

PROCEDUREREGLEMENT

Versie december 2020

HOOFDSTUK I: Definities

- **Ombudsdienst:** afkorting voor de ‘Ombudsdienst voor treinreizigers’;
- **Reiziger:** de natuurlijke persoon die aan boord gaat of voornemens is aan boord te gaan van een trein;
- **Gebruiker:** de natuurlijke persoon die voor privédoeleinden gebruik maakt van de spoorweginstallaties toegankelijk voor het publiek;
- **Spoorwegonderneming:** iedere publiek- of privaatrechtelijke onderneming die in het bezit is van een vergunning overeenkomstig de toepasselijke Europese regelgeving en waarvan de voornaamste activiteit bestaat in het verlenen van spoorwegvervoerdiensten voor goederen en/of voor reizigers, waarbij die onderneming voor de tractie moet zorgen; hiertoe behoren ook ondernemingen die uitsluitend tractie leveren; met uitzondering van het goederenvervoer.
- **Spoorbeheerder:** elke instelling of onderneming belast met de inrichting, het onderhoud en het beheer van de spoorweginfrastructuur, met inbegrip van de perrons in de stations en de stopplaatsen, de toegangen tot de perrons en de mededelingen aan de reizigers door middel van monitors in de stations en op de perrons en door middel van affiches met de treinregeling, alsook elke instelling of onderneming belast met de inrichting, het onderhoud en het beheer van de stations en stopplaatsen, met inbegrip van de stations en stopplaatsen waarvoor deze instelling of onderneming het dagelijkse beheer heeft uitbesteed;
- **Duurzame gegevensdrager:** elk hulpmiddel dat een fysieke persoon of rechtspersoon in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan, op een wijze die deze informatie voor hem toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een tijdsduur die is afgestemd op het doel waarvoor de informatie kan dienen, en die een ongewijzigde reproductie van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Voor zover deze functionaliteiten bewaard worden, kunnen als duurzame gegevensdrager beschouwd worden het papier of, in een digitale omgeving, een e-mail ontvangen door de bestemming of een elektronisch document bewaard op een opslagapparaat of toegevoegd aan een e-mail ontvangen door de bestemming.

HOOFDSTUK II: Behandeling van klachten door spoorwegondernemingen en spoorbeheerders

Artikel 1: Interne klachtenbehandeling

De Ombudsdienst is wettelijk verplicht om de behandeling van een klacht te weigeren wanneer de reiziger of gebruiker kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de spoorwegonderneming of bij de spoorwegbeheerder om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen.

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de spoorwegondernemingen en spoorbeheerders

De spoorwegonderneming of spoorbeheerder reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden. De spoorwegonderneming of spoorbeheerder aan wie de klacht is gericht, geeft binnen één maand een gemotiveerd antwoord of deelt, in gerechtvaardigde gevallen, de reiziger of gebruiker mee op welke datum binnen een termijn van minder dan drie maanden vanaf de datum van de klacht uiterlijk een antwoord kan worden verwacht.

HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor de Treinreizigers

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst is bevoegd voor aangelegenheden betreffende de dienstverlening van spoorwegondernemingen en spoorbeheerders. Binnen de grenzen van hun bevoegdheden ontvangen de ombudsmannen instructies van geen enkele instantie. Zij vervullen hun opdrachten geheel onafhankelijk.

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

1. het onderzoeken van alle klachten van reiziger of gebruikers met betrekking tot de dienstverlening van de spoorwegondernemingen en spoorbeheerders;
2. het bemiddelen in geschillen tussen enerzijds de spoorwegondernemingen of spoorbeheerders en anderzijds hun reizigers of gebruikers om tot een bevredigende schikking te komen;
3. het richten van een aanbeveling tot de spoorwegondernemingen of spoorbeheerders, indien geen bevredigende schikking kan worden bereikt;
4. het voorlichten van reizigers of gebruikers die zich tot hem richten, aangaande hun rechten en belangen;
5. het uitbrengen van adviezen in het kader van zijn opdrachten, op verzoek van de minister bevoegd voor vervoer;
6. het opstellen van een jaarverslag betreffende zijn activiteiten.

HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst

Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil kan bij de Ombudsdienst worden ingediend:

- ter plaatse (North Gate II – Koning Albert II-laan 8 bus 5 – 1000 Brussel);
- per brief (North Gate II – Koning Albert II-laan 8 bus 5 – 1000 Brussel);
- per fax (02 221 04 29);
- per mail (klachten@ombudsrail.be);
- door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst (www.ombudsrail.be).

De Ombudsdienst sluit niet uit dat andere manieren in de toekomst mogelijk worden (sociale media,...).

Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels.

De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst is gebaseerd

In het kader van zijn opdracht steunt de Ombudsdienst op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De Ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming exhaustief is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen (etc. Verordening 1371/2007), de Belgische wetgeving (etc. Burgerlijk Wetboek, Wetboek van Economisch recht), wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, Koninklijk Besluit van 24 oktober 2012 betreffende de Ombudsdienst voor de Treinreizigers, andere sectorwetgeving en op onderhavig procedurereglement.

De Ombudsdienst voor de Treinreizigers is lid van POOL, een netwerk van Belgische Ombudsmannen die allemaal de volgende basisprincipes toepassen:

1. De ombudsman staat per definitie ten dienste van het publiek en treedt op als beroepsinstantie wanneer een eerste contact is fout gelopen.
2. De ombudsman moet in volle onafhankelijkheid werken en over de nodige middelen beschikken. Daartoe behoort onder meer een reële onderzoeksbevoegdheid en aanbevelingsbevoegdheid.
3. De ombudsman is gebonden door een volledig beroepsgeheim. Hij onderzoekt in volle objectiviteit, werkt op grond van wettelijke teksten of reglementen, maar vindt tevens inspiratie in het beginsel van billijkheid en zoekt naar praktische oplossingen.
4. De ombudsman stelt periodiek een activiteitenverslag op, dat toegankelijk dient te zijn voor het publiek.

Meer informatie over de verschillende ombudsdiensten in België en over hun werking is terug te vinden op www.ombudsman.be.

Artikel 7: Volledige aanvraag

De beoordeling inzake de ontvankelijkheid van een aanvraag is afhankelijk van het feit of deze aanvraag al dan niet betrekking heeft op een administratieve boete (Wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018).

Indien de aanvraag geen betrekking heeft op een administratieve boete, zal de aanvraag beoordeeld worden volgens de standaardprocedure (§1).

Indien de aanvraag wel betrekking heeft op een administratieve boete, zal de aanvraag beoordeeld worden volgens de administratieve procedure (§2).

§1 Standaardprocedure

Van zodra de Ombudsdienst beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige aanvraag, alsook over de datum van ontvangst.

§2 Administratieve procedure

1) De minnelijke fase

De eigenlijke administratieve procedure, zoals hieronder beschreven, wordt in het geval van reizen zonder geldig vervoerbewijs voorafgegaan door een 'minnelijke fase'.

Deze minnelijke fase neemt een aanvang bij het opstellen van een 'Regularisatie' door het bevoegde personeelslid en eindigt bij het verzenden van een, overeenkomstig de bepalingen van art. 43 van de Wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018, aangetekende brief.

Aanvragen die volledig of gedeeltelijk betrekking hebben op een administratieve boete kunnen gedurende de minnelijke fase door de Ombudsdienst prima facie ontvankelijk worden verklaard van zodra deze aanvragen bij de Ombudsdienst worden ingediend. De Ombudsdienst moet voor dergelijke beoordelingen, i.t.t. de hierboven beschreven 'standaardprocedure', niet in het bezit zijn van alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de aanvraag aan een grondig onderzoek te onderwerpen. De betrokken partijen worden over de ontvangst van een dergelijke aanvraag, alsook over de datum van ontvangst zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien na ontvangst van bijkomende gegevens zou blijken dat

de aanvraag niet ontvankelijk is, dan zal de Ombudsdienst, conform artikel 9 van dit procedurereglement, de behandeling van het dossier stopzetten.

De artikelen 18 'Schorsing van de verjaringstermijnen' en 19 'Schorsing van de invorderingsprocedures' van dit procedurereglement zijn beiden van toepassing op de minnelijke fase.

2) De administratieve procedure

Wanneer de situatie niet geregulariseerd werd in het kader van de hierboven beschreven minnelijke fase, zal de administratieve procedure opgestart worden door de verzending van een, overeenkomstig de bepalingen van art. 43 van de wet op de politie van de spoorwegen van 27 april 2018, aangetekende brief.

Aanvragen die volledig of gedeeltelijk betrekking hebben op een administratieve boete kunnen gedurende de administratieve procedure door de Ombudsdienst prima facie ontvankelijk worden verklaard van zodra deze aanvragen bij de Ombudsdienst worden ingediend. De Ombudsdienst moet voor dergelijke beoordelingen, i.t.t. de hierboven beschreven 'standaardprocedure', niet in het bezit zijn van alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de aanvraag aan een grondig onderzoek te onderwerpen. De betrokken partijen worden over de ontvangst van een dergelijke aanvraag, alsook over de datum van ontvangst zo spoedig mogelijk geïnformeerd. Indien na ontvangst van bijkomende gegevens zou blijken dat de aanvraag onontvankelijk is, dan zal de Ombudsdienst, conform artikel 9 van dit procedurereglement, de behandeling van het dossier stopzetten.

De artikelen 18 'Schorsing van de verjaringstermijnen' en 19 'Schorsing van de invorderingsprocedures' van dit procedurereglement zijn beiden niet van toepassing op de administratieve procedure.

Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

De Ombudsdienst **moet** de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling weigeren:

1. wanneer de reiziger of gebruiker kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij de spoorwegonderneming of bij de spoorwegbeheerder om te trachten zelf eerst genoegdoening te verkrijgen;
2. wanneer de klacht kennelijk ongegrond is, omdat zij hetzij uit de lucht gegrepen, hetzij uitsluitend kwetsend of eerrovend is;
3. wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
4. wanneer de klacht in wezen dezelfde is als een eerder door de Ombudsdienst afgewezen klacht en geen nieuwe feiten aanbrengt in vergelijking met deze.

De Ombudsdienst **kan** de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling weigeren:

1. wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder werd ingediend;
2. wanneer de identiteit van de klager niet gekend is.

Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & informatie aan de partijen

De Ombudsdienst deelt op een duurzame gegevensdrager zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Indien de Ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de reiziger of gebruiker ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen eveneens mee dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden, dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. Hij brengt de partijen ervan in kennis dat de oplossing niet dwingend is en dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren).

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen

De partijen kunnen met de Ombudsdienst informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de reiziger of gebruiker dat wenst, kan hij ook naar de kantoren van de Ombudsdienst komen.

De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 11.

Zodra een klachtendossier wordt ingeleid bij de Ombudsdienst dient alle communicatie via de Ombudsdienst te gebeuren.

Artikel 11: Termijnen

De Ombudsdienst brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag de uitkomst van de geschillenregeling op een gemotiveerde wijze ter kennis van de partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden worden verlengd, op voorwaarde dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil. De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

De partijen beschikken over een termijn van 14 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of te reageren op elke vraag van de Ombudsdienst.

In het kader van het trachten bereiken van een minnelijke schikking, kan de Ombudsdienst een compromisvoorstel formuleren ten aanzien van de betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder, met kopie aan de aanvrager.

De betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder beschikt over een termijn van 9 kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij het compromisvoorstel niet aanvaardt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de Ombudsdienst opgestuurd. Indien de betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder niet binnen deze termijn heeft geantwoord wordt het compromisvoorstel geacht te zijn aangenomen.

Artikel 12: Afsluiting van het dossier

Wanneer de Ombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke schikking kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder met kopie aan de aanvrager.

De uitkomst van de procedure wordt gemotiveerd.

De betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder beschikt over een termijn van 30 kalenderdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de Ombudsdienst opgestuurd.

Een kopie van de aanbeveling wordt verstuurd aan de reiziger of gebruiker en aan de directeur-generaal Duurzame mobiliteit en Spoorbeleid van de FOD Mobiliteit en Vervoer of zijn afgevaardigde.

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige

Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Ombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen. Dit eventuele beroep leidt niet tot kosten voor de betrokken partijen. De Ombudsdienst informeert de partijen erover dat zij niet verplicht zijn gebruik te maken van een advocaat of juridisch adviseur maar dat zij in elk stadium van de procedure onafhankelijk advies kunnen inwinnen of zich door een derde kunnen laten vertegenwoordigen of laten bijstaan.

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen alle documenten en alle geschriften van de betrokken spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder, om alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

Indien hij dit noodzakelijk acht, roept de Ombudsdienst de klager, betrokken spoorwegonderneming of spoorbeheerder op en hoort hij hen in persoon. In dat geval kan elke partij zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

Alle inlichtingen die de Ombudsdienst van de partijen ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Artikel 16: Onpartijdigheid

De Ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De Ombudsdienst treedt op als college.

Elk lid van het college van de ombudsmannen geeft het andere lid en/of aan de betrokken partijen onverwijld kennis van elke omstandigheid die zijn onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee hij is belast. Het andere lid wordt dan belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil.

Artikel 17: Onafhankelijkheid

Binnen de grenzen van hun bevoegdheden ontvangen de ombudsmannen instructies van geen enkele instantie. Zij vervullen hun opdrachten geheel onafhankelijk.

Om tot ombudsman te worden benoemd, mag de kandidaat gedurende een periode van drie jaar vóór zijn benoeming geen mandaat of functie bij een spoorwegonderneming of spoorbeheerder hebben uitgeoefend.

Artikel 18: Schorsing van de verjaringstermijnen

Vanaf de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de inschakeling van de Ombudsdienst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

Dit artikel is van toepassing op de standaardprocedure (art. 7, §1) en de minnelijke fase (art. 7§2, 1), maar niet op de administratieve procedure (art. 7§2, 2).

Artikel 19: Schorsing van de invorderingsprocedures

Zodra de spoorwegonderneming of spoorwegbeheerder in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst, schorst ze elke invorderingsprocedure vanaf de inschakeling van de Ombudsdienst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

Dit artikel is van toepassing op de standaardprocedure (art. 7, §1) en de minnelijke fase (art. 7§2, 1), maar niet op de administratieve procedure (art. 7§2, 2).

Artikel 20: Kosteloosheid

De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de Ombudsdienst is kosteloos voor de reiziger of gebruiker.

Artikel 21: Intrekking van een klacht

De reiziger of gebruiker kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de Ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.