

JAARVERSLAG
2002

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS

JAARVERSLAG 2002

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS

INHOUD

VOORWOORD	6
DEEL EEN: INLEIDING	7
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	13
1. Aantal dossiers	14
2. Reden van de klachten	18
3. Resultaten	20
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	21
1. Evolutie van het klachtenaantal	22
1.1. Vervoerbewijzen	27
1.2. Integrale kwaliteitszorg	32
1.3. Treindienst	37
1.4. Bagage, fietsen en colli	42
1.5. Diversen	45
2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman	47

DEEL VIER: ADVIEZEN	49
1. Algemene beschouwingen over de adviezen	50
2. Dossiers met advies	51
3. Onderzoek van adviezen	54
DEEL VIJF: BESLUIT	85

VOORWOORD

Het artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ombudsman in sommige economische overheidsbedrijven bepaalt dat de ombudsman jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten.

Dit is het tiende jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari 2002 tot en met 31 december 2002.

DEEL EEN

INLEIDING

Eén januari 1993, 31 december 2002.

De ombudsmannen bij de NMBS, De Post en voor de telecomsector werken tien jaar.

Tien jaar om, zoals de wet het stelt, de ‘gebruiker te beschermen’.

Tien jaar ook om binnen onze opdracht te proberen het imago van de NMBS te verbeteren. We hebben dit menigmaal herhaald. Het zou tot voor enkele jaren op zure opmerkingen of ongeloofwaardige blikken onthaald geworden zijn, al naargelang...

Het spoorlandschap is sterk gewijzigd in die tien jaar: de infrastructuur in het algemeen, het materieel, de stations, het personeel en zeker de relatie van de Maatschappij met haar klanten. Voor de ombudsman waren het tien jaar van constructieve voorstellen, dikwijls verworpen adviezen die weliswaar soms later weer door diezelfde NMBS werden opgediept, enthousiaste reacties, kaakslagen, slagen in het water en gelukkig ook successen.

We hadden een project voor ons tiende jaarverslag: we zouden een extra hoofdstuk toevoegen, een kritische balans van onze tienjarige werking tegen het decor van een spoorweg in evolutie, in het bijzonder vanuit het oogpunt van de kwaliteit van de dienstverlening aan de klant. We hebben dit project moeten opzij schuiven.

Op 31 december 2002 liep het mandaat van beide ombudsmannen ten einde. Begin december was er nog geen duidelijkheid, noch over de al dan niet verlenging, noch over de procedure die zou gevolgd worden. Er heerste dus grote onzekerheid daaromtrent. Op 10 december 2002, werd (dan toch) laattijdig in het Belgisch Staatsblad de openbare oproep tot kandidaten voor de vacante plaatsen van ombudsmannen bij de NMBS gepubliceerd. Het was duidelijk dat er voor eind 2002 niets meer zou beslist worden, wat ook voor de ploeg gedetacheerde medewerkers allesbehalve motiverend werkte.

De basisregel van het administratief recht over de continuïteit van de openbare diensten respecterend, hebben we onze opdracht verder gezet en de dienst met inzet verzekerd.

In dergelijke omstandigheden een omstandig en goed gedocumenteerd verslag maken is geen gemakkelijke onderneming. Het risico om het aangevangen werk niet te kunnen afmaken is reëel. De aandachtige lezer zal opmerken dat dit verslag bondiger en anders opgevat is dan gewoonlijk. Het verslag omvat naast deze inleiding de statistische gegevens voor het jaar 2002, een korte analyse daarvan, een synthese van de uitgebrachte adviezen en een bondig besluit, dit alles conform de bepalingen van artikel 46 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de dienst ‘ombudsman’ bij sommige economische overheidsbedrijven.

Het zou in het kader van wat vooraf gaat nuttig zijn dat een duidelijke procedure wordt vastgelegd die de situatie bij einde mandaat regelt, opdat de situatie voor de ombudsmannen per 31 december 2007 duidelijk zou zijn, en dit niet alleen in hun belang, maar vooral in het belang van de dienst, de medewerkers en de klanten.

Onnodig te vermelden dat 2002 ook gekenmerkt werd door belangrijke wijzigingen van het management van de NMBS, zowel voor de Raad van Bestuur als voor het Directiecomité. Zeer snel heeft de nieuwe leidende ploeg de formele wens uitgesproken om regelmatig de ombudsman te ontmoeten. Uiteraard juichen wij dit initiatief toe, want dit geeft beide partijen ongelofelijk goede mogelijkheden om gedachten en boodschappen uit te wisselen. Zo kunnen wij op het hoogste niveau de –eenmalige of weerkerende- oorzaken van ongenoegen bij de klanten verwoorden, hun wensen en verlangens op het vlak van bijvoorbeeld comfort of infrastructuur. Indien mogelijk kunnen wij voorstellen tot oplossingen suggereren. Dergelijke gesprekken laten ook toe bij meer globale of delicate problemen verduidelijkingen te geven die niet altijd even makkelijk aan het papier toevertrouwd worden.

Ziedaar een positief punt.

Minder positief is het andermaal uitblijven van het derde beheerscontract. We hebben in ons besluit van het jaarverslag 2001 gewezen op het belang daarvan.

Geen nieuw beheerscontract betekent meteen ook weer geen nieuws over de manier waarop slechte dienstverlening wordt gecompenseerd voor de reiziger. Sta ons toe nogmaals te herhalen dat wij prioriteit vragen voor de trouwe klanten die geconfronteerd worden met chronische vertragingen; bij gebrek aan beter hebben zij recht op niets en worden de facto gediscrimineerd. Ondanks de moeilijke financiële toestand van de NMBS, mag de impact op de klant van een billijke compensatie niet worden veronachtzaamd.

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

U schrijft:

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

U faxt:

02/525 40 10

U belt:

Nederlandstalig 02/525 40 00
Franstalig 02/525 40 01
Duitstalig 02/525 40 02

U mailt:

Nederlandstalig ombudsman@b-rail.be
Franstalig mediateur@b-rail.be
Duitstalig ombudsman@b-rail.be

U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In de voorbije twaalf maanden heeft de ombudsdienst 2.608 klachtendossiers aangelegd. Daarvan waren er 122 onontvankelijk. Er werden dus 2.486 dossiers in behandeling genomen.

Er werden 11 dossiers neergelegd die door meerdere klanten, in totaal 450, werden ondertekend. In 2002 richtten zich dus in totaal 2.925 klanten schriftelijk en op ontvankelijke wijze tot de ombudsman.

Daar moeten nog de telefonische contacten aan toegevoegd worden.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot het aantal dossiers.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

Dossiers	1-1-98 tot 31-12-98	1-1-99 tot 23-12-99	24-12-99 tot 31-12-00	1-1-01 tot 31-12-01	1-1-02 tot 31-12-02
Nederlands	2.512	1.537	1.565	1.916	1.604
Frans	1.701	751	851	931	882
Totaal	4.213	2.288	2.416	2.847	2.486
	Jaarverslag '98	Jaarverslag '99	Jaarverslag '00	Jaarverslag '01	Jaarverslag '02

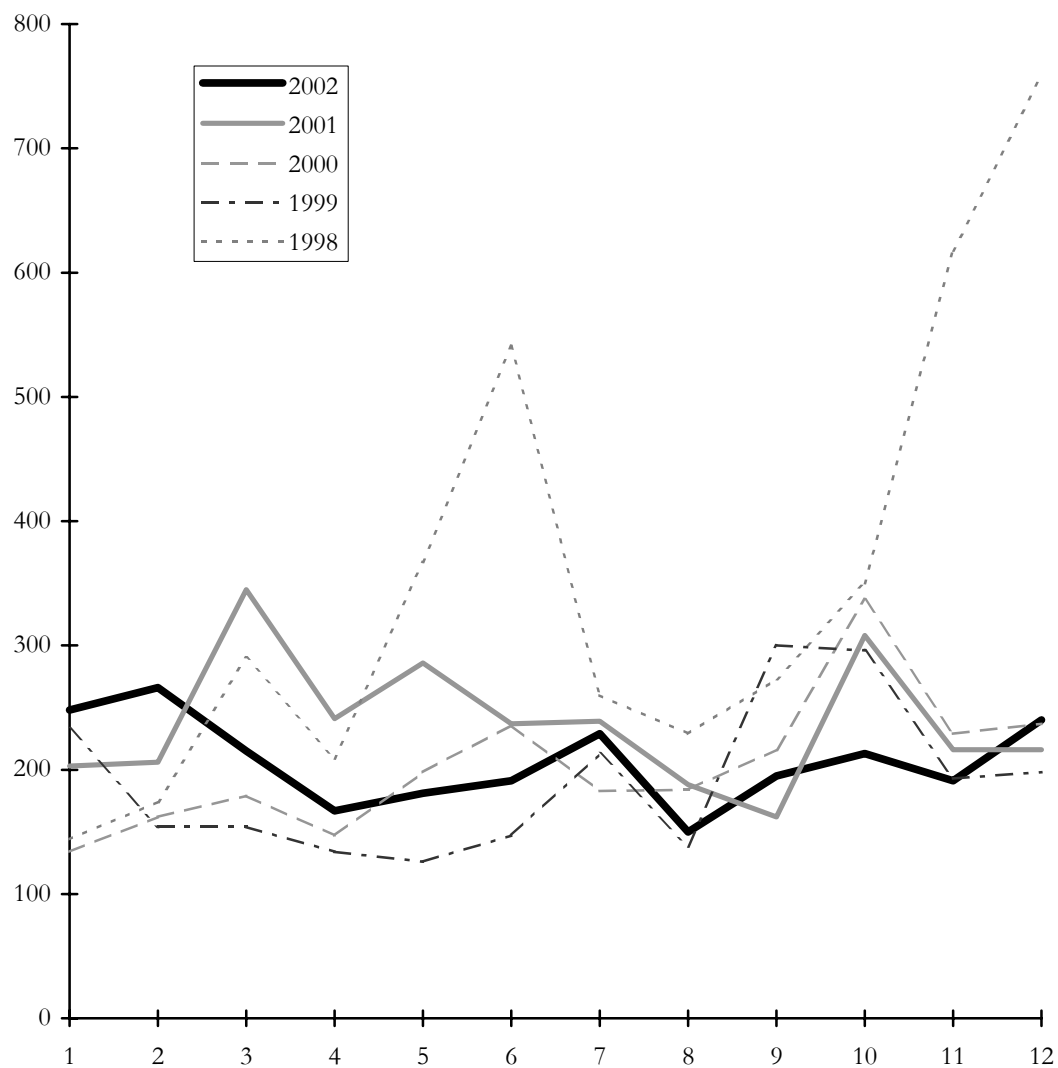
Opmerking

Het buitengewoon hoog aantal klachten voor 1998 was voornamelijk te wijten aan de moeilijkheden bij de invoering van het nieuwe treinaanbod IC/IR98 (in voege vanaf 24 mei 1998 en bijgestuurd eind september 1998).

De reële evolutie van de activiteit kan best gemeten worden door het maandelijks gemiddeld aantal dossiers van de diverse werkjaren met elkaar te vergelijken.

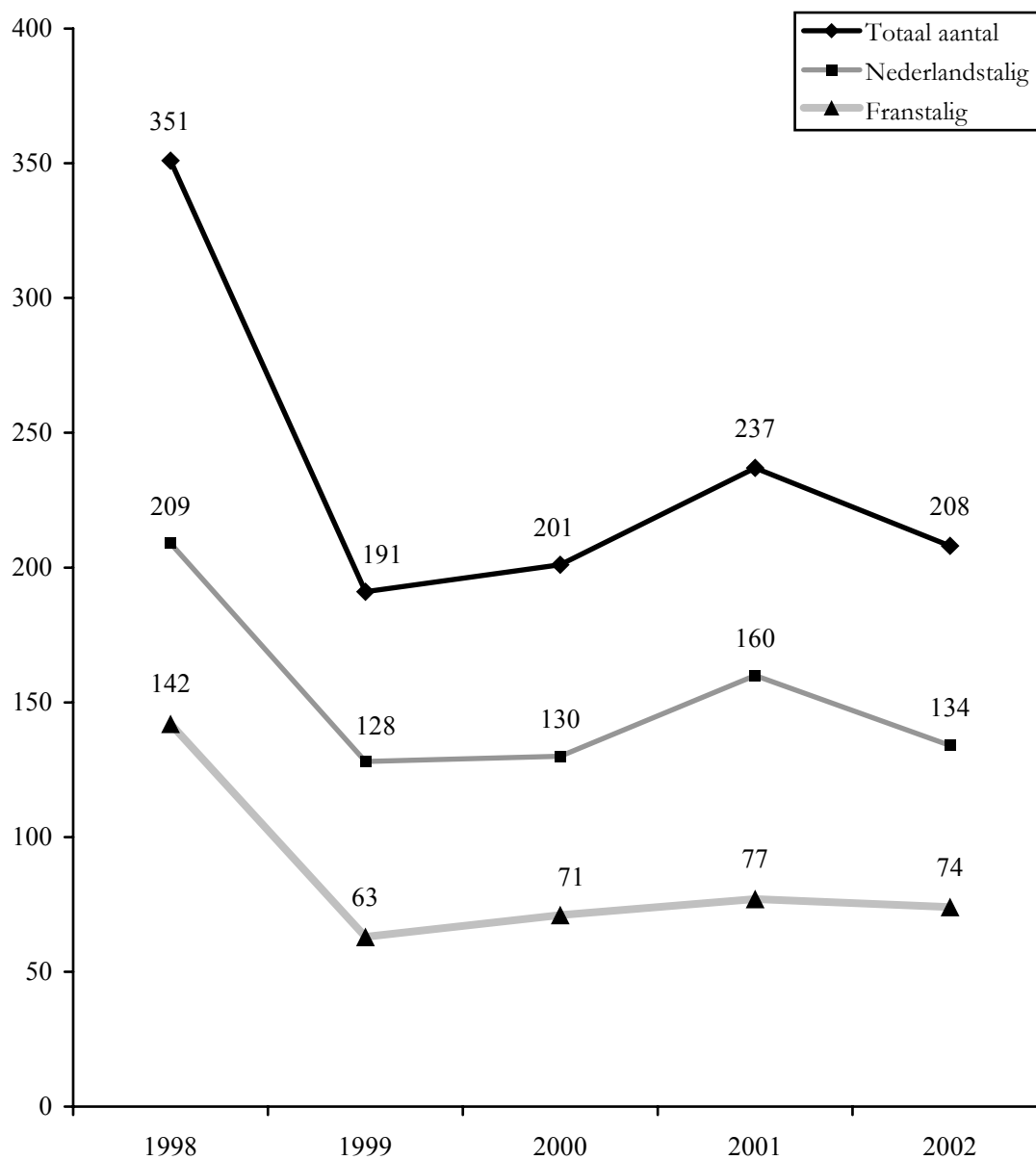
Evolutie van het klachtenaantal

Aantallen per maand van 1998 tot 2002



Evolutie van het klachtenaantal

Gemiddelden per kalendermaand sinds 1998

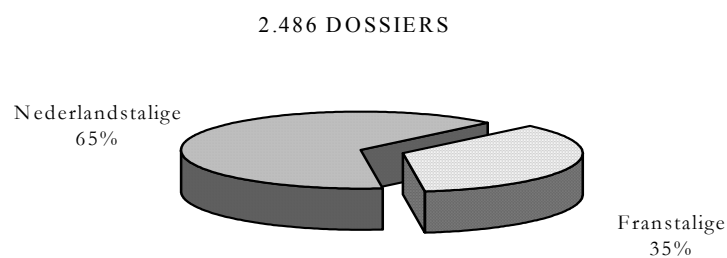


We herhalen dat de buitenmaatse stijging in 1998 grotendeels is toe te schrijven aan de klachtenstroom naar aanleiding van het IC/IR98-plan en aan het toenmalig verzet tegen de wijziging van de treinkaartentarifering.

De dossiers 2002

Er werden in het voorbije jaar dus 2.486 dossiers behandeld, te weten:

- 1.604 Nederlandstalige (*) en
- 882 Franstalige dossiers.



Daarnaast wordt de dienst ook minstens 8.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Vaak reageert de klant ad hoc op één of ander voorval, spuit hij zijn ongenoegen over bijvoorbeeld gebrekkige, ontoereikende of gewoon ontbrekende informatie, meldt hij dat er die ochtend nog maar eens plaatsgebrek was of dat de trein (alweer) vertraging had. Daarbij wordt nogal eens gepolst naar de mogelijkheid om een compensatie te bekomen voor de vertraging, een vraag waarbij wij een afwachtende houding moeten aannemen en verwijzen naar het volgende (derde) beheerscontract. Dit jaar waren er opvallend veel reacties en vragen bij artikels en mededelingen verschenen in het blad 'Metro'; ook waren nogal wat klanten nieuwsgierig naar de ingebruikname van de zo lang aangekondigde nieuwe dubbeldeksrijtuigen. Dikwijls kan de ombudsman de klant meteen verder helpen, de gewenste informatie verstrekken of doorverwijzen naar de bevoegde NMBS-dienst. Vele 'aangekondigde' klachten worden uiteindelijk nooit formeel ingediend nadat in een gesprek de nodige uitleg of toelichting wordt gegeven.

(*) De dossiers van anderstaligen ressorteren onder de Nederlandstalige dossiers omwille van praktische redenen.

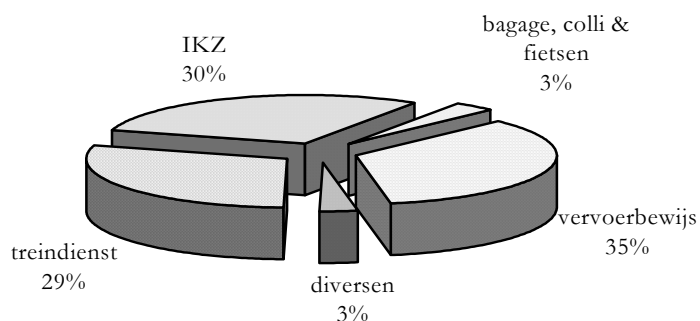
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2.486 klachten van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

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

- 861 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 736 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 728 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 84 maal betreft het een probleem met bagage, colli en fietsen
- 77 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)

Klachtenpakket per groep



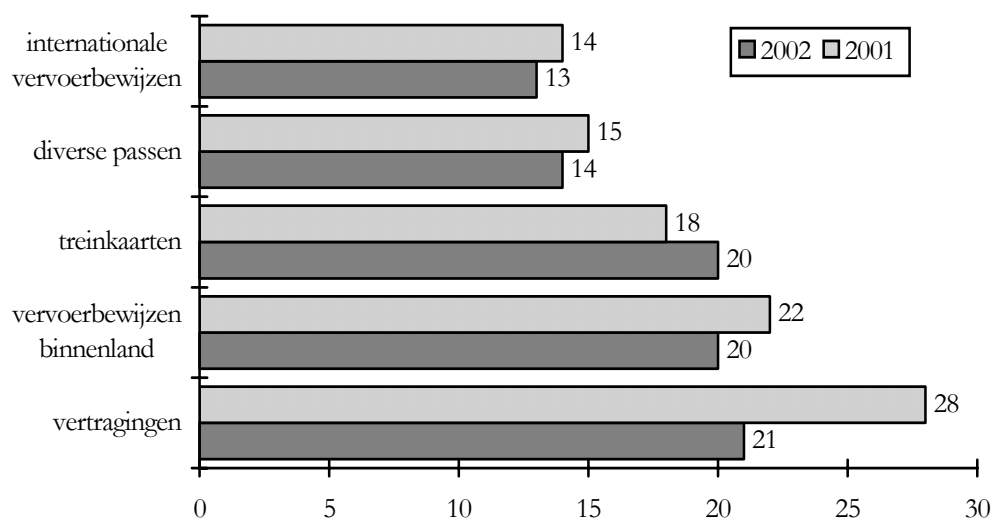
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (vervoerbewijzen, IKZ, treindienst, ...).

Top vijf per categorie

Wat het klachtenaantal betreft, scoren het voorbije werkjaar de volgende categorieën het hoogst:

- vertragingen:	253
- vervoerbewijzen binnenland:	244
- treinkaarten:	239
- diverse passen	165
- internationale vervoerbewijzen:	157

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

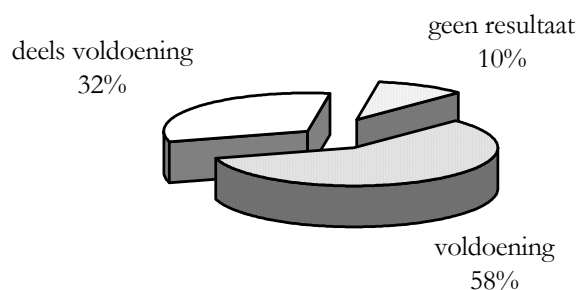


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 2.486 nieuwe dossiers aangelegd waarvan er, eind december 2002, nog 472 in behandeling zijn.

In de 2.014 afgewerkte dossiers is er:

- 1.169 keer voldoening
- 641 keer deels voldoening
- 204 keer geen resultaat



90% van de klanten die de ombudsman aanspreken, krijgt van de NMBS een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

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

Het is belangrijk op te merken dat een antwoord dat voldoening geeft aan een klant niet noodzakelijk betekent dat het onderliggend probleem is opgelost.

Nemen we bijvoorbeeld het probleem van een frequent optredende vertraging waardoor een door de klant beoogde aansluiting wordt verbroken: het is niet omdat de NMBS een correcte uiteenzetting geeft omtrent de redenen voor het al dan niet kunnen invoeren of uitbreiden van een wachtregeling en de oorzaken van de vertraging, dat het probleem is opgelost. De klant weet echter dat het probleem gekend is en dat de NMBS het ook wil oplossen zodra de mogelijkheid daartoe zich aandient.

Wanneer de NMBS daarenboven beterschap belooft binnen een bepaalde termijn en die laatste dan niet respecteert, riskeert ze een nieuwe klacht van deze klant die 'voldoening' kreeg.

Bij 10% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

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

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

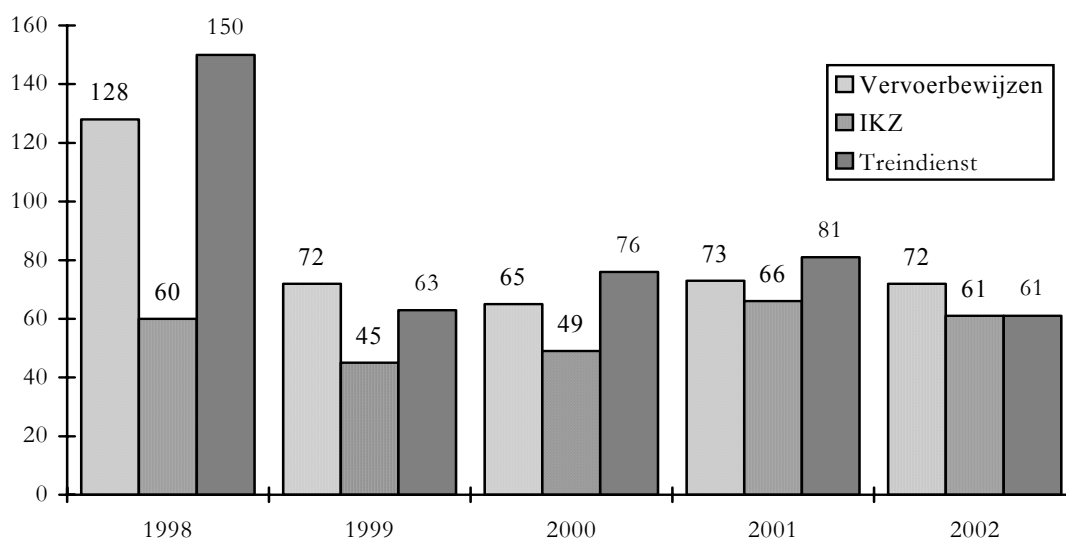
Evolutie van de grootste klachtengroepen

De 'vervoerbewijzen' halen in 1998 een maandgemiddelde van 128 dossiers; voor 1999 zijn er 72 dossiers terwijl er in 2000 gemiddeld 65 klachten per maand over vervoerbewijzen worden genoteerd. In 2001 worden daarover 73 dossiers geopend. In 2002 zijn er dat gemiddeld 72 per maand.

Het maandgemiddelde voor IKZ in 1998 is 60; in 1999 wordt dat 45 terwijl we 49 dossiers in 2000 tellen. In 2001 bedraagt het maandgemiddelde 66. Tenslotte wordt 2002 afgesloten met gemiddeld 61 dossiers per maand.

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 150 in 1998; er zijn 63 dossiers in 1999, 76 in 2000, 81 in 2001 en 61 in 2002.

Grafiek van de maandgemiddelden



In 1998 scoorden 'treindienst' en 'vervoerbewijs' met een uitschieter, als gevolg van de invoering van het IC/IR98-plan en een protestactie tegen de treinkaarttarieven.

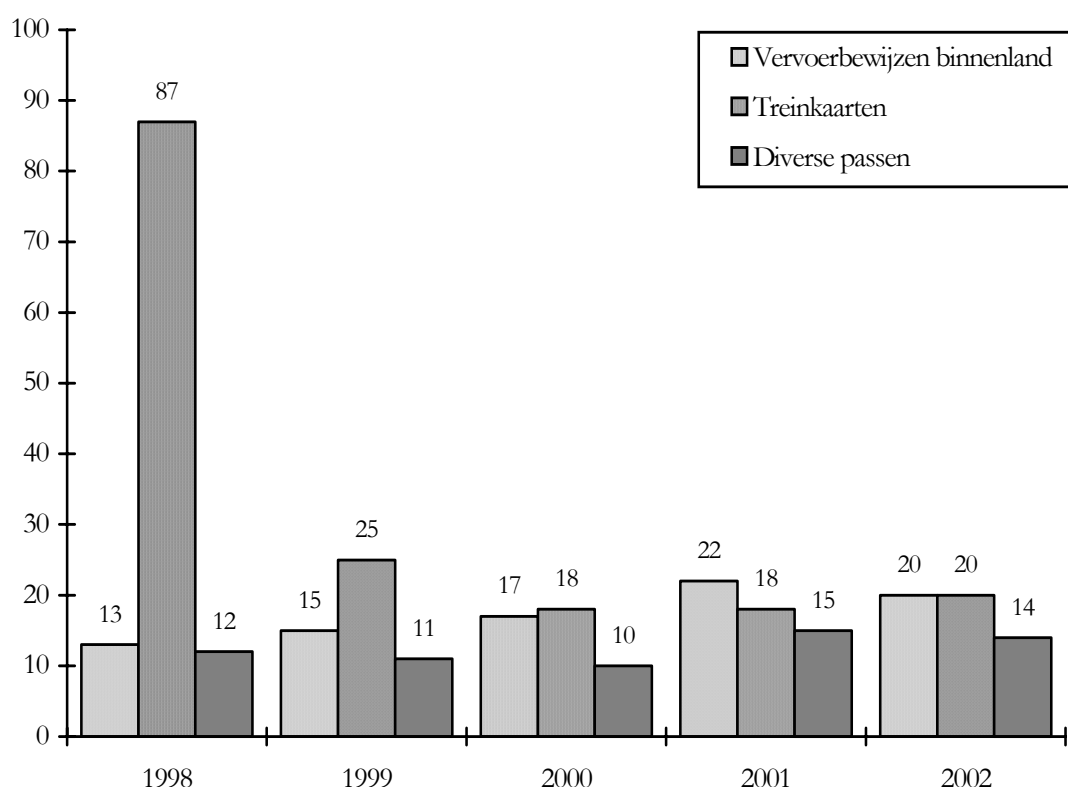
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 1998 bedraagt het maandgemiddelde 'vervoerbewijzen binnenland' 13 dossiers, in 1999 stijgt dit lichtjes tot gemiddeld 15 dossiers waarna in zowel 2000 als 2001 een verdere stijging tot respectievelijk 17 en 22 dossiers wordt genoteerd. In 2002 is er een lichte daling maar zijn er nog steeds gemiddeld 20 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde betreffende 'treinkaarten' is 87 dossiers in 1998, 25 in 1999, 18 in zowel 2000 als 2001 en 20 in 2002.

De 'diverse passen' tellen in 1998 een maandgemiddelde van 12 dossiers waarna in 1999 het gemiddeld aantal dossiers over dit onderwerp per maand daalt tot 11. In 2000 tellen we er 10 en in 2001 noteren we een forse stijging naar 15 dossiers, in 2002 zijn er dat 14.

Grafiek van de maandgemiddelden



De piek van 'treinkaarten' in 1998 wordt veroorzaakt door een protestactie tegen een stijging van de tarieven.

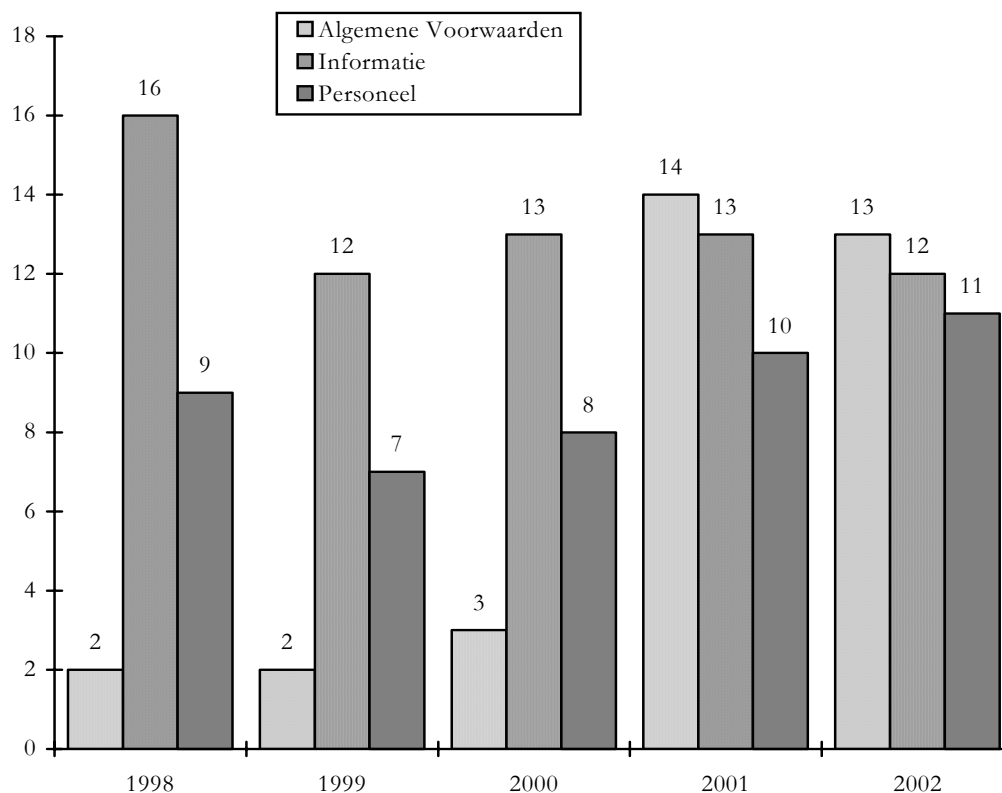
Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De rubriek 'algemene voorwaarden' haalt zowel in 1998 als in 1999 een maandgemiddelde van 2 dossiers per maand. In 2000 zijn er dit 3 maar in 2001 loopt dit op tot 14 dossiers. In 2002 worden gemiddeld 13 dossiers over dit onderwerp geteld.

Dossiers over 'informatie' halen in 1998 een maandgemiddelde van 16, in 1999 daalt dit tot 12 dossiers. Zowel 2000 als 2001 worden afgesloten met gemiddeld 13. In 2002 is er opnieuw een lichte daling tot 12 dossiers.

De rubriek 'personeel' haalt in 1998 een maandgemiddelde van 9. In 1999 zijn er 7 dossiers en 8 in 2000. In 2001 worden gemiddeld 10 dossiers over dit onderwerp geteld. In 2002 worden voor deze categorie gemiddeld 11 dossiers per maand geteld.

Grafiek van de maandgemiddelden



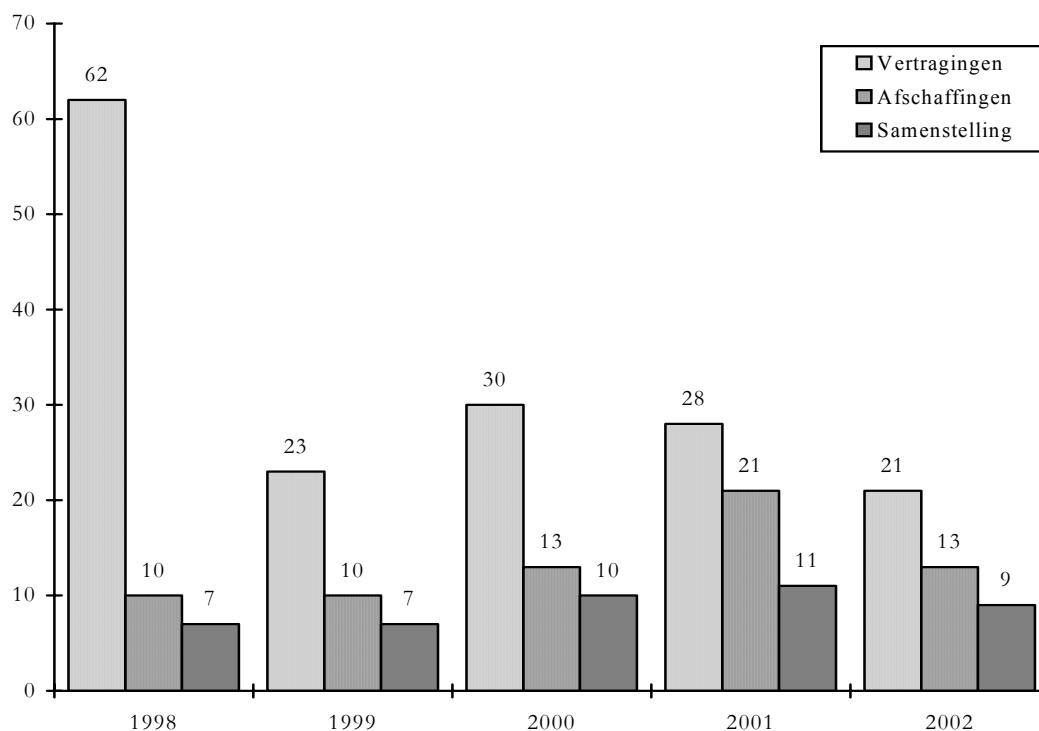
Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

Na het hoogtepunt in 1998 met gemiddelde 62 dossiers per maand over 'vertragingen' daalt dit in 1999 tot 23 dossiers. In 2000 bedraagt het maandgemiddelde 30 dossiers, terwijl 2001 wordt afgesloten met een maandgemiddelde van 28 dossiers. 2002 sluit af met gemiddeld 21 behandelde dossiers.

De rubriek 'afschaffingen' telt zowel in 1998 als in 1999 gemiddeld 10 dossiers per maand. In 2000 worden er gemiddeld 13 dossiers geopend over dit onderwerp terwijl dit in 2001 oploopt tot 21. 2002 wordt afgesloten met gemiddeld 13 dossiers per maand over 'afschaffingen'.

In 1998 en 1999 worden er voor de 'samenstelling' gemiddeld 7 dossiers per maand genoteerd, in 2000 stijgt dit tot gemiddeld 10 dossiers per maand om in 2001 verder op te lopen tot gemiddeld 11 dossiers per maand. Uiteindelijk worden in 2002 hierover gemiddeld 9 dossiers ingediend.

Grafiek van de maandgemiddelden



Let op de hoge piek 'vertraging' in 1998 (het IC/IR98-plan) en de daling ervan in 1999.

Evolutie van de klachten per categorie

Van de grootste klachtengroepen worden in de volgende samenvattende tabel de categorieën met het hoogste aantal dossiers per jaar opgegeven.

categorie	jaarverslag	jaarverslag	jaarverslag	jaarverslag	jaarverslag
	1998	1999	2000	2001	2002
	(1)	(2)	(3)	(1)	(1)
Vertragingen	749	281	356	337	253
Informatie	190	148	161	153	139
Vervoerbewijzen binnenland	156	178	208	264	244
Dienstverlening	190	95	127	176	127
Internationale vervoerbewijzen	155	148	164	163	157
Diverse passen	138	134	122	174	165
Treinkaarten	1.039	295	217	221	239
Algemene voorwaarden	24	22	32	172	153
Afschaffing van treinen	122	117	155	249	150
Treinaanbod	648	173	165	95	102
Samenstelling van de treinen	88	87	121	133	113
Personeel	105	80	98	116	133

(1) periode van 1 januari tot 31 december

(2) periode van 1 januari tot 23 december 1999

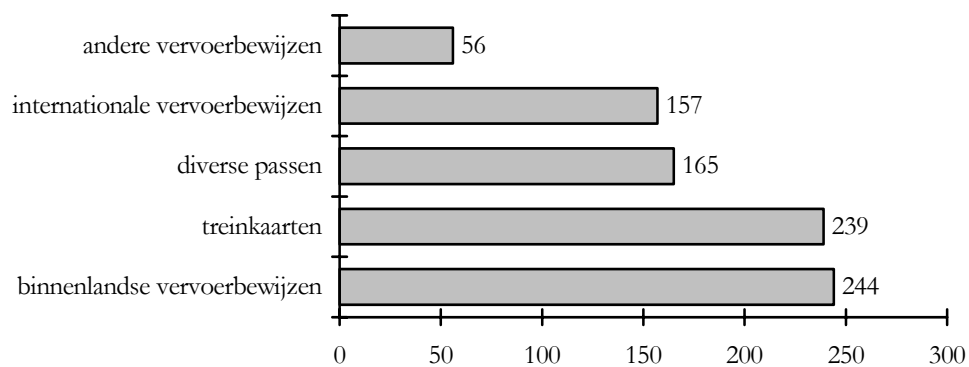
(3) periode van 24 december 1999 tot 31 december 2000

1.1. VERVOERBEWIJZEN

Met 861 dossiers over de treindienst haalt deze klachtengroep 35% en wordt daarmee de grootste. Deze klachten handelen over:

- problemen bij aankoop of gebruik van binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- internationale vervoerbewijzen
- diverse passen

Klachtenpakket per categorie



In 2002 waren er ongeveer evenveel dossiers over binnenlandse vervoerbewijzen (244) als over treinkaarten (239). Over internationale vervoerbewijzen (157) en over de diverse passen (165) waren er minder dossiers. Uiteraard zijn treinkaarten stricto sensu binnenlandse vervoerbewijzen. Door het aparte regime waaronder ze op een aantal vlakken ressorteren, hebben we ze altijd afzonderlijk behandeld. Hetzelfde geldt voor de zogenaamde passen.

Waar bij de categorieën ‘Treinkaarten’, ‘Internationale vervoerbewijzen’ en ‘Diverse passen’ de klachten vrij stereotiep zijn, is bij de categorie ‘Binnenlandse vervoerbewijzen’ de oorzaak van het ongenoegen zeer verschillend.

Hoe gevarieerd de klachten over **binnenlandse vervoerbewijzen** ook zijn, toch vallen er enkele onderverdelingen te maken. Zo gaat een belangrijk aantal klachten over problemen met verminderingsskaarten. In veel gevallen zijn klanten te goeder trouw, maar ze kunnen hun recht op reductie niet bewijzen omdat ze hun verminderingsskaart niet op zak hebben. Het gebeurt dat klanten een vervallen verminderingsskaart tonen terwijl ze wel degelijk een geldige verminderingsskaart hebben of zonder er erg in te hebben de verminderingsskaart van een familielid laten zien. Een enkele keer dacht een 80-jarige vrouw dat het tonen van het trouwboekje aan de treinbegeleider voldoende was om in aanmerking te komen voor de reductie ‘Grote Gezinnen’.

Voor dergelijke voorvallen geldt er sinds enkele jaren een vrij soepele regeling: klanten kunnen hun geldige verminderingsskaart binnen de 14 kalenderdagen tonen in een station. Door betaling van 6,20 euro administratiekosten wordt het dossier dan gesloten.

Ook hier kan het nog fout lopen. Door omstandigheden (verblijf in het buitenland) meldt een klant zich niet aan binnen de 14 kalenderdagen in een station, of krijgt een klant ondanks het zich aanmelden toch nog een betalingsaanmaning voor een forfaitair bedrag van 50 euro (25 euro voor jongeren beneden de 18 jaar) bovenop de prijs van de rit.

Ook regelmatig voorkomend zijn betwistingen over het al dan niet verwittigen van de treinbegeleider bij het opstappen. Klanten die niet in het bezit zijn van een vervoerbewijs kunnen dit namelijk in de trein kopen. Ze moeten bij het opstappen dan wel de treinbegeleider daarvan verwittigen. Bij het opstappen in een station zonder loket (of op een tijdstip dat de loketten reeds gesloten zijn) wordt klanten dan zonder meerprijs een vervoerbewijs verkocht. Verwittigt de klant het treinpersoneel bij vertrek uit een station waar wel een loket beschikbaar is, dan betaalt hij de prijs van de rit én een maakloon van 2,30 euro. Verwittigt hij niet bij het opstappen, dan loopt het prijskaartje op tot 12,50 euro (plus de prijs van het vervoerbewijs) bij onmiddellijke betaling in de trein of tot 50 euro bij betaling binnen de 14 kalenderdagen in een station (25 euro voor jongeren beneden de 18 jaar).

Niettegenstaande het verwittigen voor het opstappen een zeer eenvoudige regel is, blijkt dit in de praktijk niet altijd even vanzelfsprekend. Zo is tijdens het spitsuur bij bijvoorbeeld een lange trein of bij een in een bocht gelegen perron de treinbegeleider niet altijd even makkelijk te zien, of kan men verwittigen door het opsteken van de arm, wat

dan weer door de treinbegeleider niet wordt opgemerkt of verkeerd wordt geïnterpreteerd, ...

Ook zijn er betwistingen over de afgeleverde vervoerbewijzen zelf: men kreeg niet het gevraagde biljet. Er wordt bijvoorbeeld een biljet 'enkel' afgeleverd terwijl een biljet 'heen en terug' was gevraagd, wat dan problemen bij de terugreis geeft. Of men krijgt niet de gewenste reductie of reisformule. Ook is er al eens discussie over de betaalde prijs, bijvoorbeeld over het tarief voor een B-Dagtrip (treintickets waarin een toeristisch evenement of een tentoonstelling is inbegrepen), waarbij de klant de prijs voor verschillende vertrekzones ten onrechte vergelijkt. B-Dagtrips kunnen ook problemen opleveren omdat de ontvangen bijkomende prestatie niet helemaal beantwoordt aan wat daarover vooraf werd meegedeeld (bijvoorbeeld beperkingen in de openingsuren van musea).

Een ietwat aparte categorie vormt treinreizen gemaakt door mensen voor wie later een sociale dienst, een psychiatrisch centrum of een opvangcentrum als tussenpersoon optreedt. Daar wordt dan in het algemeen een globale oplossing gezocht die rekening houdt met de zeer specifieke situatie van de betrokken reizigers.

Jongeren zijn soms vindingrijk om te vermijden dat hun ouders te weten komen dat ze in de trein een geel formuliertje 'C170 - Vaststelling van een onregelmatigheid reizigers' kregen (waarbij men een probleem binnen de 14 kalenderdagen in een station kan regelen). De zaak komt dan pas aan het licht wanneer het te betalen bedrag reeds flink is opgelopen of het dossier reeds is overgezonden aan het parket.

Dossiers waarvoor een 'C170' wordt opgesteld, waarvoor dus geen onmiddellijke regeling in de trein haalbaar was, worden doorgaans op een zeer redelijke manier afgehandeld: is één en ander te wijten aan de NMBS, dan wordt een regeling zonder bijkomende kosten voorgesteld. Ligt de fout bij de klant maar kunnen er aanvaardbare omstandigheden worden ingeroepen, dan beperkt de NMBS zich in het algemeen tot het extra aanrekenen van 6,20 euro administratiekosten.

Ook de klachten over **treinkaarten** handelen over specifieke problemen.

Ongeveer een kwart van de geschillen ontstaat nadat de klant zijn treinkaart vergat. Zoals voorzien in de Algemene Voorwaarden tolereert de NMBS dergelijke inbreuk tot tweemaal binnen een tijdspanne van één jaar; pas daarna worden administratiekosten aangerekend, uiteraard voor zover de klant wel degelijk over een geldige treinkaart beschikt.

Enkele dossiers hadden betrekking op een Railflex die ingevolge ziekte niet kon gebruikt worden. De NMBS betaalde de niet gebruikte ritten terug na aftrek van administratiekosten.

Omdat zij geen zitplaats vinden in tweede klas, nemen sommige treinkaarthouders plaats in eerste klas. Wanneer het onderzoek uitwijst dat de trein inderdaad overbezet was, licht de NMBS de terzake geldende bepalingen van de Algemene Voorwaarden toe, wijst zij de klanten er op dat ook de eerstklassereizigers ontevreden zijn omdat ook zij niet over

voldoende zitplaatsen beschikken, en vordert zij de prijs voor de klasseverhoging, vermeerderd met administratiekosten.

In meer dan de helft van de klachten over de **pass-formules** is het vervoerbewijs niet ingevuld conform de ervoor geldende strikte regels. In de meeste gevallen – wanneer de klant duidelijk te goeder trouw handelde – rekent de NMBS slechts de ritprijs en administratiekosten aan.

In ongeveer een kwart van de dossiers respecteert de klant de voor zijn vervoerbewijs geldende gebruiksbeperking niet en spoort hij buiten de toegelaten uren. Wanneer de inbreuk niet flagrant is, neemt de NMBS meestal een gelijkaardige klantvriendelijke houding aan (ritprijs én administratiekosten).

De klachten aangaande de **internationale vervoerbewijzen** hebben zowel betrekking op de klassieke internationale treinen als op TGV, Thalys en Eurostar.

In de loop van 2003 wordt het aanbod van klassieke internationale treinen sterk afgebouwd. De Autotrein die, hoewel tamelijk prijzig, toch een veelgevraagde formule is, verdwijnt trouwens.

Klanten die klagen over internationale reizen vragen op de eerste plaats duidelijkheid over de door de verschillende operatoren gehanteerde tarifiering tegen ‘marktprijzen’ en over de (on)beschikbaarheid van de goedkoopste formules.

Zo verbazen klanten er zich over dat zij er maar niet in slagen om de voordeligste formules te boeken, ook niet wanneer zij zich daartoe aanbieden op het ogenblik dat de reserveringen pas zijn geopend.

De spoorwegbedrijven wijzen er op dat dergelijke vervoerbewijzen slechts in beperkte mate beschikbaar zijn en dat ze bovendien niet in alle HST's worden aangeboden. Maar de potentiële kopers worden niet vooraf geïnformeerd over de data en de treinen voor dewelke slechts enkele of helemaal geen voordeeltickets worden aangeboden. De beslissing om dat al dan niet te doen alsook hoeveel voordelige plaatsen worden voorzien, wordt slechts op het laatste ogenblik door de SNCF genomen.

Soms kan een klant zijn geboekte reis niet maken door omstandigheden buiten zijn wil zoals ziekte, ongeval, opname in het ziekenhuis. Hoewel hij een ticket heeft dat niet omruilbaar of terugbetaalbaar is, vraagt hij er toch de terugbetaling van.

Voor zover de klant de ingeroepen feiten onomstootbaar kan bewijzen, toont de NMBS vaak begrip voor het probleem en worden de vervoerbewijzen gedeeltelijk terugbetaald.

Ook wijzen de klanten op moeilijkheden die zij ondervinden om een binnenlandse formule te combineren met een internationaal vervoerbewijs, bijvoorbeeld een Seniorenbiljet en een grensoverschrijdend ticket voor een traject op het net van een buurland.

Hoewel deze combinatie niet verboden is, geeft de NMBS er om onduidelijke redenen geen ruchtbaarheid aan: een reis naar een buitenlandse bestemming moet volgens haar immers aanzien worden als een internationale verplaatsing in zijn geheel.

Enkele klachten hebben betrekking op tickets die door de klant verloren werden. In die gevallen kon de NMBS tot haar spijt geen voor betrokkene gunstige regeling aanbieden.

Verder zijn er **diverse oorzaken** die tot een klacht over vervoerbewijzen leiden.

Een derde van deze dossiers handelt over Bonus Passen, Geschenkbiljetten, vorderingen, ...

Meer dan een kwart van de tussenkomsten gaan uit van gebruikers van een Seniorenbiljet die niet reizen binnen de daartoe voorziene uren. Omdat in de meeste gevallen de klant onvoldoende op de hoogte is over de gebruiksmodaliteiten, sluit NMBS ook deze dossiers af mits betaling van administratiekosten.

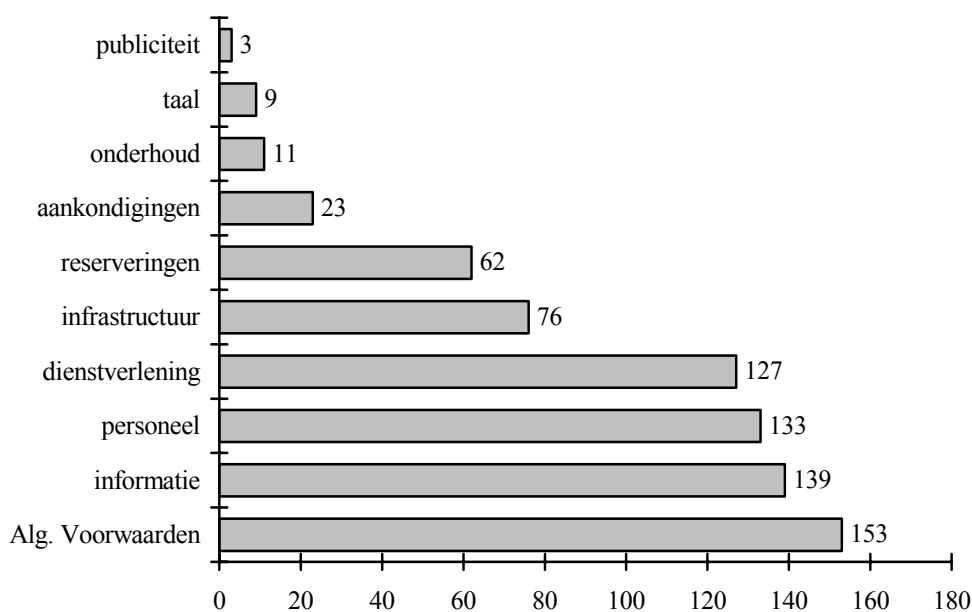
1.2. INTEGRALE KWALITEITSZORG (IKZ)

In 736 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'integrale kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 30% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de tweede belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



Het volstaat niet dat de NMBS haar klant een technisch correct uitgevoerde verplaatsing aanbiedt (een degelijk treinaanbod, een aanvaardbare stiptheid, het verzekeren van aansluitingen) met een op maat geknipt vervoerbewijs (gebruiksmodaliteiten, prijs).

Het algemene comfort- en tevredenheidsgevoel van de klant kan ondermeer gemeten worden aan de hand van een aantal parameters die wij samenbrengen onder de noemer 'Integrale Kwaliteitszorg' (IKZ).

De klant rekent op een performante **dienstverlening** in alle geledingen van het bedrijf: een klantvriendelijk onthaal in een aangename omgeving door correcte en bekwame mensen, waarbij zoveel als mogelijk rekening wordt gehouden met zijn specifieke wensen, ook wanneer iets ongewild mis gaat.

Zowel vóór als tijdens de reis wil de klant tijdig volledige en correcte **informatie** over de aangeboden producten en diensten, de wijzigingen daaraan, de combinatiemogelijkheden met andere al dan niet openbare vervoersmodi.

Hij wenst relevante en up-to-date informatie te bekomen van zowel het personeel als via de diverse audiovisuele kanalen waarover de NMBS beschikt, langs de media en op het internet.

Hij verwacht dat de NMBS gemakkelijk bereikbaar is om deze informatie desgewenst te verstrekken, liefst onder leesbare en verstaanbare vorm.

In de kwaliteitsenquêtes die in opdracht van de NMBS elk kwartaal worden georganiseerd, gaan de beste scores vaak naar het **personeel**. De meeste contacten tussen de klant en het bedrijf vinden plaats aan de loketten en infobalies of verlopen via de stationsbediende en de treinbegeleiders, terwijl de telefonische informatie- en boekingsdiensten gestaag aan belang winnen.

De klant verwacht terecht een kwaliteitsvolle dienstverlening. Het personeel speelt daarin een hoofdrol, en zal naargelang opdracht en omstandigheden in staat moeten zijn klantvriendelijk en efficiënt op te treden.

De moeilijkheidsgraad van de opdracht mag niet worden onderschat. Zo kijkt het personeel dat dagelijks in contact komt met het publiek niet alleen aan tegen een veel te groot gamma aan producten, ook de klant aanvaardt in steeds mindere mate een **regelgeving** (Algemene Voorwaarden en interne reglementen) die eenzijdig gericht is op de (vermeende) belangen van het bedrijf; hij eist dat terdege rekening wordt gehouden met zijn verwachtingen en dat de regels conform zijn aan het door de wetgever gecreëerde kader, zoals de Wet op de Handelspraktijken.

De klant verwacht een degelijke, aangepaste en goed onderhouden **infrastructuur**: niet alleen functioneel uitgeruste stations en stopplaatsen maar ook comfortabele treinen, degelijke autoparkings en veilige fietsenstallingen; hij verwacht dat deze infrastructuur vlot toegankelijk is (ook voor de minder mobiele medemens), dat ze prima onderhouden en regelmatig schoongemaakt wordt.

Hoewel de klant en de NMBS inzake de meeste van deze verwachtingen duidelijk op dezelfde golflengte zitten, draait het in de praktijk nog te vaak anders uit. In 736 dossiers is één van deze IKZ-aspecten dus de directe aanleiding tot een klacht; daarnaast komt IKZ ook vrij regelmatig zijdelings aan bod in klachten die in een andere groep zijn ingedeeld.

Informatie en aankondigingen durven wel eens verkeerd, onvolledig, dubbelzinnig en/of achterhaald te zijn, soms is er helemaal geen informatie of is de informatieverstrekker onbereikbaar. Dat is storend en vervelend, omdat de klant aan zijn lot wordt overgelaten en bijvoorbeeld ongewild in een verkeerde trein verzeild geraakt, omdat hij niet weet wat er aan de hand is, omdat een gemaakte afspraak niet kan worden nagekomen. In veel gevallen lijdt de klant daardoor ook directe schade: hij betaalt te veel, hij krijgt niet datgene waar hij recht op heeft, een voorziene of toegezegde aansluiting gaat de mist in waardoor kostbare (arbeids)tijd verspild wordt, of de reiziger raakt niet meer (tijdig) ter bestemming en moet daardoor bijkomende kosten maken voor alternatief vervoer.

Op het vlak van zowel interne communicatie als deze met de klant, levert de NMBS ernstige inspanningen om zowel het technisch aspect van de informatieverstrekking te verbeteren als om haar personeel de onmisbare klantgerichte alertheid bij te brengen die nu eenmaal samengaat met een 'zichtbare' functie binnen het bedrijf.

Wanneer toch één en ander mis gaat, biedt de NMBS de klant stevast haar excuses aan; naargelang de ernst van de hinder, doet de NMBS daar al dan niet een commerciële compensatie bovenop (Waardebon of Geschenkticket) en worden prijsverschillen (bijvoorbeeld wanneer een B-dagtrip formule voordeliger zou geweest zijn dan de som van de afzonderlijk gekochte delen, of wanneer één van de componenten van een dagtrip niet beschikbaar was) vlot terugbetaald. Terugbetaling van bijvoorbeeld taxikosten wordt geval per geval bekeken.

De NMBS wil ook op technisch vlak blijven: zo zouden op termijn de borden en de schermen op de perrons de vertraging en alle stopplaatsen van de aangekondigde trein vermelden. Verder streeft de NMBS ernaar dat auditieve en visuele mededelingen elkaar aanvullen. Voor de informatieverstrekking in de onbemande stopplaatsen loopt nog steeds een uitrustingsplan waarover reeds werd bericht in vorige jaarverslagen.

Ook aarzelt de klant niet om een aantal technische gebreken aan de kaak te stellen, zowel aan het materieel als aan de stationsinfrastructuur. De klant kan best begrip opbrengen voor een defecte treindeur of lamp, een uitgevallen verkoopsterminal of een verzakking in het perron, een buiten dienst gestelde roltrap, ..., maar hij pikt het niet als de herstelling uitblijft en is helemaal niet te spreken over slecht onderhoud of gebrekkige schoonmaak.

Zo heeft de klant veel kritiek op het aftandse materieel dat wordt ingezet voor sommige klassieke nachttreinen die met onvoldoende of zonder verwarming of koeling rijden, waarvan de binnenverlichting het niet doet en/of het sanitair onbruikbaar is. De NMBS erkent schuld, excuseert zich en betaalt vlot een aantal toeslagen terug.

Nogal wat klanten klagen over de toegankelijkheid van de treinen (hoogte van de perrons, mobiele oprijhelling voor personen met een beperkte mobiliteit), de stations (al

dan niet betalende parking, bereikbaarheid met de auto van in het stadscentrum gelegen stations) of de perrons (gebrek aan roltrappen en liften).

Een ondoelmatige of klantvriendelijke organisatie en sommige vaak nog te omslachtige procedures kunnen voor de klant evenmin door de beugel: lange wachtrijen voor het loket, biljettenautomaten waaruit maar geen vervoerbewijs kan getoverd worden, onduidelijke signaletica, lekke veiligheidsprocedures in fietsenbewaarp plaatsen, slagboomproblemen op betalende stationsparkings, steeds wisselende en/of ronduit onlogische oriëntering van treinstellen.

Voor dergelijke problemen bemiddelt de ombudsman met wisselend succes: het is niet steeds eenvoudig om de neuzen in dezelfde richting te krijgen en wat de klant als logisch aanvoelt, wil binnen de NMBS al eens botsen met gebruiken of rigide voorschriften. Nog te vaak opteert de NMBS gemakshalve voor oplossingen waarbij niet noodzakelijk in de eerste plaats aan de klant gedacht wordt.

Bij al deze aspecten van de dienstverlening is een menselijke tussenkomst vereist en bijgevolg is het personeel nogal eens de pineut. Eerlijkheidshalve moet vermeld worden dat wij bij de klant ook positieve geluiden opvangen. De kwaliteitsbarometers van de NMBS zijn hierover zoals reeds gezegd trouwens duidelijk.

De NMBS investeert fors in de opleiding van haar personeel; daarbij wordt niet langer alleen aandacht besteed aan technische vaardigheden, maar krijgt ook het communicatieve steeds meer de verdiende aandacht.

Het onderzoeken van tegen het personeel gerichte klachten is een delicate aangelegenheid. De veranderende bedrijfscultuur gaat langzaam in de richting van een constructieve benadering van 'leren uit fouten', eerder dan het vroegere 'sanctioneren' zonder daarbij de betrokkenen te begeleiden naar een goede attitude. Ook dit vergt tijd en middelen en een permanente inspanning.

Er moet ook gezegd worden dat de klant niet steeds vrijuit gaat.

Tenslotte is de perceptie van de houding van een personeelslid ook gekleurd door de feitelijke omstandigheden. Een klassiek voorbeeld: een treinbegeleider die een onregelmatigheid met een vervoerbewijs vaststelt en daarvoor de voorziene toeslag vordert of een boete uitschrijft, zal dikwijls door de klant als klantvriendelijk worden ervaren.

De ervaring leert dat veel wrevel kan worden weggenomen wanneer duidelijk wordt uitgelegd waarom iets nu eenmaal zus of zo moet gebeuren of waarom iets niet mag. Voor zover zulks nog nodig mocht zijn, wordt in dergelijke dossiers nogmaals aangetoond dat een doelmatige en klantgerichte communicatie veel problemen kan voorkomen.

De NMBS-regelgeving is vaak gesteld in ambtelijke taal, slecht toegankelijk. De logica durft ook al eens zoek te zijn. Dit is, zelfs met een goede communicatie, uiteraard niet van aard om veel begrip te verwachten vanwege de klant. Sommige regeltjes worden door de klant dan ook ervaren als pesterijen.

Denken we aan de perikelen rond de verplichting om een hond een muilkorf om te doen. De klant gaf vrij eensgezind uiting aan zijn ongenoegen en onbegrip en na overleg van het bedrijf met alle betrokken instanties – waaronder de ombudsman – werd de zaak enigszins teruggeschroefd (er blijft nog een zekere dubbelzinnigheid).

Zo ook voor het tekort aan zitplaatsen

Hoe leg je aan de klant uit dat hij met zijn vervoerbewijs tweede klas opeengepakt moet rechtstaan (of soms bijna –hangen) op een overvol platform terwijl in de afdeling eerste klas nog plaats beschikbaar is? Wanneer de reiziger daar toch zijn toevlucht zoekt, kan hij botsen op een treinbegeleider die hem terugstuurt of die een toeslag en/of een boete uitschrijft; ook de treinbegeleider zelf kan in een moeilijke situatie geraken tussen een klant die extra betaald heeft voor zijn eersteklassereisbiljet en iemand die omwille van een overvolle trein met toestemming van die treinbegeleider een stoel eerste klasse inneemt met een goedkoper biljet. Een soepele klantgerichte opstelling kan dus ongenoegen voorkomen, maar is geen garantie op tevredenheid bij alle klanten.

Ook was er de waardebon (10 procent van de maandprijs van een treinkaartvalidering) uitgereikt aan de treinkaarthouders als compensatie voor de hinder die zij ondervonden door de stakingsacties van 15, 16 en 17 oktober 2001. De NMBS hield krampachtig vast aan strikte gebruiksvoorwaarden, alle argumenten en adviezen van de ombudsman ten spijt (cfr. het hoofdstuk adviezen).

Tenslotte zijn er de jaarlijks terugkerende problemen met **reserveringen**.

Voor het binnenlands verkeer ontvingen wij nogal wat klachten betreffende (school)groepen voor wie de plaatsen in de trein uiteindelijk niet werden voorbehouden, wat het reizen in groepsverband er niet gemakkelijker op maakt. De NMBS betaalt vlot een deel van de reissom terug.

Soms is reserveren niet (meer) mogelijk, gewoonweg omdat er in de beoogde trein geen plaatsen beschikbaar zijn of omdat de groep te groot is. In dergelijke gevallen helpt de ombudsman om een alternatief uit te werken (andere trein of de groep splitsen).

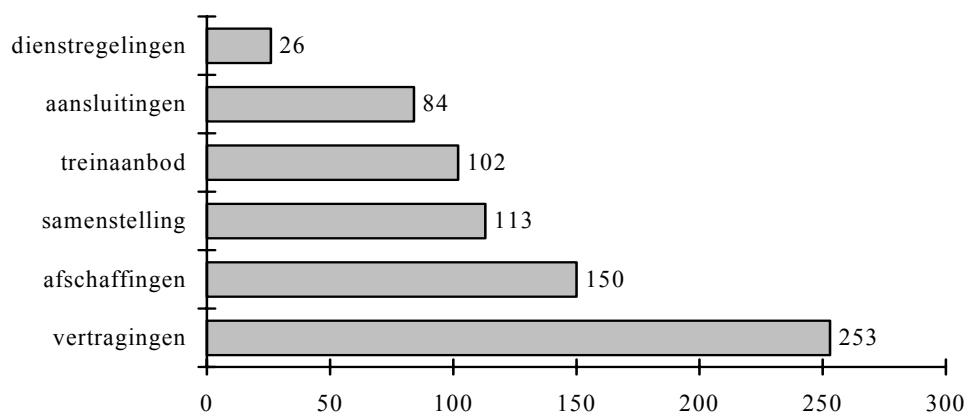
In internationaal verkeer ondervond de op sneeuwpret beluste klant de inmiddels klassieke moeilijkheden om voor de krokusvakantie een plaatsje te bemachtigen in de skitreinen: alweer overtrof de grote vraag ver het schaarse aanbod...

1.3. TREINDIENST

Met 728 klachten of 29% komt de groep 'Treindienst' op de derde plaats. Deze klachten handelen over de volgende onderwerpen:

- de regelmaat van het treinverkeer (vertraging, verbroken aansluiting, afschaffing en herhaaldelijk voorkomende technische incidenten)
- het plaatsgebrek in sommige treinen
- de beperking van het treinaanbod tijdens de verlofperiodes
- de dienstregeling op bepaalde probleemlijnen

Klachtenpakket per categorie

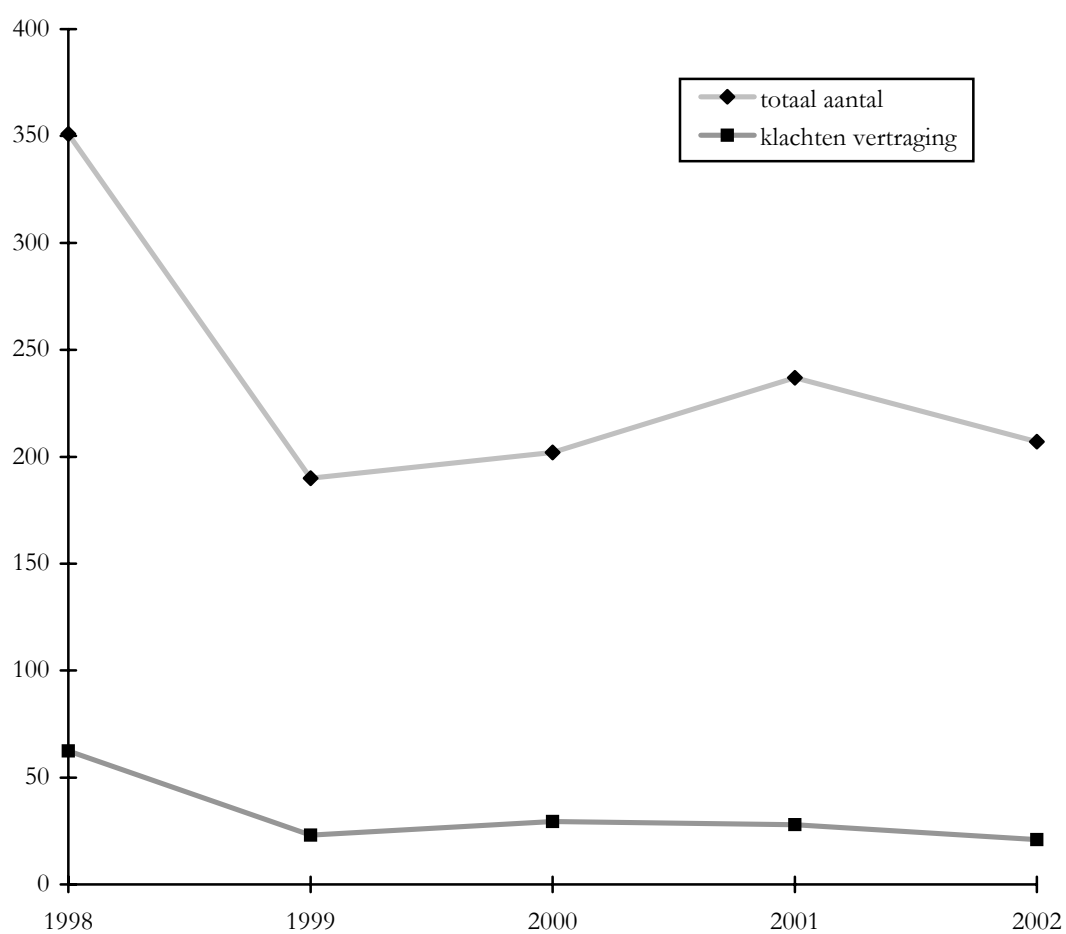


Ten opzichte van het totaal aantal klachten vertegenwoordigt de categorie vertragingen 10,2%; vorig jaar was dat 11,8%.

Ten opzichte van de totaliteit van het aantal klachten voor de treindienst, vertegenwoordigt de categorie vertragingen 34,8%; vorig jaar was dit 34,9%.

Evolutie van het aantal klachten 'vertragingen'

(maandgemiddelden)	1998	1999	2000	2001	2002
totaal aantal klachten	351	191	201	237	207
klachten vertraging	62	23	30	28	21



De klant hecht groot belang aan de stiptheid van de treinen. Dat merken we bij elke evaluatie door of gesprek met klanten. Ook dit jaar ligt het procentueel aandeel van de dossiers ‘vertragingen’ t.o.v. het totaal aantal klachten het hoogst: als categorie vertegenwoordigt ze 253 dossiers, of 10,2% van het totaal.

De redenen van de **vertragingen** verschillen weinig van jaar tot jaar en de traditionele oorzaken duiken steeds weer op. Werken, technische storingen aan locomotieven en motorstellen, breuken van de bovenleiding, stremming van het treinverkeer in de Noordzuidverbinding, overbelaste lijnen, persoonsongevallen ...

Heel wat klanten willen de exacte reden van de vertraging kennen en claimen bovendien ook een compensatie voor het geleden ongemak. In het nieuwe beheerscontract tussen de NMBS en de federale overheid zou een compensatieregeling in geval van vertragingen worden opgenomen. Dit beheerscontract dat al op 1 januari 2002 moest ingegaan zijn, laat nog op zich wachten.

De NMBS stelt echter alles in het werk om de vertragingen zoveel mogelijk te beperken en werkgroepen onderzoeken nauwgezet alle elementen die aan de basis liggen van verstoord treinverkeer. (Zo gebeurt dit ook voor de netheid in de treinen en het gebrek aan zitplaatsen).

In ieder geval moeten de inspanningen onverminderd volgehouden worden om het vooropgestelde stiptheidsobjectief te halen.

Vermelden we nog dat de brand in het seinhuis te Linkebeek in juli 2002 eveneens zorgde voor heel wat vertraging.

Ook waren er opmerkelijk veel klachten over **afgeschafte treinen** ingevolge werken die van 18 februari tot 24 augustus 2002 werden uitgevoerd op de lijn 108 tussen La Louvière-Sud en Binche. De reizigers van de tijdens die periode afgeschafte P-trein 8741 ondervonden daardoor aanzienlijke hinder.

Gedeeltelijke werkonderbrekingen van 15 tot 17 januari, op 15 februari, 15 maart en 15 mei wekten de woede op van de aan hun lot overgelaten reizigers.

Tenslotte was er ongenoegen omwille van de traditionele inkrimping van de treindienst tijdens de eindejaarsperiode, wat gepaard ging met een inkrimping van het aantal P-treinen.

Hoewel de toestand niet kan vergeleken worden met eind 2001, het treinaanbod was in 2002 veel gunstiger, doken nog enkele problemen op, die bij nader onderzoek a posteriori voornamelijk het gevolg bleken van gebrekkige interne communicatie. De NMBS heeft toegezegd daaraan te remediëren tegen eind 2003.

Het afschaffen van treinen laat bij de reizigers veelal een wrang gevoel na. Zij voelen zich als het ware aan hun lot overgelaten, zeker bij gebrekkige communicatie en moeten zelf zoeken naar een alternatief. Dit laatste kan een bus, een tram of een taxi zijn. Hierdoor moet de klant bijkomende kosten maken. Die worden door de NMBS niet steeds vergoed.

Terugbetalingen gebeuren enkel wanneer blijkt dat de NMBS zeer bewust die afschaffing had gepland (dus bijvoorbeeld niet door overmacht) en wanneer de klant zijn eindbestemming met de trein niet kon bereiken.

150 klachten gaan over de werkelijke **samenstelling** van de treinen. Uit deze klachten blijkt dat sommige treinen – vooral tijdens de ochtend- en de avondspits – een ontoereikende samenstelling hebben.

Dit heeft onvoldoende zitplaatsen tot gevolg.

De geleidelijke ingebruikstelling van de dubbeldekstreinen zou op termijn een deel van de problemen kunnen oplossen. Gelet op de grootte van de toename van het aantal reizigers en het vertraagd ingebruikstellen van de dubbeldeksrijtuigen, moet het duidelijk zijn dat het capaciteitsprobleem op korte- of middellange termijn, onder gegeven omstandigheden blijft bestaan.

De samenstelling van de trein kan om meerdere redenen worden gewijzigd. Zo is er bijvoorbeeld de invloed van defect materieel of materieel dat tijdens de vakantieperiode elders wordt ingezet. Dit leidt dan tot een verscherping van een toestand van zitplaats tekort of reeds krappe capaciteit bij normale samenstelling. Daardoor hebben reizigers met een vervoerbewijs tweede klas soms geen andere keuze dan in eerste klas plaats te nemen. Deze situatie zorgt dikwijls voor conflicten met de treinbegeleiders – alleen zij zijn immers bevoegd om een eersteklasserijtuig al dan niet te declasseren – die in veel gevallen worden beslecht met het opmaken van een vaststelling van onregelmatigheid, wat voor de klant dan weer een voldoende reden is om klacht in te dienen. Een aantal klanten eerste klas pikt het dan weer niet dat hun zitplaats of afdeling wordt ingepalmd door reizigers die daarvoor niet extra hebben betaald.

De verhouding van de compartimenten ‘rokers’ en ‘niet-rokers’ in sommige oudere treinstellen vindt geen genade in de ogen van sommige fervente tegenstanders. In het nieuwe materieel dat sinds kort in gebruik is, is het aantal rokersplaatsen drastisch ingekrompen.

Ook ontvingen wij enkele klachten over het feit dat er toch groepsreserveringen waren gemaakt in treinen tijdens de piekuren.

Het geheel aan treinen dat dagelijks ter beschikking van de reizigers wordt gesteld, wordt in ons jaarverslag gecatalogeerd onder de noemer **treinaanbod**.

In 2002 ontvingen wij hieromtrent 102 klachten.

Deze klachten handelen vooral over de vraag om uitbreiding van het treinaanbod.

Reizigers vinden dat er op het door hen af te leggen traject te weinig treinen rijden, dat er te weinig treinen stoppen in de stopplaats waar zij de trein nemen, enz.

Door de ingebruikname van de dubbeldeksrijtuigen zal het op sommige lijnen mogelijk zijn om tegemoet te komen aan de vraag van de reiziger om een supplementaire trein te laten rijden. Dit is echter niet steeds mogelijk, daar tijdens de piekuren bijna alle beschikbare rijpaden zijn ingenomen.

Iedere aanpassing van de treindienst - op 15 juni en op 15 december – zorgt stevast voor ongenoegen bij de reizigers die treinen gebruiken waarvan de dienstregeling werd aangepast. Soms moet de klant daardoor zijn vertrouwde verplaatsingspatroon wijzigen of duurt zijn verplaatsing langer door een soms sterk verminderd treinaanbod. De klanten dringen er dan op aan dat de NMBS de oude toestand zou herstellen of eisen dat de Maatschappij de frequentie van de treinen zou opvoeren om het gebrek aan zitplaatsen tijdens de piekuren op te vangen.

Vervolgens zijn er de problemen met **aansluitingen**. Een flagrant voorbeeld: van juni tot december 2002 werden werken uitgevoerd in het station te Namen, waardoor heel wat aansluitingen tussen de treinen uit Dinant en deze naar Brussel (idem dito voor de terugreis) werden verbroken. Had de trein uit Brussel enkele minuten vertraging, dan kon de aansluiting naar Dinant niet meer verzekerd worden omdat aan deze trein slechts een geringe wachttijd werd toegestaan. Dit leidde tot conflicten tussen reizigers en het stationspersoneel. Toen de wachtrekening finaal werd uitgebreid, nam het aantal verbroken aansluitingen sterk af.

Sommige aansluitingen trein/bus komen stelselmatig in het gedrang door treinvertragingen. De communicatie tussen het stationspersoneel en de buschauffeurs moet nog verder geoptimaliseerd worden: een treinvertraging tijdig doorgeven, kan voor de klant veel ongemak vermijden.

Naast bovengenoemde vaststellingen zijn er ook positieve te melden. Zo bijvoorbeeld de gevallen waarbij de NMBS de dienstregeling van een trein aanpast om de aansluiting toch te kunnen verzekeren of de overstaptijd te vergroten.

In enkele dossiers wordt door de klant gevraagd om de aansluiting in Brussel-Noord of in Brussel-Zuid te verzekeren. Dit is tijdens de spits verkeerstechnisch echter niet mogelijk. De exploitatie van de Noorzuidverbinding laat niet toe dat er aansluitingen worden verzekerd. Het langer aan perron houden van bepaalde treinen heeft immers tot gevolg dat ook andere treinen worden gehinderd, wat dan weer zijn weerslag op de regelmaat van het treinverkeer heeft met nieuwe vertragingen tot gevolg.

Tenslotte hebben ook de **dienstregelingen** zelf aanleiding gegeven tot enkele klachten. Wij stelden vast dat sommige door ARI opgegeven aanwijzingen de klant in moeilijkheden kunnen brengen. Sommige door dat programma opgegeven trajecten zetten de klant er immers toe aan om zich van zijn vertrekpunt te verwijderen en er vervolgens terug voorbij te rijden, wat volgens de geldende regelgeving niet is toegestaan.

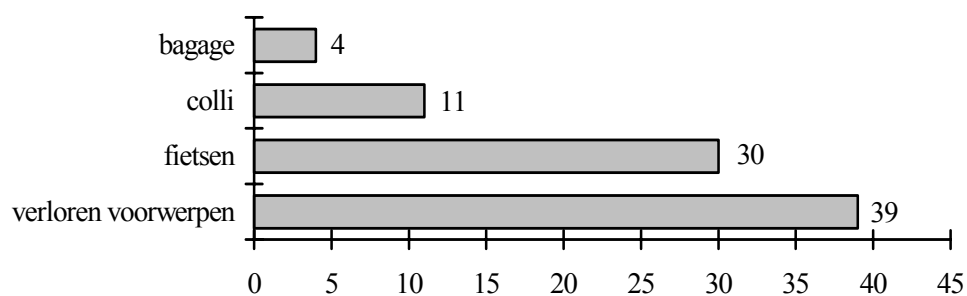
Ook de in het station door de info-bediende aan klanten verstrekte dienstregelingen, waren niet altijd honderd procent betrouwbaar, waardoor de reis van de klant niet naar wens liep en een klacht volgde.

1.4. BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 84 klachten of 3%. Deze klachtengroep behandelt:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- de problemen bij het meenemen en verzenden van fietsen
- problemen met colli
- verlies en beschadiging van bagage

Klachtenpakket per categorie



In vergelijking met het voorgaande jaar is het aantal klachten in deze groep in 2002 gedaald, zowel in aantal (84 tegenover 115 in 2001) als in gewicht ten op zichte van het totaal aantal klachten (3,4% t.o.v. 4,0%)

De daling liet zich noteren in elk van de vier onderscheiden categorieën die deze klachtengroep omvat, namelijk bagage, colli, fietsen en verloren voorwerpen.

In 2002 werden 39 klachten over **verloren voorwerpen** ingediend.

Een aantal klachten gaat over verloren voorwerpen die aanvankelijk door de NMBS werden teruggevonden, maar daarna door haar toedoen weer verloren gingen. Soms werd het verloren voorwerp niet door de NMBS ter beschikking gesteld in het door de klant daartoe gekozen station, maar bleek het zich dan in de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen te bevinden.

De NMBS heeft in 2002 (zoals ze trouwens had aangekondigd) de zware procedure voor het opzoeken en behandelen van verloren voorwerpen gewijzigd.

Bij die herwerkte procedure zijn de opzoekingen naar het verloren voorwerp nog steeds vrij archaisch en komen er nog heel wat formulieren aan te pas.

Wij herhalen dat het opzoeken van een verloren voorwerp met middelen zoals bijvoorbeeld e-mail en via internet of het intranet van de NMBS toch wel een stuk vlotter zou kunnen.

Aan te stippen bij die nieuwe procedure is dat de NMBS erin vermeldt dat zij, in overeenstemming met de wet van 28 februari 1860, als opdracht heeft een dienst 'Gevonden Voorwerpen' te organiseren. In het verleden heeft zij in haar antwoorden het opsporen van verloren voorwerpen immers vaak als een gunst aan de klant betiteld.

In de categorie '**fietsen**' bereikten ons 30 klachten in 2002.

Ze gaan over moeilijkheden bij het meenemen van fietsen in de trein, het stallen van fietsen aan de stations en in mindere mate over de fietsen die in een aantal toeristische stations kunnen worden gehuurd in het kader van de reisformule B-Dagtrips.

Wat betreft het meenemen van fietsen in de trein wordt er geklaagd over het plaatsgebrek voor het fietsenvervoer in de trein en over de (te) hoge prijs voor een fietskaart (4,20 euro).

De NMBS is om een aantal praktische redenen geen voorstander van het vervoer van fietsen met de trein op grote schaal: het rollend materieel is niet aangepast voor het massaal vervoeren van fietsen, het in- en uitladen vergt tijd en vergroot het risico op vertragingen, ...

Het ombouwen van rijtuigen om extra ruimte te creëren voor het vervoer van fietsen is bovendien zeer duur en vermindert het aantal zitplaatsen, wat het soms reeds acute zitplaatstekort op bepaalde treinen nog vergroot.

Precies omdat het aantal plaatsen voor fietsen erg beperkt is (elke trein en elk type materieel heeft een verschillend aantal plaatsen voor fietsen), wordt de klanten dan ook aangeraden om enkele dagen vóór hun reis contact op te nemen met het station van vertrek voor alle informatie over de meest aangewezen treinen en het aantal beschikbare plaatsen in de trein.

Niettegenstaande de NMBS het meenemen van fietsen in de trein niet promoot, heeft zij het meest recente materieel dat zij in gebruik heeft genomen (dubbeldektreinen) toch laten uitrusten met een multifunctioneel rijtuig met ruime mogelijkheid om fietsen mee te nemen.

Ook tracht de NMBS sommige treinen in het zomerseizoen aan te passen door bijkomende ruimte te scheppen voor fietsvervoer door middel van het verwijderen van zetels.

Deze politiek maakt dat er geen abonnement of aangepast tarief volgens kilometerafstand voor het vervoer van fietsen bestaat. Het heeft immers geen nut om dit tariefmatig aan te moedigen aangezien de uitvoering niet kan worden veralgemeend.

Wel heeft de NMBS het maakloon afgeschaft voor wie in een onbewaakte stopplaats opstapt en de fietskaart in de trein koopt.

Een aantal klachten had ook betrekking op de fietsenstallingen aan de stations.

In de meeste stations is het stallen van een fiets gratis; in enkele stations is deze dienst betalend en wordt deze ofwel door de NMBS zelf beheerd of door een concessionaris uitgebaat.

De NMBS is dan weer wel een groot voorstander van een voor- en/of natransport met de fiets voor pendelaars die fiets en trein combineren.

Een aantal klanten had klachten in verband met de veiligheid van de gratis fietsstallingen: hun fiets was 's avonds bij hun terugkeer verdwenen of beschadigd.

Om haar klanten toe te laten hun fiets op een veilige manier aan de stations te stallen, werd daarom reeds in een aantal stations fietsrekken geplaatst waaraan het fietskader kan worden verankerd. Een aantal andere stations komt hiervoor zeker nog aan de beurt.

Daarnaast heeft de NMBS ook beslist om nu reeds prioritair een aantal stations met fietskluizen uit te rusten. De problemen zijn echter verre van opgelost. Verder onderzoek en een beleidsmatige aanpak (en niet geval per geval) dringt zich op. In de totaliteit van de mobiliteitsproblematiek kan de fiets een grote rol spelen, voornamelijk in de stedelijke gebieden. De NMBS heeft zich reeds bereid getoond om in dit kader het probleem te onderzoeken in alle aspecten, dus ook uit het oogpunt van comfort en veiligheid bij het stallen van de fietsen aan de stations. Wordt dus ongetwijfeld vervolgd.

De 11 klachten over **colli** die wij ontvingen betreffen onder andere het volgens de bestemmingen ten onrechte aanrekenen van bijkomende kosten door ABX voor de bevordering van hun colli (voor zendingen komende van buiten de Europese Unie en zendingen onder rembours) en colli die niet bij de geadresseerde aangeboden werden omdat ze verloren gingen of ook colli die verloren gingen tijdens de terugzending naar de afzender bij niet afhaling door de bestemming.

In 2002 werd via het Europees Centrum voor de Consument nog een dossier ingediend aangaande **bagage** die verloren ging in de brand van Brussel-Noord in februari 2001.

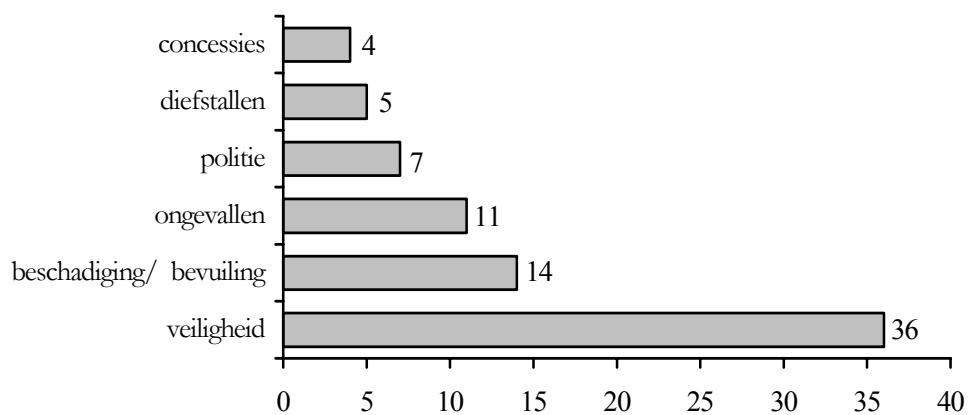
Wat betreft de behandeling van de schadegevallen naar aanleiding van de brand in Brussel-Noord werden de dossiers betreffende ter bewaring afgegeven bagage op één na afgerond: de klanten aanvaardden de door de NMBS voorgestelde compensatie; de dossiers omtrent de in bewaring gegeven fietsen zijn, behalve enkele die werden geregeld via de tussenkomst van de verzekering van de klant, nog in behandeling.

1.5. DIVERSEN

De 77 klachten (3%) die onder deze rubriek worden behandeld, hebben vooral betrekking op:

- problemen met de veiligheid
- beschadiging en bevuiling
- ongevallen overkomen aan klanten in de instellingen van de NMBS

Klachtenpakket per categorie



Een aantal klanten raakt tussen de treindeuren geklemd, omdat de treinbegeleider het vertreksignaal geeft en de deuren sluit terwijl zij nog aan het afstappen zijn. Er wordt klacht neergelegd bij de ombudsman.

Bij groepsreizen en zeker bij schoolreizen leidt dit niet alleen tot gevaarlijke toestanden, maar ook tot paniek wanneer medereizigers of kinderen zonder begeleiding achterblijven of vertrekken.

Er werd dan ook bij de NMBS op aangedrongen deze onveilige situaties te vermijden door de treinbegeleiders te sensibiliseren en te herinneren aan de instructies inzake de vertrekprocedure.

Specifiek voor groepsreizen werd haar voorgesteld dat zij de treinbegeleiders zou opdragen zich naar de plaats te begeven waar de groep in- of uitstapt om zich er van te vergewissen dat de hele groep in- of uitgestapt is vooraleer het vertreksignaal gegeven wordt.

Het gebeurt evenwel ook dat klanten klacht indienen omdat de treinbegeleider hen verbiedt nog in te stappen via de nog enige openstaande deur (die waar de treinbegeleider zich bevindt) in een trein die op het punt staat te vertrekken. Zij begrijpen niet waarom zij er niet meer in mogen, terwijl er toch nog een deur geopend is en de trein nog stilstaat.

Wanneer de treinbegeleider geen reizigers meer ziet in- of uitstappen, sluit hij alle deuren (behalve de deur waar hij zelf nog moet instappen). Hij controleert dan op het perron of alle deuren ook goed gesloten zijn. Is alles in orde, dan geeft hij aan de treinbestuurder te kennen dat hij het nodige deed opdat de trein zou kunnen vertrekken. In de meeste stations gebeurt dit via het AVG-systeem op het perron (AVG betekent Aanwijzers Verlichtingen Gedaan). Dit systeem bestaat uit een bedieningskastje en een lichtinstallatie met 1 rode lamp en 6 witte errond. De rode lamp gaat branden als de treinbegeleider het AVG-kastje bedient. Na 10 seconden (7 seconden in de Noordzuidverbinding) gaat de rode lamp uit en lichten de witte lampjes op, op voorwaarde dat het sein open staat en het voor de bestuurder dus veilig is te vertrekken. De tussentijd is nodig om de treinbegeleider de kans te geven om van het kastje naar de trein te gaan. Vanaf het moment dat de treinbegeleider dan weer in de trein is, bewaakt hij zijn enige openstaande deur en blijft hij toezicht houden tot de trein vertrekt. Tot op het ogenblik van het werkelijke vertrek van de trein ontstaat er dus een gevaarlijke toestand en dikwijls zorgt die voor conflicten tussen reizigers en treinpersoneel. De reiziger vindt dat hij nog kan instappen terwijl de treinbegeleider dit om veiligheidsredenen moet verhinderen omdat de trein zich elk moment in beweging kan zetten.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Klagers die volgens het artikel 43§3 van de wet van 21 maart 1991 niet als 'gebruiker' worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd.

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2002 waren er dat 122 (81 Nederlandstalige, 41 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op bijvoorbeeld sluikstorten, geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, ...

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

Ook klachten die anoniem worden neergelegd, zijn als onontvankelijk geregistreerd, zoals trouwens alle klachten die niet voldoen aan de formele voorwaarden zoals vastgelegd in de Koninklijke Besluiten van 9 oktober 1992 en 5 april 1995 betreffende de dienst 'ombudsman' in sommige autonome overheidsbedrijven.

DEEL VIER

ADVIEZEN UITGEBRACHT DOOR
DE OMBUDSMAN

1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN OVER DE ADVIEZEN

Wanneer de ombudsman een klacht ontvangt, stuurt hij eerst aan op een minnelijke schikking tussen de NMBS en haar klant.

Hij verricht alle nodige opzoekingen om een zo duidelijk mogelijk beeld te hebben van de hem gemelde feiten.

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

Desgevallend contacteert hij de klager om hem de nodige uitleg te verstrekken, wat soms volstaat om het ongenoegen weg te nemen.

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

Wanneer de NMBS een compromis - waarmee de klant het eens kan zijn - afwijst, onderwerpt de ombudsman de argumenten van beide partijen aan een bijkomend onderzoek en brengt hij vervolgens een advies uit.

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

De NMBS moet haar definitief standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

2. DOSSIERS MET ADVIES

AANTAL

De ombudsman bracht vorig werkjaar 53 adviezen uit, waarvan:

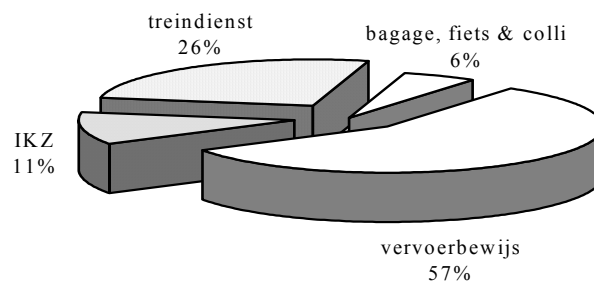
- 37 in Nederlandstalige
- 16 in Franstalige dossiers

De NMBS heeft ondertussen op alle uitgebrachte adviezen gereageerd.

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn deze 53 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 30 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 14 met betrekking tot de treindienst
- 6 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 3 betreffende bagage, colli en fietsen

Adviezen per groep



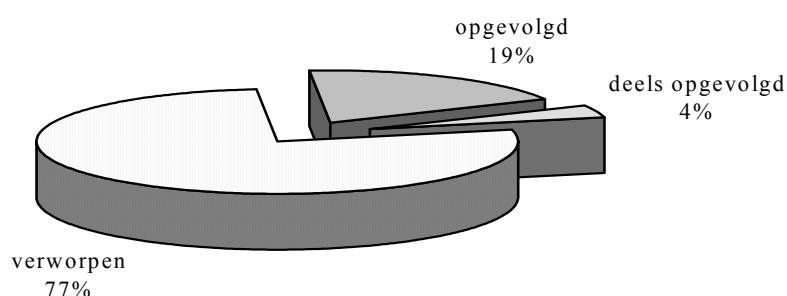
De diverse groepen worden hierna in volgorde van het aantal verstrekte adviezen behandeld.

RESULTAAT

Van de 53 adviezen van het voorbije werkjaar werden er

- 41 door de NMBS afgewezen
- 10 opgevolgd
- 2 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS in 23% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 77% van de adviezen werd verworpen.



Er waren bij de publicatie van vorig jaarverslag (2001) nog 2 dossiers met advies in behandeling. Daarvan werd 1 advies verworpen (2001/1686 – aansluitingen) en 1 advies gedeeltelijk opgevolgd (2001/1969 – informatie).

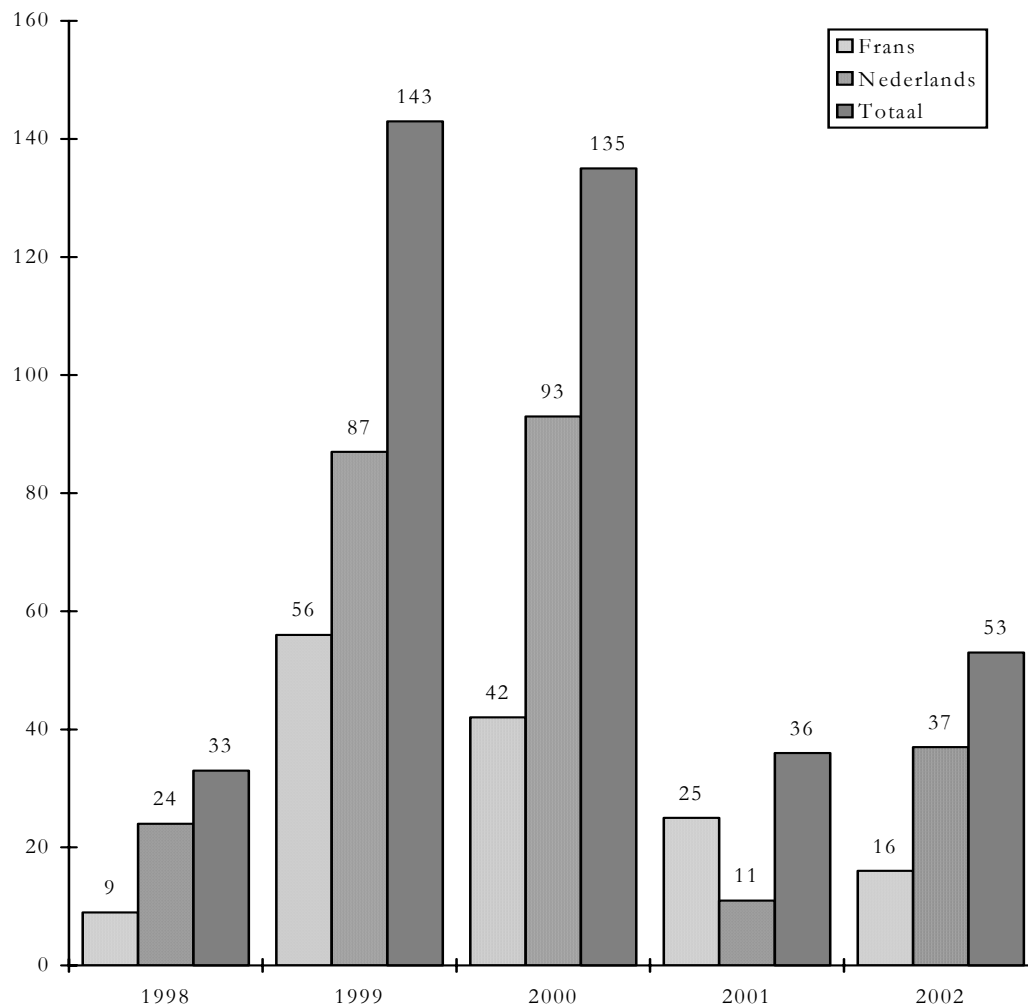
Meer dan driekwart van de door de ombudsman uitgebrachte adviezen wordt door de NMBS niet opgevolgd. Dit is veel. Nochtans moet er genuanceerd worden. Een advies wordt uitgebracht nadat een bemiddelingsronde een resultaat oplevert dat geen voldoening kan schenken. Het is evenwel juist dat de NMBS soms gewoonweg de argumenten herhaalt die ze reeds gebruikte in de bemiddelingsfase, zonder in te gaan op bijkomende elementen die door de ombudsman worden naar voren geschoven. Of dat ze (nog steeds) niet antwoordt op de argumenten waarop ze ook in de bemiddelingsfase niet heeft gereageerd.

In veel gevallen neemt de NMBS in de adviesfase een principiële en eerder defensieve houding aan. Positief is dat er daardoor in het bedrijf zelf – ondanks de afwijzing van een advies – wel discussie over de betrokken problematiek gevoerd wordt en dat dit leidt tot een gewijzigde of meer genuanceerde houding.

Het is dan ook niet ongevoel dat delen van ‘afgewezen’ adviezen nadien opduiken bij door de NMBS doorgevoerde wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden of interne reglementeringen of ‘nieuwe’ producten, zoals recent het geval was voor de Campuskaart.

Evolutie bij de adviezen

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



3. ONDERZOEK VAN DE ADVIEZEN

1. VERVOERBEWIJZEN

1.1. TREINKAARTEN

2001/2479 – 2002/0200 – 2002/0201 – 2002/0206 – 2002/0209 – 2002/0215 –
2002/0218 – 2002/0221 – 2002/0292 – 2002/0329 – 2002/0335 – 2002/0370 –
2002/0381 – 2002/0421 – 2002/0505 – 2002/0663 – 2002/0708 – 2002/0718 –
2002/0741 – 2002/0794 – 2002/0863 – 2002/1393 – 2002/1780 – 2002/1815 –
2002/1829

Als compensatie voor de hinder die zij ondervonden door de stakingsacties van 15, 16 en 17 oktober 2001, bood de NMBS de treinkaarthouders een aankoopbon aan ter waarde van 10 procent van de prijs van een maandvalidering van hun treinkaart. Deze bon was slechts geldig tot 30 juni 2002 en nogal wat gebruikers van een jaartreinkaart die pas na 30 juni 2002 opnieuw moest gevalideerd worden, konden daarvoor derhalve de van de NMBS ontvangen waardebon niet gebruiken.

In haar antwoord bevestigt de NMBS dat de waardebon slechts geldig is tot 30 juni 2002.

Die uiterste geldigheidsdatum kan om boekhoudkundige redenen niet verplaatst worden, zo stelt de NMBS.

De klant kan de waardebon gebruiken om gelijk welk binnenlands vervoerbewijs van minstens dezelfde waarde te kopen.

Desgewenst kan de waardebon aan iemand anders geschonken worden.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman de NMBS op de door het General Quality Team in de brochure *'Kwaliteit bij de NMBS'* gegeven definitie van 'kwaliteitszorg', wat in schril contrast staat met de vaststelling dat de Maatschappij een deel van haar trouwe klanten hier in de kou laat staan.

Wanneer de NMBS zich daarvoor verschuilt achter 'boekhoudkundige redenen' hoort zij toch te weten dat daarvoor 'boekhoudkundige oplossingen' bestaan.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS de klanten de mogelijkheid zou bieden om hun waardebon te gebruiken bij de validering van hun treinkaart na 30 juni 2002.

Dat compromisvoorstel wordt door de NMBS afgewezen:

- de waardebon is een geschenk dat de NMBS aanbiedt aan de treinkaarthouders omdat ze volgens de Algemene Voorwaarden geen terugbetaling of vergoeding kunnen genieten bij stakingen;

- de klant is volkomen vrij om dit geschenk aan te nemen, te weigeren of door te geven aan een andere persoon;
- de NMBS wenst een daad van goodwill te stellen om het vertrouwen van de klant terug te winnen;
- het is nooit de bedoeling geweest om de waardebon uitsluitend te gebruiken bij de verlenging van treinkaarten;
- de NMBS is onderworpen aan wettelijke regels en termijnen inzake boekhouding en recuperatie van BTW, die in dat geval werden nageleefd.

In zijn gemotiveerd advies vroeg de ombudsman andermaal dat de NMBS de geldigheidstermijn van de waardebon zou verlengen.

Het advies wordt door de NMBS niet opgevolgd: de verlenging van de geldigheidstermijn van de waardebon zou in strijd zijn met de wettelijke bepalingen inzake recuperatie van BTW en zou bovendien een schending zijn van het gelijkheidsbeginsel aangezien de verlenging niet zou gelden voor alle treinkaarthouders.

Uit deze discussie noteert de ombudsman dat de notie 'trouwe klant' door de NMBS andermaal wordt miskend: de jaartreinkaarhouder blijft bij dergelijke acties in de kou staan (cfr. de adviezen betreffende de eenmalige reductie voor treinkaartvalideringen als compensatie voor de hinder door IC/IR98 – jaarverslag 2000).

2002/0613 De klant heeft een maandtreinkaart Zottegem/Gent-Sint-Pieters. Hoewel ze die pas op maandag 4 maart 2002 moet verlengen, doet zij dit reeds op vrijdag 1 maart.

Die maandag kan zij als gevolg van ziekte geen gebruik maken van haar treinkaart; ook de rest van de week blijft zij op doktersvoorschrift thuis.

Als zij op maandag 11 maart 2002 terug aan het werk gaat, vraagt zij aan het loket compensatie voor de ongebruikte week van haar treinkaart. Volgens de loketbediende moest zij dit veel eerder gedaan hebben. Zij is verbaasd over dit antwoord: hoe kon zij dat nu eerder doen als zij de week voordien ziek te bed lag?

De NMBS verduidelijkt dat, aangezien de klant haar valideringsbiljet niet heeft opgezegd in een station, er geen terugbetaling mogelijk is.

In zijn compromisvoorstel legt de ombudsman er de nadruk op dat de klant haar treinkaart slechts op 4 maart hoefde te verlengen maar besloot dit al op 1 maart te doen, zoals de NMBS haar klanten trouwens aanraadt. Zij wordt dus nu gestraft voor het feit dat zij haar treinkaart op voorhand liet verlengen. Had zij dat maar niet gedaan, want dan was haar een financieel verlies bespaard gebleven tussen 4 en 8 maart.

Bovendien bewijst een door haar geneesheer opgemaakte verklaring van arbeids-
onderbreking dat haar treinkaart die periode ongebruikt bleef.

De ombudsman stelt dan ook voor dat de NMBS het bedrag terugbetaalt dat overeenkomt met de niet-gebruikte dagen van de treinkaart.

De NMBS gaat op het compromisvoorstel niet in. Volgens de terugbetalingsmodaliteiten bij trajecttreinkaarten is er bij een maandvalidering geen terugbetaling meer vanaf 22 dagen mogelijk gebruik. Dan is het afhoudingspercentage immers gelijk aan 100.

Ook wanneer zij geen rekening houdt met het feit dat het valideringsbiljet niet opgezegd werd, kan zij geen gevolg geven aan de vraag om terugbetaling aangezien de periode van niet-gebruik vijf dagen omvat, aldus de NMBS. De ombudsman stelt dat de periode van niet-gebruik zich in dat dossier aan het begin van de validering situeert. Wanneer de klant een vooraf uitgevoerde validering laat annuleren vóór de eerste datum van geldigheid, worden volgens de geldende Algemene Voorwaarden enkel administratiekosten aangerekend. De klant moet dan een nieuwe validering kopen op het ogenblik dat hij het werk hervat.

In die optiek doet het er hier dus niet toe hoeveel dagen de klant het opgezegde valideringsbiljet nog zou kunnen gebruikt hebben, maar is van belang te noteren dat zij haar treinkaart vijf dagen niet heeft kunnen gebruiken, namelijk van 4 maart tot 8 maart, wegens ziekte.

Deze klant is niet alleen een trouwe klant (zij pendelt immers al 15 jaar tussen Zottegem en Gent) maar bovendien ook een voorbeeldige klant (zij verlengde haar treinkaart een paar dagen op voorhand). Toch neemt de NMBS haar voorbeeldig gedrag niet in dank af: de dagen dat ze geen gebruik kon maken van haar treinkaart worden niet gecompenseerd.

Ook maakte het eerste antwoord van de NMBS geen melding van het feit dat de terugbetaling omwille van 22 dagen mogelijk gebruik onmogelijk is. Er werd enkel als reden voor niet-terugbetaling opgegeven dat de klant haar valideringsbiljet niet had opgezegd.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS zich ietwat commerciëler zou opstellen en adviseert dat zij de klant de vijf dagen niet-gebruik van de treinkaart compenseert, a rato van 2,03 euro per dag (63 euro gedeeld door 31 dagen) of 10,15 euro voor de vijf dagen.

De NMBS verwerpt het advies.

Bij de opzegging van een treinkaartvalidering is er een procentuele afhouding waarvan de grootte afhankelijk is van het aantal dagen dat het biljet in het bezit is gebleven van de treinkaarthouder. Daarnaast zijn er 3,8 euro administratiekosten.

De NMBS beschouwt het advies van de ombudsman als een stellingname tegen de huidige terugbetalingsvoorwaarden en -modaliteiten vermeld in de Algemene Vervoersvoorwaarden.

Zij kan met een terugbetaling pro rata bij opzegging van een treinkaartvalidering niet akkoord gaan omwille van nadelige gevolgen voor de verkoop van biljetten tegen vol tarief. Wanneer bijvoorbeeld een klant een valideringsbiljet koopt dat geldig is voor één week en na één dag mogelijk gebruik de terugbetaling vraagt, dan zal het pro rata afgehouden bedrag (1/7de van de prijs van het valideringsbiljet) zelfs na de afhouding

van de administratiekosten beduidend lager zijn dan de prijs vol tarief voor een heen- en terugbiljet voor één dag.

Ook zet een terugbetaling pro rata in dit dossier de deur wijd open voor een terugbetaling voor alle treinkaarthouders die hun biljet niet gebruiken tijdens het weekend en principieel dan evenzeer recht hebben op een terugbetaling, aldus de NMBS.

2002/0964 Een klant heeft op 05 februari 2002 een zwaar ongeval met de fiets en wordt gehospitaliseerd. Uiteindelijk blijft ze 3 maanden werkonbekwaam en gedurende die tijd kan ze uiteraard geen gebruik maken van haar voor een volledig jaar gevalideerde treinkaart. Op het ogenblik dat ze voldoende hersteld is om het werk weer aan te vatten, vraagt ze of het mogelijk is de geldigheidsduur van haar treinkaart met 3 maanden (duur van werkonbekwaamheid) te verlengen.

Bij het overmaken van de klacht aan de NMBS vermeldt de ombudsman uitdrukkelijk dat de toestand van de klant na het ongeval een hele tijd bijzonder precair bleef.

Daardoor was het niet kunnen gebruiken van haar (voor een jaar gevalideerde) treinkaart zo ongeveer de laatste van haar beslommeringen.

In eerste instantie weigert de NMBS ook maar enige terugbetaling en dit omdat de terugbetaling niet is gebeurd binnen de in de Algemene Voorwaarden voorziene periode (art. 23 §4b: een valideringsbiljet van een treinkaart... dat *tijdens de geldigheidsperiode* wordt teruggegeven, is in het station terugbetaalbaar na afhouding van...). Ook een verlenging van de geldigheidsperiode met 3 maanden wordt door de NMBS 'om technische redenen' afgewezen.

De klant reageert onder meer als volgt:

Ik moet u toch niet overtuigen van het feit dat wat er te doen staat met het NMBS-abonnement niet de eerste prioriteit is, wanneer men zwaar toetakeld in een ziekenhuis belandt.

Ik neem aan dat er zekere regels dienen gerespecteerd, kwestie van elke vorm van misbruik tegen te gaan. Vermits het hier echter gaat om een gefundeerde vraag, met alle noodzakelijk bewijsmateriaal, kan ik niet akkoord gaan met de beslissing zoals verwoord in uw brief.

In haar nieuw antwoord deelt de NMBS mee dat ze niettemin bij haar standpunt wenst te blijven. 'Dit algemeen en ondubbelzinnig standpunt impliceert een opzegging van het valideringsbiljet tijdens de valideringsperiode, wat meteen ook het enige onweerlegbare bewijs is van niet-gebruik. Met een ziektebriefje wordt rekening gehouden wanneer er een opzegging gebeurt tijdens de valideringsperiode. Wanneer u tijdens de ziekteperiode en tijdens de valideringsperiode het valideringsbiljet opzegt, dit mag eveneens door derden, en dit biljet ons pas enkele dagen later bereikt samen met een ziektebriefje, brengen we begrip op voor het feit dat de klant niet onmiddellijk zijn valideringsbiljet kan opzeggen en wordt de eerste dag van het vermelde ziekteverlof als de eerste dag van niet-gebruik beschouwd.

Wij wensen nogmaals te benadrukken dat de opzegging van het valideringsbiljet tijdens de valideringsperiode, als enige voorwaarde voor een eventuele terugbetaling in functie van het aantal dagen mogelijk gebruik, ook nadrukkelijk vermeld staat op de strook waaraan het valideringsbiljet gehecht is.

Deze conditio sine qua non wensen we te handhaven teneinde een éénduidige en integere houding aan te nemen tegenover alle treinkaarthouders.'

De ombudsman stelt vast dat dit antwoord van de NMBS getuigt van weinig takt. Ook de klant is met dit antwoord niet akkoord en dringt aan op verdere bemiddeling.

De ombudsman brengt er begrip voor op dat de houding van de NMBS in dergelijke dossiers is ingegeven vanuit een bezorgdheid om fraude te vermijden, maar vindt dat zij door voorbij te gaan aan de argumenten van de klant getuigt van ofwel een groot wantrouwen tegenover een klant die reeds bijna 25 jaar trouwe klant is ofwel van een inhoudsloos 'Prinzipienreiten'. Hij is van mening dat de NMBS hier weinig inlevingsvermogen aan de dag legt: de opname in het ziekenhuis was zowel voor de klant als voor de partner hoogst stresserend. De bekommernis om een treinkaart die niet kan gebruikt worden, is voor de omgeving van de klant dan ook in die periode de allerlaatste zorg. Toch is de NMBS van oordeel dat op dat moment iemand er toch maar aan moest gedacht hebben om de validering van de treinkaart te annuleren.

In de marge stipt de ombudsman aan dat zelfs indien iemand er zou aan gedacht hebben om de validering van de treinkaart te annuleren, de klant slechts een schamel bedrag zou terugbetaald krijgen. De NMBS houdt namelijk geen rekening met het feit of er al dan niet sprake is van overmacht (noch met de anciënniteit van de treinkaarthouder).

Voor de NMBS zijn dit blijkbaar geen voldoende argumenten om rekening mee te houden en zij klampt zich blindweg vast aan haar Algemene Voorwaarden. Daarom stelt de ombudsman in zijn compromisvoorstel voor om de treinkaart van de klant met 3 maand te verlengen of haar het bedrag van een validering van 3 maand terug te betalen. Desgevallend kunnen daar de administratiekosten van afgehouden worden.

In haar antwoord op het compromisvoorstel toont de NMBS zich toch bereid om, onder voorbehoud van het principe, een tegemoetkoming toe te staan, een verlenging van de geldigheid met 3 maand 'kan' de NMBS echter niet toestaan. De NMBS wil echter 'tarifair redelijke' zijn, 'dit is in verhouding tot de voordeelprijs die een jaartreinkaarthouder betaalt. Deze treinkaarthouders betalen immers slechts (afgerond) 9 keer de maandprijs. Het is dus moeilijk over een terugbetaling van een driemaandprijs een compromis te bereiken, want dit zou betekenen dat we bovenop een voordeel er nog een toekennen.

Wel zijn we bereid een bedrag van 87,77 euro terug te betalen, gelijk aan de betaalde jaarvalidering (1.314,83 euro) verminderd met de prijs overeenkomstig de periode van gebruik (periode van 27 augustus 2001 tot 4 februari 2002 en van 1 mei 2002 tot 26 augustus 2002, afgerond 3 x 3 maanden of 3 x 409,02 euro = 1.227,06 euro). De periode van incapaciteit van 5 februari 2002 tot 30 april 2002 werd hierbij naar 3 maanden afgerond.'

Maar uit het eerste voorstel van berekening blijkt volgens de ombudsman de voortdurende misvatting vanwege de NMBS over de gevoerde tarievenpolitiek. De NMBS baseert zich op het feit dat de houders van een jaartreinkaart slechts circa 9 maal de prijs van een maandvalidering wordt aangerekend. Wanneer een terugbetaling pro rata temporis wordt overwogen (bijvoorbeeld 3/12de van de prijs van een jaartreinkaart),

vervalt echter dit argument want, zo stelt de NMBS, de klant heeft dus sowieso reeds 3 maand 'gratis'. De ombudsman maakt dit met een voorbeeld duidelijk:

'Stel dat u bij aankoop van 12 flessen wijn 25 % korting krijgt. Achteraf blijken 4 flessen slecht te zijn. Wanneer u naar de winkel terugkeert, wil de verkoper slechts 1 fles vervangen omdat hij van mening is dat u die 3 andere flessen sowieso gratis hebt gekregen...'

Dit is de redenering die door de NMBS wordt toegepast: naarmate men voor een langere duur valideert, wordt een gemiddelde rit niet goedkoper; de ritprijs wijzigt de eerste 9 maanden niet. Wel worden de ritten na 9 maanden gratis... (?).

Naar aanleiding van dit dossier adviseert de ombudsman de NMBS om de gehanteerde principes bij het terugbetalen van gedeeltelijk niet gebruikte treinkaarten in hun geheel te herbekijken en een grotere nuancering aan te brengen dan momenteel het geval is.

Zo adviseert hij om de volgende situaties te onderscheiden:

- 1) Klanten die hun jarenlange commerciële relatie met de NMBS omwille van overmacht gedurende slechts een beperkte periode dienen te onderbreken, maar daarna deze commerciële relatie onverminderd willen verderzetten.

Voor deze categorie van klanten stelt de ombudsman de NMBS voor om te voorzien in de mogelijkheid om de geldigheid van de lopende validering voor de duur van de overmacht te schorsen en de uiterste geldigheid van de validering met evenveel tijd te verlengen. Eventueel kan zelfs een effectieve terugbetaling pro rata worden overwogen.

- 2) Klanten die omwille van overmacht hun klantenrelatie met de NMBS dienen stop te zetten.

Voor deze klanten stelt de ombudsman voor om voor de terugbetaling van het niet gebruikte deel de huidige berekeningswijze grotendeels te blijven hanteren, met de uitzondering dat ook voor de terugbetaling voor de niet gebruikte delen van de maand - in plaats van de huidige voor klanten ongunstige omrekeningstabel - eveneens een terugbetaling pro rata temporis wordt voorzien.

- 3) Klanten die om persoonlijke redenen afzien van het verdere gebruik van hun treinkaart. Voor deze categorie kunnen de huidige terugbetalingsregels behouden blijven.

De ombudsman laat wel de mogelijkheid open om te voorzien in de gebruikelijke 3,80 euro administratiekosten. Ook wijst de ombudsman er op dat gezien het beperkte aantal klanten dat zich in de situatie bevindt zoals hierboven beschreven in 1) en 2) de financiële consequenties voor de NMBS eerder gering zullen zijn. Daar tegenover staat dat bij *trouwe* klanten de NMBS een positiever imago zal overhouden dan momenteel het geval is.

Tenslotte vindt de ombudsman dat de NMBS haar bereidheid om de huidige terugbetalingsregels volgens de bovenstaande principes te verfijnen, het best zou onderstrepen

door de huidige treinkaartvalidering van de klant met 3 maanden te verlengen of haar een bedrag terug te betalen dat overeenkomt met 3/12de van de prijs van de jaarvalidering.

De NMBS gaat grotendeels in op het advies van de ombudsman: zij zal de klant het bedrag terugbetalen dat door de ombudsman wordt voorgesteld. Ook engageert zij zich om in de toekomst soortgelijke dossiers met een open geest te benaderen.

2002/1198 Enkele dagen vóór deze zal vervallen, laat een klant zijn treinkaart opnieuw valideren. Omwille van gezondheidsproblemen wordt hij gehospitaliseerd. Eenmaal uit het ziekenhuis ontslagen, vraagt hij via een kennis de gedeeltelijke terugbetaling van zijn valideringsbiljet. Dat wordt door de NMBS afgewezen: de klant had onmiddellijk moeten reageren van zodra hij zijn treinkaart niet meer kon gebruiken.

In zijn compromisvoorstel laat de ombudsman opmerken dat de klant onverwacht werd gehospitaliseerd en dat hij in het ziekenhuis andere zorgen had dan het inleveren van zijn treinkaart.

Zolang de klant gehospitaliseerd was, kon hij zijn vervoerbewijs niet gebruiken en eens terug thuis kon hij dat evenmin omdat hij geïmmobiliseerd was.

De NMBS wijst het compromis af op basis van de Algemene Voorwaarden: de terugbetaling moet aangevraagd worden bij het begin van de ziekteperiode.

De NMBS wijst er ook op dat de klant in die periode wel degelijk kon 'beschikken' over zijn treinkaart aangezien hij er de gedeeltelijke terugbetaling van vraagt.

In zijn advies voert de ombudsman de volgende argumenten aan:

- uit het medisch attest blijkt dat de patiënt volledig arbeidsongeschikt was en de woning niet kon verlaten;
- de terugbetaling werd aangevraagd zodra de klant terug thuis was;
- de uitdrukking 'beschikken over' kan verschillende betekenissen hebben. 'In zijn bezit hebben' is er één van, maar daarmee kan ook bedoeld worden: 'het genot hebben van' of 'genieten van';
- volgens deze laatste twee criteria kon de klant onmogelijk over zijn treinkaart beschikken;
- ook kon een bediende van de Maatschappij blijkbaar alle begrip opbrengen voor de situatie: betrokkene noteerde immers de vraag om terugbetaling maar liet na om het vervoerbewijs in te houden omdat dit blijkbaar nadien nog kon gebruikt worden. Daardoor werd de klant ongewild misleid nopens de reglementering.

De NMBS wijst het advies af en refereert daarbij aan de voor de klant dwingende bepalingen van de Algemene Voorwaarden.

1.2. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

2001/1979 Op 3 augustus 2001 spoort de klant van Brussel-Centraal naar Genk; wegens tijdsgebrek zal zij haar vervoerbewijs in de trein kopen. Zij weet dat zij vóór het instappen de treinbegeleider moet verwittigen en dat zij bovenop de ritprijs 2,30 euro maakloon verschuldigd is.

Op het perron kan zij de treinbegeleider niet meteen vinden en ook bij het doorlopen van het motorstel (type Break) waarin zij is opgestapt, vindt zij geen treinbegeleider.

Pas voorbij Landen krijgt de klant controle. De treinbegeleider houdt geen rekening met haar argumenten en vordert 12,50 euro toeslag. De klant beschikt niet over voldoende baar geld om ook dit bedrag nog onmiddellijk in de trein te betalen zodat een formulier C170 wordt uitgeschreven met de vermelding: '*weigert te betalen*'.

Volgens de NMBS beschikte de klant over voldoende kansen om de treinbegeleider te verwittigen:

- de trein was meer dan 50 minuten vóór de vaststelling het station van Brussel uitgereden en had reeds 4 haltes aangedaan;
- zo de klant bij het opstappen de kans niet meer zag om de controlebediende te verwittigen, had zij toch de gelegenheid om dit tijdens de rit, zeker bij de stilstanden, opnieuw te proberen;
- de klant zou zich agressief opgesteld hebben ten overstaan van de treinbegeleider.

De NMBS handhaaft haar vordering van 50 euro.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant, gelet op de lange reis die zij voor de boeg had, onmogelijk kon veronderstellen dat zij niet zou gecontroleerd worden. Doordat de perrons te Brussel-Centraal in een bocht gelegen zijn, is het niet eenvoudig om de treinbegeleider op te merken om hem te verwittigen dat men nog een vervoerbewijs wenst te kopen.

De ombudsman suggereert dat de NMBS de klant zou in regel stellen zoals iemand die tijdig verwittigd heeft en haar enkel de ritprijs, vermeerderd met 2,30 euro maakloon zou aanrekenen.

De NMBS sluit niet uit dat de klant de controlebediende niet kon terugvinden bij vertrek, gezien het spitsuur en de vorm van het perron; zij sluit evenmin uit dat de klant de bediende in de trein wou verwittigen maar haar zoektocht niet kon verderzetten omdat het motorstel geen verdere doorgang toeliet. De NMBS vindt het wel vreemd dat iemand die eerst alle moeite doet om zich in regel stellen maar hier niet in slaagt, nadien gedurende 50 minuten gelaten de controle afwacht:

'Is het utopisch om meer initiatief van de reiziger te verwachten ? Blijkbaar wel...' (dixit de NMBS).

Gelet op de argumenten van de ombudsman en omdat de NMBS op naam van de klant geen andere onregelmatigheden terugvindt, is zij bereid om het dossier af te sluiten na

betaling van de ritprijs, vermeerderd met 6,20 euro administratiekosten, de minimum-toeslag voor een dossier onregelmatigheid.

Omdat de klant de intentie had om de treinbegeleider voor het instappen te verwittigen;
omdat zij daar op het perron niet in slaagde door omstandigheden buiten haar wil;
omdat zij ook in de trein tevergeefs op zoek ging naar een personeelslid;
omdat de NMBS deze inspanningen van de klant erkent;
omdat de NMBS derhalve de goede trouw van de klant niet betwist;
omdat deze regeling ook billijk zou zijn,
adviseert de ombudsman de NMBS om aan de klant in dit dossier naast de ritprijs slechts 2,30 euro maakloon aan te rekenen.

Het advies wordt afgewezen: de NMBS houdt vast aan de betaling van administratiekosten.

1.3. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

2002/0449 De klant wenst voor zichzelf en voor een adolescent de voordeligste formule te bekomen voor een Thalys-reis naar Parijs.

Omdat geen voordeelformule beschikbaar is waarmee zij een week-end ter plaatse kunnen blijven, vraagt de klant de verkoper om een andere datum te zoeken waarvoor nog een dagretour beschikbaar is.

De loketbediende slaagt er in om nog voordeeltarieven te boeken tegen respectievelijk het tarief 'MINI' en 'KIND' (jonger dan 12 jaar).

Omdat de klant als postbediende in binnenverkeer steeds gratis spoort (vrijbiljetten) of tegen sterk verminderd tarief, gaat zij er ten onrechte van uit dat dit ook het geval is in internationaal verkeer. Zij wordt dan ook niet verontrust door de betrekkelijk lage prijs van deze vervoerbewijzen. De totale prijs stemt bovendien proportioneel overeen met hetgeen zij betaalt wanneer zij alleen reist met dezelfde trein.

Bij de controle van de vervoerbewijzen blijkt haar reisgezel dus een ticket voor kinderen en niet voor jongeren te hebben; de treinbegeleider levert een nieuw ticket af tegen treintarief en nodigt de klant uit om ook voor de terugreis een ander vervoerbewijs te kopen.

De NMBS is bereid om het niet gebruikte ticket 'KIND' terug te betalen.

De klant gaat er van uit dat zij het slachtoffer is van een vergissing bij de uitreiking van het ticket en zij stuurt aan op de terugbetaling van het prijsverschil tussen het jongerenticket dat zij eigenlijk nodig had en de effectief betaalde prijs.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op de verwarring die ongetwijfeld heerste tijdens de verkoopverrichtingen die werden bemoeilijkt door het zoeken naar mogelijke data en treinen waarvoor de gewenste tarieven beschikbaar waren.

Het compromis wordt door de NMBS afgewezen: volgens haar blijkt uit niets dat de verkoper zich zou vergist hebben bij het uitreiken van het ticket. Bovendien laat zij opmerken dat de klant moet nakijken of het afgeleverde ticket overeenstemt met hetgeen zij bestelde.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat in het dossier evenmin elementen voorkomen die zouden kunnen wijzen op een fout van de klant.

Hij adviseert dat de NMBS de helft van het prijsverschil zou compenseren bij middel van een waardebon.

Het advies wordt door de NMBS opgevolgd.

2. TREINDIENST

2.1. TREINAANBOD

2001/2880 – 2001/2912 – 2001/2938 – 2001/2984 – 2001/2993 – 2001/2996 – 2001/3031 – 2002/0008 – 2002/0013 – 2002/0028 – 2002/0190

Op 24 en 31 december 2001 liet de NMBS de treinen rijden volgens de zondagdienst, zodat er die dagen op sommige lijnen - zoals Antwerpen/Boom/Puurs, Mons/Quévy en de voorstadslijn 26 Halle/Mechelen - helemaal geen treinen reden.

Op andere relaties werd het aanbod sterk ingekrompen: er reden die dagen immers geen P-treinen en veelal werd de eerste en/of laatste trein van de dag eveneens op stal gehouden. Nogal wat treinen waren daardoor overbezet.

De reizigers gingen daarmee niet akkoord: als treinkaarthouder betaalden zij vooraf voor een dienst die in het geheel niet werd verleend of die kwalitatief niet overeenstemde met de service waarvoor zij betaalden.

De NMBS motiveerde deze maatregel als volgt: *'tijdens de eindejaarsperiode nemen heel wat minder mensen de trein dan op andere dagen. Op 24 en 31 december 2001 rijden de treinen daarom volgens de zondagdienst.'*

De NMBS verspreidt via diverse kanalen informatie over de gewijzigde dienstregeling.

Op grond van de Algemene Voorwaarden kan de treinkaarthouder bij wijziging van de treindienst geen aanspraak maken op enige vergoeding'.

In zijn compromisvoorstel liet de ombudsman opmerken dat in artikel 13 van het beheerscontract is bepaald dat de NMBS op werkdagen op alle IC, IR en L-lijnen en in alle bediende punten een minimumbediening moet leveren.

24 en 31 december zijn geen zondagen en evenmin feestdagen: de wettelijke feestdagen worden immers niet door de NMBS bepaald maar door de wetgever (wet van 4.01.1974 en KB van 18.04.1974).

De NMBS heeft eenzijdig beslist om op 24 en 31 december 2001 geen dienst te verlenen waarop de klanten wel degelijk recht hadden en waarvoor zij bovendien vooraf betaalden.

De ombudsman suggereert dat de NMBS de klanten een compensatie zou aanbieden overeenkomstig het traject en de rijtuigklasse van hun treinkaart.

Dat wordt door de NMBS afgewezen:

- 24 en 31 december 2001 kunnen volgens de NMBS niet beschouwd worden als gewone werkdagen;
- de zondagdienstregeling op 24 en 31 december 2001 werd reeds vanaf juni 2001 bekend gemaakt.

In zijn advies gebruikt de ombudsman de volgende argumentering:

- 24 en 31 december 2001 zijn geen zaterdagen, zondagen of wettelijke feestdagen;
- die dagen zijn inderdaad evenmin 'gewone' werkdagen, zodat het aanbod die dagen alleszins kon aangepast worden;
- de NMBS had daarbij echter wel rekening moeten houden met de door de overheid in het beheerscontract opgelegde minimale productie op werkdagen;
- het feit dat de NMBS zich vooraf trachtte in te dekken middels een handigheidje in diverse publicaties verandert niets aan deze problematiek: het volstaat immers niet om ruim vooraf aan te kondigen dat men de wet zal overtreden opdat men dit ook straffeloos zou kunnen doen;
- de door de overheid opgelegde minimale dienstverlening werd niet geboden op de door de klanten gebruikte lijnen;
- de klanten betaalden vooraf voor die dienstverlening.

De ombudsman adviseert dat de NMBS de klanten ieder twee compensatiebiljetten zou aanbieden, geldig op hetzelfde traject als de treinkaart en in dezelfde rijtuigklasse.

De NMBS reageert als volgt op dat advies:

- wie op 24 en 31 december 2001 geen vervoer had op (een deel van) het door de treinkaart gedekte traject, of wie zijn schade kan aantonen (één klant moest een trein laten rijden omdat deze hopeloos overbezet was – de volgende trein was pas 1 uur later) ontvangt 2 Compensatiebiljetten;
- wie op 24 en 31 december 2001 wel treinen had, maar in mindere mate, en dus het voorziene traject kon afleggen, ontvangt geen compensatie.

2.2. VERTRAGINGEN

2001/2302 Op 29 september wil de klant het traject Leuven/Halle (met overstap in Brussel) afleggen met trein IC527, voorzien vertrek om 5u19. Deze trein is echter aangekondigd met een vertraging van een half uur. Omdat zij met de volgende trein (IC528) te laat op haar werk zou toekomen (ze moet immers om zeven uur beginnen werken) belt ze haar vader om haar met de auto naar Halle te brengen. Zij vraagt wie de gemaakte kosten zal vergoeden.

De NMBS deelt mee dat de trein met voorzien vertrek te Leuven om 5u19 slechts om 5u48 kon vertrekken wegens onverwachte ziekte van de treinbestuurder. Op dergelijke onvoorziene situaties heeft de NMBS dan ook geen vat. Haar Algemene Voorwaarden bepalen dat een treinkaarthouder geen aanspraak kan maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, stoornis, vertraging of wijziging in de treindienst.

De ombudsman is van oordeel dat de klant niet het slachtoffer mag zijn van de ziekte van een personeelslid. Hij vraagt bijkomend of de NMBS op dit soort situaties en problemen voorzien is, opdat tijdig de nodige maatregelen kunnen genomen worden en de trein, indien niet op tijd, dan toch met een minimum aan vertraging zou kunnen vertrekken.

De NMBS licht toe dat in geval van afwezigheid van een treinbestuurder als gevolg van ziekte, de mogelijkheden bestudeerd worden om reservepersoneel te gebruiken of om de diensten aan te passen. De vervanging van een treinbestuurder is thans zeer moeilijk wegens het gebrek aan personeel.

In zijn compromisvoorstel kan de ombudsman er begrip voor opbrengen dat de NMBS geen vat heeft op het onverwacht ziek worden van een treinbestuurder. Hij benadrukt echter wel dat zij op deze situaties van onverwachte ziekte voorzien moet zijn zodat zij dergelijke problemen snel en doeltreffend maar vooral met een minimale hinder voor de klant kan oplossen. De ombudsman beschouwt het argument van personeelsgebrek als niet afdoend: de klant mag niet de dupe zijn van een intern organisatorisch probleem bij de NMBS. De klant wil begrijpelijkerwijze niet te laat op haar werk arriveren (wat ontegensprekelijk zou gebeurd zijn, was zij op de trein blijven wachten) met alle onaangename gevolgen daaraan verbonden (loonverlies). De klant heeft zich dan ook door een familielid met de auto laten brengen om alsnog op tijd te komen, wat extra kosten tot gevolg had.

De NMBS dient de klant dan ook een billijke vergoeding aan te bieden, in verhouding tot de kosten die door toedoen van de NMBS werden gemaakt.

De NMBS verwerpt het compromisvoorstel. Zij blijft bij haar standpunt dat volgens artikel 23 van de Algemene Vervoersvoorwaarden een treinkaarthouder geen aanspraak kan maken op enige terugbetaling of vergoeding. Ondanks voldoende aanwervingscampagnes voor treinbestuurders en ander personeel blijft er nog steeds een tekort aan personeelsleden voor die bepaalde en andere functies. Het is dan ook buiten de wil om

van de NMBS dat bij dergelijke problemen van ziekte de vervanging van personeel soms zeer moeilijk is.

De ombudsman is van mening dat de klant geen boodschap heeft aan het argument van de NMBS dat zij een tekort aan treinbestuurders heeft. Zij organiseert zelf haar dienstregeling en heeft een beheerscontract ondertekend. De manier waarop zij haar personeelwissel organiseert, kan niet het probleem worden van de klant die gebruik wenst te maken van een door de NMBS zelf opgesteld aanbod. Bijgevolg moet de NMBS voor een efficiënte oplossing zorgen met minimale vertraging en hinder voor de klant als bijvoorbeeld een bestuurder of treinbegeleider onverwacht ziek wordt, ofwel moet ze de kosten dragen voor alternatief vervoer waartoe de klant zijn toevlucht neemt omdat de NMBS niet bij machte is een degelijk vangnet te voorzien bij onvoorziene ziektegevallen.

De ombudsman adviseert dat de NMBS de klant een billijke vergoeding aanbiedt die in verhouding staat tot de kosten die zij door toedoen van de NMBS genoodzaakt was te maken.

De NMBS herhaalt slechts haar eerder ingenomen standpunt: op basis van een uitsluitingsclausule in de Algemene Voorwaarden kan de treinkaarthouder geen aanspraak maken op enige terugbetaling of compensatie bij ontregeld treinverkeer.

Het onverwacht ziek worden van een treinbestuurder kan nooit worden voorzien en uiteindelijk is de trein, mits vertraging, toch aangekomen op zijn eindbestemming.

De NMBS neemt, in dergelijke gevallen, steeds de meest geschikte maatregelen om de hinder voor het spoorverkeer en het cliënteel zoveel mogelijk te beperken.

Tot haar spijt(!) kan zij dan ook niet ingaan op de vraag van de klant om compensatie.

2002/0641 Een inwoner van Vierves/Viroin werkt deeltijds in Doornik. Van Vierves/Viroin reist hij met de bus naar het station van Mariembourg waar hij de trein naar Doornik neemt met overstap in Charleroi en in La-Louvière, en dit zowel tijdens de heen- als tijdens de terugreis.

Voor het treintraject gebruikt hij een Railflex terwijl hij van thuis tot het station een busabonnement gebruikt; Railflex kan immers niet gecombineerd worden met een bustraject.

Op 22 februari 2002 wordt in Mariembourg 's avonds de aansluiting verbroken tussen de trein en de laatste bus naar huis; de klant is aangewezen op een taxi (25 euro).

De NMBS erkent dat de IR3937 werd opgehouden door een defect aan een voorafgaand treinstel en dat de aansluitingen niet konden verzekerd worden om vertragingen aan andere treinen en ongenoegen van andere reizigers te voorkomen. Zij weigert categoriek om de taxikosten terug te betalen.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman voor om de taxikosten toch terug te betalen; dat wordt door de NMBS afgewezen op grond van de Algemene Voorwaarden

die voor de treinkaarthouder geen schadevergoeding voorzien bij vertragingen, afschaffing van treinen of onderbreking van het treinverkeer.

In zijn advies laat de ombudsman opmerken dat de klant moet beschouwd worden als een gebruiker van het openbaar vervoer in zijn globaliteit, in casu de combinatie trein/bus, en dat het niveau van de dienstverlening onaanvaardbaar was door de gebrekkige samenwerking tussen beide vervoersmaatschappijen. De klant was aangewezen op een taxi omdat één van beide vervoersondernemingen haar engagement niet is nagekomen.

De NMBS schoot ernstig te kort inzake één van haar streefdoelen voor kwaliteit: de stiptheid; bijgevolg moet zij zich bekommeren om de klanten van wie de eindbestemming verder ligt dan het station door hen de mogelijkheid te bieden om hun reis met een taxi verder te zetten. Dit is trouwens gebruikelijk in andere stations waar men niet aarzelt om taxi's op te vorderen om gestrande reizigers naar huis te brengen.

De ombudsman benadrukt dat hij niet aanstuurt op de systematische schadeloosstelling van de reizigers bij gemiste aansluitingen, maar dat dit dossier een toch wel uitzonderlijk geval betreft waarin van de NMBS een grotere alertheid mocht verwacht worden.

De ombudsman adviseert dat de NMBS de taxikosten ten laste zou nemen en dat de Maatschappij bovendien de mogelijkheid zou onderzoeken om Railflex desgewenst te combineren met een bustraject van de MIVB, DE LIJN of TEC.

De NMBS wijst het advies af: door de reiziger naar het bestemmingsstation van zijn vervoerbewijs te brengen, kwam zij haar verplichtingen als vervoerder na.

De combinatie van Railflex met een aansluitend bustraject wordt niet in overweging genomen.

Toch kan de NMBS begrip opbrengen voor de lotgevallen van de klant: zij biedt hem uit commerciële overwegingen namelijk een Geschenkbiljet aan.

2.3. AFSCHAFFING

2002/1027 Op 24 april 2002 wil een klant in Kapellen de trein nemen naar Brussel. Wanneer zij een vervoerbewijs wil kopen, deelt men haar aan het reizigersloket mee dat er door technische problemen geen treinverkeer is tussen Kapellen en Antwerpen en omgekeerd.

Op de vraag of er een vervangingsbus zal worden ingelegd wordt negatief geantwoord.

De dame rijdt met haar wagen tot Antwerpen-Berchem vanwaar zij haar traject met de trein verder zet. 's Avonds gaat zij haar wagen op de parking van het station Berchem ophalen en betaalt 11,20 euro parkeergeld.

Nadien blijkt dat het treinverkeer op de lijn 12 (Antwerpen/Essen) ernstig werd verstoord omdat elektrische kabels van de seinrichting tussen Antwerpen-Oost en Antwerpen-Schijnpoort door een kraan van een privé-aannemer beschadigd werden. Hierdoor was er van 9u30 tot 10u30 geen treinverkeer mogelijk.

Er werd geen vervangingsbusdienst ingelegd omdat de treindienst nog kon hervat worden voor er een vervangingsdienst operationeel kon worden.

De NMBS was niet zelf voor de vertraging verantwoordelijk en kan in dit geval naar eigen zeggen dan ook geen compensatie toekennen.

De ombudsman verwijst naar een vroegere gelijkaardige situatie waarbij de NMBS als standpunt innam dat voor dergelijke gevallen de door de klanten opgelopen schade kan opgenomen worden in de totale schadeclaim die de ze ten laste van de derde opstelt.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, doet de ombudsman het volgende compromisvoorstel:

‘De NMBS neemt in haar schadeclaim die zij zal opstellen ten laste van de derde het bedrag van 11,20 euro op, de parkingkosten die de dame heeft moeten betalen ingevolge de onderbreking van het treinverkeer op 24 april 2002. De NMBS betaalt dit bedrag nu terug aan betrokkene’.

In haar antwoord op het compromis wijst de NMBS op het in de maak zijnde terugbetalingssysteem dat in het derde beheerscontract zal worden opgenomen. Zij voegt hieraan toe dat zij betwijfelt of vertragingen als gevolg van overmacht in dat systeem in aanmerking zullen komen voor vergoeding.

Volgens de NMBS heeft de klant geen schade geleden en is er dus geen enkele grond om enige vergoeding uit te betalen. De volgens de NMBS ‘onbestaande’ schadepost kan evenmin verhaald worden op de aansprakelijke aannemer die de stroompanne veroorzaakt heeft.

Hier kan bezwaarlijk gesteld worden dat de klant geen schade leed, aldus de ombudsman. Zij legde het traject van Essen naar Antwerpen-Berchem af met de wagen en parkeerde er op Q-Park.

Zij deed dit trouwens op aangeven van de loketbediende van het station Essen die haar op die manier zeer correcte informatie bezorgde en haar niet onnodig tijd liet verliezen.

Wat de onmogelijkheid van het verhalen van deze schade op de aansprakelijke aannemer betreft, staat de ombudsman enigszins verstoemd van het feit dat hier geen rekening gehouden wordt met het opnemen van de schade in de totale schadeclaim die de NMBS opstelt ten laste van de derde.

De ombudsman kan zich dan ook niet akkoord verklaren met deze stellingname van de NMBS en vraagt dat zij terzake haar verplichtingen zou nakomen.

Tevens is het nogal vreemd dat de NMBS verwijst naar de toekomstige compensatieregeling die, zoals ze zelf zegt, nog niet gedefinieerd is, laat staan van kracht, dit terwijl de vigerende praktijk, waarvan ze zelf melding maakt, genegeerd wordt.

De ombudsman geeft het volgende advies:

‘De NMBS neemt in haar schadeclaim die zij zal opstellen ten laste van de derde het bedrag van 11,20 euro op, de parkingkosten die de betrokken klant heeft moeten betalen ingevolge de onderbreking van het treinverkeer op 24 april 2002. Ze betaalt dit bedrag nu terug aan betrokkene’.

In haar antwoord herhaalt de NMBS dat de klant in de zin van de Algemene Voorwaarden geen schade geleden heeft die op haar verhaalbaar is: artikel 58 § 2 van de Algemene Voorwaarden regelt deze materie op afdoende wijze. In geval van vertraging heeft de reiziger slechts recht op een schadevergoeding indien de NMBS daaraan schuld heeft, d.w.z. indien haar schuld bewezen wordt. In het dossier van de klant is het echter een derde partij die verantwoordelijk is voor de vertraging.

Over het dossier waarnaar de ombudsman verwijst voor wat betreft de claim ten laste van derden, replekeert de NMBS dat dit een principedossier was, waar de NMBS zich occasioneel en onder voorwaarden heeft geëngageerd om voor de klant een minnelijke schikking uit te werken met de aannemer in fout.

Verder wijst de NMBS erop dat klanten voor het verdedigen van hun belangen tegenover privé-ondernemingen over andere middelen beschikken.

3. IKZ

3.1. INFORMATIE

2001/2690 Op 3 november neemt de klant in Gent-Sint-Pieters trein IC 419 met vertrek om 10u22 om in Brussel-Zuid over te stappen op de aansluitende trein naar de luchthaven; daar vertrekt zijn vlucht naar Montreal om 12u35. In Brussel-Zuid vraagt hij aan een NMBS-medewerkster op het perron naar welk spoor hij zich moet begeven. Zij meldt hem dat de twee eerstvolgende treinen naar de luchthaven afgeschaft zijn en dat er misschien een vertrek om 11u20 zou zijn. Om het verder verloop van zijn verplaatsing niet in het gedrang te brengen, neemt hij een taxi. Nadien vraagt hij de terugbetaling van die kosten (34,70 euro).

De NMBS verduidelijkt dat het treinverkeer in de voormiddag van zaterdag 3 november nog hinder ondervond van een bovenleidingsbreuk in Schaarbeek de avond voordien. De klanten in Brussel-Zuid werden via verschillende kanalen tijdig en correct ingelicht over het vertrek van de treinen naar de luchthaven om 10u58 en 11u12. Deze vertrokken met kleine vertragingen vanop hun voorzien spoor en kwamen met lichte vertraging toe vanwege een plaatselijke omleiding. Er is geen enkel vermoeden dat het personeel verkeerde informatie aan de klant zou gegeven hebben. De NMBS geeft geen gunstig gevolg aan de terugbetalingsvraag van de klant omdat hij ruimschoots de tijd had voor de aansluiting.

De klant kocht een biljet van Gent naar Brussel-Nationaal-Luchthaven met de bedoeling om het hele traject met de trein af te leggen en niet om het resterend traject na de overstap in Brussel met de taxi af te leggen, zo stelt de ombudsman.

Zijn beslissing om van Brussel naar de luchthaven een taxi te nemen moet dus een aanleiding gehad hebben, alle aankondigingen op treinaankondigers en videomonitoren ten spijt.

Inderdaad, van een NMBS-medewerkster op het perron tot wie hij zich om 10u50 richtte, kreeg hij de informatie (die zij op een uitgeprinte lijst had staan) dat er twee treinen geschrapt waren; zij kon niet met zekerheid zeggen of de eerstvolgende trein om 11u20 wel zou vertrekken, informatie waarvan de NMBS in haar antwoord zelf zegt dat ze niet correct is.

Had de klant de correcte informatie gekregen van de bediende, dan was er voor hem helemaal geen reden geweest om een taxi te nemen. Hij richtte zich tot haar, zich bewust van het feit dat hem de routine van het reizen met de trein ontbrak, er van uitgaand dat de hem door een deskundig spoorwegbediende verstrekte informatie juist zou zijn.

De ombudsman stelt als compromis voor dat de NMBS de klant de kosten voor de taxirit terugbetaalt.

De NMBS blijft bij haar standpunt dat de klant zijn bestemming kon bereiken door gebruik te maken van het treinverkeer op 3 november.

Tussen 10u50 en 11u20 werden geen treinen naar de luchthaven afgeschaft, zo stelt zij. De klant kon zich via verschillende kanalen tijdig en correct inlichten over het vertrek van de treinen. Tot haar spijt kan zij geen gunstig gevolg geven aan het compromisvoorstel. Zij is wel bereid het prijsverschil terug te betalen van het gekochte vervoerbewijs overeenkomstig het niet-afgelegde traject Brussel/Brussel-Nationale-Luchthaven.

De bewering van de NMBS dat de klant zijn aansluiting kon halen naar de luchthaven door gebruik te maken van de trein om 10u58 of 11u12 klopt, aldus de ombudsman. Alleen heeft hij die informatie niet gekregen. Een toezichtsbediende deelde hem mee dat de twee aangehaalde treinen geschrapt waren en dat de daaropvolgende trein om 11u20 misschien ook niet zou rijden, informatie die ze nota bene van een uitgeprinte lijst aflas.

Volgens de NMBS kon de klant zich via verschillende kanalen inlichten. Hij heeft op één van de mogelijke informatiekkanalen, een deskundige NMBS-bediende, beroep gedaan. Een welbewuste keuze, gezien het feit dat hij niet de routine had om met de trein te reizen en ervan uitging dat het aangesproken personeelslid hem zeker met kennis van zaken zou kunnen helpen. Volgens de NMBS had hij echter de verstrekte informatie in twijfel moeten trekken. Wat zou dan wel de reden geweest moeten zijn om aan de juistheid van de gekregen informatie te twijfelen?

Op basis van de hem meegedeelde inlichtingen heeft de klant, om zijn vlucht naar Montreal niet op de helling te zetten, een taxi naar de luchthaven genomen.

De ombudsman brengt dan ook het advies uit dat de door de klant gemaakte kosten voor de taxirit worden gecompenseerd door de NMBS.

De NMBS kan volgens haar in dit dossier niet afwijken van de geldende principes inzake gemiste aansluitingen en zij geeft dan ook geen gunstig gevolg aan de vraag om terugbetaling van de taxikosten. Om het vertrouwen in de NMBS te behouden biedt zij de klant een Geschenkbiljet aan.

2002/1768 De klant wacht op 30 augustus in het vertrekstation op trein IC 1843 naar Aalter. De trein komt echter niet opdagen; de klant klaagt erover dat de informatieverstrekking te wensen overliet: in eerste instantie werd geen informatie verstrekt, daarna verkeerde.

De NMBS geeft uitvoerig toelichting bij de oorzaak van de vertraging (aanrijding van een persoon tussen Sint-Niklaas en Lokeren). Zij geeft toe:

- dat ze de klanten naar Aalter geen alternatief aanbod omdat zij de vermoedelijke vertraging onderschatte;

- dat de informatieverstrekking in het station van vertrek een 'ietsje' accurater had gekund.

De ombudsman dringt in een compromisvoorstel bij de NMBS aan op:

- verontschuldigen aan de klant voor de ondervonden hinder als gevolg van de informatieverstrekking die te wensen overliet;
- sensibilisering van het infopersoneel voor een accurate informatieverstrekking en maatregelen om dergelijke toestanden in de toekomst te vermijden;
- een compensatie voor de klant die door de gemaakte beoordelingsfouten van de NMBS 1u20 later thuis was.

In haar antwoord op het compromis betreurt de NMBS de reisongemakken die de klant op 30 augustus naar aanleiding van een persoonsongeval ondervond; zij biedt daarvoor haar verontschuldigen aan.

Om in dergelijke gevallen nog beter te kunnen ingrijpen, werd het project 'Information Real Time (IRT)' opgericht waaraan heel wat spoorwegmensen meewerken die klanten informeren. Werkgroepen behandelen de verschillende facetten van dit onderwerp en trachten de kwaliteit van de dienstverlening aan de klanten te verbeteren.

Aangezien alles in het werk werd gesteld om de ontredderde reizigers alsnog alternatieven aan te bieden, kan zij niet ingaan op het voorstel tot compensatie. Bovendien kan een treinkaarthouder geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, stoornis, vertraging of wijziging in de treindienst (artikel 23 van de Algemene Vervoersvoorwaarden).

De ombudsman stelt vast dat de NMBS wat betreft het sensibiliseren van het personeel dat voor de informatieverstrekking instaat, slechts een vage en algemene uitleg geeft: een project Information Real Time werd opgericht.

Op de vraag om een compensatie tegenover de ondervonden ongemakken te stellen, reageert de NMBS negatief en roept daarvoor haar Algemene Vervoersvoorwaarden in (artikel 23). De ombudsman wijst er de NMBS in zijn advies op dat de compensatie niet wordt gevraagd voor de vertraging of het oponthoud maar wel voor de ongemakken die de klant onderging naar aanleiding van het in eerste instantie niet verkrijgen van informatie en in tweede instantie het verkrijgen van verkeerde informatie.

Hij adviseert de NMBS daarom het project IRT toe te lichten en concreet te verduidelijken hoe de informatieverstrekking bij verstoord treinverkeer daardoor kan worden verbeterd. Bovendien dient de NMBS de klant een compensatie aan te bieden voor de ondervonden hinder als gevolg van de inefficiënte verstrekking van informatie.

De NMBS gaat op het uitgebrachte advies in: zij geeft een omstandige uitleg over het functioneren van het project IRT en zij biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

2002/1901 De klant belt op 9 september naar een station om inlichtingen in te winnen om op 12 september een daguitstap te maken met een groep naar de Zoo van Antwerpen. Hij krijgt te horen dat een groepsticket mogelijk is vanaf 15 reizigers (13,50 euro per persoon) en dat dit niet op voorhand moet gereserveerd worden. De groep biedt zich op 12 september in het vertrekstation aan. Het groepsticket wordt geweigerd want het was niet op voorhand besteld. Er moeten 15 tickets tegen 19,10 euro betaald worden. De klant vraagt het verschil (84 euro) terug.

In haar antwoord deelt de NMBS mee dat er door het personeelslid van het station waar de inlichtingen werden gevraagd, verkeerde info werd gegeven; de NMBS biedt de klant twee compensatiebonnen aan elk ter waarde van 12,50 euro.

De ombudsman is van mening dat de impact van de foute informatie groter is dan de NMBS vooropstelt: had de klant de juiste info gekregen aan de telefoon, dan had hij kunnen beslissen om de uitstap op een latere datum te maken en contact op te nemen met het handelsagentschap voor de reservering om op die manier 84 euro te besparen. In het compromisvoorstel wordt voorgesteld dat de NMBS bijkomend 59 euro (het verschil tussen de door de klant te veel betaalde 84 euro en de door de NMBS reeds ter beschikking gestelde vergoeding van 25 euro) compenseert.

De NMBS antwoordt dat zij de argumentering dat de geplande groepsreis kon worden uitgesteld onterecht vindt, aangezien de klant reeds op 9 september het voornemen had deze op 12 september te laten plaatsvinden en het reorganiseren van een reis voor 15 personen niet voor de hand ligt.

Bovendien werd aan de klant reeds een ruime compensatie toegestaan zonder enige voorlegging van de aangekochte vervoerbewijzen.

Tot haar spijt kan zij dan ook niet instemmen met het compromisvoorstel om het resterende prijsverschil te compenseren.

De ombudsman handhaaft het argument dat, had de klant de correcte informatie gekregen over het groepsbiljet, hij de reis had kunnen uitstellen om op die manier 84 euro minder te betalen. De prijs van de reis was een belangrijke factor: de klant informeerde immers naar een mogelijke korting bij zijn vraag om informatie. Bovendien lijkt het uitstellen van een uitstapje voor 15 personen niet onoverkomelijk, te meer daar er geen andere reserveringen gemaakt waren die moesten worden gewijzigd.

De NMBS voert als argument aan dat de klant reeds een compensatie kreeg zonder dat hij zijn vervoerbewijzen voorlegde. Deze worden daarom bij de klant opgevraagd en aan de NMBS overgemaakt.

De ombudsman brengt het advies uit dat de NMBS de klant bijkomend 59 euro zou terugbetalen.

Het advies wordt door de NMBS opgevolgd.

3.2. DIENSTVERLENING

2002/0467 Op 14 februari 2002 wil de klant in zijn vertrekstation de P-trein 7210 van 06u55 naar Antwerpen-Centraal nemen, alwaar hij een aansluitende trein naar Mortsel heeft. Deze laatste werd echter om technische redenen afgeschaft, en de reizigers worden doorverwezen naar de trein van 07u34 bestemming Brussel/Manage met overstap in Lier.

De klant moet zodoende 39 minuten wachten in zijn station van vertrek. Hij wil van deze gelegenheid gebruik maken om een vertragingssattest (C281) aan het reizigersloket op te halen.

Dit wordt hem geweigerd en hij wordt doorverwezen naar het station Mortsel. Met zijn opmerking dat er in het station Mortsel geen personeel aanwezig is, wordt geen rekening gehouden.

Uiteindelijk bekomt hij in het station Lier een vertragingssattest van 40 minuten voor P-trein 7210.

Uit het onderzoek blijkt dat deze trein op 14 februari 2002 was afgeschaft.

De door het station Lier verstrekte informatie was dus foutief en kon in het slechtste geval de reiziger heel wat narigheid bezorgen. Het vertragingssattest dat hij aan zijn werkgever bezorgde, heeft het immers over een vertraging van 40 minuten, dit terwijl bewuste trein was afgeschaft.

Het attest voor de afschaffing van P-trein 7210 bij vertrek had dus door het vertrekstation op eenvoudig verzoek moeten afgeleverd worden. Wie anders dan dit station was hier beter geplaatst om dergelijk attest af te leveren?

De vraag kan trouwens gesteld worden, waarom in dergelijke gevallen van afschaffing of zeer grote vertraging (waarbij een volgende trein lang op zich laat wachten of een aansluitende trein niet meer te halen is) het station van vertrek geen attest zou kunnen meegeven. Desnoods kan op dat attest ook het uur van de eerst daaropvolgende trein met de bestemming van de klant genoteerd worden (bijvoorbeeld: trein richting Wetteren van 07u25 heeft minstens 15' vertraging. Volgende trein: 07u59).

In zijn compromisvoorstel vraagt de ombudsman het volgende:

‘Bij grote vertragingen en bij afschaffingen van treinen zal het loketpersoneel van het vertrekstation, op eenvoudige vraag van de klant, een attest afleveren’.

In haar antwoord deelt de NMBS mee dat vertragingssattesten om verschillende redenen slechts afgeleverd kunnen worden in de eindbestemmingsstations van de treinen.

De NMBS betwist de door de ombudsman aangevoerde argumenten.

In het advies benadrukt de ombudsman dat de aflevering van een vertragingssattest op eenvoudige vraag van de klant in sommige gevallen een echte noodzaak is.

De klant die met de trein naar het werk gaat, heeft als werknemer een zekere vertrouwensrelatie met zijn werkgever opgebouwd. De werkgever vertrouwt erop dat zijn werknemer hem, bij laattijdige aankomst, een rechtvaardiging zal bezorgen voor zijn vertraging.

De verwijzing van de NMBS naar haar website, het station of haar klantendienst waar een treinvertragingssattest kan worden aangevraagd, zorgt voor bijkomend administratief werk en mogelijk bijkomende irritatie van de werkgever.

De ombudsman legt de klemtoon op het dienstverlenend effect van het afleveren van een vertragingssattest op eenvoudige vraag van de klant. Indien de klant zich tegenover zijn werkgever wenst te rechtvaardigen door middel van een vertragingssattest, afgeleverd in het vertrekstation, dan is dat zijn goed recht. Indien de trein op dat ogenblik 25 minuten vertraging heeft opgelopen of werd afgeschaft, dan doet de stationsbediende er niet verkeerd aan om dit ook door middel van een vertragingssattest mee te delen. De stationsbediende verstrekt op dat ogenblik immers correcte informatie.

Het staat de klant verder vrij om nog een bijkomend attest te vragen bij aankomst.

Het is niet de bedoeling om bijkomende reglementering te creëren. De vraag is om met een goede inschatting van de situatie een onbetwistbare vaststelling te bevestigen die nuttig is voor de klant in zijn toch wel belangrijke relatie werkgever-werknemer.

Gelet op wat voorafgaat, wordt door de ombudsman het volgende advies gegeven:

‘Bij relevante vertragingen en bij afschaffingen van treinen zal het stationspersoneel van het vertrekstation een attest afleveren als bevestiging van deze afschaffing of relevante vertraging’.

In haar betoog herhaalt de NMBS nogmaals de argumenten die zij heeft aangevoerd in haar afwijzing van het compromisvoorstel.

Toch wordt aan het betrokken personeel de opdracht gegeven om in de toekomst de voorziene procedure met enige soepelheid toe te passen.

3.3. PERSONEEL

2002/1957 Een Brusselse klant uit haar ongenoegen over de manier waarop zij door een loketbediende werd behandeld bij haar aanvraag van een WIGW-reductiekaart:

- hoewel deze volkomen in orde waren, werden de haar door haar mutualiteit afgeleverde aanvraagdocumenten aanvankelijk geweigerd;
- de loketbediende stelde zich aanmatigend op;
- de kaart werd ten onrechte in het Frans opgemaakt.

De NMBS licht de organisatie van de loketdienst toe en excuseert zich voor de hinder die de klant ondervond.

De NMBS gaat echter een stap te ver: zij probeert er de klant namelijk van te overtuigen dat de loketbediende niet wist dat de WIGW reductiekaarten in de beide landstalen kunnen afgeleverd worden, en dit niet alleen door een mutualiteit maar ook door de NMBS. Binnen afzienbare tijd zal betrokkene hiervoor nog een bijkomende opleiding krijgen.

En daarmee moet de klant het dan stellen...

Ondertussen zit deze klant nog steeds opgezaagd met een Franstalige WIGW-reductiekaart. Volgens de ombudsman zou het dan ook billijk zijn dat de NMBS dit spoedig bijstuurt, zonder dat dit de klant geld of overdreven moeite kost.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het volgende compromis voor: 'De NMBS ruilt de WIGW-reductiekaart van de klant kosteloos om en biedt de klant om commerciële redenen een tastbare compensatie aan voor de hinder die zij door dit alles ondervond.'

In haar antwoord verontschuldigt de NMBS zich nogmaals voor het feit dat de klant niet onmiddellijk kon geholpen worden en voor de vergissingen die de bediende gemaakt heeft.

Een tastbare compensatie voor de hinder die de klant ondervond, kan de NMBS echter niet toekennen gezien de klant, ondanks het feit dat haar WIGW-kaart in de Franse taal werd afgeleverd, toch gebruik kon maken van de reductievoordelen verbonden aan deze kaart.

De klant mag echter, indien zij dit wenst, haar WIGW-kaart kosteloos ruilen in hetzelfde station voor een Nederlandstalige versie.

Gelet op de verminderde dienstverlening aan de klant en het feit dat hier een fout tegen de taalwetgeving werd gemaakt en dat bovendien de klant bijkomende kosten zal moeten maken om haar kaart om te wisselen (verplaatsingskosten en kosten voor een nieuwe foto) is de ombudsman van oordeel dat de klant hiervoor een passende compensatie verdient. Hij vraagt in zijn advies voor de klant om commerciële redenen een passende compensatie.

De NMBS biedt de klant een Geschenkbiljet tweede klas aan om de kosten voor verplaatsing en de aanmaak van een foto te compenseren.

3.4. ALGEMENE VOORWAARDEN

2001/2889 De zoon van een klant spoort op 11 december 2001 met een Ozonkaart van Mechelen-Nekkerspoel naar Epepegem via Vilvoorde; hij wordt beboet omdat hij zich op een niet toegelaten reisweg bevindt (tussen Vilvoorde en Epepegem). Zijn Ozonkaart wordt ingehouden.

Volgens de klant gebruikt hij een reisweg die was aanbevolen op de website van de NMBS.

In haar antwoord licht de NMBS de Algemene Voorwaarden toe: de zoon van de klant spoorde van Mechelen naar Vilvoorde om daarna via dezelfde weg terug te keren naar Epepegem, wat niet mag, zodat de treinbegeleider terecht een formulier C170 opstelde.

De NMBS is bereid om de forfaitaire toeslag van 24,79 euro terug te brengen tot 6,20 euro, *'de minimumtoeslag voor de regeling van een dossier C170'*.

De restwaarde van de ingehouden Ozonkaart wordt gecompenseerd.

De zoon gebruikt sinds 7 januari 2002 een treinkaart voor het traject Mechelen/Vilvoorde, wat volgens de NMBS de beste oplossing is aangezien deze formule elke reisweg op het vermelde traject toelaat.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat Epepegem, Vilvoorde en Mechelen zich volgens het 'Spoorboekje Binnenland' zowel op de lijn 25 als op de lijn 26 situeren.

Voor de bepaling van de *'getarifeerde reisweg'* wordt uitgegaan van de kortste afstand, in dit geval berekend via de lijn 25. Dat is niet onbelangrijk voor de interpretatie van de bepalingen van de Algemene Voorwaarden (artikel 21 §2 en §3 – toegelaten reisweg).

Wanneer de NMBS in haar antwoord stelt dat betrokkene op 11 december 2001 van Mechelen naar Vilvoorde spoorde om daarna *'via dezelfde weg terug te keren naar Epepegem'* is dat niet helemaal correct: de IR 3334 gebruikt de lijn 25 terwijl de L-trein 3561 niet over dezelfde lijn 25 maar integendeel over de lijn 26 rijdt.

Ook de opmerking van de NMBS met betrekking tot de treinkaart Vilvoorde/Mechelen moet enigszins gerelativeerd worden: strikt volgens de Algemene Voorwaarden mag de treinreis in Epepegem slechts aangevangen of afgebroken worden op voorwaarde dat dit gebeurt met een trein van de lijn 25 (de getarifeerde reisweg), zoniet bevindt de klant zich in dezelfde situatie als deze die op 11 december 2001 aanleiding gaf tot het opstellen van een formulier C170.

Hieruit kan alleszins geconcludeerd worden dat de toestand op de spoorlijnen tussen Brussel/Vilvoorde en Mechelen zeker niet eenvoudig is: niet voor de ervaren spoorman en nog minder voor een 'gewone' klant.

De ombudsman suggereert dat de NMBS in dit dossier dan ook geen administratiekosten zou aanrekenen en bovendien de opportuniteit zou onderzoeken om de Algemene Voorwaarden, waar nodig, aan te passen aan de realiteit op het terrein.

Dat compromis wordt door de NMBS afgewezen:

- de door de klant gebruikte Ozonkaart was ook overschreven en werd gebruikt op een reisweg waarvoor niet was betaald;
- met een treinkaart Vilvoorde/Mechelen mag de klant wel degelijk zijn reis aanvatten in Eppegem: dat station ligt immers op de getarifeerde reisweg, ongeacht of via de lijn 25 of 26 wordt gespoord;
- de materie 'te volgen reisweg' is of lijkt niet altijd even eenvoudig. Wettelijke bepalingen zijn echter noodzakelijk om misbruiken te voorkomen. Het is niet haalbaar om voor elke specifieke situatie een afzonderlijke reglementering op te stellen. Dit zou het inzicht in de materie enkel nog bemoeilijken;
- een globale wijziging waarbij wordt afgezien van het principe van de getarifeerde en kortste reisweg, zou de klanten niet ten goede komen.

In zijn advies laat de ombudsman opmerken dat, hoewel de NMBS in haar antwoord van 15 januari 2002 stelt dat zij bij de beoordeling van dit dossier geen rekening houdt met het feit dat de Ozonkaart (mogelijks, bedenking van de ombudsman) met uitwisbare inkt was ingevuld en bovendien een correctie van de datum vertoont, zij dat toch aanhaalt in de afwijzing van het compromisvoorstel. Het formulier C170 werd opgesteld wegens een (mogelijk) probleem met de door de klant gevolgde reisweg, zodat de NMBS zich eigenlijk tot dat aspect hoort te beperken.

Met haar uiteenzetting over de nummering van de lijnen waarop de treinen rijden tussen Eppegem en Mechelen, wijkt de NMBS de facto fundamenteel af van de strikte lijn van de Algemene Voorwaarden, een materie waarvan zij, om principiële redenen zoals verwoord in de laatste alinea van haar antwoord, nu net niet wenst af te wijken...

De Algemene Voorwaarden worden uitgevaardigd door de vervoerder; het is derhalve de taak van de opsteller om daarin alle materies klaar, duidelijk en ondubbelzinnig uiteen te zetten, ook wanneer deze niet altijd even eenvoudig zijn of lijken.

Aan die vereiste is niet voldaan voor wat betreft de bepalingen betreffende de 'te volgen reisweg'.

De NMBS stelt dat het niet haalbaar is om voor elke specifieke situatie een afzonderlijke reglementering op te stellen. Dat impliceert dat zij toegeeft dat niet alle specifieke situaties (zoals deze die het voorwerp uitmaakt van onderhavig dossier?) aan bod komen in de Algemene Voorwaarden. De wetgever is daaromtrent echter zeer duidelijk in de Wet op de Handelspraktijken:

- schriftelijke bedingen moeten duidelijk en begrijpelijk zijn opgesteld (art. 31 §3, 2de alinea);
- bij twijfel prevaleert de voor de consument gunstigste interpretatie (art. 31 §4, 2de alinea).

Zelfs wanneer een globale wijziging - waarbij wordt afgezien van het principe van de getarifeerde en kortste reisweg - de klanten niet ten goede zou komen, wat helemaal niet bewezen is, is het zondermeer duidelijk dat het hem pertinent niet ten goede komt wanneer de NMBS hem laat bijbetalen voor iets dat hij eigenlijk niet nodig heeft, in casu het gedeelte Eppegem/Vilvoorde van de treinkaart.

Daarbij mag bovendien niet uit het oog verloren worden dat de klant er op 11 december 2001 slechts naar streefde om zo snel mogelijk van Mechelen-Nekkerspoel naar Eppegem te reizen, dat hij voor die reis wilde betalen en dat hij niemand wenste te benadelen.

De ombudsman adviseert de NMBS om voor dit dossier geen administratiekosten aan te rekenen en om sommige bepalingen van de Algemene Voorwaarden te conformeren aan de realiteit van het terrein.

Het advies wordt door de NMBS afgewezen:

- de prijs van de biljetten wordt berekend via de kortste weg, die meestal ook de snelste is;
- daarvan afwijken zou betekenen dat de prijs van een biljet daardoor zou stijgen;
- om misbruiken te voorkomen, kan niet afgeweken worden van het principe van de verplichte reisweg waarbij men zijn station niet mag voorbijrijden om er vervolgens terug te keren.

4. COLLI, FIETSEN EN BAGAGE

4.1. VERLOREN VOORWERPEN

2001/0807 Een klant vergeet in zijn haast zijn laptop in de trein Diest/Leuven en licht onmiddellijk de stations Hasselt, Leuven en Diest in. Diest verwittigt hem kort daarna dat zijn laptop door een hoofdwachter gevonden is en vraagt hem het station Leuven te contacteren, waar de hoofdwachter deze zou afleveren. In Leuven krijgt hij te horen dat er geen laptop is afgeleverd; deze werd door de hoofdwachter onbeheerd achtergelaten op het perron. De laptop is verdwenen.

Het is voor de klant moeilijk te begrijpen dat zijn laptop zomaar werd achtergelaten en hij wil verduidelijking over wat er gebeurde.

De NMBS licht toe dat de treinbegeleider de vondst van het verloren voorwerp gemeld heeft aan het station Leuven met de vraag iemand naar perron 8 te sturen om het in ontvangst te nemen. Toen hij in Leuven een werkman zag aankomen, veronderstelde hij dat dit de persoon was die het voorwerp kwam ophalen. Hij deed teken naar de werkman, legde het pakje op de zitbank en vertrok. De door de onderstationschef naar het perron gestuurde bediende echter vond de laptop niet meer op het perron. De NMBS betreurt dit voorval, maar verzekert de klant dat de treinbegeleider te goeder trouw handelde; hij werd er wel op gewezen een verloren voorwerp persoonlijk af te geven.

In zijn compromisvoorstel legt de ombudsman er de nadruk op dat het onbegrijpelijk is dat een verloren voorwerp zomaar onbeheerd wordt achtergelaten op het perron. Het door de NMBS uitgespeelde argument dat de treinbegeleider niet op de hoogte was van wat er zich in het pakje bevond, is geen geldige uitleg om het zomaar ergens neer te leggen waar iedereen het kan meenemen. Het is integendeel veeleer een reden - het kan even goed een voorwerp van waarde zijn - om het persoonlijk in handen te geven van een NMBS-personeelslid.

Hij stelt dan ook voor dat de NMBS de klant een billijke financiële vergoeding aanbiedt, in verhouding tot de ernst van de gemaakte fout en de gevolgen ervan.

De NMBS kan niet akkoord gaan met enige vorm van schadevergoeding.

Ten eerste bestaat er geen geschreven overeenkomst van bewaargeving tussen beide partijen: de reiziger is gehouden zelf toezicht te houden op zijn handbagage die hij gratis op de trein meeneemt, de spoorvervoerder staat daar niet voor in.

Ten tweede dient de klant om recht te hebben op schadevergoeding volgens de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek drie elementen te bewijzen zo hij de spoorwegen aansprakelijk acht voor het verlies of diefstal van zijn pakje: de fout van het welbepaald NMBS-personeelslid, zijn geleden schade en het oorzakelijk verband tussen de schuld en de schade.

Het dossier bevat geen enkel begin van bewijs: er werd - voor zover de NMBS weet - zelfs geen aangifte van verlies gedaan.

De ombudsman verwijst in zijn advies naar het Burgerlijk Wetboek en stelt dat er door één van de aangestelden van de NMBS een fout werd gemaakt tijdens de zaakwaarneming: de laptop is verloren gegaan tijdens de overdracht van de ene op de andere NMBS-be-diende. Doordat de NMBS deze zaakwaarneming niet tot een goed einde heeft gebracht, heeft de klant schade geleden, die door de NMBS moet worden vergoed.

Middels een aankooporder op naam van het bedrijf waar hij werkt, heeft de klant de waarde van de verloren laptop aangetoond.

De ombudsman adviseert dat de NMBS haar aansprakelijkheid voor het verlies van de laptop aanvaardt en dat ze de klant volledig schadeloos stelt.

De NMBS stemt in geen geval in met het uitgebrachte advies om de klant volledig schadeloos te stellen voor het verlies van zijn handbagage: de vordering gebaseerd op zaakwaarneming voldoet niet aan de gestelde voorwaarden en dient dus ongegrond te worden verklaard en het bestaan van de burgerlijke verantwoordelijkheid is niet bewezen.

2001/0418 Een klant vergeet zijn GSM in de trein en doet onmiddellijk na het afstappen aangifte in Gent-St.-Peters. Onmiddellijk daarna belt hij zijn eigen GSM-nummer. Zijn oproep wordt volgens de klant beantwoord door de treinbegeleider die inmiddels deze GSM zou hebben gevonden. De GSM zou worden afgegeven in een station. Achteraf komt deze GSM echter niet terecht.

In het uitgebrachte advies beroept de ombudsman zich op de bepalingen over 'zaakwaarneming' in Burgerlijk Wetboek.

De NMBS verwerpt deze stelling.

De NMBS herhaalt dan ook dat bij verloren voorwerpen de klanten geen rechten hebben waarop zij zich kunnen beroepen.

2001/2159 Een klant neemt plaats op een trein die fout is aangekondigd. Wanneer hij dit vaststelt, verlaat hij in allerijl de trein en vergeet daarbij zijn etui met verminderingskaart en 10-rittenkaart.

Het etui met inhoud wordt door een treinbegeleider teruggevonden, maar achteraf komt het etui toch niet terecht in het afgesproken station.

In haar antwoord bevestigt de NMBS het verhaal van de klant: de treinbegeleider heeft het etui gevonden en afgegeven aan de onderstationschef, maar het personeel van dit station kan zich dit voorval niet meer herinneren.

De NMBS betreurt het verlies van de verminderings- en 10-rittenkaart, maar wil niet ingaan op de vraag naar een financiële tegemoetkoming: *'de reizigers dienen immers in eerste instantie zelf de nodige zorgvuldigheid aan de dag te leggen voor hun handbagage'*.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar art. 58 §3 van de Algemene Voorwaarden: *'Voor handbagage en dieren waarop reizigers zelf toezicht moeten houden, is de NMBS slechts aansprakelijk voor de schade, welke door haar schuld is veroorzaakt.'* Gelet op het feit dat het op de trein achtergelaten voorwerp in eerste instantie werd teruggevonden, is de NMBS wel degelijk verantwoordelijk voor het verlies van het etui. Daarom stelt hij voor dat de NMBS de klant volledig schadeloos zou stellen.

De NMBS wijst het compromisvoorstel af omdat de verwijzing naar de buitencontractuele aansprakelijkheid volgens haar onterecht is. De NMBS vraagt zich hierbij af wanneer schuld bedreven is: er bestaat in principe namelijk geen schuld indien er geen recht gekrenkt werd. Toegepast op de situatie bij verloren voorwerpen stelt de NMBS daarbij vast dat er in haar hoofde geen verplichting bestaat om gevonden voorwerpen af te leveren: *'het is een gunst, een extra service ten voordele van de reiziger waaruit geen rechten ontstaan'*. Verder deelt de NMBS mee dat de procedure met betrekking op de verloren voorwerpen wordt herbestudeerd teneinde deze efficiënter te laten verlopen.

In zijn advies betwist de ombudsman op basis van de artikels 1371 en 1372 van het Burgerlijk Wetboek dat het terugbezorgen van verloren voorwerpen enkel een gunst zou zijn. Door het zich ontfermen over een verloren voorwerp ontstaat een oneigenlijk contract in de vorm van een zaakwaarneming.

Hij adviseert de NMBS de klant schadeloos te stellen en er zich toe te verbinden om binnen een redelijke termijn de procedure voor het terugbezorgen van gevonden voorwerpen zo aan te passen dat er maximale waarborgen zijn opdat gevonden voorwerpen daadwerkelijk aan de rechtmatige eigenaars zouden kunnen worden terugbezorgd.

Als antwoord op het advies stelt de NMBS dat ze zich met haar interne procedure tot niets of niemand engageert en dat er geen enkele wettelijke verplichting bestaat om andermans zaken waar te nemen, ook niet de onbeheerde, in de steek gelaten voorwerpen. Het verzamelen van de gevonden voorwerpen gebeurt (enkel) uit klantvriendelijkheid en schept geen verplichtingen voor de NMBS of geen rechten ten voordele van de reiziger.

De NMBS ontkent verder dat de zaakwaarneming van toepassing is omdat de wetgever uitgaat van twee bekommernissen die verzoend dienen te worden: enerzijds wenste de wetgever diegene die een noodzakelijke dienst levert, te vergoeden, terwijl men anderzijds de burger wenste te beschermen tegen niet noodzakelijke inmengingen in diens patrimonium. De NMBS hoeft niet beloond te worden en het verlies van een etui op de trein is niet van aard iemands patrimonium zodanig te ontwaarden dat een optreden - van wie dan ook - noodzakelijk is.

De NMBS besluit: *'Hoewel tijdens het verloop ervan (bedoeld wordt de gevolgde procedure) fouten zouden zijn gepleegd, geeft zulks alleen aanleiding tot het toepassen van de regelen der burgerlijke verantwoordelijkheid. Het slachtoffer van een ongeoorloofde daad, die er schade van ondervond, zal in detail die fout, de geleden schade en het oorzakelijk verband daartussen, moeten aantonen. De bewijslast bij extra-contractuele aansprakelijkheid wordt in het Burgerlijk Wetboek zeer strikt geïnterpreteerd en is in de praktijk loodzwaar'*.

De NMBS deelt wel mee dat er inmiddels volop wordt gewerkt aan de optimalisering van de procedure voor gevonden voorwerpen.

DEEL VIJF

BESLUIT

We kunnen stellen dat 2002 voor wat de klachten betreft, ons voor geen verrassingen heeft geplaatst. De klachten gaan over de traditionele thema's, waarbij stiptheid nog steeds boven op het verlanglijstje van de klanten staat. Stiptheid blijkt nog altijd de sleutel te zijn voor de relatie klant - NMBS.

Een goede regelmaat van het treinverkeer stemt de reiziger iets milder voor andere problemen die zijn relatie met diezelfde NMBS nu en dan kunnen vertroebelen. Te vaak een tekort aan stiptheid daarentegen zwengelt de ontevredenheid aan, soms tot in het onredelijke, waarbij dan over de hele NMBS geen goed woord meer te horen valt.

Opmerkelijk is wel dat de klachten die werkelijk chronische vertragingen betreffen, afnemen. Dat is zeker het gevolg van een globaal verbeterde stiptheid. Uit de dossiers blijkt dat er vooral nog geklaagd wordt over vertragingen die aansluitingen allerhande in het gedrang brengen. Het is daarom belangrijk dat de NMBS op een doordachte manier omgaat met de wachttijd die aan treinen wordt gegeven.

Gaat het over vertragingen in functie van mogelijke compensatie, dan hebben we de indruk dat heel wat klanten, na het informeren over de stand van zaken in dit dossier, berusten en de compensatieregeling afwachten die hen beloofd is en die normaliter door het derde beheerscontract zou moeten worden geregeld.

Het aantal klachten is in 2002 gedaald en ligt iets hoger dan voor het jaar 2000. Berust de reiziger? Ziet hij de zin van een klacht niet meer? Beslist niet. Een aantal klachten wordt ongetwijfeld beter dan vroeger opgevangen in de eerste lijn. Klantgerichte opleiding van personeel – dat overigens sterkt scoort in de kwaliteitsenquêtes - begint ongetwijfeld vruchten af te werpen. Zoals ons verslag vermeldt, kunnen we ook aan de telefoon vele misverstanden uit de wereld helpen, wat klachtenvoorkomend werkt. Onder meer verschillende potentiële klachten over een compensatieregeling ressorteren daaronder.

Ook houdt de algemene werking van de NMBS steeds meer rekening met de klant als centraal gegeven. Uiteraard moet nog zeer veel verbeterd worden (nu en dan schrikken wij nog eens van het teruggrijpen naar 'de oude stijl'), maar elke trouwe reiziger die gewetensvol een vergelijking maakt tussen de manier waarop nu met klanten wordt omgegaan en de wijze waarop dat pakweg tien jaar geleden gebeurde, kan niet anders dan daaruit een positieve conclusie trekken.

De gedelegeerd bestuurder maakt er trouwens geen geheim van dat thans op elk directiecomité de punten stiptheid, netheid, veiligheid en beschikbaarheid van zitplaatsen als eerste agendapunt worden doorgelicht. Laat dat onverstoortbaar een programma van eerste prioriteit zijn voor de komende periode. De reiziger kan en zal er alleen maar beter van worden.

Als ombudsman worden wij geconfronteerd met individuele klachten. Wie een trein mist, onvriendelijk wordt behandeld, ergens veel te laat aankomt, gebrekkige informatie ontvangt, verkeerde reisbiljetten krijgt toegestopt, in een koude trein moet reizen, zal niet snel geneigd zijn positieve evaluaties te maken. Toch gebeurt het regelmatig dat klanten naast hun grieven ook vermelden dat ze voor het overige (zeer) tevreden zijn over de

dienstverlening. De ombudsman moet in staat zijn bij zijn algemene beoordeling verder te kijken dan de dossiers. In die zin kan hij gerust stellen dat op het vlak van de dienstverlening de inspanningen groot zijn en de vooruitgang merkbaar is.

De (formele) gesprekken tussen de ombudsman en de NMBS scheppen in toenemende mate de mogelijkheid om in de toekomst de procedures van klachtenbehandeling korter en doelmatiger te maken. Gekoppeld aan een in de toekomst nog efficiënter werkende centrale klantendienst op de eerste lijn, zou dit de ontevreden klant moeten waarborgen dat er snel een onderbouwd antwoord of een klantgerichte oplossing wordt aangereikt.

De NMBS staat als bedrijf thans voor enorme uitdagingen. In het kader van de (maatschappelijk) bijzonder complexe problematiek van de NMBS, moet het duidelijk zijn voor alle betrokken beleidsverantwoordelijken op elk niveau, dat alleen beschouwingen over een kwalitatieve dienstverlening niet volstaan; de klant zal de ervaring op het terrein zélf laten doorwegen in zijn oordeel en zijn te nemen beslissingen.

De NMBS zelf heeft in haar relatie tot de klanten nu beleidsmatig radicaal gekozen voor klantvriendelijke benaderingen en oplossingen. Er wacht haar dus een zwaar programma wanneer ze dit in alle aspecten van haar activiteit wil realiseren. Op die manier kan ze haar geloofwaardigheid en dus het krediet bij haar klanten alleen maar verhogen. Dat zal nodig zijn om in het moeilijke maatschappelijk debat over haar opdracht en middelen dat zijn beslag krijgt, met overtuiging te spreken, nu en in de toekomst.

We stelden ooit dat de klanten van de NMBS haar beste bondgenoten zijn. De NMBS moet gaandeweg pro-actief leren meedenken met de klant. De NMBS moet open communiceren over haar doelstellingen én over de mogelijkheden die ze binnen het kader van (de) haar (toegewezen) middelen kan realiseren; ze moet haar sterke punten naar voor schuiven, durven praten over haar zwakkere prestaties. Dialoog zoeken met haar klanten. Zij ervaren tenslotte de spoorrealiteit elke dag en laten op allerlei manieren weten wat ze van het spoor verwachten, bijvoorbeeld via klachten. Hun klachten zijn potentiële bijdragen tot verbetering op korte en lange termijn. Kwaliteit van de dienstverlening is één van de wissels op de toekomst om het spoor de verdiende rol te laten spelen die het in de hele mobiliteitsproblematiek meer dan ooit te vervullen heeft. De ombudsman wil hiertoe graag zijn steentje bijdragen.

