

2020



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

20

20

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 achtentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2020.

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, uitgezonderd teamcollage.

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Drukservice Impresa, 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	13
1.3.	Resultaten van onze tussenkomsten	13
1.4.	Indieningswijze van de klachten	14
1.5.	De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	15
1.6.	Communicatiekanalen	17

2. Klachtenanalyse 21

2.1.	Vertragingen	23
2.1.1.	Aantal klachten	23
2.1.2.	Luchthaventrein en exonatiebeding	24
2.1.3.	Adviezen over gevolgschade	26
2.1.4.	Internationale treinreizen tijdens de coronacrisis	28
2.1.5.	Adviezen over internationale reizen	32
2.2.	Vervoerbewijzen	39
2.2.1.	Aantal klachten	39
2.2.2.	Binnenlandse vervoerbewijzen in coronatijden	39
2.2.3.	De Hello Belgium Railpass	43
2.2.4.	Kaart Kosteloze Begeleider	45
2.2.5.	Adviezen	46
2.3.	Boetes en boordtarief	53
2.3.1.	Aantal klachten	53
2.3.2.	Administratieve boetes – Jaar 2	54
2.3.3.	Adviezen	54
2.4.	Overige thema's	57
2.4.1.	Aantal klachten	57
2.4.2.	Adviezen	57
2.5.	Andere dossiers gericht aan de Ombudsdienst	61

3. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau 63

3.1.	Het portaal www.ombudsman.be	63
3.2.	De Consumentenombudsdienst	63
3.3.	TRAVEL_NET	64
3.4.	ADR-entiteit	65

Team 66

VOORWOORD

Wie had in mei 2020 kunnen denken, toen we het vorig voorwoord van ons jaarverslag schreven, dat we vandaag nog altijd zouden thuiswerken? Toch werkt het team van Ombudsrail nog steeds op volle kracht van thuis, een enkele uitzondering of noodgeval daar gelaten. Achter de schermen kregen we er zelfs een nieuwe voltijdse werkracht bij, genaamd Teams.

De sociale impact van collega's niet meer "in het echt" te kunnen zien, inclusief het gemis aan echt warm contact, dat is hard. Ook Ombudsrail ontkomt hier niet aan. Een jaar is lang, heel lang, te lang.

Ondertussen bleef het treinverkeer nagenoeg normaal verlopen, behalve wat het aantal treinreizigers betreft. Tijdens de eerste strenge lockdown zakte dit tot amper 10 procent van het niveau van voor de coronacrisis. Na een tussentijdse stijging tot 70 procent in oktober, eindigde 2020 met een bezettingsgraad van 40 procent van hetgeen we "normaal" kunnen noemen.

In 2020 daalde ook het aantal dossiers dat onze dienst behandelde, namelijk met 10 procent. Dat deze daling beperkt bleef in vergelijking met het aantal vervoerde treinreizigers, kunnen we toeschrijven aan perikelen rond de Hello Belgium Railpass en aan de vele terugbetalingsaanvragen van overbodig geworden treinabonnementen. Voor het eerste werden oplossingen gevonden, voor het tweede niet. Daarom moeten we het eens hebben over de terugbetalingsvoorwaarden van de NMBS, die zijn ronduit onevenwichtig. Verder in dit jaarverslag gaan we daar dieper op in.

Anderzijds blijkt 2020 een topjaar met een stiptheid van 93,8 procent, zonder neutralisatie. Dit hebben we niet meer gezien sinds ... De treinen reden en noteerden een stiptheidscijfer dat applaus verdient. Maar in welke mate kan het afgelopen jaar vergeleken worden met de voorgaande?

Doch, ondanks dit mooie resultaat, blijven vertragingen, in al zijn mogelijke vormen, de voornaamste aanleiding voor de treinreizigers om ons te contacteren. Ongeveer 38 procent van de dossiers die we in 2020 behandelden, ging daarover. Kortom, hier is niets nieuws onder de zon.

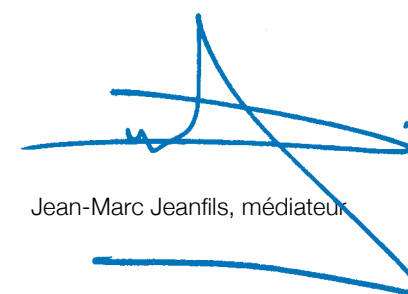
Lees ook over onze niet-aflatende kritiek op het exoneratiebeding, de contractsegmentatie en de administratieve boetes. U vindt ze integraal in dit jaarverslag.

Alvorens u veel leesplezier toe te wensen, willen we graag de resolutie onder uw aandacht brengen die we samen met de andere leden van POOL (Permanent Overleg Ombudslieden), in februari 2021 uitbrachten. In deze resolutie vragen we de federale, regionale en lokale overheden om een kwaliteitsvolle en betaalbare toegang tot het internet te beschouwen als een basisbehoefte die specifieke rechtsbescherming verdient. Met de toenemende digitalisering (en de spoorwegondernemingen vormen hierop geen uitzondering) en een gezondheidscrisis die de onhoudbare digitale kloof meer dan ooit blootlegt, moet u toegeven, beste lezer, dat dit geen onredelijk verzoek is.

Brussel, 2 april 2021



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur

1. Statistiek

💬	3.576	dossiers ontvangen
→	2.521	» betrokken spoorwegonderneming
→	108	» niet bevoegd
❗	198	» vragen om informatie
✓	897	📁 nieuwe bemiddelingsdossiers
+	5	📁 dossiers opgestart in 2016
+	4	📁 dossiers opgestart in 2017
+	30	📁 dossiers opgestart in 2018
+	274	📁 dossiers opgestart in 2019
⚠️	1.210	📁 dossiers behandeld in 2020

1. Statistiek

1.1. Aantal dossiers

In 2020 ontvangt de Ombudsdienst 3.576 dossiers. Daarvan zijn er 108 waarvoor we niet bevoegd zijn omdat het geen klacht is van een treinreiziger of een gebruiker van de spoorweginfrastructuur of omdat het tot de bevoegdheid van een andere collega behoort.

2.521 dossiers zijn niet ontvankelijk voor de Ombudsdienst omdat de reiziger zijn probleem niet eerst aan de spoorwegonderneming voorlegde. In deze gevallen maken wij de klacht, mits akkoord van de reiziger, over aan de betrokken onderneming. Van deze doorgestuurde klagers kloppen er uiteindelijk 148 opnieuw aan bij de Ombudsdienst.

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

Aantal ontvangen dossiers

waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is

DOSSIERS	2016	2017	2018	2019	2020
Nederlands	2.957	2.550	2.405	3.025	2.784
Frans	752	644	556	856	684
Totaal	3.709	3.194	2.961	3.881	3.468

In 2020 schommelt het aantal dossiers dat we per maand ontvangen aanzienlijk. Het jaar start druk, grotendeels nog door de stakingsgolven op het Franse spoor net eind 2019. In maart en april dalen de binnenkomende dossiers even snel als het reizigersaantal ten gevolge van de

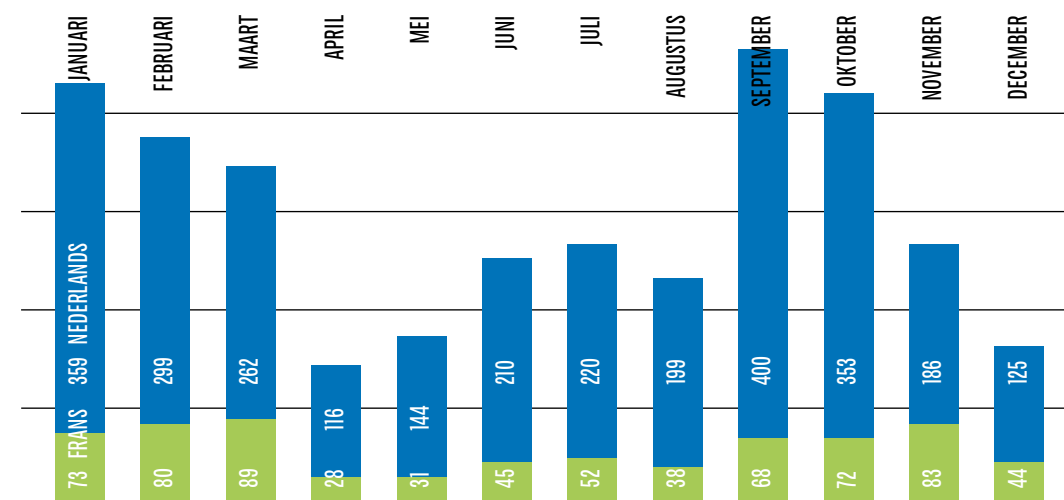
Verder ontvingen we 198 vragen om informatie. Sommige reizigers contacteren ons omdat ze duidelijk geen antwoord krijgen op hun vragen:

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

In totaal ontvangt de Ombudsdienst 897 nieuwe bemiddelingsdossiers in 2020.

coronacrisis en de eerste lockdownperiode. In september ontvangen we het hoogste aantal vragen en klachten van 2020. De verklaring ligt in de enorme respons van burgers die een Hello Belgium Railpass willen aanvragen en bij problemen bij de Ombudsdienst aankloppen.

Klachten per maand



Aantal dossiers

waarvoor de Ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar

DOSSIERS	2016	2017	2018	2019	2020
Nederlands	904	640	706	730	649
Frans	399	292	237	265	248
Totaal	1.303	932	943	995	897

Aantal behandelde dossiers in 2020

Een jaarverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van het voorbije jaar weergeven. Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, moeten we daar dan ook de

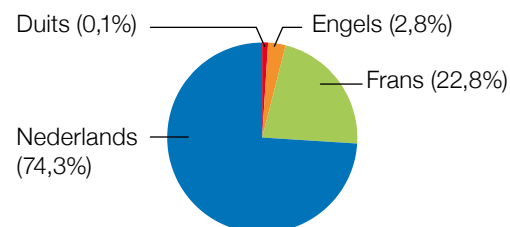
dossiers van de vorige jaren bijrekenen die (uiteindelijk) een uitkomst vonden in 2020. In totaal behandelden we dus 1.210 dossiers.

	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAAL
Behandelde klachten	5	4	30	274	897	1.210

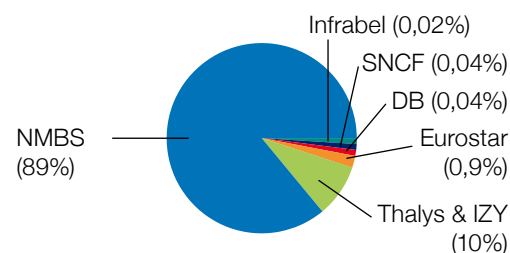
In maart en april dalen de binnenkomende dossiers even snel als het reizigersaantal ten gevolge van de coronacrisis en de eerste lockdownperiode.

Sinds de start van de Ombudsdienst in 1993 ontvingen we ruim 100.000 dossiers (waarvan meer dan 83.000 tweedelijnsdossiers)...

Verdeeld per taal



Verdeeld per spoorwegonderneming

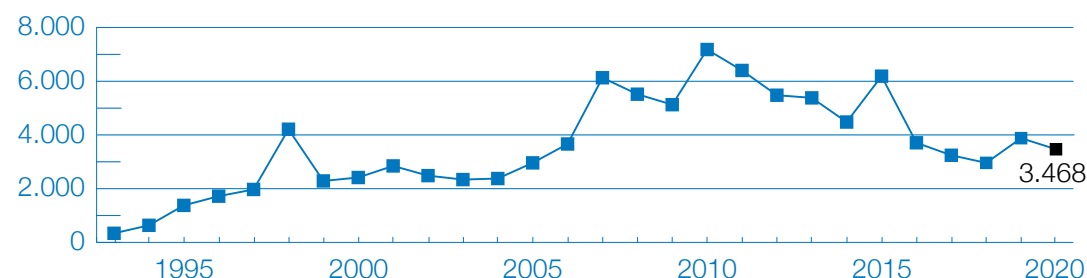


Aantal bemiddelingsdossiers van de laatste 10 jaar en aantal klanten

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2011	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
2019	995	995
2020	897	900
TOTAAL	20.792	24.150

Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

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



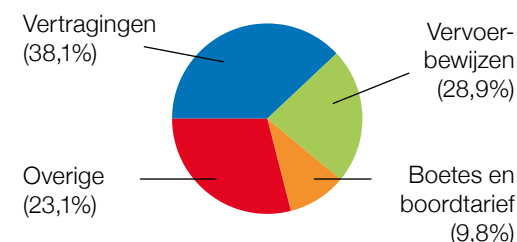
1.2. Reden van de klachten

Naar klachtenaantal scoren in 2020 de volgende categorieën het hoogst:

- 461 vertragingen (38,1%)
- 350 vervoerbewijzen (28,9%)
- 119 boordtarief en vaststellingen van onregelmatigheid (9,8%)

Deze top 3 vertegenwoordigt 76,9% van de klachten.

Reden van de klachten



De overige klachten (23,1%) gaan over:

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

Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

1.3. Resultaten van onze tussenkomsten

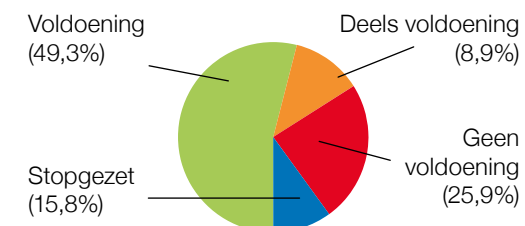
Eind januari 2021 zijn er in totaal nog 148 dossiers in behandeling van 2020 of ouder. De verdeling hiervan is als volgt:

- 2016: 4
- 2017: 3
- 2018: 8
- 2019: 28
- 2020: 105.

In de 1.062 dossiers die we afwerkten in 2020 haalden we volgende resultaten:

- 524 keer voldoening
- 95 keer deels voldoening

Resultaten van onze tussenkomsten



Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 58,3% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

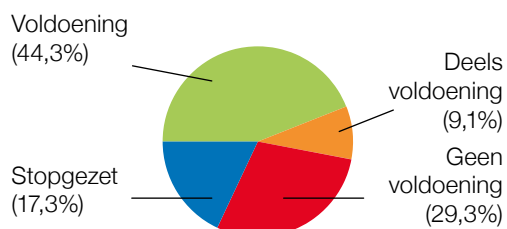
- 275 keer geen voldoening
- 168 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsman.

In 49,34% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 9% van de dossiers blijft de reiziger gedeeltelijk op zijn honger.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen,

NMBS 934 dossiers

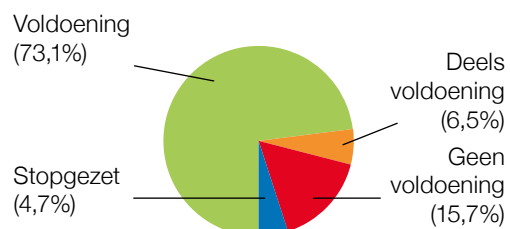


ontvangt 58,3% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Bij 41,7% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, de klacht door de ombudsman als ongegrond wordt beschouwd of de klager de procedure stopzet.

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

Thalys & IZY 108 dossiers

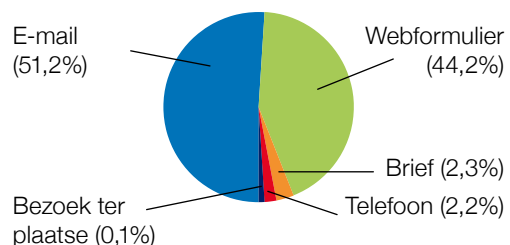


1.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. De verdeling van de dossiers die we in 2020 behandelden, is als volgt:

- e-mail: 619 (51,2%)
- webformulier: 535 (44,2%)
- brief: 28 (2,3%)
- telefoon: 27 (2,2%)
- bezoek ter plaatse: 1 (0,1%)

Indieningswijze van de klachten



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 verstrekken, 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 voorstel-

len om identieke problemen in de toekomst te vermijden.

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

1.5.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

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

We formuleerden 93 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2020 behandelden.

1 was gericht aan B-Parking en 1 aan Eurostar, terwijl de andere 91 de NMBS betroffen. Buiten de 21 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, is er nog 1 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt en 9 voorstellen zijn nog in behandeling bij de opmaak van dit verslag.

Resultaten

In de 62 dossiers waar de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel afwijst, brengen wij 55 keer een advies uit in 2020. De 7 overige dossiers sluiten wij zonder in advies te gaan.

Dat betekent dat we in 7,7% van alle dossiers

De NMBS aanvaardt in 16,4% van de gevallen het advies van de Ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 83,6% van de adviezen verwerpt ze.

die we in 2020 behandeld hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

1.5.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2020 bracht de Ombudsdienst in totaal 71 adviezen uit, waarvan:

- 49 adviezen in Nederlandstalige,
- 22 adviezen in Franstalige dossiers.

In 5,9% van de behandelde dossiers formuleerden wij een advies. Eén advies betrof Eurostar, 2 Thalys, terwijl alle andere gericht waren aan de NMBS.

Volgens het type van klacht zijn de 71 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 39 adviezen met betrekking tot vervoerbe- wijzen (voornamelijk vragen om terugbe- taling of verlenging van abonnementen of Passes ten gevolge van de lockdown),
- 19 adviezen over problemen met vertra- gingen en compensaties (waarvan 13 over de trein naar de luchthaven),

- 4 adviezen over de parkings,
- 3 over de geldigheid van waardebons/ vouchers,
- 2 over een boete of het boordtarief,
- 2 adviezen over een gebrek aan informatie,
- 1 over de voorzieningen voor personen met beperkte mobiliteit,
- en 1 over een verloren voorwerp.

Resultaten

Eind januari 2021 was 1 advies nog in be- handeling. Van de 67 adviezen gericht aan de NMBS heeft de nationale spoorwegmaat- schappij er:

- 56 afgewezen,
- 3 gedeeltelijk opgevolgd,
- 8 geheel opgevolgd.

Eurostar volgde ons advies. Van de twee ad- viezen aan het adres van Thalys volgde ze er 1 op en wees ze er 1 af.

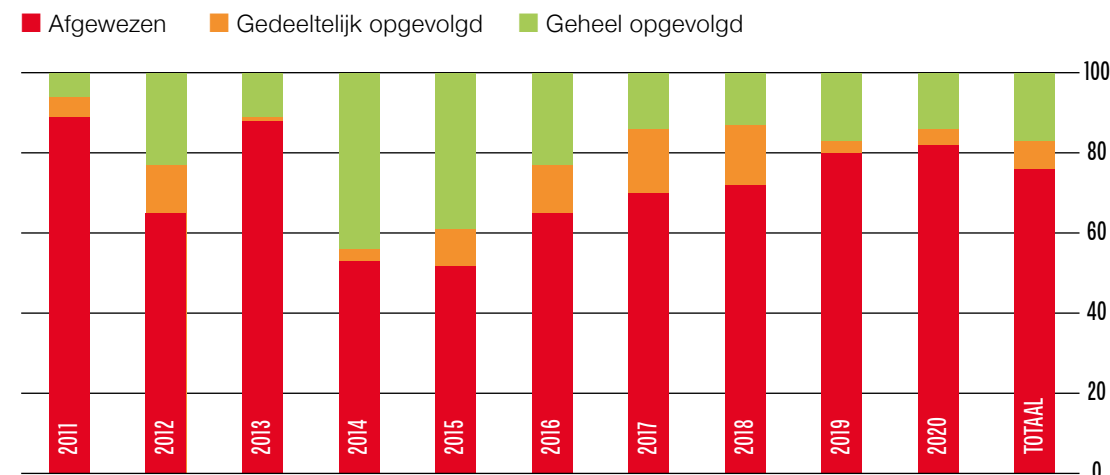
De NMBS aanvaardt in 16,4% van de gevallen het advies van de Ombudsdienst geheel of ge- deeltelijk; 83,6% van de adviezen verwerpt ze.

Evolutie bij de adviezen (absolute cijfers)

ADVIEZEN	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	TOT.
Opgevolgd	5	22	18	8	18	11	5	6	5	10	108
Gedeeltelijk opgevolgd	4	11	2	1	4	6	6	7	1	3	45
Afgewezen	75	61	144	10	24	32	26	33	24	57	486
Totaal	84	94	164	19	46	49	37	46	30	70	639

Evolutie bij de adviezen (procentueel)

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



1.6. Communicatiekanalen

1.6.1. Onze website www.ombudsrail.be

In het vorige jaarverslag schreven we dat onze nieuwe, in 2019 gelanceerde, website www.ombudsrail.be dat jaar 24.229 keer bezocht werd. Tegenover de 13.920 bezoekers in 2018 betekende dat een toename met 74%. Het bezoekersaantal liep in 2020 verder op tot 39.159, opnieuw een aanzienlijke verhoging met 62%.

Met deze tweede forse stijging op rij sinds de lancering van de nieuwe site mogen we stil- aan besluiten dat de focus op informatie over

hun rechten en de actuele nieuwsberichten gesmaakt worden door de reizigers.

Naast de homepage was het online klach- tenformulier het populairst op de Neder- landstalige en Franstalige website (respec- tievelijk 10.440 keer en 1.739 keer bezocht).

Op de nieuwspagina publiceren we op re- gelmatige basis belangrijke informatie voor treinreizigers. Het populairste nieuwsbericht in 2020 op de Nederlandstalige pagina publi-

Toch ging het populairste Facebookbericht niet over corona. Een post over het op de trein meenemen van een (plooi)fiets, step, hoverboard of monowiel had het grootste bereik (10.651 lezers).

ceerden we eigenlijk al in 2019. In dit artikel leggen we uit waar reizigers best op letten als ze hun fiets willen meenemen op de trein (5.702 keer bekeken). Het nieuwsbericht over de voorwaarden van het seniorenbiljet werd het meest bekeken (1.323 keer) op de Franstalige webpagina. Ook dit bericht publiceerden we al in 2019.

Het populairste nieuwsbericht uit 2020 bij de Nederlandstalige bezoekers ging over de lancering van de Hello Belgium Railpass. Franstalige 'surfers' waren het meest geïnteresseerd in onze tips om de vervaldatum van een abonnement te controleren.

2.430 personen vonden hun weg naar de website via onze tweets en Facebookposts.

1.6.2. Sociale Media

In 2020 domineert de coronacrisis het nieuws. Onze posts op sociale media gingen dan ook vaak over de gevolgen van deze crisis voor de treinreizigers. Zo plaatsten we regelmatig updates van de commerciële maatregelen die de verschillende (internationale) vervoerders namen.

Toch ging het populairste Facebookbericht niet over corona. Een post over het op de trein meenemen van een (plooi)fiets, step, hoverboard of monowiel had het grootste be-

reik (10.651 lezers). Hierin informeerden we reizigers over het verbod om deze vervoersmiddelen te gebruiken op de perrons of in de stations.

In de meest gelezen post op de Nederlandstalige Twitterpagina (2.616 weergaven) waarschuwden we onze lezers op 29 september 2020 dat ze nog maar 1 dag hadden om de Hello Belgium Railpass aan te vragen.

Op de Franstalige Twitterpagina ging de populairste post over de toegankelijkheid van de treinen en de stations (2.979 weergaven). Aanleiding voor dit bericht was de bestelling van nieuwe M7-rijtuigen door de NMBS.

Op www.ombudsrail.be kan u alle nieuwsberichten uit 2020 nalezen en vindt u ook een link naar onze Facebook- en Twitterpagina. 

Nieuwsberichten

Geen filter

Filter



18-03-2021 | CORONAVIRUS, COVID19, TICKET, TARIEF

Let op de tariefvoorwaarden bij het boeken van een internationale treinreis tijdens de coronacrisis!



12-02-2021 |

Resolutie over de toegang tot internet als basisbehoefte



05-02-2021 |

Tijdelijke aanpassing voorwaarden groepsreizen NMBS



28-01-2021 |

Lancering nieuwe app NMBS



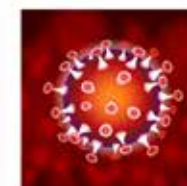
29-01-2021 | CORONAVIRUS, COVID19

Tijdelijk verbod op niet-essentiële reizen



23-12-2020 |

Je kan altijd bij een ombudsdienst terecht



02-12-2020 | CORONA, COVID19, CORONAVIRUS, AFSCHAFING, VERVOERBEWIS, BIJET

Terugbetaling / omwisseling tickets (internationale) treinreizen door het coronavirus



09-07-2020 | BUURTBEWONERS, HINDER, INFRASTRUCTUUR, WERKEN

Klachten van buurtbewoners



02-04-2020 |

Coronacrisis: Uw rechten als treinreiziger



15-01-2021 |

Strengere regels voor trein- en busreizigers die naar België reizen



13-01-2021 |

Opgelet! Negatieve coronatest verplicht als je met de trein naar Nederland reist



06-01-2021 | VOORWAARDEN, SUPPLEMENT, FIETS

Je fiets meenemen op de trein is niet langer gratis



2. Klachtenanalyse



2.1. Vertragingen

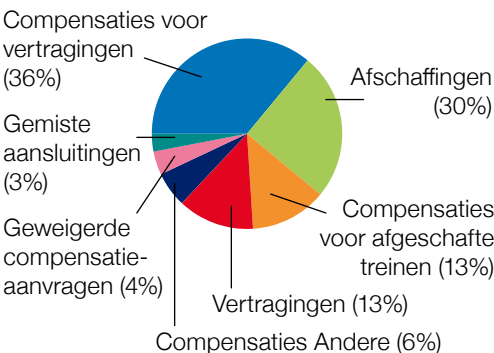
2.1. Vertragingen

2.1.1. Aantal klachten

Met 461 dossiers of 38,1% vormen de klachten over treinvertragingen opnieuw de grootste groep.

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

Klachten over treinvertragingen



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt¹

JAAR	STIPTHEID ZONDER NEUTRALISATIE	STIPTHEID MET NEUTRALISATIE	AANTAL GEHEEL OF GEDEELTELIJK AFGESCHAFTE TREINEN	STIPTHEID REKENING HOUD- END MET AANTAL REIZIGERS
2004	93,2	95,7	6.909	
2005	91,9	94,8	8.426	
2006	90,3	94,0	8.801	
2007	89,2	93,6	15.849	
2008	90,2	94,3	14.288	88,7
2009	88,9	92,9	21.556	87,1
2010	85,7	90,4	25.192	82,9
2011	87,0	91,9	22.154	84,6
2012	87,2	92,0	18.969	85,8
2013	85,6	90,4	20.580	83,2
2014	88,2	92,2	30.508	86,4
2015	90,9	95,8	22.947	89,0
2016	89,2	95,2	38.041	87,3
2017	88,3	92,4	19.272	86,2
2018	87,2	91,7	26.626	85,3
2019	90,4	93,3	29.679	88,9
2020	93,8	95,7	23.225	93,1

¹ Cijfers van Infrabel nv

2.1.2. Luchthaventrein en exoneratiebeding

“Begin extra ontspannen aan je vliegreis!”, zo maakt de NMBS op haar website reclame voor haar treinen naar de luchthaven. In theorie is naar station Brussels Airport-Zaventem sporen de ideale manier om aan een vlieg-vakantie te beginnen want vanuit de meeste Belgische stations is Brussels Airport, al dan niet met een overstap, goed bereikbaar. Het treinstation ligt bovendien vlak onder de vertrek- en aankomsthallen van de luchthaven, waardoor je met de roltrap of de lift zo in de luchthaven staat. Daarnaast biedt de trein talrijke voordelen tegenover de auto. Zo kan je niet vast komen te staan in files en hoeven reizigers hun voertuig niet op een betaalparking achter te laten. Het is dan ook niet verwonderlijk dat steeds meer mensen de luchthaventrein nemen.

Dit ideaalbeeld komt voor sommige reizigers echter niet overeen met hun reiservaring. Wat de NMBS namelijk niet adverteert, is op welke compensatie reizigers kunnen rekenen indien ze hun vlucht missen door een treinvertraging. Deze gevolgschade kan tot enkele honderden euro's of meer oplopen. Bij een gemiste vlucht moeten ze immers nieuwe vliegtickets kopen om alsnog op de vakantiebestemming

te geraken. Ondanks die aanzienlijke financiële gevolgen voor haar klanten, beperkt de NMBS haar aansprakelijkheid slechts tot het vergoeden van de prijs van het treinticket. Wanneer treinreizigers die gevolgschade willen verhalen op de NMBS, worden ze er systematisch op gewezen dat ze zich bij de aankoop van hun treintickets akkoord verklaarden met de algemene vervoersvoorwaarden. Daarin nam de NMBS namelijk een exoneratiebeding op waarmee ze zichzelf vrijstelt van zulke gevolgschade.

Artikel 11, §10 van de algemene vervoersvoorwaarden van de NMBS luidt:

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

De NMBS beroept zich in alle omstandigheden op dit exoneratiebeding. Zo past ze dit

De beperking van de vergoeding tot de prijs van het vervoerbewijs [...] komt eigenlijk neer op een quasi-volledige exoneratie van haar aansprakelijkheid. Hiermee schendt de NMBS artikel VI.83 van het Wetboek van Economisch Recht.

niet enkel toe wanneer de reiziger niet voldoende tijds marge voorzag om een eventuele korte vertraging op te vangen, maar ook wanneer de treinreiziger ruimschoots op voorhand vertrok en door een uitzonderlijke lange vertraging alsnog te laat in de luchthaven arriveert. De NMBS draait er ook haar hand niet voor om om deze clausule in te roepen wanneer de vertraging veroorzaakt werd door een fout van de NMBS zelf, bijvoorbeeld bij een technisch defect aan haar trein of omdat haar treinbestuurder een rood sein negeerde.

Daarnaast argumenteert de NMBS, sinds dit jaar, dat zij zich niet probeert te onttrekken aan haar essentiële verplichtingen. Zij leeft immers Europese Verordening 1371/2007 na, die de compensaties bij treinvertragingen regelt. Onze verwijzing naar nationale wetgeving is volgens de NMBS niet correct want enkel in de Europese regelgeving liggen de verplichtingen van spoorwegmaatschappijen ten aanzien van haar reizigers vast.

Die zienswijze spreken wij tegen want het Hof van Cassatie heeft in haar arrest van 6 mei 2014 geoordeeld dat de bepalingen inzake onrechtmatige bedingen van toepassing zijn bij overeenkomsten tussen de NMBS en de treinreizigers.

Concreet bepaalt artikel VI.83 van het Wet-

boek van Economisch Recht het volgende:

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

...

13° de onderneming te ontslaan van haar aansprakelijkheid voor haar opzet, haar grove schuld of voor die van haar aangestelden of lasthebbers, of, behoudens overmacht, voor het niet-uitvoeren van een verbintenis die een van de voornaamste prestaties van de overeenkomst vormt.

...”

De verbintenis om personen te vervoeren op de vastgestelde uren is een van de voornaamste prestaties van de vervoersovereenkomst. Er rust op de NMBS, als vervoerder, volgens het gemeen recht namelijk een vermoeden van vervoerdersaansprakelijkheid (behalve bij overmacht) gesteund op de resultaatsverbintenis tot intacte, veilige en tijdige aankomst van de passagiers en hun bagage. De beperking van de vergoeding tot de prijs van het vervoerbewijs, zoals dit vandaag in de algemene vervoersvoorwaarden van de NMBS staat, komt eigenlijk neer op een quasi-volledige exoneratie van haar aansprakelijkheid. Hiermee schendt de NMBS artikel VI.83 van het Wetboek van Economisch Recht.

Wat de NMBS [...] niet adverteert, is op welke compensatie reizigers kunnen rekenen indien ze hun vlucht missen door een treinvertraging.

Met het bovenstaande argument boekten we in 2020 een eerste succesje in een dossier. De NMBS vergoedde daarbij de gevolgschade die een Chirogroep leed. Ook Thalys aanvaardde in 2020 deze argumentatie voor het eerst, waarbij zij de kosten van een gemiste vlucht vergoedt. Beide dossiers bespreken we even verderop. Hieruit besluiten we dat 2020 voor ons een productief jaar was op het vlak

2.1.3. Adviezen over gevolgschade

Dossiers: 2018/1014, 2019/2026, 2569, 2928, 2988, 3071, 3083, 3129, 3312, 3507, 3623, 3877, 2020/0139 en 1605
Operators: NMBS (13) en Thalys (1)

Hierbij een bespreking van onze adviezen over schade die niet zou bestaan indien de genomen treinen stipt(er) hadden gereden. Noteer dat terugbetalingen van vervoerbewijzen in het kader van de compensatieregeling hier meestal vlot verliepen. Wat we verder bespreken, spitst zich daarom toe op gevolgschade. In al onze adviezen gebruiken we de eerder vermelde argumentatie waarbij we stellen dat de vervoersmaatschappij zich ten onrechte op een exonerationclausule beroept.

van gevolgschade, want na een jarenlange en oeverloze discussie werd onze argumentatie niet door 1 maar door 2 spoorwegondernemingen in zekere zin aanvaard.

Wij ijveren dan ook verder opdat de spoorbedrijven dit onrechtmatige exonerationbeding uit hun vervoersvoorwaarden schrappen.

Een seinoverschrijding in de Brusselse Noord-Zuidverbinding veroorzaakt op 7 mei 2018 chaos. Hierdoor komen twee reizigers te laat op de luchthaven voor hun vlucht naar Wenen. Aan de NMBS adviseren we de terugbetaling van de gemiste heen- en terugvlucht (473,74 euro). De NMBS weigert en noemt onze lezing en interpretatie van het Wetboek Economisch Recht niet coherent en onverzoenbaar met de Europese regelgeving.

25 augustus 2019 is een zodanig hete zomerdag dat er een bermbrand ontstaat die het treinverkeer grondig verstoort. Twee reizigers geraken hierdoor niet tijdig op de luchthaven, waardoor ze een nieuwe vlucht naar Boekarest moeten boeken (549,98 euro).

De NMBS weigert en noemt onze lezing en interpretatie van het Wetboek Economisch Recht niet coherent en onverzoenbaar met de Europese regelgeving.

Een andere reiziger krijgt aan het loket te horen dat de NMBS niet kan garanderen dat hij met de trein nog tijdig op de luchthaven zal geraken voor zijn vlucht naar Santiago de Compostella. Dankzij een taxi haalt de reiziger alsnog het vliegtuig. In beide dossiers brengen we een advies uit. In het eerst geval vindt de NMBS dat ze wettelijk gezien het recht heeft om de schadeclaim naast zich neer te leggen, wat ze hier ook doet. In het tweede dossier gaat de NMBS akkoord met onze vraag om de taxikosten (200,10 euro) terug te betalen aan haar klant.

Een Chirogroep heeft op 31 augustus 2019 een groepsreis gepland, maar de NMBS verwittigt pas laat dat hun reis op een later uur dan aanvankelijk voorzien moet plaatsvinden. Ondertussen is het echter te laat om de versterkingsritten van De Lijn, die de Chirogroep van de kampplaats naar het station moet brengen, nog te verleggen. Hierdoor moeten ze een bus van een privébedrijf inhuren (859 euro duurder). De NMBS antwoordt dat ze zich niet aansprakelijk vindt voor de gevolgschade die veroorzaakt is door het laattijdig afwijzen van de oorspronkelijke groepsreservatie. Dus brengen we nogmaals ons advies uit. En nu herbekijkt de NMBS haar standpunt in dit dossier. Ze betaalt, ten uitzonderlijke titel, de kosten terug.

Op 6 oktober 2019 komt een trein geblokkeerd te staan met een defecte pantograaf². Dit incident stort heel het treinverkeer in chaos, wat meermaals in gevolgschade resulteert. In zes dossiers gaan we tot in advies. In het eerste dossier wil de NMBS na ons advies wel de kosten van een hotelovernachting op zich nemen (77,60 euro) maar niet de kosten voor een taxirit en het omboeken van een gemiste vlucht naar Porto (samen 179,81 euro). In het tweede dossier mist een reiziger haar vlucht naar Birmingham. Nieuwe treintickets (NMBS, Eurostar en Virgin), een gemiste afspraak met de tandarts en eten voor onderweg is de gevolgschade (samen 245,68 euro en 108,04 GBP). De NMBS wil daar niets van vergoeden. In het derde dossier mist een reiziger zijn vlucht naar Genève. De klant betaalt het omboeken van de reis, extra maaltijden en een hotelovernachting (samen ongeveer 340 euro). Na ons compromisvoorstel vergoedt de NMBS de hotelkosten (136,21 CHF). In ons advies vragen we om ook de andere kosten terug te betalen, maar dat legt de NMBS naast zich neer. In het vierde dossier missen twee reizigers hun vlucht naar Berlijn, waardoor ze in Brussel moeten overnachten. Samen met een rit met Flixbus de dag erna kost dit alles hen 138,98 euro extra. Na ons advies betaalt de NMBS de hotelkosten terug (59 euro) maar niet de Flixbustickets (79,98 euro). In het

Hierbij een bespreking van onze adviezen over schade die niet zou bestaan indien de genomen treinen stipt(er) hadden gereden.

² Dit is de stroomafnemer, het ijzeren schaarvormig instrument bovenop de trein waarmee elektrische stroom van de bovenleiding gehaald wordt.

Na ons advies blijkt Thalys plots bereid om met een uitzonderlijke commerciële tegemoetkoming de nieuwe vliegtickets terug te betalen...

vijfde dossier missen drie reizigers hun vlucht naar Lissabon. De NMBS blijft weigeren om de kost van de nieuwe vliegtickets (318,99 euro) op zich te nemen. In het zesde dossier missen twee reizigers hun vlucht naar Berlijn. Ze annuleren beide vliegtickets en kopen een nieuw (464,08 euro). De NMBS weigert elke terugbetaling.

Een trein overschrijdt op 30 oktober 2019 een rood sein nabij de tunnel onder de luchthaven. Dat veroorzaakt chaos. Zo wordt een trein tijdens de rit omgeleid, waardoor die niet langer in station Brussels Airport-Zaventem stopt. Een reiziger die in Brussel-Noord strandt, probeert nog met een taxi zijn vlucht naar Stockholm te halen, wat niet meer lukt. De gevolgschade (466,90 euro) wil de NMBS, ook na ons advies, niet vergoeden. In een ander dossier komen drie reizigers vast te zitten op hun trein en missen hierdoor hun vlucht

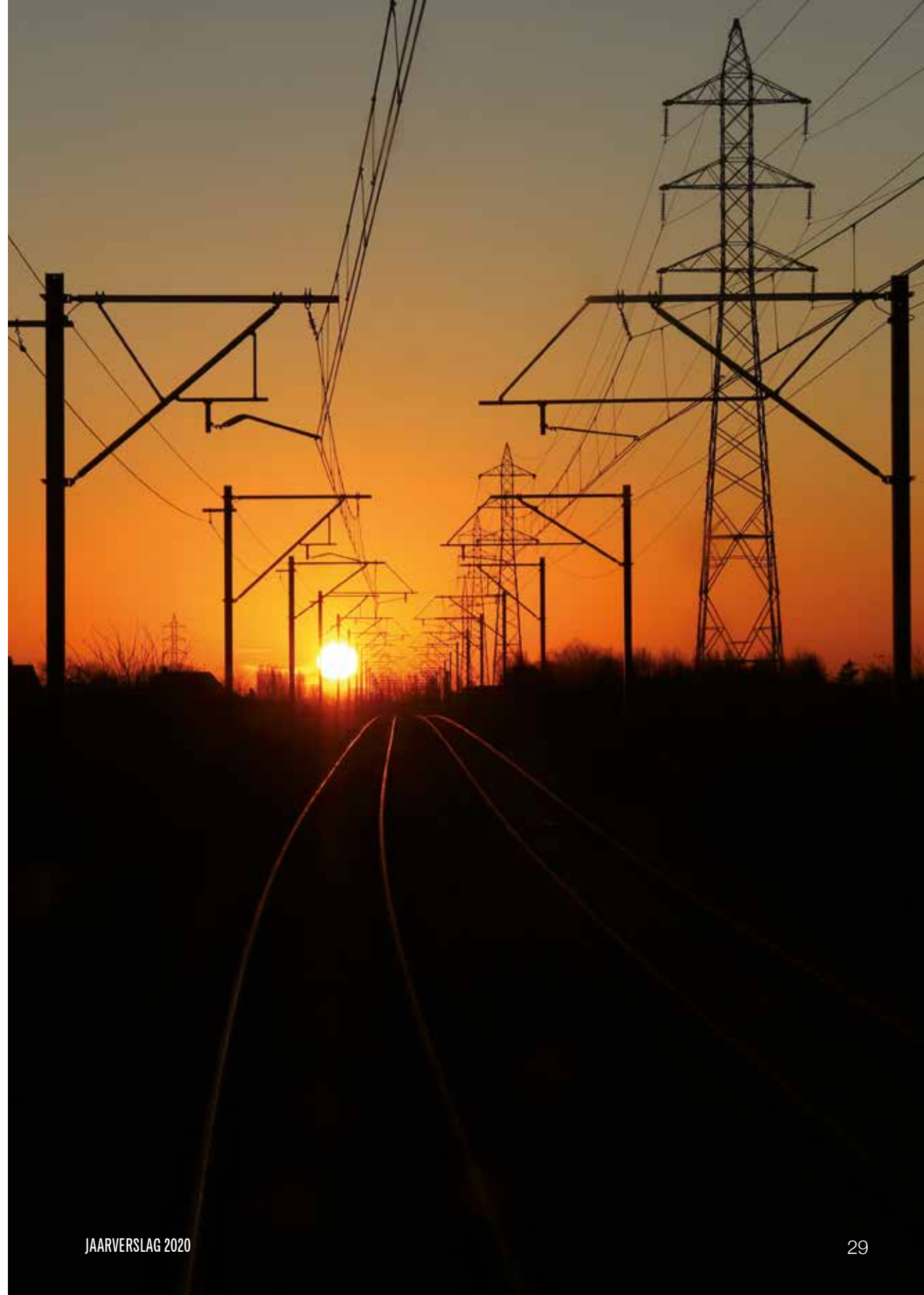
naar Madrid. Na ons advies wil de NMBS de schade (1.243 euro) nog steeds niet vergoeden. In een derde dossier komen drie reizigers meer dan vier uur vast te zitten in de Diabolospoorverbinding en missen zo hun vlucht naar Praag. Ook hier weigert de NMBS na ons advies de schade te vergoeden (38.770 Russische Roebel oftewel 546 euro aan de toen geldende wisselkoers).

Naast al deze dossiers over de NMBS is er nog een dossier waarbij de betrokken spoorwegmaatschappij Thalys is. Op 6 december 2019 missen vijf reizigers hun vlucht naar Londen nadat hun Thalys-trein in panne valt. Na ons advies blijkt Thalys plots bereid om met een uitzonderlijke commerciële tegemoetkoming de nieuwe vliegtickets terug te betalen (589,96 euro), maar niet de kosten van een gemiste voorstelling in Londen (540 GBP).

2.1.4. Internationale treinreizen tijdens de coronacrisis

De coronacrisis had een grote impact op internationale treinreizen. Zo waren niet-essentiële reizen op een bepaald moment verboden. In tal van landen golden verschillende coronamaatregelen en die werden in de loop van 2020 vaak aangepast. Tel daar het immer aanwezige besmettings- en verspreidingsrisico bij op en het is duidelijk waarom er in 2020 aanzienlijk minder met de trein werd gereden. Op onze sociale media en website plaatsten

we meermaals een overzicht van de commerciële maatregelen die de internationale vervoerders namen. Sommige spoorwegondernemingen betaalden treintickets volledig terug. Anderen waren minder gul. Daarnaast wordt het principe van de gescheiden vervoerscontracten nog steeds toegepast. Verderop bespreken we 5 concrete dossiers waarin we in 2020 een advies uitbrachten.



Als een trein door de coronamaatregelen afgeschaft wordt, moeten de spoorwegondernemingen ook hun bijstandsplicht nakomen. Zelfs als deze bijstand gedurende een langere periode nodig is.

Ook communiceerden de spoorwegmaatschappijen niet altijd duidelijk genoeg over de rechten van de treinreizigers, zoals vastgelegd in Europese Verordening 1371/2007. In het licht van de coronacrisis kwamen volgende passagiersrechten het meest onder de aandacht:

Recht op informatie

Vóór de aankoop van een treinticket moeten spoorwegondernemingen, op verzoek, de reiziger informeren over de reis. Dit gaat dan onder andere over eventuele te verwachten vertragingen. Tijdens de reis moeten de spoorwegondernemingen hun reizigers informeren over bijvoorbeeld vertragingen en veiligheidskwesties. Wanneer er beslist wordt om een spoorwegdienst stop zetten, moeten de betrokken spoorwegondernemingen dit op eigen initiatief en op voorhand bekendmaken.

Recht op terugbetaling of voortzetten van de reis

Wordt er een vertraging van 60 minuten of meer verwacht, dan moet de treinreiziger de keuze krijgen tussen twee opties:

- Ofwel wordt het vervoerbewijs terugbetaald. Dit geldt trouwens ook wanneer een deel van de reis reeds gemaakt is maar de reis niet langer een doel heeft. Daarbij heeft de reiziger ook recht op een retourdienst naar het vertrekpunt.
- Ofwel zet de reiziger de reis voort. Dat kan

langs de gebruikelijke route of langs een andere route en onder vergelijkbare vervoersomstandigheden. Daarbij mag de reiziger kiezen of de reis wordt voortgezet op een later tijdstip of vanaf het ogenblik dat reizen opnieuw kan. Vooral dat laatste was in tijden van corona al eens een onduidelijk gegeven.

Recht op bijstand

Bij een vertraging hebben de reizigers zowel bij aankomst als bij vertrek recht op informatie over de situatie en over de verwachte vertrek- en aankomsttijd (van zodra deze informatie beschikbaar is). Wanneer de vertraging 60 minuten of meer bedraagt, moet de spoorwegonderneming ook bijstand aanbieden in de vorm van maaltijden en verfrissingen, een overnachtingsplek (wanneer nodig en mogelijk) en vervoer naar een station, een alternatief vertrekpunt of de bestemming (voor zover mogelijk).

De coronacrisis verandert daar niets aan. Als een trein door de coronamaatregelen afgeschaft wordt, moeten de spoorwegondernemingen ook hun bijstandsplicht nakomen. Zelfs als deze bijstand gedurende een langere periode nodig is. De bedoeling van de Verordening is immers om te garanderen dat passende bijstand wordt verleend, vooral aan de reizigers die hun reis zo snel mogelijk willen verderzetten.

Naast dit alles moet de bijstand aan personen met een handicap en personen met beperkte mobiliteit aangepast worden aan de specifieke behoeften van deze reizigers.

Recht op compensatie

Corona heeft evenmin gevolgen voor het recht op compensatie in geval van vertragingen, ook niet wanneer er treinen geschrapt worden. Bij een vertraging van 60 tot 119 minuten bedraagt de vergoeding 25% van de prijs van het vervoerbewijs, bij een vertraging vanaf 120 minuten is dit 50%. Spoorwegondernemingen mogen altijd een voordeligere compensatieregeling hanteren, maar nooit een die nadeliger uitpakt voor de reizigers.

Meer dan ooit raden we de treinreizigers aan om aandacht te hebben voor de tariefvoorwaarden van (internationale) treintickets. Bepaalde tarieven laten immers geen terugbetaling of omwisseling toe. Daarnaast houden reizigers ook best rekening met eventuele tijdelijke commerciële maatregelen die spoorwegondernemingen bij uitzonderlijke omstandigheden kunnen toekennen (denk bijvoorbeeld aan een gezondheids crisis of een staking).

Gebrek aan kennis van hun rechten leidt er al eens toe dat reizigers ingaan op een commercieel aanbod, zoals een omboeking, vanuit de aanname dat er geen alternatief bestaat, terwijl ze misschien ook recht hebben op een voor hen voordeligere volledige terugbetaling.

Opmerkelijk in 2020 was dat op een gegeven ogenblik in de coronacrisis zowel NMBS Internationaal als Thalys hun reizigers aanraadden om hen telefonisch te contacteren wanneer ze hun reis wilden annuleren of omboeken. Bepaalde commerciële voorwaarden werden niet toegepast wanneer de klanten hun tickets zelf online annuleerden, vandaar. Toch ontvingen we meerdere klachten van passagiers die hun tickets online hadden geannuleerd en daardoor slechts een gedeeltelijke terugbetaling ontvingen.

Uit de reacties van treinreizigers maken we verder op dat de klantendiensten van zowel NMBS Internationaal als Thalys aan het begin van de crisis moeilijk te bereiken waren. Deze spoorwegondernemingen waren klaarblijkelijk niet voorbereid op de impact van de coronamaatregelen op hun werking. We hopen dat hieruit lessen worden getrokken en dat informaticasystemen flexibeler worden, zodat

Corona heeft evenmin gevolgen voor het recht op compensatie in geval van vertragingen, ook niet wanneer er treinen geschrapt worden.

reizigers indien nodig hun tickets onmiddellijk kunnen annuleren of omboeken.

In het vorig jaarverslag haalden we aan dat het niet altijd duidelijk is wie de reizigers het best contacteren voor een terugbetaling of omboeking. Uit de internationale dossiers die we in 2020 behandelden, bleek dit nog steeds zo te zijn. Klanten worden soms van het kastje naar de muur gestuurd tussen aan de ene kant de verkoper van de treintickets en aan de andere kant de vervoerder(s). De meeste spoorwegondernemingen zijn dan wel onder-

ling overeengekomen dat de verkoper van het vervoerbewijs de klachten behandelt, volgens de Europese regelgeving mogen treinreizigers klacht indienen bij elke betrokken spoorwegonderneming, dus ook bij de vervoerder.

Niet al onze dossiers over internationale reizen hebben een link met de coronacrisis. Ook klachten over de spoorstaking in Frankrijk van eind 2019, begin 2020 passeerden door onze handen. In de meeste van deze gevallen ontvingen de reizigers uiteindelijk een terugbetaling voor hun afgeschafte trein.

2.1.5. Adviezen over internationale reizen

Contractsegmentatie

Dossiers: 2019/2018, 2414, 2020/1110 en 1161

Operator: NMBS (3) en Eurostar (1)

Een terugkerend probleem bij internationale reizen is contractsegmentatie. Bij een internationale treinreis met meerdere vervoerders kunnen de spoorwegondernemingen het principe van contractsegmentatie toepassen. Volgens dit principe moet iedere spoorwegonderneming slechts verantwoordelijkheid opnemen voor een deel van het totale traject dat de reiziger aflegt. De dossiers waarover we in 2020 een advies uitbrachten, maken duidelijk waartoe dit kan leiden:

- In juli 2019 maakt een koppel een treinreis van Londen naar hun woonplaats in

België. Echter een congestie bij de grenscontrole in London-Saint-Pancras zorgt ervoor dat de sneltrein van Eurostar te laat vertrekt. Daardoor missen de reizigers in Brussel-Zuid net de laatste aansluiting met de NMBS-trein naar hun eindbestemming. Met een autorit geraken de reizigers alsnog thuis. Aan Eurostar vragen ze een terugbetaling van de extra kosten. Maar Eurostar weigert dit. Ze verwijst daarbij naar haar vervoersvoorwaarden. Artikel 10 legt de reizigers op om zelf voldoende overstaptijd te voorzien en artikel 32 stelt dat Eurostar geen compensatie toekent wanneer een vertraging onder de 60 minuten blijft. Bovendien reizen de klanten met aparte tickets (Eurostar en NMBS). Naar eigen zeggen zou Eurostar

Een terugkerend probleem bij internationale reizen is contractsegmentatie. [...] Volgens dit principe moet iedere spoorwegonderneming slechts verantwoordelijkheid opnemen voor een deel van het totale traject dat de reiziger aflegt.

bijstand verleend hebben als de reizigers Eurostarbiljetten met “elk Belgisch station” hadden gekocht, maar met twee aparte vervoerbewijzen wil ze dit niet. In ons advies wijzen we erop dat Europese Verordening 1371/2007, waarop de vervoersvoorwaarden van Eurostar horen te stoelen, werd opgesteld om de gebruiksrechten van treinreizigers te waarborgen en de kwaliteit en effectiviteit van de treindiensten te verbeteren. Dit om te helpen bij het vergroten van het aandeel van het spoorvervoer. Contractsegmentatie toepassen, wat Eurostar hier doet, gaat dus in tegen de geest van de Verordening. Daarbij vragen we Eurostar om de kosten van de autorit terug te betalen. Eurostar blijft weliswaar bij haar standpunt, toch stelt ze nu een commercieel gebaar door een voucher (waardebon) aan de reizigers te schenken.

- In de zomer van 2019 wil een ander koppel van Italië naar Rijsel reizen met een overstap in Parijs. De tickets kopen ze bij de NMBS. Maar op de reisdatum is het treinverkeer tussen Italië en Frankrijk ernstig verstoord. De trein naar Parijs wordt daarbij afgeschaft. De reizigers nemen dan maar in Italië een vliegtuig naar België. Aan de NMBS vragen ze een terugbetaling van hun treintickets. Hierop betaalt de NMBS de biljetten tussen Italië en Parijs

terug (230 euro). De vervoerbewijzen voor de TGV tussen Parijs en Rijsel (50 euro) wil ze echter niet terugbetalen want... de trein reed zoals gepland. In ons advies klagen we aan dat de reizigers in Italië een gebrek aan bijstand ervaarden en daardoor zelf een alternatieve route huiswaarts moesten zoeken. Ook wijzen we erop dat de klanten slechts een relatief kleine compensatie vragen in verhouding met de werkelijke schade die ze ondervonden. Bovendien kozen de reizigers om ecologische redenen voor de trein maar moeten uiteindelijk toch een vliegtuig nemen. Door het principe van de gescheiden vervoerscontracten in te roepen, handelt de NMBS niet naar de geest van Europese Verordening 1371/2007 (zie het voorgaande dossier). Daarmee vragen we aan de NMBS om ook de biljetten tussen Parijs en Rijsel terug te betalen. De NMBS aanvaardt ons advies, om commerciële redenen.

- Eind 2019. Via de NMBS-website koopt de klant een reis voor 4 reizigers tussen Brussel en Keulen. De heenreis met Thalys, de terugreis met de ICE-trein van DB. Echter, door een spoorstaking in Frankrijk kan de heenreis niet doorgaan. De klant vraagt aan de NMBS een terugbetaling van de hele reis. De NMBS betaalt de heenreis terug (88 euro). Maar de terugreis (79,60 euro) wil ze niet vergoeden omdat

die volgens de NMBS deel uitmaakt van een ander contract met een andere vervoerder. Bovendien wijst de NMBS erop dat de klant zich bij de online aankoop akkoord verklaarde met het principe van de gescheiden vervoerscontracten (alsof ze ervoor kon kiezen om dit niet te doen). Daarbij verwijst de NMBS naar artikel 3.5 van de “Algemene voorwaarden voor spoorwegvervoer van reizigers (GCC-CIV/PRR)” waarin staat dat aparte vervoerbewijzen steeds aparte vervoersovereenkomsten zijn. Wij baseren ons echter op artikel 16 van de Europese Verordening 1371/2007. Die heeft voorrang op de bepalingen uit de GCC-CIV/PRR. De klant heeft de heen- en terugreis in één keer geboekt bij NMBS Internationaal, dus gaat het hier over 1 reis en 1 contract. In dit dossier kon er redelijkerwijs verwacht worden dat de vertraging bij aankomst op de bestemming meer dan 60 minuten zou bedragen. De Thalys-trein was namelijk afgeschaft. De klant had bijgevolg recht op een terugbetaling van het vervoerbewijs, inclusief het gedeelte voor de terugreis. Er wordt in artikel 16 nergens gesproken over een eventuele scheiding van vervoerscontracten. Daarom vragen we in ons advies ook de terugbetaling van de vervoerbewijzen voor de terugreis. De NMBS vindt echter dat hier wel contractsegmentatie geldt, wijst erop dat de ICE-trein normaal reed en betaalt de tickets van de terugreis niet terug.

- Begin maart 2020 koopt de klant bij de NMBS een reis voor haarzelf en haar dochter van Gent naar Nederland om een theatervoorstelling bij te wonen. Op de



terugreis heeft de Thalys-trein van Rotterdam naar Antwerpen echter een vertraging van 45 minuten opgelopen, waardoor de overstap op de NMBS-trein richting Gent gemist wordt. Uiteindelijk komen de reizigers met 60 minuten vertraging aan op de eindbestemming, wat volgens artikel 17 van Europese Verordening 1371/2007 net voldoende is om hen recht te geven op een compensatie ter waarde van 25% van de prijs van de vervoerbewijzen (36,50 euro). Maar voor de NMBS betekenen de 3 verschillende vervoerbewijzen 3 verschillende contracten. Hierdoor rekent ze de gemiste overstap niet mee en omdat de vertraging van de Thalys-trein alleen onder de 60 minuten bleef, betaalt ze helemaal niets terug. Ook hier wijzen we de NMBS erop

dat het toepassen van het principe van gescheiden vervoerscontracten afbreuk doet aan de betrachting van Europese Verordening 1371/2007 om het grensoverschrijdend treinverkeer in Europa te vereenvoudigen en te stimuleren. Wij vinden dat de Europese spoorwegmaatschappijen beter samen een systeem uitwerken waarbij zij allemaal bijdragen om de reiziger centraal te stellen, in plaats van vluchtroutes te

zoeken waarbij de reizigersrechten worden uitgehold. Verwijzend naar artikel 17 van de Verordening adviseren we aan de NMBS de terugbetaling van 25% van de prijs van de vervoerbewijzen voor de terugreis. De NMBS antwoordt dat het gemeenschappelijke standpunt van de Europese spoorwegmaatschappijen is om contractsegmentatie toe te passen. De NMBS kent geen compensatie toe aan deze klant.

Wij vinden dat de Europese spoorwegmaatschappijen beter samen een systeem uitwerken waarbij zij allemaal bijdragen om de reiziger centraal te stellen, in plaats van vluchtroutes te zoeken waarbij de reizigersrechten worden uitgehold.

Bijstand

Dossier: 2019/2190

Operator: NMBS

Voorjaar 2019. De klant koopt bij de NMBS een reis van Zurich naar Brussel met een overstap in Frankfurt. Beide reisdelen zouden gereden worden met een ICE-trein van Deutsche Bahn. Eenmaal in Frankfurt blijkt de trein naar Brussel afgeschaft. Daarom gaat de reiziger raad vragen aan 2 medewerkers van DB. Van hen ontvangt de klant een print met de 2 eerstvolgende mogelijkheden om de reis voort te zetten, beide worden voorgesteld als zonder bijkomende kosten. Optie 1 is met een ICE-trein tot Keulen reizen en daar overstappen op een Thalys naar Brussel (60 minuten vertraging). Optie 2 bestaat uit het nemen van een latere ICE-trein naar Brussel (120 minuten vertraging). De klant kiest voor optie 1. Maar op de Thalys-trein rekent de treinbegeleider de reiziger een extra vervoerbewijs aan, met de mededeling dat ze dit achteraf kan terugvorderen. Zo gezegd, zo gedaan. Hierop betaalt de NMBS uit commerciële overwegingen het oorspronkelijk ICE-vervoerbewijs terug (69,90 euro), niet het duurdere van Thalys (110 euro). Daarbij verwijst de NMBS naar artikel 16b van Europese Verordening 1371/2007 dat stelt dat de reiziger het recht heeft om de reis voort te zetten bij de vroegste gelegenheid en onder dezelfde omstandigheden. Dat laatste

betekent voor de NMBS dat het enkel kan met dezelfde vervoerder. Verder vindt de NMBS dat het eigenlijk aan DB is om maatregelen te nemen en zij zouden aan de NMBS verzekerd hebben dat ze nooit de reisweg met Thalys als kosteloos hebben voorgesteld. In december 2018 kregen we al een zeer gelijkend verhaal te horen in een ander dossier, wat de versie van de feiten door de reiziger toch meer waarachtigheid geeft. Wij baseren ons op de Europese Verordening en op de Interpretatieve Richtsnoeren. De gekozen reisweg vormde de vroegste gelegenheid en het betrof eveneens een hogesnelheidstrein. De Interpretatieve Richtsnoeren maken bovendien duidelijk dat de reisweg helemaal niet met dezelfde vervoerder dient te gebeuren. De Richtsnoeren hebben geen kracht van wet maar bij twijfel moet de voorkeur gegeven worden aan deze interpretatie. Toch moet Thalys voor ons geen reizigers van andere vervoerders meenemen zonder vergoeding, maar dit kan beter onderling geregeld worden door de spoorwegmaatschappijen. Bijkomende afspraken kunnen de administratieve last voor de reiziger verminderen. In dit verband kunnen we begrijpen dat de NMBS hier haar recht van regres tegenover DB zou uitoefenen, maar de reiziger mag nooit de dupe worden van de houding van één van beide spoorwegmaatschappijen. Daarom vragen we in ons advies de toepassing van de Verordening en Richtsnoeren, namelijk een

[...] maar de reiziger mag nooit de dupe worden van de houding van één van beide spoorwegmaatschappijen.

Wat de reiziger niet kon weten, maar de NMBS wel, was dat de voorgestelde aansluiting in de praktijk zeer onbetrouwbaar is (in de voorafgaande maand werd ze 19 van de 23 keer gemist).

terugbetaling ter waarde van het nieuw aangekochte Thalys-biljet plus een compensatie voor de vertraging van 25% van de prijs van het ICE-ticket. De NMBS blijft er echter bij dat ze de Verordening anders mag interpreteren dan wat er in de Richtsnoeren staat. Ze acht zich niet verantwoordelijk voor de bijkomende kosten en legt daarbij ons advies naast zich neer.

Duur reisadvies

Dossier: 2020/1076

Operator: NMBS

Door een treinvertraging mist een reiziger de overstap in Brussel-Zuid op een trein richting Schiphol, waar hij een vlucht naar Amman te halen heeft. De reiziger probeert het nog met een taxi maar geraakt helaas niet meer tijdig op de luchthaven. Het treinticket tussen Brussel en Schiphol betaalt de NMBS terug (88 euro). Maar de taxikosten en het omboeken van de vlucht (samen 1.354,02 euro) wil de NMBS niet vergoeden.

De overstaptijd in Brussel-Zuid was met amper 5 minuten zeer krap bemeten, toch vertrouwde de onervaren treingebruiker hiermee op de reisplanning die de NMBS hem bij de aanschaf van de treintickets zelf bezorgde. Wat de reiziger niet kon weten, maar de NMBS wel, was dat de voorgestelde aanslui-

ting in de praktijk zeer onbetrouwbaar is (in de voorafgaande maand werd ze 19 van de 23 keer gemist). We wijzen de NMBS erop dat ze hiermee verzaakte aan haar informatieplicht, waarvan zij op grond van het beginsel van de objectieve goede trouw (art. 1134, derde lid BW) titularis is. De goede trouw heeft in dit geval een aanvullende werking (art. 1135 BW). Het beginsel van de goede trouw legt aan de NMBS namelijk op dat ze zich bij het uitvoeren van het contract dient te gedragen als een normaal, zorgvuldige en bedachtzame contractpartij. In het kader van de informatieplichten betekent dit concreet dat een contractpartij die te goeder trouw is, spontaan relevante informatie dient mee te delen.

Hiermee adviseren we de NMBS dat ze aan haar klanten haalbare reisschema's moet voorleggen en vragen we in dit dossier dat ze de taxikosten en de kosten voor het omboeken van de vlucht op zich neemt. De NMBS antwoordt dat de overstaptijd die ze gaf, in ideale omstandigheden, haalbaar is. Verder wijst de NMBS erop dat de klant na de aankoop een bevestigingsmail ontving waarin onder andere staat dat wie de overstaptijd te krap bemeten vindt, best een vroegere trein neemt. Daarmee vindt de NMBS dat ze niet verantwoordelijk is voor de gevolgschade. 🗞

2.2 Vervoerbewijzen

2.2. Vervoerbewijzen

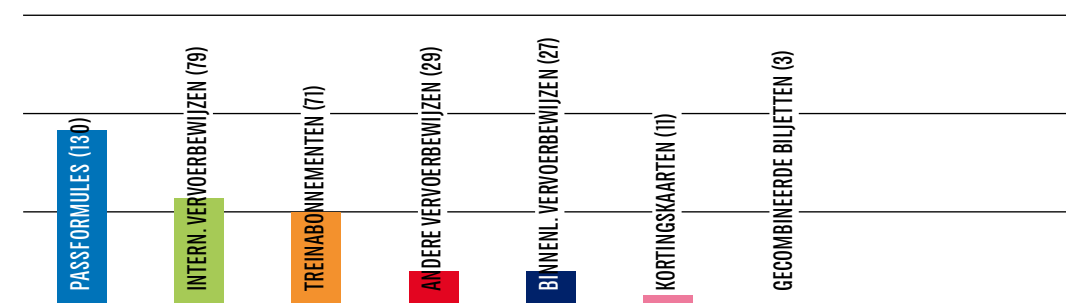
2.2.1. Aantal klachten

Met 350 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 29% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- abonnementen en kortingskaarten,
- diverse rittenkaarten (Student Multi, Standard Multi, Local Multi,...),
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen,
- gecombineerde biljetten (B-Dagtrips).

350 Dossiers ... 271 ivm binnenlandse vervoerbewijzen
... 79 ivm internationale vervoerbewijzen



2.2.2. Binnenlandse vervoerbewijzen in coronatijden

Het is medio maart 2020 wanneer het coronavirus België bereikt. Thuiswerk en afstandsonderwijs worden plots de norm. Werknemers belanden op technische werkloosheid. Er volgt een verbod op niet-essentiële verplaatsingen. De eerste lockdown is een feit. Tot begin mei schakelt de NMBS over naar een 'Treindienst van Nationaal Belang', zodat al wie actief is in een essentiële sector op het

werk geraakt. Toch wordt wie tijdens de lockdown pendelt, geconfronteerd met geschrapt treinen in het kader van deze 'Treindienst van Nationaal Belang'. Veel P-treinen reden bijvoorbeeld niet meer na 20.00 uur. Pendelaars die hun vertrouwde trein niet meer konden gebruiken, kregen van de NMBS een negatief antwoord wanneer ze daarvoor compensatie vroegen. Zo was er een klant die in

Pendelaars die hun vertrouwde trein niet meer konden gebruiken, kregen van de NMBS een negatief antwoord wanneer ze daarvoor compensatie vroegen. Zo was er een klant die in plaats van zijn gebruikelijke treinrit van 20 minuten nu als alternatief een busrit van anderhalf uur kreeg.

plaats van zijn gebruikelijke treinrit van 20 minuten nu als alternatief een busrit van anderhalf uur kreeg. Op een verdere regeling door de NMBS kon hij niet rekenen (2020/1792).

De NMBS doet tijdens de coronacrisis truwens veel om het reizen met de trein zo veilig mogelijk te laten verlopen. Zo kwam er een app met info over de bezettingsgraad van de treinen, geldt er een mondkemperplicht in de stations en op de treinen en wordt het rollend materieel vaker ontsmet.

Vanaf april, wanneer het langzaam doordringt dat scholen en universiteiten voor de zomer niet meer opengaan, dat thuiswerk een blijver is geworden en dat daarnaast ook arbeids-overeenkomsten stopgezet worden, stellen veel treinpendelaars de duur van hun abonnement in vraag. Dat resulteert in tal van terugbetalingsaanvragen of vragen tot verlenging van de geldigheidsduur van abonnementen. De NMBS krijgt hier de kans om zorg te dragen voor haar trouwste klanten, maar dat doet ze niet. Naar de occasionele reizigers toe stelt de NMBS wel een commercieel gebaar. Ze verlengt de geldigheid van alle rittenkaarten die vervielen in de loop van de eerste golf van de coronacrisis tot 30 juni 2020. Dit gebaar wordt echter niet door iedereen gesmaakt. Verderop bespreken we welke problemen zowel de pendelaars als de gelegenhedsreizigers hier ondervinden.

Vanaf 4 mei 2020 laat de NMBS de 'Treindienst van Nationaal Belang' varen en stapt ze terug over naar een (bijna) normale dienstregeling. Ook hierna blijven er reizigers bij de NMBS aankloppen voor een terugbetaling of verlenging van hun treinabonnement of Multi.

Tijdens de zomermaanden blijkt de kust een populaire bestemming, met overvolle treinen en stations tot gevolg. Ook de media berichten hierover. Vooral reizigers die tot risicogroepen behoren, vinden het niet langer veilig om de trein te nemen. De NMBS toont echter niet veel begrip want reeds gekochte vervoerbewijzen betaalt ze niet terug.

Vanaf september 2020 krijgt de Ombudsdienst minder klachten over treinabonnementen. Wel zien we nog steeds een grote instroom klachten van reizigers die hun Multi niet hebben kunnen opgebruiken en waarbij de NMBS geen terugbetaling of verlenging wil voorzien. De NMBS blijft vasthouden aan haar verkoopvoorwaarden voor rittenkaarten, waarbij een terugbetaling enkel mogelijk is bij een volledig ongebruikte Multi. En dan slechts met een aanvraag aan het loket en binnen de 30 minuten na aankoop. Een Multi kan je ook aan een automaat kopen maar die staan uiteraard niet allemaal op minder dan een half uur afstand van een open loket.

De invoering van de Hello Belgium Railpass

in het najaar van 2020 biedt een uitweg in de dossiers over de deels ongebruikte rittenkaarten. Veel occasionele treinreizigers zien hierin immers de door hun gevraagde tegemoetkoming van het geleden verlies. Dankzij dit initiatief van de regering sluiten wij dan ook het gros van deze dossiers met een relatief goed resultaat.

Terugbetalingsvoorwaarden abonnementen

Nieuw is het allerm minst, maar de coronacrisis maakt duidelijker dan ooit dat de terugbetalingsvoorwaarden die de NMBS hanteert voor abonnementen allesbehalve evenwichtig zijn. Ze werken in het nadeel van de klant.

Volgens de vervoersvoorwaarden van de NMBS worden abonnementen enkel integraal terugbetaald indien dit voor de eerste geldigheidsdatum gebeurt. Of op de dag van de aankoop zelf en binnen de 30 minuten na aankoop aan een loket of een automaat. In alle andere gevallen krijgt de klant hoogstens een deel van de prijs van het abonnement terugbetaald.

Een jaarabonnement verliest al meteen 30% van zijn waarde vanaf de eerste dag van ge-

bruik. Hoe meer maanden er verstrijken, hoe minder de abonnee terug kan krijgen. Al vanaf de achtste maand krijgt de klant helemaal niets meer terug. Bij een driemaandelijkse abonnement geldt ongeveer hetzelfde principe: de eerste maand verliest de klant 40%, in de derde maand betaalt de NMBS helemaal niets terug. Altijd en overal moet de klant ook nog eens 10 euro administratiekosten betalen.

Op basis van het terugbetalingssysteem voor jaarabonnementen van de MIVB en de TEC stellen we aan de NMBS een alternatieve berekeningsformule voor:

Terug te betalen bedrag = prijs jaarabonnement - 10 euro administratiekosten - (prijs maandabonnement x aantal begonnen maanden).

De NMBS pleit zelf voor een evenwichtig systeem, wel hier is het. Voor een jaarabonnement op het traject van Zone Brussel naar Zone Antwerpen, dat 1.555 euro kost, zou deze berekeningswijze bijvoorbeeld betekenen dat de klant in de zevende maand 453 euro terugbetaald kan krijgen in plaats van de schamele 145 euro die de NMBS nu uitkeert. In veruit de meeste gevallen zou de berekeningswijze van de MIVB en de TEC alvast billijker overkomen op de treinreizigers.

Nieuw is het allerm minst, maar de coronacrisis maakt duidelijker dan ooit dat de terugbetalingsvoorwaarden die de NMBS hanteert voor abonnementen allesbehalve evenwichtig zijn.

Een vergelijking binnen het netwerk van de TRAVEL_NET-leden (zie p. 64-65) leert ons dat de NMBS toch wel heel strenge regels hanteert voor haar abonnees.

In Oostenrijk staat de ÖBB sowieso toe dat jaarabonnementen iedere maand opgezegd kunnen worden. Door de coronacrisis stelt ze zich zelfs nog flexibeler op: ze laat de administratiekosten vallen, betaalt de resterende looptijd terug of, als de reiziger ervoor kiest om het abonnement toch niet stop te zetten, ontvangt hij een bonus van twee maanden verlenging.

In het Verenigd Koninkrijk kan een reiziger ook steeds de terugbetaling van een jaarabonnement vragen mits betaling van een administratiekosten van 10 GBP. In coronatijden aanvaardt de Britse spoorwegondernemingen dat de aanvraag retroactief behandeld wordt en gaat men terug tot 17 maart 2020. Daarna hanteren ze een 'rollende retroactiviteit' van 65 dagen.

In Polen is het steeds mogelijk om een maand-, tweemaandelijks of trimestrieel abonnement (jaarabonnementen bestaan daar niet) volledig ongebruikt of gedeeltelijk gebruikt terug te geven. Normaal rekenen de Poolse spoorwegondernemingen hiervoor een administratiekosten van 10 tot 15% aan, maar die valt weg tijdens de pandemie.

Terugbetalingsvoorwaarden Multi's

Daar waar we de terugbetalingsvoorwaarden voor abonnementen van de NMBS onevenwichtig vinden, blijken deze voor haar rittenkaarten haast onbestaande. Aangekocht aan de automaat of het loket kan een rittenkaart terugbetaald worden aan het loket binnen de 30 minuten na de aankoop. Dat is het zowat.

Wie via de app een Multi koopt, is er trouwens helemaal aan voor de moeite want die worden nooit terugbetaald. Een onderscheid volgens verkoopkanaal, dat komt over als discriminatie. Daarom mag het van ons verdwijnen. Nog zo een: een Standard Multi aangekocht aan het loket of de automaat is een jaar geldig gerekend vanaf de dag van aankoop. Wordt de Standard Multi via de Gezinsbond gekocht, dan is deze een jaar geldig vanaf de dag van het eerste gebruik.

Waarom laat de NMBS de geldigheidsperiode niet altijd ingaan vanaf de eerste dag van gebruik? Waarom heeft een rittenkaart überhaupt een geldigheidsduur? Waarom worden deels gebruikte rittenkaarten nooit terugbetaald? Waarom bepaalt het verkoopkanaal welke vervoersvoorwaarden er gelden? Bestaan deze regels om de fraudegevoelige gaten in het verkoopsysteem van de NMBS te dichten? Zo ja, waarom draaien de klanten daar dan voor op?

Een vergelijking binnen het netwerk van de TRAVEL_NET-leden leert ons dat de NMBS toch wel heel strenge regels hanteert voor haar abonnees.

Over het algemeen werd de aanvrager die hulp nodig had, goed geholpen en ontving (bijna) iedereen de gevraagde Hello Belgium Railpass. Van de grofweg 3.600.000 burgers die de gratis pas aanvroegen, klopten er 441 bij ons aan.

2.2.3. De Hello Belgium Railpass

Op 6 juni 2020 beslist de regering om iedere burger een Standard Multi ofwel 10 gratis treinritten te schenken. In samenspraak met de NMBS krijgt het idee meer vorm. Het uiteindelijke resultaat is de Hello Belgium Railpass, een twaalfrittenkaart op naam waarmee de rechthebbende 2 gratis ritten per maand kan maken tussen 5 oktober 2020 en 31 maart 2021. Wie deze invulpas op weekdagen wil gebruiken, moet dit na 9.00u doen. Om recht te hebben op een Hello Belgium Railpass moet men in België wonen, ouder dan 12 jaar zijn en een aanvraag indienen voor 30 september 2020.

Achter deze operatie schuilt een hele organisatie. Zo verschijnt er een nieuwe website waarop elke aanvrager zijn contactgegevens en rijksregisternummer moet achterlaten. Daarnaast is er het telefoonnummer 02/300.15.15, eveneens exclusief voor de Hello Belgium Railpass. Eenmaal de aanvraag ontvangen, engageert de NMBS zich om het vervoerbewijs binnen de 8 à 10 werkdagen per gewone post aan de aanvrager te bezorgen.

De FOD Mobiliteit en Vervoer neemt de controle van de persoonsgegevens via het rijksregisternummer op zich. Dit is nodig om vergissingen eruit te plukken en om pogingen tot fraude tegen te gaan. Ook werkt de NMBS samen met IT-bedrijf ATOS Belgium nv voor de ontwikke-

ling van de website, contactcenter N-Allo die de speciale telefoonlijn bemant en communicatiebureau Joos Hybrid (Colruyt Group) dat zorgt voor het printen van de rittenkaarten.

Wat doet de NMBS zelf met de persoonsgegevens van wie de Hello Belgium Railpass aanvraagt? Naam, voornaam en geboortedatum worden verwerkt door de NMBS, een nv van publiek recht, om daarmee de geldigheid van het vervoerbewijs in de trein te kunnen controleren. Daarnaast wordt de geboortedatum ook gebruikt om te zien of de aanvrager aan de leeftijdsvoorwaarde voldoet. Alle aan de NMBS meegedeelde persoonsgegevens bewaart ze tot 31 maart 2021, met uitzondering van het e-mailadres. Geeft de reiziger bij de aanvraag aan dat de NMBS commerciële boodschappen naar het e-mailadres mag sturen, dan bewaart de NMBS dit tot de klant zelf laat weten de commerciële aanbiedingen niet langer te willen ontvangen. Tot slot worden de gegevens verkregen uit het Rijksregister bewaard tot 31 oktober 2020.

Over het algemeen werd de aanvrager die hulp nodig had, goed geholpen en ontving (bijna) iedereen de gevraagde Hello Belgium Railpass. Van de grofweg 3.600.000 burgers die de gratis pas aanvroegen, klopten er 441 bij ons aan. Hierbij een overzicht van enkele weerkerende problemen:

- De website gaf soms een foutmelding wanneer de aanvraagprocedure bijna afgerond was, wat best vervelend kon zijn.
- De telefooncentrale was bij momenten overbezet of de medewerkers bleken niet in staat om het probleem van de aanvrager op te lossen.
- Voor digibeten bleek het soms moeilijk om aan de nodige informatie te komen.
- Het liep al eens mis bij het per post versturen van de passen. Zo kwam het voor dat sommige leden van eenzelfde gezin hun pas wel ontvingen en anderen niet.
- Sommige gegadigden die hun Railpass na 5 oktober 2020 ontvingen, vroegen daar aan de NMBS een tegemoetkoming voor.
- Compensaties voor vertragingen worden berekend op basis van de prijs van het vervoerbewijs. Dus, omdat de reizigers hun Hello Belgium Railpass kosteloos verkregen, betaalt de NMBS geen compensaties bij vertragingen.
- Reizigers kregen een boete of moesten een toeslag betalen omdat hun Hello Belgium Railpass niet correct was ingevuld of omdat ze ermee op een weekdag voor 9.00u reisden.

In 2020 openden we 441 dossiers over de Hello Belgium Railpass. Geen van deze dossiers leidde al tot een advies in 2020. Hieronder bespreken we een zaak waarin we een positief resultaat bereikten na een voorstel tot compromis.

Een koppel, man en vrouw, vraagt begin september 2020 de Hello Belgium Railpass aan. Vervolgens boeken ze voor de eerste week van oktober 2020 een overnachting aan zee.

Midden september ontvangt de vrouw haar Pass. Wanneer een week later de man nog steeds niets ontvangen heeft, neemt hij contact op met de Hello Belgium-infolijn. Daar maakt een medewerker melding van een technisch probleem. De aanvraag wordt opnieuw ingediend. Maar eind september viel er nog steeds geen Hello Belgium Railpass in de bus. Dus telefoneert de man opnieuw naar de infolijn. Daar zegt men hem nu dat zijn aanvraag nog bij de drukker ligt. De Pass zal dan ook niet meer tijdig bij de burger geraken om er de geplande reis naar zee mee te maken. Hierop doet de reiziger een voorstel aan de NMBS. Hij koopt een Standard Multi en gebruikt 2 lijnen voor zijn reis. Wanneer hij dan zijn Hello Belgium Railpass ontvangt, schrapte hij daarop de lijnen voor oktober. Vervolgens stuurt hij een foto van beide vervoerbewijzen naar de NMBS, die hem de 2 lijnen op de Standard Multi daarna zal terugbetalen (16,60 euro). De NMBS antwoordt echter dat er geen terugbetaling mogelijk is van eerder aangekochte vervoerbewijzen. Uit ons onderzoek blijkt dat de aanvraag van deze reiziger een tijd “geparkeerd” stond. Wat dit juist inhoudt en waarom dit gebeurde, blijft voor ons onduidelijk. Wat wel duidelijk is, is dat de reiziger alles in het werk heeft gesteld om zijn Hello Belgium Railpass tijdig te bekomen. Bovendien stelde de NMBS voor het afleveren van deze Railpass een verwerkingstijd van 8 tot 10 werkdagen voorop. In dit licht vinden we een wachttijd van 1 maand buiten proportie. Daarom vragen we in een compromisvoorstel dat de NMBS de 2 ritten op de Standard Multi terugbetaalt aan haar klant. De NMBS gaat daarmee akkoord en ze stort het bedrag terug op diens bankrekening. (dossier 2020/2891)

2.2.4. Kaart Kosteloze Begeleider

De Kaart Kosteloze Begeleider is er voor mensen met een beperkte mobiliteit die in België gedomicilieerd zijn, niet zelfstandig kunnen reizen en voldoen aan één van de volgende voorwaarden:

- een vermindering van de zelfredzaamheid met minstens 12 punten (6 indien jonger dan 21 jaar);
- een integratietegemoetkoming ontvangen van categorie III of hoger;
- een blijvende invaliditeit of een arbeidsongeschiktheid van minstens 80%;
- een blijvende invaliditeit aan de onderste ledematen die ten minste 50% bedraagt;
- een volledige verlamming of amputatie van de bovenste ledematen.

Dankzij deze kaart kan de begeleider gratis meereizen in hetzelfde rijtuig op een trein van het binnenlandse verkeer. Die begeleider kan trouwens zowel een persoon als een geleidehond zijn. Bovendien kan de Kaart Kosteloze Begeleider ook gebruikt worden op de regionale vervoersnetten van De Lijn, de TEC, de MIVB en op De Waterbus in Antwerpen.

Met een Kaart Kosteloze Begeleider mag je, onder toezicht van een NMBS-medewerker, gebruik maken van de volgende faciliteiten:

- de goederenlift in de treinstations;

- de dienstovergangen over de sporen;
- de mobiele laadbruggen om in en uit de rijtuigen te geraken;
- in het bagagerijtuig of op de platformen van reizigerstreinen, samen met een rolstoelgebruiker.

Wie bij de NMBS een Kaart Kosteloze Begeleider wil laten aanmaken, moet de nodige documenten kunnen voorleggen en betaalt 5 euro maakloon. De kaart zelf bestaat uit 2 delen. Er is een papieren drager die altijd op naam staat van de persoon met een handicap, niet op naam van de begeleider. In de drager hoort het validatiebiljet geschoven te worden. Deze vermeldt de geldigheidsduur (maximum 5 jaar). Beide delen moeten aanwezig zijn om ermee te mogen reizen.

De periode tussen het indienen van de aanvraag en het ogenblik waarop de Kaart Kosteloze Begeleider aan het loket kan afgehaald worden, duurt soms lang, uitzonderlijk zelfs tot 4 maanden. De meeste klachten die we ontvingen, gaan dan ook over het lange wachten op een nieuwe kaart. Uiteraard is dat niet aangenaam voor de aanvrager en het moet volgens ons sneller kunnen. Temeer omdat het na onze tussenkomst wel heel vlot kan gaan. Zo krijgen we meestal binnen de week een reactie van de NMBS.

De periode tussen het indienen van de aanvraag en het ogenblik waarop de Kaart Kosteloze Begeleider aan het loket kan afgehaald worden, duurt soms lang, uitzonderlijk zelfs tot 4 maanden.

De Dienst Free Carer Card, die binnen de NMBS instaat voor de uitgave van de Kaart Kosteloze Begeleider, wijt de vertragingen aan het verplichte telewerk als gevolg van de coronacrisis waardoor een achterstand in de dossierbehandeling optrad.

Maar het valt ons op dat de aanvragen met een lange wachttijd per post of aan het loket werden ingediend. Wij vragen ons daarom af of de vertraging niet deels te verklaren valt door de tijdrovende procedure waarbij het dossier na afgifte aan het loket fysiek naar de betrokken dienst gebracht wordt. Misschien kunnen de

loketmedewerkers de documenten inscannen en intern per mail overmaken? De originele documenten kunnen nadien volgen. Volgens ons kunnen de reizigers hun kaart zo sneller ontvangen. Ook kan de NMBS het rechtstreekse e-mailadres van de betrokken dienst op haar website vermelden. Dat is nu niet het geval. Een mail gaat per slot van rekening sneller dan een brief.

Het is duidelijk dat – naast inzetten op de online verkoop van treintickets – er nog mogelijkheden zijn om de digitalisering in het voordeel van de reizigers te laten werken.

terugbetaling van elk abonnement. Vanwaar deze strenge regels? De NMBS vreest dat bij een soepeler terugbetalingsbeleid reizigers enkele dagen gebruik zullen maken van het voordelige abonnementstarief om het daarna stop te zetten. Ook merkt de NMBS op dat de klant tijdens het ziekteverlof misschien nog met het abonnement heeft gereisd.

Het opvragen van medische attesten kan enkel als het strikt noodzakelijk is. Verder adviseren we een aangepast terugbetalingsbeleid voor reizigers van wie het duidelijk is dat ze niet meer met het abonnement konden reizen. Bij mensen die een doktersattest voorleggen, lijkt ons het frauderisico aanzienlijk beperkt omdat er steeds een derde partij nodig is (in

casu een arts). Ook vinden we het onwaarschijnlijk dat deze klant tijdens haar ziekteverlof zomaar zou gaan treinreizen. We kaarten aan dat de NMBS het pauzeren van het abonnement op geen enkele manier mogelijk maakt. Bovendien gaf de klant aan dat zij ook tevreden zou zijn als zij haar resterende abonnementsdagen kon overdragen naar haar echtgenoot, maar zelfs deze billijke oplossing weigert de NMBS. In ons advies vragen we ten eerste een gedeeltelijke terugbetaling van het maandabonnement en ten tweede dat de NMBS een systeem uitwerkt voor de (gedeeltelijke) terugbetaling van treinabonnementen van reizigers in langdurig ziekteverlof. De NMBS blijft echter bij haar standpunt waarbij maandabonnementen nooit terugbetaald worden.

En toen brak de coronacrisis uit. We schrijven midden maart 2020 en daarna. Het massaal overschakelen op thuiswerk, thuisonderwijs en helaas ook werkloosheid, mondt uit in vragen over terugbetalingen en verlengingen van treinabonnementen. Vragen tot verlenging weigert de NMBS sowieso (een procedure voor geldigheidsduurverlenging kent ze trouwens niet) en bij een terugbetalingsaanvraag worden de pendelaars geconfronteerd met voorwaarden die ze niet als billijk ervoeren.

Jaarabonnementen worden bijvoorbeeld al niet meer terugbetaald vanaf het ingaan van de achtste maand, wanneer er dus maar liefst nog een derde van de geldigheidsduur rest. Bij trimestriële abonnementen is dit niet anders, na twee maanden kan de pendelaar niets meer terugkrijgen. Maandabonnementen betaalt de NMBS, als de geldigheidsperiode al begonnen is, helemaal niet terug. Verder dalen de percentages van de prijs die de NMBS terugbetaalt snel bij iedere begonnen maand. Om te bepalen of een maand al dan niet begonnen is, kijkt de NMBS steeds 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). Daarbovenop rekent de NMBS bij een terugbetaling 10 euro administratiekosten aan.

Hierbij een greep uit de 30 dossiers waarbij we tot in de fase van advies gingen:

- Het abonnement waarmee de klant zijn hulpbehoevende moeder gaat bezoeken, verlengt de reiziger met telkens een maand (181 euro). Ook begin maart 2020 doet hij dit. Twee weken later wordt bezoek in verzorgingstehuizen verboden. De

2.2.5. Adviezen

Terugbetalingsregeling voor abonnementen

Dossiers: 2019/3360, 2020/1266, 1279, 1280, 1284, 1341, 1347, 1358, 1367, 1417, 1423, 1424, 1453, 1476, 1488, 1491, 1511, 1531, 1553, 1563, 1566, 1576, 1637, 1648, 1700, 1870, 2223, 2299, 2349 en 3295
Operator: NMBS

Eind 2019 vernieuwt een pendelaar haar trajectabonnement voor 1 maand (199 euro). Een week later vraagt ze aan de NMBS een terugbetaling nadat ze onverwacht in ziekteverlof moet. De NMBS vraagt bij de klant medische attesten op... om vervolgens te verklaren dat maandabonnementen nooit terugbetaald worden. Wanneer bovendien uit de medische documenten blijkt dat de patiënt de woonst mag verlaten, weigert de NMBS sowieso de

Jaarabonnementen worden bijvoorbeeld al niet meer terugbetaald vanaf het ingaan van de achtste maand, wanneer er dus maar liefst nog een derde van de geldigheidsduur rest.

We vergeleken de voorwaarden van de NMBS met die van de MIVB en de TEC. [...] De Lijn maakt het voor haar reizigers dan weer mogelijk om het abonnement even op pauze te zetten.

NMBS betaalt maandabonnementen niet terug en dus krijgt de klant niets.

- Een student heeft recht op een verhoogde tegemoetkoming en koopt een trimestrieel schoolabonnement (350 euro). Twee weken later is de lockdown een feit. Midden april wordt duidelijk dat het treinabonnement nergens meer toe kan dienen. Omdat de tweede maand van het abonnement al is ingegaan, wil de NMBS slechts 30% terugbetalen, minus de administratiekosten (95 euro). Hiermee betaalt de student 255 euro voor twee weken treingebruik.
- Een grootvader vraagt de terugbetaling van het driemaandelijkse schoolabonnement dat hij voor zijn kleinzoon kocht (40 euro). Alhoewel het schoolabonnement geen enkele dag kon gebruikt worden, wil de NMBS amper 30% min administratiekosten terugbetalen (2 euro) omdat de aanvraag pas in de tweede maand gebeurde.
- Omdat een pendelaar met een jaarabonnement vanaf midden maart 2020 thuis moet werken, zoekt hij raad bij de NMBS. Die antwoordt hem dat de enige optie een terugbetaling is. Maar de reiziger vindt de voorwaarden te nadelig. Van andere treinreizigers verneemt de klant tussenin dat een omruiling interessanter is. Hij zal zijn abonnement uiteindelijk ook omzetten in een halftijds abonnement met sterk verkort traject.

Er is een argument dat we in al onze adviezen formuleren. We vergeleken de voorwaarden van de NMBS met die van de MIVB en de TEC. Zij hanteren allebei een gelijkende berekeningswijze bij terugbetalingen, die vaak voordeliger uitkomt voor de reiziger. De Lijn maakt het voor haar reizigers dan weer mogelijk om het abonnement even 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.

De NMBS toont zich echter na ieder advies onvermurwbaar en zal uiteindelijk nergens afwijken van wat er in haar vervoersvoorwaarden staat.

Diverse passen en reischeques

Dossiers: 2018/2180, 2019/3180, 2020/1080, 1449, 1562, 1914, 2057, 2137, 2171 en 304
Operator: NMBS

Najaar 2019. Een reiziger woont in een provinciestad en bezit voor 30 euro NMBS-cheques (waardebonnen) die gaan vervallen. Hiermee betalen, kan enkel aan het loket en niet via

een ander verkoopkanaal. Maar in de twee dichtstbijzijnde stations blijken de loketten al gesloten. Daardoor vervallen de cheques. De NMBS weigert een verlenging van de geldigheidsduur. Ze wijst erop dat ze lang genoeg geldig waren (1 jaar). Wij vinden dat de reiziger zelf mag bepalen wanneer hij de cheques wil gebruiken gedurende de geldigheidsperiode. Die liep tot 23:59 van de vervaldatum en niet tot 14:00, het uur waarop de NMBS de loketten sluit. Daarnaast maakt de NMBS ons sinds 2016 vage beloftes over alternatieve betaalmogelijkheden via de automaten en de onlineverkoop. In ons advies vragen we een verlenging van de geldigheid van de cheques of een compensatie. Ook willen we horen wanneer online of aan de automaat betalen met reischeques of de elektronische portefeuille mogelijk zal zijn. De NMBS antwoordt dat ze daar geen concrete timing voor heeft. Ze verwijst verder naar haar verkoopsvoorwaarden (geen terugbetaling en geen omruiling van de cheques) en dat de klant de openingsuren van de loketten kon vinden op haar website. De klant krijgt dus niets.

Boem. Paukeslag. Daar is de coronacrisis. Bij reizigers die een reischeque van de NMBS bezitten of gebruik maken van één van de diverse passen zien we een ietwat gelijkend verhaal

als bij houders van een treinabonnement. Het beleid van de NMBS is dat ze reischeques of passen niet terugbetaalt of inruilt. Verder staat in haar voorwaarden niets over verlengingen. Zoals uit de voorgaande case blijkt, is een afgewezen vraag tot terugbetaling of verlenging van de geldigheidsduur geen nieuw fenomeen, maar met de coronacrisis werden de bestaande pijnpunten zichtbaarder dan ooit. Het klopt dat de NMBS een algemene verlenging tot 30 juni 2020 doorvoerde, een mooi commercieel gebaar dat ongetwijfeld vanuit de beste intenties geschiedde. Voor veel reizigers zal het ook soelaas gebracht hebben, doch niet voor iedereen.

Negen keer brachten we een advies uit. Hierbij een selectie:

- Een reiziger heeft nog zes ongebruikte lijnen op een Standard Multi die begin april vervalt. Op vraag van de NMBS stuurt de klant het vervoerbewijs naar de klantendienst. Daarna gaat de algemene verlenging van Multi's in. Het is eind mei wanneer de klant de pas terugkrijgt. Daarom vindt hij dat er onvoldoende tijd rest om de ritten nog te maken (30 dagen). Wij vinden dat het eerlijker zou zijn om alle passen met eenzelfde termijn te verlengen (bijvoorbeeld 3 maanden) in plaats van alles

[...] een afgewezen vraag tot terugbetaling of verlenging van de geldigheidsduur is geen nieuw fenomeen, maar met de coronacrisis werden de bestaande pijnpunten zichtbaarder dan ooit.

tot één en dezelfde datum te verlengen. We adviseren om de ongebruikte ritten om te ruilen voor zes vrijbiljetten. Maar de NMBS vindt dat de klant voldoende tijd kreeg. Daarnaast wijst ze naar de op til zijnde Hello Belgium Railpass.

- Eind maart vraagt een reiziger de verlenging van haar reischeques (10 euro) die begin april vervallen. De NMBS antwoordt dat ze geen verlenging wil toestaan omdat haar treinen tijdens de coronacrisis bleven rijden. Met reischeques betalen kan enkel via een loket, maar deze vorm van betalen werd midden maart plots verboden. Hierdoor kon de klant haar reischeques niet meer tijdig inruilen voor een vervoerbewijs. In ons advies vragen we dat de klant alsnog met de reischeques aan het loket mag betalen. De NMBS reageert positief en geeft een waardebon aan de reiziger.
- Eind januari koopt een student vijf Local Multi's om zijn colleges te volgen. Maar de coronacrisis maakt deze verplaatsingen overbodig. Daarom vraagt de klant midden juni een terugbetaling en worden de vervoerbewijzen via het loket aan de NMBS overhandigd. Eind juli, op de uiterste vervaldag van de passen, weigert de NMBS toch nog het verzoek omdat in haar vervoersvoorwaarden staat dat Local Multi's niet terugbetaald worden. Wij vinden het niet fair dat de NMBS de vervoerbewijzen vijf weken inhield en vragen daarom in ons advies een verlenging van de geldigheid met vijf weken. De NMBS erkent hierop dat de behandeling van dit dossier te lang duurde en ze betaalt de Local Multi's terug (120 euro).

Een lager tarief

Dossiers: 2020/1493 en 2217

Operator: NMBS

Niet al onze adviezen hebben een link met de coronacrisis. Sommige gaan nog lekker onderwets over de prijs die de klanten voor hun vervoerbewijs moeten betalen.

In de zomer van 2019 reizen een volwassene, een peuter en een baby met de TGV naar Zuid-Frankrijk. De conducteur is verbaasd wanneer hij ziet dat de klant 410 euro (heen-en-terug) betaalde enkel en alleen voor de 2 biljetten aan kindertarief. Met het Forfait Bambin had dit voor beide kinderen slechts 36 euro gekost. Dus vraagt de reiziger achteraf aan de verkoper, de NMBS, om een terugbetaling van het prijsverschil (374 euro). De NMBS weigert omdat het Forfait Bambin pas werd ingevoerd na de verkoopdatum van de biljetten (maar voor de reisdatum). Ook biedt de NMBS het Forfait Bambin enkel aan via het loket of telefonisch, terwijl de klant zijn aankoop online deed. Het via de website aanbieden zou volgens de NMBS technisch niet haalbaar zijn. Wij vinden dat de NMBS haar klant onvoldoende informeerde over het tarief, zoals ze dat volgens artikel 8 van Europese Verordening 1371/2007 moest doen. Daarom adviseren we de NMBS om haar klanten voor het afsluiten van een aankoop te informeren over het bestaan van het Forfait Bambin. We vragen haar ook om opnieuw te bekijken of ze dit tarief niet online kan aanbieden. De NMBS benadrukt dat de informatie over het Forfait Bambin wel via haar website terug te vinden is. Toch is ze bereid om het prijsverschil terug

te betalen. Bovendien belooft ze om het Forfait Bambin online aan te bieden, eenmaal dit technisch mogelijk is.

Twee kinderen gaan sinds het schooljaar 2019-2020 met het openbaar vervoer naar school. Hun traject verloopt deels met de trein en deels met een tram van De Lijn. De moeder kocht daarvoor de nodige jaarabonnementen aan een loket van de NMBS. Wanneer zij een jaar later deze abonnementen wil verlengen, stelt ze vast dat ze vorig jaar bijna het dubbele betaalde van wat de goedkoopste formule is (580 euro tegenover 297 euro). Kinderen onder de 12 jaar betalen voor een jaarabonnement bij De Lijn immers 55 euro, maar de NMBS rekende 170 euro aan. Bovendien heeft deze klant recht op een gemeentelijke korting bij De Lijn, ook deze verrekenende de NMBS niet. De NMBS weigert het prijsverschil (283 euro) terug te betalen want ze ziet zich daartoe niet verplicht. Voor ons is deze klant het slachtoffer van slechte afspraken tussen De NMBS en De Lijn. In ons advies wijzen we ook hier op artikel 8 van Europese Verordening 1371/2007 die verkopers van vervoerbewijzen verplicht om informatie te verschaffen over de laagste tarieven. Daarnaast beweert de NMBS op haar website dat een gecombineerd abonnement altijd goedkoper is. Deze

foute informatie maakte dat de klant met een verkeerde perceptie de aankoop aanging. Daarom vragen we een terugbetaling van het prijsverschil in dit dossier en willen we dat de NMBS naar een betere samenwerking streeft met de andere 3 Belgische openbare vervoersmaatschappijen. De NMBS aanvaardt ons advies. Ze betaalt het prijsverschil terug aan de klant, past de informatie op haar website aan en belooft het punt bij toekomstige gesprekken over intermodaliteit op de agenda te zetten. 🏠

De NMBS aanvaardt ons advies. Ze betaalt het prijsverschil terug aan de klant, past de informatie op haar website aan en belooft het punt bij toekomstige gesprekken over intermodaliteit op de agenda te zetten.

2.3 Boetes en boordtarief

2.3. Boetes en boordtarief

2.3.1. Aantal klachten

119 dossiers die de Ombudsdienst in 2020 behandelde, gingen over het boordtarief, vaststellingen van onregelmatigheid of administratieve boetes.

11 klachten betroffen het supplement dat reizigers dienen te betalen als ze een ticket op de trein (moeten) aankopen. 108 keer werd er op de Ombudsdienst een beroep gedaan bij klachten over een boete.

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

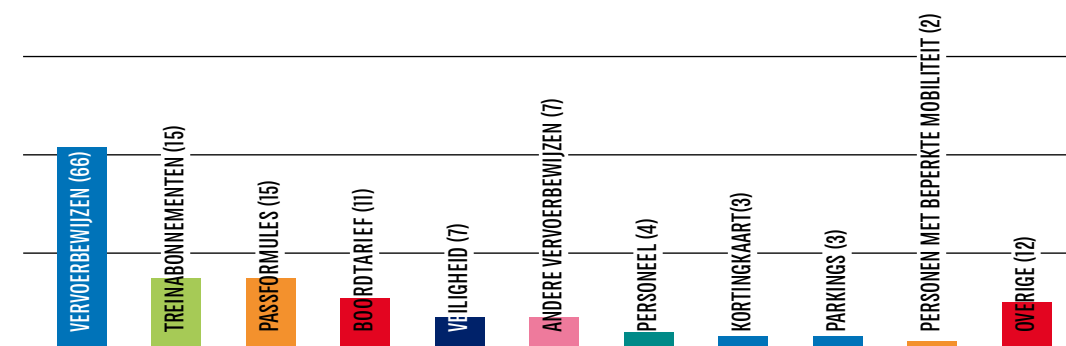
Deze vaststellingen van onregelmatigheid werden vanaf 1 november 2018 vervangen door administratieve boetes met het in werking treden van de wet op de spoorpolitie.

Met 9.8% van alle klachten vormt deze categorie het derde meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Naast de 11 klachten over een volgens de reiziger onterecht aangerekend boordtarief, gaan de klachten binnen deze categorie onder andere over boetes voor:

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

119 Dossiers ... 108 klachten ivm boetes
... 11 klachten ivm het 'boordtarief'



2.3.2. Administratieve boetes – Jaar 2

Onrechtmatig gedrag in de trein, de stations en rond de spoorweginstallaties wordt sinds 1 november 2018 beteugeld door de wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018.

De wetgever heeft er bij het schrijven van deze wet voor gekozen om de rol van de Ombudsdienst aanzienlijk te beperken. In artikel 53 bepaalt hij namelijk het volgende: “Artikel 15 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen wordt aangevuld met een derde lid, luidende: ‘De bemiddeling schorst de procedure inzake het opleggen van een administratieve geldboete aan de reiziger of de gebruiker niet.’ ”

Deze bepaling geeft sinds de inwerkingtreding van de wet van 27 april 2018 aanleiding tot

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

Deze discussie is ook in 2020 niet beslecht geweest. Zolang dit debat blijft bestaan, kan een burger bijgevolg geen beroep doen op de Ombudsdienst en verliest hij de mogelijkheid om zijn geschil via bemiddeling te regelen, wat een onaanvaardbare inbreuk is op de rechten van verdediging.

de deze man 5 keer met de trein alhoewel hij geen geldig vervoerbewijs had. Het geëiste bedrag van 75 euro per overtreding (375 euro) wordt nu opgetrokken naar 225 euro per overtreding (1.125 euro). De reiziger stelt nog voor om dit bedrag af te betalen in maande-

De NMBS aanvaardt ons advies en laat haar claim terug zakken naar het oorspronkelijke bedrag.

lijkse schijven van 25 euro, maar dat weigert de NMBS. Achter de boetes schuilt een triest verhaal. Die winter was de reiziger amper 18 jaar oud en net dakloos geworden nadat zijn vader overleed en zijn moeder zonder hem naar het buitenland verhuisde. Ondanks dat deze reiziger zich nu nog altijd in een kwetsbare positie bevindt, slaagde hij er ondertussen in om 225 euro te betalen. In een advies vragen we aan de NMBS om het geëiste bedrag terug te brengen naar het oorspronkelijke bedrag van 375 euro. Ook vragen we om een betalingsregeling te treffen. De NMBS aanvaardt ons advies en laat haar claim terug zakken naar het oorspronkelijke bedrag. Verder mag de reiziger zelf een afbetalingsplan voorstellen voor de resterende 150 euro.

Eind 2019 reist een ouder koppel met de trein. Bij het opstappen loopt het mis. De 2^e klas, waarvoor zij een vervoerbewijs hebben, zit zo vol dat reizigers tot aan de buitendeuren staan. Omdat het ouder koppel er niet meer bij kan, raadt de treinbegeleider hen aan om in te stappen via de deur naar 1^e klas. Daar blijken er wel nog vrije zitplaatsen te zijn. Bovendien kan één van de reizigers het fysiek niet aan om lang te staan. Dus zetten ze zich beiden neer in 1^e klas. Wanneer dezelfde treinbegeleider even later hun vervoerbewijzen controleert, moeten ze 2 klasverhogingen aan boordtarief bijkopen (29,20 euro). Aan de klantendienst van de NMBS vragen de reizigers een terugbetaling. Hierbij ontdekt de klantendienst dat de reizigers 6,80 euro te veel betaald hebben. Dit bedrag wil de NMBS wel terugbetalen, maar

de rest niet. Aan de reiziger die niet al staande kan reizen, raadt de NMBS aan om een voorrangkaart aan te vragen. Daarmee moet ze zich voortaan maar door de drukte wringen en zelf een zitplaats zien op te eisen. Wij vinden dat de treinbegeleider met zijn instructies op het perron minstens de indruk wekte dat de reizigers in 1^e klas mochten reizen. Daarom adviseren we een terugbetaling van de klasverhogingen aan boordtarief. De NMBS wijst erop dat in een overbezette trein alleen de treinbegeleider kan beslissen om een rijtuig 1^e klas te declasseren. Enkel de treinbegeleider kan immers vaststellen of de drukte al dan niet beperkt blijft tot enkele rijtuigen. Het feit dat de treinbegeleider deze reizigers een klasverhoging aan boordtarief liet kopen, wijst er volgens de NMBS op dat er verderop de trein nog plaats in 2^e klas was. Daarom betaalt ze de klasverhogingen aan boordtarief niet terug. 🚿

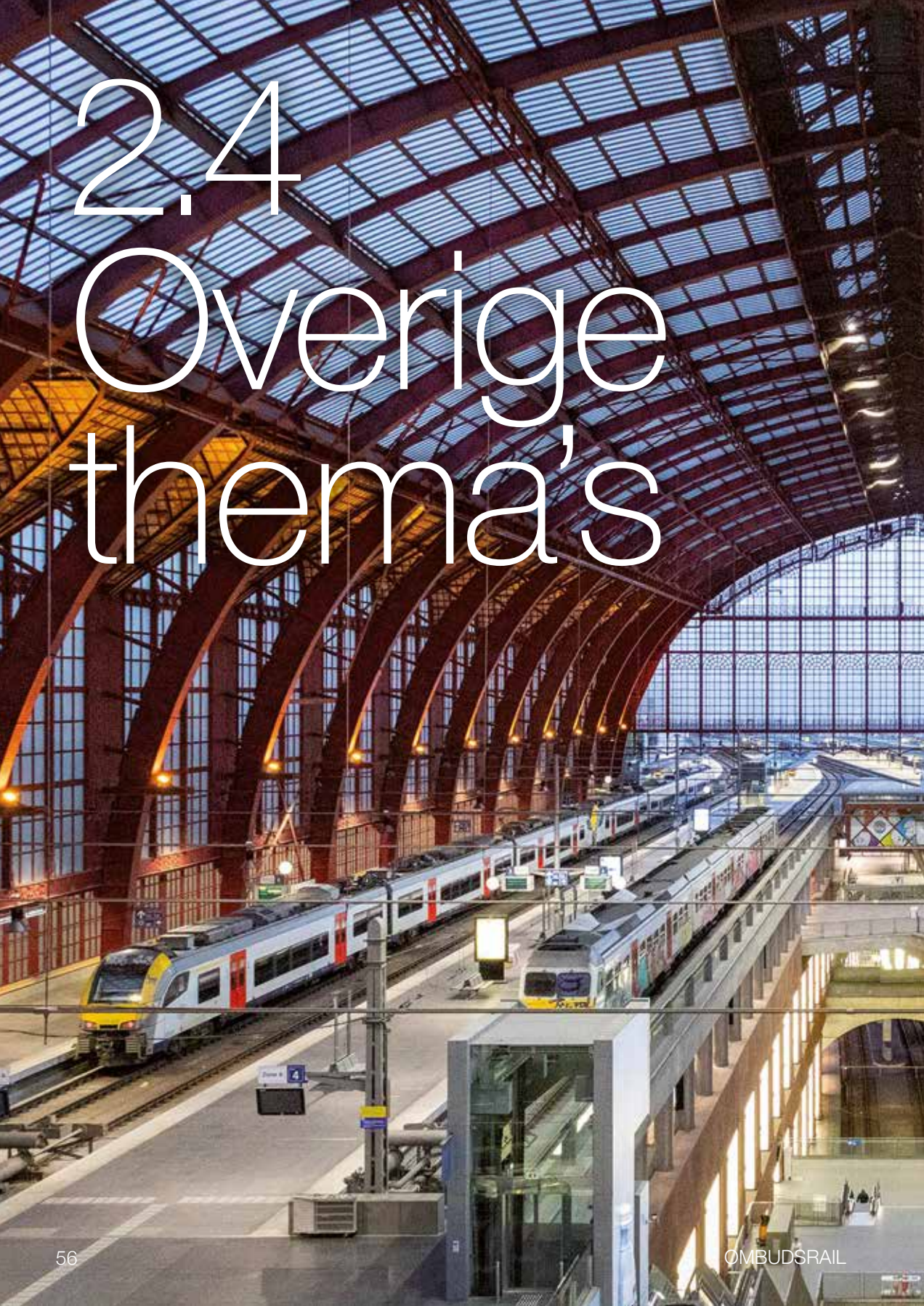
2.3.3. Adviezen

Dossiers: 2019/3479, 3968

Operator: NMBS

Eind 2019 stuurt incassobureau Modero, in naam van de NMBS, een aanmaning naar een burger. In de winter van 2016-2017 reis-

De wetgever heeft er bij het schrijven van deze wet voor gekozen om de rol van de Ombudsdienst aanzienlijk te beperken.



2.4 Overige thema's

2.4. Overige thema's

2.4.1. Aantal klachten

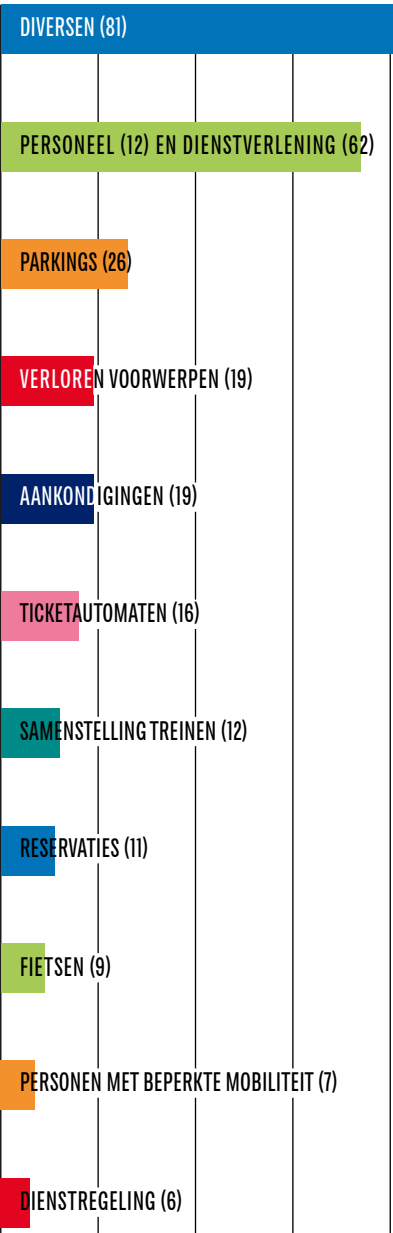
Hier groeperen we de dossiers die buiten de top 3 van klachtentema's vallen.

2.4.2. Adviezen

Personen met een beperkte mobiliteit (PBM)

Dossier: 2019/1969
Operator: NMBS

In de zomer van 2019 vraagt een reiziger onze bemiddeling. Hij heeft een motorische beperking en bij iedere treinreis maakt hij stevast gebruik van de assistentiediensten van de NMBS. Daar klaagt de klant niet over. Maar een online aankoop maken, een automaat bedienen of een rittenkaart invullen, is voor deze reiziger fysiek niet haalbaar. Daarom koopt de klant zijn vervoerbewijzen aan het loket. Maar het loket van zijn vertrekstation sluit nogal vroeg, namelijk om 13u30, waardoor de reiziger afhankelijk wordt van derden wanneer hij na de middag nog een treinreis wil aanvangen. Waarom kan de treinbegeleider, die door de assistentieaanvraag steeds aanwezig is bij het instappen, hem voortaan geen ticket verkopen zonder die dure boordtoeslag? Die oplossing ziet de NMBS niet zitten. Ze vindt dat het boordtarief voor alle reizigers moet gelden. Maar het basisidee van de internationale verdragen (zoals het VN-verdrag inzake de Rechten van Personen met een Handicap) en de daaruit voortvloeiende wetgeving is dat personen met een beperking op voet van gelijkheid kunnen participeren aan de samenleving. De wetgeving is er dus niet op gericht



om meer rechten toe te kennen aan personen met een beperking, maar om drempels weg te nemen die verhinderen dat men ten volle aan de samenleving deelneemt. De drempels

die reizigers met een beperking ondervinden, zijn zeer individueel. Om ze weg te nemen is dan ook een oplossing op maat nodig. Helaas nemen de tot nu toe genomen initiatieven van de NMBS de drempel niet weg voor deze klant. Bovendien is er artikel 19 van Europese Verordening 1371/2007 dat stelt dat spoorwegmaatschappijen personen met een beperking in staat moeten stellen om vervoerbewijzen te kopen zonder meerkosten. Daarom vragen we in ons advies dat de NMBS voor deze reiziger een oplossing op maat uitwerkt. Een oplossing die hem in staat stelt om autonoom en zonder toeslag een vervoerbewijs te kopen. De NMBS antwoordt dat ze op regelmatige basis haar reizigers consulteert, waaronder personen met een beperking. Daarbij belooft de NMBS dat indien ze in de toekomst een gedegen oplossing voor deze klant kan vinden, ze dit zeker via de geijkte kanalen zal communiceren. Tot zolang blijft deze reiziger in de kou staan.

Geheime informatie

Dossier: 2018/0637

Operator: NMBS

Op 30 maart 2018 openden we een dossier dat tot vandaag loopt. Het dossier oogt niet ingewikkeld, de reiziger vraagt enkel inzage in het investeringsplan 2018-2022. De NMBS antwoordt aanvankelijk met een verwijzing naar een samenvatting van de inhoud van het investeringsplan op haar website. Maar daar kan de klant het antwoord op zijn vragen niet vinden en dus wil hij nog steeds het volledige investeringsplan kunnen raadplegen.

Omdat de NMBS eind 2020 (na meerdere herinneringsbrieven van ons) het investeringsplan 2018-2022 nog steeds niet openbaar maakte, brengen we een advies uit. Daarin wijzen we de NMBS op artikel 32 van de Grondwet en de Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur. Deze burger heeft principieel het recht om het investeringsplan op te vragen. Indien de NMBS de klant de toegang tot het investeringsplan weigert op basis van de uitzonderingsgronden (opgesomd in artikel 6 van de wet van 11 april 1994) moet de NMBS deze expliciet inroepen en motiveren, wat ze niet deed. De NMBS handelt hier bijgevolg niet conform de principes van openbaarheid van bestuur.

Terwijl we dit neerschrijven is de termijn waarbinnen de NMBS ons advies moest beantwoorden verstreken, wachten we nog steeds op een reactie van de NMBS en zijn we opnieuw begonnen met het sturen van herinneringsbrieven.

Autoparking (in pre-coronatijden)

Dossier: 2019/2405

Operator: NMBS

Regelmatig ondervindt de klant problemen bij het inscannen aan de automaat van de autoparking. Voorheen deed ze dit met een tienbeurtenkaart en nu 3 keer met haar abonnement, waarna ze 3 keer een nieuw ticket koopt en dus 3 keer te veel betaalt. De NMBS (B-parking) weigert deze bedragen terug te betalen want bij problemen moet een reiziger dit aan het loket gaan melden. Aan een code

Bovendien vallen zowel de defecte kaartlezer als de tijdrovende procedure via het loket onder de verantwoordelijkheid van de NMBS.

van een parkeerticket kan de NMBS zien dat de klant dit eerder al eens deed. De klant weet dan ook hoe de procedure werkt, aldus de NMBS, vandaar haar weigering tot terugbetaling. Wij vinden echter dat de klant hoe dan ook recht heeft op het tarief voor treinreizigers. Bovendien vallen zowel de defecte kaartlezer als de tijdrovende procedure via het loket onder de verantwoordelijkheid van de NMBS. Daarom pleiten we in een advies voor een terugbetaling van wat er te veel werd betaald (44,82 euro). De NMBS antwoordt dat de apparatuur aan de parkeerautomaat correct functioneert en dat de procedure voor het verkrijgen van het voorkeurtarief goed beschreven is op de kassa. Toch wil de NMBS een commerciële geste stellen en de helft van het gevraagde bedrag terugbetalen (22,41 euro).

Autoparking (in tijden van corona)

Dossiers: 2020/2433 en 2787

Operator: NMBS

Begin september 2019 koopt de treinreiziger een parkeerabonnement voor 1 jaar (375 euro). Nadat ze dit voor de helft niet gebruikte, door het verplichte thuiswerken, vraagt de klant een verlenging van een half jaar. De NMBS weigert dit omdat haar treinen bleven rijden. Bovendien is de geldigheidsperiode

van het abonnement verlopen, wat volgens de verkoopsvoorwaarden van de NMBS betekent dat er geen terugbetaling meer mogelijk is. Wij wijzen de NMBS op de genomen coronamaatregelen en adviseren een terugbetaling in de stijl van de MIVB en de TEC (zie p. 41-42), berekend voor 3 maanden lockdown. De NMBS blijft echter vasthouden aan haar verkoopsvoorwaarden en daarmee krijgt de reiziger niets.

Een andere treinreiziger koopt begin februari 2020 een parkeerabonnement voor 3 maanden (103 euro). Ook hier wordt het abonnement door het verplichte thuiswerken voor de helft niet gebruikt, waarna er een terugbetaling wordt gevraagd. En ook hier wil de NMBS geen commercieel gebaar stellen omdat haar treinen bleven rijden. Wij wijzen erop dat bij het begin van de lockdown niemand kon voorspellen hoe lang de crisis zou duren. Ook kaarten we aan dat de NMBS met de algemene verlenging van alle passen enkel een commerciële maatregel nam die de occasionele treinreizigers ten goede komt. Wij zouden het billijk vinden als er ook iets wordt gedaan voor de trouwe klanten, namelijk de abonnees. In ons advies vragen we een terugbetaling volgens de berekeningswijze van de MIVB en de TEC. Maar ook hier wil de NMBS haar verkoopsvoorwaarden naar de letter toepassen en krijgt de pendelaar niets terugbetaald.

Fietsstalling

Dossier: 2019/2795

Operator: NMBS

In het najaar van 2019 contacteert de klant ons in verband met de fietsparking van Gent-Dampoort. Daar worden geen nieuwe badges meer geactiveerd omdat het toegangssysteem verouderd is. Hierdoor wordt slechts 2/3de van de totale capaciteit benut, een capaciteit die verder nog beperkt wordt door fietswrakken en een afvalcontainer. De fietsparking is eigendom van de NMBS (B-Parking) en Fietspunt beheert het. Maar de NMBS neemt het beheer binnenkort over. Elke timing daarvoor ontbreekt echter. Ondertussen groeit de wachtlijst van gegadigde gebruikers aan. Daarom brengen we begin 2020 een advies uit waarin we aan de NMBS een meer pragmatische aanpak vragen zodat de fietsparking opnieuw voor de volle capaciteit benut kan worden. De NMBS antwoordt dat ze in de zomer van 2020 overschakelt op een nieuw toegangssysteem met MOBIB-kaarten. Op korte termijn belooft ze na te gaan of ze met kleine ingrepen de wachtlijst alvast kan inkorten.

Verloren voorwerpen

Dossier: 2019/3232

Operator: Thalys

In de herfst van 2019 reist de reiziger met Thalys van Rotterdam naar Brussel-Zuid om van daar haar reis voort te zetten met de Eurostar-trein naar Londen. Helaas vergeet

ze haar bagage in de Thalys-trein. Wanneer de reiziger zich dit realiseert, is de Thalys al vertrokken richting Parijs. De waarde van de achtergelaten voorwerpen, waaronder een laptop, bedraagt ongeveer 1.500 euro. Vanuit Brussel-Zuid probeert een medewerker van de Thalys-kiosk nog te telefoneren naar de treinbegeleider, maar helaas lukt het niet om verbinding te krijgen. De spullen van de klant zullen uiteindelijk niet meer teruggevonden worden. Thalys beantwoordt de klacht van de reiziger met het schenken van een voucher ter waarde van 40 euro. Waarom het de kioskmedewerker niet lukte om het boordpersoneel te contacteren, kan Thalys niet verklaren. Maar de lastigste waarheid is dat het aan de reiziger is om toezicht te houden op haar (ongeregistreerde) bagage. Thalys is hier niet juridisch aansprakelijk. Het feit dat de twee betrokken medewerkers niet in contact met elkaar konden treden, kan weliswaar gezien worden als het niet naleven van een interne procedure maar dat geeft juridisch gezien de klant evenmin recht op een vergoeding. Toch leidt dit alles tot een negatief gevoel bij de klant. Stel dat het gelukt was om contact te leggen, dan had de reiziger nu ten minste de indruk gehad dat Thalys zijn uiterste best had gedaan. Verder vinden we dat de waarde van de voucher niet in verhouding staat tot de waarde van de verloren voorwerpen. Daarom adviseren we aan Thalys om het compensatiebedrag alsnog te verhogen. Thalys antwoordt dat ze het verlies van de klant betreurt, maar omdat de uiteindelijke verantwoordelijkheid voor de bagage bij de reiziger ligt, verhoogt ze het reeds uitgekeerde compensatiebedrag niet. 🏠

2.5. Andere dossiers gericht aan de Ombudsdienst

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

In 2020 kregen we 108 klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn.

In 51 gevallen ging het om klachten van buurtbewoners. Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

Dergelijke klachten maken wij over aan de bevoegde diensten (meestal Infrabel). Zo krijgen ze toch de behandeling die ze verdienen.

11 keer werden wij gecontacteerd over klachten die andere vervoersmaatschappijen of reisorganisaties betroffen. Deze waren bestemd voor De Lijn, SNCF (voor reizen in Frankrijk), NS, Italo of DB.

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

De overige dossiers betroffen een lokaal bestuur, Securail, de privé-sfeer van een bedienende van de NMBS, B2B...

Verder schreven reizigers ons 11 keer om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Ook deze reacties maken wij met veel plezier over. 🏠

De waarde van de achtergelaten voorwerpen, waaronder een laptop, bedraagt ongeveer 1.500 euro. [...] Thalys beantwoordt de klacht van de reiziger met het schenken van een voucher ter waarde van 40 euro.

3. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau

3. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau

3.1. Het portaal www.ombudsman.be

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



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.

Binnen het netwerk werden vele ombudsmannen het voorbije jaar geconfronteerd met de impact van de coronacrisis op het dagelijkse leven van burgers en consumenten. Bijna iedereen werd verplicht tot telewerk en afstandsonderwijs. Ook het contact met de overheid verloopt nog meer dan vroeger online.

Deze digitalisering maakt van een kwaliteitsvolle en betaalbare internetverbinding een maatschappelijke noodzaak. Het internet is een belangrijke toegangspoort tot informatie,

tot het sociale leven, tot onderwijs, tot openbare diensten enz.

Voor andere basisbehoeften zoals water, aardgas en elektriciteit zijn er specifieke maatregelen om mensen die in sociaal of economisch moeilijke omstandigheden leven te beschermen tegen afsluiting. Begin 2021 bracht het netwerk van de Belgische ombudsmannen een resolutie uit waarin ze de overheid oproept om ook de toegang tot het internet te erkennen als een basisbehoefte met dezelfde beschermingsregels. Meer over deze resolutie op www.ombudsman.be.

3.2. De Consumenten- ombudsdienst

Ons vorige jaarverslag gaf uitleg over het ontstaan en de rol van de Consumentenombudsdienst die sinds 1 juni 2015 operationeel is en waarvan de twee ombudsmannen voor de treinreizigers, samen met de collega-ombudsmannen voor telecommunicatie, de postsector, energie, financiële diensten en verzekeringen in het Directiecomité zetelen.

De Consumentenombudsdienst behandelde in 2020 40% meer dossiers dan het jaar voordien. Daar is de coronacrisis uiteraard niet vreemd aan. De inhoud van de 12.153 dossiers werd dan ook vooral bepaald door het virus. Problemen rond het uitblijven van de levering van goederen (pakjes, bestellin-



gen,...) of diensten (klusjes, werkzaamheden, tuinaanneming,...) stonden hierbij met stip op één. Ook geschillen met Belgische luchtvaartmaatschappijen kenden, niet verwonderlijk, een sterke stijging.

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 ADR³-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 terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

3 ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling

Om het ombudswerk een nog breder draagvlak te geven en beter bekend te maken bij het publiek, richtte de Consumentenombudsdienst begin 2021 een memorandum aan de beleidsmakers met zes aandachtspunten:

1. Elke bemiddelingsdienst moet sectordekkend zijn
2. De Consumentenombudsdienst als uniek loket
3. De aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklank
4. Buitengerechtelijke geschillenregeling bekender maken bij het grote publiek
5. Tijdige aanstelling en erkenning van de ombudsmannen
6. Raakvlak tussen justitie en economie vraagt om een constructief debat

De volledige tekst van het memorandum is te vinden op

www.consumentenombudsdienst.be.

3.3. TRAVEL_NET

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

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

- 1) het delen van (grensoverschrijdende) dossiers,
- 2) het delen van kennis en het uitwisselen



- van beste praktijken,
3) en bevordering van ADR.

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

De corona-pandemie verplichtte het netwerk om over te schakelen op online-workshops. Dat weerhield de TRAVEL_NET-leden niet om mekaar in april, juni en september 2020 online te ontmoeten. Tijdens deze bijeenkomsten werd nuttige informatie uitgewisseld over de impact van de pandemie op de reizigers en OV-gebruikers in de verschillende lidstaten (zie ook p. 42 van dit verslag).

3.4. ADR-entiteit

We sloten het jaarverslag van 2019 af met een 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 toen zo:

Al langer hoe meer vormt het feit dat Ombudsrail nog steeds geen erkende ADR-entiteit is een waar struikelblok in deze samen-

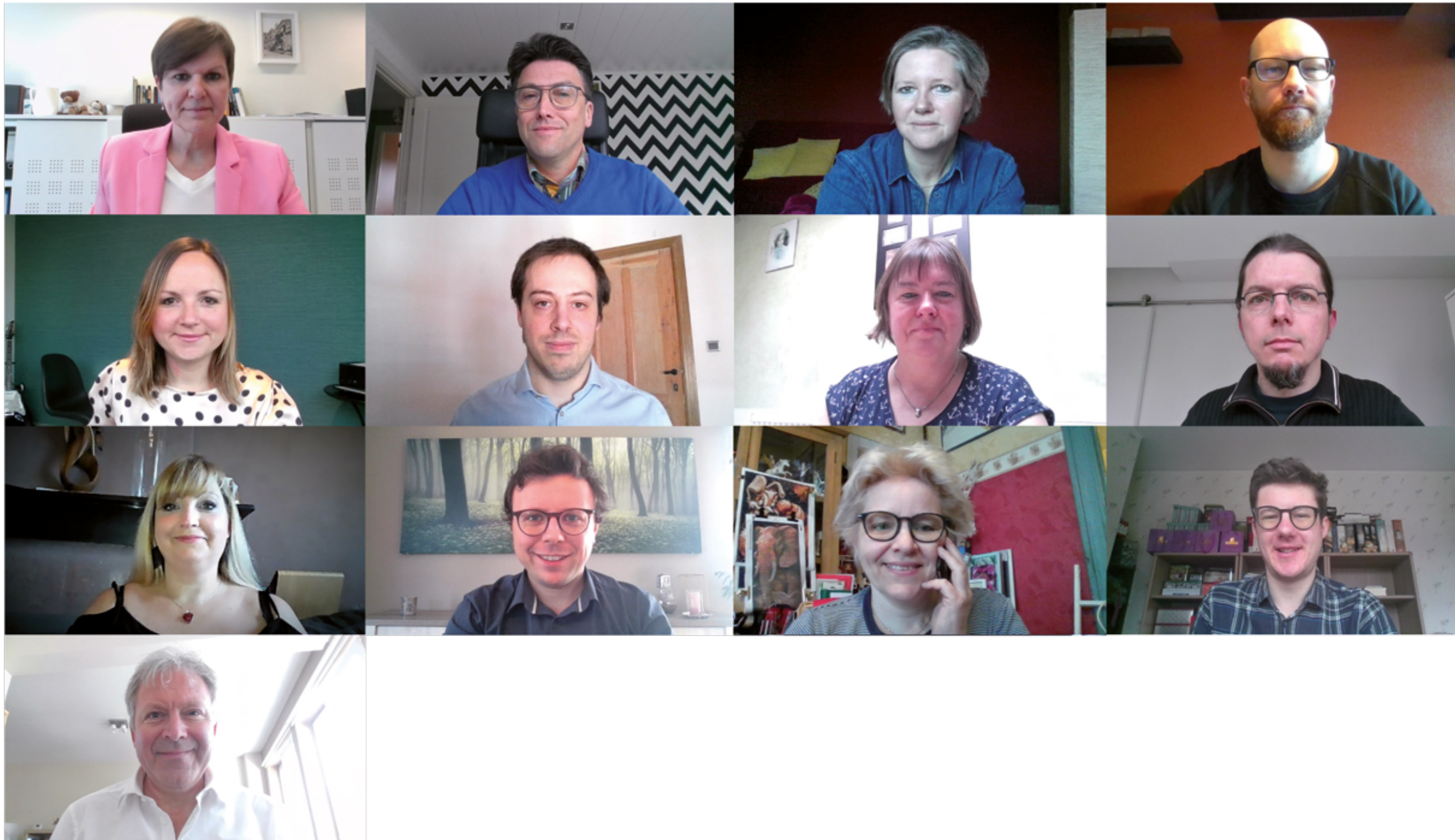
4 ODR: Online Dispute Resolution

werkingsverbanden. 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 ODR⁴-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.

We hopen dan ook dat we ons volgende jaarverslag kunnen afsluiten met de blijde aankondiging dat in 2021 de nieuwe ADR-entiteit, genaamd Ombudsrail, het licht zag. 🌟



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



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



Onze deuren staan open van maandag tot en met vrijdag van 9u tot 17u
(check onze site voor de geldende gezondheidsvoorschriften)

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE