



OMBUDSRAIL

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

Jaarverslag 2015

van de ombudsdienst voor de treinreizigers



OMBUDSRAIL

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

Jaarverslag 2015

van de ombudsdienst voor de treinreizigers

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 drieëntwintigste jaarverslag, het gaat over de periode 1 januari tot en met 31 december 2015.
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.

Inhoud

1. Voorwoord	7
2. Statistiek van de klachten	9
2.1. Aantal dossiers	9
2.2. Reden van de klachten	11
2.3. Resultaten van onze tussenkomsten	12
2.4. Adviezen	13
2.4.1. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	13
2.4.2. Aantal dossiers met advies	15
2.4.3. Resultaten	16
2.4.4. Evolutie bij de adviezen	16
3. Klachtenanalyse	19
3.1. Vertragingen	19
3.1.1. Klachten over vertragingen	19
3.1.2. Adviezen over vertragingen: samenvatting	28
3.2. Onregelmatigheden	37
3.2.1. Klachten over boetes	37
3.2.2. De bevoegdheid van de ombudsdienst bij boetes	38
3.3. Vervoerbewijzen	41
3.3.1. Klachten over vervoerbewijzen	41
3.3.2. Ticket Online van NMBS	41
3.3.3. Ticket Online (internationaal)	44
3.3.4. B-Dagtrips	46
3.3.5. Opgelet met (ver)kopen op het internet	48
3.3.6. Het ITRIS-toestel	49
3.3.7. Adviezen over vervoerbewijzen	51
3.4. Boordtarief	63
3.5. Ticketautomaat	66
3.6. Overige thema's	67
3.6.1. Verloren voorwerpen	67
3.6.2. Personen met beperkte mobiliteit	68
3.6.3. Parkings	71
3.6.4. Reizen in groep gebeurt niet in 1, 2, 3!	73
3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst	80
Team	82

Teksten: team van de ombudsdienst

Foto's: © NMBS-Groep, © Shutterstock, © Michal Day (p. 13), © Pjil Beard (p. 15), © Roel Hemkes (p. 29, 39), © Timon91 (p. 32), © Simon Blackley (p. 36), © Sven Van Echelpoel (p. 40), © Bas Meijer (p. 47), © FaceMePLS (p. 58), © Alexander Hecq (p. 77), © Maurice Luimes (p. 81); Portretten: © Mie Van Rensbergen
Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: De Wrikker



1. Voorwoord

Alvast één opsteker voor de rechtvaardigheid in 2015: beboete reizigers, die ipso facto geen onverbeterlijke fraudeurs zijn, kunnen opnieuw bij ons terecht. Dan volgt het onderzoek van de dossiers, net zoals bij alle andere klachten. Meer details hierover leest u verder. Tot daar meer dan 2 jaar discussie, om terug bij het beginpunt uit te komen...

In 2015 zag de Consumentenombudsdienst het licht. Deze dienst is het resultaat van een wet van 4 april 2014, die op haar beurt uitvoering gaf aan Europese Richtlijn 2013/11/EU over buitengerechtelijke geschillenregeling (beter bekend als ADR of 'Alternative Dispute Resolution').

Deze nieuwe autonome overheidsdienst vierde zijn eerste verjaardag op 1 juni 2016. Met onze collega's van de telecom, post, energie, banken en verzekeringen, werken wij al meer dan 2 jaar samen aan deze organisatie. De ombudsmannen van onze 6 diensten vormen het directie-comité. Naast een subsidie van de Federale Overheid, staan deze ombudsdiensten in voor de financiering van de Consumentenombudsdienst.

Voor 2015 en 2016 kan onze dienst zijn verplichtingen echter niet nakomen. De FOD Mobiliteit & Vervoer, waarvan wij op administratief vlak afhangen¹, meent dat er geen enkele wettelijke basis is voor deze financiële bijdrage. Het zij zo. De onafhankelijkheid van een ombudsdienst staat garant voor zijn geloofwaardigheid en levensvatbaarheid. In de uitoefening van zijn opdracht vraagt noch aanvaardt een ombudsman instructies van enige instantie. Het is dan ook niet aan de FOD om te oordelen over de opportuniteit van een uitgave binnen het ons toegewezen – hoewel ontoereikende – budget.

De oplossing bevindt zich misschien in Art. 17 §6, 2de alinea, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen², die onze dienst opricht.

Eenzijds zou deze retributie, opgelegd aan de hele spoorwegsector (zoals dit het geval is voor de hele energie- of postsector) en niet langer enkel aan de NMBS en Infrabel, de financiering van onze dienst eerlijker, transparanter en – hopelijk – toereikender maken. Dat zou het tevens voor de FOD Economie mogelijk maken om onze dienst te kunnen erkennen als gekwalificeerde ADR-entiteit.

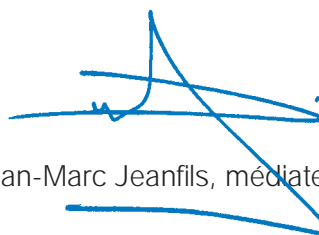
Anderzijds, zou de FOD Mobiliteit & Vervoer 'gesterkt en gerustgesteld' zijn door deze wettelijke basis. Zoals onze collega's zouden wij dan financieel ons deel kunnen bijdragen aan de Consumentenombudsdienst.

Dit is niet de eerste keer dat wij pleiten voor het vrijwaren van onze onafhankelijkheid of voor het instellen van een ombudsbijdrage ten laste van de hele spoorwegsector. Vinden wij deze keer wel gehoor?

Brussel, 1 juni 2016



Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw



Jean-Marc Jeanfils, médiateur

¹ Koninklijk Besluit van 24 oktober 2012 over de ombudsdienst voor de treinreizigers, Art. 2 (BS van 13/11/2012).

² "Teneinde de administratiekosten te dekken die nodig zijn voor de toepassing van deze wet en haar uitvoeringsbesluiten, bepaalt de Koning het tarief, alsook de termijn van betaling en de wijze van betaling van de retributies die ten laste van de sector moeten worden aangerekend." (BS van 10/05/2010)



2. Statistiek van de klachten

2.1. Aantal dossiers

In 2015 ontvangt de ombudsdienst 6.260 klachten. Daarvan zijn er 72 om diverse redenen niet ontvankelijk: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens, etc. ...

4.065 klachten bereiken de ombudsdienst in eerste lijn en worden voor behandeling doorgestuurd naar de spoorwegondernemingen. 565 klagers kloppen opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij geen of geen bevredigend antwoord krijgen van de onderneming. In totaal behandelt de ombudsdienst 2.129 dossiers.

Deze 2.129 dossiers vertegenwoordigen 2.536 personen (1 petitie telt in totaal 407 handtekeningen).

Aantal ontvangen klachten

KLACHTEN	2011	2012	2013	2014	2015
Nederlands	5.247	4.425	4.242	3.658	5.155
Frans	1.155	1.055	1.139	823	1.033
Totaal	6.402	5.480	5.381	4.481	6.188

Aantal dossiers waarvoor de ombudsdienst een bemiddelingsprocedure opstartte in de laatste 5 jaar

DOSSIERS	2011	2012	2013	2014	2015
Nederlands	4.405	3.124	1.994	1.134	1.565
Frans	1.101	769	635	431	564
Totaal	5.506	3.893	2.629	1.565	2.129

In 2015 ontvangen we 38,1% meer klachten dan in 2014. In de bemiddelingsdossiers noteren we een stijging van 36%. De verhouding tussen het totaal aantal ontvangen klachten en de bemiddelingsdossiers blijft constant: 67% eerstelijnsklachten tegenover 33% ombudsdossiers.

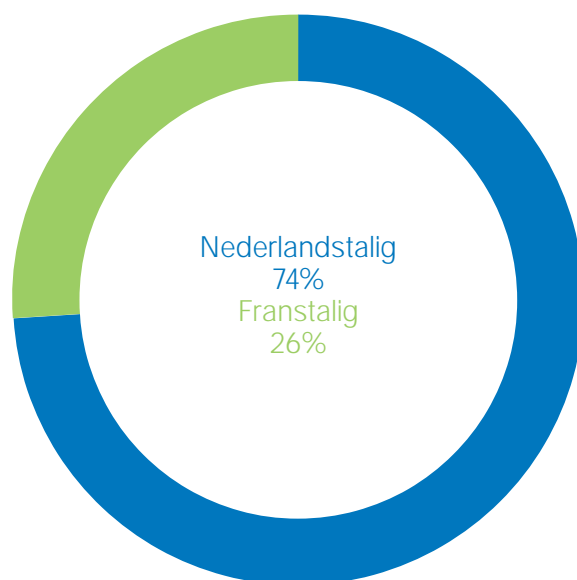
De laagdrempeligheid en de toegankelijkheid van de ombudsdienst verklaren voor een groot deel waarom treinreizigers hun klacht eerst naar ons sturen. In sommige omstandigheden en voor sommige mensen is het moeilijk om een klacht in te dienen bij de spoorwegonderneming.

In totaal behandelt de ombudsdienst 2.129 dossiers. Deze vertegenwoordigen 2.536 personen (1 petitie telt in totaal 407 handtekeningen).

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 behandelden we 79.466 dossiers, die 101.763 klanten vertegenwoordigden.

Vooral de NMBS wil alle klachten en opmerkingen kanaliseren via webformulieren. De opgelegde structuur en inhoud beantwoordt niet altijd aan de vraag of behoefte van de klanten, waardoor ze liever de ombudsdienst als doorgeefluik gebruiken.

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2006	3.664	3.703
2007	6.130	6.830
2008	5.518	6.022
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ³	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
TOTAAL	43.342	55.545



³ Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

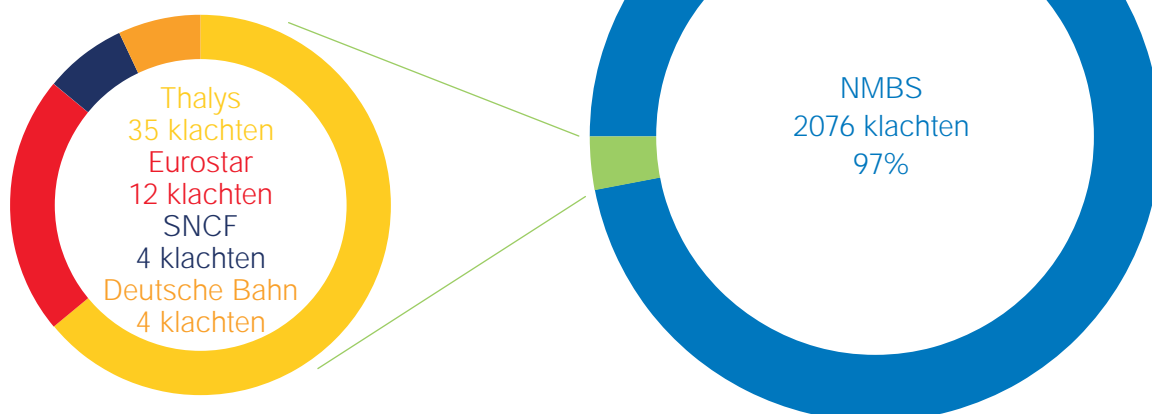
Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 behandelden we 79.466 dossiers, die 101.763 klanten vertegenwoordigden.

Dossiers 2015

2.129 dossiers hebben wij in 2015 behandeld (zie grafiek rechtsboven):

- 1.572 Nederlandstalige
- 557 Franstalige dossiers

Verdeeld per spoorwegonderneming

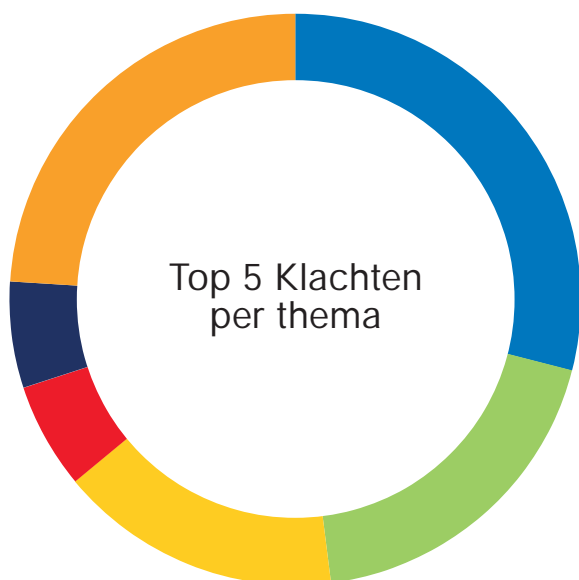


2.2. Reden van de klachten

Naar klachtenaantal scoren in 2015 de volgende categorieën het hoogst:

- 623 vertragingen
- 412 vaststellingen van onregelmatigheid
- 348 vervoerbewijzen
- 131 Boordtarief
- 129 ticketautomaten

Deze top vijf vertegenwoordigt 77% van de klachten.



De overige klachten (23%) gaan over:

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

Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 68,6% een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

2.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Van de 2.129 nieuwe dossiers zijn er begin maart 2016 nog 583 in behandeling.

In de 1.546 afgewerkte dossiers is er:

- 827 keer voldoening
- 233 keer deels voldoening
- 385 keer geen voldoening
- 101 keer het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst.



Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 68,6% een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

In 53,3% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 15,1% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Bij 31,4 % van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.



2.4. Adviezen

2.4.1. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

Wanneer de ombudsdienst een klacht ontvangt, gaan we eerst in gezamenlijk overleg een oplossing zoeken 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 (vervoerbewijzen, 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.

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

We formuleerden 83 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2015 ontvingen.

Wijst de spoorwegonderneming een verzoeningsvoorstel – waarmee de klant het eens is – af, dan onderzoeken wij de argumenten en kunnen we een advies uitbrengen. Waar mogelijk formuleren we bij adviezen voorstellen om identieke problemen in de toekomst te vermijden.

Wij laten ons daarbij leiden door het principe van billijkheid en ook de materiële elementen uit het dossier lichten wij toe.

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

Verzoeningsvoorstellen

De adviezen worden verderop besproken, maar laat ons even stilstaan bij de dossiers waarin we een positief resultaat bekomen via een verzoeningsvoorstel of compromis. Voor klachten die we in 2015 ontvingen, is dit 21 keer het geval:

- 2 verzoeningsvoorstellen werden de facto uitgevoerd omdat de NMBS te laat reageerde;
- 10 aanvaarde compromisvoorstellen gaan over vertragingen:
 - 5 hiervan betreffen een aanvraag tot compensatie die de reiziger volgens de NMBS te laat indiende (buiten de termijn van 15 dagen). Waar mogelijk wijzen wij op Art. 6 van de Verordening 1371/2007: verplichtingen tegenover reizigers mogen niet worden beperkt of er mag geen afstand van worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clausule in de vervoersovereenkomst;
 - in de 5 andere gevallen interpellieren we de NMBS over de wel heel strenge interpretatie van haar eigen regels (weigering van een hele compensatieaanvraag voor 1 foutje van de klant, enkel terugbetaling van het heen traject terwijl de reiziger door de grote vertraging zijn afspraak moest annuleren, weigering van een compensatieaanvraag omdat er snellere treinen waren dan diegene die de klant nam);
- 7 dossiers handelen over vervoerbewijzen:
 - 2 dossiers over de weigering van een treinbegeleider om een digitaal ticket dat niet afgedrukt werd, te aanvaarden;
 - 3 klachten over dubbel aangekochte tickets (ofwel doordat de klant niet vertrouwd was met het gebruik van de ticketautomaten, ofwel bij bestelling van tickets via de website);
 - 1 bizar geval waarbij de NMBS haar reiziger straft omdat hij zijn abonnement vergat en daarom een ticket kocht vooraleer op de trein te stappen. Toen de klant achteraf een terugbetaling vraagt, antwoordt de NMBS eerst dat hij in dat geval zonder vervoerbewijs op de trein moet stappen, een ticket aan Boordtarief kopen en dat daarna aan het loket moet terugvragen. Gelukkig zag de NMBS uiteindelijk in dat dit wel een heel verkeerd signaal was naar haar klant;
 - 1 klacht van een treinreiziger die bij een discussie de moederkaart van zijn abonnement moest afgeven waarna de treinbegeleider er met rode balpen een waarschuwing op kribbelde. De reiziger wil niet aanzien worden als mogelijke fraudeur (een moederkaart is 5 jaar geldig), en vraagt kosteloos een nieuwe kaart;
- 2 klachten gaan over de staking van 15 december 2014: de klanten betaalden vooraf voor een dienst die niet geleverd werd.

We formuleerden 83 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2015 ontvingen. Ze betreffen allemaal de NMBS. Buiten de 21 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, zijn er nog 2 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt, 1 dossier is stopgezet, 5 zijn nog in

behandeling en 54 sluiten we af zonder voldoening. In de meerderheid van deze gevallen is onze volgende stap een advies.

2.4.2. Aantal dossiers met advies

In 2015 bracht de ombudsdienst bracht 46 adviezen uit, waarvan:

- 36 adviezen in Nederlandstalige,
- 10 adviezen in Franstalige dossiers.

In 3% van de afgewerkte dossiers, formuleerden wij een advies.
Alle adviezen uit 2015 waren gericht aan de NMBS.

Volgens het type van klacht zijn de 46 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 27 adviezen over problemen met vertragingen en compensaties,
- 15 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen,
- 1 advies over de vriendelijkheid van het personeel en de dienstverlening,
- 1 advies over de samenstelling van de treinen,
- 1 advies over de veiligheid,
- 1 advies over personen met beperkte mobiliteit.



In 47,8% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 52,2% van de adviezen verwerpt ze.

2.4.3. Resultaten

Begin maart 2016 had de NMBS alle adviezen beantwoord. Van de 46 adviezen heeft de NMBS er:

- 24 afgewezen,
- 18 opgevolgd,
- 4 gedeeltelijk opgevolgd.

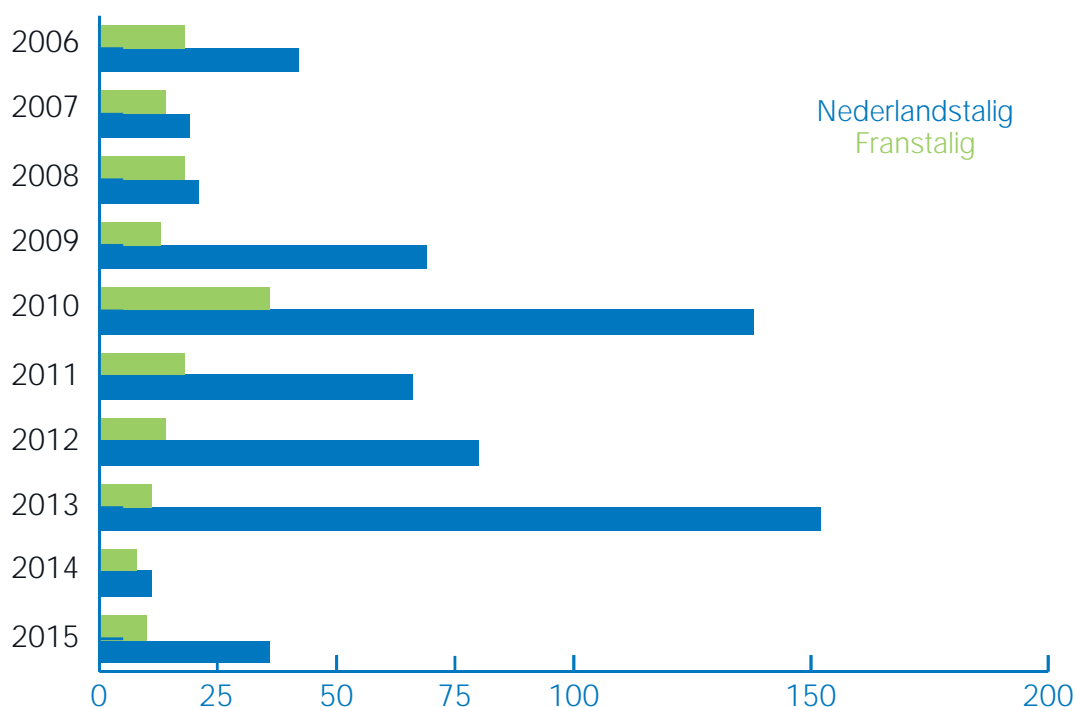
In 47,8% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 52,2% van de adviezen verwerpt ze.

In 2014 opperden we voorzichtig dat de ombudsdienst in zijn samenwerking met de NMBS betere resultaten behaalde dan de voorbije jaren (52,6% verworpen adviezen in 2014, 87,8% in 2013, 71,8% in 2012, 87,5% in 2011). Gelukkig zet deze trend zich door in 2015.



2.4.4. Evolutie bij de adviezen

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







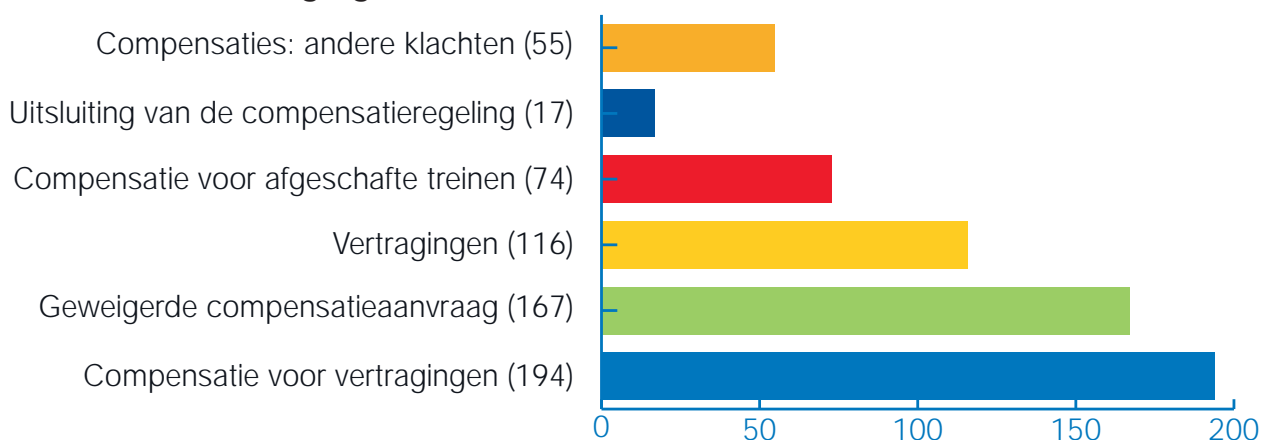
3. Klachtenanalyse

3.1. Vertragingen

3.1.1. Klachten over vertragingen

Met 623 dossiers of 29,26% vormen de klachten over treinvertragingen de grootste groep. Zowel klachten over de vertragingen op zich, als klachten over het compensatiesysteem om reizigers te vergoeden voor treinvertragingen, zitten hierin vervat.

Klachten over vertragingen



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt⁴

JAAR	STIPTHEID ZONDER NEUTRALISATIE	STIPTHEID MET NEUTRALISATIE	AANTAL GEHEEL OF GEDEELTELIJK AFGESCHAFTE TREINEN	STIPTHEID REKENING HOUDEND MET AANTAL REIZIGERS
2002	92,6 %	95,2 %	6.228	
2003	92,6 %	95,3 %	6.807	
2004	93,2 %	95,7 %	6.909	
2005	91,9 %	94,8 %	8.426	
2006	90,3 %	94,0 %	8.801	
2007	89,2 %	93,6 %	15.849	
2008	90,2 %	94,3 %	14.288	88,7 %
2009	88,9 %	92,9 %	21.556	87,1 %
2010	85,7 %	90,4 %	25.192	82,9 %
2011	87,0 %	91,9 %	22.154	84,6 %
2012	87,2 %	92,0 %	18.969	85,8 %
2013	85,6 %	90,4 %	20.580	83,2 %
2014	88,2 %	92,2 %	30.508	86,4 %
2015	90,9 %	95,8 %	22.947	89,0 %

⁴ Cijfers van Infrabel nv.

De NMBS heeft haar standpunt herzien in onze dossiers. Spijtig voor de reizigers die de desinformatie van de NMBS slikten en geen verdere stappen ondernamen.

Vervoersplan 2014

Het nieuwe vervoersplan veroorzaakt nog een honderdtal klachten in 2015. Tussen januari en eind maart hebben wij niet minder dan 93 klachten geregistreerd.

De thema's blijven dezelfde als die van 2014: afschaffing van de eerste en de laatste treinen, ontoereikende samenstelling van de trein, reistijd verlengd of dienstregelingen totaal niet aangepast aan de bereikbaarheid van scholen of uurroosters. Waar mogelijk heeft de NMBS de samenstelling van de treinen aangepast. Maar verder mogen we geen belangrijke wijzigingen verwachten aan de dienstregeling vóór de volgende herziening van het vervoersplan, in december 2017. De reizigers moeten dus nog veel geduld uitoefenen.

Wel melden wij graag een verbetering van de globale stiptheidscijfers en een daling van het aantal afgeschafte treinen.

Stakingen

Over de stakingen en hun gevolgen registreren wij 94 klachten in 2015. De staking van 15 december 2014 is een struikelblok gebleven (zie jaarverslag 2014).

De Vervoersvoorwaarden van de NMBS en de Europese wetgeving zijn duidelijk: een vertraging van minstens 60 minuten moet vergoed worden. Toch laat de NMBS haar reizigers weten dat ze geen compensatie toekent voor deze staking. Erger nog, ze wil de compensatieaanvragen zelfs niet behandelen! Deze onverdedigbare positie wordt op een gegeven moment zelfs bevestigd in de Commissie Infrastructuur van de Kamer.

De ombudsdienst behandelt wel alle dossiers met betrekking tot een staking, ook deze van 15 december. We maken de klachten over aan de NMBS, maar die blijft aanvankelijk bij haar beslissing, ook al is die op geen enkele wettekst of regelgeving gebaseerd (zelfs niet op haar eigen Vervoersvoorwaarden).

Daarom brengen wij de bepalingen van de Verordening 1371/2007 en Art. 37 §5 van de Vervoersvoorwaarden in herinnering. Dit artikel voorziet dat de reizigers bij vertragingen van minstens 1 uur een compensatie kunnen vragen van 100% van de prijs van het vervoerbewijs. Wanneer iemand tot 's anderendaags op een trein moet wachten, is deze voorwaarde vervuld. Dat een staking het hele land raakt en een overmachtsdaad is, ontslaat de spoorwegmaatschappij niet van deze verplichting. Overmacht kan immers niet ingeroepen worden bij vertragingen van minstens 60 minuten (Art. 37 §25 van de Vervoersvoorwaarden en arrest van 26 september 2013 van het Europese Hof van Justitie – C-509/11).

De NMBS heeft haar standpunt herzien in onze dossiers. Spijtig voor de reizigers die de desinformatie van de NMBS slikten en geen verdere stappen ondernamen.

Bij de andere stakingen werden de regels wel gerespecteerd en kregen de reizigers een compensatie (wanneer ze de procedure correct volgden).

De compensatieregeling voor herhaaldelijke vertragingen

Op het eerste gezicht oogt de compensatieregeling van de NMBS klantvriendelijk. Om compensatie voor stelselmatige vertragingen te krijgen, maakt ze het de treinreizigers echter ontmoedigend moeilijk.

De Europese minimumdrempel voor het uitkeren van compensatie ligt relatief hoog. Vanaf 60 minuten vertraging kan de klant 25% van de ticketprijs terugvragen. Vertragingen vanaf 120 minuten worden tegen 50% terugbetaald.

De limiet bij de NMBS ligt veel lager. Vanaf 60 minuten vertraging kan de klant de volledige ticketprijs terugvragen. Daarnaast is er het systeem voor herhaaldelijke vertragingen. De NMBS vergoedt minstens 20 vertragingen van minstens 15 minuten al aan 25% van de ticketprijs. Vanaf 10 vertragingen van minstens 30 minuten geeft de NMBS 50% terug. De klant moet deze vertragingen oplopen binnen een periode van zes maanden.

Om de ticketprijs voor haar abonnees te bepalen, gebruikt de NMBS een voor de klant voordelige berekeningswijze. De NMBS deelt de prijs van de treinkaart enkel door het aantal werkdagen, terwijl het abonnement op alle kalenderdagen geldig is. Ook telt ze twee ritten per dag, maar haar klant mag wel onbeperkt reizen.

Natuurlijk wil de NMBS zo weinig mogelijk compensatie uitkeren. Op zich hoeft daar ook niets mis mee te zijn. Aan de inkomende zijde vermijdt ze terugbetalingen door de treinen op tijd te laten rijden (of door te doen alsof), aan de uitgaande zijde maakt ze haar compensatieregeling ontoegankelijk. Voor dit laatste heeft de NMBS een driedelige strategie:

- 1) steeds strengere regels toevoegen aan de Vervoersvoorwaarden;
- 2) de tekst strenger interpreteren dan wat een neutrale lezing toelaat;
- 3) een communicatie voeren die de klant moet ontmoedigen.

Menige verzuurde relatie tussen de klant en de NMBS is het resultaat. Met twee open brieven trachten wij beider belangen te verzoenen. Eerst trachten wij de treinreiziger te laten voldoen aan de wensen van de NMBS. Daarna stellen wij een alternatief voor aan de beleidsmakers (en ook een beetje aan de NMBS).

Op het eerste gezicht oogt de compensatieregeling van de NMBS klantvriendelijk. Om compensatie voor stelselmatige vertragingen te krijgen, maakt ze het de treinreizigers echter ontmoedigend moeilijk.

Open brief aan de treinreizigers

Beste treinreiziger

De NMBS kijkt er nauwlettend op toe dat u haar compensatiesysteem niet misbruikt. Strenge regels zijn het gevolg. Compensatie krijgen kan daarom enkel indien u een heus hindernissenparcours overwint. Wij zijn graag uw gids met net geen dozijn tips.

Tip 1: maak geen fouten

Dient de compensatieregeling van de NMBS om een deel van uw reiskosten terug te betalen wanneer u steeds vertragingen ondervindt? Niet echt. De compensatieregeling is eerder een beloningssysteem voor wie geen fouten maakt in de aanvraagprocedure.

Bij de minste vergissing die u maakt, kan de NMBS uw volledige aanvraag verwerpen. Dit betekent dat u geen enkele vertraging uit uw aanvraag terugbetaald krijgt. Ook kan de NMBS u een jaar uitsluiten van compensatie. Dit zijn 18 maanden waarin u wel wat vertragingen hebt ondervonden, en hoogstwaarschijnlijk gaat ondervinden, maar waarvoor u niet gecompenseerd wordt.

Soms kan een vergissing worden rechtgezet (vanaf twee ligt u er sowieso uit). Vaak is het echter niet mogelijk om na te gaan of u oprecht verstrooid bent of bewust de boel wil belazeren. En dan oordeelt de NMBS op basis van haar eigen aanvoelen. Ga er niet van uit dat de NMBS een positief beeld van u heeft, dat valt meestal tegen.

Bent u verstrooid van aanleg? Hou daarmee op. Voor u het weet, ontvangt uw vaste reisgenoot wel compensatie en u niet. De NMBS aarzelt echt niet om u te straffen. Maak daarom nooit fouten en bega ook geen vergissingen.

Tip 2: herlees

Op de website van de NMBS staan beknopte informatiepagina's over de compensatieregeling. Lees deze niet. Door hun beknoptheid zou u wel eens fouten kunnen maken. Lees daarentegen Art. 37 van de Vervoersvoorwaarden, enkel daar vindt u uw vele plichten en weinige rechten.

Let op: meermaals per jaar maakt de NMBS haar Vervoersvoorwaarden strenger. Herlees daarom het omvangrijke Art. 37 minstens één keer per maand. Enkel zo krijgt u een actueel overzicht van alle compensatieregels.

Tip 3: zoek en puzzel

De vertragingen die u ondervindt, moet u in een archaische tabel puzzelen. Voor elke vertraging moet u allerlei gegevens invullen: de laatste gebruiksdatum van het vervoerbewijs, het aankomstuur van de voorziene treinreis, de treinnummers van de werkelijke treinreis, de vertraging uitgedrukt in minuten en nog zo van die dingen.

Erger u niet aan deze werkwijze, maar maak de speurneus in u wakker. Snuffel door webpagina's, zoek de treinen die u nam, hou uw rekenmachine bij de hand en geniet.

Let er ook op dat er geen overlapping bestaat met uw vorige aanvraag. De periode van zes maanden begint pas te lopen vanaf de eerste vertraging die u opgeeft, ook die van uw voorgaande aanvraag.

Hiermee heeft u sneller een overlapping dan u denkt.

Tip 4: hou het bescheiden

Compensatie wordt enkel aan u toegekend. Ook al betaalde u voor het vervoer van uw fiets, bagage of huisdier, u krijgt er niets van terug. Er naar vragen is daarom zinloos.

Tip 5: verhuis

In procenten uitgedrukt is de compensatieregeling nadelig voor wie dicht bij het werk woont. Duurt uw dagelijkse reis volgens de dienstregeling 2 uur? Dan kan u al na 112,5% vertraging compensatie verkrijgen. Is de reistijd op uw traject 10 minuten? Dan moet u al 250% vertraging ondervinden om voor compensatie in aanmerking te komen. Deze divergentie wordt overigens vergroot door de nieuwe korte trajecten van de S-baan.

Ga dus zo ver mogelijk van uw bestemming wonen. Zo zal u meer kans maken op compensatie.

Tip 6: blijf lang genoeg op uw bestemming

Kijk op uw horloge voor u op de trein naar huis stapt. U riskeert door de NMBS als fraudeur bestempeld te worden indien u minder dan 2 uur op uw bestemming blijft. In de tijd tussen uw heenreis en uw terugreis geniet u geen dienstverlening van de NMBS, maar dat is voor haar geen punt.

Is uw reis zinloos geworden door die eerste vertraging? Dool wat door de straten. Een vergadering die te kort dreigt uit te vallen? Filibuster er op los. Dat hoogdringende dossier snel naar het hoofdkantoor brengen? Stuur het liever met de post. Wat het doel van uw reis ook is, blijf lang genoeg weg of vertrek niet.

Tip 7: voorspel de werkelijke reistijd

Wanneer uw traject uit een rechtstreekse verbinding bestaat, hoeft u niet de trein te nemen die u het snelst op uw bestemming brengt. Toch verwerpt de NMBS hele compensatieaanvragen omdat de aanvrager niet de snelste trein nam. De NMBS verwijst in dat geval naar de laatste zin in paragraaf 18. Voor de context, die duidelijk maakt dat dit enkel bij gemiste aansluitingen en afgeschafte treinen geldt, blijft ze blind.

U staat te wachten op uw trein maar hij komt niet. Daar komt de volgende naar uw bestemming. Welke trein zal eerst aankomen? Volgens de dienstregeling komt de trein die u eerst wou nemen eerder aan. Maar zal dit ook zo zijn? De ene keer zal de ene trein als eerste aankomen en de andere keer zal de andere trein het snelste zijn. Neem daarom steeds een glazen bol mee, anders krijgt u die compensatie misschien niet.

Wees ook niet te sociaal. Voor u het weet, wordt uw compensatieaanvraag afgewezen omdat u graag samen met die collega reist die onderweg opstapt. U zit dan op een stoptrein wanneer de directe trein voorbijrijdt, nietwaar?

Tip 8: verzwijg een paar vertragingen

Met uw treinabonnement mag u zoveel reizen als u wil. Toch mag u slechts voor twee vertragingen per dag compensatie vragen. Ook het aantal dagen waarop u vertragingen mag ondervinden, is beperkt tot 120 per zes maanden.

Ligt het treinverkeer hopeloos in de knoei, maar moet u toch meermaals over en weer? Of gaat u, op zo'n dag, na uw werk naar een concert in de stad (en bestaat uw trein terug nog steeds)? Of mist u bijna dagelijks uw trein door die rotaansluiting? Verzwijg dan bepaalde vertragingen, anders krijgt u niets.

Er is een uitzondering. Kent u de pech om drie vertragingen op een dag te hebben, waarvan één van 60 minuten of meer? Dan heeft u ook geluk. Deze vertraging kan u apart terugbetaald krijgen via een compensatieaanvraag voor een langdurige vertraging. Al sluiten wij niet uit dat de NMBS uw aanvraag dan weigert na een kromme lezing van haar eigen Vervoersvoorwaarden.

Tip 9: treuzel niet

Binnen de 15 kalenderdagen moet u uw aanvraag indienen. De Europese regelgeving legt echter geen termijn op en stelt daarbij dat de verplichtingen tegenover reizigers niet mogen worden beperkt door een restrictieve clause in de vervoerovereenkomst. Spijtig genoeg voor u wordt dit door de NMBS hopeloos anders geïnterpreteerd dan door ons.

Is de periode van zes maanden voorbij? Dien uw aanvraag dan binnen de 15 kalenderdagen in. Annuleer desnoods die ongelukkig geplande strandvakantie.

Tip 10: volhard

Uw aanvraag wordt niet aanvaard. Dan wil u toch weten waarom? Vaak vermeldt de NMBS in haar eerste brief niet waarom u geen compensatie ontvangt. U krijgt de stempel 'fraudeur' en dat is het dan.

Laat u niet ontmoedigen. Vraag waarom uw aanvraag werd geweigerd. De NMBS zal u een vaag antwoord geven. Blijf volhouden. Pas wanneer u weet in welke valkuil(en) u trapt, kan u de afwijzing van uw aanvraag naar behoren aanvechten.

Tip 11: doe aan tijdreizen

Terwijl u het aankoopproces doorliep, kon u kennis nemen van, en verklaarde u zich akkoord met, de Vervoersvoorwaarden. Die meer dan 200 pagina's tellende droge kost werd onlangs uitgebreid met deze zin: "de van kracht zijnde compensatiemodaliteiten zijn deze die gelden op de dag van de reis die recht geeft op compensatie". Ook al betaalt u uw reizen op voorhand, met deze ene zin kan de NMBS op elk ogenblik alle regels van de compensatieregeling wijzigen.

Hoe weet u wanneer uw trein vertraging gaat hebben en welke compensatiemodaliteiten er zullen gelden? Ga het bekijken in de toekomst. Daarvoor kunt u inspiratie opdoen in de film "Back To The Future", waar vreemd genoeg niet met de trein, maar met een auto wordt gereisd.

Zo beste treinreiziger, nu bent u klaar om een compensatieaanvraag in te dienen. Indien de NMBS deze toch nog zou afwijzen, kan u steeds onze bemiddeling vragen. Wij helpen graag.

Vriendelijke groeten

De ombudsdienst voor de treinreizigers

Open brief aan de beleidsmakers

Beste beleidsmaker

Helaas valt de compensatieregeling voor herhaaldelijke vertragingen niet klantvriendelijk te noemen. Ze is niet alleen onhandig, ze kan ook oneerlijk zijn voor zowel de NMBS als haar klanten.

In dit compensatiesysteem wordt onvoldoende onderscheid gemaakt tussen indieners die over minder goede intenties beschikken en aanvragers die oprecht maar verstrooid zijn. De klant is de dupe. Maakt hij een vergissing? Vindt hij bepaalde informatie niet? Begreep hij iets niet? Met haar batterij regels staat de NMBS klaar om de volledige aanvraag af te schieten.

Terwijl goed menende klanten gebrandmerkt worden, ruiken de echte fraudeurs kansen. Iedereen weet dat de NMBS niet kan achterhalen met welke trein de klant effectief reisde. De regels kennen en wat opzoekwerk verrichten; meer is er niet nodig om een fictieve compensatieaanvraag in elkaar te puzzelen en een uitbetaling te scoren.

De NMBS keert dan ook geen compensatie uit voor ondervonden vertragingen, ze deelt beloningen uit voor goed ingevulde aanvragen.

De ware bedoeling van de compensatieregeling is een betere stiptheid, door de NMBS te laten betalen voor de vertragingen die haar reizigers ondervonden. Doordat de voorwaarden alsmaar strenger werden, ontpopte de compensatieregeling voor herhaaldelijke vertragingen zich echter tot een monster dat zich tegen de treinreizigers keert. Dat was toch niet de intentie? Verlos de reizigers van deze waarlijkse Frankenstein!

Geef in de plaats daarvan bijvoorbeeld aan iedere abonnee een compensatie en baseer het terug te betalen bedrag op het stiptheidspercentage. Iedere keer een periode waarvoor betaald werd afloopt, wordt de compensatie uitbetaald. Dat bedrag wordt berekend op basis van (1) het stiptheidscijfer van de treinen van de operator, (2) op het traject van het abonnement en (3) binnen de periode waarvoor betaald werd. Ieder procent stiptheid dat niet behaald werd, hoort de klant terug te krijgen.

Een voorbeeld: een klant koopt bij de NMBS een treinkaart tweede klasse om tussen Antwerpen-Centraal en Brussel-Centraal te pendelen. Het abonnement is een jaar geldig: van 1 januari 2016 tot 31 december 2016. De klant betaalt 1.364 euro. Op 1 januari 2017 blijkt dat het stiptheidscijfer, in die periode en tussen beide stations, op 90% ligt. De NMBS stort 136,40 euro terug, wat 10% is van wat de klant betaalde.

Wij zeggen: weg met het gediscussieer over de goede of kwade intenties van de klant. Weg met de regel die de klant 2 uur op de bestemming houdt. Weg met de limieten en de indieningstermijn. Met de IC-trein of liever met de L-trein? Maakt niets meer uit. Geen gepuzzel en gesnuffel. Geen ontmoedigde klanten meer, geen frauderende klanten meer. Hiermee geven wij u een veel performanter systeem.

Alstublieft en dank u wel.

Vriendelijke groeten

De ombudsdienst voor de treinreizigers



Contractsegmentatie

Bij vertragingen van meer dan 60 minuten, kunnen de reizigers aanspraak maken op ofwel de terugbetaling, ofwel de voortzetting van de reis langs een andere route of op een later tijdstip (Art. 16 en 17 van de Verordening 1371/2007).

De spoorwegondernemingen passen deze regel toe... zolang ze de contractsegmentatie niet inroepen. Iedere spoorwegonderneming neemt dus de verantwoordelijkheid voor haar vertragingen op, maar daar stopt het.

Dit is problematisch voor reizigers die een aansluiting of overstap maken op hun reis. Zelfs als ze denken dat ze 1 "reis" boekten (bv. van Marseille naar Gent-Sint-Pieters) met slechts 1 ticket, blijkt achteraf dat ze verschillende vervoerbewijzen kregen voor de verschillende segmenten van hun reis (van Marseille tot Parijs, van Parijs tot Brussel en van Brussel tot Gent-Sint-Pieters).

Tot voor kort bestond veel onduidelijkheid over de aard van het contract dat de reiziger afsloot: het was niet altijd mogelijk om het verschil te zien tussen het hebben van 1 vervoerovereenkomst of verschillende contracten. Verschillende vervoerbewijzen kunnen effectief vorm krijgen in 1 vervoerovereenkomst of, integendeel, 1 vervoerbewijs kan verschillende overeenkomsten bevatten. Kan u nog volgen?

De Europese Commissie kent deze problematiek en schreef daarom een tekst om enkele punten uit de Verordening 1371/2007 te duiden⁵.

⁵ Interpretatieve richtsnoeren betreffende Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Elke vervoerder is inderdaad slechts met u contractueel verbonden voor het gedeelte van de reis waarbij hij betrokken is.

In die zin moeten we de laatste versie van de Vervoersvoorwaarden⁶ van de NMBS lezen: de aanpassing van Art. 11 maakt ieder compromis onhaalbaar. Hierbij de integrale tekst:

In principe behelst uw vervoersovereenkomst één enkel vervoerscontract.

Het is echter mogelijk dat éénzelfde vervoerbewijs meerdere vervoerovereenkomsten behelst. Dit is het geval als uw reis uitgevoerd wordt door meerdere aparte vervoerders. In dit geval vestigen we uw aandacht op het feit dat elke vervoersovereenkomst op juridisch vlak op een autonome manier zal behandeld worden (bv. een vervoerbewijs dat een internationale reis combineert met een reis "Elk Belgisch station" in binnenlands verkeer bij NMBS, bevat 2 afzonderlijke vervoersovereenkomsten; idem voor de gecombineerde treinkaart NMBS + TEC/De Lijn/MIVB, ...)

Gelieve rekening te houden met het feit dat hoewel NMBS het geheel van de vervoersovereenkomsten uitgegeven en verspreid heeft, dit in dit opzicht van geen enkel belang is. Enkel de identiteit van uw vervoerders is van belang. Daaruit volgt dat, in de hypothese dat meerdere aparte vervoerders betrokken zijn bij uw reis en dat u dus over meerdere vervoersovereenkomsten beschikt, u de vervoersvoorwaarden van elk van deze vervoerders dient te raadplegen. Elke vervoerder is inderdaad slechts met u contractueel verbonden voor het gedeelte van de reis waarbij hij betrokken is.

Elke vervoersovereenkomst is dus juridisch autonoom.

Dit betekent dat wanneer u door een vertraging tussen Luik en Brussel uw trein naar Londen mist, de NMBS u vergoedt voor de vertraging van haar trein (indien deze minstens 60 minuten bedraagt), maar ze zal niet de verantwoordelijkheid nemen voor het feit dat u de Eurostar miste. Zelfs als u hierdoor nieuwe biljetten moet kopen, zelfs als u de laatste trein mist en u geen andere keuze heeft dan op uw stappen terug te keren, zelfs als...

In de behandeling van zulke dossiers is de NMBS spijtig genoeg onvermurwbaar. Reizigers die hierdoor gevolgschade oplopen, rest de mogelijkheid om naar de rechtbank te stappen. Zoals bij iedere vraag tot schadevergoeding, is het dan aan de eisende partij om de (opzettelijke) fout van de NMBS te bewijzen, alsook de geleden schade.

Het valt te betwijfelen dat deze houding het aandeel van het spoorvervoer ten opzichte van andere vervoersmiddelen zal doen stijgen, wat toch een doelstelling is van Verordening 1371/2007.

⁶ Versie van 01/02/2016, tweede bijvoegsel van kracht vanaf 01/04/2016.

Tijdens het gedurig herschrijven van haar Vervoersvoorwaarden kleurde de NMBS buiten de lijnen van Europese Verordening 1371/2007.

3.1.2. Adviezen over vertragingen: samenvatting

In 2015 brachten wij 27 adviezen over vertragingen uit. Daarvan zijn er 9 in verband met de staking van 15 december 2014 en 13 over afgewezen compensatieaanvragen.

Na een treinvertraging en alle ellende die daaruit kan volgen, mag de klant 'het daartoe bestemde' formulier invullen in de hoop een compensatie te krijgen. Maar de vele regels die de NMBS om de haverklap wijzigt⁷, samen met een zeer strenge lezing en interpretatie van haar kant, maken dat onfortuinlijke reizigers soms een tweede keer gestraft worden doordat de NMBS hun aanvraag afwijst.

We geven u een samenvatting van de adviezen die we over dit thema uitbrachten. De integrale versie van alle adviezen over vertragingen kan u nalezen op onze website: www.ombudsrail.be.

De snelste trein

Soms verwerpt de NMBS de volledige aanvraag omdat de reiziger niet de trein nam die hem het snelst op zijn bestemming kon brengen. Dit is volgens de NMBS een verplichting, waarbij ze verwijst naar Art. 37 §18 van haar Vervoersvoorwaarden.

De verplichting tot het nemen van de eerstvolgende trein die het snelst het bestemmingsstation bereikt, geldt nochtans enkel bij vertragingen veroorzaakt door een afgeschafte trein of bij vertragingen waarbij een voorafgaande aansluiting gemist werd. De titel boven paragraaf 18 van Art. 37, "gemiste treinaansluitingen - afschaffing van treinen", wijst in deze richting. Als de reiziger in de aanvraag geen afgeschafte treinen meerekent en enkel rechtstreekse verbindingen opgeeft, kan dit artikel niet van toepassing zijn. In de Vervoersvoorwaarden staat nergens dusdanig vermeld dat de klant geen recht op compensatie heeft indien een andere trein hem sneller op zijn bestemming kon brengen. Wanneer de NMBS stelt dat de compensatieregeling slechts kan worden toegepast op de snelste verbinding, is dit dus niet in overeenstemming met haar eigen regelgeving.

[Volgende adviezen gaan \(onder andere\) over de toepassing van deze ongeschreven regel: adviezen 2014/2434 en 2014/3912 volgt de NMBS op; adviezen 2015/1315, 2015/3161 en 2015/5372 verwerpt ze.](#)

Minder dan 2 uur op bestemming

Sinds 1 mei 2014⁸ behoudt de NMBS zich het recht voor om compensatie voor vertragingen opgelopen tijdens een heen- en terugreis op eenzelfde dag te weigeren indien tussen het tijdstip van aankomst van de heenreis en van vertrek van de terugreis minder dan twee uur verstreek (Art. 37 §13). De datum waarop dit artikel in voege trad, is essentieel. Een klant aanvaardt immers de Vervoersvoorwaarden op het ogenblik dat hij een vervoerbewijs koopt. Als de aankoop of de verlenging van

⁷ De versie van 01/02/2015 van de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS werden gewijzigd in 10 bijvoegsels. De versie van 2016 lijkt alvast dezelfde weg op te gaan.

⁸ Tweede bijvoegsel bij de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS, versie 01/02/2014.



een abonnement plaatsvond voor 1 mei 2014, mag de reiziger niet het slachtoffer zijn van een geweigerde compensatieaanvraag op basis van voorwaarden die hij niet goedgekeurd heeft. Bovendien:

- Art. 17 van Europese verordening 1371/2007 stelt dat reizigers die in het bezit zijn van een abonnement en die herhaaldelijk geconfronteerd worden met vertragingen of uitval gedurende de looptijd ervan, om een passende schadevergoeding kunnen verzoeken overeenkomstig de regelingen inzake schadevergoedingen van de spoorwegonderneming.
- Art. 6 van deze verordening stelt bovendien dat de verplichtingen jegens reizigers ingevolge deze verordening niet mogen worden beperkt of dat er geen afstand van mag worden gedaan door met name een afwijking of restrictieve clause in de vervoerovereenkomst.
- Met het toepassen van Art. 37 §13 van de Vervoersvoorwaarden weerhoudt de NMBS haar klant om gebruik te maken van het recht op compensatie (Art. 17 van verordening 1371/2007). Hiermee beperkt de NMBS haar verplichtingen jegens de klant, wat in overtreding is met Art. 6 van de verordening.

Tijdens het gedurig herschrijven van haar Vervoersvoorwaarden kleurde de NMBS buiten de lijnen van Europese Verordening 1371/2007. Art. 17 van deze verordening staat de opmaak toe van een compensatieregeling op basis van criteria inzake vertragingen. Criteria inzake verblijfsduur horen daar niet bij. Doch is het dat wat de NMBS in haar Vervoersvoorwaarden opnam. Ook al valt het verblijf tussen twee vertragingen in, de maatstaf die de NMBS hanteert is niet de vertraging zelf.

[Volgende adviezen gaan \(onder andere\) over dit thema: adviezen 2014/3912 en 2014/3093 worden opgevolgd; adviezen 2014/3831 en 2015/2827 verwerpt de NMBS.](#)

Indieningstermijn

De klant moet binnen de 15 dagen (datum van de laatste vertraging inbegrepen) zijn compensatieaanvraag voor herhaaldelijke vertragingen indienen. Wanneer de NMBS een aanvraag weigert wegens te laat ingediend, dienen sommige reizigers een verbeterde versie van hun aanvraag in. Pech! Daar trapt de klant in een andere valkuil van het compensatiesysteem: Art. 37 §12 verbiedt de reiziger de kleinste fout in zijn aanvraag te verbeteren. De NMBS verworpt een verbeterd formulier wanneer vertragingen, deels of in hun geheel, reeds het onderwerp uitmaakten van een vorige aanvraag, zelfs wanneer ze deze weigerde.

De NMBS eist dus van haar klanten perfecte lijsten en eigent zich het recht toe een maatregel die ze met de Federale Overheid overeenkwam niet toe te passen. Zelfs wanneer de klant slechts verstrooid was en het helemaal niet om een poging tot fraude ging.

Ook hier moet de NMBS zich houden aan de Europese regelgeving. Het is een doelstelling van Verordening 1371/2007 om de rechten van treinreizigers te garanderen, waaronder het recht om vergoed te worden bij vertraging. Opnieuw verwijzen wij naar Art. 6 dat de beperking van deze rechten verbiedt.

Art. 37 §12 is zo'n beperking want de NMBS maakt het haar klanten onmogelijk een compensatieaanvraag te verbeteren.

[De volgende adviezen gaan \(onder andere\) over deze indieningstermijn: advies 2017/3152 volgt de NMBS op, advies 2015/3100 aanvaardt ze gedeeltelijk en adviezen 2015/1679 en 2015/3161 verworpt ze.](#)

Uitsluiting

Risicoloos de regels overtreden gaat niet. Art. 37 §30 geeft de NMBS de mogelijkheid om, bij een kleine vergissing binnen het complexe compensatiesysteem, haar klant uit te sluiten van de compensatieregeling voor stelselmatige vertragingen. De NMBS moet dan gedurende anderhalf jaar niets terugbetalen.

Deze verontrustende wijziging dook plots in de Vervoersvoorwaarden op. Wij gingen verhaal halen bij de directie Marketing & Sales. Die verzekerde ons dat de NMBS de beslissing om iemand compensatie te ontzeggen pas neemt als ze over ontegensprekelijke aanwijzingen beschikt dat de klant in kwestie de ware bedoelingen van de compensatieregeling niet respecteert.

De praktijk blijkt anders. De gegeneerde willekeur wordt door de NMBS al eens gebruikt om streng op te treden wanneer er vermoedens bestaan, maar feitelijk niets bewezen is. Alsof alle treinen stipt reden, houdt de NMBS dan het geld. Het dalende aantal compensatieaanvragen toeschrijven aan een betere stiptheid mist onder andere daardoor nuance.

[In dossiers 2014/3831 en 2015/1315 sluit de NMBS haar klanten uit. Beide adviezen verworpt zij.](#)

[...] Alsof alle treinen stipt reden, houdt de NMBS dan het geld. Het dalende aantal compensatieaanvragen toeschrijven aan een betere stiptheid mist onder andere daardoor nuance.

De staking van 15 december 2014

Een algemene stakingsactie op 15 december 2014 legt het treinverkeer plat. Reizigers vragen de toepassing van de compensatieregeling en dienen een compensatieaanvraag in voor een langdurige vertraging. Maar de NMBS weigert deze op basis van het nationaal karakter van de staking.

Omdat het een vertraging betreft van minstens 60 minuten die valt onder het toepassingsgebied van Art. 17 van de Verordening 1371/2007 en van Art. 37 §5 van de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS, kan de reiziger bij de spoorwegonderneming een compensatie van 100% van de prijs van het vervoerbewijs opeisen. Het gegeven dat de staking een nationaal karakter heeft en dus een geval van overmacht betreft, mag voor de NMBS geen vrijstelling zijn van haar verplichting tot vergoeding.

De interpretatie van Art. 17 van Verordening 1371/2007 door het Europees Hof van Justitie in het arrest van 26 september 2013 (HvJ EU 26 september 2013, C-509/11, ÖBB-Personenverkehr AG) is hierbij beslissend.

Omdat het volgens de NMBS duidelijk was dat er op 15 december 2014 geen enkele trein zou rijden en zij niet in de mogelijkheid verkeerde om haar treinen te laten rijden of alternatieve vervoersmaatregelen te treffen, kent de NMBS geen compensatie toe.

Tot slot benadrukken wij het belang van een gelijke behandeling van alle reizigers. Omdat ze in gelijkaardige dossiers ons compromisvoorstel aanvaardde, adviseren we de NMBS om ook hier een compensatie toe te kennen van 100% van de prijs van het vervoerbewijs.

[De NMBS aanvaardt de 9 adviezen en compenseert de klanten \(2014/4344, 2014/4508, 2015/1388, 2015/1394, 2015/1497, 2015/1699, 2015/1754, 2015/2064, 2015/2281\).](#)

Contractsegmentatie

2 adviezen gaan over dit heikele onderwerp. Beide werden verworpen door de NMBS die daarmee geen verantwoordelijkheid neemt wanneer de vertragingen van haar treinen gevolgen hebben op het vervolg van de reis (met een andere spoorwegonderneming).

[Advies 2015/1734 hernemen we hieronder, advies 2014/3395 kan u nalezen op onze website.](#)

2015/1734

De klant reist van Ieper naar Rotterdam-Centraal. In Antwerpen-Centraal is er een overstap voorzien op de Thalys. Maar door een probleem met de bovenleiding komt de klant twee uur later dan voorzien aan in Antwerpen-Centraal. Zijn sneltrein is uiteraard al vertrokken. Hij dient genoeg te nemen met een klapstoeltje op de Thalys van twee uur later.



Het is een vertraging van minstens 60 minuten en dus stort de NMBS het bedrag terug dat de klant betaalde voor het gedeelte tussen Ieper en Antwerpen-Centraal. Maar omdat op de reis met de Thalys haar Vervoersvoorwaarden niet van toepassing zijn, geeft de NMBS voor dit deel geen vergoeding. Ze vermeldt dat ze hier geen inkomsten uit heeft.

Voor het binnenlandse deel van de heenreis neemt de NMBS haar verantwoordelijkheid op en voorziet ze in een passende compensatie. Daarom sluiten wij dit onderdeel van de klacht.

De vertraging die de klant op het tweede deel van zijn traject onderging, is het gevolg van de vertraging op het eerste deel. Daarom vinden wij dat de NMBS ook hier haar verantwoordelijkheid moet opnemen, zelfs al ontving zij niet alle inkomsten. Europese Verordening 1371/2007 Art. 17 voorziet in een vergoeding van 50% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer. Zo komen wij tot het volgende compromisvoorstel: *'De NMBS voorziet in dit dossier een bijkomende compensatie ter waarde van 42,50 euro.'*

De NMBS stelt dat ze gedaan heeft wat in haar mogelijkheden lag. Omdat de Thalystrein reed zoals voorzien, kent de NMBS geen compensatie toe. Het mindere comfort dat de klanten tijdens hun reis ondervonden, betreurt de NMBS, maar ze gaat niet in op het voorstel om de Thalysbiljetten te compenseren.

Zelfs al is er in het traject een overstap voorzien, het betreft één enkele reis. De klant koopt treintickets voor het traject van station Ieper naar station Rotterdam-Centraal. Het is de NMBS die deze biljetten verkoopt. Een compensatieaanvraag voor een vertraging, die een gemiste aansluiting tussen twee treinen van de NMBS bevat, en waarbij de eerste trein een vertraging kende en de tweede trein

Het principe van contractsegmentatie betekent dat meerdere vervoersovereenkomsten, die gevormd worden uit een of meerdere vervoerstitels, juridisch beschouwd worden als strikt gescheiden. Dit principe geldt voor alle vervoersovereenkomsten uitgegeven door NMBS.

stipt reed, zal op basis van dit gegeven niet geweigerd worden. De klant komt te laat aan op zijn bestemming en de oorzaak valt onder de verantwoordelijkheid van de NMBS. Dat de Thalystrein rijdt zoals voorzien, is daarom geen reden om de gevraagde vergoeding niet toe te kennen.

Hiermee weerhoudt de NMBS haar klant om gebruik te maken van zijn recht op compensatie (Art. 17 van verordening 1371/2007). En dus beperkt de NMBS haar verplichtingen jegens de klant, wat in overtreding is met Art. 6 van de verordening.

Wij brengen het volgende advies uit:

'Wanneer de NMBS de verantwoordelijkheid draagt voor een vertraging, gemeten op het eindpunt van de treinreis en met een tijdsduur die een compensatie vereist, dient de NMBS de betrokken reizigers die compensatie vragen te vergoeden. Of de NMBS al dan niet alle inkomsten van de gebruikte treintickets ontvangt is haar zaak. In dit dossier voorziet de NMBS dus in een bijkomende vergoeding ter waarde van 42,50 euro.'

De NMBS repliceert dat, ondanks het één vervoerbewijs betreft, er twee vervoerders betrokken zijn, elk met hun vervoersovereenkomsten. NMBS past het principe van contractsegmentatie toe zoals ze dat in Art. 11 van haar Vervoersvoorwaarden schreef. Het principe van contractsegmentatie betekent dat meerdere vervoersovereenkomsten, die gevormd worden uit een of meerdere vervoerstitels, juridisch beschouwd worden als strikt gescheiden. Dit principe geldt voor alle vervoersovereenkomsten uitgegeven door NMBS. De internationale regelgeving met betrekking tot het reizigersvervoer per spoor geeft de mogelijkheid om te werken met gescheiden vervoerscontracten.

De NMBS verwerpt het advies.

Een vernieuwde compensatieregeling

Op basis van een klacht tegen het compensatiesysteem in zijn geheel, stelde de ombudsvrouw verschillende pistes voor om de weinig klantvriendelijke procedure om te vormen (advies 2014/3941).

Zo kan een aanmeldingssysteem soelaas brengen. Aan de automaten in de stations, de (eventuele) toegangspoortjes naar de perrons of aan daartoe op te richten aanmeldingspalen registreren de reizigers dan hun aanwezigheid. Ook de invoering van automaten op de treinen, zoals we in ons vorig jaarverslag voorstelden, kan daarbij nuttig blijken. Vervolgens kan de NMBS de reizen van de klant reconstrueren en zelf verwerken tot compensatieaanvragen. Dit is enerzijds voor de klanten heel wat eenvoudiger en anderzijds levert het voor de NMBS uiterst betrouwbare aanvragen op. De kern van het compensatiesysteem blijft ongewijzigd. De vernieuwing zit hem in de gebruiksvriendelijke aanvraagmethode.

De NMBS antwoordt dat ze het compensatiesysteem wenst te vereenvoudigen, toch moet ze de

Privacywetgeving respecteren. Daarom kan de NMBS niet ingaan op ons voorstel.

Wij begrijpen dat ons voorstel gevoelig kan liggen qua privacy, maar de noodzaak aan een voor de klant minder omslachtig compensatiesysteem blijft wel bestaan. Daarom vragen wij de invoering van een laagdrempelig, gebruiksvriendelijk en klantgericht compensatiesysteem. Als voorbeeld geven wij het percentagecompensatiesysteem, dat wij toelichten op pagina 25.

De NMBS vindt niet dat het 'onmogelijk' is om een compensatie correct aan te vragen. Daarvoor baseert ze zich op het aantal ingevulde compensatieaanvragen conform haar Algemene Vervoersvoorwaarden. Bovendien voegt ze er aan toe dat het compensatiesysteem dat de NMBS toekent, gunstiger is dan hetgeen werd voorgesteld in de Europese Verordening. Volgens de NMBS genieten haar klanten ten volle van een voordeliger systeem, zelfs indien de werkgever de trajecten voor het woon-werkverkeer (geheel of gedeeltelijk) betaalt.

Ook het advies 2014/2798 ging over foutjes die een reiziger maakte in zijn aanvraag. De NMBS compenseerde haar reiziger uiteindelijk maar suggereert dat wij onze schaarse middelen beter besteden aan dossiers waarin de belangen van de reiziger echt moeten verdedigd worden. De NMBS gaat daarmee vlot voorbij aan de kern van de zaak: de vele reizigers die bovenop de ongemakken van de vertragingen geconfronteerd worden met een zodanig ingewikkeld compensatiesysteem dat ontworpen lijkt om aanvragers te demotiveren en ze af te straffen bij de kleinste fout.

Vertrekkend van concrete dossiers focussen onze adviezen dan ook op een structurele oplossing. Maar de NMBS kiest er voor om deze oproep niet te horen.

Besluit

Door een complex compensatiesysteem te creëren dat niet klantvriendelijk is en door daar steeds meer regeltjes aan toe te voegen, is de NMBS erin geslaagd de aandacht van de reizigers af te leiden: voortaan klagen ze (bijna) niet meer over de vertragingen maar over de ingewikkelde procedure en de steeds strengere toepassing ervan.

Vertrekkend van concrete dossiers focussen onze adviezen dan ook op een structurele oplossing. Maar de NMBS kiest er voor om deze oproep niet te horen.





3.2. Onregelmatigheden

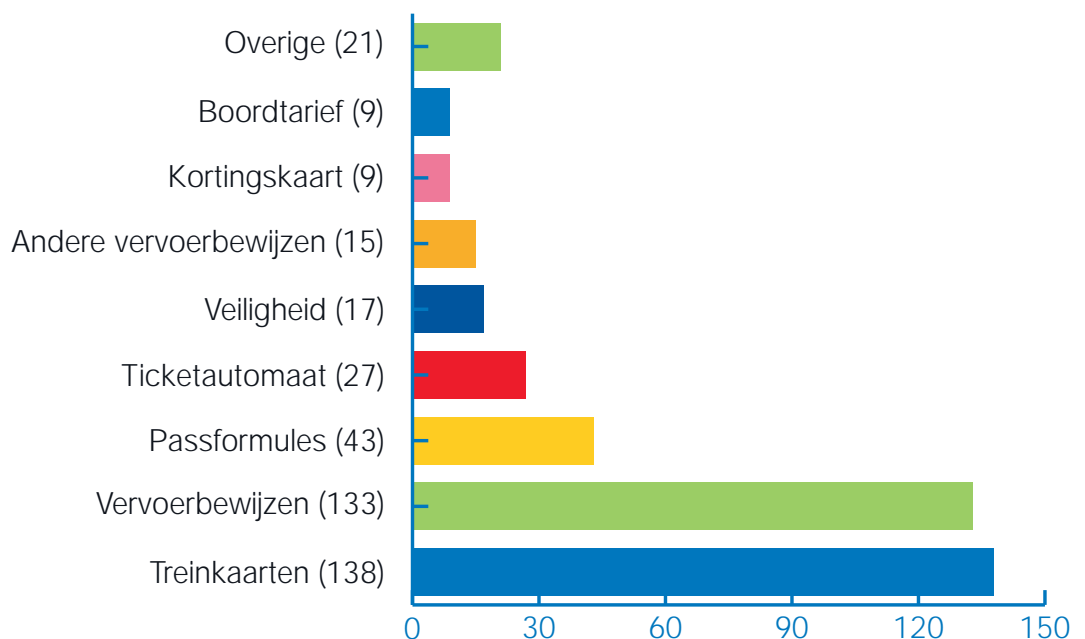
3.2.1. Klachten over boetes

412 dossiers die de ombudsdienst in 2015 bereikten, gingen over vaststellingen van onregelmatigheid. Deze vaststellingen – in NMBS-jargon een C170 – zijn boetes die de treinbegeleider kan geven voor verschillende redenen. De meest voorkomende is het reizen zonder geldig vervoerbewijs.

Met 19,35% van alle klachten vormt deze categorie het tweede meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

De klachten binnen deze categorie gaan onder andere over boetes voor:

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



Deze vaststellingen van onregelmatigheid – in NMBS-jargon een C170 – vormen het tweede meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Sinds het begin van deze discussie in maart 2013, blijven 351 dossiers zonder reactie. De NMBS weigert 351 reizigers een correcte, rechtvaardige en billijke behandeling van hun klachten. Knap werk!

3.2.2. De bevoegdheid van de ombudsdienst bij boetes

In alle jaarverslagen sinds 2013 zijn wij er iedere keer op teruggekomen: de onrechtvaardigheid van de eenzijdige en onwettelijke beslissing van de NMBS, die in maart 2013 plots de bemiddeling van de ombudsdienst weigerde bij alle klachten over boetes.

Voor wie niet gevolgd heeft, een korte samenvatting...

Treinbegeleiders registreren inbreuken via een formulier 'C170 - vaststelling onregelmatigheid'. Wanneer de reiziger de boete niet betaalt binnen de 14 kalenderdagen, rekent de NMBS een bijkomend forfaitair bedrag aan van 225 euro. De spoorwegonderneming besteedt de minnelijke invordering van deze schuld vanaf de 44ste kalenderdag na de vaststelling uit aan een deurwaarderskantoor.

De NMBS redeneert als volgt: een vaststelling van onregelmatigheid op de trein (C170) is een inbreuk op het KB van 20 december 2007 over de spoorwepolitie en volgens Art. 11 §2 van de wet van 28 april 2010 *"heeft de ombudsdienst niet tot opdracht de activiteit van de spoorwegondernemingen en -beheerders te controleren, noch zich gezagshalve uit te spreken over de overeenstemming van hun gedrag met de rechtsnormen"*. Hieruit leidt de NMBS af dat de ombudsdienst niet mag bemiddelen.

Ze weigert te antwoorden op onze tussenkomsten en laat de reizigers die de ombudsdienst contacteren in de kou staan. Daardoor legt de NMBS ook Art. 15 van de wet van 28 april 2010 naast zich neer. Met dit artikel bepaalt de wetgever dat de spoorwegonderneming iedere procedure die ze tegen de klant instelt, stopzet totdat de bemiddeling eindigt. De NMBS zet de minnelijke invorderingsprocedure echter onverstoord verder: blijkbaar heiligt het doel de middelen.

In ieder geval mag enkel de ombudsman beslissen over de ontvankelijkheid van een klacht, niet de spoorwegonderneming zelf en evenmin het deurwaarders- of incassokantoor dat voor haar optreedt.

Bovendien is de wet van 28 april 2010 duidelijk over de bevoegdheid van de ombudsdienst (Art. 11 §1) en blijkt uit de commentaar in de parlementaire stukken ondubbelzinnig de wil en de bedoeling van de wetgever daartoe. Maar niemand is zo blind als wie niet zien wil.

... met, na meer dan 2 jaar, een positieve afloop voor de treinreizigers...

In de loop van 2015 verzochten wij de NMBS en het deurwaarderskantoor meermaals om in elk dossier de wetgeving na te leven. Wij herhaalden daarbij om de bevoegdheid van de ombudsdienst te respecteren en om, zolang een dossier bij de ombudsdienst loopt, de invorderingsprocedure te schorsen. Tenslotte heeft de klant het recht om een beroep te doen op een onafhankelijke en onpartijdige buitengerechtelijke geschillenregeling.

In het najaar van 2015 bevestigde de bevoegde politieke overheid dat klachten van reizigers over

vaststellingen van onregelmatigheid wel degelijk vatbaar zijn voor bemiddeling door de ombudsdienst.

... of toch niet?

Gedurende meer dan 2 jaar konden de reizigers de facto geen beroep doen op onze diensten als hun klacht een C170 betrof. Gedurende meer dan 2 jaar zondigde de NMBS tegen de wet.

De dossiers waarvan de NMBS vond dat ze er geen gevolg aan moest geven, blijven nog steeds onbeantwoord... ook na de bevestiging van onze bevoegdheden, reageert de NMBS niet. Over dossiers van voor 2015 wil de NMBS niet meer communiceren.

Sinds het begin van deze discussie in maart 2013, blijven 351 dossiers zonder reactie. De NMBS weigert 351 reizigers een correcte, rechtvaardige en billijke behandeling van hun klachten. Knap werk!

Gezien deze historiek formuleerden wij in 2015 geen adviezen over dit thema. We komen hier ongetwijfeld in ons volgende jaarverslag op terug.





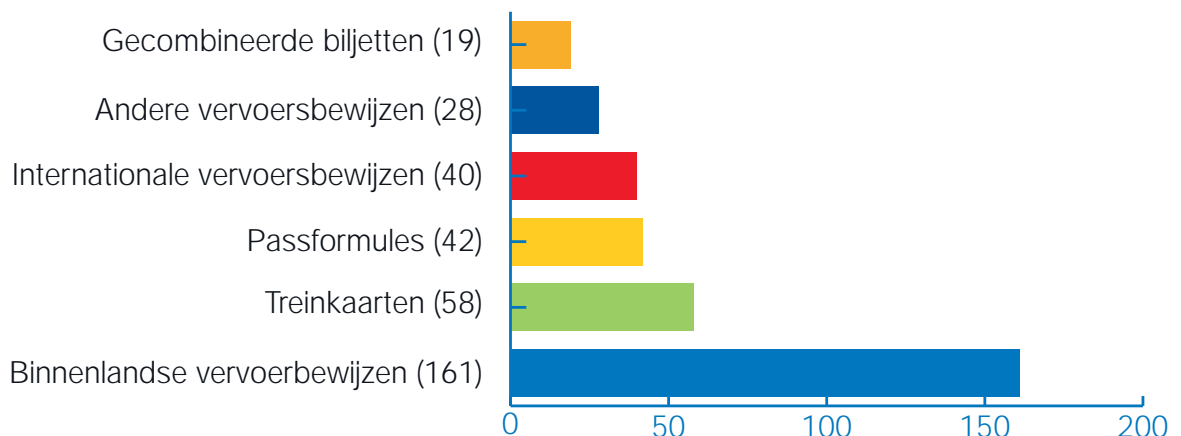
3.3. Vervoerbewijzen

3.3.1. Klachten over vervoerbewijzen

Met 348 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 16,34% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen,
- treinkaarten (dit zijn abonnementen) en kortingskaarten,
- diverse passformules (Go Pass, Railpass, Key Card,...),
- internationale vervoerbewijzen,
- andere vervoerbewijzen,
- gecombineerde biljetten (B-Dagtrips).



3.3.2. Ticket Online van NMBS

Met 'Ticket Online' koop je een vervoerbewijs via de website van de NMBS of de NMBS-app. Meer dan 10 jaar geleden startte de elektronische verkoop van tickets. In een samenleving die steeds meer digitaliseert breidt de NMBS de mogelijkheden verder uit. Vandaag zijn er verschillende afleverwijzen: een PDF-ticket, registratie met de eID, SMS-tickets en tickets die via een 2D-barcode worden geleverd.

De ombudsdienst krijgt voornamelijk klachten over de PDF-tickets die reizigers via de NMBS-website aankochten. De klant moet op de site heel wat gegevens invoeren: vertrek- en aankomststation, datum, soort biljet, naam en type van reiziger (volwassene of kind), gekozen klasse, enkel of heen-en-terugbiljet. Dan volgt een overzichtsscherm. Na betaling ontvangt de klant een bevestigingsmail met een PDF-bestand als bijlage. Tot eind oktober 2015 moesten de reizigers het PDF-ticket afdrukken op een wit A4-blad.

Een vaak voorkomende klacht betreft het afdrukken van het PDF-ticket.

Een voorbeeld:

Een klant bestelt via de NMBS-website een standaardticket dat hij diezelfde dag wil gebruiken. Wanneer de klant het ticket wil afdrukken, merkt hij dat zijn printer het niet meer doet. Wat nu? Hij beslist om de geplande trein te nemen en de treinbegeleider te verwittigen. Hij toont op zijn smartphone de bevestigingsmail die hij bij aankoop ontving, samen met het PDF-ticket. De treinbegeleider zegt dat het ticket moet afgedrukt zijn en rekent de klant het Boordtarief aan (zie ook pagina 63).

Een absurde maatregel: de klant heeft een vervoerbewijs, maar kan dit niet fysiek voorleggen. Hij dient klacht in bij de NMBS en vraagt de terugbetaling van het Boordtarief. De NMBS weigert: biljetten aangekocht via Ticket Online zijn niet terugbetaalbaar.

Zou de NMBS ook veel klachten over dit thema krijgen? Misschien. Vanaf 1 november 2015 moeten haar reizigers in ieder geval de PDF-tickets niet meer afdrukken. Het ticket is nu ook geldig op een duidelijk zichtbaar en verlicht scherm van een tablet, smartphone of laptop. De barcode moet duidelijk leesbaar en scanbaar zijn voor de treinbegeleider. Wij juichen deze klantgerichte beslissing van de NMBS uiteraard toe.

Missen is menselijk

Ook bij het online aankopen van een ticket is missen menselijk. In meerdere dossiers vergist de klant zich bij het invullen van het aankoop scherm. Dit gebeurt het vaakst bij de datum en het type vervoerbewijs.

Een voorbeeld:

Een klant wil via de NMBS-site een ticket kopen voor de volgende dag. Hij geeft de reisdatum correct in. Maar wanneer de klant op de knop drukt voor informatie over een bepaald ticket, verspringt daarna de datum automatisch terug naar de huidige dag. Zich van geen kwaad bewust koopt de klant een ticket met een verkeerde datum. Zodra hij klacht indient, antwoordt de NMBS dat online aangekochte tickets niet terugbetaalbaar noch omruilbaar zijn naar een andere datum. De klant betaalt dus voor een reis die hij nooit zal maken terwijl de NMBS onterechte inkomsten ontvangt.

Een ander soort vergissing met de datum moet de NMBS kunnen vermijden. Een klant die om 23u15 online een ticket koopt voor een traject dat hij de volgende dag wil afleggen, vergeet de datum op het aankoop scherm aan te passen. Nochtans rijdt er op dat ogenblik geen trein meer tussen het gekozen vertrek- en aankomststation. Een kleine aanpassing van de website die er voor zorgt dat dit niet meer mogelijk is, zou een grote hulp zijn voor de klant.

Volgens de Algemene Vervoersvoorwaarden van de NMBS is een vervoerbewijs aangekocht via Ticket Online, noch terugbetaalbaar noch omruilbaar omdat de treinbegeleider niet kan controleren of het ticket reeds gebruikt is. Je kan het immers meermaals afdrukken.

Dit is een groot verschil met tickets die je aan een loket of ticketautomaat koopt. Die kan je binnen het uur omruilen of laten terugbetalen in het station van aankoop.

De NMBS promoot volop het kopen van vervoerbewijzen via Ticket Online, maar daar staat geen gelijke behandeling qua terugbetaling tegenover. De klant die zijn ticket online koopt en zich vergist, is hier de dupe van.

De NMBS promoot volop het kopen van vervoerbewijzen via Ticket Online, maar daar staat geen gelijke behandeling qua terugbetaling tegenover. De klant die zijn ticket online koopt en zich vergist, is hier de dupe van.

Wij vragen een gelijke behandeling. Maakte het nieuwe ITRIS-controletoe-stel (zie pagina 49) van de treinbegeleiders het niet mogelijk om in realtime te communiceren? Het doorgeven van het betrokken ticketnummer naar de controletoe-stellen moet dan mogelijk zijn, waardoor reizen met een geannuleerd en/of terugbetaald elektronisch vervoerbewijs niet (meer) kan.

Wie zoekt, die vindt (soms)

Op de NMBS-website vind je een veelvoud aan vervoerbewijzen. Voor de klant is het niet altijd duidelijk welk soort ticket voor hem nu het meest voordelig is. De klant moet telkens alle vakjes ingeven (ook zijn naam), voordat hij de prijs van het ticket te zien krijgt. De NMBS voegde wel de optie 'prijzen vergelijken' toe op het aankoop-scherm. Hier kan je aanduiden of je een enkele rit of heen-en-terug wenst, je leeftijd en hoe vaak je de reisweg zal afleggen. Aan de hand van deze opties zie je de mogelijke vervoerbewijzen en hun prijs. Dit is een goed hulpmiddel om wegwijs te raken uit de brede waaier NMBS-treintickets. Toch is verwarring mogelijk.

Een voorbeeld:

Een klant wil voor 2 personen een enkele rit naar het station van Brussel-Nationaal-Luchthaven. Op de NMBS-website staat duidelijk dat de reiziger dan in het bezit moet zijn van een diabolotoeslag. De klant koopt dus eerst online de diabolotoeslagen en pas daarna de standaard-tickets naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. Bij het afdrucken merkt de klant dat de diabolotoeslag inbegrepen zit in de standaardtickets. Hij heeft dus nodeloos de extra toeslag gekocht.

Het aankoop-scherm vermeldt bij het selecteren van een standaardbiljet naar Brussel-Nationaal-Luchthaven duidelijk dat de diabolotoeslag reeds in de prijs zit. Maar als je eerst het biljet 'diabolotoeslag' selecteert, staat er enkel 'Toeslag voor een aantal vervoerbewijzen'. Dat dit ticket onnodig is als je een standaardbiljet naar Brussel-Nationaal-Luchthaven koopt, is niet duidelijk. Een extra informatielijn op het aankoop-scherm kan dit vermijden.

Wat met technische problemen?

Ook een technisch probleem bij het bestellen of afleveren van het Online Ticket kan roet in het eten gooien. De klant krijgt bijvoorbeeld wel de bevestigingsmail maar niet het PDF-ticket, of de klant krijgt geen bevestigingsmail maar het bedrag gaat wel van zijn rekening.

Op 5 augustus 2015 is de NMBS het doelwit van hackers. Online tickets kopen gaat niet meer. Vrij snel beslist de NMBS dat reizigers geen supplement moeten betalen bij aankoop van een ticket op de trein. Een correcte en klantvriendelijke regeling.

Bij andere problemen met het afleveren van het online ticket stuit de klant op wantrouwen en op tijd-rovende administratieve stappen voordat de aankoop of het Boordtarief terugbetaald wordt.

3.3.3. Ticket Online (internationaal)

NMBS Europe verzorgt de verkoop van tickets voor internationale treinreizen. Een ticket kopen kan op meerdere manieren en dit voor verschillende vervoersmaatschappijen zoals Thalys, Eurostar, TGV of ICE. Online via de website of de mobiele app van NMBS Europe kan ook.

De aankoopprocedure via de NMBS Europe-website lijkt vlot en eenvoudig. De klant vult zijn reisvoorkeuren in: vertrek- en aankomststation, enkele reis of heen-en-terugreis, reisdata en gewenste uren, gekozen comfortklasse en het aantal en type reizigers.

De klant krijgt dan onmiddellijk te zien welke vervoersmaatschappij de gekozen verbinding aanbiedt, de mogelijke data en uren en de prijs. Het is een goede manier om prijzen tussen verschillende vervoersmaatschappijen te vergelijken. Deze pagina vermeldt beknopt onder welke terugbetalingsvoorwaarden het ticket valt.

Eénmaal een vervoerbewijs geselecteerd, kiest de klant de afleverwijze. Afhankelijk van de vervoers-



Deze promoties moet je meestal via de website kopen. De klant die niet goed overweg kan met internet en dus enkel aan het loket of telefonisch een ticket kan kopen, wordt afgestraft met een hoger tarief.

maatschappij kan hij: het ticket afdrukken, het ticket in een station met een internationaal loket afhalen of een mobiel ticket downloaden. Het mobiele ticket bestaat uit een 2D-barcode die via de smartphone, tablet of laptop aan de treinbegeleider wordt getoond om in te scannen.

Als de klant kiest om het ticket af te drukken en dit lukt hem niet of hij heeft het afgedrukte ticket niet bij, dan moet hij 3,50 euro dossierkosten betalen om aan een internationaal loket het vervoerbewijs te laten afdrukken. Als de klant de optie 'afhalen in het station' selecteert, dan rekent de NMBS geen extra kosten aan. Waarom de vergeetachtige klant dit bedrag opleggen? De informatie van het aangekochte ticket zit toch in het informaticasysteem van NMBS Europe, en dus zijn de tickets snel traceerbaar en afdrukbaar...

Online tickets zijn een handige manier om snel een treinbiljet te kopen. De keerzijde van de medaille is dat een groep klanten soms uit de boot valt bij promotie-acties. Zo was er de actie Movember van Thalys met tickets aan 11 euro waarvan 1 euro aan het goede doel Movember werd gestort⁹.

Dergelijke promoties moet je meestal via de website kopen. De klant die niet goed overweg kan met internet en dus enkel aan het loket of telefonisch een ticket kan kopen, wordt hiervoor gestraft met een hoger tarief.

Ook het online bestellen van tickets voor een groepreis kent een gelijkaardig probleem. Je kan slechts 9 tickets tegelijk kopen. Voor meer dan 9 personen dien je telefonisch te reserveren, met een prijsverschil tot gevolg.

Een voorbeeld:

De klant wil met 6 andere volwassenen, één kind van 5 jaar en 3 kinderen van 3 en 2 jaar naar Zuid-Frankrijk reizen. Hij zoekt via de NMBS Europe-website naar de goedkoopste tickets maar reserveren is enkel per telefoon mogelijk. De klant betaalt uiteindelijk 89 euro per enkele reis in plaats van aan 58 euro voor de heenreis en 49 euro voor de terugreis. Het prijsverschil per ticket is groot. De telefonische bestelling duurt drie kwartier en dus zijn de goedkoopste tickets weg. Daarbovenop moet de klant de telefoonkosten en 7 euro dossierkosten betalen, een standaardprocedure. Aangezien telefonisch bestelde tickets niet via mail worden verstuurd, moet de klant ook nog naar een station om ze af te halen. Bezorgt NMBS Europe de tickets via post, dan moet de klant nog eens extra ophoesten.

⁹ https://www.thalys.com/img/pdf/presse/release/nl/1445938715_15.10.27_Thalys_steunt_Movember.pdf

Met het sluiten van vele stationsloketten moet de klant meestal zelf de gunstigste formule achterhalen.

3.3.4. B-Dagtrips

Een samengesteld biljet

De NMBS biedt uitstapjes aan onder de vorm van B-Dagtrips, een treinreis heen-en-terug in 2de klas met een toegang tot een attractie en eventueel bijkomend vervoer per bus, tram of metro.

Van pretpark tot museum, je kan B-Dagtrips aankopen vanaf 1 maand voor de reisdatum tot de dag zelf, tenzij er een uiterste reserveringsdatum is.

All-in maar niet all-in-one

Wanneer je een B-Dagtrip koopt, ontvang je een reeks afzonderlijke biljetten. 1 biljet voor je treinreis, 1 voor je eindvervoer, 1 voor de toeristische attractie (inkom) en eventueel een klasverhoging.

Ook een schoolgroep die met B-Dagtrips reist, krijgt: 1 biljet voor de treinreis heen-en-terug voor alle leerlingen samen, 1 biljet voor bus, tram of metro voor alle leerlingen samen, 1 biljet voor de attractie, 1 biljet per gratis begeleider en nog 1 'controlebiljet schoolgroep'. De klastitularis voorziet best genoeg plaats in de rugzak!

Online bestelde B-Dagtrips omvatten gelukkig maar 1 biljet. Maar slechts één derde van deze tickets zijn online beschikbaar... Verder is het niet mogelijk om online B-Dagtrips voor een groeppreis te kopen.

De individuele reiziger kan B-Dagtrips kopen aan de loketten, aan de automaten (behalve als reserveren nodig is of een deel via de MIVB verloopt) en online (beperkt aanbod). Op de trein een B-Dagtrip kopen gaat niet.

Het gemakkelijk willen maken om dan moeilijk te doen

Met een B-Dagtripbiljet kan niet iedereen op dezelfde manier en aan dezelfde voorwaarden reizen. Deze biljetten zijn bedoeld om een uitstap te vereenvoudigen maar door een aantal criteria kunnen biljetten voor een zelfde bestemming sterk verschillen.

Voor individuele reizigers varieert de prijs volgens de leeftijd. Wanneer er geen forfaitair tarief voorzien is, bepaalt de afstand tussen het vertrek- en bestemmingsstation mee het prijskaartje.

Bij groepen varieert het tarief ook naargelang het aantal betalende personen.

B-Dagtrips 1ste klas kopen is voor individuele reizigers mogelijk, maar enkel via het loket. Ook dit supplement varieert op basis van de afstand tussen vertrek- en bestemmingsstation.

Voor groepen zijn er geen B-Dagtrips 1ste klas, een klasverhoging is niet mogelijk.



Niet altijd voordeliger

Een B-Dagtrip komt meestal goedkoper uit dan de treinrit en de toegang tot de attractie afzonderlijk kopen. Vanaf 65 jaar kan het Seniorenbiljet gecombineerd met de inkom ter plaatse soms voordeliger zijn dan de B-Dagtrip 60+.

Met het sluiten van vele stationsloketten moet de klant meestal zelf de gunstigste formule achterhalen.

Je plant een uitstap met het gezin maar op de dag van vertrek is je kind ziek? Of je organiseert een groepsreis, maar moet de reis annuleren? Vergissingen of onvoorziene gebeurtenissen vallen voor.

De klanten vragen al eens geen terugbetaling maar een omruiling van hun biljetten naar een andere datum. Voor de terugbetaling en de omruiling van de B-Dagtrips bestaan er geen uniforme regels voor alle klanten. De tegemoetkoming van de NMBS varieert. Na een grondige studie van de Vervoersvoorwaarden en de NMBS-website blijft het onduidelijk. Toch proberen we een overzicht te geven van de terugbetalingsmogelijkheden:

B-Dagtrips voor individuele reizigers

Waar de terugbetaling aanvragen? Aan het loket van het station dat de B-Dagtrip uitreikte.

Tot wanneer is een terugbetaling mogelijk? Tot op de reisdatum zelf.

Wat wordt terugbetaald? Voor de vertrekdatum krijg je alles terugbetaald. Op de reisdatum zelf (enkel binnen het uur na aankoop) houdt de NMBS 5 euro administratiekosten per B-Dagtrip af. Na de reisdatum, betaalt ze niets terug.

Online aangekochte vervoerbewijzen zijn niet omwisselbaar noch terugbetaalbaar. Dat staat in de Vervoersvoorwaarden, de bijbel van de NMBS.

B-Dagtrips voor groepen

Waar de terugbetaling aanvragen? Indien de biljetten nog niet afgeleverd zijn, moet de groepsverantwoordelijke dit doen bij het Contact Center. Zijn de B-Dagtrips wel in ontvangst genomen, dan moet men naar het loket.

Tot wanneer is een terugbetaling mogelijk? Ten laatste 5 werkdagen voor de vertrekdatum.

Wat wordt terugbetaald? Zijn de biljetten reeds afgeleverd, dan houdt de NMBS 5 euro administratiekosten per betalende reiziger.

B-Dagtrips voor schoolgroepen

De regels voor terugbetaling zijn dezelfde als die voor groepen maar in geval van ziekte is een terugbetaling wel mogelijk minder dan 5 werkdagen voor de reisdatum, mits een origineel medisch attest en met 5 euro administratiekost per B-Dagtrip.

Online aangekochte B-Dagtrips

Een B-Dagtripbiljet gekocht via de NMBS-site is niet terugbetaalbaar en niet omwisselbaar! Vaak zijn klanten het slachtoffer van een verkeerde manipulatie tijdens hun aankopen. Bijvoorbeeld: kopen ze biljetten voor een foutieve datum of bestellen B-Dagtrips aan 65+ tarief voor alle reizigers terwijl er zo maar één biljet moest zijn. Volgens een klant die zich van datum vergiste, is de mantra: online tickets zijn nooit terugbetaalbaar noch omwisselbaar *“een goedkoop antwoord op een dure fout”*.

3.3.5. Opgelet met (ver)kopen op het internet

Een treinticket kopen is niet simpel. Het online aankopen kan een hindernissenparcours zijn: zonder de hulp van de experts aan het loket de meest voordelige formule zoeken en hopen dat niets de aankoopprocedure dwarsboomt.

Online aangekochte vervoerbewijzen zijn niet omwisselbaar noch terugbetaalbaar. Dat staat in de Vervoersvoorwaarden, de bijbel van de NMBS. Hoewel er voor alle aankopen via het internet een verzakingsrecht bestaat van 14 dagen, voorziet de wet in een uitzondering voor transport. Hiermee wordt een afgewerkte transactie als definitief beschouwd. Een fout kan u volgens de NMBS enkel uzelf verwijten, wat de situatie ook is. Toch zou de NMBS rekening mogen houden met uitzonderlijke situaties.

Door voornamelijk in te zetten op de online verkoop dreigt de NMBS een bepaald deel van de klanten uit het oog te verliezen. Als publieke dienstverlener zou dit niet mogen. Nog altijd zijn er personen die niet vertrouwd zijn met het internet of er geen toegang toe hebben. Bij hen komt het afschaffen van de loketten hard aan. Ticketautomaten en Ticket Online kunnen niet dezelfde hulp en dienstverlening bieden als een loketbediende.

Via persberichten en publiciteit wil de NMBS ons overtuigen dat de klant centraal staat... Kan ze ons eens uitleggen waarom een menselijke aanpak de grote afwezige is in deze almaar evoluerende verkoopspolitiek, die eerder geïnspireerd lijkt door economische overwegingen?

3.3.6. Het ITRIS-toestel

Het toestel

De treinbegeleider heeft een draagbare terminal om biljetten en abonnementen te controleren, tickets te verkopen, boetes uit te schrijven en informatie op te zoeken. Sinds mei 2015 vervangt de NMBS stelselmatig het 10 jaar oude IBIS-toestel door nieuwe ITRIS-terminals.

Een ITRIS bestaat uit twee toestellen: een terminal in smartphoneformaat en een grotere tablet. Met de kleine terminal kan de treinbegeleider tickets controleren en betalingen afhandelen. De tablet gebruikt hij om uitgebreid realtime-informatie op te zoeken over het treinverkeer, aansluitingen en eventuele incidenten. Via een pinpad en 3G kan de reiziger vanaf nu betalen met debetkaarten (Bancontact/Mister Cash en Maestro).

En toen was er niets meer (op het ticket)

Samen met het ITRIS-toestel deed ook het 'Ticket' zijn intrede. In plaats van een papieren biljet krijgt de reiziger van de treinbegeleider een kartonnen RFID-kaart (Radio Frequency Identification).

De treinbegeleider kan op deze digitale drager een biljet, een boete, een rechtzetting of wijziging van je reis zetten. Dit doet hij door een kaartje voor de lezer van het toestel te houden om zo de inhoud op te laden. Op biljetten die de klant koopt aan het loket, de automaat, online, of bij de treinbegeleider die nog werkt met het oude IBIS-toestel, staat duidelijk zichtbaar de reisweg, tarief, klasse en datum. Op het RFID-ticket zie je... niets.

Wil je de inhoud achterhalen, dan moet je naar het loket, de verkoopautomaat of de website van de NMBS. Aan de verkoopautomaat leg je het Ticket op het MOBIB-logo, via de website geef je het nummer van het kaartje in. De inhoud uitprinten kan via elk kanaal, maar de afdruk gebruiken als vervoerbewijs mag niet.

To pay or not to pay

Eindelijk kan je ook betalen met bankkaart en niet enkel met kredietkaart. Maar dan moet de treinbegeleider wel verbinding kunnen maken met het 3G-netwerk, en dat is niet evident op de trein. Dit probleem kreeg de NMBS tot hiertoe niet opgelost.

Toch toont ze geen medelijden met haar klanten als dit gebeurt. Zonder verbinding kan je niet betalen met de debetkaart. Heb je ook nog de pech dat je niet contant of met kredietkaart kan betalen? Dan beloont de treinbegeleider je met een boete van 75 euro.

De treinbegeleider krijgt niet de mogelijkheid om op de boete te vermelden dat: 'de reiziger het Boordtarief wenst te betalen maar dit niet gaat omdat er geen verbinding is met het net'.

Wanneer ze doorverwezen worden naar de Klantendienst, maken de gedupeerde klanten kans op een troostprijs. Afhankelijk van de interpretatie van de klacht en de commerciële ingesteldheid van de dossierbeheerder, betaalt de reiziger ofwel niets, ofwel 8 euro administratiekosten, ofwel het Boordtarief of het Boordtarief plus administratiekosten.

Ook al kan betalen met een gewone bankkaart, het ITRIS-toestel brengt extra ongemakken mee voor de reiziger.

Besluit

Ook al kan betalen met een gewone bankkaart voortaan, het ITRIS-toestel brengt extra ongemakken mee voor de reiziger.

De reiziger ontvangt een ticket zonder zichtbare informatie. De klant betaalt hiermee voor een product of ontvangt een boete waarvan hij pas achteraf de geldigheid en inhoud kan controleren. Dit doet hij aan het loket, aan de verkoopautomaten of via de website van de NMBS.

Strookt dit wel met de wet betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming die een algemene verplichting tot informatie van de consument oplegt? Deze wet stelt dat ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de overeenkomst, de onderneming te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige informatie moet geven betreffende de belangrijkste kenmerken van het product en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan informatie en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzienbare gebruik. Ook moet de prijs schriftelijk, leesbaar, goed zichtbaar en ondubbelzinnig aangeduid zijn.

Wij vroegen alvast advies aan de FOD Economie en zullen op dit onderwerp terugkomen in ons volgende jaarverslag.



3.3.7. Adviezen over vervoerbewijzen

Ticket Online (nationaal)

In 2015 brachten we 3 adviezen uit over de online verkoop van tickets in het binnenlands vervoer. De problematiek is steeds dezelfde: de weigering van de NMBS om online aangekochte vervoerbewijzen terug te betalen wanneer ze ongebruikt bleven, de klant een fout maakte of een dubbele aankoop deed.

De NMBS verwierp alle 3 de adviezen. 1 advies nemen we hier integraal over, de andere 2 (2015/1506 en 2015/5178) vindt u terug op onze website.

2015/2350

Op 23 maart 2015 koopt de klant, voor de volgende dag, een heen-en-terugbiljet Zone Brussel/Waver, via Ticket Online. Zijn schoondochter wil naar Walibi gaan om daar te solliciteren voor een studentenjob.

Enkele minuten later ontdekt de klant dat er een station Bierges-Walibi bestaat. Hij denkt dat dit station op een andere lijn ligt dan het station Waver en koopt daarom een nieuw biljet Zone Brussel/Bierges-Walibi.

De volgende dag beseft de klant dat zijn biljetten eigenlijk een dubbele aankoop waren en vraagt aan de NMBS de terugbetaling van zijn eerste ticket.

De NMBS weigert en verwijst naar artikel 78 §6 van de Vervoersvoorwaarden: Biljetten die via de (mobiele) internetsite van NMBS of via een NMBS "app" gekocht werden, zijn nooit terugbetaalbaar.

De klant vraagt onze hulp.

Ook al maakte de NMBS geen fout en geven haar Vervoersvoorwaarden haar gelijk, wij vragen om vanuit een commerciële houding het ongebruikt biljet terug te betalen. De NMBS moedigt haar klanten meer en meer aan om vervoerbewijzen online aan te kopen. Waarom de klanten bestraffen wanneer ze het pad kwijt zijn? Van een poging tot fraude is hier geen sprake aangezien beide biljetten op naam staan en gelden voor éénzelfde reis op éénzelfde datum.

Het verzoeningsvoorstel wijst de NMBS af omdat de fout niet aan haar te wijten is. De klant wordt verondersteld op de hoogte te zijn van de stations van aankomst en vertrek van zijn reis. Verder kon hij toch zijn aankoop annuleren vooraleer hij doorging naar de betaling?

Het advies herneemt dezelfde argumenten van het compromisvoorstel en benadrukt:

- *in plaats van zich achter haar Vervoersvoorwaarden te verschuilen, zou de vervoersmaatschappij beter de aanvragen geval per geval bestuderen en een commerciële houding hanteren wanneer er duidelijk geen fraude in het spel is;*
- *tijdens de aankoopbevestiging was de klant niet op de hoogte dat er een station dichterbij de plaats van de afspraak was;*

- *hij had dus ook geen enkele reden om zijn aankoop te annuleren vóór de bevestiging;*
- *de klant heeft in eerste instantie de gevolgen van zijn vergissing op zich genomen door een tweede biljet te kopen waarvan hij dacht dat de reisweg verschillend was;*
- *pas wanneer hij ontdekt dat hij zijn biljetten dubbel aankocht, diende hij een aanvraag tot terugbetaling in;*
- *de klant had er geen enkel belang bij twee biljetten voor dezelfde verplaatsing, dezelfde datum en voor dezelfde persoon te kopen.*

De NMBS verwerpt ons advies en komt terug op een argumentatie die in dit geval geen steek houdt: nakijken vooraleer men de aankoop bevestigt. De klant wou het gevalideerde biljet kopen, het is pas nadien dat hij kennis nam van het bestaan van een station dichterbij.

De NMBS zegt dat het mogelijk is éénzelfde biljet meermaals af te drukken en dat het dus ook mogelijk is dat een reiziger, een bijna identiek traject op éénzelfde dag aflegt. Om die reden weigert ze alle terugbetalingen van via het internet aangekochte biljetten.

Ticket Online (internationaal)

We formuleerden in 2015 vier adviezen over de online aankoop van internationale treintickets.

Advies 2015/2180 gaat over online aankopen op verschillende ogenblikken en met meerdere kredietkaarten, maar wel binnen éénzelfde dossier. Bij annulering van een aantal biljetten binnen het dossier stortte NMBS Europe het bedrag terug op de verkeerde kredietkaart. Dit advies werd aanvaard en het geld werd op het juiste rekeningnummer teruggestort.

Dossiers 2015/2490 en 2015/2885 gaan over opnieuw aangekochte biljetten omdat de klant redenen had om aan te nemen dat de eerste poging niet succesvol was. In het ene geval aanvaardt de NMBS ons advies, in het andere verwerpt ze het.

Deze adviezen staan integraal op onze website. Advies 2014/4003 nemen we hier over.

2014/4003

De klant boekt online een ticket van Brussel naar Aix-en-Provence. Wanneer ze de dag voor de reis haar tickets afhaalt, blijken vertrek en bestemming omgewisseld. De loketbediende raadt aan om een nieuw ticket te kopen. Na de reis kan ze de ongebruikte tickets samen met de nieuwe opsturen naar de Klantendienst om het geld (deels) terug te krijgen. De klant volgt deze raad op.

Bij haar aanvraag tot terugbetaling meldt de klant, daar ze eerder een soortgelijk probleem kende bij een andere boeking, dat de omwisseling vermoedelijk te wijten is aan de site die niet goed werkt. Er ontspint zich een hele discussie tussen klant en NMBS Europe die zich toespitst op dit punt.

Zodus beginnen wij het bemiddelingsproces met de vaststelling dat deze klacht is afgegleden tot een welles-nietesspelletje in verband met de werking van de site. Indien we op dit onderdeel van de klacht blijven focussen, is het vinden van een doorbraak onwaarschijnlijk.

NMBS Europe wijst erop dat de ongebruikte tickets niet terugbetaalbaar zijn. Ze wil enkel een

Aangezien NMBS Europe de foutief geboekte plaats opnieuw te koop aanbood, is een terugbetaling aan de klant niet meer dan billijk.

vergoeding aanbieden indien de fout duidelijk bij haar ligt, maar volgens NMBS Europe heeft de klant zich vergist bij de boeking.

Hierop herhalen wij onze oproep om dit dossier te bekijken zonder op de schuldvraag te focussen. Nergens in dit dossier kan de klant enige moedwil aangewreven worden, ze zou daarbij ook niets te winnen hebben. NMBS Europe laat geen ruimte voor een mogelijke, al dan niet bewezen, vergissing. Deze houding is niet klantvriendelijk. Verder is er het financiële plaatje: hoeveel geld en energie had het gekost indien NMBS Europe direct een commerciële regeling trof? Omdat NMBS Europe beter van in het begin meer flexibiliteit had getoond, stellen wij het volgende compromis voor: *‘Met een commercieel gebaar compenseert NMBS Europe de ongebruikte tickets aan haar klant.’*

NMBS Europe vindt niet dat ze als goede huisvader handelt indien ze, op eerste verzoek van de klant, systematisch overgaat tot terugbetaling. Dit zou snel op grote schaal geweten zijn, waardoor onzorgvuldigheden van sommige klanten beloond worden ten nadele van de andere klanten. NMBS Europe stelt dat ze iedere klacht individueel analyseert en op basis daarvan een arbitraire ad hoc beslissing neemt.

Uit bijkomend onderzoek blijkt dat de foutief gereserveerde plaatsen nog voor de rit werden vrijgegeven. NMBS Europe boodt de foutief geboekte plaats opnieuw te koop aan en dus is een terugbetaling aan de klant niet meer dan billijk. Daarom brengen wij het volgende advies uit: *‘NMBS Europe gaat over tot de uitzonderlijke terugbetaling van het bedrag dat de klant betaalde voor de foutief gedateerde tickets.’*

NMBS Europe gaat niet in op het advies. Ze wijst erop dat wanneer de plaatsen weer vrijkwamen ze door elke verkoper opnieuw konden verkocht worden. Gezien het aantal verkopers acht ze de kans klein dat zij deze alsnog verkocht. De bewuste tickets waren juist goedkoper omdat ze niet terugbetaalbaar zijn. Het zou niet zinvol zijn om duurdere, flexibele tickets te verkopen als de naverkoopvoorwaarden voor goedkopere tickets even soepel zouden zijn.

2014/3019 – 2014/4625 – 2015/0554 - Abonnementen

Vanaf 23 juni 2014 verplicht de NMBS haar klanten die een abonnement wensen te kopen om ook een MOBIB-kaart aan te schaffen. Drie keer brachten wij een advies uit in verband met klachten ingediend door pendelaars die zich door de NMBS gedwongen zagen om een MOBIB-kaart aan te schaffen terwijl de geldigheid van hun huidige papieren abonnementsdrager nog liep. Deze adviezen brachten wij op verschillende tijdstippen uit.

Ook al vragen alle drie de klanten een terugbetaling van de nog geldige periode van de oude papieren abonneementhouder, toch antwoordt de NMBS telkens alsof er een terugbetaling van het maakloon voor de MOBIB-kaart wordt gevraagd. Aangezien de NMBS hiermee reglementair beter ingedekt lijkt, vragen wij ons af in hoeverre ze de vragen van haar klanten bewust verkeerd interpreteerde.

Vervolgens verwijst de NMBS naar Art. 45 §3 van haar Vervoersvoorwaarden, waarin staat dat het maakloon van een MOBIB-kaart niet terugbetaalbaar is, en naar Art. 55 §1 waarin ze zichzelf de

Wij wijzen de NMBS op de mogelijke gevolgen van haar keuze: ofwel zouden klanten zich voor het verhalen van deze strooischade kunnen groeperen en een collectieve schadevordering indienen, ofwel zou de NMBS zich flexibel kunnen opstellen en haar klanten tegemoetkomen.

macht toe-eigent om de geldigheidsduur van uitgegeven moederkaarten te wijzigen.

De ombudsdienst haalt volgende argumenten aan:

- Art. 52 §1 van de voorwaarden (geldig op het ogenblik van de aankoop van de abonnementsdrager) zegt letterlijk: "De moederkaart is 5 jaar geldig." Nergens in deze versie van de Vervoersvoorwaarden staat vermeld dat de moederkaart niet terugbetaalbaar is. Noch wordt er gewag gemaakt van een recht dat de NMBS zou behouden om de geldigheidsduur van een uitgegeven moederkaart te wijzigen.
- De hoogte van het bedrag doet niet ter zake. Wel het feit dat de treinreizigers geen enkele keuze krijgen. Systematisch ontnemt de NMBS haar klanten, telkens voor een relatief klein bedrag, reeds betaalde dienstverlening. Het repetitief karakter en de schaal waarop deze praktijk plaatsvindt, vragen om de creatie van een rechtschapen precedent.
- Niets lijkt de controle van een papieren treinkaart in de weg te staan, getuige het grote aantal papieren treinkaarten dat voor sommige groepen van treinreizigers nog steeds wordt afgeleverd.
- De geldigheidsdatum op een treinkaart blijkt een engagement zonder waarde.
- De klant kan de Vervoersvoorwaarden (+200 pagina's) onmogelijk lezen op het ogenblik van de aankoop.

In al deze dossiers stellen wij voor dat de NMBS de gederfde geldigheidsperiode van de papieren moederkaart voor haar klanten verrekend in het maakloon van de nieuwe MOBIB-kaart.

De NMBS verwerpt alle compromisvoorstellen.

In één van de dossiers stelt de NMBS dat een commerciële beslissing onder de vorm van pro rata terugbetaling enkel precedents zou scheppen. Daarnaast vindt ze dat ze al teveel tijd en middelen aan dit dossier besteedde en dat het beter zou zijn dat de ombudsvrouw de klant wijst op de relativiteit van het bedrag en hem overtuigt van een meer redelijke opstelling (!).

Voor ons is dit de basis: de NMBS biedt een dienst aan, de klant betaalt, de NMBS levert de dienst. Wanneer een door de klant betaalde dienst, door toedoen van de NMBS, niet of gedeeltelijk geleverd is, is een evenredige terugbetaling de norm.

Wij attenderen de NMBS erop dat de MIVB bij de aanschaf van een MOBIB-kaart wel in een terugbetaling voorziet.

Wij stellen vast dat de NMBS zelf haar Vervoersvoorwaarden schrijft en deze gedurig in haar voordeel bijvijlt. Daarbij tracht ze haar verantwoordelijkheden ten opzichte van haar klanten te ontlopen. Daarom roepen wij de NMBS op om de balans van rechten en plichten niet enkel te laten doorslaan



in haar eigen voordeel.

De totale schade die alle houders van een vervroegd vervallen moederkaart samen ondergaan, is omvangrijk. Wij wijzen de NMBS op de mogelijke gevolgen van haar keuze: ofwel zouden klanten zich voor het verhalen van deze strooischade kunnen groeperen en een collectieve schadevordering indienen, ofwel zou de NMBS zich flexibel kunnen opstellen en haar klanten tegemoetkomen.

Wij brengen de volgende adviezen uit:

In dossier 2014/4625: *'Op afzonderlijke vraag van elk van haar klanten betaalt de NMBS de geldigheidsduur van de moederkaart die overlapt met hun MOBIB-kaart terug aan iedere klant die niet meer de mogelijkheid aangeboden krijgt om een valideringsbiljet voor zijn moederkaart aan te schaffen.'*

In dossiers 2015/0554 en 2014/3019: *'De NMBS verrekent de gedeelde geldigheidsperiode in het maakloon van de MOBIB-kaart telkens zij haar klanten verplicht vervroegd over te stappen naar een nieuwe moederkaart.'*

In dossier 2014/4625 blijft de NMBS bij haar standpunt. Ze stelt dat (1) de klacht handelt over het maakloon van de MOBIB-kaart, (2) het maakloon niet terugbetaalbaar is volgens haar eigen Vervoersvoorwaarden (3) het maakloon geen geldigheidsduur garandeert en (4) de NMBS te allen tijde de geldigheidsduur van een reeds uitgegeven moederkaart zomaar kan wijzigen.

Daarnaast hekelt de NMBS de relativiteit van het bedrag en vindt dat wij de reiziger daar beter op hadden gewezen. Ze poneert dat de reiziger geen objectieve grond heeft om het bedrag terug te vorderen aangezien de NMBS volgens haar (nota bene zelfgeschreven) Vervoersvoorwaarden handelt. In dossier 2015/0554 meldt de NMBS dat ze bij haar standpunt blijft. Om commerciële redenen

toont ze zich echter uitzonderlijk bereid om een compensatie toe te kennen. De NMBS maakt een waardebon van 2 euro over.

In dossier 2014/3019 merkt de NMBS op dat de kosten, verbonden aan de implementatie van het gevraagde vergoedingssysteem, niet evenredig zijn met de commerciële compensaties voor de klanten. Toch tracht de NMBS het vertrouwen van de klant uit dit dossier te herwinnen. Daartoe ontvangt hij voor 3,30 euro aan waardebonnen.

2015/3740 – B-Dagtrip

De klant koopt online 3 B-Dagtrips om naar de Zoo van Antwerpen te gaan. De dag van de uitstap is haar kind ziek en ze moet de uitstap annuleren. Daarom belt de klant onmiddellijk naar het stationsloket en vraagt om de tickets om te boeken naar een latere datum. Volgens de loketbediende moet mevrouw een aanvraag indienen voor het aanpassen van de datum en er een ziekteattest bijvoegen. De klant volgt deze raad op maar ze ontvangt een negatief antwoord: de NMBS kan niet nagaan of de tickets gebruikt werden.

Wij krijgen als antwoord dat de terugbetaling van de B-Dagtrips geweigerd wordt op basis van de Vervoersvoorwaarden: online aangekochte tickets zijn niet terugbetaalbaar of omwisselbaar. De NMBS merkt ook op dat het ziektebriefje van de zoon het verlaten van de woonst toestaat en dat het attest retroactief werd opgemaakt.

Wij stellen een verzoeningsvoorstel op met volgende argumenten:

- *De klant deed het nodige om de omruiling van de B-Dagtrips aan te vragen. Ze belde onmiddellijk naar het loket en volgde het advies van de loketbediende.*
- *Ook de NMBS kan niet aantonen dat de tickets al dan niet gebruikt werden.*
- *De klant vraagt geen terugbetaling maar de verplaatsing van de uitstap naar een andere dag.*
- *Op het doktersattest staat ook dat de zoon niet aan een 'buitenactiviteit mag deelnemen'.*
- *Met de bewering dat het doktersattest retroactief werd opgemaakt, stelt de NMBS de integriteit van de arts in twijfel.*

Wij vragen daarom aan dat de NMBS compensatiebonnen voor de klant ter waarde van de ongebruikte B-Dagtrips.

De NMBS wijst het voorstel af voor dezelfde redenen. Over het doktersattest spreekt ze niet meer.

Wij contacteren de Zoo en vragen of zij akkoord zijn met een bezoek op een alternatieve datum. Haar antwoord is positief: de klant mag met de B-Dagtrip-biljetten tot meer dan een jaar later binnen in de Zoo of zelfs in Planckendael.

Aansluitend brengen wij het volgende advies uit: *'De NMBS schenkt biljetten, geldig in tweede klas-*

Wij maken de NMBS erop attent dat aan het loket, een B-Dagtrip biljet in bepaalde gevallen wordt terugbetaald.

se, om op een dag naar keuze, op het hele Belgische net te reizen'.

In ons advies herhalen wij dat de klant al het nodige deed om de omruiling van de B-Dagtrips aan te vragen en maken de NMBS erop attent dat aan het loket een B-Dagtrip biljet in bepaalde gevallen wordt terugbetaald. De NMBS geeft daarmee haar klanten een ongelijke behandeling en dit terwijl ze aankopen via het internet net wil aanmoedigen.

Verder heeft de klant niet vrijwillig afgezien van de uitstap, maar kon ze die dag onmogelijk met een ziek kind reizen.

De NMBS volgt ons advies niet. Ze blijft erbij dat volgens Art. 104 §13 van haar Vervoersvoorwaarden online aangekochte B-Dagtrips niet terugbetaalbaar of omruikbaar zijn en dat een doktersattest aan deze regelgeving geen afbreuk doet. Ze voegt er aan toe dat ze geen gunsten kan verlenen naar aanleiding van persoonlijke problematieken.

2015/4107 – B-Dagtrip

Via de NMBS-website koopt de klant 4 B-Dagtrips voor de Zoo van Antwerpen. Na het afdrucken van de tickets merkt de klant dat hij per vergissing 4 B-Dagtrips categorie 65+ heeft aangekocht. Hij heeft slechts 1 B-Dagtrip categorie 65+ nodig, samen met 2 voor volwassenen en 1 voor een kind. De klant koopt onmiddellijk 3 nieuwe tickets aan en vraagt de terugbetaling van de verkeerde tickets.

De NMBS antwoordt dat tickets die online werden aangekocht, volgens haar Vervoersvoorwaarden niet worden terugbetaald of omgeruild. Om commerciële redenen is zij wel bereid om de 3 B-Dagtrips terug te betalen, verminderd met 5 euro administratiekosten per B-Dagtrip.

Wij zijn blij omdat de NMBS bereid is de B-Dagtrips terug te betalen. Maar de administratiekost van 15 euro is veel geld. De klant kocht de tickets in 1 transactie. Aanzie de terugbetaling dan ook als 1 dossier.

In ons compromisvoorstel vragen wij om een mildere berekeningswijze van de administratiekosten: een éénmalige administratiekost van 5 euro voor de terugbetaling van de 3 B-Dagtrips hoort te volstaan.

De NMBS wijst het compromisvoorstel af: zij heeft in dit dossier geen enkele fout gemaakt en vindt dat ze zichzelf al soepel opstelde door de 3 B-Dagtrips terug te betalen. De administratiekost van 15 euro wil ze behouden.

In ons advies benadrukken wij de volgende punten:

- *In dit dossier is de klant de dupe omdat hij zijn tickets op voorhand aankoopt via het internet. Een klant die aan een loket een B-Dagtrip aankoopt en deze voor de reisdag nog wil annuleren, kan de terugbetaling kosteloos verkrijgen. Als hij de B-Dagtrip online aankoopt, krijgt hij in dezelfde situatie geen terugbetaling. Staat de NMBS het dan toch eens toe, dan verdrievoudigt ze de administratiekost.*
- *De NMBS promoot het aankopen via Ticket Online steeds meer en de loketten in kleinere stations verdwijnen evenredig. De klant heeft bijna geen andere keuze meer dan tickets online aan te kopen, maar hier gelden wel minder gunstige voorwaarden. Gelijke terugbetalingsvoorwaarden voor*

tickets gekocht aan het loket, de automaat of online zou rechtvaardig zijn.

- *Het terugbetalen aan de klant werd in één handeling uitgevoerd door de NMBS, maar toch rekent zij 3 keer de administratiekost aan.*

Ook nu vragen wij om de administratiekost slechts één keer aan te rekenen.

De NMBS wijst het advies af: aan de loketten wordt ook 5 euro administratiekosten afgehouden bij de terugbetaling van een B-Dagtrip.

De NMBS is fout: biljetten (dus ook B-Dagtrips) die je aan het loket koopt en voor de reisdatum annuleert, worden volledig terugbetaald zonder administratiekosten af te houden. Maar, zelfs als we de NMBS daar nogmaals op wijzen, blijft ze halsstarrig bij haar standpunt.

2015/3287 – Go Pass / Rail Pass

Aan de automaat koopt de klant per ongeluk een Go Pass 10 in plaats van een Rail Pass. Ze vraagt de terugbetaling van de Go Pass en stuurt deze intact en blanco naar de Klantendienst.

De NMBS stuurt het vervoerbewijs terug naar de klant. De door de NMBS gewijzigde Vervoersvoor-



In ons advies merken wij op dat als de NMBS werkelijk haar credo “de klant centraal stellen” zou volgen, ze beter iedere situatie apart kan bekijken, rekening houdend met de specifieke omstandigheden.

waarden stellen dat Go Passes niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar zijn. De klant moet maar een koper te vinden om van haar overbodig vervoerbewijs af te geraken.

Na onze eerste tussenkomst, blijft de NMBS bij haar standpunt.

In het compromisvoorstel merken wij op dat de NMBS geen nadeel zou ondervinden bij terugbetaling van de Go Pass. Deze is ongebruikt en intact gebleven. De klant kan ook aantonen dat ze direct na haar vergissing een Rail Pass aankocht. Ze heeft enkel een fout gemaakt tijdens de aankoop aan de automaat. De NMBS heeft de kans vrijgevig te zijn zonder dat het voor haar nadelig is. Wij vragen de commerciële terugbetaling van de Go Pass 10.

De NMBS behoudt haar standpunt: ‘De regel van niet terugbetaling van de Go Pass wordt voor alle reizigers toegepast. Een uitzonderlijke terugbetaling kan een domino-effect hebben op eerder behandelde en geweigerde klachten.’

In ons advies merken wij op dat als de NMBS werkelijk haar credo “de klant centraal stellen” zou volgen, ze beter iedere situatie apart kan bekijken, rekening houdend met de specifieke omstandigheden. Bovendien is een commerciële geste een voorrecht van de Klantendienst en kan geen precedent creëren.

Wij verzoeken de NMBS om het bedrag dat de klant betaalde voor de Go Pass terug te storten in ruil voor het blanco vervoerbewijs.

Het advies wordt verworpen, wat nogmaals aantoont dat de slogans alleen maar communicatiemiddelen zonder inhoud zijn en dat de klant niet de centrale zorg van de NMBS is.

2014/2301 – Andere vervoerbewijzen

De klant ontvangt van haar werkgever vorderingen die ze bij de NMBS kan omruilen voor treintickets. Vooraf moet de klant het vertrek- en bestemmingsstation, de dag en de datum van de reis op de vordering invullen. Deze keer aanvaardt de loketbediende de vorderingen van de klant niet omdat ze blijkbaar niet correct zijn ingevuld. Na het invullen van een nieuwe vordering ontvangt de klant hiervoor haar biljet. Voor de geweigerde vorderingen vraagt de klant een vergoeding.

De NMBS weigert de klant te compenseren omdat volgens haar de data op de vorderingen overschreven zijn. Hierdoor wordt de vordering ongeldig en ontvangt de klant niets.

Volgens de procedure van de NMBS ontvangt de klant in ruil voor een vordering een binnenlands vervoerbewijs voor een treintraject tussen twee Belgische station. De loketbediende brengt het nummer van de vordering in in het verkoopsysteem. Dit nummer bestaat uit een reeksnummer en het identificatienummer van de bediende. Op de achterzijde van de vordering vermeldt de loketbediende

Volgens de NMBS ligt de verantwoordelijkheid volledig bij de klant. Wanneer ligt deze ooit bij de NMBS? In dit dossier durven wij stellen dat het standpunt van de NMBS kadert in een vorm van oneerlijke handelspraktijken en slechte wil.

de prijs, het nummer van het biljet en brengt hij een datumstempel aan. De verkoper bewaart de vordering.

Een vordering gebruiken kan dus maar 1 keer. Zelfs indien de klant de data overschreven heeft, wat in dit dossier onduidelijk is. Welk voordeel zou de klant hieruit ook halen?

Omdat een vordering geen vervoerbewijs is, en slechts éénmalig bruikbaar, lijkt het ons billijk dat de NMBS de klant twee nieuwe vorderingen bezorgt.

De NMBS aanvaardt het compromisvoorstel niet omdat volgens haar de verantwoordelijkheid voor het invullen van de vorderingen volledig bij de klant ligt en het duidelijk is dat de vorderingen overschreven zijn.

Een vordering mag men niet vergelijken met vervoerbewijzen die de reiziger vooraf aankoopt en waarop hij lijnen moet invullen. Bij overschrijven van gegevens op een Pass of Kaart kan de klant voordeel halen en de NMBS dus financieel benadelen. Wat weerhoudt de NMBS om de vorderingen van de klant te aanvaarden? De NMBS loopt immers geen risico omdat ze de vordering rechtstreeks aanrekent aan de werkgever van de reiziger.

Volgens de NMBS ligt de verantwoordelijkheid volledig bij de klant. Wanneer ligt deze ooit bij de NMBS? In dit dossier durven wij stellen dat het standpunt van de NMBS kadert in een vorm van oneerlijke handelspraktijken en slechte wil.

Ons advies luidt als volgt:

'Omdat de klant in ruil voor een vordering een biljet ontvangt, de NMBS geen enkel financieel risico loopt en de klant geen fraude kan plegen met een vordering, bezorgt de NMBS in ruil voor de geweerde vorderingen, de klant twee nieuwe vorderingen.'

De NMBS aanvaardt het advies en vraagt aan de werkgever om de klant twee vorderingen te bezorgen.

2015/1578 – Andere vervoerbewijzen

Wanneer de klant voor de aankoop van een Escapade-ticket Kontich/Luxemburg naar het station in Kontich gaat, zegt de loketbediende dat hij deze tickets niet kan geven. De klant koopt dan maar twee biljetten voor een enkele reis naar Brussel-Noord om daar de Escapade-tickets te kopen.

In het tarief Escapade zit een verplichte heen-en-terugreis voor twee personen tussen een Belgisch en een Luxemburgs station. Op haar Escapade-tickets staat als vertrekstation Kontich en als station van aankomst Luxemburg.

Omdat ze het traject Kontich/Brussel-Noord dubbel betaalde, vraagt de klant de terugbetaling van de extra aangekochte biljetten.

De NMBS weigert omdat de klant de biljetten gebruikte.

Als de klant het ticket Kontich/Luxemburg in het station van Kontich kon aanschaffen, moest ze geen extra biljetten kopen om van Kontich naar Brussel te reizen.

In ons compromisvoorstel verzoeken wij de NMBS om de twee binnenlandse biljetten terug te betalen.

De NMBS wijst het voorstel af omdat:

- de klant haar biljetten ook online kan aankopen;
- de klant de biljetten nodig had voor het traject Kontich/Brussel.

De NMBS mag haar klanten niet verplichten om online een biljet te boeken. Het is, zoals ook de NMBS in haar afwijzing van het compromisvoorstel zegt, de klant zelf die kiest waar en hoe zij haar biljet koopt. Dat de klant haar biljet niet online aankocht is dan ook geen valabel argument.

Volgens de NMBS vermeldt haar website de stations waar je het Escapade-ticket kan kopen. Nochtans vinden wij dit niet terug op de website bij de informatie over het Escapade-tarief. Er is enkel een link naar de online aankoop.

Om één of andere reden beslist de NMBS om het Escapade-ticket maar in een beperkt aantal stations te verkopen. Als de klant dan een extra treinrit moet maken naar een station dat wel Escapade-tickets verkoopt, lijkt het ons billijk dat de NMBS dit extra biljet terugbetaalt.

Wij stellen een advies op met volgende argumenten:

- *de klant kan in station Kontich geen tickets Escapade Kontich/Luxemburg kopen;*
- *omdat dit wel kan in het station Brussel-Noord, koopt de klant twee biljetten Kontich/Zone Brussel;*
- *voor haar reis Kontich/Luxemburg dient de klant sowieso via Brussel te reizen;*
- *klant koopt in Brussel-Noord twee Escapade tickets;*
- *de loketbediende maakt twee tickets Kontich/Luxemburg en twee tickets Luxemburg/Kontich;*
- *omdat de klant al in het bezit was van biljetten voor haar reis Kontich/Brussel, heeft ze voor dit traject dus tweemaal betaald.*

De ombudsdienst vraagt om de dubbel betaalde reis Kontich/Brussel terug te betalen.

De NMBS verwerpt het advies.



3.4. Boordtarief

Met een aandeel van 6,15%, ofwel 131 klachten, komt het Boordtarief op de vierde plaats.

Meerprijs in de trein

Bij de aankoop van een biljet in de trein valt een extra toeslag niet meer te vermijden. In 2015 voerde de NMBS namelijk het 'Boordtarief' in.

Hiermee wil de NMBS de verkoopregels in de trein vereenvoudigen. Het vorige systeem was volgens haar ingewikkeld, voor interpretatie vatbaar en leidde tot conflictsituaties.

Voordien varieerde het tarief op de trein. Het hing er van af of je de trein nam in een station met of zonder loketten en of je al dan niet de treinbegeleider voor het instappen had verwittigd. De treinbegeleider besliste dan of je geen toeslag, een maakloon van 3 euro, of een onmiddellijke inning van 12,50 euro moest betalen.

Op 1 februari 2015 gooide de NMBS deze regeling overboord en betaal je bij de aankoop van een biljet in de trein automatisch een toeslag van 7 euro.

De treinconducteur kan deze vooraf geprogrammeerde extra toeslag niet uitschakelen. Enkel bij een algemene panne van het verkoopsysteem op haar volledige distributienet (loketten en automaten), schakelt de NMBS deze toeslag uit.

Zonder vervoerbewijs

Zonder vervoerbewijs hoef je de treinbegeleider niet meer vooraf te verwittigen. Bij controle in de trein rekent de treinbegeleider het Boordtarief aan.

Als je dit niet wil of kan betalen, dan maakt de conducteur een vaststelling van onregelmatigheid (C170). Sinds 1 februari 2015 hanteert de NMBS daarvoor een eenheidstarief van 75 euro in plaats van het forfaitair bedrag van 60 euro plus ritprijs.

Vergeeten Treinkaart

Ben je je abonnement vergeten, dan hoef je de treinbegeleider ook niet meer op voorhand in te lichten. Bij de controle rekent de conducteur het Boordtarief aan en vermeldt op het biljet 'Vergeeten abonnement'.

Bij de aankoop van een biljet in de trein valt een extra toeslag niet meer te vermijden. In 2015 voerde de NMBS namelijk het 'Boordtarief' in.

Het is niet correct dat een reiziger die [...] zijn kortingskaart vergeet, door de NMBS anders behandeld wordt dan iemand die zijn abonnement niet bij zich heeft.

Als je binnen de veertien kalenderdagen het biljet aan Boordtarief samen met je geldige Treinkaart voorlegt aan een loket, betaalt de loketbediende het Boordtarief terug. Na een ontvangstbewijs te tekenen, krijg je het geld.

Vergewis je ervan of de vermelding 'Vergeten abonnement' op het Boordtarief-biljet staat. Is dit niet zo, vraag dan de treinbegeleider om een correct biljet op te maken. Anders is de kans groot dat de loketbediende het Boordtarief niet terugbetaalt. Hoe je bij een RFID-ticket moet controleren wat de conducteur je geeft, is een raadsel (zie pagina 49).

Wil of kun je het Boordtarief niet betalen, dan schrijft de treinbegeleider een boete uit. Ga je met je Treinkaart en boete binnen de veertien kalenderdagen naar het loket, dan annuleert de loketbediende de boete. Wel houdt de NMBS een administratiekost van 8 euro in.

Je kan best een betalingsbewijs aan de loketbediende vragen. Als er zich achteraf een probleem stelt, kan je aantonen dat de zaak geregeld is.

Vroeger aanvaardde de NMBS maximum tweemaal een vergeten treinabonnement en een kosteloze regeling. Met de invoering van het Boordtarief is er geen beperking meer op het aantal keren dat je je Treinkaart mag vergeten. Je moet enkel de hierboven vermelde procedures volgen.

Reizen zonder kortingskaart

Ben je in het bezit van een biljet aan verminderde prijs maar je kan bij controle de passende kortingskaart niet voorleggen? Dan ben je voor de NMBS een reiziger zonder geldig vervoerbewijs. Bovenop het ticket dat je kocht, moet je het Boordtarief betalen. Doe je dit niet, dan maakt de treinbegeleider een boete op.

Sinds 31 januari 2015 kan de reiziger zich achteraf niet meer in regel stellen.

Het is niet correct dat een reiziger die een ticket koopt waarop hij recht heeft, maar zijn kortingskaart vergeet mee te nemen, door de NMBS anders behandeld wordt dan iemand die zijn abonnement niet bij zich heeft. Waarom deze mensen, die soms tot een kwetsbare groep horen, financieel afstraffen voor een vergetelheid?

Vraag je geld terug

De meeste klachten die de ombudsdienst over het Boordtarief ontvangt, komen van reizigers die een supplement moeten betalen nadat ze geen biljet konden kopen aan een defecte automaat.

Bij een panne aan een automaat in een station zonder loket, kan de NMBS de 'Toeslag Boordtarief' nochtans deactiveren. Maar de conducteur weet dit pas nadat hij zijn controletoeistel verbindt met de centrale computer (ITRIS-toestel) of synchroniseert (IBIS-toestel). Het synchroniseren van de IBIS gebeurt na de dagtaak wanneer de treinbegeleider het apparaat in een lader steekt. De 'realtime'-synchronisatie waarmee de NMBS de nieuwe ITRIS aanpreeft, werkt enkel wanneer een GPRS-verbinding

ding mogelijk is. Iedereen die regelmatig de trein neemt, weet echter dat de verbinding met internet, GSM-netwerk en dus ook GPRS sputtert.

Zo betaalt de reiziger meestal het supplement wanneer de ticketautomaat stuk is.

Betaalt de NMBS bij deze technische problemen het supplement terug? Ja, maar de reiziger moet er binnen de veertien dagen, dag van aankoop in de trein inbegrepen, zelf bij de Klantendienst naar vragen. Ook moet hij het originele vervoerbewijs bij de aanvraag voegen. Vervolgens moet de klant geduld uitoefenen... veel geduld. Een termijn van 5 tot 6 maanden is niet zeldzaam vooraleer je het geld terugziet. Deze lange doorlooptijd lijkt zelfs de norm te worden.

Diversiteit

Ook mensen die geen ticket kunnen aankopen aan de automaat of via het internet moeten het Boordtarief betalen als zij zonder ticket op de trein stappen. De NMBS laat geen uitzondering toe voor personen met een handicap of beperkte mobiliteit.

Niettemin is de Europese Verordening 1371/2007 duidelijk:

'Gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit moeten zonder extra kosten hun vervoerbewijs in de trein kunnen kopen (Overweging 10). Boeking en vervoerbewijzen worden gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit aangeboden zonder extra kosten (Art. 19)'.

De NMBS verschuilt zich achter het argument dat er geen middel voorzien is waarmee een persoon met beperkte mobiliteit zich kan legitimeren. Ze wil haar personeel zelf niet de afweging laten maken in hoeverre een reiziger beperkt is in zijn mobiliteit.

Nochtans zegt de Europese Commissie in haar mededeling van 3 juli 2015¹⁰ dat gehandicapte personen en personen met beperkte mobiliteit geen bewijs van handicap moeten voorleggen om recht te hebben op bijstand. Als je door een handicap of beperking niet in staat bent om een ticket te kopen aan de automaat, heb je nood aan bijstand. Als er geen loketten meer in het station aanwezig zijn, is je eerste aanspreekpunt de treinbegeleider. Zonder extra kosten moet hij bijstand verlenen bij het kopen van een ticket op de trein.

Van de automaatkast naar de loketmuur

Voordat ze op de trein stappen, wil de NMBS dat alle treinreizigers over een geldig vervoerbewijs beschikken. Daarom biedt de NMBS verschillende verkoopkanalen aan. De treinbegeleider heeft andere prioriteiten dan biljetten te verkopen op de trein.

Toch houdt de NMBS onvoldoende rekening met onvoorziene omstandigheden zoals defecte automaten, gesloten loketten, problemen met de online boeking of lange wachtrijen aan het loket. Ook blijft ze blind voor mensen waarvoor de automaat of het internet geen oplossing is.

Werkt de automaat niet? Ga naar het loket. Is er geen loket? Ga dan naar de automaat. Werkt de automaat niet en is er geen loket? Dan kan je reizen, maar tegen een fikse meerprijs.

¹⁰ Interpretatieve richtsnoeren betreffende Verordening (EG) nr. 1371/2007 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer.

Het is niet logisch dat de klant moet opdraaien voor tekortkomingen van de NMBS. Staat de klant centraal in dit verhaal of redeneert de NMBS vanuit haar interne organisatie?

Besluit

Het is niet logisch dat de klant moet opdraaien voor tekortkomingen van de NMBS. Staat de klant centraal in dit verhaal of redeneert de NMBS vanuit haar interne organisatie?

Bij problemen moet de klant achteraf een hele administratieve rompslomp doorlopen om een terugbetaling of annulering te krijgen.

Het Boordtarief zorgt wel voor een eenduidig tarief in de trein. Ongeacht of de reiziger reist zonder vervoerbewijs, zijn treinkaart vergeten is, ingestapt is zonder te verwittigen, iedereen betaalt 7 euro bovenop de ritprijs. Blijft de vraag of dit een voordeel is voor de NMBS of voor haar klanten?

Met het Boordtarief is de verkoop in de trein gedaald. Hieruit besluiten dat er nu minder reizigers reizen zonder geldig vervoerbewijs, kan men pas als het aantal vaststellingen van onregelmatigheid evenredig daalt en het 'Boordtarief' niet als biljet wordt beschouwd. Ook de 'pakkans' - zoals de mensen die ervaren - speelt mee. Hoe meer controles de treinbegeleider kan uitvoeren, hoe meer mensen vooraf een ticket aanschaffen. Hoe minder controles er zijn, hoe meer het risico loont...

Geen enkel dossier over het Boordtarief bereikte in 2015 de fase van advies. We komen hier zeker op terug in ons volgend jaarverslag.

3.5. Ticketautomaat

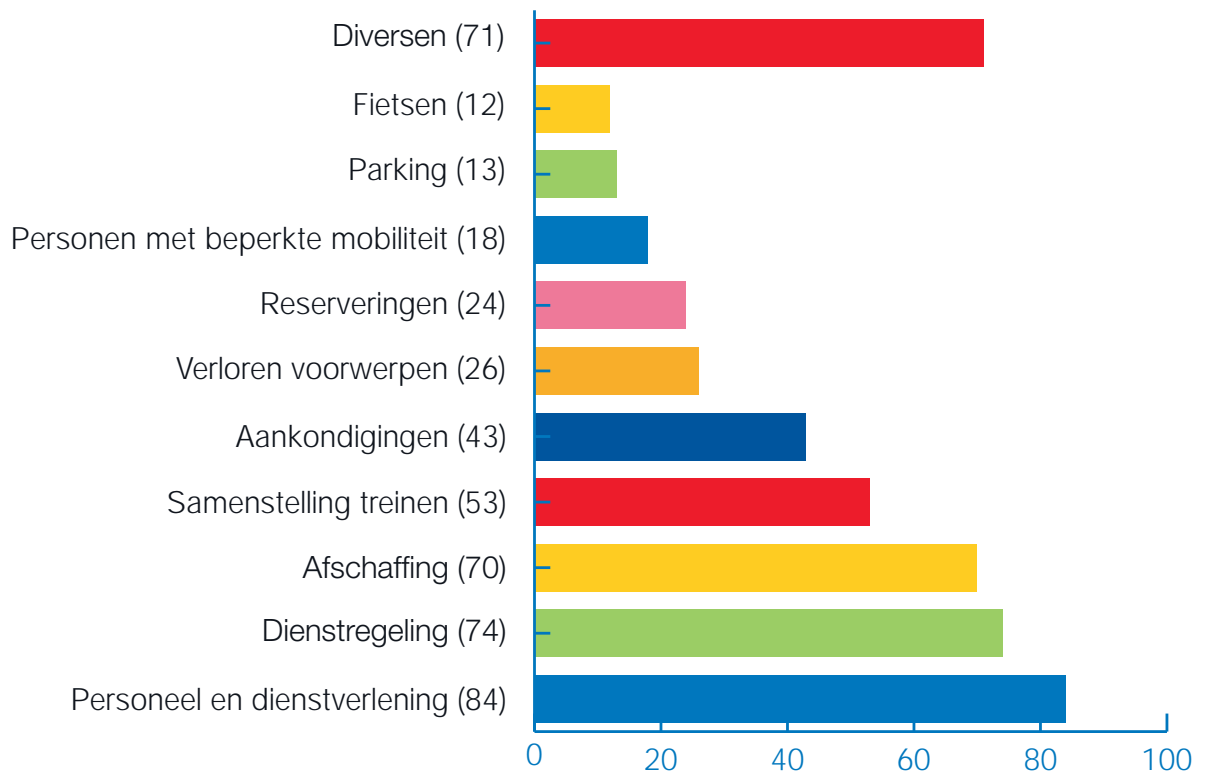
In 2015 openen wij 156 dossiers naar aanleiding van klachten over de verkoopautomaten. 27 van deze dossiers maken ook het onderwerp uit van een vaststelling van onregelmatigheid (boete) en worden hernomen onder punt 3.2.

De 129 dossiers over de ticketautomaten vertegenwoordigen 6,06% van alle ombudsdossiers.

3.6. Overige thema's

Hier groeperen we de dossiers die buiten de top 5 van klachtentema's vallen.

Klachten per onderwerp in de categorie 'overige'



3.6.1. Verloren voorwerpen

Hoe sneller er wordt ingegrepen, hoe groter de kans om een verloren voorwerp terug te vinden. Wie persoonlijke bezittingen verliest of in de trein vergeet, dient een webformulier R197 in te vullen zodat de NMBS zoekacties kan ondernemen.

Een volledige omschrijving is noodzakelijk om het voorwerp zo snel mogelijk aan zijn eigenaar terug te bezorgen:

- Type voorwerp: het keuzemenu bevat allerlei voorwerpen: fototoestel, gsm maar ook tent, slippers, keukenbenodigdheden en zelfs bederfelijke goederen;
- Beschrijving van het voorwerp: vorm, kleur;
- Plaats van verlies van het voorwerp: station, binnenlandse trein, internationale trein.

Ook dit jaar stellen we vast dat sommige teruggevonden voorwerpen opnieuw verloren gaan.

Eenmaal gevonden kan de eigenaar het object afhalen in het station van zijn keuze, weliswaar tegen een administratiekost van 5 euro.

Het is de NMBS die de klant verwittigt. Indien het voorwerp niet wordt afgehaald binnen de 50 dagen, bezorgt de NMBS het aan de vzw Spullenhulp.

Ook dit jaar stellen we vast dat sommige teruggevonden voorwerpen opnieuw verloren gaan.

Een voorbeeld:

Een klant vergeet haar slaapzak in de trein. Ze neemt onmiddellijk de nodige maatregelen en wordt op de hoogte gebracht dat het voorwerp teruggevonden is. Na meerdere bezoeken aan het station verneemt ze dat haar eigendom opnieuw verloren ging tijdens de overdracht. De klant eist dan ook een vergoeding voor de slaapzak.

De NMBS erkent haar verantwoordelijkheid onmiddellijk en vraagt de originele factuur van het verloren voorwerp op. De klant bezorgt het bewijsstuk: 330 euro voor de slaapzak en 30 euro voor een zijden laken dat erin zat.

Op haar bankrekening ontvangt de klant 230 euro, zonder uitleg. Het blijkt dat de NMBS 10% per jaar inhoudt op de waarde (wegens slijtage).

Wij wijzen de NMBS erop dat de aankoopfactuur twee jaar oud is, en geen 3 jaar, zoals de NMBS het berekent.

De NMBS betaalt dan bijkomend 33 euro aan de klant. Ze weigert echter het zijden laken te vergoeden aangezien dit niet op de oorspronkelijke verklaring van verlies staat.

3.6.2. Personen met beperkte mobiliteit

Blinddoek uzelf of schuif een rolstoel onder uw achterwerk. Merk op hoe uw bewegingsvrijheid is afgenomen. Neem nu de trein; vraag assistentie aan, vind de weg in het station, overwin de hoge opstap aan het perron, doorsta het onaangepast treinmaterieel en bij het uitstappen volgt er nog meer van dat. Om met de trein te reizen heeft ongeveer 15% van de bevolking geen andere keuze dan deze ongemakken erbij te nemen.

De wetgeving toont de weg

Regelgeving op diverse niveaus moeten reizigers met een beperkte mobiliteit een zo vlot mogelijke treinreis garanderen. Een VN-verdrag waarborgt een zo zelfstandig mogelijke mobiliteit. Voor treinreizigers in het bijzonder voorziet Europese Verordening 1371/2007 in een aantal verboden op bepaalde discriminaties, een informatieplicht over de toegankelijkheid en de condities voor gratis bijstand. Voorschriften voor rolstoelplaatsen zijn vastgesteld in Europese Verordening 1300/2014. Specifiek voor klanten van de NMBS is er het Beheerscontract tussen de Staat en de NMBS, dat onder meer bepaalde voorwaarden bij de aankoop van nieuwe treinen oplegt.



Valt er iets te klagen?

Klachten zijn er nauwelijks bij de ombudsdienst. Bovendien wordt de assistentie van de NMBS-medewerkers dikwijls als goed ervaren. Maar deze groep van reizigers heeft niet steeds dezelfde mogelijkheden om hun grieven te uiten. Dien maar eens een klacht in bij de NMBS, met het gehanteerde systeem slaagt niet iedereen daarin. Daarnaast speelt ook aanvaarding en vervreemding mee; omdat een plaats niet toegankelijk is, kom je er nooit en omdat je er nooit komt, klaag je ook niet. Het aantal klachten is dan ook geen indicatie van het aantal mogelijke verbeteringen.

Gezien het geringe aantal klachten is het voor ons niet gemakkelijk om deze nogal diverse materie kort op te volgen. Wij onderhouden dan ook een goed contact met de specialisten van NHRPH (Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap). Zij brachten trouwens zeer waardevolle adviezen uit, die u kan raadplegen op www.ph.belgium.be.

Reserveren verplicht

De Europese norm om assistentie aan te vragen is 48 uur. In Nederland kan het in 1 uur. Bij de NMBS moeten deze reizigers 24 uur op voorhand hun verplaatsing aankondigen (sinds begin 2016 kan dit 3 uur op voorhand, maar slechts bij reizen tussen 18 grote stations, overstappen mag daarbij niet en de reservaties kunnen enkel binnen de openingstijden van het Contact Center).

Flexibel de trein nemen kan daarbij niet. Schijnt de zon plots in het weekend? Dan is een spontane uitstap naar zee geen mogelijkheid. Wat als de baas vraagt om langer te werken, of een vergadering uitloopt? Wie te laat in het station is, moet rekenen op goodwill van de treinbegeleider. Andere

Schijnt de zon plots in het weekend? Dan is een spontane uitstap naar zee geen mogelijkheid.

reizigers aanspreken gebeurt ook, maar ook daar moet je geluk mee hebben.

Meestal is er voldoende personeel aanwezig in de grote stations, waarom moet er daar dan nog assistentie gereserveerd worden? Het is niet aan de spoorwegonderneming om het leven van haar klanten te plannen. Dat samen met je begeleider reizen niet altijd evident is, wees een dossier met Thalys uit. Het vergde wat inspanningen vooraleer er zekerheid was dat een echtpaar, waarbij de ene de andere steeds dient te begeleiden, samen kon reizen.

Een perron als barrière

Het toegankelijk maken van perrons, stations en treinen is een belangrijke taak. Toch is er nog flink wat werk aan de winkel. Midden 2015 waren 29 stations volledig toegankelijk (goed voor 43 procent van de opstappende reizigers). Dit impliceert minstens één obstakelvrije toegang tussen de openbare weg, de lokettenhal en de perrons, aangepast sanitair, geleidingslijnen, parkeerplaatsen en assistentie. Van het rollend materieel van de NMBS was amper 22% aangepast. Het verouderde materieel kan het rolstoelgebruikers flink lastig maken.

De standaardisering van de perronhoogte is een must. Vandaag bestaan er verschillende hoogtes naast elkaar en dit is nefast voor de mobiliteit van personen met beperkte mobiliteit. Zo zullen de nieuwe M7-dubbeldektreinen een instap krijgen die tussen de bestaande perronhoogtes in ligt en dus overal een hindernis gaan vormen. Dit gebrek aan beslissingskracht lijkt ons allerm minst in de geest van de (internationale) wetgeving.

Verder vormen verouderde stations bij uitstap een obstakel. Vilvoorde is een schrijnend geval, dat eindelijk wordt aangepakt. In Gent-Sint-Pieters is de toegankelijkheid van perron 11 en 12, waar sinds begin 2015 geleidingslijnen, een lift, brede trappen en roltrappen voorzien zijn, een na te volgen voorbeeld.

Hallo! Hallo?

De informatie die in de trein wordt omgeroepen is cruciaal voor heel wat personen met beperkte mobiliteit, niet iedereen kan zien welke halte wordt aangedaan. Dus hoe meer en hoe specifiek de informatie, hoe beter dit is. Kan ook omgeroepen worden aan welke kant de deur zal openen? Misschien is het inzetten van technische hulpmiddelen een goede denkpiste voor het bezorgen van aangepaste informatie.

Kaartjes alstublieft

Bij de constructie van nieuwe loketten is er oog voor de noden van personen met beperkte mobiliteit. Evenwel treft het verdwijnen van steeds meer stationsloketten ook deze groep reizigers hard. De aangeboden alternatieven, ticketautomaten en onlineverkoop, zijn vaak niet of onvoldoende toegankelijk. Een vrijstelling van het Boordtarief lijkt ons in deze gevallen aangewezen. Hierbij denken wij aan een kaart die, bij simpel vertoon aan de treinbegeleider, recht geeft op het lokettarief.

Onbekommerd reizen

Ondanks dat dit niet tot het takenpakket behoort, helpt de treinbegeleider in de praktijk vaak bij de

assistentie van hulpbehoevende reizigers. Eerder dan het discutabele idee van de 'one man car' na te streven, kan het nuttige ondersteuningswerk van het boordpersoneel beter geofficialiseerd worden op plaatsen waar geen assistentie voorzien is. Iedere reiziger iedere mogelijke treinreis zo vlot en zo veilig mogelijk laten maken, moet immers altijd het na te streven doel blijven.

3.6.3. Parkings

Volgens het beheerscontract is de NMBS belast met het bouwen, uitbreiden en renoveren van de parkings aan alle stations. Eén van haar filialen, B-Parking, verzorgt de uitwerking en het beheer van de parkingstrategie.

De meeste stations stellen, gratis of tegen betaling, plaatsen ter beschikking van de treinreizigers om hun auto, fiets, bromfiets of motor te parkeren.

De NMBS geeft voorrang aan treinreizigers en vaste klanten, waardoor er een prijsverschil bestaat tussen de houders van een abonnement, de occasionele reizigers en de niet-reizigers. Afhankelijk van de gebruikte parking kunnen de houders van een treinkaart genieten van een gratis toegang of van een voordelig tarief. Prijzen raadplegen kan op www.b-parking.be.

Het gratisbeleid stuit op haar grenzen: steeds meer reizigers komen met de wagen naar het station in plaats van te voet, met de fiets of met de bus. Om deze trend tegen te gaan, werden de parkings van de 37 grootste stations in de afgelopen jaren betalend. Andere zullen volgen.

Sommige reizigers zien niet altijd de beweegredenen achter deze beslissing, verlangen terug naar de gratis parkings en klagen over de kosten. Deze prijsbepaling gaat evenwel hand in hand met de investeringen, ten voordele van de gebruikers:

- het plaatsen van slagbomen, van toegangscontrole- en beheersystemen om treinreizigers voorrang te verlenen tot de parkeerplaatsen;
- het installeren van camera's om veiligheidsredenen;
- het verbinden van parkings met een controlekamer om de uitrustingen op afstand te besturen of oproepen van gebruikers te beantwoorden.

Het betalend maken van een parking kan neveneffecten veroorzaken (en dus ook klachten): de treinreizigers maken dan gebruik van een andere gratis parking in de buurt, die bijgevolg te klein wordt, of van de openbare weg, waar ze overlast kunnen bezorgen aan de bewoners en handelszaken.

Een deel van de klachten gaat over de prijzen. Sommige klanten moeten de volledige prijs betalen omdat ze niet weten hoe ze het voordelig tarief kunnen bekomen.

Een voorbeeld:

Een klant gebruikt twee parkings: Nijvel, reeds betalend, en Luttre, die binnenkort betalend zal worden. Hij vraagt een gecombineerd abonnement om beide parkings te gebruiken. Maar het antwoord van B-Parking is negatief: het prijsbeleid en de strategie van het aantal voorbehouden/bezette plaatsen maken het niet mogelijk om een gecombineerd abonnement aan te bieden. De klant zal dus twee afzonderlijke abonnementen moeten betalen of zijn gewoontes veranderen.

In 2016 worden de volgende parkings betalend: Wetteren, Rixensart (2 parkings), Namen (parking St-Luc), Luttre, Moeskroen, Marchienne-au-Pont, Edingen, Deinze (2 parkings).

Wijzigingen aan deze lijst zijn mogelijk aangezien het investeringsplan 2016-2020 van de NMBS nog niet werd goedgekeurd. De betrokken reizigers hebben er dan ook alle belang bij om zich te informeren en het nodige te doen om de parkeerkaart tijdig te ontvangen. Ze lopen anders het risico om op een wachtlijst te komen omdat de quota bereikt zijn.

De parkingstrategie is deel van het mobiliteitsbeleid. Daarom is het jammer dat B-Parking de zaken soms onnodig ingewikkeld maakt. De klanten, die centraal moeten staan, mogen geen moeilijkheden ervaren om het juiste tarief te betalen, om voor de gewenste formule te opteren, of om hun parkeerkaart aan te maken of te verlengen.

Een voorbeeld:

Een klant wil haar abonnement verlengen voor de parking van Bilzen. Maar de loketten werden definitief gesloten. Ze richt zich tot het station van Hasselt. De loketbediende antwoordt haar dat het helaas technisch niet mogelijk is om haar parkeerkaart te verlengen: het informatiesysteem laat dit niet toe. De klant blijft maanden zonder parkingabonnement tot de NMBS er (eindelijk) een oplossing op vond.



Eén van de meest voorkomende klachten is net dat de NMBS de beloofde plaatsen niet reserveert of vrijhoudt.

De parkings worden uitgbaat door ofwel B-Parking, een privé-uitbater zoals Q-Park of Vinci, (lokale) overheden of door een samenstelling van bovenvermelde beheerders.

Bij problemen (schade aan een wagen, gebrek aan vrije plaatsen, ontoegankelijkheid door vorst, ...), kan het voor de klant soms moeilijk zijn om de verantwoordelijke te vinden. Het is zelden duidelijk wie de uitbater van de parking is.

3.6.4. Reizen in groep gebeurt niet in 1, 2, 3!

In groep reizen kan vanaf 15 deelnemers, je geniet dan van een voordelige groeps prijs. Er zijn echter enkele voorwaarden aan verbonden.

Zo moet de groep plaatsnemen in hetzelfde rijtuig, onder leiding van een vooraf aangeduide groepsverantwoordelijke, en dit gedurende de hele reis. In de praktijk is dit echter niet altijd makkelijk toe te passen. Zeker niet wanneer de NMBS vergeet om de plaatsen te reserveren. De groep dient dan gesplitst te worden en dat maakt een overzicht bijna onmogelijk, vooral bij grote groepen.

Eén van de meest voorkomende klachten is net dat de NMBS de beloofde plaatsen niet reserveert of vrijhoudt. Toch lezen we in de Vervoersvoorwaarden dat dit geen recht geeft op enige vorm van vergoeding of terugbetaling.

De klant echter moet wel zorgen dat zijn reservering volgens de regels loopt:

- Per telefoon of online, moet hij dit ten laatste 12 werkdagen voor de vertrekdatum regelen;
- Kiest hij voor een reservering via het Contact Center en wil hij dat de biljetten worden opgestuurd? Dan moet hij de betaling overschrijven en het bedrag moet ten laatste 7 werkdagen voor de vertrekdatum op de rekening van de NMBS staan. De NMBS stuurt dan, ten laatste 5 werkdagen voor vertrek, de biljetten per post naar de groepsverantwoordelijke;
- Wil hij na reservering bij het Contact Center de biljetten liever afhalen? Dan moet hij de reservering ten laatste 7 werkdagen op voorhand doen. De klant moet de biljetten maximum 5 werkdagen voor vertrek in het gekozen station afhalen en contant betalen.

Als deze voorwaarden vervuld zijn, onderzoekt de NMBS of er genoeg plaats beschikbaar is in de betrokken treinen. Het Groepstarief wordt immers pas toegekend na goedkeuring van het Contact Center van de NMBS.

Ook wijzigingen in de reservering zijn onderworpen aan een aantal voorwaarden:

- als je het groepsbiljet nog niet betaald hebt, is een verhoging van het aantal deelnemers slechts mogelijk tot ten laatste 5 werkdagen voor de vertrekdatum van de reis en indien er genoeg plaats is;
- als je het groepsbiljet reeds hebt betaald, is een uitbreiding van de groep mogelijk tot uiterlijk 30 minuten voor het vertrek van de trein en op voorlegging van de reservering. De plaatsen voor de bijkomende deelnemers worden niet gegarandeerd;
- een vermindering van het aantal deelnemers is mogelijk tot 5 werkdagen voor de vertrekdatum;
- de samenstelling van de groep kan worden gewijzigd met maximaal 10 reizigers (meer of minder), maar het aantal van 15 betalende reizigers moet je behouden;
- de NMBS vermindert het terug te betalen bedrag voor het aantal personen dat niet reist met een administratiekost van 5 euro, per groep en per enkele reis;

- werden de biljetten reeds afgeleverd, dan dient de groepsverantwoordelijke de wijziging aan te vragen aan het loket.

Geen of weinig flexibiliteit

Een andere voorwaarde is dat de klant zijn treinkeuze niet zelf mag bepalen. Dit is een probleem wanneer de door de NMBS uitgestippelde reis niet overeenkomt met bijvoorbeeld de openingsuren van de attractie. De groep komt dan te vroeg toe en moet wachten of moet te vroeg weer huiswaarts. Reizigers met B-Dagtrips genieten wel van deze flexibiliteit en dat vinden de klanten niet altijd eerlijk.

In groep reizen met de NMBS vraagt dus geduld en organisatorisch talent!

3.6.5. Adviezen in de categorie Overige

2014/2805 - Personen met beperkte mobiliteit

De klant heeft een handicap en vraagt assistentie voor haar reis van Gent-Sint-Pieters naar Eke-Nazareth en terug. Net voor haar vertrek in Gent draagt de NMBS de klant op om tijdens de terugreis de treinbegeleider te verwittigen. Vervolgens kan deze naar Gent-Sint-Pieters telefoneren zodat de gevraagde assistentie bij aankomst van de trein klaarstaat.

Voor de terugreis helpt een vriendin de klant op de trein. Ze zien de conducteur niet en op de trein gaat de klant op zoek. Het gangpad is smal. Op haar rollator zit een krukhouder bevestigd, die tijdens de zoektocht afbreekt. De reizigster slaagt er niet in om de treinbegeleider te vinden. Ten einde raad gaat ze zitten. Bij het uitstappen krijgt ze ondersteuning van een medereiziger. Ook op het perron van Gent-Sint-Pieters is de conducteur onvindbaar.

Een loketbediende geeft een klachtenformulier dat de klant invult en opstuurt. In afwachting van een reactie laat de klant de krukhouder herstellen. Ze verzoekt de NMBS om een terugbetaling van deze kosten (30 euro).

De NMBS stelt dat bij een schadegeval de klant een officiële verklaring moet vragen aan de treinbegeleider. Omdat de NMBS dit van haar klant niet kreeg, kent ze geen schadevergoeding toe.

Wij wijzen de NMBS op het kafkaëske verloop. Als bewijs van de schade vraagt de NMBS een officiële vaststelling opgemaakt door, jawel, de onvindbare treinbegeleider. Gezien de omstandigheden kan de klant geen fout ten laste gelegd worden. Met een onvindbare treinbegeleider kon ze niet meer doen dan het klachtenformulier dat ze aan het loket kreeg invullen en opsturen. Als compromis stellen wij de NMBS voor om de klant 30 euro te geven voor de gebroken krukhouder.

De NMBS wijst het compromisvoorstel af omdat ze in het station Eke-Nazareth geen assistentie verleent. Ook verwijst de NMBS naar allerlei regels uit haar Vervoersvoorwaarden. De NMBS vindt dat het niet de taak van de treinbegeleider is om assistentie te reserveren. De klant moet haar aanwezigheid bevestigen vijftien minuten voor het vertrek, maar Eke-Nazareth is een onbemande stopplaats.

Wij wijzen de NMBS op het kafkaëske verloop. Als bewijs van de schade vraagt de NMBS een officiële vaststelling opgemaakt door, jawel, de onvindbare treinbegeleider.

We attenderen de NMBS erop dat de klant onmogelijk iets aan een afwezige conducteur kan vragen, zelfs geen verklaring van diens eigen afwezigheid.

Door hulp aan een vriendin te vragen had de klant zelf een oplossing bedacht voor de onmogelijkheid tot assistentie in Eke-Nazareth. De klant wou echter assistentie bij het uitstappen, in het station Gent-Sint-Pieters. Daarbij reserveerde de klant tijdig deze assistentie en deze moest dus klaar staan. Bovendien laat de klant verstaan voortaan schrik te hebben om met de trein te reizen.

Wij brengen het volgende advies uit: *'De NMBS garandeert steeds de door haar toegezegde assistentie, ook wanneer deze assistentie enkel op het eindpunt van de reis wordt gevraagd. In dit dossier verontschuldigt de NMBS zich ten opzichte van de klant. Door middel van deze excuses en een geschenkbond ter waarde van 30 euro tracht de NMBS het beschadigde vertrouwen van de klant te herstellen. Met dit gebaar zal de NMBS ook de materiële schade vergoed hebben.'*

[De NMBS volgt ons advies op. De klant ontvangt voor 30 euro waardebonnen.](#)

2014/2898 – Samenstelling van de trein

Tijdens de zomervakantie wil de klant samen met zijn echtgenote naar de kust gaan. Om van iets meer comfort te genieten, koopt hij twee seniorenbiljetten 1ste klas. De trein is echter overbezet en ze moeten rechtstaand reizen.

Enkele dagen later vraagt de klant aan de NMBS een compensatie, gelijk aan het prijsverschil tussen een 1ste en 2de klas biljet. Omdat de klant geen antwoord krijgt, probeert hij het langs ons.

[De NMBS antwoordt dat ze op basis van Art. 74 van de Vervoersvoorwaarden de vraag van de klant verwerpt. De vraag werd te laat ingediend \(termijn van 15 dagen\) en de klant voegde geen formulier C6 toe. De NMBS voegt er nog aan toe dat de trein over een eersteklaswagon beschikte met zowel zit- als staanplaatsen.](#)

Wij merken op dat het niet de fout van de klant is dat hij geen C6-formulier bijvoegde. Het is de treinbegeleider die hem dit moest geven. Verder reageerde de klant wel binnen de termijn.

[De NMBS blijft bij haar standpunt en weigert de compensatie omdat ze de oorspronkelijke klacht niet terugvindt in haar database.](#)

Na deze nieuwe weigering schrijven wij een compromisvoorstel dat volgende argumenten bevat:

- *de klant kaart aan dat hij kort na de feiten zijn klacht indiende. Dat de NMBS deze klacht niet terugvindt in haar database, wil niet zeggen dat de klant ze niet verstuurde. Het is ook niet de eerste keer dat de NMBS een (ontvangen) klacht niet terugvindt;*
- *de ondervonden hinder was een feit (fotografisch bewijsmateriaal aanwezig);*
- *de NMBS kan niet bevestigen dat alle personen in het eersteklasrijtuig in het bezit waren van een hiervoor geldig ticket noch dat de 1ste klas gedeclasseerd werd;*

Elke klant dient gelijke toegang te hebben tot informatie en hij heeft de keuze zich te wenden tot het loket als informatie- en verkoopkanaal. Hij heeft daarbij recht op een kwalitatieve service.

- *verder is het misplaatst om tegen mensen van meer dan 65 jaar te zeggen dat staanplaatsen in 1ste klas comfortabeler zijn dan zitplaatsen in 2de klas.*

We verzoeken de NMBS dan ook om het prijsverschil tussen de 1ste en de 2de klas terug te betalen of een gelijkwaardige commerciële geste te doen.

De NMBS keurt het compromisvoorstel af voor dezelfde reden (termijn van 15 dagen). Verder beweert ze dat de klant in zijn schrijven naar de ombudsdienst niet vermeldde dat hij de feiten reeds had aangekaart. Deze bewering is helemaal niet correct. De spoorwegmaatschappij somt ook enkele van haar maatregelen op om overbezetting te vermijden en blijft erbij dat er in haar treinen zowel zit- als staanplaatsen zijn.

Ons advies herneemt dezelfde argumenten.

De NMBS wil dit advies aanvaarden op voorwaarde dat de klant een bewijs voorlegt van het indienen van zijn oorspronkelijke klacht.

De klant zegt dat hij daarvan nooit een ontvangstbewijs kreeg en daarmee stopt het.

2014/4605 – Personeel en dienstverlening

Ruim voor de afreisdatum vraagt de klant de terugbetaling van haar tickets omdat zij ze door een medische ingreep niet kan gebruiken. NMBS Europe verwerpt de aanvraag en de klant vraagt onze bemiddeling.

NMBS Europe stelt dat het gaat om tickets aan een niet-omwisselbaar en niet-terugbetaalbaar tarief, en dat de klant op het ogenblik van de verkoop zelf geen interesse toonde voor een flexibel tarief (met mogelijkheid tot omwisseling en/of terugbetaling).

Bij de verkoop van internationale tickets liet de loketbediende na de algemene basisinformatie mee te geven, met name dat de klant een annuleringsverzekering kon nemen. Verder betaalde de klant 7 euro aan dossierkosten voor een persoonlijke service.

We stellen voor dat NMBS Europe om commerciële redenen een terugbetaling doet.

NMBS Europe wijst het compromisvoorstel af met het argument dat het verkooppunt Antwerpen-Berchem wel internationale vervoerbewijzen verkoopt, maar geen annuleringsverzekering. Zij voegt eraan toe dat de loketbedienden de klant enkel met kennis van zaken kunnen inlichten over de producten die zij aanbieden. Verder is de informatie over alle producten voor de klant beschikbaar via de internetsite van NMBS Europe.

Wij betwisten dat iedereen toegang heeft tot het internet en geacht is zich zo te informeren. Elke klant dient gelijke toegang te hebben tot informatie en hij heeft de keuze zich te wenden tot het loket

als informatie- en verkoopkanaal. Hij heeft daarbij recht op een kwalitatieve service. Niet alleen moet een loketbediende met kennis van zaken producten verkopen maar tevens zorgen dat de klant een bewuste keuze kan maken uit bijvoorbeeld terugbetaalbare tickets en een annuleringsverzekering.

Daarom brengen wij het volgende advies uit: *'NMBS Europe doet wegens de gebrekkige dienstverlening/informatieverstrekking aan de klant volledige terugbetaling van de internationale tickets. Verder zorgt NMBS Europe ervoor dat aan alle loketten waar internationale tickets worden verkocht men de klant attent maakt op het bestaan van essentiële producten die in dat bepaald station niet worden verkocht en verwijst naar een verkooppunt waar die producten wel te koop worden aangeboden.'*

NMBS Europe verwerpt ons advies. Volgens haar maakt de annuleringsverzekering geen deel uit van haar essentiële aanbod. De klant werd op het moment van de aankoop degelijk geïnformeerd over het essentieel product, namelijk de niet-omwisselbare en niet-terugbetaalbare vervoerbewijzen, zonder dat zij haar interesse liet blijken in een ander, meer flexibel tarief.

2015/4004 - Veiligheid

De klant wil van Brussel-Schuman naar Luxemburg sporen maar stapt op de verkeerde trein (richting Halle). Pas wanneer ze in Aalst in een donkere trein opgesloten is, beseft ze dat er iets niet juist is.

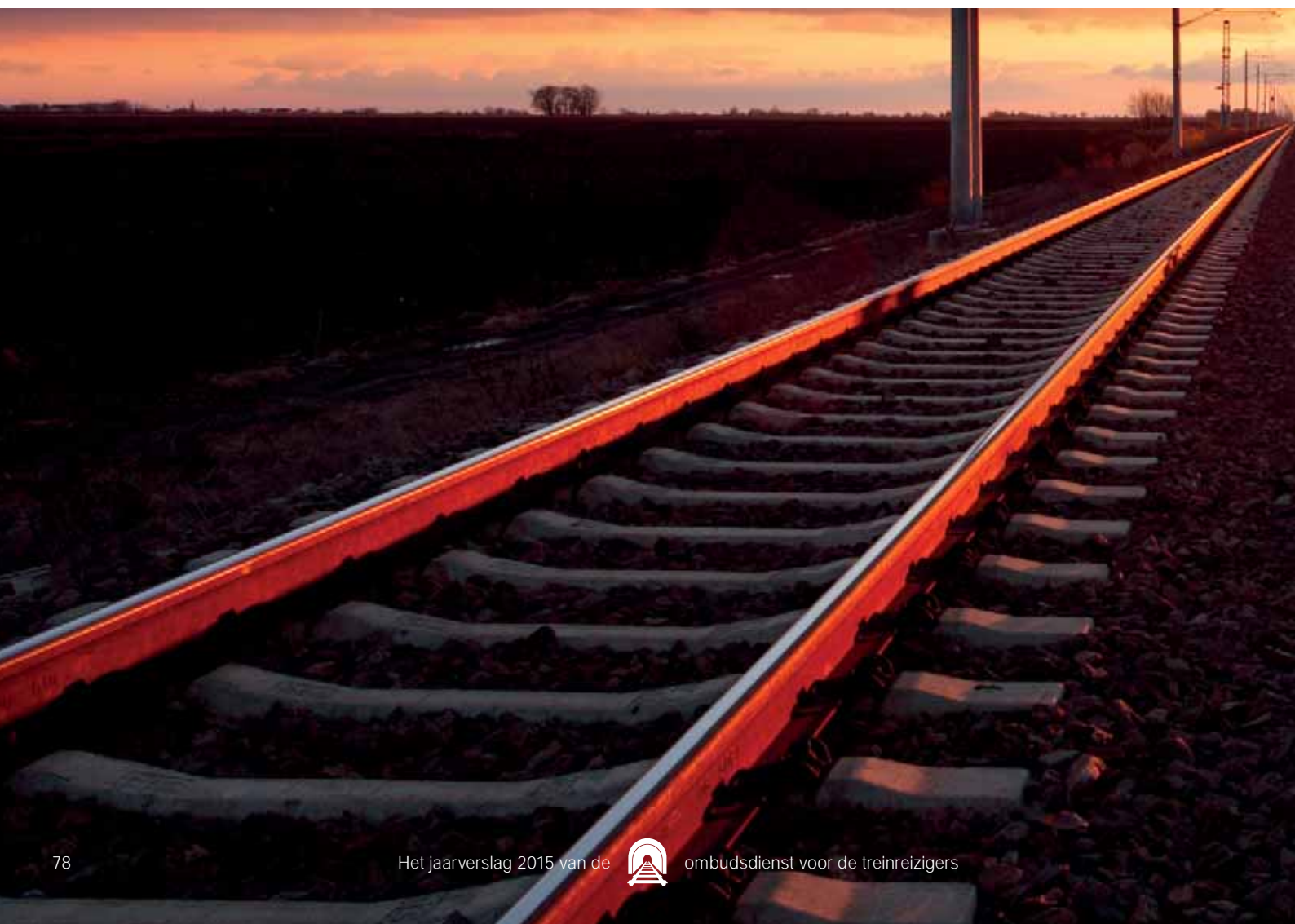


Een personeelslid dat naast de sporen stapt, kan haar bevrijden. De klant neemt daarna een trein richting Brussel en dan richting Jemelle, waar ze gebruik maakt van een taxi om naar Luxemburg te gaan. Er rijden geen treinen meer naar die bestemming.

Nadat ze de bediende met nachtdienst in Brussel-Zuid vertelt over haar problematische reis, beslist hij haar retourbiljet terug te betalen. Maar de klant is daar niet tevreden mee en vraagt bovendien de terugbetaling van haar taxikosten, hetzij 280 euro.

De NMBS weigert een bijkomende vergoeding toe te kennen: de aankondigingen van de treinen waren correct en op een normaal geluidsniveau verspreid. De trein was uitgerust met een automatische aankondiging van de stopplaatsen (zowel visueel als auditief); het retourbiljet van de klant werd niet geknipt; de klant heeft reeds van een commerciële regeling genoten door de terugbetaling van haar retourbiljet en dit ondanks het feit dat het bij een andere spoorwegmaatschappij (CFL) werd aangekocht.

Wij sturen een compromisvoorstel naar de NMBS waarin wij aankaarten dat, in tegenstelling tot wat de NMBS beweert, de klant tijdens haar terugreis wel gecontroleerd werd. Haar biljet werd tussen Brussel en Halle geknipt. Dit betekent dat de treinbegeleider zijn trein niet heeft nagekeken vooraleer hij naar de stelplaats ging en dat hij ook de klant niet verwittigde dat ze op een verkeerd traject aan het reizen was.



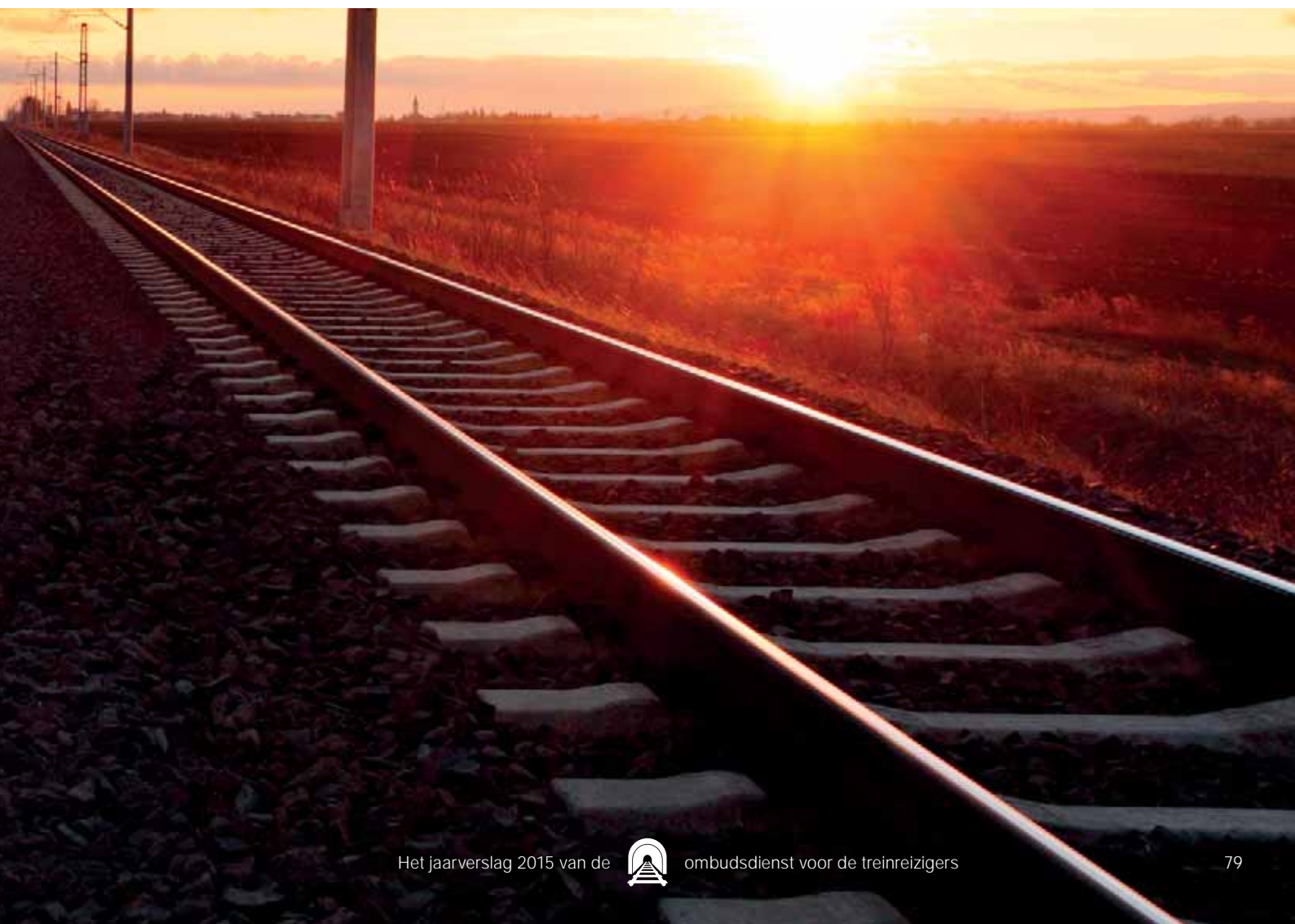
Pas toen ze in een donkere trein opgesloten is, beseft ze dat er iets niet juist is. Een personeelslid dat naast de sporen stapt, kan haar bevrijden.

Indien de treinbegeleider haar de vergissing wel had gemeld, dan had de klant de nodige maatregelen nog kunnen nemen en in Brussel-Schuman van trein veranderen om terug naar Luxemburg te sporen. Hij zweeg. Door deze nalatigheid werd de treinreiziger verplicht een taxi te nemen om naar huis te gaan aangezien de laatste trein voor Luxemburg vertrok zonder de klant.

Daarom verzoeken wij de taxikosten terug te betalen. Dit voorstel verwerpt zij op basis van de eerder gebruikte argumenten. Over de rol van de treinbegeleider blijft het bij de NMBS stil.

Wij brengen een advies uit waarin we op de professionele fout van de treinbegeleider blijven hame- ren. Verder is de aangeboden commerciële geste ontoereikend.

Het negatief antwoord op het advies onderstreept alleen maar de "fout van de klant". De NMBS blijft stil over de eigen verantwoordelijkheid...



3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst

Klagers die volgens Art. 11 §2, 1° van de wet van 28 april 2010 niet als treinreiziger of gebruiker van de spoorweginfrastructuur worden beschouwd, kunnen geen beroep doen op de ombudsdienst: in dergelijk geval zijn we niet bevoegd. Deze klachten dienen wij als niet ontvankelijk te bestempelen.

Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, voorbijrijdend gevaarlijk transport, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

Dergelijke klachten maken wij over aan de bevoegde diensten. Zo verkrijgen ze toch de behandeling die ze verdienen.



Team



Rij bovenaan v.l.n.r.: Sonia Denis, Fabienne Roggen, Mieke Claeys.
Daaronder v.l.n.r.: Cynthia Van der Linden, Jean-Marc Jeanfils, Annelies Van Vossel, Ludovine Delvaux, Brigitte Bauwens, Thierry Swaelens, Kristof Goossens.



OMBUDSRAIL

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

Hoe kunt u de ombudsdienst bereiken?



Ombudsdienst voor de treinreizigers
Kantersteen 4, 1000 BRUSSEL
(aan het station Brussel-Centraal)



www.ombudsrail.be



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



Nederlandstalig ombudsman@nmbs.be
Franstalig mediateur@sncb.be
Duitstalig ombudsman@nmbs.be



Fax 02/525 40 10



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

De ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE