

2021



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

20
21

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:

de bevoegde minister,

alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat,

de leden van de Raden van Bestuur van de NMBS en Infrabel,

de Gedelegeerd Bestuurders van de besproken spoorwegondernemingen,

de Dienst Regulering van het Spoorwegvervoer en van

de Exploitatie van de luchthaven Brussel-Nationaal.

Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de Ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het negenentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2021.

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

Teksten: team van de Ombudsdienst.

Alle foto's © Mathias Seynaeve  goingsomewherebytrain, iStock, teamfoto Sylvie Michèle.

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

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

INHOUD

Voorwoord 6

1. Statistiek van de klachten 9

1.1.	Aantal dossiers	10
1.2.	Reden van de klachten	15
1.3.	Resultaten van onze tussenkomsten	16
1.4.	Indieningswijze van de klachten	17
1.5.	De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	17
1.6.	Communicatiekanalen	20

2. Binnenlands reizigersvervoer 22

2.1.	Algemene cijfers	23
2.2.	Communiceren met de NMBS	23
2.3.	Vóór de reis	26
2.4.	Informatie over de reis	32
2.5.	In het station	34
2.6.	Tijdens de reis	35
2.7.	Naverkoop	42

3. Internationaal reizigersvervoer 52

3.1.	Algemene cijfers	53
3.2.	Vóór de reis	53
3.3.	Informatie over de reis	55
3.4.	In het station	56
3.5.	Tijdens de reis	57
3.6.	Naverkoop	58

4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau 63

4.1.	Het portaal www.ombudsman.be	63
4.2.	De Consumentenombudsdienst	64
4.3.	TRAVEL_NET	65
4.4.	ADR-entiteit	66

Team 68

VOORWOORD

Wanneer we deze regels schrijven, begint de sociale schokgolf veroorzaakt door het voltijds thuiswerken en waaraan we het voorwoord van ons vorige jaarverslag deels wijdden, stilaan af te nemen. De terugkeer naar een 'normale' en menselijke werksituatie krijgt meer en meer vorm.

Toch was en blijft 2021, net als 2020, een Covid-jaar voor Ombudsrail. Het percentage klachten dat we behandelden als een rechtsreeks of onrechtstreeks gevolg van de gezondheidscrisis, is daarvan het bewijs: meer dan 35%! Met pieken rond 40% aan het begin van het jaar en bijna 30% in december. U zal in dit verslag de pijnlijke verhalen lezen van reizigers die de terugbetaling, verlenging of omruiling vroegen van een of meer treintickets die nutteloos werden op de momenten wanneer onze vriend Teams volstond om ons op 'bestemming' te brengen.

U zal ook het vervolg lezen van de avonturen met de administratieve boetes. Voor niemand een komedie, maar voor sommigen een regelrecht drama. Om in de literaire sfeer te blijven, lijken de situaties soms kafkaïaans, soms absurd ubuesk¹. Uiteraard dient de administratieve machine niet om alle vreselijke overtreders harteloos te verpletteren en uiteraard wordt ze evenmin bediend door harteloze mannen en vrouwen. Maar, van de tienduizenden vaststellingen van onregelmatigheid die de NMBS elk jaar onderzoekt, belanden er toch een paar op ons bureau. En daartussen zijn er enkele die niet het werk zijn van gewiekste veelplegers die voor eeuwig en altijd ontmoedigd moeten worden om de spoorwegregels nog eens te overtreden.

Die enkelingen zijn reizigers zoals u en wij, die op een dag hun abonnement vergaten of het slachtoffer werden van identiteitsfraude (de ouderwetse versie van hacking of phishing). Zij kunnen, net als u of wij, onzorgvuldig zijn geweest in het opvolgen van hun dossier of te gerust na een bezoek aan het stationsloket bijvoorbeeld, of wie weet wat nog meer. Wanneer zij wakker schieten, is het met een kater: de spoorwegonderneming blijft doof en de sneltrein van de administratieve boetes is vertrokken. Heel soms kan Ombudsrail nog met de rode vlag zwaaien, een teken van gevaar (en in dit geval van onrechtvaardigheid), en stopt de trein. Oef, dat was op het nippertje. Maar soms is het te laat en rest er niets anders dan te betalen. Niet voor het plegen van een overtreding, die amper in verhouding staat tot het gevorderde bedrag, maar gewoon om met rust gelaten te worden. U betaalde uw schuld en bent weer een brave burger/reiziger.

Communicatie, of liever het gebrek aan interne communicatie, is een punt dat wij onder de aandacht willen brengen. Dat uw compensatieaanvraag voor herhaaldelijke treinvertragingen in mailbox X in plaats van Y belandt, is op zichzelf geen drama. Dat is vervelend, zelfs jammer, maar kan altijd nog rechtgezet worden. Echter, als een bewijsstuk (lees 'in uw voordeel') dezelfde foute afslag neemt en op de verkeerde stapel stof ligt te vergaren... dat is veel erger. De financiële gevolgen kunnen significant zijn voor deze verdwaalde klant. Zulke situaties kwamen wij tegen in 2021. Zonder te willen pleiten voor een soort verbindingsofficier tussen de verschillende diensten van de spoorwegaatschappij, vragen wij op zijn minst om een betere uitwisseling van informatie, die soms van cruciaal belang kan blijken.

Toch willen we met een positieve noot eindigen. In 2021 vond eindelijk een ontmoeting plaats tussen Ombudsrail en de Dienst administratieve boetes van de NMBS, wat de deur opende naar een constructieve dialoog. Iedere dialoog begint met het luisteren naar de ander, en dit gebeurde. Samengevat, *dura lex sed lex*, maar er is de geest en de letter. En de macht om de wet aan te passen, ligt niet bij Ombudsrail...

Qua structuur is dit jaarverslag vernieuwend. Het is voor het eerst opgesplitst in twee grote delen, het ene gewijd aan het binnenlands vervoer en het andere aan het internationale reizigersverkeer. Wees gerust, de traditionele rubriek 'Statistieken' bleef.

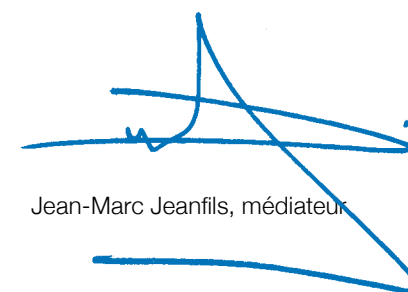
Tot slot willen wij ons hele team, onder redactionele leiding van Kristof, bedanken voor de samenwerking aan dit verslag. Speciale vermelding voor Fabienne voor de algemene coördinatie.

Veel leesplezier!

Brussel, 4 april 2022



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur

¹ Verwijzing naar koning Ubu, personage gecreëerd door Alfred Jarry.

1. Statistiek

🗨️	2.763	dossiers ontvangen
→	1.849	» betrokken spoorwegonderneming
→	98	» niet bevoegd
📄	75	» vragen om informatie
✓	741	📁 nieuwe bemiddelingsdossiers
✓	771 ²	📁 nieuwe klachten opgestart
+	3	📁 klachten opgestart in 2016
+	2	📁 klachten opgestart in 2017
+	7	📁 klachten opgestart in 2018
+	17	📁 klachten opgestart in 2019
+	143	📁 klachten opgestart in 2020
⚠️	943	📁 klachten behandeld in 2021

² 741 dossiers genereren 771 klachten

1. Statistiek

1.1. Aantal dossiers

In 2021 ontvangt de ombudsdienst 2.763 dossiers.

Daarvan zijn er 98 waarvoor we niet bevoegd zijn omdat het geen klacht is van een treinreiziger of een gebruiker van de spoorweginfrastructuur of omdat het tot de bevoegdheid van een andere collega behoort.

De grootste groep (63 meldingen) is afkomstig van buurtbewoners. Dat zijn klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort. Deze dossiers maken wij over aan de bevoegde dienst (meestal Infrabel).

Verder zijn er 8 meldingen die bestemd waren voor een collega binnen het netwerk ombudsman.be (3 dossiers voor MIVB, 1 voor de Vlaamse Ombudsman, 2 voor de Federale Ombudsman, 1 voor de Consumentenombudsdienst en 1 voor Ombudsfin).

Twee meldingen maakten wij over aan een lid van Travel_Net (allebei aan de Ombudsman van SNCF).

Aantal ontvangen dossiers

waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is

DOSSIERS	2017	2018	2019	2020	2021
Nederlands	2.550	2.405	3.025	2.784	1.955
Frans	644	556	856	684	710
Totaal	3.194	2.961	3.881	3.468	2.665

Tot slot vielen er 25 meldingen onder de sub-categorie 'andere'.

Verder ontvingen we 75 vragen om informatie. Sommige reizigers hebben vragen over hun rechten of contacteren ons omdat ze elders geen antwoord krijgen. Enkele voorbeelden:

- Mag het treinpersoneel mijn identiteitskaart opvragen?
- Kan ik mijn fiets meenemen op een vervangbus?
- Wordt de Hello Belgium Railpass verlengd?
- Hoe verloopt de procedure van de administratieve boetes?
- Moet ik een negatieve PCR-test kunnen voorleggen om tussen Brussel en Parijs te reizen?

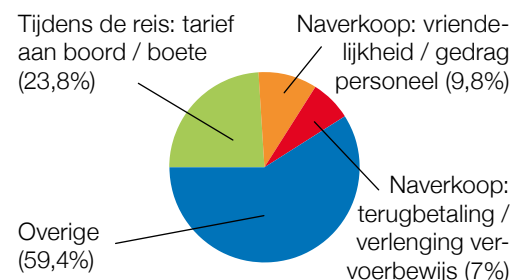
Van de overige dossiers zijn er 1.849 niet ontvankelijk voor de ombudsdienst. In 86% van de gevallen omdat de reiziger zijn probleem nog niet heeft voorgelegd aan de spoorwegonderneming en in 14% omdat de 30 dagen waarbinnen de onderneming moet antwoorden nog niet verstreken zijn. In deze gevallen maken wij de klacht, mits akkoord

Van de ontvangen dossiers zijn er 1.849 niet ontvankelijk voor de ombudsdienst. In 86% van de gevallen omdat de reiziger zijn probleem nog niet heeft voorgelegd aan de spoorwegonderneming.

van de reiziger, over aan de betrokken onderneming.

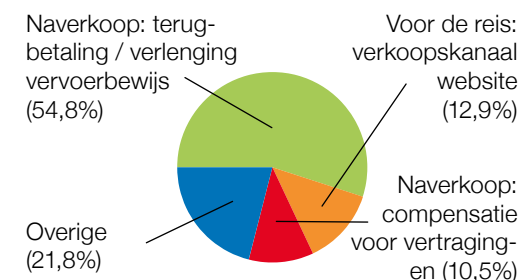
De 3 meest voorkomende onderwerpen van

Top 3 Niet-ontvankelijke klachten (nationaal)



de klachten die wij doorsturen naar de betrokken spoorwegonderneming, opgesplitst voor binnenlands en internationaal reizigersvervoer, zijn:

Top 3 Niet-ontvankelijke klachten (internationaal)



741 ombudsdossiers

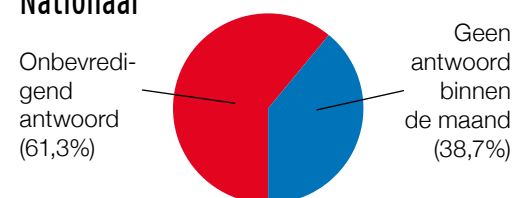
We openen in 2021 741 ombudsdossiers. Dat zijn klachten waarvoor we bevoegd zijn en die voor onze dienst ontvankelijk zijn.

64,8% van deze dossiers bereiken ons omdat de klager een antwoord kreeg waarmee hij niet tevreden was, 35,2% van de klagers

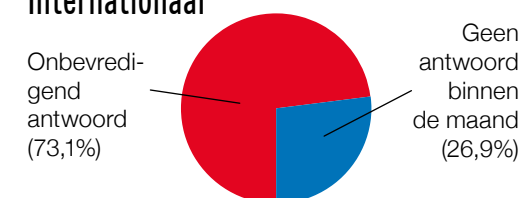
kloppen bij ons aan omdat ze van de spoorwegonderneming geen antwoord kregen binnen de maand.

Verdeeld over het binnenlands en het internationaal reizigersvervoer krijgen we dit beeld:

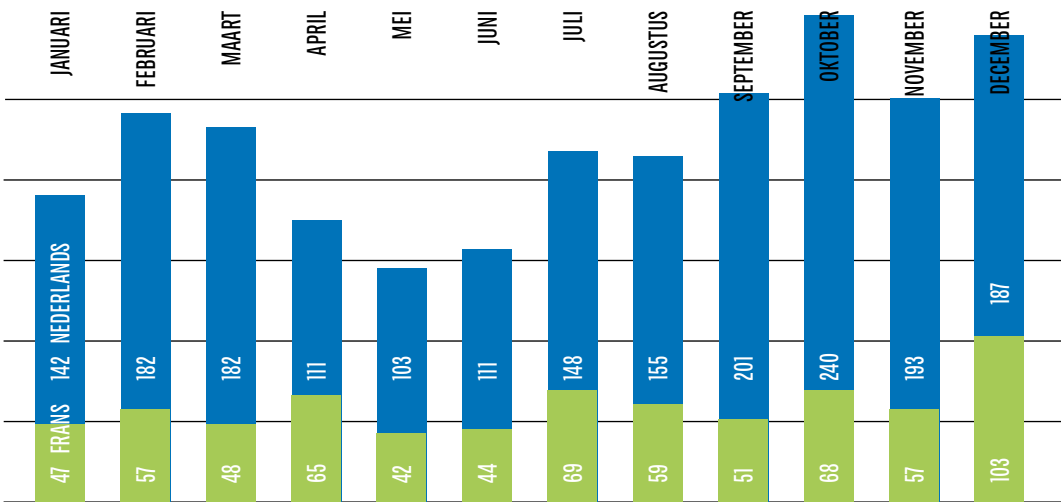
Nationaal



Internationaal



Dossiers per maand



Aantal dossiers

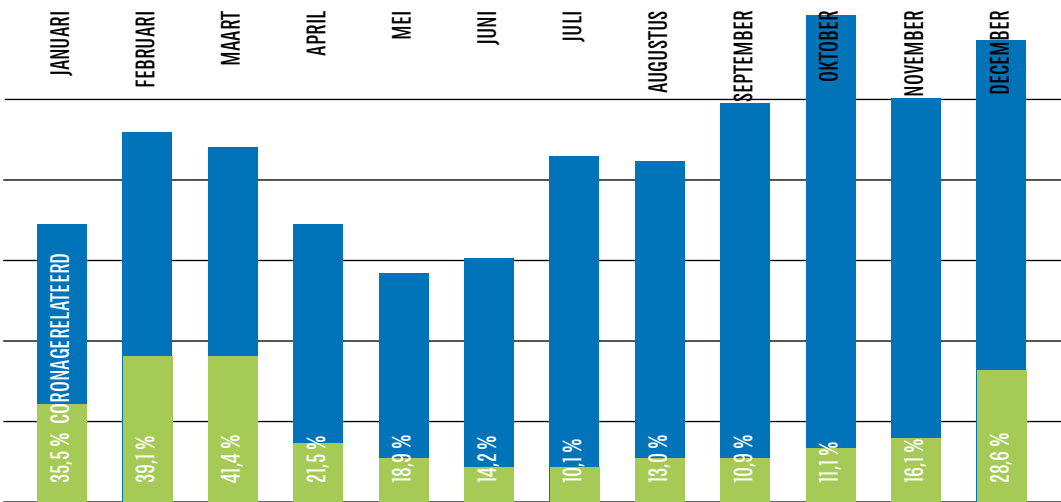
waarvoor de Ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar

DOSSIERS	2017	2018	2019	2020	2021
Nederlands	640	706	730	649	535
Frans	292	237	265	248	206
Totaal	932	943	995	897	741

64,8% van deze dossiers bereiken ons omdat de klager een antwoord kreeg waarmee hij niet tevreden was, 35,2% van de klagers kloppen bij ons aan omdat ze van de spoorwegonderneming geen antwoord kregen binnen de maand.

Coronagerelateerd

Van alle klachten die we in 2021 ontvangen, is een groot aantal nog steeds het gevolg van problemen die hun oorsprong vinden in de coronacrisis.



Aantal behandelde klachten in 2021

Een jaarverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van het voorbije jaar weergeven. Naast de klachten van het referentiejaar, moeten we daar dan ook de dossiers van de vorige jaren bijrekenen die in 2021 nog in behandeling zijn. In totaal werkten we dus aan 913 dossiers.

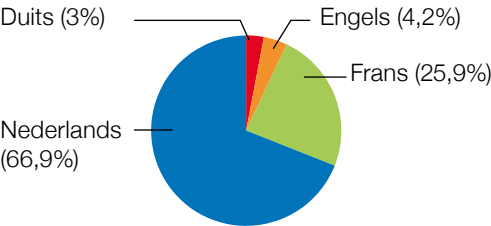
	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOTAAL
Behandelde dossiers	3	2	7	17	143	741	913
Behandelde klachten	3	2	7	17	143	771	943

Sommige van de behandelde dossiers bevatten meer dan één klacht (bv. een klant is ontevreden over de vertraging van zijn trein, maar ook over het gebrek aan omroepberichten). Als we al deze onderwerpen meerekenen, dan behandelden we het voorbije jaar 943 afzonderlijke klachten.

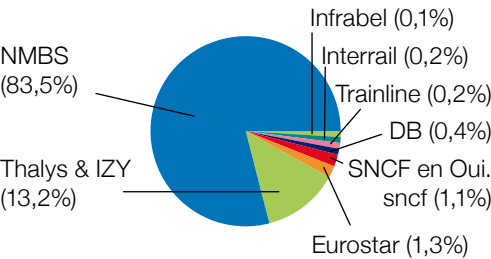
Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, moeten we daar dan ook de dossiers van de vorige jaren bijrekenen die in 2021 nog in behandeling zijn. In totaal werkten we dus aan 913 dossiers.

Sinds de start van de Ombudsdienst in 1993 ontvingen we ruim 103.000 dossiers die samen meer dan 108.000 klanten vertegenwoordigden.

Verdeeld per taal

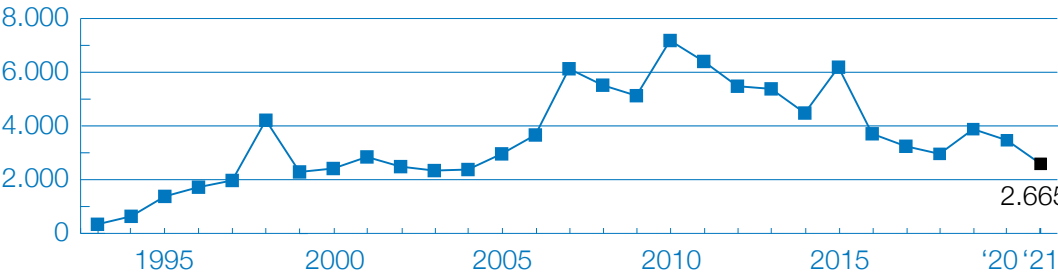


Verdeeld per spoorwegonderneming



Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we 103.328 dossiers (waarvan meer dan 83.000 bemiddelingsdossiers), die samen meer dan 108.000 klanten vertegenwoordigden.



Aantal bemiddelingsdossiers van de laatste 10 jaar en aantal klanten

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
2019	995	995
2020	897	900
2021	741	1.450
TOTAAL	16.027	19.091

1.2. Reden van de klachten

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

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

enz.), werkzaamheden en vervangbussen, veiligheid.

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

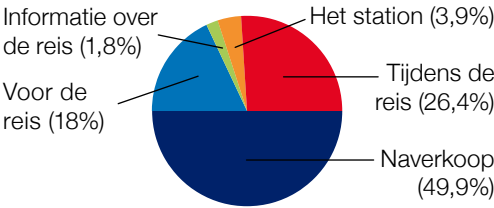
Voor de 943 klachten die we in 2021 behandelden, springen er drie topics uit:

- Naverkoop: terugbetaling of verlenging van tickets: 320 (33,9% van de klachten)
- Tijdens de reis: vaststellingen van onregelmatigheid of boetes: 145 (15,4%)
- Naverkoop: compensatie voor vertragingen: 76 (8,1%)

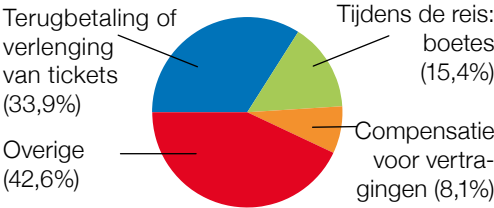
Deze top drie vertegenwoordigt 57,4% van het totale aantal klachten.

Alle klachtcategorieën komen later in dit verslag uitvoerig aan de orde.

Verdeling per reisdeel

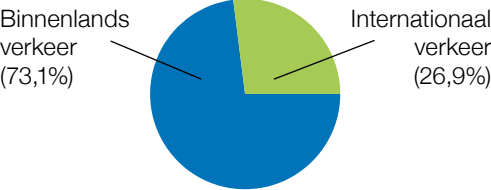


Reden van de klachten: top 3



Verdeling Nationaal/internationaal

689 van de 943 klachten hadden betrekking op binnenlands verkeer (73,1%) en 254 op internationaal verkeer (26,9%).

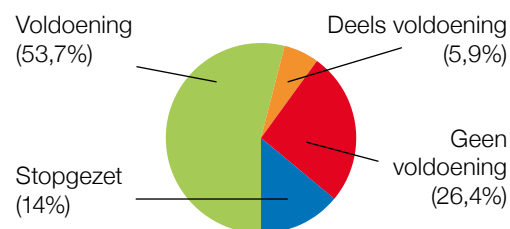


1.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Op 31/12/2021 hadden we 648 klachten afgewerkt waarin we het volgende resultaat bereikten:

- 348 keer voldoening
- 38 keer deels voldoening
- 171 keer geen voldoening
- 91 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsman.

In 53.7% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat hij als behoorlijk beschouwt. In 5.9% van de dossiers blijft de reiziger gedeeltelijk op zijn honger.

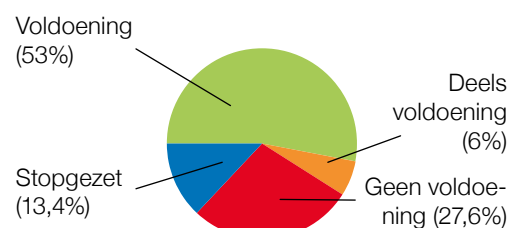


Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 59.6% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

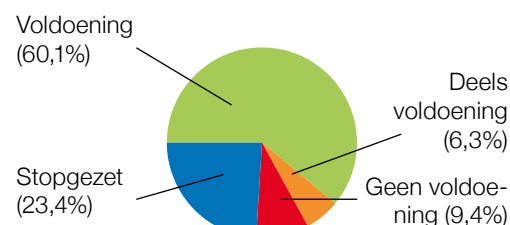
Bij 26,4% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet. 14% van de dossiers wordt afgesloten omdat de klacht door de ombudsman als ongegrond wordt beschouwd of de klager de procedure stopzet.

Vergelijken we – louter ter informatie – deze cijfers tussen de twee spoorwegondernemingen waarover we de meeste dossiers ontvingen, dan krijgen we volgend resultaat:

NMBS 568 dossiers



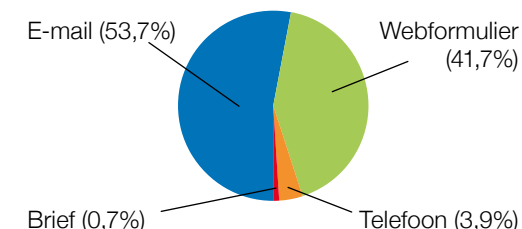
Thalys & IZY 64 dossiers



Het hoge aantal stopgezette dossiers bij Thalys/Izy valt op in vergelijking met vorig jaar (23,4% in 2021 tegenover 4,7% in 2020). Meer in detail zien we dat de klager in de helft van deze gevallen de procedure beëindigde omdat hij ondertussen een bevredigende oplossing aangeboden kreeg. We nemen aan dat de drukte door corona bij de klantendienst van de spoorwegonderneming maakte dat het antwoord aan de reiziger langer duurde dan gewoonlijk waardoor een dossier bij de ombudsdienst ingediend werd.

1.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. We moeten hier wel opmerken dat in 2021 geen bezoeken aan ons kantoor konden plaatsvinden wegens de pandemie en de geldende gezondheidsmaatregelen. De indienwijze van de dossiers die we in 2021 behandelden, is als volgt:



1.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

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

Wij onderzoeken het dossier om een duidelijk beeld te krijgen van de feiten en de context. Hiervoor raadplegen we alle nuttige documenten (vervoersvoorwaarden, vervoerbewijzen, vertragsattesten, antwoorden van de spoorwegonderneming, reserveringen, de bezetting van de treinen, het verslag van de treinbegeleider ...). Indien nodig ontmoeten we betrokken personeelsleden of experts. De argumenten van beide partijen wegen we tegen elkaar af.

Door de klager de nodige uitleg te verstrek-

ken, kunnen we soms het ongenoegen al wegnemen.

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

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

689 van de 943 klachten hadden betrekking op binnenlands verkeer (73,1%) en 254 op internationaal verkeer (26,9%).

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

1.5.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

We formuleerden 90 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2021 behandelden.

1 was gericht aan SNCF en 9 aan Thalys, terwijl de andere 80 de NMBS betroffen.

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

Resultaten

In de 62 dossiers waar de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel afwijst, brengen wij 52 keer een advies uit in 2021. Van de 10 overige dossiers sluiten wij er 7 af zonder in advies te gaan, in 3 dossiers formuleren we een advies in 2022.

Dat betekent dat we in 9,9% van alle dossiers die we in 2021 behandeld hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

1.5.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2021 bracht de ombudsdienst in totaal 78 adviezen uit, waarvan:

- 61 adviezen in Nederlandstalige,
- 14 adviezen in Franstalige en
- 3 adviezen in Engelstalige dossiers.

Van de 78 adviezen werden er 58 voorafgegaan door een compromisvoorstel en in 20 dossiers gingen we onmiddellijk over tot advies.

Evolutie bij de adviezen (absolute cijfers)

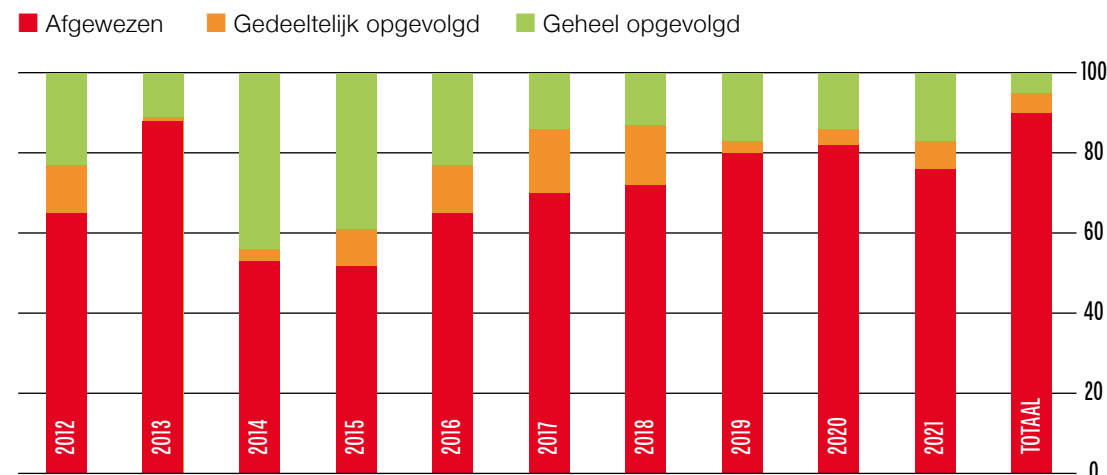
ADVIEZEN	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	TOT.
Opgevolgd	22	18	8	18	11	5	6	5	10	5	108
Gedeeltelijk opgevolgd	11	2	1	4	6	6	7	1	3	3	44
Afgewezen	61	144	10	24	32	26	33	24	57	70	481
Totaal	94	164	19	46	49	37	46	30	70	78	633

In 2021 formuleerden we 90 verzoeningsvoorstellen: 1 was gericht aan SNCF en 9 aan Thalys, terwijl de andere 80 de NMBS betroffen.

De NMBS aanvaardt in 9,1% van de gevallen het advies van de Ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 90,9% van de adviezen verwerpt ze.

Evolutie bij de adviezen (procentueel)

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



In 8,5% van de behandelde dossiers formuleerden wij een advies. Eén advies betrof Thalys terwijl alle andere gericht waren aan de NMBS.

Volgens het type van klacht zijn de 78 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 66 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen (verzoek om terugbetaling of verlenging van een abonnement of een Pass in het kader van de pandemie);
- 4 adviezen over problemen met vertragen en compensaties;
- 3 over de Hello Belgium Railpass;
- 2 adviezen over de afschaffing van treinen;
- 1 in verband met de elektronische portefeuille;
- 1 over een assistentievraag van een persoon met beperkte mobiliteit;

- 1 over de aankondigingen op de trein.

Resultaten

Eind januari 2022 waren de resultaten van alle dossiers bekend.

Thalys volgde het advies dat we aan haar richtten.

Van de 77 adviezen aan het adres van de NMBS heeft de nationale spoorwegmaatschappij er:

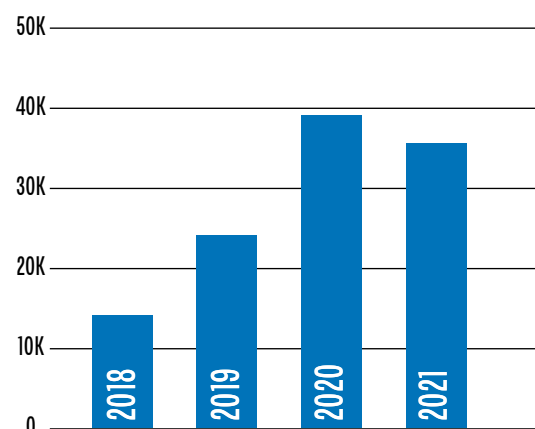
- 70 afgewezen,
- 3 gedeeltelijk opgevolgd,
- 4 geheel opgevolgd.

De NMBS aanvaardt in 9,1% van de gevallen het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk, 90,9% van de adviezen verwerpt ze.

1.6. Communicatiekanalen

1.6.1. Website www.ombudsrail.be

Het aantal bezoekers van onze website steeg drie jaar na elkaar: van 13.920 (2018) over 24.229 (2019) naar 39.159 (2020). In 2021 zien we 35.428 bezoekers, wat een daling is van bijna 10%. Het is moeilijk te zeggen wat de oorzaak is. Misschien heeft de coronacrisis een impact, gezien het lager aantal treinreizigers. Of misschien hebben meer bezoekers ons geen toestemming gegeven om hun surfgedrag te analyseren.



Het Nederlandstalige klachtenformulier wordt het meest bezocht (6.248 keer). Het Franstalige klachtenformulier krijgt 1.540 bezoekers. Opvallend is dat de pagina over administratieve boetes vaak bekeken wordt (1.542 keer in het Nederlands en 1.687 keer in het Frans).

In 2021 publiceren we ook 36 nieuwsberichten over reizigersrechten, dossiers die we

behandelden, interessante tips voor reizigers en meer. Het meest gelezen Nederlandstalige bericht gaat over het eindigen van een coronamaatregel waarbij de NMBS het fiets-supplement tijdelijk schrapt (2.323 weergaven). Dit bleek ook het populairste Franstalige nieuwsbericht (410 weergaven).

1.6.2. Sociale Media

Minstens één keer per week brengen we op onze sociale media een nuttige post. De coronacrisis passeert in 2021 vaak de revue, maar het populairste bericht op Facebook gaat over het Discovery Ticket van de NMBS (de opvolger van de B-Dagtrip). Met deze post bereiken we 7.309 lezers. Dit blijkt ook het bericht met het meeste interactie (likes, deelacties, reacties ...). Onze berichten op Facebook bereiken 18.657 gebruikers. Onze volgers delen ook 374 keer een bericht.

Op Twitter beheren we een Nederlandstalig en een Franstalig profiel. De populairste Nederlandstalige tweet (1.127 weergaven) gaat eveneens over fietsen die niet langer gratis op de trein mogen. Het populairste bericht op de Franstalige Twitterpagina (268 weergaven) gaat over de gewijzigde dienstregeling in de zomervakantie.

Op www.ombudsrail.be vindt u alle nieuwsberichten en een link naar onze Facebook- en Twitterpagina. 

Nieuwsberichten

Geen filter  Filter >



10-03-2022 | INTERNATIONAAL, VERVOERBEWIJS, TICKET, INTERRAIL

Interrail bestaat 50 jaar



24-02-2022 | VERTRAGING, COMPENSATIE

Storm op het spoor: wat zijn mijn rechten?



15-02-2022 | TARIEF, CORONA, CORONAVIRUS, INTERNATIONAAL

De coronapandemie en internationale treinreizen: dossier in de kijker



03-02-2022 | TOEGANKELIJKHEID, APP

De nieuwe NMBS-app viert zijn eerste verjaardag



27-01-2022 | TICKET, BIJZET, PRIJS, TARIEF

Kies het juiste ticket voor de juiste prijs



25-01-2022 | INTERNATIONAAL, VOORWAARDEN, CORONAVIRUS, TARIEF

De impact van de coronapandemie op (internationale) treinreizen: enkele aandachtspunten



13-01-2022 | TICKET, VERVOERBEWIJS

Gratis vaccinatieticket voor begeleiders minderjarigen



16-12-2021 | SECURAIL, VEILIGHEID

Noodnummer Securail



02-12-2021 | VERTRAGING, COMPENSATIE

Compensatie op je bankrekening



09-12-2021 | VERVOERBEWIJS, TICKET

DUO Ticket en Youth Holidays



25-11-2021 | VERTRAGING, AANSLUITING, INTERNATIONAAL

Hop on the next train



19-11-2021 | B-PARKING, PARKING

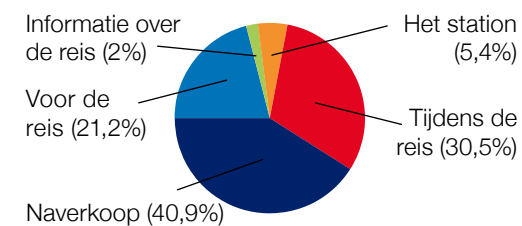
10-beurtenkaart B-Parking op je Mobib

2. Binnenlands reizigersvervoer

2.1. Algemene cijfers

Van de 943 dossiers die we in 2021 behandelen, gaat de meerderheid (73,1%) over het reizigersvervoer binnen België.

De verdeling over de 5 categorieën



De 3 meest voorkomende klachttypen in het nationale segment zijn:

- 1) Naverkoop: terugbetaling of verlenging van vervoerbewijzen (24,7%),
- 2) Tijdens de reis: Boordtarief, vaststelling van onregelmatigheid of boete (21%),
- 3) Voor de reis: productaanbod vervoerbewijzen (8,3%)

Verderop bekijken we deze categorieën meer in detail.

1 dossier ging over Infrabel, in alle andere was logischerwijze de NMBS de betrokken spoorwegmaatschappij.

2.2. Communiceren met de NMBS

Compromisvoorstellen, adviezen, verbeteringsvoorstellen... de spoorwegondernemingen ontvangen veel brieven van ons. De bedoeling daarvan is tweeledig: in een specifiek dossier resultaat boeken of, waar mogelijk, een aanpassing van de reglementering of procedure voorstellen zodat een bepaald probleem zich niet langer herhaalt. Doch wanneer we deze dossiers afronden, maken we ons

wel eens de bedenking wat daarvan zal blijven doorleven.

Neem bijvoorbeeld onze adviezen uit 2021. We adviseerden de spoorwegondernemingen daarin al het volgende:

- Stop met het toepassen van het principe van de gescheiden vervoerscontracten.
- Herbekijk de voorwaarden en de terug-

Van de 943 dossiers die we in 2021 behandelen, gaat de meerderheid (73,1%) over het reizigersvervoer binnen België.

De bedoeling daarvan is tweeledig: in een specifiek dossier resultaat boeken of, waar mogelijk, een aanpassing van de reglementering of procedure voorstellen zodat een bepaald probleem zich niet langer herhaalt.

betalingsbedragen voor abonnementen (NMBS).

- Geef de pendelaars een “pauzeknop” waarmee ze de looptijd van hun abonnement tijdelijk kunnen opschorten (NMBS).
- Verleng de geldigheidsduur van de Multi's, of toch minstens in bepaalde gevallen (NMBS).
- AirRail-dossiers vlotter behandelen en beter communiceren (Thalys).
- De aankoopmogelijkheden met de Elektronische Portefeuille uitbreiden (NMBS).
- Verbeter de samenwerking en het uitwisselen van gegevens – in het bijzonder deze over vertragingen – tussen de NMBS en de externe verkopers van haar vervoerbewijzen.
- Reizigers die al een gratis begeleiderskaart van de NS hebben, moeten er gemakkelijker ook één van de NMBS kunnen krijgen. De European Disability Card kan daarbij helpen.
- De website en de app zodanig aanpassen dat het niet langer mogelijk is om een retourticket te kopen voor het reizen binnen één zone, wat een nutteloos en duur vervoerbewijs is (NMBS).

Bij sommige van onze voorstellen is het duidelijk: de spoorwegonderneming wijst ze resoluut af. Dat is bijvoorbeeld het geval bij het

afschaffen van contractsegmentatie of het herbekijken van de terugbetalingsvoorwaarden voor abonnementen. Bij andere voorstellen is de situatie vager: de maatschappij belooft het te bestuderen of een bepaalde maatregel ergens in de toekomst te nemen. Een mooi voorbeeld daarvan is het uitbreiden van de mogelijkheden van de Elektronische Portefeuille: de NMBS verwerpt eigenlijk ons voorstel maar antwoordt ook dat ze het bestaande systeem wil vervangen door een nieuw medium met meer aankoopmogelijkheden. Daar zijn we dan toch blij mee, al blijven we ook erg sceptisch want een soortgelijke belofte uit 2016 bleef immers dode letter. Deze keer zegt de NMBS aan een systeem van E-Vouchers te werken, dat in 2022 beschikbaar moet zijn. In een ander dossier belooft de NMBS een nieuwe tool met informatie over de stations, zoals de openingsuren van de loketten, zonder vermelding van de streefdatum.

Om deze beloftes beter op te volgen, hebben we nu een systeem uitgewerkt. Meer daarover leest u in ons volgend jaarverslag.

Moeilijker wordt het wanneer onze aanbevelingen gaan over een bepaalde afdeling binnen de spoorwegonderneming. Zo vroegen we ooit aan de NMBS om tijdens de opleiding van de treinbegeleiders meer aandacht te



besteden aan het omgaan met reizigers met een beperkte mobiliteit. Heeft onze belangrijkste contactpersoon binnen de NMBS, de klantendienst, onze opmerking doorgegeven aan de bevoegde dienst? Hoe kunnen we dat weten wanneer we niet op de hoogte worden gehouden?

In de dossiers die bij Ombudsrail terechtkwamen, is één ding zeker: de communicatie binnen de NMBS is compleet onbestaande tussen de klantendienst en de dienst administratieve boetes op zijn minst op één specifiek maar essentieel punt. Een brief voor dienst A die aankomt bij dienst B gaat de bestemming nooit bereiken. Blijkbaar heeft de NMBS niet de reflex om brieven intern door te sturen naar de juiste dienst. Voor de NMBS moet de reizi-

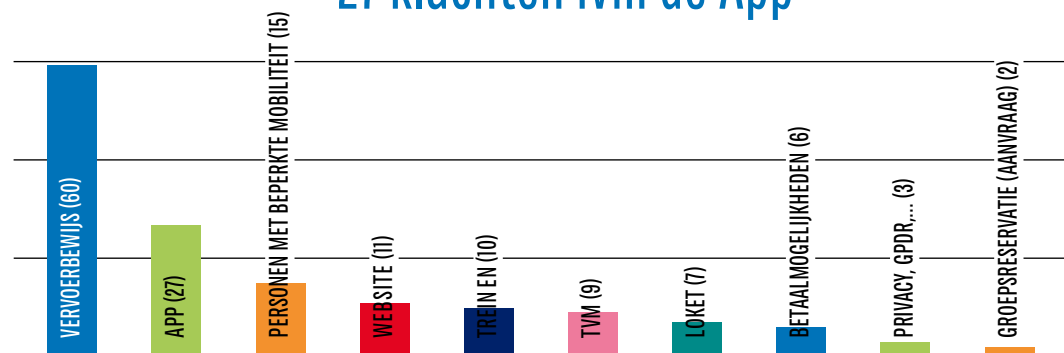
ger “de procedure volgen” en heeft hij zich verder niet te vergissen. Uiteraard betreuren we dit gebrek aan flexibiliteit, zeker daar het kan leiden tot de absurde situatie waarin een eerlijke maar verstrooide reiziger wordt gestraft, enkel en alleen omdat zijn verweer aankomt bij “de verkeerde dienst”. Gelukkig kan een tussenkomst van ons daarbij het ergste voorkomen. Maar wat met reizigers die geen beroep doen op onze diensten? Of zij gehoor vinden, blijft de vraag. 🚂

2.3. Vóór de reis

Deze categorie omvat de volgende onderwerpen: alles wat te maken heeft met het aanbod (zowel wat betreft vervoerbewijzen als het aanbod van treinen, aansluitingen of diensten), aanvragen voor groepsreserveringen,

verzoeken om assistentie voor personen met beperkte mobiliteit, de verschillende verkoopkanalen, betaalmethoden en de elektronische portefeuille, reclame, privacy en verwerking van persoonsgegevens.

150 Klachten ··· 60 klachten ivm vervoerbewijzen
··· 27 klachten ivm de App



2.3.1. Hello Belgium Railpass

Op initiatief van de federale regering kwam er de Hello Belgium Railpass (HBR). Deze gratis twaalfrittenkaart kreeg in samenspraak met de NMBS vorm. Iedere inwoner van België had met dit vervoerbewijs recht op twee gratis treinritten per maand, van oktober 2020 tot en met maart 2021.

Alles welbeschouwd verliep de uitwerking relatief vlot. Toch merkten we enkele problemen op:

- De telefooncentrale bleek soms overbelast, waardoor sommige problemen van aanvragers geen of pas laat een oplossing kregen. Het bemoeilijkte vooral de instap van digibeten.

Op initiatief van de federale regering kwam er de Hello Belgium Railpass. Iedere inwoner van België had met dit vervoerbewijs recht op twee gratis treinritten per maand, van oktober 2020 tot en met maart 2021.

Deze prijsdifferentiatie werkt discriminerend voor mensen die minder vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën of die er simpelweg geen toegang toe hebben.

- De postverdeling liet het soms afweten. Meerdere passen gingen verloren of lieten lang op zich wachten. Hierdoor kon niet iedereen gebruik maken van de eerste ritten.
- Compensaties voor vertragingen, gereden met deze pass, betaalt de NMBS niet uit. Ze wijst erop dat de prijs van het vervoerbewijs 0 euro is, vandaar. Maar negatieve reiservaringen worden zo wel bestendigd. Staat dit niet haaks op de bedoeling van de HBR?
- Verkeerd ingevulde passen leidden tot het betalen van een toeslag of een boete. Voor de reiservaring is dat nefast.

Een analyse³ van de take-up en non-take-up

van de Hello Belgium Railpass, uitgevoerd door het Steunpunt ter bestrijding van armoede, trok onze aandacht. Uit deze studie blijkt dat 3.472.990 personen de pass aanvroegen, oftewel een take-up van 35%, hetzij een non-take-up van 65%. Opmerkelijk is de lagere take-up bij kortgeschoolden, niet-Belgen of mensen met een lager inkomen. Blijkbaar vormde de aanvraagprocedure daar een barrière.

We erkennen dat de federale overheid en de NMBS inspanningen leverden om het aanvragen van de HBR zo toegankelijk mogelijk te maken. Maar we denken wel dat, indien alle rechthebbenden de rittenkaart automatisch toegestuurd kregen, alleen maar meer burgers hadden geproefd van het treinreizen.

2.3.2 Discriminatie op het spoor

We sluiten deze categorie klachten af met twee kwesties die we discriminerend vinden:

1) De prijs van bepaalde NMBS-vervoerbewijzen verschilt naargelang de drager

Sommige rittenkaarten zijn goedkoper wanneer ze gekocht worden via de app. Dat is zo bij de Youth Multi (53 in plaats van 55 euro) en de Standard Multi (84 in plaats van 87 euro in tweede klas, 129 in plaats van 132 euro in eerste klas). Deze prijsdifferentiatie werkt

discriminerend voor mensen die minder vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën of die er simpelweg geen toegang toe hebben (de sociaal en economisch meest kwetsbaren, bepaalde personen met een beperkte mobiliteit, ...).

2) De Kust-Express

De NMBS lanceerde op 3 juli haar Kust-Express, een aanvullend aanbod van directe treinen naar en van de kust, met reservering, tijdens de zomer. Twintig rechtstreekse treinen

³ <https://www.armoedebestrijding.be/wp-content/uploads/2021/12/211215-Non-take-up-HelloBelgium-Rail-Pass-NL-.pdf>

Ook al oogt dit aanbod zeer aantrekkelijk, het is toch discriminerend ten opzichte van mensen met een handicap en van de economisch meest kwetsbaren.

per dag ('s ochtends tien heen en 's avonds tien terug) rijden vanuit Antwerpen-Centraal, Brussel-Zuid, Gent-Sint-Pieters en Luik-Guillemins (de vier stations van waaruit de meeste reizigers richting kust reizen) naar Blankenberge, De Panne, Knokke en Oostende.

Ook al oogt dit aanbod zeer aantrekkelijk, het is toch discriminerend ten opzichte van mensen met een handicap⁴ en van de economisch meest kwetsbaren. De procedure kan inderdaad problematisch zijn: de reservering gebeurt alleen online en er wordt een vergoeding gevraagd. Bovendien is de reservering van deze Kust-Express niet gekoppeld aan de assistentie-aanvraag van personen met beperkte mobiliteit, die zo extra moeilijkheden ondervinden bij het organiseren van hun reis.

Deze twee initiatieven zijn ook in strijd met het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, dat in België van kracht is sinds augustus 2009.

Als bouwsteen van onze samenleving en voor de inclusie van iedereen, is het essentieel dat de NMBS rekening houdt met de toegankelijkheid en de noden van digibeten, dit van in de ontwerpfasen van alle projecten. De twee bovenstaande voorbeelden tonen aan dat de weg nog lang is.

⁴ Zie de analyse van de Nationale Hoge Raad Personen met een Handicap <http://ph.belgium.be/nl/nieuws-amp-pers/31-05-2021-sneller-naar-zee-tenzij-je-een-handicap-hebt.html>

2.3.3. Adviezen

Elektronische portefeuille

Dossier: 2021/02/050

Een treinreiziger kan met de Elektronische Portefeuille van de NMBS niets kopen want (1) via de website betalen met de Elektronische Portefeuille kan niet, (2) ook aan de automaten niet, (3) aan boord van een trein evenmin, (4) een uitbetaling van het bedrag op de Elektronische Portefeuille wil de NMBS niet toestaan en (5) het nabijgelegen loket sluit binnenkort, wat de laatste plaats was waar deze pendelaar nog een ticket kon kopen met de Elektronische Portefeuille.

De NMBS bevestigt dat betalen met de Elektronische Portefeuille enkel gaat bij het online verlengen van een abonnement, bij gebruik van een My NMBS-profiel of bij het betalen van het nieuwe abonnement of aan een loket, op vertoon van de MOBIB-kaart.

In een compromisvoorstel vragen we dat de NMBS ervoor zorgt dat de Elektronische Portefeuille als betaalmiddel gebruikt kan worden via al haar verkoopkanalen (App, website, automaat, aan boord van de trein) en dat ze haar productgamma aanpast zodat de reiziger, zowel aan het loket als digitaal, over dezelfde voordelen en diensten beschikt. Tot slot stellen we voor dat de NMBS ondertussen de extra kosten vergoedt wanneer de reiziger zich

voortaan moet verplaatsen naar een verder gelegen loket om met de Elektronische Portefeuille een product te kopen.

De NMBS antwoordt negatief. Ze heeft geen plannen om de Elektronische Portefeuille naar andere kanalen uit te breiden, noch om de gevraagde aanpassing van het productgamma door te voeren. Wel biedt ze de reiziger haar excuses aan voor het ongemak. Verder verduidelijkt de NMBS dat ze in plaats van de Elektronische Portefeuille een nieuw systeem overweegt dat onder andere het gebruik via meerdere kanalen zal toelaten.

We vinden deze belofte niet concreet genoeg en gaan in advies.

Reeds in 2016 antwoordde de NMBS, na een advies van ons, dat ze een nieuwe website aan het ontwikkelen was waarop het mogelijk wordt om gewone treinbiljetten via de Elektronische Portefeuille te betalen. We wijzen de NMBS erop dat haar belofte dode letter bleef. Juist het tegenovergestelde gebeurde: door het sluiten van loketten heeft ze de mogelijkheden om met de Elektronische Portefeuille te betalen nog verder beperkt. Toch liggen de oplossingen soms voor de hand. Zo is het in de nieuwe App van de NMBS mogelijk om de inhoud van de Elektronische Portefeuille te

raadplegen, maar ermee betalen gaat niet.

In afwachting van een oplossing vragen we de NMBS ook om, wanneer de reiziger online een NMBS-product koopt, dit bedrag uit de Elektronische Portefeuille terug te storten op diens bankrekening. Deze klantgerichte werkwijze werd in het verleden reeds toegepast door de NMBS.

De NMBS antwoordt op ons advies dat ze een nieuw systeem (E-Vouchers) aan het ontwikkelen is. Volgens haar planning zou dit gelinkt worden aan de verschillende verkoopkanalen vanaf 2022. Verder zal de NMBS het bedrag dat op de Elektronische Portefeuille van de reiziger staat, doorstorten naar diens bankrekening, wat een uitzonderlijke geste is.

Kaart Kosteloze Begeleider (PBM)

Dossier: 2021/04/273

Een treinreiziger die net over de Nederlandse grens woont, kampt met medische problemen met invaliditeit tot gevolg. Om naar de medische behandelingen te gaan, maakt de reiziger regelmatig gebruik van het openbaar vervoer in België, van Belgisch station naar Belgisch station.

Wij vinden dat reizigers die in een andere EU-lidstaat over een begeleiderskaart beschikken, de mogelijkheid moeten krijgen om zonder bijkomende administratie op het Belgische net een gratis reizende begeleider mee te nemen.



Voor de inwonende partner van de patiënt wordt een Belgische Kaart Kosteloze Begeleider aangevraagd. Echter, de NMBS antwoordt dat dit enkel kan voor inwoners van België. Voor houders van een Nederlandse OV-begeleiderskaart, zoals de partner van deze reiziger, is het weliswaar mogelijk om als begeleider gratis op het Belgische spoorwegnet te reizen, maar hiertoe dient de NS (Nederlandse Spoorwegen) voor elke reis een 0 euro-biljet af te leveren.

Wij vinden dat reizigers die in een andere EU-lidstaat over een begeleiderskaart beschikken, de mogelijkheid moeten krijgen om zonder bijkomende administratie op het Belgische net een gratis reizende begeleider mee te nemen. In een compromisvoorstel stellen we daarom voor dat de NMBS dergelijke kaarten erkent en geen bijkomende vervoerbewijzen meer eist, zoals het 0 euro-biljet van de NS. De NMBS antwoordt dat ze niet van plan is om gratis reizen met enkel de OV-begeleiderskaart toe te laten.

Deze afwijzing van het compromis is teleurstellend omdat het geen enkel tegenargument bevat. We gaan dan ook in advies.

De NS bevestigt aanvankelijk aan ons dat ze geen 0 euro-biljetten aflevert voor trajecten binnen België. Nader onderzoek maakt ook duidelijk dat het een aanslepend probleem betreft waar heel wat onduidelijkheid over heerst. Niet alleen is het huidige systeem klantonvriendelijk, het lijkt ons ook in strijd met het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Een kernidee

hiervan is dat personen met een handicap volop aan alle aspecten van het dagelijkse leven kunnen deelnemen, zonder bijkomende hindernissen. Bovendien stopt een handicap, inclusief de noodzaak aan begeleiding, niet aan een landsgrens. We adviseren aan de NMBS niet alleen om begeleiderskaarten uit andere EU-lidstaten te erkennen, we wijzen ook naar de European Disability Card als mogelijke oplossing.

De NMBS antwoordt dat ze terugvalt op de internationale regelgeving, namelijk op de Special Conditions of International Carriage (SCIC). Deze regels bepalen dat een reiziger met een beperkte mobiliteit een 0 euro-biljet moet aanschaffen voor zijn begeleider in het land dat zijn of haar kaart uitgaf. De NMBS geeft wel toe dat deze regels niet ideaal zijn. Ze zal de problematiek in 2022 bekijken en een oplossing proberen te zoeken met Nederland.

Voor de volledigheid geven we dit nog mee: uit een antwoord op een schriftelijke vraag in de Benelux Interparlementaire Assemblee blijkt niet alleen dat de NMBS bereid is om met belangenorganisaties na te gaan of de European Disability Card een rol kan spelen in het openbaar vervoer, maar ook dat de NS weigerachtig staat tegenover het gebruik van deze kaart. Het ziet er dus niet naar uit dat er snel een oplossing zal komen. 

2.4. Informatie over de reis

Dit omvat de verschillende communicatie- en informatiekanalen: loket (2 klachten), website (1 klacht), app (2 klachten), aankondigingen in stations (5 klachten) en op treinen (3 klachten), alsook problemen in verband met informatie die niet beschikbaar is voor personen met beperkte mobiliteit (1 klacht).

2.4.1. Een nieuwe NMBS-app

Er luidt veel kritiek bij de lancering van de nieuwe NMBS-app, want niet alle informatie die beschikbaar was in de oude app is zichtbaar in de nieuwe. Zo is het wachten tot een update in november om in ieder station alle aankomende en vertrekkende treinen te zien. Maar deze verbeterde versie stelt nog niet iedereen tevreden. Er ontbreken bijvoorbeeld nog steeds details over het gebruikte materieel en de exacte samenstelling van de treinen. Nochtans, indien de reizigers zouden weten waar op het perron de eersteklascoupé of het rijtuig voor fietsen stopt, zou dit het instappen kunnen versnellen en uiteindelijk bepaalde vertragingen kunnen voorkomen.

De nieuwe app wordt ook niet gesmaakt door alle treinreizigers met een beperkte mobiliteit. Zoals door Unia reeds vermeld in een aanbeveling, is hij onvoldoende toegankelijk en voldoet hij niet aan de internationale richtlijn voor digitale toegankelijkheid, die in België sinds 23 september 2020 van kracht is⁵.

Tot slot worden de appgebruikers niet altijd

naar het meest voordelige tarief geleid, waardoor deze treinreizigers met een te duur vervoerbewijs kunnen eindigen.

2.4.2. Advies

Reizen binnen een zone

Dossier: 2021/05/005

Een klant koopt een heen-en-terugbiljet om een heen- en terugreis binnen dezelfde zone te maken. De treinbegeleider wijst de reiziger erop dat een enkel ticket volstaat om de hele dag binnen een zone te reizen. Als dat klopt, waarom vermeldt de NMBS deze informatie dan niet in haar app en op haar website, zo vraagt de reiziger zich af.

De NMBS bevestigt ons dat wat haar treinbegeleider vertelde, klopt. Haar loketmedewerkers communiceren dit ook zo naar de reizigers en via de automaat is alleen de optie 'enkele reis' beschikbaar wanneer het vertrek- en bestemmingsstation in dezelfde zone liggen. Wel geeft de NMBS toe dat het via de app of de website mogelijk is om heen-en-terugtickets binnen eenzelfde zone te kopen. Deze onzinnige optie vandaag uitschakelen zou volgens de NMBS technisch niet haalbaar zijn.

In een compromisvoorstel vragen we de NMBS dat ze haar website en app aanpast naar het model van haar automaten, zodat voor reizen binnen één zone alleen enkele tickets gekocht kunnen worden. Daarbij

De nieuwe app wordt ook niet gesmaakt door alle treinreizigers met een beperkte mobiliteit.

verschijnt best de boodschap dat dit enkele ticket gedurende de ganse dag gebruikt kan worden als vrijkaart binnen de zone. Maar de NMBS herhaalt dat dit technisch niet mogelijk is want "hiervoor zou een wijziging nodig zijn via een extra ontwikkeling en deze is momenteel niet voorzien". De klant kan wel op eenvoudig verzoek de helft van het ticket terugbetaald krijgen.

Een reiziger moet correct geïnformeerd worden over de goedkoopste reisformule, daarom brengen we hier een advies uit. Europese wetgeving verplicht de spoorwegondernemingen om haar reizigers te informeren over het laagste tarief. Bovendien had de NMBS bij het ontwerpen van het verkoopplatform dit (technisch) probleem kunnen voorzien en dus kunnen voorkomen. Hoeveel treinreizigers betalen nu door toedoen van de NMBS hun reis dubbel? Hierbij adviseren we dat de NMBS alsnog de noodzakelijke aanpassingen doorvoert aan haar app en website.

Nogmaals herhaalt de NMBS dat het vandaag technisch niet mogelijk is om de verkoop via de app en de website van een heen-en-terugbiljet binnen dezelfde zone te verbieden. De reiziger ontvangt hierna wel de helft van de prijs van het biljet terug. 🚿

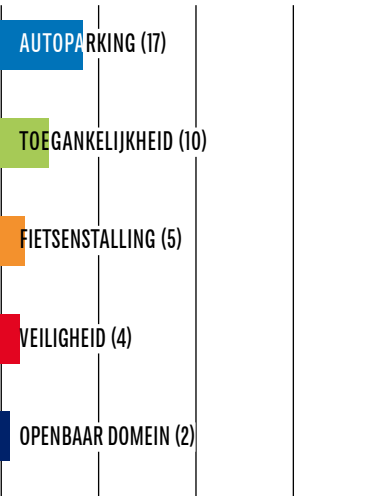
⁵ De toegankelijkheid van de infrastructuur en de voertuigen van de NMBS voor personen met een handicap; Aanbeveling nr. 82, Februari 2021



2.5. In het station

De meldingen in deze categorie gaan over de netheid en toegankelijkheid van het station, maar ook over de sanitaire voorzieningen, het station als openbaar domein en de parkeer-voorzieningen (auto's en fietsen).

We kregen over deze thema's 38 klachten.



De klachten die we hier het meest zien passeren, gaan over autoparkings en meer specifiek over een voorkeurtarief dat de klant niet krijgt omdat de betaalautomaat niet werkt of omdat de te volgen procedure simpelweg onvoldoende gekend is. Ook de baren aan de

Liften en roltrappen die in slechte staat verkeren, zelfs tot ze uitvallen, hebben een serieuze impact op bijvoorbeeld mindermobielen of jonge ouders met een kinderwagen.

in- en uitgang presteren niet vlekkeloos. Reizigers komen daar al eens vast te staan door een fout bij het uitlezen van hun tienbeurtenkaart.

Over het algemeen bestaat er wat onvrede over het betalend worden van parkeerplaatsen. In ruil daarvoor verwachten de gebruikers kwaliteit. Wanneer dit ontbreekt, aarzelen ze niet om te klagen.

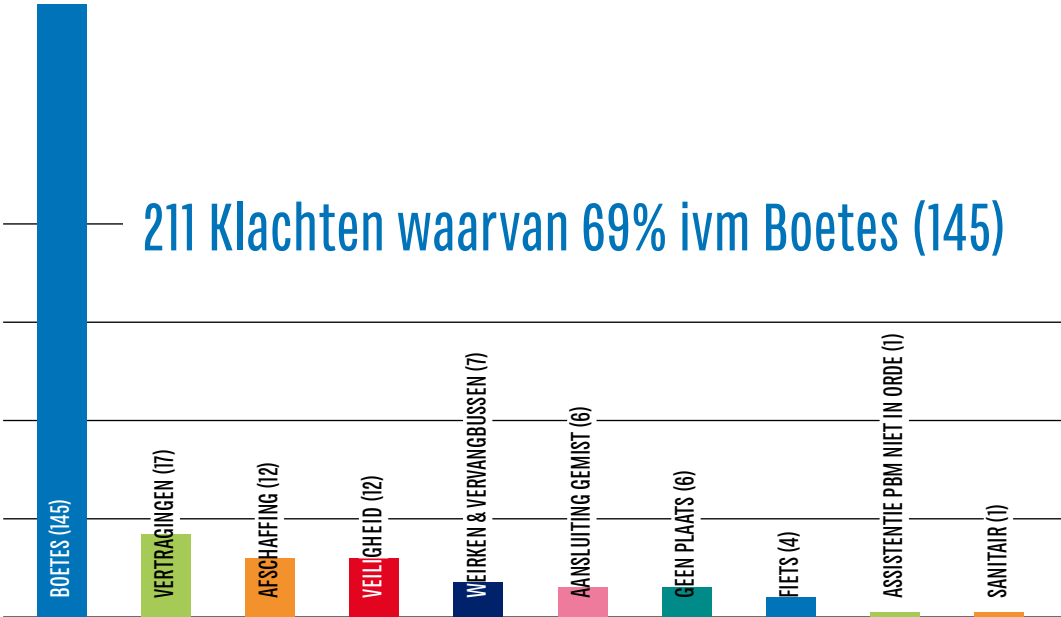
Liften en roltrappen die in slechte staat verkeren, zelfs tot ze uitvallen, hebben een serieuze impact op bijvoorbeeld mindermobielen of jonge ouders met een kinderwagen. Een persoon met beperkte mobiliteit staat zo drie kwartier vast op een perron, in de ijzige wind, wachtend op assistentie die uiteraard pas op het laatste ogenblik werd aangevraagd (want de reiziger kon onmogelijk voorzien dat de roltrap in panne stond).

In 2021 ontvangen we ook klachten over het niet-naleven van de coronamaatregelen in de stations (bijvoorbeeld dikke drommen reizigers aan de toegang naar de perrons) of de treinen (probeer in een drukke trein de afstandsregels maar te respecteren). 

2.6. Tijdens de reis

In deze categorie vallen de klachten over afschaffingen, vertragingen en gemiste aansluitingen; groepsreserveringen; problemen die personen met beperkte mobiliteit ondervonden; comfort tijdens de reis (gebrek aan zitplaatsen,

geen wifi of stopcontacten, bagageruimte, netheid van de treinen en sanitaire voorzieningen aan boord); veiligheid tijdens de reis; werken op het spoor en vervangbussen en klachten over het Boordtarief en boetes.



2.6.1. Administratieve boetes : een doolhof zonder uitweg?

Onze besprekingen met de NMBS over de inwerkingtreding van de wet van 27 april 2018 op de politie van de spoorwegen, zijn opnieuw hervat nadat ze al eens werden opgestart in 2019. Wij vinden het belangrijk dat er een aanvaardbare werkwijze komt waarbij onfortuinlijke treinreizigers zo goed mogelijk worden verdedigd. Bij een duidelijke regeling moeten we in bepaalde gevallen tussen kunnen komen om de rechten van de treinreiziger te vrijwaren. Hierbij een samenvatting van de nu geldende

regeling bij inbreuken op het vervoerbewijs:

- Tijdens de minnelijke fase (behandeling door de klantendienst van de NMBS) werkt onze tussenkomst opschortend. De klantendienst kan een commercieel gebaar stellen en bijvoorbeeld de boete terugbrengen naar het Boordtarief.
- Van zodra de administratieve boete aan de klant wordt meegedeeld (door de dienst administratieve boetes), werkt onze tussenkomst niet langer opschortend. De

reiziger wordt hierbij een laatste keer verzocht om 75 euro te betalen of binnen de 30 dagen bezwaar aan te tekenen.

- Zonder betaling, zonder verweer of als het bezwaar wordt verworpen, wordt de administratieve boete bevestigd en is het een uitvoerbare titel. Het bedrag schommelt tussen de 250 euro en de 500 euro (afhankelijk van het al dan niet herhaaldelijk karakter van de overtreding), plus eventuele deurwaarderskosten. Onze tussenkomst heeft slechts kans op slagen wanneer er sprake is van “zwaarwegende feiten” waarmee nog geen rekening is gehouden of wanneer we kunnen aantonen dat de spoorwonderneming een procedurefout maakte.
De reiziger kan tegen deze bevestigde administratieve boete enkel nog zelf een procedure opstarten bij de Politie rechtbank.

Sinds de wet van 2018, moeten treinreizigers die in de fout gingen, nauwgezet de door de NMBS opgestelde procedure naleven. Zij zitten vast in een strak keurslijf waaruit ze zich maar moeilijk kunnen bevrijden.

Hierbij enkele voorbeelden van hoe de zaken vandaag kunnen ontsporen.

Getuigenis 1

Een pendelaar vergeet het abonnement. Dezelfde dag gaat de reiziger naar het loket om te bewijzen dat hij over een geldig vervoerbewijs beschikt. Jammer genoeg registreert de NMBS dit bezoek niet. Daardoor vervelt de eenvoudige regularisatie tot een administratieve boete van 250 euro. De klant is er immers van overtuigd dat hij het nodige deed en beantwoordt daarom geen enkele brief van de NMBS. Na onze tussenkomst laat de NMBS de boete vallen. Maar niet zo met de deurwaarderskosten, een bedrag van 543,05 euro!

Getuigenis 2

Na meer dan een jaar radiostilte ontvangt een treinreiziger alsnog een aanmaning. De pendelaar herinnert zich in die periode het abonnement eens te zijn vergeten, maar ging toen wel naar het loket om zich te regulariseren. De NMBS registreerde dit bezoek echter niet. De reiziger kreeg er evenmin een bewijsstuk. Als hij de klantendienst contacteert, verneemt hij dat de betalingstermijn ondertussen verstreken is en het dossier verhuisde naar de dienst administratieve boetes. De klant gaat ervan uit dat ze met een geldig abonnement op het ogenblik van de feiten over een valabel argu-

ment beschikt, tekent geen beroep aan bij de politierechtbank maar richt zich uiteindelijk toch tot onze dienst. Helaas blijkt de administratieve boete al bekrachtigd en ligt het dossier al bij de deurwaarder. De abonnee betaalt uiteindelijk meer dan 400 euro.

Getuigenis 3

Een treinreiziger is het slachtoffer van een identiteitsdiefstal. De bewijsstukken worden naar de NMBS gestuurd, helaas naar de verkeerde dienst. De klantendienst, waar de stukken belanden, laat vervolgens na om de documenten aan de dienst administratieve boetes te bezorgen. Wanneer de klant met ons contact opneemt, staan de deurwaarders al voor de deur. Dankzij onze tussenkomst wordt het geschil terstond opgelost.

Getuigenis 4

Een reiziger krijgt een boete voor reizen zonder vervoerbewijs. Ogenschoonlijk ontvangt de beboete daarna geen enkele brief van de NMBS. Trouwens, het niet afhalen van een aangetekende brief van de dienst administratieve boetes verandert niets aan het verloop van de procedure. Hoe dan ook, deze reiziger onderneemt niets om zich in regel te stellen. Wel ontvangt hij een rekening van gerechtsdeurwaarder Modero van 299,34 euro. De reiziger vraagt een afbetalingsregeling, maar het antwoord daarop komt niet tot bij de klant. Het bedrag stijgt daarna naar 466,27 euro. Verhaal halend bij Modero stelt die dat er al moest begonnen zijn met betalen, zelfs zonder afbetalingsplan.

Getuigenis 5

Ondanks verschillende pogingen slaagt een klant er maar niet in om een vervoerbewijs te kopen via de NMBS-app. De reiziger stapt zelf naar de treinbegeleider maar deze wil geen treinticket verkopen zonder het Boordtarief aan te rekenen. Dus wordt er een boete opge maakt. De klant schrijft naar de klantendienst en krijgt een ontvangstmelding met de boodschap dat de betalingstermijn is opgeschort in afwachting van het antwoord. De reiziger betaalt dan ook (nog) niet. Er zal echter nooit een antwoord komen van de klantendienst. Wel ontvangt de klant een brief van de dienst administratieve boetes, die de reiziger niet begrijpt want opgesteld in de verkeerde landstaal. Omdat de klant dus ook geen beroep aantekent bij de politierechtbank, verhuist het dossier naar de gerechtsdeurwaarder. De reiziger vraagt hierop bijstand van een advocaat en eindelijk kan het dossier worden ingekeken. Ondertussen betaalt de klant wel 468,54 euro aan deurwaarderskosten om een verdere escalatie te voorkomen.

Getuigenis 6

Een reiziger is blijkbaar na het vertreksignaal op de trein gestapt. Zich van geen kwaad bewust, neemt hij plaats. Echter, de treinbegeleider trok aan de noodrem en vraagt nu aan de reiziger om de trein te verlaten. Dat weigert de klant. Daarop belt de treinbegeleider naar Securail. Uiteindelijk ontvangt de reiziger twee administratieve boetes, plus een rekening van Infrabel van 540 euro (voor twee deels afgeschafte treinen). We bemiddelen, maar tevergeefs: het blijft steken bij het woord van de

Een treinreiziger is het slachtoffer van een identiteitsdiefstal. De klantendienst, waar de opgestuurde bewijsstukken belanden, laat vervolgens na om de documenten aan de dienst administratieve boetes te bezorgen.

treinreiziger tegen het woord van de treinbegeleider. Eenmaal op de politierechtbank oordeelt de rechter dat het verboden is om twee boetes uit te schrijven voor één feit (in deze zaak hebben beide boetes betrekking op hetzelfde wetsartikel). Bovendien benadrukt de rechter dat de cliënt steeds het voordeel van de twijfel moet genieten. Beide boetes worden daarbij nietig verklaard. Ook Infrabel sluit het dossier zonder gevolg.

Getuigenis 7

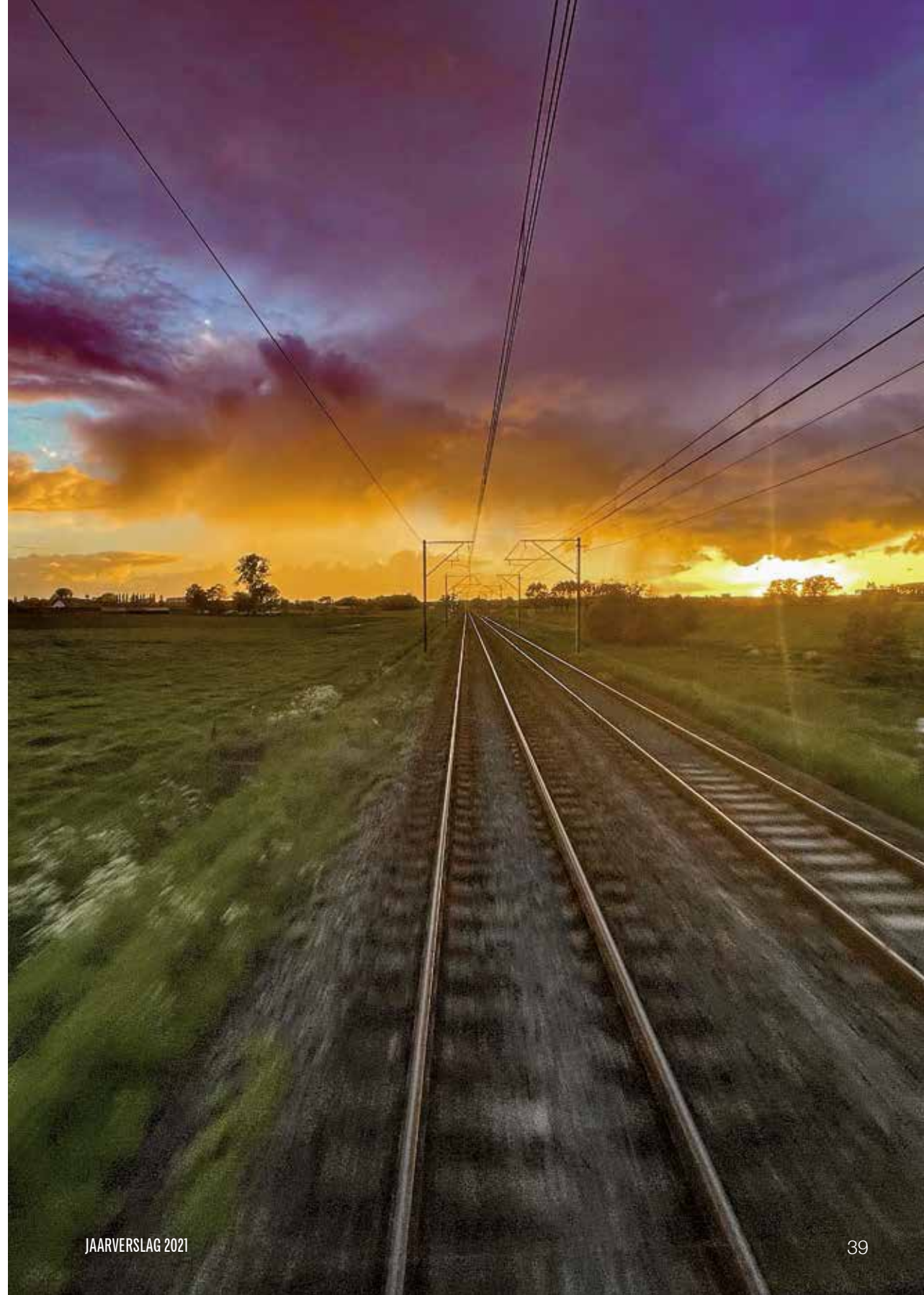
Een dame contacteert ons nadat haar broer meerdere brieven ontvangt over meer dan 80 boetes. Mentaal is haar broer niet in staat om dit af te handelen. De dame spreekt over een identiteitsdiefstal. De klantendienst sluit de dossiers af nadat ze de nodige bewijsstukken ontving (proces-verbaal van de politie, de geschiedenis van de identiteitskaart ...). Wat rest zijn nog 5 dossiers bij de dienst administratieve boetes die ze niet wil afsluiten. Hier werden toen “andere identiteitsbewijzen” aan de treinbegeleider getoond, vandaar. Ondanks dat zowel de dame als wij ernaar vragen, komen we niet te weten over welke identiteitsbewijzen het gaat. We raden de dame aan om beroep

aan te tekenen bij de politierechtbank, zelfs al beschikt zij niet over alle nodige documenten. Uiteindelijk vraagt de rechter aan de NMBS om alle dossiers te sluiten en veroordeelt de NMBS tot het terugbetalen van de kosten voor het aanhangig maken van de zaak (5 maal 20 euro) plus procedurekosten (250 euro).

Dit handvol voorbeelden illustreert heel mooi welke problemen de wet van 27 april 2018 heeft doen ontstaan.

Wat de NMBS ons in feite wil doen geloven, is dat door een uitgekiende interne procedure, namelijk door twee diensten (de klantendienst en de dienst administratieve boetes) bij de procedure te betrekken, de onafhankelijkheid steeds gegarandeerd blijft. Maar in werkelijkheid is de NMBS gewoon rechter en partij. Zij beslist alles: ze legt de regels vast, bepaalt de procedure, vervolgt en bestraft. We herhalen het dus opnieuw: wanneer zoveel macht in de handen wordt gelegd van een enkel bedrijf, moet er op zijn minst voor gezorgd worden dat de reizigers steeds vlot een beroep kunnen doen op buitengerechtelijke bemiddeling, zoals die van Ombudsrail. Zo niet worden de rechten van de verdediging ondermijnd.

Wat de NMBS ons in feite wil doen geloven, is dat door een uitgekiende interne procedure, namelijk door twee diensten (de klantendienst en de dienst administratieve boetes) bij de procedure te betrekken, de onafhankelijkheid steeds gegarandeerd blijft. Maar in werkelijkheid is de NMBS gewoon rechter en partij.



Wij blijven dan ook pleiten voor een aanpassing van de wet van 2018 die de tussenkomst van de ombudsdienst in de fase van de administratieve boetes terug opschortend maakt zodat we een degelijk onderzoek kunnen voeren wanneer treinreizigers onze bemiddeling vragen. In afwachting hiervan, zien we vanuit onze ervaring met boetedossiers en onze dialoog met de NMBS, ook nu al ruimte voor onmiddellijke verbetering. Hierbij een overzicht:

- De treinbegeleider zou iedere keer de reden van de boete moeten aangeven, dit om de verwerking van klachten nadien te vereenvoudigen. Wanneer bijvoorbeeld een abonnement vergeten wordt, is het zeer belangrijk dat de treinbegeleider tijdens het opmaken van de boete “vergeten abonnement” aantikt. Zo kan de klantendienst de geldigheid van het vervoerbewijs in kwestie vaststellen en het dossier sluiten.
- Een reiziger die zich aan het loket komt regulariseren, moet daarvan steeds een bewijsstuk meekrijgen. Op dit document moeten alle relevante gegevens over de boete staan alsook de bevestiging van het afsluiten, de datum en de vermelding dat het document gedurende 5 jaar moet worden bewaard.
- Dat er meer flexibiliteit en samenwerking moet komen tussen de diensten die zich bezighouden met onregelmatigheden en administratieve boetes. Voor veel klanten zijn deze diensten één en dezelfde entiteit, namelijk de NMBS. Slechts weinigen beseffen dat de verkeerde dienst aanschrijven gelijk staat aan helemaal niet schrijven. Het doorsturen van brieven en deze

alsnog in aanmerking nemen, zelfs als ze op de verkeerde dienst aankwamen, zou een beetje meer menselijkheid brengen in deze sowieso al delicate situaties.

Gezien onze beperkte mogelijkheden tot tussenkomst, kunnen we in dossiers over administratieve boetes de normale bemiddelingsprocedure niet toepassen. Daardoor konden we deze klachten niet afsluiten met een advies wat echter niets afdoet aan de herhaalde beleidsaanbevelingen die we in onze jaarverslagen publiceren.

2.6.2. Advies

Externe app

Dossier: 2021/01/526

Operator: NMBS

Een klant koopt een treinticket via de KBC-app. Ze wil reizen met de laatste trein van de dag. Wachtend op het perron merkt de reiziger dat op de borden de trein aangegeven staat als bus. Ze gaat op zoek naar de vervangbus maar kan die niet vinden. Daarom neemt de reiziger een taxi en vraagt vervolgens aan de NMBS een terugbetaling van de taxikosten.

Door werken werd de trein vervangen door een bus, die volgens de NMBS gewoon gereden heeft. De NMBS wijst erop dat haar routeplanner, zowel op de NMBS-website als in de NMBS-app, deze aangepaste dienstregeling vermeldde. Ook de infoschermen op het perron gaven dit weer. Waar die bus

Deze reiziger vroeg via de KBC app informatie op over haar reis (dienstregeling) en diende dan ook correcte informatie te krijgen over bijvoorbeeld tijdschema's of vertragingen (ook bij werken), quod non. Daarom adviseren we dat de NMBS de dienstregeling in real time deelt met alle betrokken derde partijen.

ging vertrekken, stond op de werffaffiches in het station. Verder werden de reizigers via de NMBS-app gewaarschuwd, maar dit bericht was volgens de NMBS vermoedelijk niet zichtbaar in de KBC-app.

Indien de KBC-app tijdens het aankoopproces had aangegeven dat er een vervangbus reed, had dit dossier niet bestaan. We betreuren dat aanpassingen in de NMBS-dienstregeling nog niet zichtbaar zijn in apps van derde partijen (dat project start ten vroegste in 2022). De NMBS levert dan ook niet genoeg inspanningen om de klant te informeren en bijstand te bieden. In een compromisvoorstel vragen we daarom dat de NMBS de taxikosten op zich neemt.

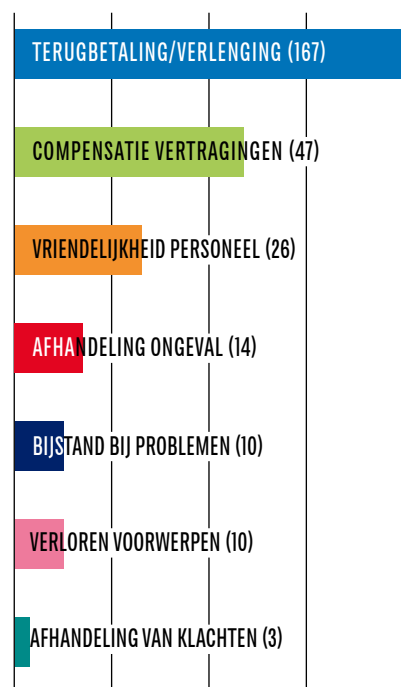
De NMBS antwoordt dat wie met een externe app werkt, de gebruiksvoorwaarden van die app aanvaardt (en ze verwijst de klant door naar de KBC-helppdesk). Maar de NMBS vindt ook dat de vele externe apps beter met elkaar moeten samenwerken, zodat alle informatie doorstroomt. Niettemin stelt de NMBS dat ze haar klanten voldoende geïnformeerd heeft en wijst daarom ons voorstel af.

Terzijde, Olympus Mobility (dit is het mobiliteitsplatform achter de KBC-app) liet ons weten dat ze noch kan achterhalen of in de KBC-app de dienstregeling toen aangepast werd,

noch of ze de reizigers toen waarschuwde voor de werken en de gewijzigde dienstregeling. Meer zelfs, volgens haar geeft de NMBS wijzigingen in de dienstregeling niet door aan derden. Verder blijkt ook Olympus Mobility niet bereid om de klant uit dit dossier te vergoeden.

In een advies klagen wij aan dat, terwijl de NMBS verschillende derde partijen toelaat om haar vervoerbewijzen te verkopen, de ondersteuning daarbij vooral focust op het verkoopproces zelf. Nochtans bepaalt de Europese regelgeving dat spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen bepaalde informatie aan hun klanten moeten verstrekken. Deze reiziger vroeg via de KBC app informatie op over haar reis (dienstregeling) en diende dan ook correcte informatie te krijgen over bijvoorbeeld tijdschema's of vertragingen (ook bij werken), quod non. Daarom adviseren we dat de NMBS de dienstregeling in real time deelt met alle betrokken derde partijen. Specifiek in dit dossier, willen we dat de NMBS de taxikosten vergoedt. 🏠

2.7. Naverkoop



Deze rubriek bundelt de meldingen over de vriendelijkheid van het personeel, bijstand in geval van problemen, verloren voorwerpen, follow-up van ongevallen en de naverkoop (compensatie van vertragingen, terugbetaling/verlenging van tickets en klachtenbehandeling).

2.7.1. Binnenlandse vervoerbewijzen in tijden van corona

Tijdens de coronacrisis tekenden zich twee grote groepen van klachten af over de vervoerbewijzen van de NMBS. Enerzijds zijn er terugbetalingsaanvragen voor tijdelijk ongebruikte abonnementen. Anderzijds zijn er de diverse rittenkaarten, de zogenaamde Multi's, die niet opgebruikt geraken en vervallen. In beide gevallen weigert de NMBS systematisch deze vervoerbewijzen te verlengen of (afdoende) terug te betalen. We beschreven het al in ons jaarverslag 2020 (pagina's 39 tot 42) maar helaas brengt 2021 meer van hetzelfde.

Abonnementen

In 2021 behandelden we 27 ontvangelijke klachten over een verlenging of terugbetaling van een NMBS-abonnement. 12 daarvan waren al opgestart in 2020, daarnaast openen we 15 nieuwe dossiers. Scholieren en studenten die in september 2020 een nieuw jaarabonnement kochten, vormen de grootste groep (9). De overige meldingen komen van pendelaars (6). Waarschijnlijk hernieuwt in 2021 een aanzienlijk aantal treinreizigers het abonnement niet, waardoor we hier een daling in absolute cijfers zien.

Tijdens de coronacrisis tekenden zich twee grote groepen van klachten af over de vervoerbewijzen van de NMBS. Enerzijds zijn er terugbetalingsaanvragen voor tijdelijk ongebruikte abonnementen. Anderzijds zijn er de diverse rittenkaarten, de zogenaamde Multi's, die niet opgebruikt geraken en vervallen.

De NMBS mag dan wel beweren dat haar terugbetalingssysteem voor abonnementen evenwichtig is, uit onze bevindingen blijkt het tegendeel. De reiziger wordt benadeeld. Hierbij enkele voorbeelden:

- Een volledige terugbetaling kan alleen vóór de eerste geldigheidsdatum of, wanneer het nieuwe abonnement onmiddellijk ingaat, binnen de dertig minuten na een aankoop via het loket of de automaat. In alle andere gevallen staat de NMBS dit niet toe.
- Bij abonnementen die de NMBS gedeeltelijk terugbetaalt, is het verschil tussen de resterende abonnementstijd en het bedrag van de terugbetaling te groot. Op de eerste dag verliest een NMBS-jaarabonnement bijvoorbeeld al 30% waarde en eenmaal de achtste maand begint, is er helemaal geen terugbetaling meer mogelijk.
- Terugbetalingen met terugwerkende kracht zijn alleen mogelijk met een ziektebriefje dat de reiziger verbiedt om het huis te verlaten. Telewerk en verplichte schoolsluitingen aanvaardt de NMBS niet als reden voor een dergelijke terugbetaling.
- In tegenstelling tot bijvoorbeeld de NS, biedt de NMBS haar abonnees geen enkele mogelijkheid om het treinabonnement te pauzeren.

NMBS bleef ook dit jaar bij haar huidige voorwaarden. Ze stelt dat haar terugbetalingsvoorwaarden een evenwichtig systeem zouden vormen dat de reiziger toelaat om toch een deel van zijn geld terug te krijgen. Ze plant dus geen hervorming van deze voorwaarden en gaat ook niet op de suggestie van een pauzeknop in. Zo goed als alle dossiers werden dus zonder bevredigend resultaat afgesloten, ook na het formuleren van een advies.

Wel startte de NMBS in 2021 een proefproject met meer flexibele abonnementen, waarmee ze inspeelt op het toegenomen telewerk. Ook al zal dit nieuwe product waarschijnlijk geen antwoord bieden op alle problemen die we hier aankaarten, het feit dat de NMBS dit onderzoek voert, betekent nu al een stap vooruit.

Rittenkaarten

In 2021 behandelen we ook 80 klachten over vragen tot verlenging of terugbetaling van Multi's. 15 daarvan waren reeds opgestart in 2020. Daarbovenop ontvangen we 65 nieuwe meldingen, waarvan het gros (46) in de eerste drie maanden van 2021. Dat is geen toeval want in die periode vervallen de rittenkaarten die gekocht werden vlak voor de coronacrisis. Deze nieuwe meldingen gaan zowel over Multi's voor het maken van vrijetijdsverplaat-

singen (34) als voor professionele verplaatsingen (31).

11 van de 80 dossiers worden vroegtijdig stopgezet. Dit gebeurt op vraag van de klant of omdat een bemiddeling ons niet aangewezen blijkt (de reiziger reageert niet meer of de Multi werd gekocht na het uitbreken van de crisis).

6 keer bereiken we een bevredigende oplossing. Het zijn dossiers waarin de NMBS het vervoerbewijs opvroeg en nodeloos lang in haar bezit had tijdens de geldigheidsperiode. Omdat NMBS evenzeer een bijkomende verlenging weigerde, hadden deze reizigers nog minder de gelegenheid om de rittenkaart te gebruiken. NMBS erkende dit en vergoedde de niet-gebruikte ritten.

In 63 dossiers komt er, ondanks onze inspanningen, geen bevredigend resultaat voor de reiziger.

Nochtans zijn ook de voorwaarden voor Multi's allerm minst evenwichtig:

- Enkel volledig ongebruikte rittenkaarten, gekocht aan het loket of de automaat, kunnen binnen de 30 minuten na aankoop terugbetaald worden aan het loket.
- Waarom vervallen Multi's bijna altijd 1 jaar na de aankoopdatum en niet 1 jaar na het eerste gebruik? Vandaag is dit enkel het geval voor rittenkaarten gekocht via de Gezinsbond, niet voor Multi's rechtstreeks gekocht bij de NMBS.
- Waarom worden volledig ongebruikte rittenkaarten niet in alle omstandigheden terugbetaald?

- Waarom bepaalt het verkoopkanaal (auto-maat, loket, online ...) welke voorwaarden er gelden?

Daarnaast is de 'Kaart 10 enkele reizen' een bijzonder geval. Het is in feite niet meer dan een bundeling van 10 Standard Tickets voor eenzelfde traject. Echter, de 'Kaart 10 enkele reizen' volgt niet de terugbetalingsvoorwaarden voor Standard Tickets. Wanneer deze gekocht zijn aan een loket of automaat, zijn ze terugbetaalbaar aan het loket tot dertig minuten na aankoop of tot de dag voor de reis. Bij 10 losse vervoerbewijzen zijn er zo 10 kansen op een terugbetaling, bij een 'Kaart 10 enkele reizen' net zoals bij een Multi slechts 1. Met de 'Kaart 10 enkele reizen' betaalt de reiziger dan ook evenveel voor slechtere terugbetalingsmogelijkheden.

Verder staat er in de productvoorwaarden niets over de verlenging van de geldigheidsduur van Multi's. De NMBS beschouwt 12 maanden (6 maanden bij Local Multi's) als voldoende om de ritten uit te voeren. In tegenstelling tot de NMBS, zien reizigers in de gezondheidscrisis een afdoende reden voor een uitzonderlijke verlenging. In 2020 kwam de NMBS hen hier in beperkte mate tegemoet door de rittenkaarten met een vervaldatum na 13 maart 2020 te verlengen tot 30 juni 2020, maar niet meer in 2021. Gelet op de aanbevelingen of verplichting tot telewerk, afstandsonderwijs en andere maatregelen, lijkt een bijkomend gebaar ons nochtans een redelijke vraag. Alle rittenkaarten met 15 weken verlengen, in plaats van alles tot eenzelfde datum, dat was toch eerlijker geweest?

2.7.2. Adviezen

Een Multi terugbetaald krijgen in tijden van corona

Dossiers: 2020/12/445, 2020/12/492, 2021/01/094, 2021/01/111, 2021/01/122, 2021/01/163, 2021/01/206, 2021/01/231, 2021/01/251, 2021/01/276, 2021/01/281, 2021/01/307, 2021/01/404, 2021/01/546, 2021/02/032, 2021/02/075, 2021/02/092, 2021/02/105, 2021/02/113, 2021/02/142, 2021/02/165, 2021/02/171, 2021/02/172, 2021/02/179, 2021/02/185, 2021/02/273, 2021/02/347, 2021/02/354, 2021/02/439, 2021/02/488, 2021/03/018, 2021/03/050, 2021/03/076, 2021/03/080, 2021/03/087, 2021/03/092, 2021/03/097, 2021/03/122, 2021/03/123, 2021/03/134, 2021/03/194, 2021/03/272, 2021/03/325, 2021/04/036, 2021/04/069, 2021/04/295, 2021/05/097, 2021/07/312, 2021/08/011, 2021/09/118, 2021/09/184, 2021/09/210 en 2021/10/041

Ook in 2021 is het beleid van de NMBS nog steeds dat ze Multi's niet terugbetaalt of inruilt. Verder staat er over geldigheidsduurverlengingen niets in haar voorwaarden. Liefst 53 keer brachten we een advies uit, maar geen

enkele keer week de NMBS van haar vervoersvoorwaarden af.

Hierbij een greep uit deze klachten:

- Een inwoner van België werkt in Italië. De reiziger koopt begin 2020 een 10 identieke rittenkaart om te pendelen tussen de woonplaats en Brussels Airport-Zaventem. Bij het begin van de coronacrisis ziet de klant al zijn reeds geboekte vluchten geannuleerd worden, daarna krijgt hij van zijn werkgever te horen dat er nog wel even thuisgewerkt zal worden. Acht ritten blijven ongebruikt.
- In december 2019 koopt een werknemer, voor zichzelf en haar collega's, meerdere Standard Multi's. Die moeten dienen om bijscholingen te gaan volgen. De coronacrisis breekt uit en alles samen blijven er 36 ritten ongebruikt.
- Wanneer een risicopatiënt een terugbetaling vraagt van zes ongebruikte ritten op een Standard Multi, geeft de NMBS haar gebruikelijk antwoord. De klant meent dat dit antwoord van de NMBS niet in lijn is met het pleidooi van de overheid om alle onnodige verplaatsingen te vermijden.
- Begin 2020 koopt een reiziger een Stan-

Ook in 2021 is het beleid van de NMBS nog steeds dat ze Multi's niet terugbetaalt of inruilt. Verder staat er over geldigheidsduurverlengingen niets in haar voorwaarden. Liefst 53 keer brachten we een advies uit, maar geen enkele keer week de NMBS van haar vervoersvoorwaarden af.

dard Multi in station Brussels Airport-Zaventem. Een jaar later vraagt de klant een terugbetaling van het ongebruikte vervoerbewijs. Tijdens de coronacrisis zat hij immers lange tijd vast in het buitenland.

- Een school legt een voorraadje Multi's aan. Door het overschakelen op afstandsonderwijs, waarbij schooluitstapen geschrapt worden, dreigen vier Youth Multi's en een Standard Multi te vervallen. Nadat een zoektocht naar iemand die de vervoerbewijzen wil overkopen niets oplevert, wendt de school zich tot de NMBS voor een verlenging of terugbetaling. De 26 ongebruikte ritten zijn goed voor een waarde van 186,90 euro.
- Een medewerker uit de culturele sector koopt eind 2019 een Standard Multi voor professionele verplaatsingen. Doordat de reiziger door de coronamaatregelen nauwelijks kon gaan werken, vervallen zeven van de tien ritten.

Een abonnement terugbetaald krijgen in tijden van corona

Dossiers: 2020/12/402, 2020/12/480, 2021/01/030, 2021/01/177, 2021/01/416, 2021/02/112, 2021/02/220, 2021/03/078, 2021/06/237, 2021/09/134 en 2021/09/198

Op pagina 47 van ons jaarverslag 2020 schreven we: "Het massaal overschakelen op thuiswerk, thuisonderwijs en ook werkloosheid, mondt uit in vragen over terugbetalingen en verlengingen van treinabonnementen. Vragen tot verlenging weigert de NMBS sowieso en bij een terugbetalingsaanvraag worden de

pendelaars geconfronteerd met voorwaarden die ze niet als billijk ervaren. Jaarabonnementen worden bijvoorbeeld al niet meer terugbetaald vanaf het ingaan van de achtste maand. Bij trimestriële abonnementen kan de pendelaar na twee maanden niets meer terugkrijgen. Maandabonnementen betaalt de NMBS helemaal niet terug. Verder dalen de percentages van de prijs die de NMBS terugbetaalt bij iedere begonnen maand. Om te bepalen of een maand al dan niet begonnen is, kijkt de NMBS naar de datum waarop ze de aanvraag ontving en niet naar het vaak eerdere ogenblik waarop het abonnement voor de reiziger onbruikbaar werd (de onzekerheid van de coronacrisis speelt daarmee steeds in het nadeel van de reiziger). En bij iedere terugbetaling rekent de NMBS 10 euro administratiekosten aan." Helaas bracht 2021 geen verandering.

Hierbij een greep uit de 11 dossiers waarbij we in 2021 tot in de fase van advies gingen:

- Een werknemer in een fysiotherapiepraktijk verlengt begin februari 2020 zijn jaarabonnement. Midden maart gaat de lockdown in en de praktijk moet sluiten. Wanneer de reiziger een terugbetaling van het abonnement vraagt, wil de NMBS slechts 288 euro van de 720 euro terugbetalen (40%).
- Een student koopt een jaarabonnement om tussen thuis en de campus te pendelen (1.692 euro). Eind oktober 2020 schakelt de universiteit echter over op thuisonderwijs. Wanneer de student in juni 2021 een gedeeltelijke terugbetaling vraagt, wil de NMBS geen euro teruggeven.

- Een ouder koopt voor een studerend kind twee keer een jaarabonnement, één voor het academiejaar 2019-2020 en één voor het academiejaar 2020-2021. Eind juni 2021 vraagt de ouder enige vorm van compensatie. Door de coronacrisis konden beide abonnementen samen slechts 8 maanden gebruikt worden, in plaats van de voorziene 24 maanden. Ook hier wil de NMBS niets terugbetalen.

Net zoals in 2020 is er een argument dat we in al onze adviezen formuleren: *"We vergeleken de terugbetalingsvoorwaarden van de NMBS met die van de MIVB en de TEC. Zij hanteren een gelijkende berekeningswijze bij terugbetalingen, die toch vaak voordeliger uitkomt voor de reiziger. Daarnaast maakt De Lijn het voor haar reizigers mogelijk om de looptijd van hun abonnementen enige tijd op pauze te zetten. Naar de NMBS toe adviseren we vervolgens hogere terugbetalingen in de betrokken dossiers (al dan niet retroactief), voordeligere algemene terugbetalingsvoorwaarden voor abonnementen (type MIVB en TEC) en de mogelijkheid om abonnementen op te schorten."* En net zoals in 2020 toont de NMBS zich in 2021 na ieder advies onvermurwbaar en weigert ze de voor haar voordelige vervoersvoorwaarden aan te passen.

Hello Belgium Railpass (HBR)

Dossiers: 2020/12/413, 2021/01/003, 2021/01/359 en 2021/01/527

Een eerste reiziger vraagt de HBR correct en tijdig aan, maar ontvangt het vervoerbewijs niet. De NMBS meldt ons dat de aanvraag geweigerd werd door een probleem met het rijksregisternummer. Uiteindelijk stuurt de NMBS de HBR toch nog op, maar de eerste ritten zijn ondertussen verlopen.

Een tweede burger ontvangt eveneens de HBR niet, die ook hier correct en tijdig werd aangevraagd. Nu wijst de NMBS naar een technisch probleem als oorzaak. De reiziger ontvangt alsnog een duplicaat van de HBR, maar ook hier blijken de eerste gratis ritten reeds verlopen.

Een koppel vraagt in augustus de HBR aan, maar ontvangt de vervoerbewijzen pas in december. Omdat ze daardoor niet meer van de reizen voor oktober en november kunnen genieten, verwachten ze enige compensatie.

Al deze reizigers krijgen van de NMBS te horen dat een gratis vervoerbewijs geen recht geeft op enige vorm van compensatie. Wij vinden dat deze burgers geen schuld treft en doen in beide dossiers een compromisvoorstel. Daarin vragen we dat de onfortuinlijke aanvragers alsnog de gemiste gratis ritten kunnen maken. Drie keer herhaalt de NMBS haar standpunt en wijst daarbij ons voorstel af.

In de drie dossiers brengen we een advies uit waarin we de NMBS erop wijzen dat ze van de overheid een bijkomende financiering

Wij vinden dat de NMBS de regels niet strenger heeft te interpreteren dan ze zijn. Daarmee adviseren we de NMBS om deze aanvrager een HBR te bezorgen. De NMBS volgt ons advies.

(100 miljoen euro) kreeg om elke Belg twaalf gratis ritten te laten maken. Wij menen dat de NMBS hier drie keer niet aan haar verplichting voldeed. De aanvragers deden al het nodige om de HBR te bekomen, maar kregen van de NMBS de kans niet om de eerste ritten te gebruiken. Daarom adviseren we de NMBS dat ze ter compensatie aan deze reizigers evenveel gratis treintickets schenkt als er gemiste ritten zijn. De NMBS volgt ons. Elke reiziger ontvangt vier gratis Standard Tickets.

Een vierde reiziger, met de Franse nationaliteit, wordt een HBR geweigerd omdat hij niet zou ingeschreven zijn in het bevolkingsregister, het vreemdelingenregister of het register van het EEG-protocol. Nochtans krijgt de aanvrager via de hulplijn te horen dat hij wel degelijk recht heeft op de HBR want hij heeft een rijksregisternummer. Aangezien de bezorging van de HBR hierna nog steeds uitblijft, dient de reiziger klacht in bij de NMBS en voegt daarbij een kopie van zijn 'identiteitskaart' (E kaart) en een attest van hoofdverblijfplaats van zijn gemeente, waaruit blijkt dat hij al enkele maanden in het vreemdelingenregister is ingeschreven.

De NMBS antwoordt dat ze de reiziger wel een HBR toezond. Deze Pass kwam volgens haar echter terug met als reden een verkeerd adres, hoewel dit adres hetzelfde was als dat wat de klager had opgegeven. De HBR nogmaals versturen wil de NMBS niet. Verder wijst ze erop dat een E kaart niet hetzelfde is als

een identiteitskaart. De NMBS vraagt daarbij een bewijs dat de aanvrager in België woont.

In een compromisvoorstel wijzen we de NMBS op het attest van hoofdverblijfplaats dat ze reeds in haar bezit heeft. Daaruit blijkt dat de aanvrager wel degelijk in België woont. Volgens ons kan dat volstaan. Daarom vragen we dat de reiziger alsnog de HBR krijgt. De NMBS wijst ons voorstel af met het argument dat deze aanvrager momenteel slechts een beperkt recht heeft om in België te verblijven en dus niet wordt beschouwd als een langdurig ingezetene in België.

We gaan in advies en herhalen dat de wetgever slechts twee voorwaarden stelt, namelijk ingeschreven zijn in het vreemdelingenregister en een verblijfplaats hebben in België. Wij vinden dat de NMBS de regels niet strenger heeft te interpreteren dan ze zijn. Daarmee adviseren we de NMBS om deze aanvrager een HBR te bezorgen. De NMBS volgt ons advies. Ze stuurt de klant alsnog de HBR, samen met tien gratis Standard Tickets ter compensatie voor evenveel ondertussen gemiste ritten.

Door de coronacrisis geschrapte treinen

Dossier: 2021/01/287

Een pendelaar bezit een jaarabonnement Wezet-Brussel. Echter, van april 2020 tot en met augustus 2020 werden zijn twee vaste



De treinen waarvoor de klant het abonnement had gekocht, reden niet. Een compensatie van de vertragingen, conform de vervoersvoorwaarden, is dan ook ons advies. De NMBS blijft echter bij haar standpunt en verwerpt ons advies.

P-treinen geannuleerd. Om toch op tijd op het werk te geraken, moet de reiziger met de auto naar station Luik-Guillemins, om daar dan de trein naar Brussel te nemen. De pendelaar vraagt een tussenkomst in de extra kosten (autogebruik plus parking), wat de NMBS weigert. Volgens de NMBS kregen de reizigers alternatieven en oplossingen voorgesteld en werden ze regelmatig geïnformeerd via allerlei informatiekanalen. Bovendien reden de twee P-treinen van de klant sowieso niet in de maanden juli en augustus.

Toen de klant het vervoerscontract met de NMBS afsloot, maakten beide P-treinen deel uit van de dienstregeling. Eenzijdig en buiten de wil van de reiziger om schrapte de NMBS beide treinen, wat de eigenlijke reistijd van deze klant verlengde. Daarom stellen we als compromis voor dat de NMBS de feitelijke vertragingen in april, mei en juni 2020 compenseert. De NMBS antwoordt dat, om de maximale treinsamenstelling in volle coronacrisis te kunnen garanderen, het nu eenmaal nodig was om sommige P-treinen te schrappen. Voorts reden er andere treinen die de reiziger tot op de bestemming konden brengen. Met deze woorden wijst ze ons voorstel af.

Het probleem blijft dat de wijzigingen die de NMBS in de dienstregeling aanbracht, niet rijmen met wat de klant voor ogen had toen het vervoerscontract werd afgesloten. Sommige treinen reden, andere niet. De treinen waarvoor de klant het abonnement had gekocht,

reden niet. Een compensatie van de vertragingen, conform de vervoersvoorwaarden, is dan ook ons advies. De NMBS blijft echter bij haar standpunt en verwerpt ons advies.

Een klasverhoging terugbetaald krijgen in tijden van corona

Dossier: 2021/01/330

Een abonnee koopt begin maart 2020 een tienrittenkaart klasverhoging. Met de coronacrisis moet de klant thuiswerken, de klasverhogingskaart blijft ongebruikt. De NMBS weigert een terugbetaling want volgens haar voorwaarden is een volledig ongebruikte kaart klasverhoging enkel terugbetaalbaar aan het loket en binnen de 30 minuten na aankoop aan de automaat of het loket.

Deze termijn lijkt ons onevenwichtig, in het nadeel van de klanten. We vinden het jammer dat de NMBS zich weinig loyaal opstelt ten opzichte van abonneenthouders, die toch haar trouwe klanten zijn. In een compromisvoorstel vragen we dat de NMBS deze klasverhogingskaart terugbetaalt. Maar dat wil de NMBS niet. Ze houdt vast aan haar terugbetalingsvoorwaarden, met het argument dat de NMBS sinds het uitbreken van de coronacrisis alles in het werk stelde om het treinverkeer in goede sanitaire omstandigheden te laten doorgaan en het normale treinaanbod behouden bleef.

De weinig flexibele houding van de NMBS klagen we aan in een advies. Voor veel klanten was het doel van hun aankoop weggefallen toen thuiswerk de norm werd. Bovendien stelt deze klant zich wel flexibel op: enkel een terugbetaling van de klasverhogingskaart wordt gevraagd, niet van het treinabonnement. Verder blijft er het gebrek aan evenwicht in de voorwaarden. Zo is de termijn waarbinnen een klant een terugbetaling moest vragen onredelijk. Daarom adviseren we dat de NMBS haar terugbetalingsvoorwaarden herzielt. Hierop herhaalt de NMBS dat ze alles in het werk stelde om een zo normaal mogelijke treindienst aan te bieden, in de best mogelijke sanitaire omstandigheden. Ze houdt vast aan haar terugbetalingsvoorwaarden en weigert elke vorm van terugbetaling.

Terugbetalingsaanvraag wegens ziekte (geen corona)

Dossier: 2021/02/074

Een trouwe pendelaar krijgt gezondheidsproblemen, waardoor een driemaandelijkse validering van het abonnement ongebruikt blijft tijdens de laatste maand. Hierna koopt de klant een nieuw driemaandelijks abonnement, maar valt kort erna weer uit, waardoor deze validering goed twee maanden ongebruikt bleef. Ondertussen gaat het gelukkig weer

goed met deze treinreiziger. Maar de NMBS wil niets terugbetalen omdat op de medische attesten staat dat de reiziger de woning mocht verlaten.

Als een arts meent dat de gezondheidstoestand kan verbeteren door de woning te verlaten, wie is de NMBS dan om dit tegen te spreken? Bovendien registreert of controleert de NMBS niet consequent alle MOBIB-kaarten op de trein. Hierdoor legt de NMBS de bewijslast dat er niet gereisd werd feitelijk bij haar abonnees. Verder heeft de NMBS geen systeem waarbij de treinreizigers hun abonnementen op pauze kunnen zetten, wat hier nochtans praktisch kon zijn. Daarom vragen we in een compromisvoorstel dat de NMBS de niet-gebruikte delen van het abonnement terugbetaalt. De NMBS wijst het af en noemt daarbij haar terugbetalingsregels een evenwichtig systeem.

Daar zijn wij het dus niet mee eens. In een advies vragen we de NMBS om een systeem te creëren dat haar abonneenthouders toelaat om de looptijd van hun abonnement tijdelijk op te schorten, de zogenaamde pauzeknop. Ook een terugbetalingssysteem naar het model van de MIVB of de TEC, lijken ons een stap vooruit. De NMBS volgt ons niet en opnieuw noemt ze haar eigen terugbetalingsregels evenwichtig. 

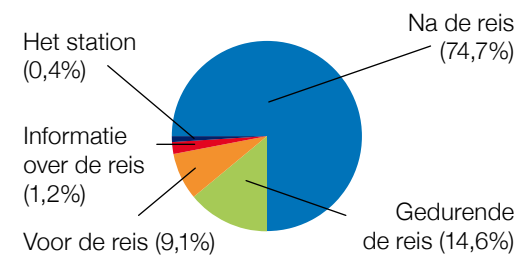
167 Ontvankelijke dossiers over terugbetaling en verlenging... toch volgt de NMBS ons advies niet en opnieuw noemt ze haar eigen terugbetalingsregels evenwichtig.

3. Internationaal reizigersvervoer

3.1. Algemene cijfers

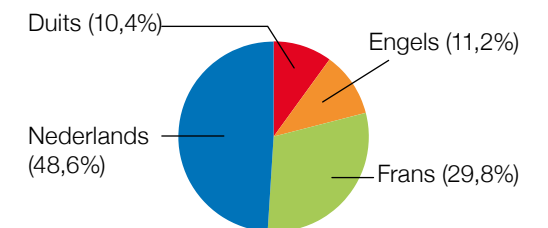
Op het totaal van 943 klachten die we in 2021 behandelen, gaat 26,9% over het internationale treinverkeer.

Klachten over internationaal reizigersvervoer



De verdeling per reisdeel in het internationale segment, geeft het volgende beeld.

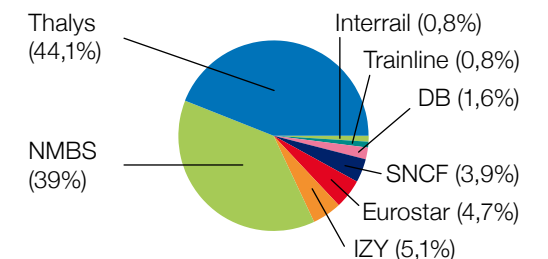
Verdeeld per taal



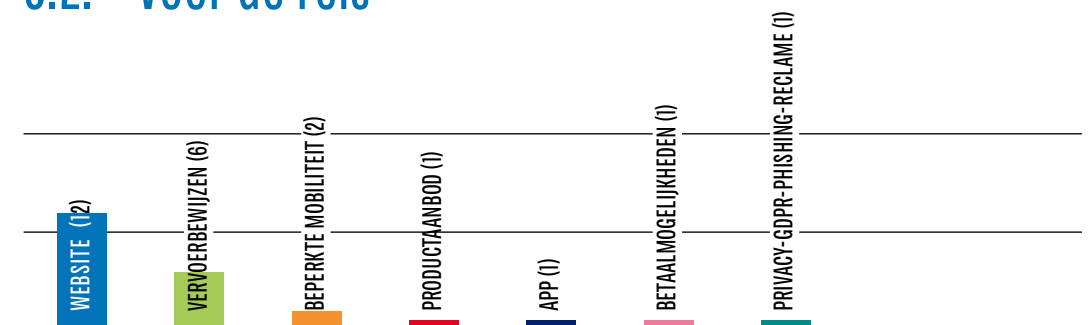
De 3 meest voorkomende klachttypen zijn:

1. Naverkoop: terugbetaling of verlenging van vervoerbewijzen (59,1%),
2. Naverkoop: compensatie voor vertragingen (11,4%),
3. Tijdens de reis: afgeschafte treinen (7,5%)

Verdeeld per spoorwegonderneming



3.2. Voor de reis



NMBS Internationaal adviseert haar reizigers botweg om biljetten voor personen met een beperkte mobiliteit, inclusief hun begeleiders voortaan aan te kopen via de website van de SNCF... wat een vooruitgang!

Corona heeft in 2021 opnieuw chaos gecreëerd in de omruilings- en terugbetalingsvoorwaarden voor treinbiljetten. De spoorwegmaatschappijen kunnen terecht invoeren dat de sanitaire toestand snel evolueert, waarbij de ene verandering de andere opvolgt. Aan het begin van de pandemie, toen de verrassing nog compleet was, gaven de spoorwegmaatschappijen blijk van flexibiliteit en ruilden ze alle vervoerbewijzen in of betaalden deze terug, ongeacht de tariefvoorwaarden.

Maar de pandemie houdt aan en de spoorwegmaatschappijen beginnen een minder zachte toon aan te slaan. Ze vinden dat iedereen nu wel kan weten dat de coronamaatregelen op elk ogenblik kunnen wijzigen, dat er steeds nieuwe reisbeperkingen om de hoek loeren. Sommige reizigers worden verrast door die steeds starrere houding.

Toegegeven, de spoorwegmaatschappijen maken de nieuwe omruilings- en terugbetalingsvoorwaarden meestal bekend. Meestal, dat betekent niet altijd. Thalys-reizigers die tijdens het prille begin van de pandemie hun vervoerbewijs wilden omruilen, kregen te horen dat ze zich niet moesten haasten. Het kon “later” ook nog. Wanneer “later” aanbreekt, wanneer het deze reizigers menens is om hun tickets om te ruilen, antwoordt Thalys dat de termijn inmiddels is verstreken: reageren kon tot 30 april 2021. Die datum werd door Thalys echter nooit meegedeeld aan deze reizigers. Het gaat hier over die reizigers die als eersten

een omwisseling vroegen. Op dat ogenblik wist Thalys immers zelf nog niet welke koers ze de volgende weken en maanden zou gaan varen.

Ook het online aankopen verloopt niet altijd even vlot. Aan rampscenario's geen gebrek: een slechte internetverbinding, wifi die wegvalt op het slechts denkbare moment, een crashende mailserver enzovoort. Zo laat de bevestigingsmail soms op zich wachten. De gehaaste reiziger heeft dan niet altijd de tijd of het geduld om daarop te wachten, laat staan om te verifiëren of de betaling slaagde. De kans bestaat dat de klant dan van voren af aan begint en een (tweede) aankoop voltooit. Waarna het vervoerbewijs twee maal binnenrolt. De eerste aankoop blijkt dan toch geregistreerd en verwerkt. Wanneer die reizigers daarna om een terugbetaling van de overbodige boeking vragen, antwoorden de spoorwegmaatschappijen eerst dat de tickets alleen terugbetaald of omgewisseld kunnen worden volgens de tariefvoorwaarden. De meest commerciële spelers zullen uiteindelijk een terugbetaling in de vorm van waardebonnen aanbieden. In het licht van deze problematiek is het betreuenswaardig dat spoorwegmaatschappijen hun onstuimigste klanten niet waarschuwen voor de kans op dubbele boekingen.

Nieuwe technologieën, de ontwikkeling van apps: de digitalisering brengt over het algemeen comfort maar ook frustratie. Helaas

gaat niet alles vanzelf en sommige reizigers hebben bijvoorbeeld hulp nodig om het gewenste vervoerbewijs uit de betaalautomaat te plukken. Maar wie is er nog om die mensen te helpen in deze tijd van sluitende loketten? Ook hier worden zij die het minst vertrouwd zijn met de nieuwe technologieën, de meest kwetsbaren en bepaalde categorieën van personen met een beperkte mobiliteit duidelijk gediscrimineerd. Deze reizigers krijgen geen andere keuze dan naar een station met een internationaal loket te gaan of naar een bepaald telefoonnummer te bellen, werkwijzen die vaak extra kosten met zich meebrengt. Neem nu de Thalys-reiziger die een plaats voor rolstoelgebruikers nodig heeft. Die reservering kan niet online gebeuren, de enige mogelijk-

heid gaat via een (betalend) 070-nummer. We merken nogmaals op dat een dergelijke praktijk in strijd is met het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap. Dit verdrag staat geen enkele vorm van discriminatie toe.

NMBS Internationaal lanceert een nieuw verkoopsysteem. Hoe kunnen we daar nu blij mee zijn wanneer de tarieven voor personen met een beperkte mobiliteit, inclusief hun begeleiders, niet langer online beschikbaar zijn voor reizen in Frankrijk? De NMBS adviseert haar reizigers botweg om deze biljetten voortaan aan te kopen via de website van de SNCF... wat een vooruitgang!

3.3. Informatie over de reis

Soms kan informatie die met de beste bedoelingen wordt gegeven, leiden tot een vervelende situatie. Thalys sms't naar een klant dat de trein vertraagd is met 30 minuten. De reiziger neemt hierop de tijd om naar het station te gaan. Echter, eenmaal op het perron aangekomen, blijkt de trein al vertrokken! De trein had intussen de vertraging weggewerkt.

Wanneer het mogelijk is om reizigers te verwittigen voor een vertraging, moet het toch ook mogelijk zijn om hen te informeren als de trein bijbeent. Na onze tussenkomst betaalt Thalys hier het ongebruikte treinbiljet terug en komt, met e-vouchers, tussen in de gemaakte taxikosten.

Wanneer het mogelijk is om reizigers te verwittigen voor een vertraging, moet het toch ook mogelijk zijn om hen te informeren als de trein bijbeent. Na onze tussenkomst betaalt Thalys hier het ongebruikte treinbiljet terug en komt, met e-vouchers, tussen in de gemaakte taxikosten.



3.4. In het station

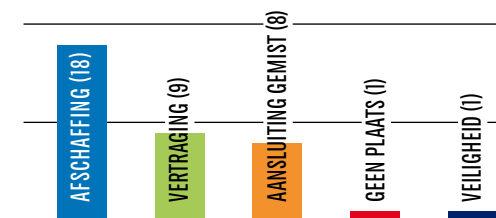
De enige klacht die we in deze categorie behandelden, gaat over een toegankelijkheidsprobleem in een Nederlands station. Twee reizigers kopen hun vervoerbewijs bij de NMBS. Eenmaal op de bestemming aangekomen, erkent de barcodelezer aan de poortjes de

code op de trenbiljetten niet. Deze reizigers moeten dan ook hulp inroepen om het perron te kunnen verlaten. Ondanks ons doorgedreven onderzoek konden we de oorzaak van het probleem niet achterhalen.

Wij menen dat de NMBS hier niet voldeed aan haar informatieplicht (zoals vastgelegd in de Europese regelgeving). Spoorwegmaatschappijen dienen de reizigers informatie te verschaffen over bijvoorbeeld tijdschema's, de snelste reisweg en activiteiten die de diensten kunnen verstoren of vertragen.

Daarnaast mag een reiziger voor ons nooit de dupe worden van getouwtrek tussen twee maatschappijen.

3.5. Tijdens de reis



Advies: Geschrapte internationale trein

Dossier: 2021/09/006

Verkoper: NMBS

Vervoerder: NMBS

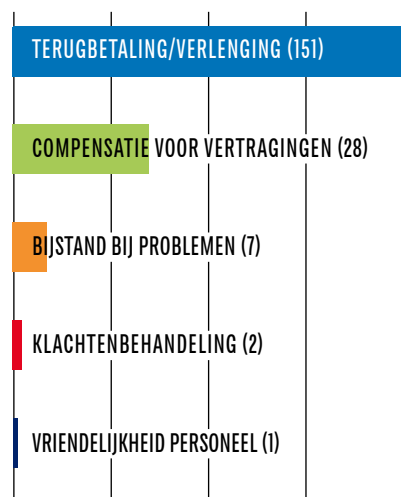
Het is 30 juli 2021, de gevolgen van de overstromingen op 15 en 16 juli laten zich nog voelen. Van Luxemburg (stad) naar Brussels Airport-Zaventem reizen, blijkt moeilijk voor een buitenlandse reiziger. De beoogde trein rijdt niet en via de alternatieve reisweg, met tal van overstappen, zal de geplande vlucht gemist worden. Daarom beslist de reiziger om vanaf Aarlen een taxi te nemen (475,5 euro). Hij vraagt een terugbetaling van de taxikosten, maar de NMBS wil enkel het treinticket terugbetalen.

Wij menen dat de NMBS hier niet voldeed aan haar informatieplicht (zoals vastgelegd in de Europese regelgeving). Spoorwegmaatschappijen dienen de reizigers informatie te verschaffen over bijvoorbeeld tijdschema's, de snelste

reisweg en activiteiten die de diensten kunnen verstoren of vertragen. Nergens waarschuwde de NMBS deze klant toen hij de reis op 26 juli boekte terwijl de dienstregeling van de betrokken trein al sinds 19 juli was gewijzigd. Zo werd de reiziger voor de keuze gesteld tussen ofwel gevolgschade, in de vorm van een gemiste vlucht, ofwel het nemen van een taxi. Daarom stellen we als compromis voor dat de NMBS de taxikosten terugbetaalt. De NMBS volgt ons niet want volgens haar was het niet mogelijk om de klant te verwittigen omdat ze niet tijdig de nodige informatie ontving van haar Luxemburgse collega's van de CFL.

Daar zijn we het niet mee eens want deze reiziger heeft enkel een contractuele band met de NMBS, niet met de CFL. Daarnaast mag een reiziger voor ons nooit de dupe worden van getouwtrek tussen twee maatschappijen. Bovendien deden de problemen zich uitsluitend voor op het Belgische netwerk. Hoe kan de medewerking van de CFL dan voor de NMBS noodzakelijk zijn om aan haar informatieplicht te voldoen? Deze reiziger leed dus vermijdbare schade, in de vorm van taxikosten. Hierbij adviseren we dat de NMBS deze schade vergoedt. De NMBS vindt enerzijds dat ze met de terugbetaling van het treinticket de Europese regels volgde, anderzijds begrijpt ze dat dit voor de reiziger geen bevredigende oplossing is. Daarom ontvangt de reiziger een bijkomende tegemoetkoming (250 euro).

3.6. Naverkoop



3.6.1. Internationaal treinreizen in coronatijden (bis)

In het internationale treinverkeer vertaalde de coronacrisis zich, net als het jaar daarvoor, in meer terugbetalingsaanvragen van geboekte reizen. De spoorwegondernemingen stelden zich over het algemeen flexibel op en versoepelden de omwissel- en terugbetalingsvoorwaarden. Maar de pandemie is lang en onvoorspelbaar, wat leidt tot meerdere wijzigingen van deze voorwaarden. Bovendien zorgen de verschillen in maatregelen van land tot land ook voor verschillen in omruilings- en terugbetalingsvoorwaarden tussen spoorwegmaatschappijen.

Thalys toont enigszins begrip voor klanten

die geconfronteerd worden met de reisbeperkingen. Haar reizigers kunnen, indien de tariefvoorwaarden het toelaten, hun tickets inwisselen zonder omruilkosten. Eerst kunnen reizigers hun boekingen die gemaakt zijn tussen 10 maart 2020 en 29 augustus 2020 gratis uitstellen. Later volgt een andere versoepeling: alle boekingen gemaakt tussen 9 maart 2021 en eind 2021 wil Thalys inruilen, maar voor bepaalde tariefformules kost dit de klant wel 5 euro per vervoerbewijs. Een eventueel prijsverschil tussen het oude en het nieuwe ticket moet de reiziger altijd bijpassen. Verder moet het omruilen voor het aanvankelijke vertrekur gebeuren. Terugbetalingen kunnen ook, indien de tariefvoorwaarden het toelaten en de terugbetaling gevraagd wordt via het oorspronkelijke aankooppunt.

Bij het begin van de pandemie ontvangt Thalys echter meer telefoons van getroffen reizigers dan ze aankan en is daardoor nog amper telefonisch bereikbaar. Het is in deze omstandigheden dat Thalys aan sommige klanten vraagt om later opnieuw contact op te nemen, zonder dat ze daar een termijn bij vermeldt. Hiermee weten deze reizigers niet dat ze best vouchers aanvragen. Een omruiling moet binnen een termijn van 1 jaar na de

Bij het begin van de pandemie ontvangt Thalys echter meer telefoons van getroffen reizigers dan ze aankan en is daardoor nog amper telefonisch bereikbaar. Het is in deze omstandigheden dat Thalys aan sommige klanten vraagt om later opnieuw contact op te nemen, zonder dat ze daar een termijn bij vermeldt.

oorspronkelijke reisdatum gebeuren. Ook dit vernemen deze klanten niet, wat achteraf tot onaangename verrassingen leidt. Reizigers die daarentegen wel vouchers bij Thalys aanvragen, krijgen een automatische verlenging van deze vouchers tot eind 2021.

Deutsche Bahn komt haar reizigers nog meer tegemoet: vervoerbewijzen annuleren in het kader van de coronamaatregelen kan kosteloos. Ook wanneer de klant de reis annuleert omdat een geboekt hotel in quarantaine wordt geplaatst, wil DB de treintickets terugbetalen.

Eurostar stuurt op eigen initiatief vouchers naar haar klanten, waarvan ze later de geldigheidsduur nog verlengt. Echter, door deze manier van werken missen de reizigers van Eurostar wel de kans op een terugbetaling in cash.

Een andere problematiek bij internationaal treinreizen blijft het gebrek aan een gemeenschappelijke visie en samenwerking tussen de diverse spoorwegmaatschappijen. We erkennen dat er initiatieven worden genomen om het boeken van internationale reizen te vergemakkelijken. Helaas moeten we ook vaststellen dat de bijstand en de diensten na verkoop doorgaans minder vlot verlopen, zeker wanneer er verschillende vervoerders betrokken zijn. De ene maatschappij meent dat bijstand door de vervoerder moet worden aangeboden terwijl de andere erbij blijft dat de verkoper daarvoor moet instaan. Over één ding zijn

ze het wel eens: de verantwoordelijkheid ligt niet bij hen. Bovendien is een gestrande reiziger niet altijd op de hoogte van zijn rechten, wat de situatie alleen maar pijnlijker maakt.

Toch beweegt er iets. Railteam, een samenwerkingsverband tussen DB, Eurostar, NMBS, NS, ÖBB, SBB, SNCF en Thalys, creëerde HOTNAT (Hop On The Next Available Train). Op hun website railteam.eu omschrijven ze dit systeem als volgt: "Met HOTNAT kunnen passagiers eenvoudig de volgende hogesnelheidstrein nemen vanaf het station waar ze eigenlijk met een andere trein zouden vertrekken, bijvoorbeeld als een andere Railteam-hogesnelheidstrein is vertraagd of niet rijdt. Deze service is gratis, maar de volgende voorwaarden zijn van toepassing: de overstap die niet kan worden gemaakt, is er een tussen twee hogesnelheidstreinen van de Railteam Alliance. HOTNAT is alleen van toepassing op het station waar de passagier eigenlijk wilde overstappen, in geval van een vertraagde of niet-rijdende trein. HOTNAT kan alleen worden gebruikt als er ruimte beschikbaar is op de volgende trein. Er wordt niet gegarandeerd een zitplaats toegekend." Echter, op het gebied van informatieverstrekking ligt er nog ruimte voor verbetering. Medewerkers van deze spoorwegmaatschappijen blijken immers niet altijd op de hoogte van het HOTNAT-systeem of laten na de reizigers hierover in te lichten wanneer zich een probleem voordoet, wat ertoe kan leiden dat gestrande pas-

Eurostar stuurt op eigen initiatief vouchers naar haar klanten, waarvan ze later de geldigheidsduur nog verlengt.

sagiers onnodig een nieuw en duurder vervoerbewijs aangesmeerd krijgen.

Er blijft dus een nood bestaan aan duidelijke en uniforme afspraken tussen de vervoerder, de verkoper en de reiziger.

3.6.2. Adviezen

Contractsegmentatie

Dossier: 2021/01/390

Verkoper: NMBS

Vervoerder: SNCF

Een reiziger boekt bij de NMBS een reis van Wohlen (Zwitserland), via Basel en Straatsburg, naar Brussel (219,10 euro). Echter, de trein van Basel naar Straatsburg blijkt afgeschaft. Gestrand in Basel krijgt de reiziger de raad om naar Mulhouse te reizen en daar een vervangticket naar Brussel te vragen. Maar aangezien er geen rechtstreekse trein meer rijdt tussen Straatsburg en Brussel, verloopt de reis verder via Marne-la-Vallée. Het wordt nipt maar uiteindelijk zal de klant die dag Brussel nog bereiken, met dik vijf uur vertraging.

Voor deze monstervertraging geeft de NMBS een compensatie gelijk aan de prijs van het ticket van Basel naar Straatsburg (27,10 euro). Zij beroept zich daarbij op het principe van

de gescheiden vervoerscontracten, ook wel contractsegmentatie genoemd (zie pagina 26 van ons jaarverslag 2019 voor meer duiding). Maar volgens ons staat er niets in de Europese regelgeving waarmee spoorwagondernemingen contractsegmentatie kunnen en mogen toepassen. Daarom moet deze klant een compensatie krijgen voor de volledige prijs van haar boeking, zo stellen we in een compromisvoorstel. Hierop verwijst de NMBS naar haar vervoersvoorwaarden waarin staat dat een vervoerbewijs één vervoersovereenkomst vertegenwoordigt, waarmee ze een volledige compensatie afwijst.

De vervoersvoorwaarden van de NMBS zijn echter enkel van toepassing op vervoer dat door de NMBS wordt uitgevoerd. Het traject van Wohlen naar Basel werd verzorgd door SBB. Het traject van Basel naar Brussel werd gereden door de SNCF. Deze vertraging niet volledig compenseren gaat volgens ons in tegen de intenties die de wetgever had bij de hier toepasselijke Europese wetgeving. Daarom adviseren we dat de NMBS het principe van contractsegmentatie loslaat en de klant een compensatie toekent op basis van de volledige prijs van de boeking. De NMBS verschuift zich echter opnieuw achter het principe van gescheiden vervoerscontracten, waardoor de klant achterblijft met een minicompensatie voor een reuzevertraging.

Maar volgens ons staat er niets in de Europese regelgeving waarmee spoorwagondernemingen contractsegmentatie kunnen en mogen toepassen. Daarom moet deze klant een compensatie krijgen voor de volledige prijs van haar boeking

Thalys laat hierop weten dat ze intern nagaat hoe ze de communicatie over vertragingen of afschaffingen in AirRail-dossiers kan verbeteren. Met KLM kwam Thalys overeen dat Thalys voortaan ons enige aanspreekpunt is.

AirRail

Dossier: 2021/01/588

Verkoper: Thalys

Vervoerder: Thalys

Een uitbater van een reisbureau verkoopt aan vier reizigers AirRail-tickets, een combinatie van Thalys en luchtvaartmaatschappij KLM. Vanuit Antwerpen-Centraal willen ze naar Schiphol vertrekken en daar overstappen op het vliegtuig. Hun Thalystrein wordt echter geannuleerd, de vlucht kan enkel nog gehaald worden met een taxi (300 euro). Eén van de reizigers contacteert KLM en daar betalen ze de taxikosten daadwerkelijk terug. Maar hiermee is het dossier niet af. Om een compensatie te krijgen voor de geannuleerde trein moet de reisbureau-uitbater langs Thalys. Ze stoot hierbij op drie problemen: het gebrek aan een Thalys-dossiernummer, AirRail wordt in het systeem niet erkend als een type vervoerbewijs en over de hoogte van het compensatiebedrag heerst onduidelijkheid.

We ervaren veel moeite tijdens onze bemiddeling. De spoorwagonderneming (onze bevoegdheid) en de vliegtuigmaatschappij (niet onze bevoegdheid) maakten onderling afspraken over de behandeling van klachtdossiers: KLM behandelt terugbetalingsaanvragen op het traject naar Schiphol en Thalys behandelt de aanvragen voor treinreizen vanuit Schiphol. Thalys beantwoordt steeds

onze vragen en opmerkingen. Bij KLM heerst echter stilte, wat best lastig is wanneer Thalys ons naar daar blijft doorverwijzen. In het enige antwoord dat we van KLM ontvangen (in 1,5 jaar proberen) is dat ze niet bereid is om op onze vragen te antwoorden. Het kan best zijn dat KLM niet moet meewerken, maar dan moet Thalys ons maar alle gevraagde informatie bezorgen.

Uiteindelijk brengen we naar Thalys toe een viervoudig advies uit:

1. Thalys maakt informatie over AirRail beter beschikbaar. Een link op de website lijkt het minimum.
2. Thalys en KLM informeert de reizigers duidelijk over de te volgen procedure wanneer het misloopt. Wie dienen ze te contacteren? Wat zijn de opties?
3. Thalys en KLM herbekijken hoe ze de compensatieaanvragen behandelen en zorgen daarbij voor één aanvraagpunt. Ze beschrijven ook helder hoe de compensaties berekend worden.
4. Thalys bezorgt ons in toekomstige AirRail-dossiers antwoorden ten gronde.

Thalys laat hierop weten dat ze intern nagaat hoe ze de communicatie over vertragingen of afschaffingen in AirRail-dossiers kan verbeteren. Met KLM kwam Thalys overeen dat Thalys voortaan ons enige aanspreekpunt is. Indien we input van KLM nodig hebben, zal Thalys als tussenpersoon dienen. 

4. Sterk ombudswerk: samen- werking op nationaal en Europees niveau

4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau

4.1. Het portaal www.ombudsman.be

Het Permanent Overleg Ombudslieden, kortweg POOL, verenigt 30 ombudsmannen uit alle geledingen van de samenleving: de federale staat, de gewesten, de gemeenschappen, de steden en gemeenten, de semipublieke en gereguleerde sectoren. De Ombudsman voor de treinreizigers is lid sinds de oprichting van POOL in 1997.



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

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

Alle ombudsmannen uit het netwerk zijn

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

In 2021 behandelden de ombudsmannen samen 91.096 dossiers.

Het voorbije jaar liet het netwerk een onderzoek uitvoeren naar de bekendheid en de ervaring van de Belgische bevolking met ombudsmannen.

Uit de resultaten blijkt dat 64% van de bevolking verklaart op de hoogte te zijn van het bestaan van de ombudsman. Slechts een derde van de bevolking weet echter wat een ombudsman juist doet. Er is tevens een breuk tussen de generaties, waarbij vooral mensen van 55 jaar en ouder (89%) een duidelijk beeld hebben van de functie.

21% van de bevolking heeft ten minste eenmaal een ombudsman gecontacteerd. Ten slotte verklaarde 64% van de ondervraagden die een beroep deden op een ombudsman, tevreden te zijn over de oplossingen en antwoorden die zij voor hun probleem of problemen kregen.

Meer over het netwerk op www.ombudsman.be.



4.2. De Consumentenombudsdienst

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

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

Consumenten en ondernemingen die een

conflict op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen, kunnen daarvoor terecht bij 15 gekwalificeerde entiteiten, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector. Klachten die niet tot de bevoegdheid van een specifieke ombudsman of ADR⁶-entiteit behoren, worden opgevangen door de Consumentenombudsdienst.

Zoals onder andere dit jaarverslag toont, vindt de overgrote meerderheid van de consumenten zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Zo ontvangen de ombudsmannen van de gereguleerde sectoren (Verzekeringen, Energie, Banken, Telecom, Treinreizigers en Post) jaarlijks meer dan 45.000 dossiers. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze moeten aankloppen, kunnen ten slotte terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

Consumenten kunnen hun klacht indienen via een onlineformulier op **www.consumentenombudsdienst.be**.

Zoals onder andere dit jaarverslag toont, vindt de overgrote meerderheid van de consumenten zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Zo ontvangen de ombudsmannen van de gereguleerde sectoren (Verzekeringen, Energie, Banken, Telecom, Treinreizigers en Post) jaarlijks meer dan 45.000 dossiers.

⁶ ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling



4.3. TRAVEL_NET

Op 10 november 2017 lanceerden 13 ADR-entiteiten uit 11 Europese lidstaten TRAVEL_NET met de steun van de Europese Commissie. Ombudsrail sloot zich aan bij dit netwerk in maart 2018.

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

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

Ook in 2021 was het netwerk door de corona-pandemie aangewezen op online-workshops. Dat weerhield de TRAVEL_NET-leden niet om mekaar in januari, mei, oktober en november 2021 online te ontmoeten. Tijdens deze bijeenkomsten werd telkens nuttige informatie uitgewisseld over de impact van de pandemie op de reizigers en OV-gebruikers in de verschillende Europese lidstaten.

Ook kwam het Directoraat-generaal Mobiliteit en Vervoer op één van deze workshops de strategie voor duurzame en slimme mobiliteit van de Europese Commissie toelichten:

Billijke mobiliteit betekent ook de bescherming van passagiers en hun rechten. De massale annuleringen tijdens de COVID-19-pandemie hebben het belang van EU-brede regels en de uniforme uitvoering en handhaving daarvan aangetoond. De EU moet passagiers helpen wanneer vervoerders failliet gaan of in een grote liquiditeitscrisis verkeren, zoals tijdens de COVID-19-pandemie. Gestrande passagiers moeten worden gerepatrieerd en hun tickets moeten worden terugbetaald in geval van annulering door vervoerders. De Commissie onderzoekt opties en voordelen van mogelijke middelen om passagiers tegen dergelijke gebeurtenissen te beschermen en zal, indien passend, wetgeving voorstellen.

De passagiersrechten van de EU moeten beter worden toegepast, worden verduidelijkt voor zowel vervoerders als passagiers, in geval van verstoring adequate bijstand, terugbetaling en eventueel compensatie waarborgen, en in passende sancties voorzien als de regels niet correct worden toegepast. De Commissie zal de opties en voordelen bekijken van verdere stappen naar een eenvoudiger, coherenter en geharmoniseerd multimodaal kader voor passagiersrechten.

Deze Europese ambities worden uiteraard met belangstelling gevolgd door de ombudsmannen en gekwalificeerde ADR-entiteiten actief in de reis- en vervoerssector in de verschillende lidstaten.

Ondertussen werden de gesprekken over de statutenwijziging van onze dienst hervat met het kabinet van de bevoegde minister en herhalen we onze hoop dat we het volgende jaarverslag kunnen afsluiten met de blijde aankondiging dat in 2022 de nieuwe ADR-entiteit, genaamd Ombudsrail, het licht zag.

4.4. ADR-entiteit

Sinds onze aanvraag in 2015 door de FOD Economie afgewezen werd, herhalen wij in ieder jaarverslag de warme oproep aan onze beleidsmakers om de voorwaarden te creëren die van de Ombudsdienst voor de treinreizigers een erkende ADR-entiteit kan maken. We formuleerden het in de versie van 2019 zo:

Al langer hoe meer vormt het feit dat Ombudsrail nog steeds geen erkende ADR-entiteit is een waar struikelblok in deze samenwerkingsverbanden. Ter herinnering: bij de inwerkingtreding van Boek XVI 'Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen' in het Wetboek van Economisch Recht werd er beslist dat ook de bestaande, bij wet opgerichte ombudsdiensten de kwalificatieprocedure moesten doorlopen.

De specifieke situatie van de Ombudsdienst voor de treinreizigers, die sinds 2010 als autonoom orgaan is ondergebracht bij de FOD Mobiliteit en geen eigen financiering heeft ten laste van de spoorwegsector, deed de erkenningsinstantie, in casu de FOD Economie, beslissen dat dit niet voldoende beantwoordde aan de criteria van onafhankelijkheid zoals gesteld in hogervermelde wetgeving. De wet die van onze dienst een volledig onafhankelijke

organisatie moet maken met een eigen financiering en voldoende garanties op onafhankelijkheid in hoofde van de ombudsmannen kon tot op vandaag nog steeds niet gefinaliseerd worden.

Dat heeft tot gevolg dat onze dienst in feite niet bestaat voor de Europese Commissie, dat wij niet vermeld worden op het ODR⁷-platform noch in de oplijsting van de erkende geschillenorganen op de website van de Commissie en dat wij – in tegenstelling tot de andere leden – geen beroep kunnen doen op een financiële tussenkomst voor deelname aan de TRAVEL_NET workshops.

Ondertussen werden de gesprekken over de statutenwijziging van onze dienst hervat met het kabinet van de bevoegde minister en herhalen we onze hoop dat we het volgende jaarverslag kunnen afsluiten met de blijde aankondiging dat in 2022 de nieuwe ADR-entiteit, genaamd Ombudsrail, het licht zag. 🚆

⁷ ODR: Online Dispute Resolution



TEAM



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

[illegible]



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095

Maandag tot en met vrijdag van 9u tot 17u



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



Een bezoek aan ons kantoor kan op afspraak

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE