groep had tijdens de periode waarin de poorten van de fietsstalling defect waren:

- ofwel kunnen zorgen - gezien het risico - dat de defecte poort bij voorrang hersteld werd;

- ofwel de klanten er op kunnen wijzen dat de poort defect was en er bijgevolg een groter risico van diefstal was;

- ofwel een bijkomende bewaking organiseren.

De nieuwe fiets, vastgemaakt met een gekend type kabelslot, werd gestolen uit de betalende bewaakte zone. De klant is niet nalatig geweest: de fiets was op slot met een flexibele staalkabel. De klant heeft gedaan wat hij kon doen om zijn fiets te beveiligen.

De ombudsman moet om voorgaande redenen besluiten dat de NMBS-Groep in gebreke blijft. Zijn compromisvoorstel luidt: de NMBS-Groep betaalt de klant het bedrag van de fiets en toebehoren.

Dit voorstel wordt afgewezen op grond van het huishoudelijk reglement van de fietsenstalling, waarvan de klant op de hoogte is vanaf het betreden ervan.

De ombudsman antwoordt dat de NMBS-Groep ervan uitgaat dat de klant op de hoogte moet zijn van het huishoudelijke reglement dat uithangt aan de ingang van de fietsenstalling. De klant heeft geen kopie gekregen bij aankoop van het parkeerabonnement, op geen enkel moment is de klant attent gemaakt op het bestaan van dit reglement. De klant heeft ook geen enkel document ondertekend dat hij van dit reglement op de hoogte werd gebracht of ermee akkoord is.

Volgens de NMBS-Groep kan er niet bewezen worden dat de fiets van de klant gestolen werd tijdens de periode dat de toegangsdeuren defect waren. Ze gaat zelfs verder: een andere klant kan eventueel de diefstal gepleegd hebben. Zelfs in dat laatste hypothetische geval, blijft de kwestie van een 'beveiligde' fietsenstalling aan de orde.

Om alle hierboven aangehaalde elementen, brengt de ombudsman volgend advies uit.

De NMBS-Groep compenseert de klant voor het bedrag van zijn fiets en toebehoren.

Dit advies werd geweigerd door de NMBS-Groep op basis van het feit dat de klant, wanneer deze de fietsenstalling gebruikt, impliceert dat hij kennis heeft genomen van het reglement van inwendige orde en het zonder voorbehoud aanvaardt. Dit reglement stelt dat de NMBS-Groep in geen enkel opzicht aansprakelijk is.

Volgens de NMBS-Groep is zij zeker niet nalatig geweest, de deuren werden in de beginperiode geplaagd door kinderziekten. Conform de garantievoorwaarden mochten deze deuren enkel en alleen maar door de installateur hersteld worden.

De gebruikers van deze fietsenstalling werden schriftelijk op de hoogte gebracht van de problemen met de toegangsdeur en ontvingen een compensatie voor één maand.

Voor de NMBS-Groep levert de klant niet het bewijs van de diefstal van zijn fiets, hij kan enkel maar gissen dat zijn fiets ergens tussen de periode van zijn ziekte gestolen zou zijn. Er wordt niet bewezen dat er een causaal verband is tussen de diefstal en het defect van de deuren.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43 §3 van de wet van 21 maart 1991 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2009 waren er dat 151 (120 Nederlandstalige, 31 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, … .

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

Een aantal van dergelijke klachten gaat over omwonenden van spoorweginstallaties waar werken bezig zijn of worden gepland. Sinds kort wordt daar door Infrabel bijzondere aandacht aan besteed.

Via de webstek www.infrabel.be en het gratis telefoonnummer 0800/55000 kunnen de omwonenden van de spoorweginfrastructuur hinder signaleren of alle gewenste informatie bekomen over de aan gang zijnde werken of de projecten die op stapel staan.

Cel Buurtbewoners

Werken aan het spoor in uw buurt?

De cel Buurtbewoners heeft één missie: u zo goed mogelijk op de hoogte houden van werkzaamheden aan de sporen in uw buurt. We houden de vinger aan de pols bij onze ingenieurs en technici die de werven en projecten opvolgen. En geven u informatie uit de eerste hand:

- Infoberichten, brochures en andere documenten houden u op de hoogte van de werkzaamheden;
- Informatievergaderingen brengen alle betrokkenen samen: buurtbewoners, gemeenten, ingenieurs, … ;
- Werfbezoeken voor wie een kijk achter de schermen van onze projecten wil;
- Antwoord op uw vragen en klachten via telefoon of e-mail.

Vragen of meer informatie?

Zit u met een prangende vraag over een van onze werven of projecten? Of zoekt u meer informatie? Neem dan contact met ons op via e-mail of met een telefoontje naar het gratis nummer 0800 55 000**.**

Wij geven u graag antwoord elke werkdag van 7 tot 22 uur.

Bron: www.infrabel.be

UIT DE PRAKTIJK

2009/0118 Een omwonende van het station te Mortsel klaagt aan dat sinds de gewijzigde bediening van de stations op het grondgebied Mortsel een bepaalde overweg te lang gesloten blijft, wat leidt tot files.

De ombudsman is ter zake niet bevoegd en maakt een kopie van het dossier over aan de plaatselijke verantwoordelijke van Infrabel.

2009/1088 Betrokkene vraagt terugbetaling van in Frankrijk gekochte TGV-tickets.

De ombudsman is ter zake niet bevoegd (geen klantrelatie met de NMBS-Groep) en stuurt de klacht door naar de ombudsman van de SNCF.

2009/1535 Het stadsbestuur vraagt dat de NMBS-Groep het zwerfvuil in de spoorbermen zou opruimen.
De ombudsman is ter zake niet bevoegd en maakt het dossier over aan Infrabel, de infrastructuurbeheerder van de NMBS-Groep.

2009/1643 De klant boekt online via www.eurostar.com voor vier personen tickets 'Elk Belgisch Station'. Omdat hij deze enkel aan de Railtour-balie in Brussel-Zuid kan afhalen, moet hij nieuwe biljetten kopen om daar heen te reizen. Hij vraagt daarvan terugbetaling.

De ombudsman is niet bevoegd en verwijst betrokkene naar de customer service van Eurostar in Londen en naar het ECC-net.

Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Spijtig genoeg voor de klanten gaat in 2009 de dienstverlening voor een aantal essentiële punten nog eens achteruit. Vooral de stiptheid is ondermaats. Ze scoort lager dan in 2008, een slecht jaar. Het aantal afgeschafte treinen piekt opnieuw, de vertragingen daardoor veroorzaakt verschijnen niet in de statistiek. Een ongewoon hoog aantal treinen wordt afgeschaft door technische problemen. Het valt op dat de problemen met de nieuwe dubbeldekstreinen blijven voortduren. De reiziger verliest vertrouwen. Voor belangrijke afspraken of aansluitingen met andere treinen wordt gemikt op (nog) 'een treintje vroeger'.

De globale toestand van het spoorverkeer is kort samengevat nog verslechterd in vergelijking met 2008. De samenwerking tussen de drie bedrijven van de Groep verloopt steeds moeizamer. De klanten beginnen te berusten en laten weten dat ze meer dan de indruk krijgen dat er nauwelijks naar hen wordt geluisterd. De ombudsman verwijst naar de actieplannen, de werkgroepen, de initiatieven aangekondigd door de NMBS-Groep. Die stuiten echter op steeds groter ongeloof.

Klanten worden klachtenmoe: ze zijn nog bereid iets telefonisch of informeel te melden, maar nog eens schrijven, procedures… neen, bedankt. Deze vorm van berusten in de aanslepende problemen mag niet tot de conclusie leiden dat het allemaal niet zo'n vaart loopt. Dat zou pas een blunder van formaat zijn. De ombudsman heeft dagelijks contact met klanten, hij hoort wat er leeft en weet welk gewicht daaraan te geven. Wie elke dag de trein neemt, kent de opmerkingen en de verhalen.

Wordt er voldoende geluisterd naar de klant?
De ombudsman denkt het niet.

De feedback van het terrein naar de beslissingstafel hapert. Zelfs het treinpersoneel is bijzonder ongelukkig over de gang van zaken, zo blijkt uit de gesprekken bij behandeling van de dossiers. Het wordt dan ook dagelijks geconfronteerd met vragen, opmerkingen en zelfs zure oprispingen van de klanten. Het personeel wordt door de klanten nog steeds erg gewaardeerd, zo blijkt (zelfs) uit de klachten, maar het heeft het bijzonder moeilijk om bij verstoord treinverkeer een kwalitatieve service te leveren, vooral op het vlak van de informatie. Wanneer de ombudsman de NMBS-Groep wijst op de realiteit van het terrein, is de reactie bijzonder lauw. Nochtans is de kennis van de feitelijke werkelijkheid de goede basis om beslissingen te nemen. Uit de klachtenpraktijk blijkt helaas dat die kennis van het terrein, dat wil ook zeggen, de manier waarop de klant (en het betrokken personeel) met de dagelijkse spoorrealiteit wordt geconfronteerd, vaak ver weg is. Dat heeft onder meer te maken met een gebrek aan 'denken vanuit de klant'. Maar eveneens met het onderschatten van de noodzaak om letterlijk ter plaatse te gaan kijken waar het probleem zich stelt en er de situatie te beleven op het eerste plan. Met deze inbreng kan een probleem wel grondig worden behandeld in een directiekamer, een vergaderzaal of per email.

Genchi Genbutsu (ga en kijk), de Japanse uitdrukking die ook haar plaats in de managementliteratuur heeft verworven, is hier meer dan ooit van toepassing. Uit de manier van reageren op de klanten die dagelijks de feitelijke werkelijkheid van het spoorverkeer ervaren, blijkt onvoldoende de mate van betrokkenheid van het management van de NMBS-Groep. Tijdens de bemiddeling ondervindt de ombudsman nog te vaak het reageren vanuit het grote gelijk of een bijna realiteitsvreemde afstandelijkheid.

Ondanks de historisch grote investeringen in het spoor, ook in economisch moeilijke tijden, krijgt het succesverhaal dat trein heet, een donker kantje.
Dat verhaal bevat prachtige hoofdstukken en scenario's over nieuwe en schitterende spoorinfrastructuur, staaltjes van grote klasse, sublieme stationsinfrastructuur, ambitieuze initiatieven tot nieuwe vormen van informatieverstrekking. Het beschrijft het belang van het samenspel tussen de diverse vervoersmodi en het nodige overleg met de betrokken actoren, het zet de ecologische component van de optie trein terecht sterk in de verf. Maar juist wanneer die trein zo vele mensen lokt, lijdt de kerntaak onder zwaar kwaliteitsverlies. Het vertrouwen van de klant in trein- en stationspersoneel houdt gelukkig stand.

Soms reageert de NMBS-Groep verongelijkt wanneer de klant heel concreet vraagt wanneer hij weer een 'normale' dienstverlening mag verwachten. Geen redelijke vraag? De NMBS-Groep definieert zelf haar dienstregeling, ze organiseert zelf haar treinverkeer. De klant neemt daar akte van en schikt zijn dagelijks leven naar de mogelijkheden die hem worden geboden. Wordt het aanbod vaak slecht of soms zelfs niet gerealiseerd, dan lijkt het evident dat de vraag rijst naar het 'waarom' en het 'wanneer dan wel'.

Rekening houdend met het feit dat tijdens de spitsuren het gros van de treinreizigers zich in het binnenlands verkeer verplaatst, dat de samenleving daarvoor belangrijke financiële inspanningen doet, dat er een formeel engagement is via de beheerscontracten van de NMBS-Groep tegenover die samenleving, lijkt het billijk dat er op de terechte vragen van klanten een concreet en duidelijk antwoord komt. Het financiële criterium kan daarbij niet het enige element zijn waarop openbare dienstverlening wordt beoordeeld. Dat argument duikt te snel op als het gaat over kwalitatieve openbare dienstverlening.

De samenleving heeft niet alleen nood aan goede mobiliteit, ze heeft er recht op. De keuzes hierover moeten transparant en coherent zijn en rekening houden met wat die samenleving vraagt. Stipt en kwalitatief hoogstaand spoorverkeer is duidelijk een van die belangrijke vragen.

Brussel, 30 april 2010.

Le médiateur,
Jean-Marc Jeanfils

De ombudsman,
Guido Herman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag wordt on line geplaatst op http://www.ombudsmanrail.be

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:
de bevoegde minister(s),
alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur en de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de pers en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.