

2022



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

20
22



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

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

Art. 16 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen (B.S. 10 mei 2010) bepaalt dat de Ombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over zijn activiteiten. Dit is het dertigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2022.

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

Teksten: team van de Ombudsdienst.

Foto's: © Mathias Seynaeve @goingsomewherebytrain (p. 1, 8-9, 24, 30, 65) © Eduard Gilles/Unsplash (p. 19), © Kristof De Veirman (p. 35), © Alexander Van Steenberge/Unsplash (p. 40, 54), © Christian Lue/Unsplash (p. 44), © Jonas Jaeken/Unsplash (p. 60), teamfoto © Sylvie Michèle.

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Impresa Drukservice.

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

INHOUD

Voorwoord	6
1. Statistiek van de klachten	9
1.1. Aantal dossiers	10
1.2. Reden van de klachten	14
1.3. Resultaten van onze tussenkomsten	15
1.4. Indieningswijze van de klachten	16
1.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	16
1.6. Communicatiekanalen	20
1.7. Belofte maakt schuld	22
2. Binnenlands reizigersvervoer	24
2.1. Algemene cijfers	25
2.2. De NMBS in het defensief	25
2.3. Vóór de reis	27
2.4. Informatie over de reis	30
2.5. In het station	31
2.6. Tijdens de reis	32
2.7. Naverkoop	42
3. Internationaal reizigersvervoer	44
3.1. Algemene cijfers	45
3.2. Vóór de reis	46
3.3. Informatie over de reis	47
3.4. In het station	50
3.5. Tijdens de reis	51
3.6. Naverkoop	57
4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau	60
4.1. Het netwerk www.ombudsman.be	61
4.2. De Consumentenombudsdienst	62
4.3. TRAVEL_NET	63
4.4. ADR-entiteit	64
Team	66

VOORWOORD

2022 onderscheidde zich als een internationaal jaar. Voor het eerst in ons bestaan ontvingen we immers meer dossiers over internationaal treinverkeer dan over binnenlands reizigersvervoer, namelijk 63%. Voor dit deel van de spoorwegsector werd het een vreselijke zomer met problemen die tot ver na de zomermaanden bleven aanhouden. In dit jaarverslag komen we daar uitgebreid op terug.

Hoewel ons optreden op dit niveau niet al te zeer ter discussie staat, moeten wij vaststellen dat de realiteit op het terrein onze bevoegdheid in zekere mate te boven gaat. De werking van Ombudsrail wordt bepaald door de wet van 28 april 2010. Sindsdien is er aan deze wet niets veranderd. Zo kunnen wij ons enkel ontfemen over treinreizigers en gebruikers van de spoorinfrastructuur, hetzij over de spoorwegondernemingen en Infrabel. Toch behandelden we in 2022 meer dan zestig klachten over vervoersplatformen, verkopers of doorverkopers van tickets, zoals Trainline, Interrail, Rail Europe, Olympus of Omio. Over Trainline bijvoorbeeld behandelen we bijna evenveel dossiers als over Eurostar en meer dan twee keer zoveel als over SNCF! We bevinden ons daar in een grijze zone, wat transparant en eenduidig werken minder evident maakt. De Europese Verordening 1371/2007 stelt echter dat ook verkopers van vervoerbewijzen en touroperators onder de bepalingen inzake de rechten en plichten van treinreizigers vallen. Een actualisering van onze wet is hier dan ook gepast. Gek genoeg zien we soms reisbureaus die contact met ons opnemen omdat ze zelf niet opschieten in hun besprekingen met een spoorwegmaatschappij, wanneer een van hun eigen klanten een klacht heeft ingediend.

Onze wet is dus bijna 13 jaar oud. Toen ze van kracht werd, bleek ze vatbaar voor verschillende interpretaties, al naargelang aan welke kant van het perron iemand stond. Als eerste werd onze bevoegdheid om klachten over vaststellingen van onregelmatigheid te behandelen radicaal ter discussie gesteld. Een aantal jaren geleden is dat gelukkig rechtgezet. Maar, sinds enige tijd ondervinden we hetzelfde probleem bij klachten over materiële en/of fysieke schade. Die kunnen het gevolg zijn van bijvoorbeeld een val op het perron of op de trein. De klant geeft vervolgens de NMBS de schuld en eist een terugbetaling van de gescheurde jas of van de kinesitheriesessies voor de behandeling van een gekneusde knie. Hier belanden we steevast in een impasse en is er een op zijn minst extreme terughoudendheid om ons de nodige informatie te verstrekken. Van een echte samenwerking is dan ook geen sprake... Tja, de teksten kunnen op verschillende manieren worden gelezen en dus verdedigt iedereen logischerwijs zijn standpunt. Ook hier is het nuttig de regels te verhelderen, want nu maakt de onduidelijke situatie drie verliezers: de NMBS en haar imago, de klant en zijn onbehandelde klacht en de ombudsman die enkel zwak kan optreden. En geen enkele winnaar.

Laten we nog even doorgaan op het juridische en terugkeren, terugkeren en nog eens terugkeren naar de administratieve boetes. Die verschenen in 2018 op het toneel van de Belgische spoorwegen. Wij blijven deze kwestie aankaarten en gebruiken daarbij nog steeds de termen kafkaësk of absurd om de gevallen te beschrijven die wij ook in 2022 nog steeds tegenkomen. Een beboete

reiziger mag binnen het systeem van administratieve boetes echt nergens buiten de lijntjes kleuren. Maar niet iedereen is in staat om alle nuances van het systeem te vatten en uiteraard zijn de sociaal-economisch minder bevoorrecht de eersten die erdoor getroffen worden. *Iedereen wordt geacht de wet te kennen*, krijgen we dan vaak te horen. Maar denk eens aan de case waarbij we een moeder moesten uitleggen dat wanneer een identiteitskaart (in dit geval die van haar dochter) verloren gaat of wordt gestolen, dit onmiddellijk bij de politie moet worden aangegeven. Het had haar een hoop ellende kunnen besparen. En wat te zeggen wanneer een zogezegde overtreder uiteindelijk met bewijsstukken aantoonde nooit zonder geldig vervoerbewijs te hebben gereisd, de ten onrechte opgelegde boetes geannuleerd ziet, maar dan toch gedwongen wordt om exorbitante deurwaarderskosten te betalen – die er nooit hadden mogen zijn? Een beetje zoals een burger die is vrijgesproken door een rechtbank maar toch moet opdraaien voor de gerechtskosten...

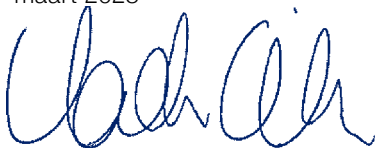
Laten we deze reis door de juridische wereld afsluiten met een bericht dat verre van een primeur is: de ombudsdienst voor de treinreizigers is nog steeds geen gekwalificeerde entiteit zoals omschreven in de wet van 4 april 2014, de omzetting van Europese richtlijn 2013/11/EU inzake buitengerechtelijke geschillenbeslechting. *Geduld is de moeder van alle deugden*, luidt het gezegde. Dan moet Ombudsrail wel heel deugdzaam zijn, niet?

Uit het bovenstaande blijkt dat 2022 voor Ombudsrail nogal grijs kleurde op het juridische domein. Echter, op het menselijke vlak werd 2022 ronduit zwart.

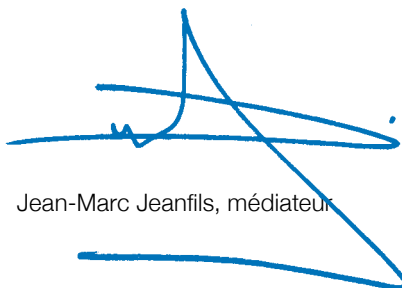
Op 13 juni namen we afscheid van een van onze getrouwen, een uitstekende collega. Thierry Swaelens zou net 52 worden. Sinds 2008 stelde hij zijn ervaring en enthousiasme als “cheminot” ten dienste van Ombudsrail. Terwijl hij vele maanden vocht tegen een vreselijke ziekte, wou hij eigenlijk slechts een ding: terugkeren naar zijn plaats in ons team. Dat werd hem niet meer gegund. Beste Thierry, we hebben je gemist, we missen je en we zullen je blijven missen. Een eresaluut van ons allemaal.

Laten we dit voorwoord afsluiten met een oprechte bedanking voor het hele team van Ombudsrail voor de medewerking aan dit dertigste jaarverslag. U leest het goed: het dertigste verslag betekent dus ook de dertigste verjaardag voor de Ombudsdienst bij de NMBS, vervolgens bij de NMBS-Groep en tenslotte Ombudsdienst voor de treinreizigers. Gelukkige verjaardag Ombudsrail!

Brussel, 27 maart 2023



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur

1. Statistiek

💬	3.480		dossiers ontvangen
→	2.300	»	betrokken spoorwegonderneming
→	65	»	stopgezet
→	85	»	niet bevoegd
❗	43	»	vragen om informatie
✓	987	📁	nieuwe bemiddelingsdossiers

✓	2.545	📁	nieuwe klachten opgestart
+	285	📁+	klachten opgestart in 2021
+	13	📁+	klachten opgestart in 2020
+	7	📁+	klachten opgestart in 2019
+	4	📁+	klachten opgestart in 2018
+	3	📁+	klachten opgestart in 2017
+	2	📁+	klachten opgestart in 2016

⚠️	2.859	📁	klachten behandeld in 2022
----	-------	---	----------------------------

1. Statistiek

1.1. Aantal dossiers

In 2022 ontvangt de ombudsdienst 3.480 dossiers.

Daarvan zijn er 85 waarvoor we niet bevoegd zijn omdat het geen klacht is van een treinreiziger of een gebruiker van de spoorweginfrastructuur of omdat het tot de bevoegdheid van een andere collega behoort.

De grootste groep (54 meldingen) is afkomstig van buurtbewoners. Dat zijn klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort. Deze dossiers maken wij over aan de bevoegde dienst (meestal Infrabel).

Verder zijn er 12 meldingen die bestemd waren voor een collega binnen het netwerk ombudsman.be (2 dossiers voor de Ombudsman Telecom, de Consumentenombudsdienst en de Waalse en de Federale ombudsmannen en telkens 1 dossier voor de Vlaamse en Brusselse collega, de Ombudsman Energie en de Ombudsman van de MIVB).

Aantal ontvangen dossiers

waarvoor de Ombudsdienst bevoegd is

DOSSIERS	2018	2019	2020	2021	2022
Nederlands	2.405	3.025	2.784	1.781	2.347
Frans	556	856	684	710	788
Engels				120	183
Duits				54	77
Totaal	2.961	3.881	3.468	2.665	3.395

Zes meldingen maakten wij over aan een lid van TRAVEL_NET (4 voor de Ombudsman van SNCF, 1 voor Deutsche Bahn en 1 voor Trenitalia).

Van de meldingen waarvoor wij niet bevoegd zijn, vielen er tot slot 13 onder de subcategorie 'andere'.

Daarnaast ontvingen we 43 vragen om informatie. 8 daarvan waren felicitaties van tevreden reizigers aan het adres van de NMBS. Deze maken we met veel plezier over.

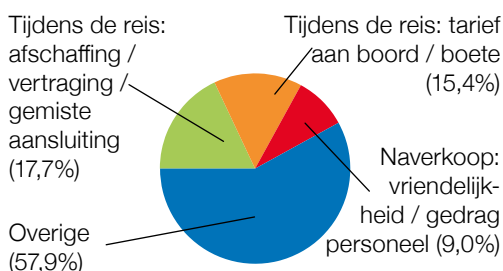
Andere reizigers hebben vragen over hun rechten of contacteren ons omdat ze elders geen antwoord krijgen. Enkele voorbeelden:

- Bestaat er een herroepingsrecht bij het online aankopen van treintickets?
- Wat zijn de huidige regels rond het dragen van een mondmasker in het station?
- Hoe verloopt de procedure van de administratieve boetes?
- ...

Verder sloten we 65 dossiers af nog voordat een onderzoek werd opgestart omdat de klager niet meer reageerde of zelf de procedure stopzette.

Van de overige dossiers zijn er 2.300 niet ontvankelijk voor de ombudsdienst. In 86% van de gevallen omdat de reiziger zijn probleem nog niet heeft voorgelegd aan de spoorwegonderneming en in 14% omdat de 30 dagen waarbinnen de onderneming moet antwoorden nog niet verstreken zijn of omdat de klacht geen nieuwe elementen bevat. In deze 2 eerste gevallen maken wij de klacht, mits akkoord van de reiziger, over aan de betrokken onderneming.

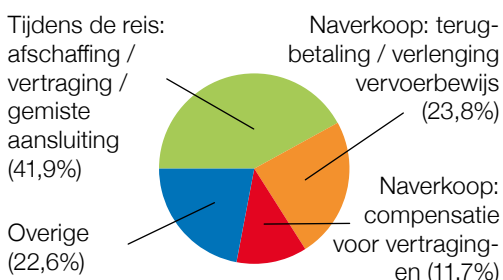
Top 3 Niet-ontvankelijke klachten (nationaal)



In het verleden kregen we zeer weinig dossiers in het Engels of Duits en gingen deze op in de massa. Nu neemt hun aantal voortdurend toe waardoor we besloten om deze vanaf 2021 apart weer te geven.

De 3 meest voorkomende onderwerpen van de klachten die wij doorsturen naar de betrokken spoorwegonderneming, opgesplitst voor binnenlands en internationaal reizigersvervoer, zijn:

Top 3 Niet-ontvankelijke klachten (internationaal)



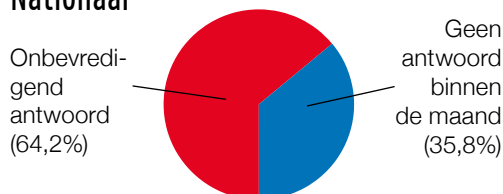
987 ombudsdossiers

We openen in 2022 987 ombudsdossiers. Dat zijn klachten waarvoor we bevoegd zijn en die voor onze dienst ontvankelijk zijn.

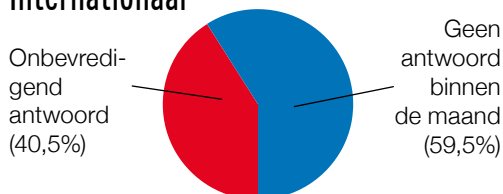
51% van deze dossiers bereiken ons om

dat de klager een antwoord kreeg waarmee hij niet tevreden was, 49% van de klagers kloppen bij ons aan omdat ze van de spoorwegonderneming geen antwoord kregen binnen de maand.

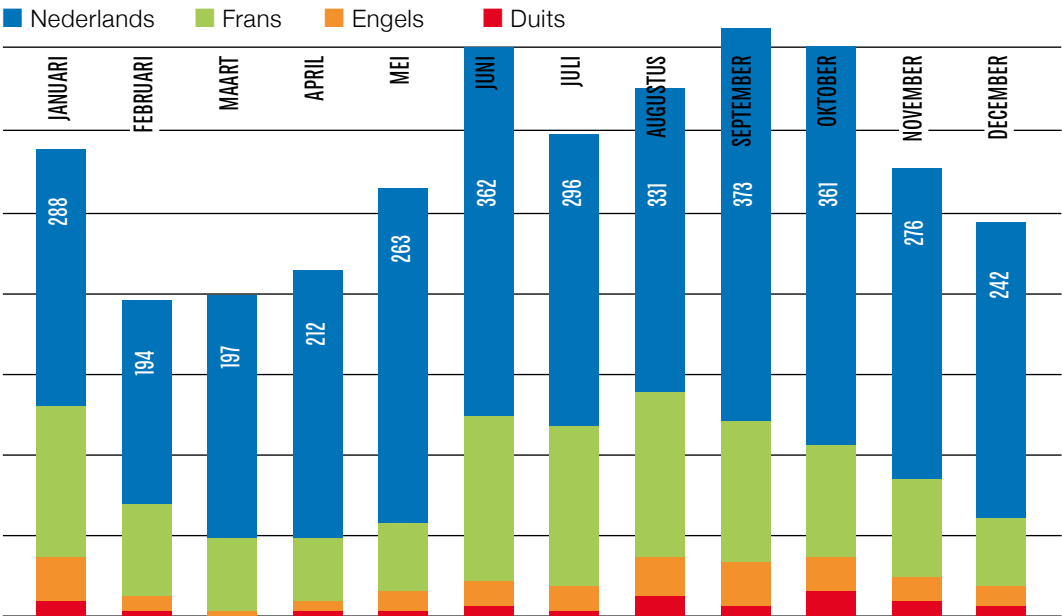
Nationaal



Internationaal



Dossiers per maand



Aantal dossiers

waarvoor de Ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar

DOSSIERS	2018	2019	2020	2021	2022
Nederlands	706	730	649	481	587
Frans	237	265	248	206	282
Engels				33	69
Duits				21	49
Totaal	943	995	897	741	987

Aantal behandelde dossiers in 2022

Een jaarverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van het voorbije jaar weergeven. Naast de klachten van het referentiejaar, voegen we daar dan ook de dossiers van de vorige jaren bij die in 2022 nog in behandeling zijn. In totaal werkten we dus aan 1.261 dossiers.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Behandelde dossiers	2	3	4	7	13	245	987	1.261

Aantal behandelde klachten in 2022

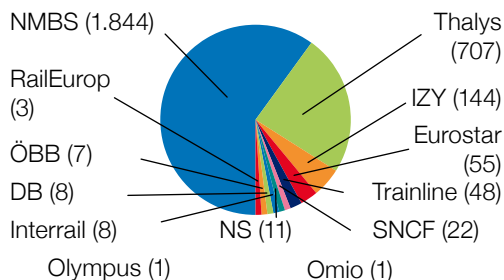
Sommige van de behandelde dossiers bevatten meer dan één klacht (bv. een klant is ontevreden over de vertraging van zijn trein, maar ook over het gebrek aan omroepberichten). Als we al deze onderwerpen meerekenen, dan behandelden we het voorbije jaar 2.859 afzonderlijke klachten. Dit is een sprong van 300% ten opzichte van vorig jaar.

Tot 2020 konden we met ons informatica-systeem slechts één klachtentopic coderen, het hoofdthema. Dankzij een vernieuwde registratietool en na 2021 als overgangsjaar, maken wij nu ten volle gebruik van de mogelijkheid om alle deelklachten binnen 1 dossier te onderscheiden, wat een vollediger beeld van de werkelijkheid geeft.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOTAAL
Behandelde klachten	2	3	4	7	13	285	2.545	2.859

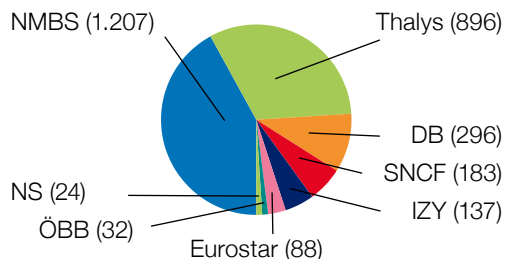
Verdeeld per ticketverkooper

(aantal klachten)

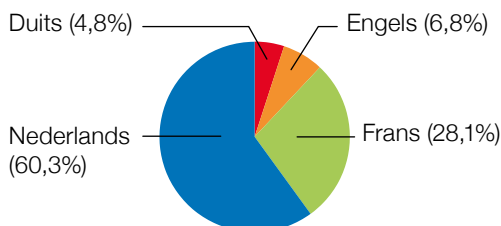


Verdeeld per vervoerder

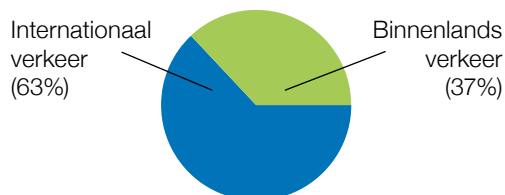
(aantal klachten)



Verdeeld per taal

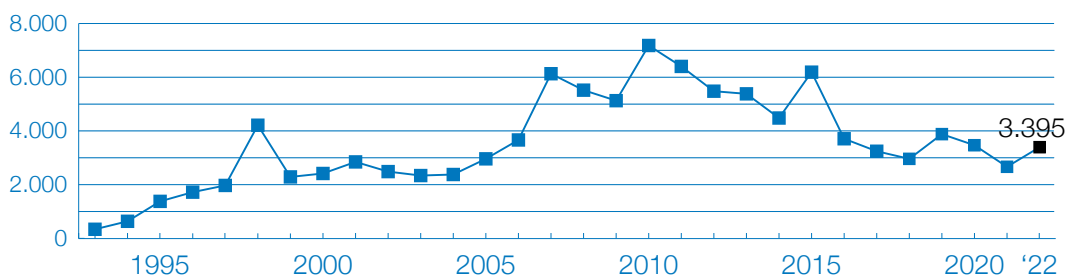


Verdeling nationaal / internationaal



Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we 106.798 dossiers. Hiervan openden we in meer dan 86.000 gevallen een onderzoek. Deze ombudsdossiers vertegenwoordigden samen meer dan 110.000 treinreizigers.

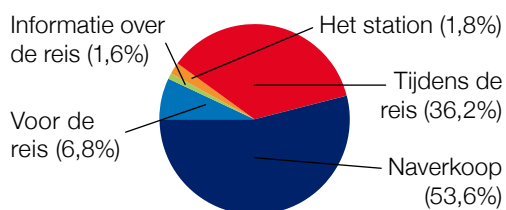


1.2. Reden van de klachten

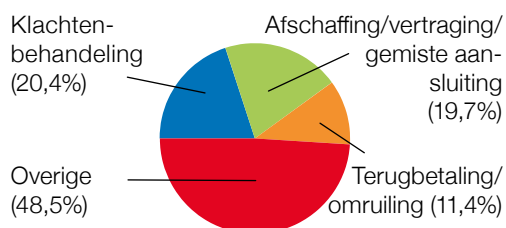
We delen de klachten op in 5 categorieën, die de verschillende etappes van een treinreis volgen:

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

Verdeling per reisdeel



Reden van de klachten: top 3



enz.), werkzaamheden en vervangbussen, veiligheid.

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

Verdeling nationaal / internationaal van de behandelde klachten

In 2021 betrof één klacht op 4 het internationaal verkeer. In 2022 is dit bijna 2 op 3. Deze

aanzienlijke stijging kan met name worden verklaard door de verschillende problemen die internationale reizigers sinds de zomer ondervonden en waardoor ze geconfronteerd werden met talrijke afgeschafte en/of vertraagde treinen. De klantendiensten van de betrokken spoorwegmaatschappijen kunnen de toevloed van klachten niet verwerken en passagiers moeten soms maanden wachten op een antwoord. 🚂

1.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Op 01/01/2023 hadden we 2.002 klachten afgewerkt waarin we het volgende resultaat bereikten:

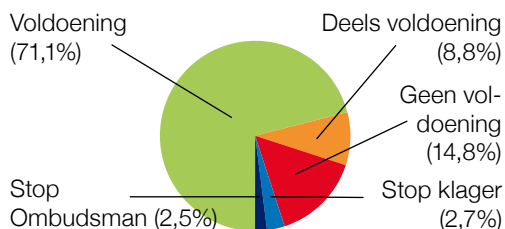
- 1.423 keer voldoening
- 177 keer deels voldoening
- 296 keer geen voldoening
- 106 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsman.

In 71,1% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat hij als behoorlijk beschouwt. In 8,8% van de dossiers blijft de reiziger gedeeltelijk op zijn honger.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 79,9% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

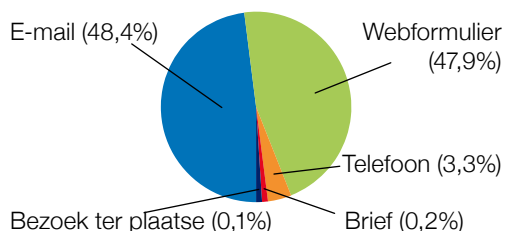
Bij 14,8% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, omdat de spoorwagonderneming geen toegeving doet. 5,2% van de dossiers wordt afgesloten omdat de klacht door de ombudsman als ongegrond wordt beschouwd of de klager de procedure stopzet. 🚂

Resultaten van onze tussenkomsten



1.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. We moeten hier wel opmerken dat, ten gevolge van de pandemie, de bezoeken aan onze kantoren pas in september 2022 zijn hervat. 🏠



1.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

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

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

Door de klager de nodige uitleg te verstrekken, kunnen we soms het ongenoegen al wegnemen.

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

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

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

1.5.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

We formuleerden 52 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2022 behandelden.

16 waren gericht aan Thalys, 3 aan IZY en 1 aan Eurostar, terwijl de andere 32 de NMBS betroffen.

Buiten de 23 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, zijn er nog 2 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt.

Resultaten

In de 27 dossiers waar de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel afwijst, brengen wij 23 keer een advies uit in 2022. De 4 overige dossiers sluiten wij af zonder in advies te gaan.

Dat betekent dat we in 4,1 % van alle dossiers die we in 2022 behandeld hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

1.5.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2022 bracht de ombudsdienst in totaal 32 adviezen uit, waarvan:

- 21 adviezen in Nederlandstalige en
- 11 adviezen in Franstalige dossiers.

7 waren gericht aan Thalys, 3 aan SNCF, terwijl de andere 22 de NMBS betroffen.

In 2,5 % van de behandelde dossiers formuleerden wij een advies.

Volgens het type van klacht zijn de 32 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 13 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen (waaronder 7 verzoeken om terugbetaling, verlenging of omruiling in het kader van de pandemie);
- 5 adviezen over gevolgschade (gemiste vlucht, taxikosten);
- 4 over de toepassing van contractsegmentatie;

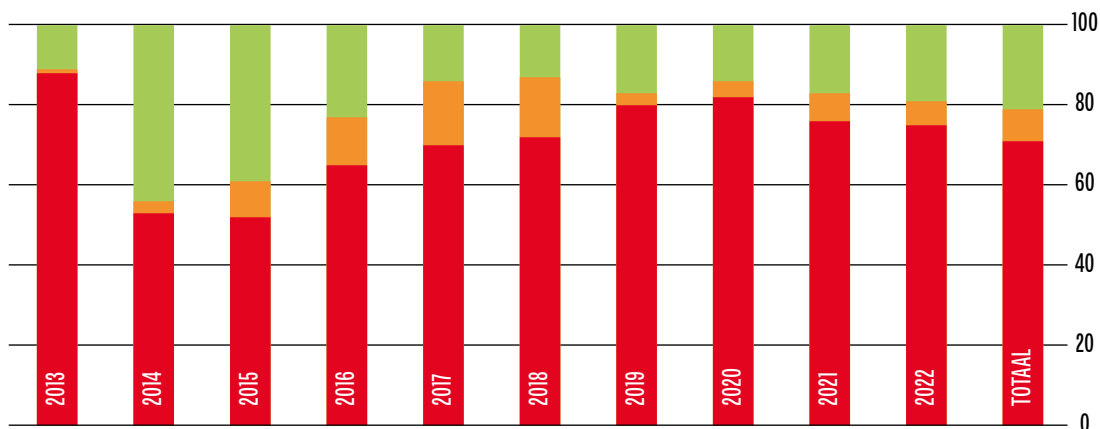
Evolutie bij de adviezen (absolute cijfers)

ADVIEZEN	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	TOT.
Opgevolgd	18	8	18	11	5	6	5	10	5	6	92
Gedeeltelijk opgevolgd	2	1	4	6	6	7	1	3	3	2	35
Afgewezen	144	10	24	32	26	33	24	57	70	24	444
Totaal	164	19	46	49	37	46	30	70	78	32	571

Evolutie bij de adviezen (procentueel)

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

■ Afgewezen ■ Gedeeltelijk opgevolgd ■ Geheel opgevolgd



- 3 over administratieve boetes;
- 3 in verband met een groepsreservering;
- 2 over een assistentievraag van een persoon met beperkte mobiliteit;
- 1 advies over problemen met vertragingen en compensaties en
- 1 over een abonnement voor de bewaakte fietsstalling.

Resultaten

Eind januari 2023 waren de resultaten van alle dossiers bekend.

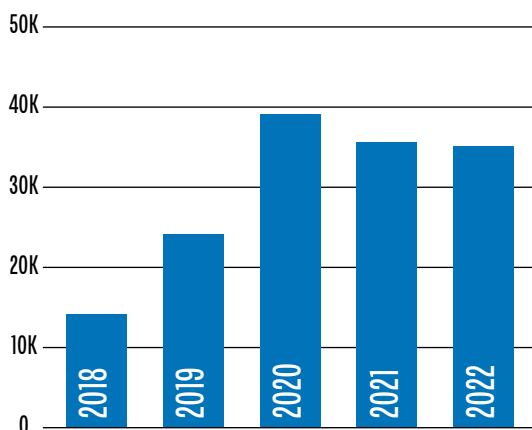
- 24 werden afgewezen,
- 2 gedeeltelijk opgevolgd,
- 6 geheel opgevolgd.

De ondernemingen aanvaardden in 25 % van de gevallen het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk, 75 % van de adviezen verwerpen ze. 🚫



1.6. Communicatiekanalen

In 2022 ontvangt onze website 34.483 bezoekers, ongeveer evenveel als in 2021. De Nederlandstalige klachtenpagina is 7.751 keer geopend, het Franstalige klachtenformulier telt 1.400 bezoekers. Ook zoeken veel surfers naar informatie over administratieve boetes. De Franstalige pagina over dit onderwerp is 1.723 keer bekeken en de Nederlandstalige 1.436 keer. Deze cijfers zijn ongetwijfeld een onderschatting, want niet alle bezoekers zullen ons toestemming geven om hun surfgedrag te analyseren.



In 2022 publiceerden we 43 nieuwsberichten. De coronacrisis speelt daarin niet langer een hoofdrol. Dit jaar zijn zowel de Nederlandstalige als de Franstalige lezers het meest geïnteresseerd in het artikel over het meenemen van een step op de trein (744 keer gelezen in het Nederlands, 482 keer in het Frans).

Op onze sociale media proberen we iedere week minstens één bericht uit te brengen met nuttige tips en aandachtspunten voor reizigers.

Op Facebook berichten we zowel in het Frans als in het Nederlands. In 2022 bereiken we met deze berichten 16.027 lezers. De populairste Franstalige post gaat over de compensatieregeling van de NMBS (5.889 keer bekeken). Het overlijdensbericht van onze collega Thierry Swaelens bereikt de meeste Nederlandstalige lezers (1.985 keer bekeken).

In het populairste Nederlandstalige bericht op Twitter waarschuwen we dat een print screen niet geldt als vervoerbewijs (420 keer bekeken). De Franstalige tweet die het meeste mensen bereikt, gaat over de eerste verjaardag van de nieuwe NMBS-app (578 keer bekeken).

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

Nieuwsberichten

Geen filter

Filter >



01-01-2023 | CONTACT, BOETS, COMMUNICATIE

NMBS kan jou contacteren via eBox



08-02-2023 | BIJET, TICKET, VERVOERBEWIJS, TERUGBETALING

Het herroepingsrecht



02-02-2023 | VERVOERBEWIJS, PBM

NMBS aanvaardt de begeleiders kaarten van de NS en de CFL



16-01-2023 | VERTRAGING, AANSLUITING, INTERNATIONAAL, AFSCHEFFING

Hop on the next available train



21-12-2022 | VOORWAARDEN, ABRONNEMENT

Terugbetaling van abonnementen



15-12-2022 | AANSLUITING, DIENSTREGELING, INTERNATIONAAL

Overstaptijd internationale reis



08-12-2022 | SECURAIL, VEILIGHEID, CONTACT

Noodnummer Securail – meldingen via Whatsapp of SMS



02-12-2022 | INTERNATIONAAL, VERTRAGING, THALYS

Trein afgeschaft of vertraagd? Ken je rechten.



26-11-2022 | BOETS, BIJET, VERVOERBEWIJS

Print screen van ticket als ongeldig vervoerbewijs



18-11-2022 | BUURTBEWONERS, HINDER, INFRABEL

Klachten van buurtbewoners



14-11-2022 |

Ombudsrail gesloten op dinsdag 15 november



10-11-2022 | BOETS

Identiteitsfraude

1.7. Belofte maakt schuld

In het vorige jaarverslag kondigden we aan dat we de beloftes die spoorwegondernemingen en verkopers van vervoerbewijzen maken tijdens de behandeling van ombudsdossiers zouden opvolgen.

Wij hebben alvast woord gehouden!

Van de 17 beloofde acties die we identificeerden in dossiers uit 2022 (14 van de NMBS, 1 van IZY, 1 van Thalys en 1 van Trainline), werden er 2 volledig en snel nagekomen:

1. de werken in het station van Beernem afmaken door het plaatsen van glazen wanden rond de nieuwe wachtruimtes;
2. de fiets- en huisdiersupplementen worden vanaf nu ook vergoed in geval van een treinvertraging van minimaal 60 minuten.

3 andere werden gedeeltelijk opgevolgd:

1. de elektronische portefeuille is nu gekoppeld aan een naam of aan één of meer abonnementen geregistreerd op de Mobib-kaart. De EP is dus niet langer gekoppeld aan de moederkaart, wat een probleem gaf wanneer de geldigheidsdatum van deze laatste verstreek. De informaticabug die de klacht veroorzaakte, is echter niet opgelost: wanneer de moederkaart vervalt, wordt het saldo van de EP onzichtbaar;
2. sinds 11 december 2022 erkent de NMBS de gratis begeleiderskaart voor het Nederlandse openbaar vervoer (OV-begeleiderskaart) zonder het voorheen vereiste vervoerbewijs van 0 euro. Helaas is het

omgekeerde nog niet het geval: de gratis begeleiderskaart van de NMBS wordt in Nederland niet erkend;

3. de laatste (dubbele) verbintenis is die van Trainline, een doorverkoper van vervoerbewijzen. Nadat we de onderneming erop wezen dat de informatie over de reizigersrechten bij een treinvertraging of -uitval op twee van haar websites onduidelijk en inconsistent was en ze bovendien niet naar de Europese regelgeving verwees, beloofde zij dit in orde te brengen. Trainline paste haar websites aan, maar informeert de reizigers nog steeds niet naar behoren en vraagt de klanten nu alleen om bij een treinvertraging of -uitval contact met haar op te nemen. Hiermee voldoet Trainline niet aan de Europese regelgeving die haar als ticketverkoper verplicht om reizigers te informeren over hun rechten en plichten.

3 andere voornemens zijn niet verifieerbaar zonder de door de klagers beschreven specifieke situaties te reproduceren.

Als we de toezegging van IZY (wiens aanbod is verdwenen) buiten beschouwing laten, zijn er nog 8 die op het moment van schrijven geen gevolg hebben gekregen. Dit betekent niet noodzakelijk dat ze nooit zullen worden uitgevoerd, maar de spoorwegondernemingen waren op zijn minst te optimistisch over de uitvoeringstermijn:

1. De gekozen reisklasse voor Nightjet-reizen (ÖBB-nachttreinen van de Oostenrijkse spoorwegen) wordt niet duidelijk getoond.

Nochtans gaf de NMBS onze opmerkingen reeds door aan de bevoegde diensten in augustus 2021;

2. In november 2021 kregen we te horen dat de zoekfunctie voor stationsinformatie zou worden aangepast om nieuwe functies te bieden;
3. Eveneens in november 2021 werkte de NMBS aan een nieuwe tool voor het beheer van groepsreserveringen. De invoering ervan was gepland voor de tweede helft van 2022;
4. In april 2022 gaf de NMBS aan dat er in de toekomst een permanente oplossing zou worden gevonden voor de veiligheidshekken die sinds de aanslagen in 2016 op meerdere perrons in Antwerpen-Centraal zijn geplaatst;
5. In augustus 2022 heeft de NMBS laten weten dat de werkzaamheden in het station Heist snel zouden worden afgerond. De nieuwe termijn voor de voltooiing is onder tusschen verlengd tot midden 2023;
6. Eveneens in augustus informeerde de NMBS ons over de toekomstige mogelijkheid voor pendelaars om hun treinvertragingen (van minstens 30 minuten) per keer in te voeren en op te slaan in MyNMBS. De implementatie was gepland voor 2022;
7. Sinds november 2022 bestudeert de NMBS de mogelijkheid dat reizigers tijdens de online aankoop van tickets een langere aansluitingstijd kunnen kiezen in Parijs voor een overstap tussen 2 stations (momenteel vastgesteld op 40 minuten);
8. In december heeft de NMBS de volgende

informatie verstrekt: tegen het najaar van 2024 zou zij een oplossing bieden voor groepsreizen op het binnenlandse traject van internationale IC-treinen (zoals o.a. op de lijn Amsterdam-Brussel).

Tot volgend jaar voor een update. 

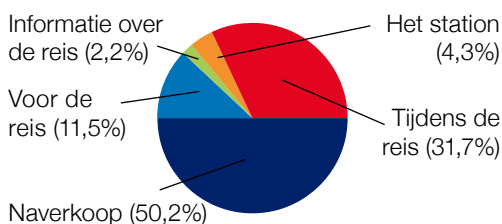
2. Binnenlands reizigers- vervoer



2.1. Algemene cijfers

Van de 2.545 in 2022 aangemelde klachten, gaat – voor het eerst sinds het bestaan van de ombudsdienst – slechts 33,4% (851 klachten) over het reizigersvervoer binnen België.

De verdeling over de 5 categorieën



De 3 meest voorkomende klachttypes in het nationale segment zijn:

- 1) Naverkoop: klachtenbehandeling (192 klachten, of 22,6%),
- 2) Reis: afschaffing, vertraging of gemiste aansluiting (104 klachten, 12,2%),
- 3) Reis: Boordtarief, vaststelling van onregelmatigheid of boete (100, of 11,8%)

Verderop bekijken we deze categorieën meer in detail. 

2.2. De NMBS in het defensief

Soms vraagt een reiziger onze bemiddeling bij een ongeval met lichamelijke of materiële schade. Deze is dan bijvoorbeeld gestruikeld over een loszittende tegel, uitgegleden op het perron, gevallen op de trein of tussen de treindeuren verzeild.

De juridische dienst van de NMBS wijst doorgaans haar verantwoordelijkheid integraal af omdat de reiziger niet kan bewijzen dat een fout van de NMBS de oorzaak is van de schade.

De bemiddeling in deze dossiers verloopt stroef, in die mate dat we haast kunnen zeg-

gen dat de juridische dienst elke medewerking weigert. De Ombudsdienst start meestal met een aantal infovragen in het kader van haar onderzoek. In dossiers waarbij een treinstel betrokken is, wijzen wij op de Wet Aansprakelijkheid Motorrijtuigen (WAM) en vragen we waarom de aansprakelijkheid wordt afgewezen op basis van het ontbreken van fout, schade en causaal verband, hoewel dit voor deze wet niet toepasbaar is.

In veel dossiers is het weken, maanden tot meer dan een jaar wachten op een antwoord. Als we dan toch een reactie ontvangen, is dat doorgaans om te melden dat de NMBS de

Is het aanvaardbaar dat schadedossiers bij de NMBS volledig onttrokken worden aan de mogelijkheid tot buitengerechtelijke geschillenregeling?

bemiddeling van de Ombudsdienst niet erkent. Dit doet ze met het volgende standaardantwoord:

“Het onderzoek van deze klacht gaat uw opdracht, in de zin van artikel 11 §2 van de wet van 28 april 2010 te buiten. Het beheer van onze burgerlijke aansprakelijkheidsdossiers betreft een zeer specifieke werkprocedure die zich buiten het domein van het sluiten van compromissen betreffende klachten beheerd door de klantendienst bevindt. We zullen dan ook geen verder gevolg meer geven aan uw vraag om informatie en dit dossier behandelen volgens de normale procedure die hier van toepassing is.”

Ombudsrail ging nooit akkoord met dit standpunt dat de NMBS sinds 2013 hanteert. Het genoemde wetsartikel geeft juist aan dat de ombudsdienst onder meer belast is met: *“het onderzoeken van alle klachten van reizigers en gebruikers met betrekking tot de dienstverlening van de spoorwegondernemingen of de spoorwegbeheerders”* en met *“het bemiddelen in geschillen tussen enerzijds de spoorwegondernemingen of de spoorwegbeheerders en anderzijds hun reizigers of gebruikers om tot een bevredigende schikking te komen.”*

Voor ons gaat het hier duidelijk om geschillen tussen treinreizigers en de spoorwegonderneming. Verder is het niet aan de spoorwegonderneming om te bepalen of een ombudsdossier ontvankelijk is of niet.

Die bevoegdheid komt enkel de wetgever en Ombudsrail toe.

Valt de wijze waarop dit (overheids)bedrijf schadedossiers afhandelt waarin treinreizigers betrokken zijn dan niet onder de noemer ‘dienstverlening’? Is het aanvaardbaar dat schadedossiers bij de NMBS volledig onttrokken worden aan de mogelijkheid tot buitengerechtelijke geschillenregeling? Burgers kunnen nochtans voor gelijkaardige disputen met een verzekeringsmaatschappij wel terecht bij de Ombudsman voor de Verzekeringen. Heeft de NMBS iets te vrezen wanneer wij tussenkomen?

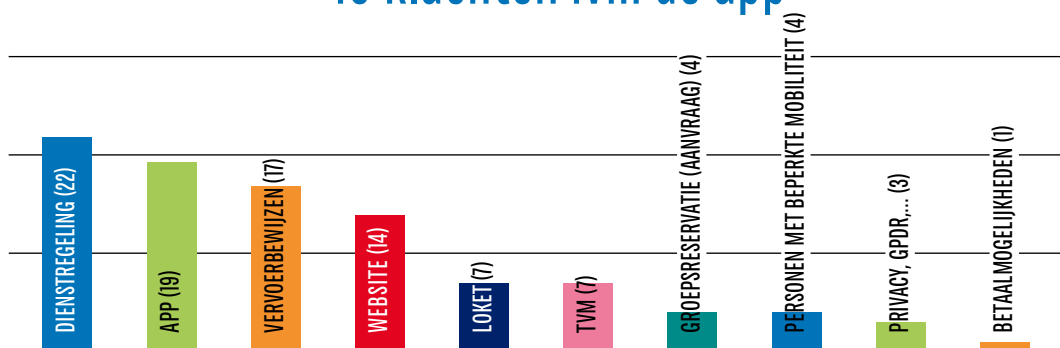
Verschillende voogdijministers bevestigden ondertussen de bevoegdheid van Ombudsrail op dit vlak, maar de NMBS legt dit naast zich neer. Dus kunnen we enkel akte nemen van de onwil van onze nationale spoorwegmaatschappij om haar medewerking te verlenen. Hierdoor blijven deze dossiers geblokkeerd en blijven de betrokken treinreizigers in de kou staan. 🙄

2.3. Vóór de reis

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

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

98 klachten ···· 22 klachten ivm de dienstregeling
····· 19 klachten ivm de app



2.3.1 Digitale kloof

Vervoerbewijzen kopen, routeplanners raadplegen, de dienstregeling bekijken, contact opnemen met een spoorwegmaatschappij: dit kan allemaal via de websites of de apps. Hoewel digitalisering zeker positieve kanten heeft, schuilt er ook een risico in. Uit cijfers voor 2021 van de Koning Boudewijnstichting blijkt immers dat 46% van de mensen tussen 16 en 74 jaar digitaal kwetsbaar is: 39% beschikt over geringe digitale vaardigheden en 7% maakt geen gebruik van het internet.

Tijdens de coronacrisis versnelde de digitalisering van diensten, denk hierbij bijvoorbeeld aan het massaal stimuleren van elektronische betalingen. De digitale kloof die al bestond, werd enkel groter. Daar komt bij dat de NMBS in de voorgaande jaren loketten sloot of snoei-de in de openingsuren. Voor velen komt het er in de praktijk op neer dat bepaalde diensten enkel nog toegankelijk zijn via een website of app. Wat kan leiden tot e-uitsluiting.

Tijdens de coronacrisis versnelde de digitalisering van diensten, denk hierbij bijvoorbeeld aan het massaal stimuleren van elektronische betalingen. De digitale kloof die al bestond, werd enkel groter.

Daarnaast merken we dat spoorwegmaatschappijen vaker compensaties en terugbetalingen uitvoeren in de vorm van e-vouchers. Deze digitale waardebonnen kunnen bovendien enkel gebruikt worden bij een volgende aankoop via een website of app.

Een reiziger, die geen e-mailadres noch internetverbinding heeft, ondervindt tijdens een reis met Thalys een vertraging. Wanneer ze een compensatie vraagt, wil Thalys haar e-vouchers opsturen. Maar de reiziger wenst een papieren versie, die ze aan een loket kan

gebruiken. Alleen heeft Thalys geen papieren vouchers meer waardoor deze reiziger de compensatie niet kan gebruiken aan een stationsloket, maar enkel via de website.

Dit is de oplossing die Thalys voorstelt: ze wil het compensatiebedrag op de bankrekening van de klant storten, maar daarbij zou Thalys het bedrag zowat halveren tegenover de eerder aangeboden e-vouchers. De teleurstelling bij de reiziger is zo groot dat ze haar compensatieaanvraag stopzet.

2.3.2 Discriminatie op het spoor

In 2022 stelt de Commissie voor de evaluatie van de federale antidiscriminatiewetten haar eindverslag voor. Het document bevat 73 aanbevelingen om de strijd tegen discriminatie, haatboodschappen en haatmisdrijven op diverse gebieden op te voeren. Zo beveelt de Commissie de verschillende institutionele ombudsmannen aan om discriminatie in hun registratiesysteem voor dossiers op te nemen en hun deskundigheid op het vlak van discriminatie verder te ontwikkelen.

Er is geen plaats voor discriminatie binnen de NMBS en personeelsleden worden opgeleid en gesensibiliseerd om alle klanten op dezelfde manier te behandelen, ongeacht afkomst, geslacht, geloofsovertuiging, taal of andere uiterlijke kenmerken. Zo stelt de NMBS het zelf en we loven haar inzet. Toch ontvangen we een aantal klachten over treinbegeleiders wiens gedrag door de reizigers omschreven wordt als racistisch of homofoob. Misschien zijn dit uitzonderlijke voorvallen, maar elk incident is er een te veel en achter de enkele

gevallen die tot bij de ombudsdienst komen, gaan er in de regel meer schuil.

Wanneer we bij een dergelijke klacht de bemiddeling starten, stelt de NMBS zich uitermate ontvankelijk op. Doch, wat de concrete resultaten betreft, toont de NMBS zich minder transparant. Telkens volgt er een summier antwoord dat erop neerkomt dat de overste van de betrokken treinbegeleider ingreep opdat dergelijke incidenten niet meer zouden gebeuren.

E-uitsluiting is een andere vorm van discriminatie. Maar zelfs zij die e-inclusief zijn en dus wel over de middelen en vaardigheden beschikken om de online diensten van spoorwegmaatschappijen te gebruiken, kunnen op discriminatoire maatregelen botsen.

Een ouder koppel, waaronder een rolstoelgebruiker, wil via de NMBS-website een rechtstreekse TGV-reis boeken tussen Brussel en Avignon. Hierbij stoten ze op twee verrassingen.

Ten eerste kunnen ze hun tickets niet online aankopen. Aangezien een van hen in een rolstoel reist, hebben ze assistentie nodig om in en uit de trein te geraken. Daardoor zien ze zich genooddaakt om te boeken via het NMBS Internationaal Contact Center, een betalend telefoonnummer.

Ten tweede kan het IT-systeem van de NMBS geen vervoerbewijzen versturen. De klant, beperkt qua mobiliteit, zou de tickets moeten afhalen in een station. Dit vindt het koppel on-

rechtvaardig want mensen zonder beperkte mobiliteit kunnen hun treinreis wel online regelen.

Tijdens onze interventie meldt de NMBS dat ze ondertussen een permanente oplossing uitwerkte: voortaan bestaan er vervoerbewijzen in een elektronisch formaat voor personen met beperkte mobiliteit en hun begeleiders. Hiermee is het niet langer nodig om eerst langs het loket te passeren. Ook deze klanten ontvangen hun treintickets alsnog per e-mail.

Wat het betaalnummer van het Contact Center betreft, bezorgt de NMBS deze klanten een brochure voor treinreizigers met een beperkte mobiliteit. Daarin staat een oproepnummer dat niet betalend is. Dit nummer staat nu ook op de NMBS-website. Tot slot betaalt de NMBS ook de eerder gemaakte belkosten terug aan deze klanten. 



2.4. Informatie over de reis

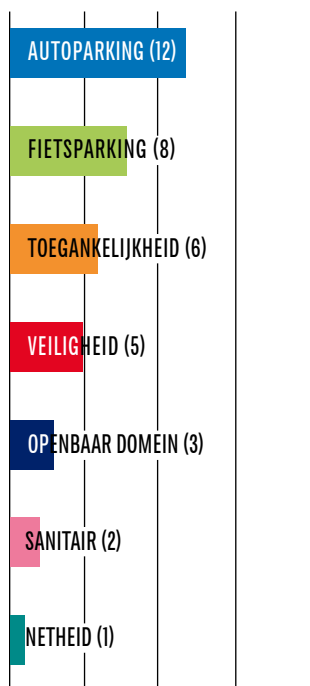
Dit omvat de verschillende communicatie en informatiekkanalen:

- aankondigingen in treinen (5 klachten);
- website (5 klachten);
- aankondigingen in stations (4 klachten);
- informatie die rechtstreeks aan de reiziger (per telefoon, SMS of mail) wordt verstrekt (3 klachten);
- app (1 klacht);
- loket (1 klacht). 

Zo heeft een treinreiziger met een ander vervoerbewijs dan een abonnement recht op het voordeeltarief voor een autoparkeerplaats maar niet voor een fietsparkeerplaats.

2.5. In het station

De meldingen in deze categorie gaan over de netheid en toegankelijkheid van het station, maar ook over de sanitaire voorzieningen, het station als openbaar domein en de parkeer-voorzieningen (auto's en fietsen). We kregen over deze thema's 37 klachten.



2.5.1 Fiets versus auto

Een werknemer die voor een bedrijf in de buurt van Mechelen werkt, moet slechts sporadisch op de hoofdzetel zijn. Daarvoor gebruikt de reiziger Standard Multi's, wat voordeliger uitkomt dan een treinabonnement. Omdat er vanuit station Mechelen nog enige afstand afgelegd moet worden, neemt de reiziger een driemaandelijks abonnement voor

de beveiligde fietsenstalling. Aangezien er geen treinabonnement is, rekent de NMBS de volle pot aan. De klant vindt dit niet bepaald eerlijk en vraagt alsnog de voordeelprijs, wat de NMBS weigert.

De NMBS geeft weliswaar toe dat er voldoende vrije plaatsen zijn in de betalende fietsparking maar wil toch geen uitzondering toestaan. Wij kaarten aan dat de NMBS autoparkings betalend maakt in het kader van de modal shift, waarbij ze fietsgebruik stimuleert, maar gelijktijdig doet ze in dit dossier net het tegenovergestelde. Voor het tarief van een autoparkeerplaats maakt de NMBS immers een onderscheid tussen treinreizigers en niet-treinreizigers, bij fietsers tussen trein-abonnees en niet-treinabonnees. Zo heeft een treinreiziger met een ander vervoerbewijs dan een abonnement recht op het voordeeltarief voor een autoparkeerplaats maar niet voor een fietsparkeerplaats.

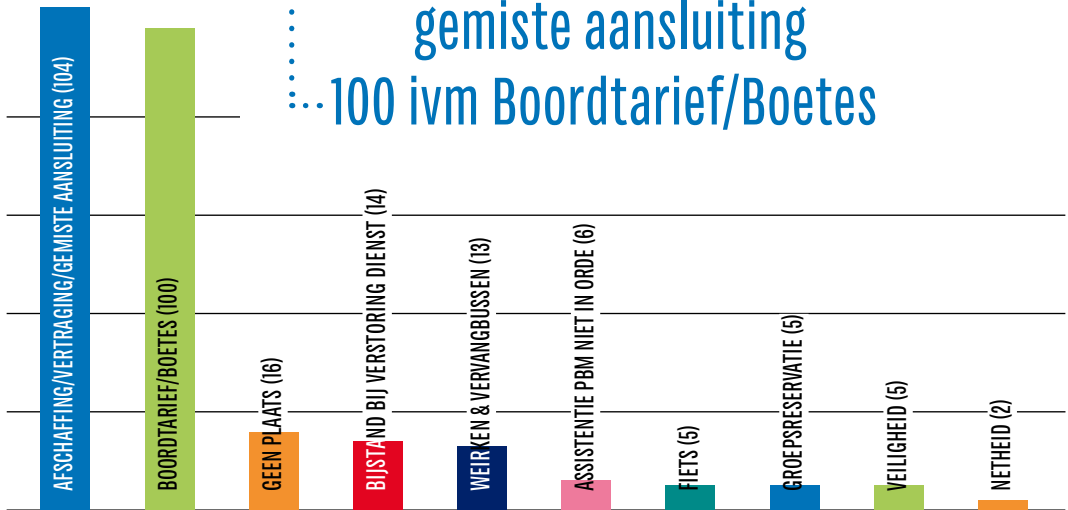
In een advies vragen we aan de NMBS om haar tariefbeleid voor betalende autoparkings en betalende fietsparkings gelijk te stellen. De NMBS volgt ons advies niet en verwijst de reiziger naar de onbeveiligde parkings voor fietsen, die niet betalend zijn. 🚲

2.6. Tijdens de reis

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

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

270 klachten... 104 ivm afschaffingen, vertragingen, gemiste aansluiting
... 100 ivm Boordtarief/Boetes



2.6.1 Structurele problemen op sommige lijnen

Op bepaalde NMBS-verbindingen duiken er structurele problemen op. In Vlaanderen toont lijn 12 tussen Antwerpen en Essen zich misschien het hardst getroffen maar het is zeker geen alleenstaand geval.

De NMBS schrapt treinen en de treinen die wel rijden, doen dit vaker in een verminderde samenstelling, wat tot overbezetting leidt. Gefrustreerde en ontgoochelde treinreizigers zijn het gevolg. Toch moet er gezegd worden dat

de getroffen reizigers doorgaans het aanwezige NMBS-personeel niets kwalijk nemen maar hen eerder zien als medegeduceerden van de situatie.

De NMBS wijst personeelstekort aan als belangrijkste reden voor de huidige structurele problemen. Zonder machinisten of boordpersoneel kunnen treinen uiteraard niet rijden. In de werkplaatsen van de NMBS zorgt het tekort aan personeel er dan weer voor dat de treinen,

die een onderhoud of herstellingen nodig hebben, langer uit roulatie blijven. Daardoor is er minder materieel beschikbaar op het terrein.

Het is een negatieve spiraal: doordat er te weinig collega's zijn, kan het nog aanwezige personeel steeds moeilijker verlof opnemen, waardoor de uitval van werknemers vergroot. Het personeelstekort blijkt vooral in het district Noordoost nijpend, waar de afwezigheidsgraad 4 à 5 procent hoger ligt dan in de rest van het land. De NMBS erkent de problemen. Daarom wil ze meer dan 300 mensen aanwerven, maar die moet ze wel eerst vinden en daarna nog opleiden.

Een bijkomend probleem is het verouderde treinmaterieel. De eerder ingezette verjonging van de NMBS-vloot lijkt te zijn stilgevallen. Nieuwe M7-treinstellen werden besteld maar de levering daarvan loopt zware vertragingen op. Van de 445 nieuwe dubbeldeksrijtuigen die vorig jaar geleverd moesten zijn, is amper de helft daadwerkelijk aangekomen. Ook dit leidt tot kortere treinen samengesteld uit wat ondertussen oude toestellen zijn, die daarom ook meer onderhoud behoeven, waar dan weer niet genoeg personeel voor is.

Een laatste boosdoener vinden we bij Infrabel, namelijk problemen aan de infrastructuur. Het gaat hierbij over oude wissels, sporen, over-

wegen en bovenleidingen die aan vervanging toe zijn. Noodzakelijke werken dus, maar ze hebben wel hun impact op de dienstverlening.

Tussen midden maart en december 2022 is daarom het treinverkeer tussen Antwerpen en Essen (lijn 12) opgeschort tijdens de week-ends. De NMBS zorgt voor vervangbussen, maar deze worden door de gebruikers niet als betrouwbaar ervaren. Ofwel komen de vervangbussen te laat, ofwel komen ze niet, dat is daarbij de teneur. Bovendien doen de vervangbussen langer over het traject dan de vertrouwde treinen, waardoor ze niet als een waardig alternatief worden gezien.

Her en der in ons land verdwijnen er ook structureel NMBS-treinen uit de dienstregeling (waaronder ook op de reeds geplaagde lijn 12), zonder dat de betrokken pendelaars een perspectief krijgen over wanneer hun trein terug zal gaan rijden. Maar dat is niet alles. Doordat deze treinen niet langer in de dienstregeling staan, kunnen de getroffen treinreizigers geen compensatie voor vertraging of afschaffing krijgen.

Een oplossing op korte termijn kondigt zich als bijna onmogelijk aan. Het zal voor de NMBS al een serieuze uitdaging zijn om de treinreizigers op middellange termijn steeds een betrouwbare dienstverlening aan te bieden. Infrabel

Her en der in ons land verdwijnen er ook structureel NMBS-treinen uit de dienstregeling, zonder dat de betrokken pendelaars een perspectief krijgen over wanneer hun trein terug zal gaan rijden.

zegt dat ze van de federale overheid niet de middelen krijgt die ze nodig heeft, waardoor ze moet besparen op het onderhoud van de sporen. Bijgevolg mogen de treinreizigers geen verbetering van de stiptheidscijfers van de NMBS verwachten tot 2026. Infrabel verwacht trouwens dat het tot 2030 zal duren vooraleer er geen enkel treintraject meer is waar de treinen trager moeten rijden wegens de slechte staat van de sporen.

In de zuidelijke landshelft is de situatie niet beter. De lijnen 96 en 97 (Brussel - Quévy/Quévrain via Bergen) zijn daarbij zwaar getroffen. In augustus ligt het treinverkeer tussen 's-Gravenbrakel en Halle stil door werken aan de bovenleiding en de seinen. Ook hier rijden er vervangbussen, wat de reistijd verlengt. Verder blijkt het moeilijk, zo niet onmogelijk, om de passagiers van een trein in een bus met zeventig of tachtig zitplaatsen te krijgen.

Werken zijn uiteraard soms noodzakelijk en daar bestaat ook begrip voor. Eenmaal de werken voorbij zijn, worden de pendelaars echter met een reeks andere problemen geconfronteerd, namelijk vertragingen, annuleringen en verminderde samenstellingen. Volgens de NMBS ligt het deze keer aan het verouderde materieel dat niet altijd bestand is tegen de extreme hitte. Doch tegen het einde van het jaar, wanneer de hittegolven slechts een verre herinnering lijken, rijden deze treinen nog steeds met een verminderde samenstelling.

De NMBS en Infrabel staan duidelijk voor een moeilijke taak op alle niveaus.

2.6.2 Groepsreserveringen

Dat het door de NMBS gehanteerde systeem voor groepsreserveringen nog steeds niet robuust genoeg is, blijkt uit het dossier dat we hieronder bespreken.

Een jeugdbeweging maakt een reservering voor een groep van meer dan vijftig kinderen onder de 12 jaar. Walibi is de bestemming van deze daguitstap met overstap. Op de eerste trein van de heenreis blijkt er geen plaats gereserveerd, op de tweede grijpt de treinbegeleider niet in wanneer blijkt dat andere reizigers de gereserveerde plaatsen reeds innamen. Sommige kinderen huilen en de situatie dreigt uit de hand te lopen omdat de begeleiders niet in staat zijn om alle kinderen, die verspreid staan over de trein, in het oog te houden. Tussen de heen- en de terugreis telefoneert de verantwoordelijke van de groep met het Contact Center. Daar bevestigt de medewerker dat de terugreis wel gereserveerd zal zijn. Op de eerste trein van de terugreis, een rit van 7 minuten, blijkt dit inderdaad het geval maar op de tweede zijn er opnieuw geen voorbehouden plaatsen. De jeugdbeweging vraagt aan de NMBS een terugbetaling van 90%. De NMBS erkent dat door het zonnige weer de bezettingsgraad van deze treinen hoger was dan gemiddeld. Toch wil ze slechts 10% terugbetalen.

We begrijpen waar de vraag voor een terugbetaling van 90% komt: op slechts 10% van de reisduur, namelijk tijdens de eerste korte rit van de terugreis, liep alles naar behoren. In een advies kaarten we aan dat dit dossier meer



De Dienst Administratieve Boetes wil in principe nooit terugkomen op de gemaakte deurwaarderskosten, zelfs niet wanneer uit ons onderzoek blijkt dat de boete onterecht werd uitgeschreven.

vragen oproept dan dat we van de NMBS beantwoord krijgen en vragen een terugbetaling van 50%, wat ons billijk lijkt. De NMBS blijft echter vasthouden aan een commercieel gebaar van 10% omdat ze het groepstarief, met een korting van 60%, reeds voordelig genoeg vindt. Moeten we begrijpen dat als je goedkoop reist, je minder rechten hebt dan anderen? De vraag blijft open.

2.6.3 Administratieve boetes

Met de invoering van de wet op de spoorwegpolitie van 27 april 2018 werd de rol die Ombudsrail zou kunnen spelen bij dossiers over administratieve boetes sterk beperkt. In artikel 53 staat: *“De bemiddeling schorst de procedure inzake het opleggen van een administratieve geldboete aan de reiziger of de gebruiker niet.”* Aanvankelijk volgt de NMBS daarbij de redenering dat, aangezien de bemiddeling door Ombudsrail de administratieve procedure niet schorst, Ombudsrail niet bevoegd zou zijn om in deze dossiers te bemiddelen. De situatie verbeterde iets want ondertussen is het Bureau Administratieve Boetes bereid om op onze vragen te antwoorden.

Doch verloopt in het algemeen de samenwerking met de Dienst Administratieve Boetes verre van ideaal. Zo wil deze dienst in principe nooit terugkomen op de gemaakte deur-

waarderskosten, zelfs niet wanneer uit ons onderzoek blijkt dat de boete onterecht werd uitgeschreven. Mocht onze tussenkomst wel opschortend werken, dan kon vermeden worden dat deze dossiers aan de deurwaarder werden overgemaakt.

Eens de deurwaarder in zicht komt, lopen de kosten hoog op. Dit is opmerkelijk want neemt de overheid niet elders initiatieven om net die kosten voor burgers te beperken? Ook kan een treinreiziger pas een afbetalingsplan krijgen wanneer het dossier aan de deurwaarder wordt overgemaakt. Waarom moet een treinreiziger wachten tot de kosten exploderen terwijl een automobilist reeds vanaf het begin een verkeersboete kan afbetalen?

Het in beroep gaan, is dan weer een calvarie. Vaak kan zelfs de NMBS niet vertellen welke van de 15 politierechtbanken bevoegd is in een bepaald dossier. Wordt de juiste rechtbank toch gevonden, dan blijkt men daar vaak niet op de hoogte van de te volgen procedure. Het indienen van een verzoekschrift bij de juiste politierechtbank is een administratieve procedure die voor de doorsnee treinreiziger te moeilijk blijkt en bovendien kan verschillen van rechtbank tot rechtbank.

Desondanks (of is het net daardoor?) blijven reizigers onze hulp vragen wanneer ze geconfronteerd worden met een administratie-

ve boete. Dat er wel wat fout loopt, blijkt uit de bespreking van enkele dossiers die onze dienst passeerden.

Identiteitsfraude

Een reiziger verliest de portefeuille met daarin de identiteitskaart. Bij de politie doet de getroffen burger een aangifte van verlies. Helaas zal de gestolen identiteitskaart gebruikt worden tijdens verschillende treinritten, waarbij een zwartrijder zich met het kleinnood bij de conducteur identificeert. Dus doet de burger opnieuw aangifte bij de politie, deze keer voor fraude en identiteitsdiefstal.

De burger stuurt ook een aangetekend schrijven maar de Dienst Administratieve Boetes doet daar niets mee. Hierna volgen er nog meer aanmaningen van de NMBS waarin ze de administratieve boetes telkens bevestigt. Uiteindelijk schakelt de NMBS zelfs een gerechtsdeurwaarder in, die de burger prompt een rekening van 2.331,61 euro presenteert.

Na ontvangst van dit hoogstandje wendt de burger zich tot een advocatenkantoor dat het dossier uiteindelijk tot bij ons brengt.

De advocaat maakt pertinente opmerkingen. Zo verwijst ze naar het arrest van 1 februari 2016 van het Hof van Cassatie en artikels 1134 en 1135 van het oud Burgerlijk Wetboek om de hoge geldboete te benoemen als rechtsmisbruik. Verder hekelt ze het gebrek aan respect voor de burger omdat de NMBS nooit antwoordde op diens klacht en de NMBS over een uitvoerbare titel beschikt zonder tussen-

komst van een rechter, waarbij ze bovendien een beslagrechter kan inzetten.

Na onze tussenkomst zal de Dienst Administratieve Boetes van de NMBS het dossier herbekijken, de burger alsnog het voordeel van de twijfel gunnen, de eis tot betaling intrekken en de procedure beëindigen.

Klacht indienen bij de rechtbank

Het abonnement van een pendelaar blijkt na een tijd van ziekte door de werkgever ongelukkig te zijn gemaakt. Hierdoor ontvangt de reiziger een boete voor reizen zonder geldig vervoerbewijs. De reiziger betaalt, maar doet dit wel 10 dagen te laat, waarna de Dienst Administratieve Boetes de boete bevestigt wegens laattijdige betaling.

Bij gebrek aan argumenten raden we de klant aan om ofwel de boete van 250 euro te betalen ofwel een klacht in te dienen bij de bevoegde rechtbank. Voor dit laatste heeft de reiziger echter nog maar een paar uur tijd. We besluiten te helpen. Echter, na met veel moeite de juiste Politierechtbank gevonden te hebben, blijkt de griffier niet op de hoogte van de te volgen procedure.

Aangezien de reiziger dan nog maar een half uur over heeft om het verzoek in te dienen en de griffier echt niet weet hoe deze rechtzoekende te helpen bij het invullen van het document, kiest de reiziger ervoor om het gevorderde bedrag alsnog te betalen. Een onjuist ingediende aanvraag zou immers leiden tot nog meer kosten.

De beslissing van de Politierechter – toch het beroepsorgaan zoals voorzien in de Wet op de Politie van de Spoorwegen – is voor de NMBS geen reden om de vaststellingen te seponeren.

Deurwaarderskosten bij een ingetrokken boete

De toestellen van de treinbegeleiders herkennen op de MOBIB-kaart van deze pendelaar vaak het NMBS-abonnement niet, dat er wel degelijk staat. Hierdoor krijgt de reiziger, die zich perfect aan de regels houdt, toch boetes.

Na meermaals langs het loket te zijn gepasseerd, wordt de oude MOBIB-kaart vervangen door een nieuwe. Desondanks blijven de problemen bestaan. Wanneer de klant de Klantendienst van de NMBS aanschrijft, wordt de kwestie van de boetes behandeld maar met het technisch problemen gebeurt er niets.

Verder bevestigde de NMBS ons destijds dat, vooraleer ze een boete bevestigt, ze eerst controleert of er inderdaad geen geldig abonnement is. Toch blijkt er een boete door de mazen van het net te zijn geglipt.

De Dienst Administratieve Boetes is wel bereid om deze boete (250 euro) in te trekken, maar niet de deurwaarderskosten (321,32 euro). Ze is immers van oordeel dat de reiziger deze kosten had kunnen vermijden indien hij sneller bezwaar had aangetekend.

Het kan best zijn dat deze reiziger de veel te strenge en rigide procedure niet nauwgezet volgde, maar waarom zouden reizigers die perfect in orde zijn met hun vervoerbewijs zich

zorgen moeten maken? Hier is de NMBS erin geslaagd om zo iemand, een trouwe klant met een duur abonnement, te bestraffen.

Op het ogenblik dat we dit schrijven, loopt het dossier nog.

Drie boetes voor één en dezelfde overtreding

Een burger verliest de portefeuille waarna de identiteitskaart of MOBIB-kaart meermaals door iemand anders gebruikt wordt ter identificatie bij zwartrijden.

Bij 11 boetes schakelt de NMBS een gerechtsdeurwaarder in. Bij meerdere vaststellingen blijkt het treinabonnement van de burger op die dag en voor die rit geldig te zijn. Een PV werd reeds overgemaakt aan het parket. Twee vaststellingen bevinden zich nog in de minnelijke fase en worden door de NMBS-Klantendienst geannuleerd.

De burger doet bij de politie aangifte van de gestolen identiteitskaart en levert daarvan een bewijs aan de NMBS. De Dienst Administratieve Boetes houdt hier echter geen rekening mee.

Bovendien blijken drie boetes afkomstig van op dezelfde trein en op hetzelfde traject. Na onze tussenkomst schrapte de Dienst Administratieve Boetes twee van de drie boetes.

Uiteindelijk blijkt dat de burger bij één vaststelling niet reageerde op een brief van de Dienst Administratieve Boetes en ook geen beroep aantekende bij de politierechter. Zo is onder-tussen de mogelijkheid vervallen om deze zaak alsnog voor de rechtbank te brengen.

Vreemdelingenkaart of “ander document met foto”

Is een vreemdelingenkaart gelijk aan een “identiteitskaart” ofwel aan een “ander document met foto”? Wanneer een betrapte zwartrijder ter identificatie een vreemdelingenkaart voorlegt, moet de verbaliserende NMBS-treinbegeleider tussen deze twee omschrijvingen kiezen. De gemaakte keuze kan grote gevolgen hebben.

Een reiziger brengt de NMBS op de hoogte van de verdwijning van zijn vreemdelingenkaart (met politie-aangifte). De spoorwegonderneming erkent dat er sprake is van identiteitsdiefstal, annuleert openstaande vaststellingen en noteert in haar systeem dat de kaart gestolen is. Desondanks worden er nog nieuwe vaststellingen opgemaakt. Soms wordt de zwartrijder geïdentificeerd aan de hand van de vreemdelingenkaart, soms aan de hand van een “ander document met foto”. Welk type document, kan de NMBS achteraf niet meer zeggen.

De advocaat van de reiziger tekent bij de politierechtbank beroep aan tegen vier vaststellingen. Hierop laat de NMBS alle vaststellingen waarbij de vreemdelingenkaart gebruikt werd vallen. Maar de overige vaststellingen

blijven behouden. De procedures waarbij de treinbegeleider “ander document met foto” noteerde, lopen dus gewoon door.

Ons lijkt het waarschijnlijk dat het “ander document met foto” eigenlijk ook de gestolen vreemdelingenkaart is. Zeker omdat een treinbegeleider de omschrijving “ander document met foto” één keer aanvult met het nummer van de vreemdelingenkaart. De Dienst Administratieve Boetes van de NMBS houdt echter voet bij stuk en weigert zelfs de procedures te pauzeren tot de politierechter een uitspraak doet.

Uiteindelijk vernietigt de politierechter de twee voorgelegde vaststellingen omdat het niet uitgesloten is dat het “ander document met foto” in werkelijkheid de vreemdelingenkaart is. Hierop vragen we de NMBS om ook de andere procedures stop te zetten. Maar de Dienst Administratieve Boetes volhardt. De beslissing van de Politierechter – toch het beroepsorgaan zoals voorzien in de Wet op de Politie van de Spoorwegen – is voor de NMBS geen reden om de vaststellingen op basis van het ‘ander document met foto’ voor de betrokken reiziger te seponeren.

Noch wil ze proactief actie nemen wanneer deze reiziger weer slachtoffer wordt van de identiteitsfraude. Bij nieuwe vaststellingen zal hij zelf én op tijd contact moeten opnemen met de NMBS-Klantendienst. Is het dossier reeds overgemaakt aan het Bureau Administratieve Boetes, dan kennen we haar antwoord. Op die manier dwingt ze de reiziger om bij nieuwe vaststellingen telkens opnieuw



beroep aan te tekenen bij de politierechtbank. Gebeurt dit een keer niet, dan wacht de deurwaarder.

Geen interne communicatie binnen de NMBS

Een reiziger beschikt over een kortingskaart “verhoogde tegemoetkoming” met een geldige valideringsstrook. Blijkbaar vindt een treinbegeleider dat de inkt daarvan niet meer goed leesbaar is. Daarom krijgt de klant een vaststelling voor reizen zonder geldig vervoerbewijs. Na een herinneringsbrief van de Klantendienst, begeeft de reiziger zich naar een loket. Daar wordt de oude kortingskaart geruild voor een nieuwe.

Echter, de loketbediende annuleert daarbij de regularisatie niet. Dus verhuist het dossier bij de NMBS van de Klantendienst naar het Bureau Administratieve Boetes. Er ontspringt zich mailverkeer tussen het bureau en de reiziger. De eerste vraagt herhaaldelijk een kopie van de toen geldige kortingskaart, de tweede toont herhaaldelijk de nieuwe kaart omdat hij de oude niet meer bezit. Uiteindelijk wordt de boete bevestigd en het dossier aan een gerechtsdeurwaarder overgedragen. De klant betaalt weliswaar 75 euro maar de NMBS eist ook de resterende kosten voor de boete in se (175 euro) en de betaling van de gerechtsdeurwaarderkosten.

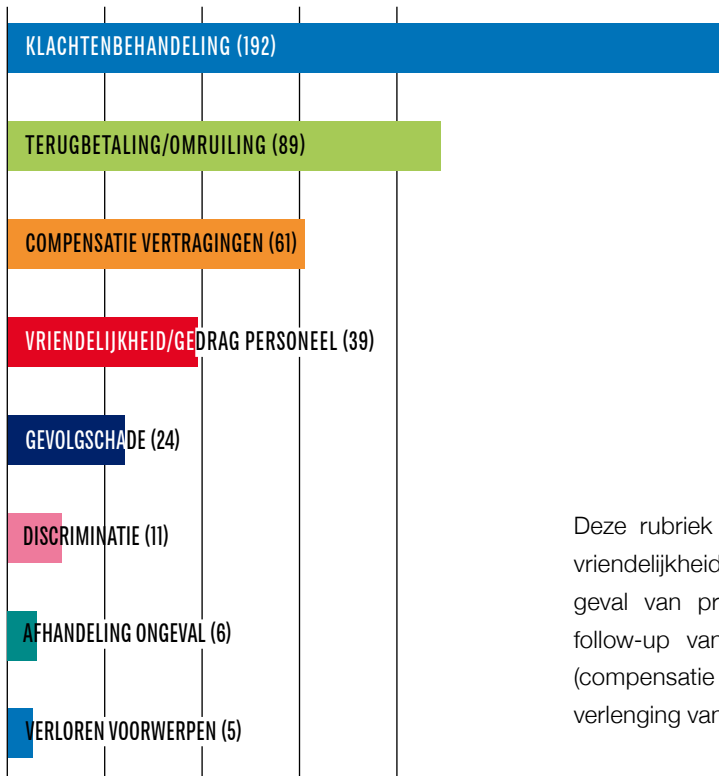
De reiziger gaat opnieuw naar het loket en ontvangt daar een print-out met een overzicht van zijn kortingskaarten. Op basis daarvan vindt het Bureau Administratieve Boetes ein-

delijk de geldige validering van de klant terug.

Tijdens onze bemiddeling vinden we de Dienst Administratieve Boetes eerst bereid om de eerder geëiste bijkomende betaling van 175 euro te laten vallen. Later kunnen we haar bovendien overtuigen om ook de 75 euro die de klant reeds betaalde terug te storten. De kosten voor de gerechtsdeurwaarder die door de Dienst Administratieve Boetes ingeschakeld werd, blijven echter een pijnpunt. In een advies vragen we om deze invorderingsprocedure alsnog stop te zetten en de kosten op zich te nemen. De NMBS heeft immers nagelaten om de vaststelling te annuleren na het eerste loketbezoek van de klant.

De NMBS volgt ons advies niet. Ondanks dat alle info binnen de NMBS voorhanden was, blijft zij van oordeel dat het niet aan haar is om de geldigheid van de validering aan te tonen, de reiziger had ook maar wat sneller op het idee moeten komen om deze informatie bij het NMBS-loket op te vragen en vervolgens te bezorgen aan de Dienst Administratieve Boetes. 

2.7. Naverkoop



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

2.7.1 COVID-19

2022 is het jaar waarin we de gevolgen van de coronacrisis langzaam zien uitdoven. Tot welke problemen deze pandemie leidde, kan u nalezen in ons jaarverslag van 2021 (pagina's 42 tot 54). Onze argumentatie in 2022 is dezelfde als in 2021, idem dito voor de standpunten van de vervoersmaatschappijen. Alles welbeschouwd zijn de dossiers die we dit jaar behandelen slechts uitlopers van de storm die in 2020-2021 woedde. Toch presenteren we u graag nog een opmerkelijk dossier.

In Frankrijk wordt de avondklok vervroegd. Een Belgische pendelaar die daar nachtwerk verricht komt aan in Lille-Flandres en ziet enkel gewapende soldaten. In de anders zo drukke metro zit de klant nu bijna alleen. De reiziger voelt zich onveilig en de paniek slaat om het hart. Lijkt het bereikt de pendelaar de werkplek. Hierop schrijft de huisarts een briefje waarin staat dat de patiënt niet in staat is om met het openbaar vervoer te reizen. Voortaan rijdt de reiziger in de wagen van een collega mee.

De coronacrisis maakt meer dan ooit duidelijk dat de terugbetalingsregels voor NMBS-abonnementen niet erg gunstig zijn voor de treinreizigers.

Aan de NMBS vraagt deze reiziger de terugbetaling van het treinabonnement. De NMBS weigert omdat het een maandabonnement betreft en daar voorzien de eigen voorwaarden niet in een terugbetaling. Zelfs na een advies waarin we de NMBS tot enig begrip proberen te overhalen, blijft ze onvermurwbaar.

De coronacrisis maakt meer dan ooit duidelijk dat de terugbetalingsregels voor NMBS-abonnementen niet erg gunstig zijn voor de treinreizigers. In onze jaarverslagen van 2020 en 2021 verwezen we hier reeds uitgebreid naar.

Neem nu het terug te betalen bedrag. Bij een gedeeltelijke terugbetaling is er een discrepantie tussen het terugbetalingspercentage en de resterende looptijd van het abonnement. Zo verliest bijvoorbeeld een NMBS-jaarabonnement 30 procent van zijn waarde reeds op dag één en eenmaal de achtste maand is begonnen, is er zelfs geen terugbetaling meer mogelijk.

In onze adviezen vragen wij aan de NMBS een meer evenwichtige berekeningswijze, minder strenge terugbetalingsvoorwaarden en de mogelijkheid om een abonnement op te schorten, zoals bij haar Nederlandse collega's van de NS.

Voorzichtig wijzigt de NMBS in december 2022 haar regels voor gedeeltelijke terugbetalingen van jaarabonnementen, waarbij ze het

in te houden percentage met 5 procent verlaagt. Sindsdien verliest een NMBS-jaarabonnement “slechts” 25 procent van haar waarde op de eerste dag.

Iedere kleine stap in de goede richting juichen we toe. Maar als de NMBS aansluiting wil vinden bij de gunstigere terugbetalingsvoorwaarden van de andere openbaarvervoersbedrijven (MIVB, De Lijn, TEC), is er wel nog een lange weg te gaan. 

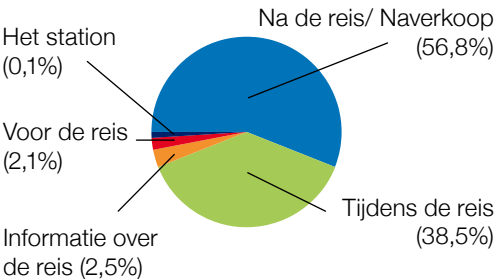
3.

Internationaal reizigers- vervoer

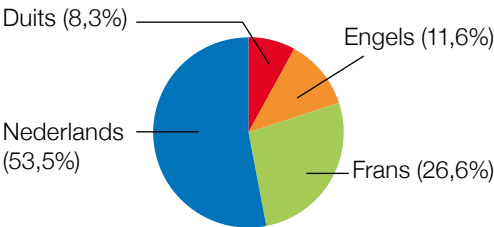
3.1. Algemene cijfers

Van de 2.545 in 2022 aangemelde klachten, gaat de grote meerderheid (1.694, of 66,6 %) over het internationale treinverkeer. De verdeling per reisdeel in het internationale segment, geeft het volgende beeld.

Klachten over internationaal reizigersvervoer



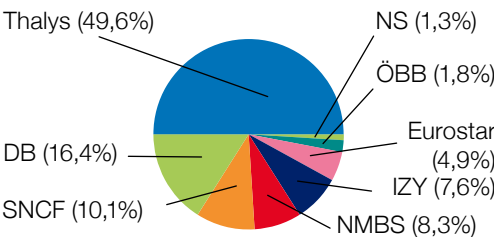
Verdeeld per taal



De 3 meest voorkomende klachttypes zijn:

1. Reis: Afschaffing/ Vertraging/ Gemiste aansluiting (25,6 %),
2. Naverkoop: Klachtenbehandeling (22,3 %)
3. Naverkoop: Gevolgschade (12,2 %)

Verdeeld per vervoerder

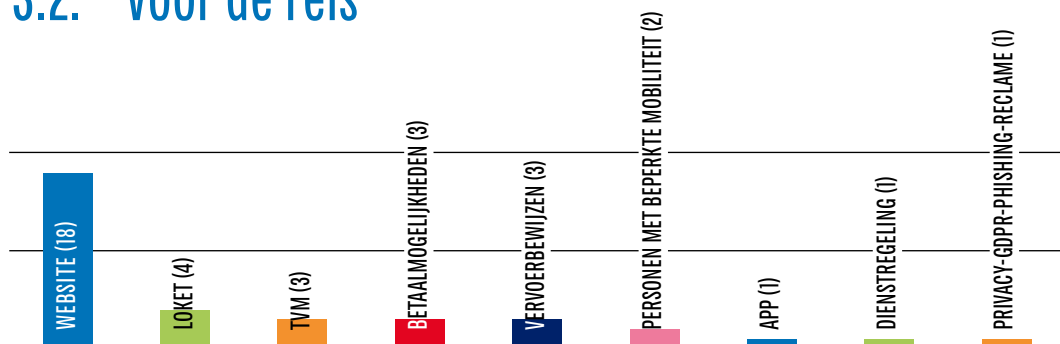


Aantal behandelde klachten in 2022 ingedeeld naar ticketverkoop

TICKET-VERKOPER	AANTAL KLACHTEN	%
NMBS	788	43,7%
Thalys	707	39,2%
IZY	144	8,0%
Eurostar	55	3,1%
Trainline	48	2,7%
SNCF	22	1,2%
NS	11	0,6%
DB	8	0,4%
Interrail	8	0,4%
ÖBB	7	0,4%
Raileurope	3	0,2%
Omio	1	0,1%
Totaal	1.802 ¹	100,0%

¹ Er kunnen per dossier meerdere spoorwegondernemingen betrokken zijn

3.2. Voor de reis



3.2.1 Foute naam op het biljet

Sommige vervoerbewijzen staan op naam. Wanneer daar iets fout loopt, heeft dit zo zijn gevolgen. Ook al zien we dit onderwerp niet vaak passeren, toch komt het in 2022 twee keer tot een advies.

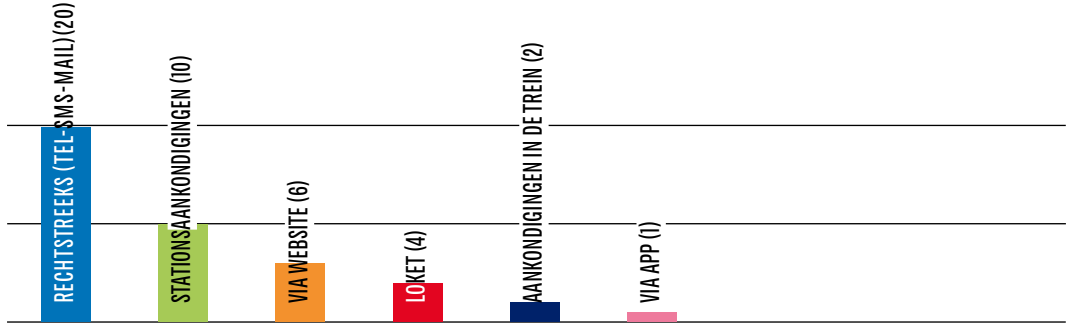
Via de Thalys-website koopt een ouder voor één van de kinderen een reis naar Parijs. Groot is de verbazing wanneer het ticket op naam van de ouder staat in plaats van het kind. Onmiddellijk neemt de klant contact op met Thalys maar deze laat weten enkel een terugbetaling volgens de geldende voorwaarden te willen doen (50% in dit dossier). Uit ons onderzoek blijkt dat de oorzaak mogelijk toe te schrijven is aan geaccepteerde cookies waarbij de naam van de klant en niet die van het kind automatisch werd ingegeven. In een advies vragen we daarom aan Thalys een commercieel gebaar. Thalys volgt ons advies en betaalt terug met vouchers.

Via de NMBS-website koopt een andere ouder voor één van de kinderen een Thalys-reis naar Parijs. Ook hier is de verbazing groot

wanneer het ticket op naam van de ouder staat in plaats van het kind. De klant doet dezelfde boeking opnieuw (zonder te betalen) en ook nu staat het ticket op naam van de ouder. De klant belt met de NMBS en krijgt te horen dat een terugbetaling mogelijk is. Later ontvangt de klant echter een brief van de NMBS waarin het tegenovergestelde staat.

Wanneer we meer duiding vragen aan de NMBS, wijst zij zelf op de mogelijkheid dat de naam van de klant automatisch wordt ingegeven via een cookie. Toch wil ze enkel een terugbetaling volgens het gekozen tarief uitvoeren (ook hier 50%). Als bijkomend argument haalt de NMBS aan dat de klant het ticket via de website zelf annuleerde vooraleer telefonisch contact op te nemen. De medewerkers hadden immers, zonder annulering en op diezelfde dag, een overrule-code kunnen gebruiken om de aankoop volledig ongedaan te maken. Ook hier gaan we tot in advies maar de NMBS blijft bij haar standpunt. Deze klant is de helft van het geld kwijt.

3.3. Informatie over de reis



3.3.1. Gebrekkige informatie leidt tot klachten

Trainline

Trainline durft haar klanten die problemen ondervinden bij hun reis eenvoudig doorverwijzen naar de vervoerder. Wanneer de reizigers daar geen terugbetaling ontvangen, komen ze tot bij ons. Na onze tussenkomst wordt er dan meestal wel een billijke regeling getroffen, doch niet met Trainline maar met de vervoerder.

Een reiziger, die Thalys-tickets kocht via Trainline, wordt geconfronteerd met een afgeschafte trein en moet nieuwe tickets kopen om alsnog te kunnen reizen. Trainline weigert het prijsverschil tussen de oorspronkelijke en de nieuwe tickets terug te betalen want de klant kocht de nieuwe tickets niet bij haar maar rechtstreeks bij Thalys.

Trainline heeft twee websites (support.the-trainline.com en aide.trainline.fr) maar die vermelden tegenstrijdige informatie over wat te doen bij een afschaffing. Ook komt de informatie die de klant per mail ontvangt niet overeen met deze op de websites. Bovendien wordt er nergens verwezen naar de Europese Verordening 1371/2007.

Daarom verzoeken we Trainline om haar informatie te harmoniseren en op haar websites duidelijk te verwijzen naar de Europese Verordening 1371/2007 (om zo de klanten correct te informeren over hun rechten en plichten). Trainline erkent hierop haar fouten en belooft haar passagiersinformatie op orde te brengen.

Trainline doet dus feitelijk niet aan naverkoop waardoor haar klanten bij problemen van het kastje naar de muur worden gestuurd.

Op het ogenblik dat we dit schrijven, kwam Trainline deze beloftes echter nog niet na.

Trainline doet dus feitelijk niet aan naverkoop waardoor haar klanten bij problemen van het kastje naar de muur worden gestuurd. Verder merken we op dat Trainline klanten enkel doorstuurt naar de SNCF of Thalys, maar nooit naar DB omdat ze daarmee andere afspraken maakte. Niettemin bepaalt Europese Verordening 1371/2007 wel dat de reiziger klacht kan indienen bij eender welke betrokken onderneming, dus ook bij Trainline.

NMBS-Internationaal

Enkele dagen voor de treinreis naar Hamburg ontvangt de reiziger het bericht dat er door storingen vertragingen verwacht worden. Aan de telefoon verneemt de klant dat het een vertraging van minstens twee uur zal zijn. De medewerker aan de lijn adviseert het ticket in Antwerpen, de woonplaats van de klant, te laten afstempelen om daarmee een snellere alternatieve route via Nederland te kunnen nemen.

Van de loketmedewerker verneemt de reiziger echter dat de stempel enkel in Brussel kan worden gezet. Doch geen nood want de reiziger zou ook een nieuw ticket kunnen kopen en daarna de kost daarvan terugvorderen bij de NMBS-Klantendienst. De klant volgt deze instructies nauwgezet maar krijgt desondanks geen terugbetaling. Het tarief van zijn oorspronkelijke tickets blijkt immers niet in aanmerking te komen voor een terugbetaling. Hiermee zou de klant dus moeten opdraaien

voor de gevolgen van de hinder en voor de misleidende communicatie.

Na onze tussenkomst betaalt de NMBS de nieuwe tickets toch nog volledig terug. Waarom ze hier haar standpunt bijstelt, vernemen we niet.

NMBS-Internationaal (website)

Een reiziger geeft tijdens een onlineaankoop de voorkeur aan gegroepeerde zitplaatsen voor zichzelf en twee kleine kinderen. Aan deze wens van de klant wordt echter niet voldaan. Het blijkt dat er op het ogenblik van de aankoop geen gegroepeerde zitplaatsen meer beschikbaar waren. Het geeft de klant de indruk dat de NMBS geen rekening hield met de vraag.

De NMBS biedt wel haar excuses aan en schenkt de klant een korting. Verder verduidelijkt de NMBS dat een wens een voorkeur is, zonder garantie dat hieraan voldaan kan worden. Toch vindt de reiziger dat de vraag zou moeten verschijnen of de klant zonder garantie op gegroepeerde zitplaatsen wil doorgaan met de aankoop. Zo zou hij dan voor een ander vertrekur of -datum kunnen kiezen. Volgens de NMBS is dit niet mogelijk.

Een andere reiziger kaart aan dat op de website van NMBS-Internationaal, IC-verbindingen voor 14.00 u worden getoond maar niet erna. Het heeft te maken met het aanbod van (hogesnelheids)verbindingen binnen bepaalde tijdslots. Zo zijn er tussen 12.00 u en 14.00 u slechts drie hogesnelheidsverbindingen waar-

Een performant boekingssysteem waarbij de treinreizigers ook op prijs kunnen filteren, lijkt nog geen werkelijkheid te zijn.

door er ruimte is om een IC-verbinding te tonen (als snelste optie). Tussen 14.00 u en 16.00 u zijn er vier hogesnelheidstreinen. In dat geval is er geen IC-verbinding zichtbaar want daarvoor bestaat er steeds een sneller alternatief. Wel hebben de reizigers de mogelijkheid om de filter 'non highspeed trains' te gebruiken, die deze IC-verbindingen alsnog tevoorschijn tovert.

De NMBS laat weten dat haar routeplanner voortbouwt op het HAcOn Fahrplan Auskunft System (HAFAS), een commerciële routeplanner uit de stal van Siemens. Standaard geeft HAFAS voorrang aan de snelste verbindingen. Daarbij worden verbindingen met langere reisduur (soms) niet getoond, ook als ze bijvoorbeeld goedkoper zijn. De NMBS kan dit overrulen op rechtstreekse (hogesnelheids) verbindingen maar niet op verbindingen met overstappen (zoals de IC-verbindingen tussen Brussel en Rijsel).

Het valt ons op dat niet alleen de internationale routeplanner van de NMBS op de snelste verbindingen focust maar dat dit ook op andere boekingssites gebeurt. Een performant boekingssysteem waarbij treinreizigers ook op prijs kunnen filteren, lijkt nog geen werkelijkheid te zijn.

Wij menen dat de NMBS haar reizigers beter op dit hiaat zou wijzen, zodat het duidelijk wordt dat er ook tragere of goedkopere al-

ternatieven kunnen bestaan. De NMBS toont zich hierop bereid om een melding te tonen aan de reizigers die tussen België en Rijsel willen sporen. Daarin staat ook uitgelegd hoe men de IC-verbindingen via de filters zichtbaar kan maken.

Thalys

Een klant boekt een Thalys-reis met e-vouchers, ontvangen tijdens de coronacrisis. Het gekozen tarief van de tickets is terugbetaalbaar. Uiteindelijk wil de reiziger de geplande reis toch annuleren. Thalys weigert echter terug te betalen omdat de reis oorspronkelijk werd aangekocht met vouchers die ondertussen vervallen zijn. Thalys stelt dat verlopen vouchers niet hergebruikt kunnen worden en dat hun waarde verloren gaat.

De klant had eerder voor een terugbetaling moeten kiezen in plaats van de e-vouchers met een bonus van 15 euro, meent Thalys. Ze voegt eraan toe dat indien de vouchers na annulering van een terugbetaalbaar tarief opnieuw voor een jaar worden uitgegeven, de klant een manier gevonden heeft om de geldigheid van de vouchers onbeperkt te verlengen. Daarom houdt Thalys vast aan de vervaldatum van de vouchers.

Toch blijkt Thalys na onze tussenkomst bereid om alsnog een terugbetaling van de oorspronkelijke tickets via een bankover-

schrijving uit te voeren, maar dan wel zonder de bonus van 15 euro per ticket.

Een andere klant van Thalys die tijdens de coronacrisis reeds acht keer de tickets kosteloos omruilde, krijgt bij de negende poging te horen dat het maximum toegelaten herboekingen bereikt is. Van een beperking in tijd, 18 maanden, blijkt de reiziger op de hoogte, maar van een beperking in aantal keren niet. Omdat Thalys na een omwisseling in principe geen terugbetalingen meer doorvoert, dreigt deze klant met lege handen achter te blijven.

Aangezien we de beperking voor het aantal omruilingen niet kunnen terugvinden in de algemene voorwaarden van Thalys - ook op geen enkele andere manier stelde Thalys deze klant op voorhand op de hoogte - vragen we in een advies niet alleen een aanpassing van de algemene voorwaarden maar ook een terugbetaling van de oorspronkelijke treintickets van deze klant. Hierop betaalt Thalys de vervoerbewijzen terug met nieuwe vouchers, geldig voor een jaar. 🚄

3.4. In het station

In het internationale vervoer noteerden we 2 klachten over het station. De eerste ging over de veiligheid in het station Brussel-Zuid. De koffer van een reiziger werd gestolen uit een TGV-trein tijdens een stop in dat station waarop de reiziger het gebrek aan toegangscontrole op de perrons in Brussel-Zuid aanklaagde.

De tweede klacht betrof een probleem van toegankelijkheid. Deze reiziger meldde dat tickets gekocht in België voor de internationale IC-trein problemen gaven met het bedienen van de toegangspoortjes in Nederland. Na onderzoek konden NMBS noch NS een structureel probleem vaststellen.

Een tsunami van klachten en compensatie- en terugbetalingsaanvragen overrompelt de klantendiensten. Door deze toestroom gaan hun behandelingstermijnen door het dak. Waarna ook het aantal ombudsdossiers sterk stijgt.

3.5. Tijdens de reis

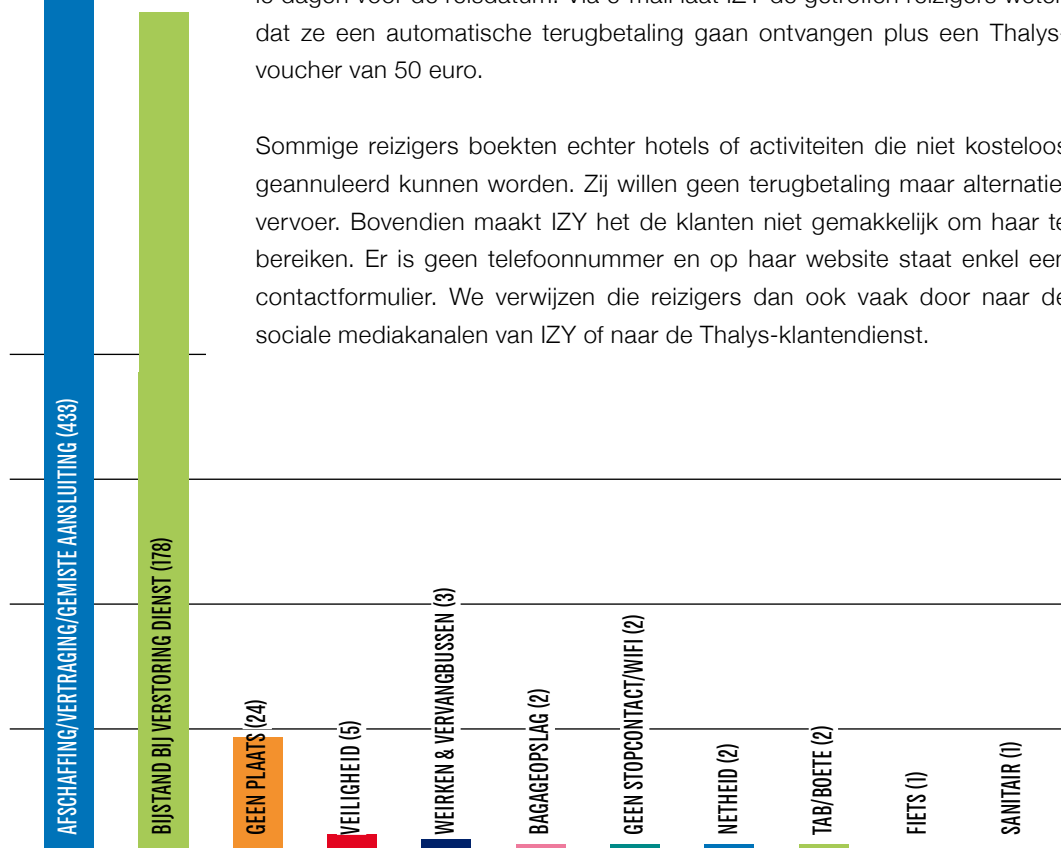
3.5.1 Een tsunami van klachten

Vanaf de zomer van 2022 loopt het meermaals fout bij de dienstverlening van internationale spooroperatoren. Een tsunami van klachten en compensatie- en terugbetalingsaanvragen overrompelt daarop de klantendiensten. Door deze toestroom gaan hun behandelingstermijnen door het dak. Waar na ook het aantal ombudsdossiers sterk stijgt.

IZY

IZY is niet meer. Eigenlijk is ze niet gestopt maar uitgedoofd: 10 juli 2022 is dan wel de officiële datum waarop Thalys haar lowcostmerk stopzet, in de praktijk blijkt de IZY-dienstverlening in de weken daarvoor al sterk verstoord. IZY wijt deze problemen onder meer aan incidenten waarbij onderhoudsinterventies nodig zijn. Ze schrapte daarbij nogal wat treinen op slechts enkele dagen voor de reisdatum. Via e-mail laat IZY de getroffen reizigers weten dat ze een automatische terugbetaling gaan ontvangen plus een Thalys-voucher van 50 euro.

Sommige reizigers boekten echter hotels of activiteiten die niet kosteloos geannuleerd kunnen worden. Zij willen geen terugbetaling maar alternatief vervoer. Bovendien maakt IZY het de klanten niet gemakkelijk om haar te bereiken. Er is geen telefoonnummer en op haar website staat enkel een contactformulier. We verwijzen die reizigers dan ook vaak door naar de sociale mediakanalen van IZY of naar de Thalys-klantendienst.



Daarbovenop blijft de bereikbaarheid van Thalys een pijnpunt.

Wanneer een trein wordt afgeschaft (en er geen andere trein is die de reiziger met minder dan 60 minuten vertraging op de eindbestemming kan brengen), moet de reiziger de keuze krijgen tussen een terugbetaling of een voortzetting van de reis op een later tijdstip. Dat is Europese regelgeving. Maar met de automatische terugbetaling van de vervoerbewijzen maakt niet de reiziger maar IZY zelf deze keuze. Bovendien ontvangen sommige reizigers de terugbetaling en de voucher veel later, al dan niet pas na onze interventie, waardoor ze deze niet kunnen gebruiken voor de geplande reis.

Met deze argumenten vragen we aan IZY (oftewel Thalys) een terugbetaling van de schade. Zo betaalt IZY bijvoorbeeld, na een compromisvoorstel, het prijsverschil terug tussen de oorspronkelijke IZY-reis en de genomen Thalys-trein wanneer blijkt dat de voucher van 50 euro ontoereikend is ($102 - 29 = 73$ euro). In een ander dossier betaalt IZY de gemaakte verblijfkosten terug van een klant die een reis naar Parijs boekte, die niet kon uitvoeren en van IZY ook geen alternatief vervoer kreeg voorgesteld.

Thalys

Ook de Thalys-reiziger kent een moeilijke zomer. Door verschillende incidenten en operationele problemen blijkt het Thalys-verkeer op sommige momenten wel zeer sterk verstoord (denk hierbij aan de defecte trein op 19 juli 2022 of de aanrijding van een dier op 29 juli 2022). Op die dagen worden meerdere treinen afgeschaft, waardoor de gestrande reizigers

in allerlei hotelkamers moeten boeken of zelfs overnachten in een Thalys-trein.

Daarbovenop blijft de bereikbaarheid van Thalys een pijnpunt. Dat haalden we in ons jaarverslag van 2021 al aan en toen kon de coronacrisis nog aangeduid worden als schuldige. In 2022 merken we echter dat Thalys onvoldoende acties onderneemt om het probleem op te lossen.

Thalys informeert de reizigers soms maar kort voor de reis dat hun trein afgeschaft is. Deze klanten krijgen de keuze tussen een volledige terugbetaling of een gratis omboeking (verderzetting van de reis). Reizigers die hun tickets willen omboeken, worden doorverwezen naar het Contact Center van Thalys. Uit de dossiers die wij ontvangen, blijkt dat dit Contact Center heel moeilijk te bereiken is.

Een klant die een Thalys-ticket via de NMBS kocht, krijgt een week voor de reis bericht dat de trein geannuleerd wordt door technische problemen. Dus belt de reiziger naar het Contact Center van Thalys. Na 70 minuten wachten, komt er eindelijk een Thalys-medewerker aan de lijn... die de klant doorverwijst naar het betalend nummer van het Contact Center van de NMBS. De klant voelt er weinig voor om opnieuw in een wachtrij te hangen en beslist dan maar om zelf nieuwe (duurdere) tickets te kopen. Na onze tussenkomst betaalt de NMBS de originele tickets terug en Thalys betaalt het prijsverschil terug met een voucher.

De reiziger bedankt ons met de volgende woorden:

“Hartelijk dank voor jullie hulp. Zonder jullie interventie denk ik niet dat de NMBS/Thalys mij tegemoet zouden gekomen zijn. Het ging niet om grote bedragen maar om het principe. Ik dank jullie om het systeem op zijn verantwoordelijkheid te wijzen en ervoor te zorgen dat het eerlijk en rechtvaardig blijft. Kleine dossiers zijn hierin even belangrijk als grote.”

Deze klant krijgt na lang wachten een Thalys-medewerker aan de lijn. Anderen hebben minder succes en worden niet geholpen. En zelfs wanneer er contact is, wil dit nog niet zeggen dat dit voor de reiziger tot het verwachte resultaat leidt.

Een reiziger wil online Thalys-tickets inwisselen voor een reis op een latere datum. Daarbij annuleert de klant per ongeluk de oorspronkelijke vervoerbewijzen. Ondanks onmiddellijk telefonisch contact met Thalys, laat de medewerker aan de andere kant van de lijn verstaan dat daar niets meer aan te doen valt. Hierdoor zou de reiziger bijna 250 euro verliezen.

Wij tonen meer begrip voor de vergissing van de klant en vragen in een compromisvoorstel een commercieel gebaar in vouchers. Thalys weigert omdat bij een online annulering steeds een bevestiging gevraagd wordt aan de klant. Deze klant heeft dat inderdaad aangeklikt, maar wel in de overtuiging dat het eerste ticket eerst geannuleerd moest worden vooraleer een nieuwe datum te kunnen vastleggen, quod non. Daarom vragen we ook in een advies een commercieel gebaar van Thalys. Ze laat zich opnieuw niet overhalen.

Eurostar

In de zomer van 2021 annuleert een reiziger een Eurostar-reis en ontvangt daarbij een voucher. Deze waardebon gebruikt de klant enkele maanden later om een andere reis (gedeeltelijk) te betalen. Enkele dagen later annuleert de reiziger ook deze reis. Omdat het over tickets van het type Business Premier gaat, vraagt de reiziger aan Eurostar een terugbetaling zoals voorzien in artikel 31.2 van haar algemene voorwaarden.

Wanneer Eurostar dit weigert en enkel een terugbetaling aanbiedt voor het met cash betaalde deel (123 euro in plaats van 447 euro), vraagt de klant onze bemiddeling. Pas nadat we een compromisvoorstel uitbrengen, waarin we Eurostar op haar plichten wijzen, ontvangt de reiziger een volledige terugbetaling. Ondertussen is het artikel waarop deze klant zich beroept, gewijzigd. Vouchers uitgereikt als gevolg van een door de klant geannuleerde reis worden niet langer uitbetaald in geld.

Bijstand

Spoorwegondernemingen zijn bij vertragingen en afschaffingen verplicht om bijstand te geven aan de reizigers. Echter, in het internationale treinverkeer blijkt deze bijstand niet altijd correct verleend te worden. De meeste dossiers die we hierover in 2022 ontvangen gaan over een terugbetaling van hotel- of taxikosten na een incident met een Thalys-trein. Daarnaast zijn er ook een aantal problemen op het Duitse spoornetwerk waarbij de reizigers onze hulp inroepen.



Leuven

278



Naast informatie over de problemen en de vertragingen moeten spoorwegondernemingen bij een vertraging van meer dan 60 minuten het volgende gratis aan de reizigers aanbieden:

- eten en drinken, in functie van de wachttijd;
- een hotelovernachting (inclusief vervoer van het station naar het hotel) wanneer je dezelfde kalenderdag niet meer op je bestemming raakt;
- als de trein niet meer kan rijden: vervoer naar een station (of een ander vertrekpunt).

Bij een geschrapte of vertraagde trein of een gemiste aansluiting moet de spoorwegonderneming, indien nodig, uit eigen beweging bijstand voor de getroffen reizigers organiseren. Dikwijls gebeurt dit niet. Wanneer de reizigers dan zelf hun bijstand organiseren, weigeren de spoorwegondernemingen achteraf om terug te betalen wanneer er overmacht in het spel zit of beperken ze hun tussenkomst in plaats van het werkelijk betaalde bedrag te compenseren. De reiziger mag voor ons niet het slachtoffer worden van een spoorwegonderneming die haar plicht niet nakwam. In deze dossiers zullen we dan ook pleiten voor een volledige terugbetaling van de overnachtingskosten.

Daarom raden we de treinreizigers aan om steeds eerst contact te zoeken met het stationspersoneel of de vervoerder vooraleer zelf een oplossing te regelen.

Ruimte voor verbetering

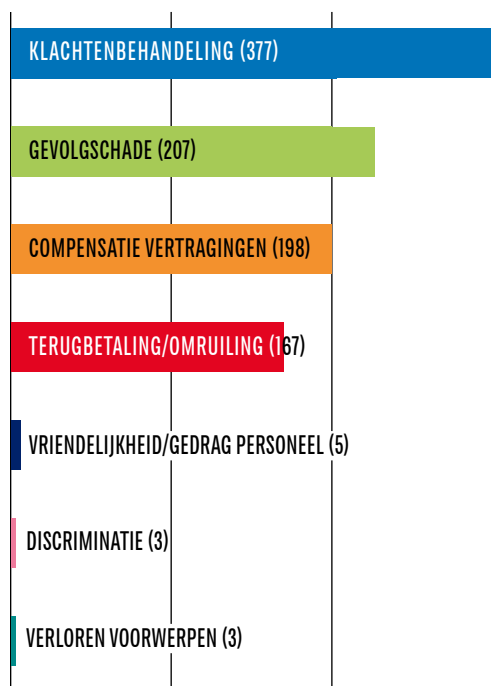
Qua communicatie en klantenservice bestaat er in het internationaal treinreizen nog veel ruimte voor verbetering. Wij hopen dat de betrokken spoorwegondernemingen de nodige lessen trekken uit de problemen van dit jaar. Europa doet dit alvast wel en komt volgende zomer met een vernieuwde Verordening (2021/782) over de rechten van treinreizigers. Daarin komt ze tegemoet aan wat er moet gebeuren indien de spoorwegonderneming haar bijstandsverplichting niet nakomt.

Artikel 18 bepaalt immers:

“Indien de beschikbare mogelijkheden voor vervoer langs een andere route niet binnen 100 minuten na de geplande vertrektijd van de vertraagde of geannuleerde dienst of gemiste aansluiting aan de reiziger worden meegedeeld, heeft de reiziger het recht een dergelijke overeenkomst te sluiten met andere aanbieders van openbare vervoerdiensten per spoor, touringcar of autobus. De spoorwegonderneming betaalt de door de reiziger gemaakte noodzakelijke, passende en redelijke kosten terug.”

Ook stellen we vast dat er nog steeds reizigers zijn die van het kastje naar de muur worden gestuurd indien er meerdere vervoerders bij de reis betrokken zijn. Dit geldt nog meer voor die reizigers die hun reis kopen via een derde partij, zoals Trainline of Omio. 

3.6. Naverkoop



snoeren bij Verordening 1371/2007. Hierin staat: *“Overeenkomstig artikel 4 juncto artikel 6, lid 2, van bijlage I kan één vervoersovereenkomst uit verschillende afzonderlijke tickets bestaan. In de contractuele bepalingen tussen de passagier en de spoorwegonderneming moet duidelijk worden vermeld of de passagier al dan niet op grond van één vervoersovereenkomst reist. Krachtens artikel 3, punt 10, van de verordening vormen afzonderlijke tickets samen één „rechtstreeks vervoerbewijs”... Passagiers die reizen op grond van een vervoersovereenkomst die verschillende tickets omvat, genieten de door de artikelen 16 en 17 gewaarborgde rechten indien hun vertraging bij aankomst op de eindbestemming meer dan 60 minuten bedraagt, zelfs indien de vertraging van alle afzonderlijke trajecten telkens minder dan 60 minuten bedraagt.”*

3.6.1 Contractsegmentatie

Contractsegmentatie, oftewel het principe van de gescheiden vervoerscontracten, is zonder meer een vast thema binnen onze dossiers. Voor een overzicht van wat er in de voorbije jaren op dit vlak al dan niet beweegt, verwijzen we naar onze jaarverslagen van 2021 (pagina's 59-60), 2020 (pagina's 32-35), 2019 (pagina's 26-30), 2018 (pagina's 28-29 en 53), 2017 (pagina's 30 en 42-44), 2016 (pagina 27), 2015 (pagina's 26-27 en 31-33) en verder.

We zullen steeds ons standpunt verdedigen op basis van de Europese Verordeningen, zoals punt 4.2.1 van de interpretatieve richt-

Het belang van HOTNAT (Hop On The Next Available Train) als deel van de oplossing kunnen we niet genoeg benadrukken. Railteam, een samenwerkingsverband tussen DB, Eurostar, NMBS, NS, ÖBB, SNCF en Thalys, kwam overeen dat, bij een vertraging of afschaffing van een hogesnelheidstrein van een Railteam-merk, de getroffen reiziger met hetzelfde vervoerbewijs en vanuit hetzelfde station de volgende hogesnelheidstrein van een (ander) Railteam-merk mag nemen.

De bedenkingen die we formuleerden in ons vorig jaarverslag zijn nog steeds actueel:

Zolang spoorwegondernemingen niet wettelijk verplicht worden om reizigers bij een verstoring gratis tot op hun eindbestemming te brengen, zullen zij manieren blijven vinden om hun verantwoordelijkheid jegens de treinreizigers te ontlopen.

“Op het gebied van informatieverstrekking ligt er nog ruimte voor verbetering. Medewerkers van deze spoorwegmaatschappijen blijken immers niet altijd op de hoogte van het HOT-NAT-systeem of laten na de reizigers hierover in te lichten wanneer zich een probleem voordoet, wat ertoe kan leiden dat gestrande passagiers onnodig een nieuw en duurder vervoerbewijs aangesmeerd krijgen. Er blijft dus een nood bestaan aan duidelijke en uniforme afspraken tussen de vervoerder, de verkoper en de reiziger.”

In oktober 2022 kwam er een hoopvol bericht van de CER², een Europees initiatief om internationale treinreizen te vereenvoudigen. Daarin maken de NMBS en veertien andere Europese vervoersmaatschappijen hun voorstellen kenbaar om, wanneer een treinreiziger een internationale overstap mist, zonder extra kosten een vervolgreis aan te bieden. De grote afwezige in dit verhaal is Eurostar (Thalys).

Het probleem met de afspraken van de CER is dat ze intern worden gehouden en dus niet openbaar gepubliceerd worden. Reizigers kunnen er daarom geen rechten aan ontleen en zijn zo overgeleverd aan de goodwill van de spoorwegondernemingen. Indien de CER het werkelijk zo goed zou menen met de treinreizigers als ze wil laten uitschijnen, maakt ze

haar documenten openbaar. Maar dat doet ze dus niet.

Hoewel de Europese Commissie moeite doet om de treinreizigersrechten te vergroten en het aandeel van de trein als onderdeel van de Green Deal te laten groeien, blijkt uit het totstandkomingsproces van de nieuwe Verordening over de rechten van treinreizigers dat de invloed van de spoorwegmaatschappijen via de verschillende lidstaten groot is. Zolang spoorwegondernemingen niet wettelijk verplicht worden om reizigers bij een verstoring bij de vroegste gelegenheid gratis tot op hun eindbestemming te brengen, zullen zij manieren blijven vinden om hun verantwoordelijkheid jegens de treinreizigers te ontlopen.

Een jeugdige reiziger plant een reis naar Bretagne met eerst twee NMBS-treinen, dan een Thalys-trein, dan een TGV en tot slot een TER-trein (SNCF). De allereerste trein kent een relatief kleine vertraging maar dat blijkt voldoende om de opeenvolgende verbindingen als dominosteentjes te laten vallen: omdat de reiziger de overstap met de tweede NMBS-trein mist, moet hij een trein later nemen. Hij mist daardoor de geplande overstap op de Thalys-trein, maar kan wel nog mee met de trein van twee uur later. Bij aankomst blijkt de laatste TGV van die dag al vertrokken en hij

2 The Community of European Railway and Infrastructure Companies

kan de TER-trein dus ook niet meer halen. Uiteindelijk bereikt de reiziger de bestemming via een carpooling-platform (44,75 euro).

Zowel de NMBS als de SNCF verwijzen naar het principe van de gescheiden contracten om elke vorm van compensatie, terugbetaling of bijstand te weigeren. Hierdoor dreigt hun klant ook voor de gevolgschade te moeten opdraaien. In een advies aan de NMBS vragen we de terugbetaling van de extra kosten voor de autorit. Hierop toont de NMBS begrip en doet een terugbetaling van het alternatieve vervoer, verpakt als commerciële geste.

Via de website van de SNCF boekt een koppel een reis van Brussel naar Montpellier (140 euro). Het deel tot Parijs wordt gereden met een Thalys-trein, het deel erna gebeurt met een Ouigo. Eenmaal in Brussel-Zuid blijkt hun Thalys-trein geschrapt. Ter plekke boeken ze dan maar nieuwe vervoerbewijzen bij de NMBS, deze keer via Lyon met een TGV en een TGV-Inoui. De klanten willen een terugbetaling van de nieuwe, duurdere tickets (353 euro). Zowel Thalys als de NMBS verwijzen hen door naar de SNCF.

De SNCF wil echter de tweede boeking niet terugbetalen omdat dit via de NMBS gebeurde. Van de eerste boeking wil de SNCF enkel het deel dat Thalys had moeten rijden, terugbetalen (92 euro). De Ouigo-trein na Parijs reed wel zoals voorzien en dus roept de SNCF het principe van de gescheiden vervoerscontracten in. In een advies aan de SNCF vragen wij de volledige terugbetaling van de tweede boeking want het was zij die haar bijstands-

verplichting niet nakwam en als verkoper deze klanten niet tijdig op de hoogte stelde van de geschrapte Thalys-trein. Hierop betaalt de SNCF de volledige eerste boeking terug, Thalys en Ouigo. Het prijsverschil met de tweede (213 euro) blijft voor rekening van de klant. 



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

4. Sterk ombudswerk op nationaal en Europees niveau

4.1. Het netwerk www.ombudsman.be

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



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

Doel van het netwerk is de ombudsmannen beter bekend te maken, de ombudsdiensten

beter bereikbaar te maken voor het publiek, de samenwerking te versterken en ervoor te zorgen dat kennis en ervaring worden uitgewisseld.

Zo organiseerde het netwerk in 2022 twee workshops rond communicatie en wisselden verschillende leden hun ervaringen uit met sociale media, relaties met de pers en de bekendmaking van het jaarverslag bij een breder publiek.

Tijdens de Algemene Vergadering in juni deelde de Nederlandse Nationale Ombudsman zijn kennis met het bereiken van kwetsbare groepen om hun rechten te doen gelden in contacten met de overheid.

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

Meer over het netwerk op www.ombudsman.be.

Tijdens de Algemene Vergadering in juni deelde de Nederlandse Nationale Ombudsman zijn kennis met het bereiken van kwetsbare groepen om hun rechten te doen gelden in contacten met de overheid.



4.2. De Consumentenombudsdienst

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

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

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

ombudsman of ADR³-entiteit behoren, worden opgevangen door de Consumentenombudsdienst.

Zoals onder andere dit jaarverslag toont, vindt de overgrote meerderheid van de consumenten zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Samen maken de ombudsmannen van de gereguleerde sectoren (verzekeringen, energie, financiële diensten, telecom, treinreizigers en postdiensten) en de Consumentenombudsdienst een groot verschil. In 2022 ontvingen zij in totaal 76.202 dossiers. In 30.966 ontvankelijke dossiers werd een bemiddeling opgestart en dit resulteerde in een minnelijke oplossing tussen de partijen in 23.269 dossiers. Gemiddeld duurt een procedure bij een ombudsdienst 53 dagen⁴.

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

- elke bemiddelingsdienst moet sectordekend zijn,
- de Consumentenombudsdienst treedt op als uniek loket,
- de aanbevelingen van een ombudsman verdienen weerklank,
- buitengerechtelijke geschillenregeling moet bekender worden bij het grote publiek,
- ombudsmannen moeten tijdig aangesteld en erkend worden,
- het raakvlak tussen justitie en economie

3 ADR: Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling;

4 Omwille van de enorme toename in 2022 van het aantal dossiers bij de ombudsman energie bedroeg de gemiddelde behandelingstermijn van een energie-dossier 179 dagen.

vraagt om een constructief debat.

Het volledige memorandum staat op www.consumentenombudsdienst.be.



4.3. TRAVEL_NET

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

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

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

Na twee coronajaren van uitsluitend online-workshops konden de TRAVEL_NET-leden opnieuw fysiek bijeenkomen. Dat gebeurde in mei in Praag en in oktober bij de viering van het 5-jarig bestaan van het netwerk in Berlijn.

Bij dit eerste lustrum overliepen we de uitdagingen waarmee de sector en dus ook het netwerk geconfronteerd worden. Zo zijn er de wereldwijde crisissen zoals de pandemie die een hoge volatiliteit van het aantal dossiers

meebracht waardoor het moeilijk werd een efficiënte klachtenbehandeling te garanderen binnen de voorziene 90 dagen. Ook de oorlog in Oekraïne, de energiecrisis, en de moeilijke economische situatie maken het moeilijk te voorspellen hoe dit de sector verder zal beïnvloeden

Maar er zijn ook de algemene uitdagingen voor ADR, waarop 10 jaar geleden al werd gewezen bij de totstandkoming van de ADR-richtlijn:

- Veel consumenten kennen ADR nog steeds niet.

We doen een oproep aan de EU-Commissie en de nationale overheden om na te gaan hoe ADR in het sectorspecifieke rechtskader kan worden opgenomen en hoe de naleving van de verplichting voor bedrijven om in hun communicatie met klanten informatie over ADR te verstrekken, kan worden gewaarborgd.

- Gedeeltelijk gebrek aan deelname van het bedrijfsleven

Hoewel veel bedrijven met succes aan ADR deelnemen, zijn andere bedrijven nog steeds terughoudend. Dit leidt tot een zeer onbevredigende situatie: zelfs als er bekende ADR-entiteiten zijn, mislukt de regeling door een gebrek aan deelname van het bedrijfsleven.

Zolang de nodige wetgevende initiatieven uitblijven, rest ons de tactiek van de kapotte grammofoonplaat.

De Europese Commissie wil hier alvast haar schouders onder zetten. In Berlijn kondigde het hoofd van het directoraat-generaal Consumentenrechten en rechtsbescherming aan dat de EU de uitbreiding van consumenten-ADR wil bevorderen: *“Consumenten moeten hun rechten opeisen. Daarbij moeten zij veel vaker gebruik maken van het efficiënte instrument van de bemiddeling. Alternatieve geschillenbeslechting is een samenwerkingsproces, het bevordert een goede dialoog tussen reizigers en bedrijven - het is wenselijk dat reizigers en bedrijven deze mogelijkheid nog beter begrijpen - en vaker gebruik maken van bemiddeling.”*

4.4. ADR-entiteit

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

Zolang de nodige wetgevende initiatieven uitblijven, rest ons de tactiek van de kapotte grammofoonplaat. En die klonk in ons jaarverslag van 2019 zo:

Al langer hoe meer vormt het feit dat Ombudsrail nog steeds geen erkende ADR-entiteit is een waar struikelblok in deze samenwerkingsverbanden. Ter herinnering: bij de

inwerkingtreding van Boek XVI ‘Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen’ in het Wetboek van Economisch Recht werd er beslist dat ook de bestaande, bij wet opgerichte ombudsdiensten de kwalificatieprocedure moesten doorlopen.

De specifieke situatie van de Ombudsdienst voor de treinreizigers, die sinds 2010 als autonoom orgaan is ondergebracht bij de FOD Mobiliteit en geen eigen financiering heeft ten laste van de spoorwegsector, deed de erkenningsinstantie, in casu de FOD Economie, beslissen dat dit niet voldoende beantwoordde aan de criteria van onafhankelijkheid zoals gesteld in hogervermelde wetgeving. De wet die van onze dienst een volledig onafhankelijke organisatie moet maken met een eigen financiering en voldoende garanties op onafhankelijkheid in hoofde van de ombudsmannen kon tot op vandaag nog steeds niet gefinaliseerd worden.

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

Zullen we volgend jaar een andere plaat kunnen opleggen? 

⁷ ODR: Online Dispute Resolution



TEAM





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



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095 (binnenland)
+32 2 221 04 10 (buitenland)
Maandag tot en met vrijdag van 9u tot 17u



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Een bezoek aan ons kantoor kan op afspraak

De Ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE