



OMBUDSRAIL

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



Jaarverslag 2018

van de ombudsdienst voor de treinreizigers



OMBUDSRAIL

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

Jaarverslag 2018

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 zesentwintigste jaarverslag, het gaat over de periode van 1 januari tot en met 31 december 2018.

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

Teksten: team van de ombudsdienst.

Foto's: © Alamy (p. 31), © David Bruyndonckx (p. 25), © Mario Calma (p. 20), © Bernard Harmant (p. 8, 34, 44), © iStock (p. 19), © Hector Martinez (p. 43), © Geert Packet - railscapes.blog (p. 46-47), © Vitor Pinto (p. 51), © Emmanuel Raza (p. 40), © Shutterstock (p. 4), © Ludwig Wallendorff (p. 52), © Nick Van Hee (p. 6, 37, 38, 49, 56), © Alex Wong (Cover).

Ontwerp en opmaak: Nick Van Hee. Druk: Raymond Vervinckt & fils.

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

Inhoud

1. Voorwoord	5
2. Statistiek van de klachten	9
2.1. Aantal dossiers	9
2.2. Reden van de klachten	11
2.3. Resultaten van onze tussenkomsten	11
2.4. Indieningswijze van de klachten	12
2.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure	12
2.5.1. Verzoeningsvoorstellen	13
2.5.2. Adviezen	13
2.6. Communicatiekanalen	15
2.6.1. Onze website www.ombudsrail.be	15
2.6.2. Sociale Media	17
3. Klachtenanalyse	21
3.1. Vertragingen	21
3.1.1. Aantal klachten	21
3.1.2. De stiptheid en de ombudsdienst, een lange geschiedenis	22
3.1.3. De rechten van internationale treinreizigers in geval van staking	24
3.1.4. Adviezen	27
3.2. Boetes en boordtarief	31
3.2.1. Aantal klachten	31
3.2.2. Kwetsbare personen	32
3.2.3. Adviezen	32
3.3. Vervoerbewijzen	35
3.3.1. Aantal klachten	35
3.3.2. Black Friday, een zwarte dag	35
3.3.3. Adviezen	36
3.4. Personeel en dienstverlening	39
3.4.1. Aantal klachten	39
3.4.2. Adviezen	39
3.5. Parkings	41
3.5.1. Aantal klachten	41
3.5.2. Adviezen	42
3.6. Overige thema's	45
3.6.1. Aantal klachten	45
3.6.2. Verloren voorwerpen, een nieuwe procedure	45
3.6.3. Personen met een beperkte mobiliteit	47
3.6.4. Adviezen in de categorie 'Overige'	48
3.7. Andere dossiers gericht aan de ombudsdienst	50
4. De Europese Verordening voor de rechten van treinreizigers, hoog tijd voor een update	53
Team	56



1. Voorwoord

1997

“Het vijfde en dus laatste jaar van het eerste mandaat van de ombudsman bij de NMBS werd sterk beïnvloed door nogal wat ontwikkelingen¹.

[...]

Er kan niet ontkend worden dat 1997 eveneens gekenmerkt werd door een intenser publiek debat over mobiliteit. Een aantal beleidsinitiatieven in dit verband, die exponent zijn van het daadwerkelijk integreren van het begrip mobiliteit in de benadering van verkeer en ruimtelijke ordening, legden de nadruk op het belang en de noodzaak van de uitbouw van het openbaar vervoer en op de noodzaak aan globale efficiëntie van dit systeem, waarbij de aansluiting (en dus het overleg) tussen de diverse vervoersmodi onvermijdelijk ter sprake komt.

De mobiliteit, van essentieel belang in ons maatschappelijk bestel, schuift op elk niveau naar de top van de agenda. Iedereen ondervindt trouwens elke dag aan den lijve wat dit probleem concreet inhoudt.”

2002

“Eén januari 1993, 31 december 2002.

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

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

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

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

2007

“De ombudsman staat er nu 15 jaar.

De ombudsman, dat is een groep enthousiaste medewerkers die denken vanuit de klant en ook oog hebben voor de rechtmatige belangen van de grote NMBS-Groep. Hun opdracht ligt wettelijk vast: de rechten verdedigen van de klanten van deze Groep en structurele verbeteringen bedingen.

[...]

Het beroep van ombudsman vraagt afstand en betrokkenheid, engagement en reserve, gedrevenheid en de kunst om los te laten. Het vraagt een voortdurend toetsen en herdenken. Het eist een permanente zoektocht naar informatie, mogelijkheden. Het vergt een inzicht in de positie van alle betrokkenen en in de gevoeligheden die hen vanuit deze positie, maar ook als individu, eigen zijn.”

2012

“Eind 2012 heeft de ombudsman 20 jaar ononderbroken zijn opdracht uitgevoerd. Aanvankelijk als ombudsman bij de NMBS, vervolgens als ombudsman bij de NMBS-Groep, thans als ombudsman voor de treinreizigers.

2012 was ook het jaar van onze administratieve ‘aanhechting’ bij de FOD Mobiliteit en Vervoer. Deze overgang was al ingezet in 2010, ging verder in 2011 en is in zekere zin 2012 afgerond met de publicatie in het Staatsblad van 13 november van het ‘KB van 24 oktober 2012 betreffende de Ombudsdienst voor treinreizigers’.”

¹ De meest gedenkwaardige was het overlijden van Jean-Louis Bausière, de eerste Franstalige ombudsman bij de NMBS.



2017

“In 2018, het jaar waarin we dit jaarverslag publiceren, vieren we dat onze dienst 25 jaar actief is.

Gedurende deze tijd evolueerden de omstandigheden. Alles is veranderd, of toch bijna [...]

Aan de andere kant, tonen de meer dan 90.000 klachten die we in de voorbije kwarteeuw ontvingen, dat de verwachtingen van de reizigers dezelfde bleven: stipte treinen, juiste informatie bij vertragingen, voldoende treinen en zitplaatsen, een gepaste commerciële aanpak ... Kortom, rekening houden met hun rechten en noden.”

Hierboven las u (of voor onze trouwe volgers: las u opnieuw) fragmenten uit het voorwoord van ons jaarverslag bij onze vijfde, tiende, vijftiende, twintigste en vijfentwintigste verjaardag. In enkele regels staat hier een kwarteeuw (met 2018 erbij, plus één jaar) ombudsdienst voor de treinreizigers. Ook al onderging de spoorwegwereld een metamorfose, de bezorgdheden van de treinreiziger en de ombudsman veranderden nauwelijks. Reeds in 1997 bestond de interesse voor (de problematiek van) mobiliteit. *“Iedereen ondervindt trouwens elke dag aan den lijve wat dit probleem concreet inhoudt”*, schreven wij. En toen was het klimaatbewustzijn ver van zo overheersend als vandaag.

Deze citaten beschrijven ook stukjes institutionele geschiedenis van onze dienst. Een dienst, een team, dat altijd heeft gestreden, op basis van de klachten die ons bereikten, voor de legitieme eisen van de treinreizigers en voor een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klant. Het klopt dat al onze adviezen en standpunten niet altijd (volledig) aanvaard, erkend en/of gevolgd worden, maar ze hebben tenminste de verdienste gebaseerd te zijn op feiten en op de wil om de zaak vooruit te helpen.

Over erkenning gesproken. De werking van onze dienst werd altijd al erkend, vaak besproken, soms betwist door enkelingen; daartegenover staat dat ons bestaan niet helemaal erkend is. Deze situatie

ontstond met de wet van 4 april 2014, die de Europese richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen omzette (beter bekend als “ADR”, wat staat voor Alternative Dispute Resolution). Volgens deze wet is de ombudsdienst voor de treinreizigers nog steeds geen gekwalificeerde entiteit. Een eerste weigering van de bevoegde autoriteit – de FOD Economie – kwam er in januari 2017; in maart 2019 werd onze tweede aanvraag afgewezen.

Een simpel voorbeeld: wanneer een klacht van een treinreiziger terechtkomt bij de Consumentombudsdienst (een kind van de hierboven vermelde wet), is het deze dienst wettelijk gezien niet toegestaan om de klant door te verwijzen naar ons, omdat wij geen erkende entiteit zijn. Is het erg om het lelijke eendje te zijn? Is het zo lastig om de zwaan te zijn? Neem de beste elektricien ter wereld; als diens werk niet erkend wordt door een accreditatie-instantie, dan kan dat deze technicus zuur opbreken. In ons geval zorgt het ontbreken van het label “gekwalificeerde entiteit” ervoor dat wij uiteraard niet op de officiële lijst van erkende organisaties staan, dat wij niet ten volle kunnen deelnemen aan vergaderingen of conferenties op Europees niveau of dat wij niet als volwaardig lid opgenomen worden in Europese netwerken zoals TRAVEL_NET², FIN-NET (financiële geschillen) of NEON (National Energy Ombudsman Network).

Terwijl aanpassingen aan ons procedurereglement of aan onze website (die nu een grondige facelift ondergaat) snel kunnen gebeuren, ligt de sleutel tot erkenning als ADR-entiteit in een echte financiële en budgettaire onafhankelijkheid (of in ieder geval als dusdanig beoordeeld door de FOD Economie).

Zoals we al in 2007 stelden en sindsdien herhaalden, vereist het beroep van ombudsman onder andere betrokkenheid, engagement en gedrevenheid. We waren dan ook tevreden toen de toezichthoudende overheid, in 2016 in haar beleidsnota, onze situatie onderzocht en een herziening van de wet van 2010³ startte. Een belangrijk voorstel tot wijziging is de invoering van een ombudsbijdrage, af te dragen door de hele spoorwegsector. Deze bepaling zou een forse stap richting gekwalificeerde entiteit zijn geweest. Het wetsvoorstel was zelfs nog ambitieuzer want het zou van onze dienst een echte onafhankelijke openbare instantie maken. Vergevorderd was de procedure, met een eerste goedkeuring van de teksten op de ministerraad in mei 2018. De weg lag open en het leek niet ondenkbeeldig om in 2019 een nieuwe cyclus van vijf jaar te starten met onze hertekende dienst. Echter, de politieke agenda en de ondoorgrondelijke wegen van de besluitvorming, zaten de afwerking van het project in de weg.

Zelfs al moet de ombudsman soms (tijdelijk) kunnen loslaten, hier en in dit geval zeggen wij nee! De funderingen steken in de grond, de muren staan, enkel een dak ontbreekt om het af te maken. Wij hopen heel hard dat wij, samen met ons team, dit nieuwe schip kunnen besturen.

Brussel, 15 april 2019

Cynthia Van der Linden, ombudsvrouw

Jean-Marc Jeanfils, médiateur

² Het betreft een – door Europa ondersteunde – groepering van gekwalificeerde ADR-entiteiten op het vlak van passagiersrechten en reizen.

³ Wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen, Titel 2 “Mobiliteit”, Hoofdstuk 1, Afdeling 2 “Ombudsdienst voor treinreizigers” (BS, 10/05/2010)



CHEMIN DE FER DE L'ÉTAT
STRAISSPOURNEC



2. Statistiek van de klachten

2.1. Aantal dossiers

In 2018 ontvangt de ombudsdienst 3.015 klachten. Daarvan zijn er 54 om diverse redenen niet ontvankelijk: anoniem, bevoegdheid van een andere collega, onvoldoende gegevens ...

2.247 klachten bereiken de ombudsdienst in eerste lijn en worden voor behandeling doorgestuurd naar de spoorwegondernemingen. 229 klagers kloppen opnieuw aan bij de ombudsdienst omdat zij geen of geen bevredigend antwoord krijgen van de onderneming. In totaal opent de ombudsdienst 943 bemiddelingsdossiers.

Aantal ontvangen klachten

KLACHTEN	2014	2015	2016	2017	2018
Nederlands	3.658	5.155	2.957	2.550	2.450
Frans	823	1.033	752	644	556
Totaal	4.481	6.188	3.709	3.194	2.961

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

DOSSIERS	2014	2015	2016	2017	2018
Nederlands	1.134	1.565	904	640	706
Frans	431	564	399	292	237
Totaal	1.565	2.129	1.303	932	943

Aantal behandelde dossiers in 2018

Een activiteitenverslag moet uiteraard de werkelijke activiteiten van de dienst gedurende het voorbije jaar weergeven. Naast de behandeling van de klachten van het referentiejaar, moeten we daar dan ook de klachten van de voorbijgaande jaren bijrekenen die (uiteindelijk) een uitkomst vonden in 2018. In totaal behandelde we dus 1.237 dossiers.

	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAAL
Behandelde klachten	3	21	29	8	38	195	943	1.237

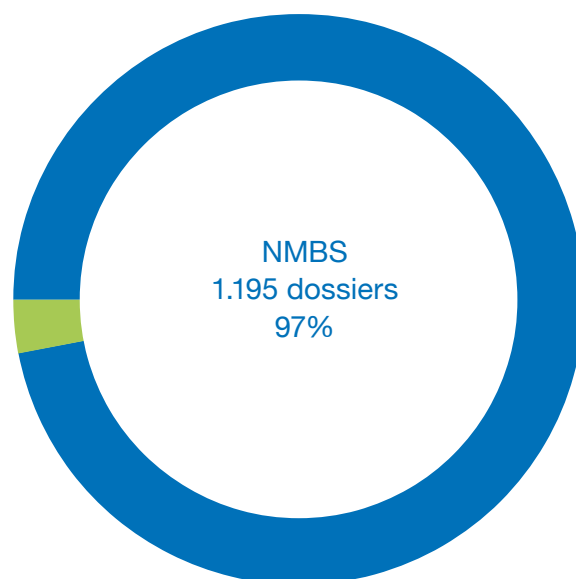
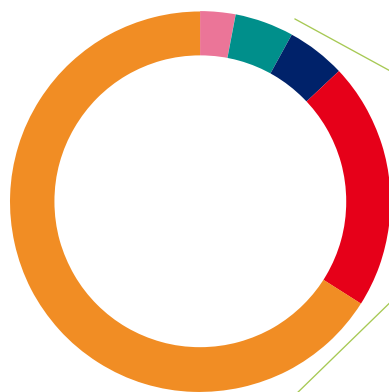
Verdeeld per taal

1.237 dossiers hebben wij in 2018 behandeld:

- 921 Nederlandstalige (74%)
- 316 Franstalige dossiers (26%)

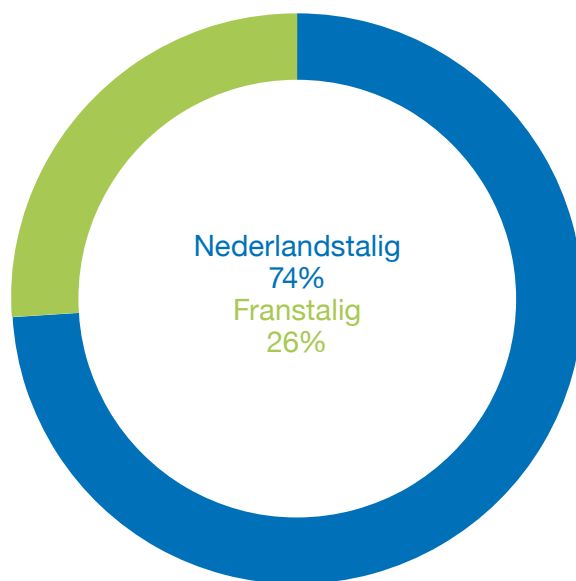
Verdeeld per spoorwegonderneming

Thalys en IZY
28 dossiers
Eurostar
9 dossiers
Infrabel
2 dossiers
SNCF
2 dossiers
DB
1 dossier



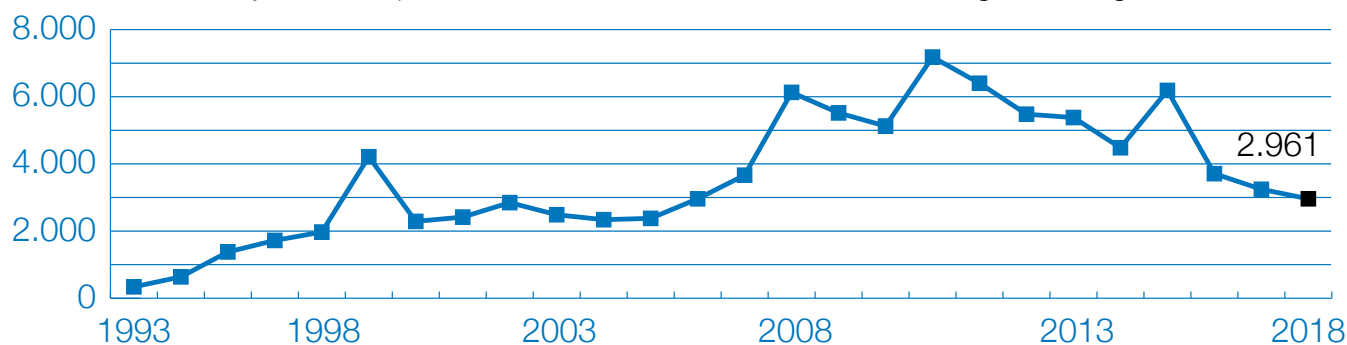
Aantal bemiddelingsdossiers van de laatste 10 jaar

JAAR	AANTAL DOSSIERS	AANTAL KLANTEN
2009	5.127	6.946
2010	7.181	13.085
2011 ⁴	5.506	6.509
2012	3.893	4.088
2013	2.629	2.631
2014	1.565	3.195
2015	2.129	2.536
2016	1.303	1.349
2017	932	1.004
2018	943	943
TOTAAL	31.208	42.286



Aantal ontvangen dossiers sinds 1993

Sinds de start van de ombudsdienst in 1993 ontvingen we meer dan 93.000 dossiers (waarvan bijna 83.000 tweedelijnsdossiers), die samen meer dan 105.000 klanten vertegenwoordigden.



⁴ Vanaf 2011: enkel nog klachten in tweede lijn, conform de wet van 28 april 2010.

2.2. Reden van de klachten

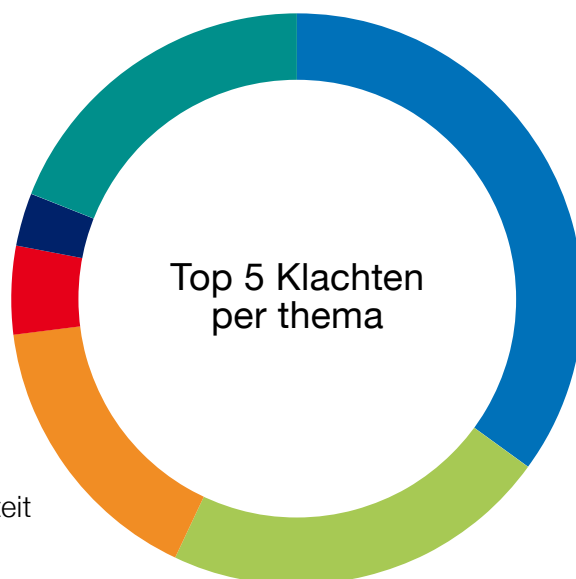
Naar klachtenaantal scoren in 2018 de volgende categorieën het hoogst:

- 431 vertragingen (34,8%)
- 272 boordtarief en vaststellingen van onregelmatigheid (22%)
- 196 vervoerbewijzen (15,8%)
- 59 personeel en dienstverlening (4,8%)
- 43 parkings (3,5%)

Deze top vijf vertegenwoordigt 80,9% van de klachten.

De overige klachten (19,1%) gaan over:

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



Verder in dit jaarverslag analyseren wij de klachten volgens thema.

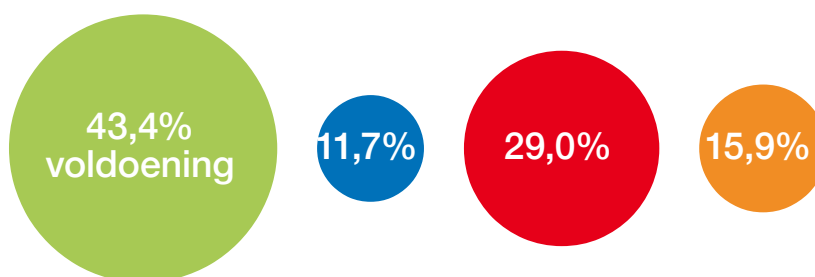
2.3. Resultaten van onze tussenkomsten

Begin februari 2019 zijn er in totaal nog 212 dossiers in behandeling van 2018 of ouder. De verdeling hiervan is als volgt:

DOSSIERS	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	TOTAAL
Openstaand	2	2	0	0	6	7	195	212

In de 1.025 dossiers die we afwerkten in 2018 haalden we volgende resultaten:

- 445 keer voldoening,
- 120 keer deels voldoening,
- 297 keer geen voldoening,
- 163 keer werd het dossier stopgezet, ofwel door de klant, ofwel door de ombudsdienst.



In 43,4% van de gevallen komt de spoorwegonderneming haar klant tegemoet of geeft ze een antwoord dat de klant als behoorlijk beschouwt.

In 11,7% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

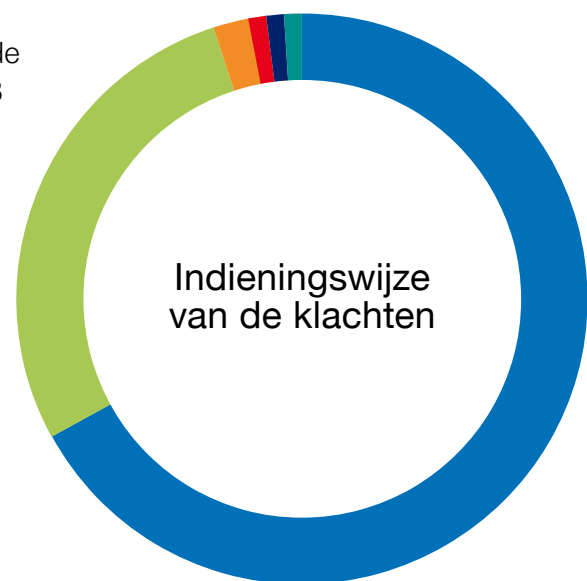
Van alle klanten die onze bemiddeling vragen, ontvangt 55,1% dus een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

Bij 44,9% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, omdat de spoorwegonderneming geen toegeving doet, de klacht door de ombudsman als ongegrond wordt beschouwd of de klager de procedure stopzet.

2.4. Indieningswijze van de klachten

Reizigers kunnen hun klacht indienen via verschillende kanalen. De verdeling van de dossiers die we in 2018 behandelden is als volgt⁵:

- E-mail: 804 (67,9%)
- Webformulier: 329 (27,8%)
- Brief: 30 (2,5%)
- Telefoon: 11 (1%)
- Bezoek ter plaatse: 6 (0,5%)
- Fax: 3 (0,3 %)



2.5. De verschillende stappen in de bemiddelingsprocedure

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

Wij onderzoeken het dossier om een duidelijk beeld te krijgen van de feiten en de context.

Hiervoor raadplegen we alle nuttige documenten (vervoersvoorwaarden, vervoerbewijzen, vertragingss attesten, antwoorden van de spoorwegonderneming, reserveringen, de bezetting van de treinen, het verslag van de treinbegeleider ...). Indien nodig ontmoeten we betrokken personeelsleden of experts. De argumenten van beide partijen wegen we tegen elkaar af.

⁵ De indieningswijze van de klachten wordt pas genoteerd sinds 2015. De oudere dossiers die we nog behandelden in 2018 ontbreken dus in dit overzicht.

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

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

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

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

De spoorwegonderneming bepaalt dan haar finaal standpunt binnen de maand.

2.5.1. Verzoeningsvoorstellen

Aantal dossiers met verzoeningsvoorstel

We formuleerden 86 verzoeningsvoorstellen voor dossiers die we in 2018 behandelden.

2 waren gericht aan Thalys en 1 aan Eurostar, terwijl de andere 83 de NMBS betroffen. Buiten de 19 dossiers die we positief kunnen afsluiten na het compromisvoorstel, zijn er nog 7 waarin de klant gedeeltelijk voldoening krijgt en 1 voorstel is nog in behandeling bij de opmaak van dit verslag.

In de 59 dossiers waar de spoorwegonderneming het verzoeningsvoorstel afwijst, brengen wij 33 keer een advies uit in 2018. Van de 26 overige dossiers sluiten wij er 9 af in 2018 en zijn er 17 nog in behandeling bij de opmaak van het jaarverslag.

Dat betekent dat we in 6,95% van alle dossiers die we in 2018 afgesloten hebben een verzoeningsvoorstel opmaakten.

2.5.2. Adviezen

Aantal dossiers met advies

In 2018 bracht de ombudsdienst in totaal 46 adviezen uit, waarvan:

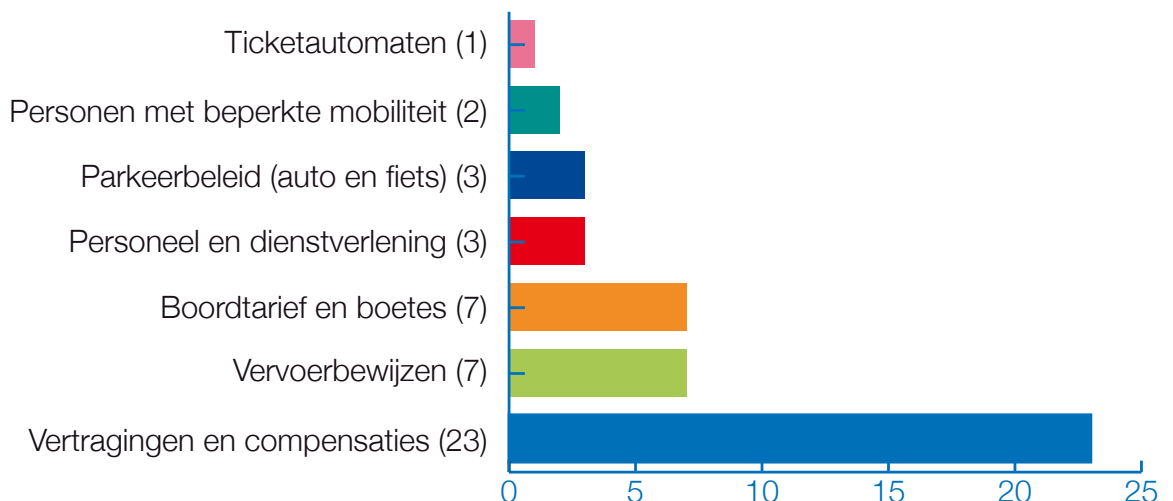
- 41 adviezen in Nederlandstalige,
- 5 adviezen in Franstalige dossiers.

In 3,7% van de afgewerkte dossiers formuleerden wij een advies. Alle adviezen uit 2018 waren gericht aan de NMBS.

In 28,2% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 71,8% van de adviezen verwerpt ze.

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

- 23 adviezen over problemen met vertragingen en compensaties (waarvan 11 over de trein naar de luchthaven)
- 7 adviezen met betrekking tot vervoerbewijzen
- 7 adviezen over boetes en boordtarief
- 3 adviezen over het personeel en de dienstverlening
- 3 adviezen over het parkeerbeleid (auto en fiets)
- 2 adviezen over personen met beperkte mobiliteit
- 1 advies over ticketautomaten



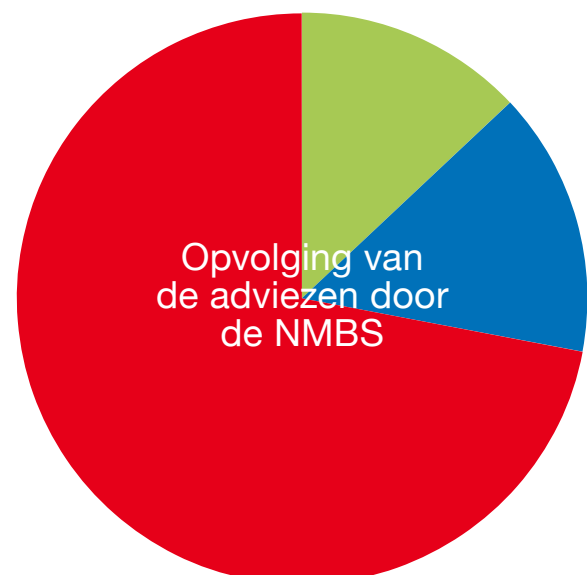
Resultaten

Begin maart 2019 had de NMBS alle adviezen beantwoord.

Van de 46 adviezen heeft de NMBS er:

- 33 afgewezen,
- 7 gedeeltelijk opgevolgd,
- 6 geheel opgevolgd.

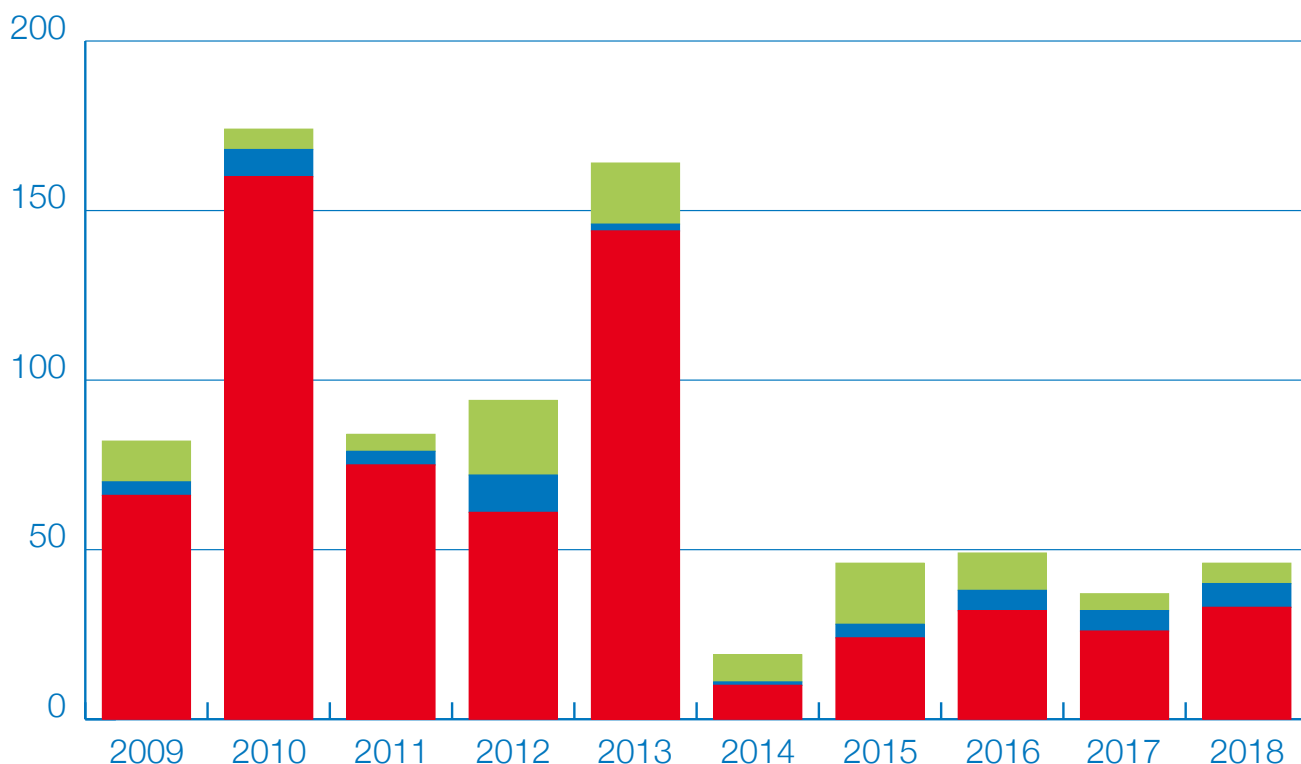
In 28,2% van de gevallen aanvaardt de NMBS het advies van de ombudsdienst geheel of gedeeltelijk; 71,8% van de adviezen verwerpt ze.



Evolutie bij de adviezen

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

- afgewezen,
- gedeeltelijk opgevolgd,
- opgevolgd.



2.6. Communicatiekanalen

2.6.1. Onze website www.ombudsrail.be

Via onze website, online sinds 2010, informeren we het publiek over onze werking, verstrekken we andere nuttige informatie (met links en een nieuwspagina) en openbaren we onze jaarverslagen. Een klacht indienen kan ook langs deze weg.

Momenteel ondergaat onze website een totale facelift, dit om te voldoen aan de nieuwste technologische voorschriften en om het zoeken van informatie te vergemakkelijken. Nu bestaat onze site enkel uit een Nederlandse en een Franse versie, maar onze nieuwe website zal ook beschikbaar zijn in het Duits en het Engels. Hij zal verder maximaal toegankelijk zijn voor alle gebruikers, ook voor personen met een handicap.

Aantal bezoekers

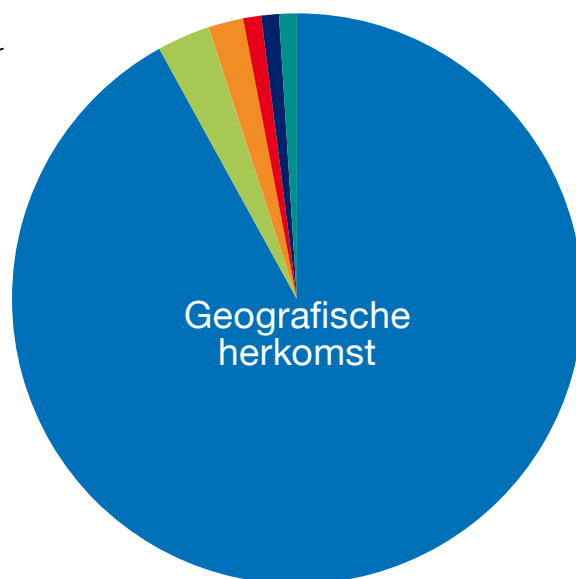
Over het hele jaar gezien, bezochten 13.920 gebruikers onze site. Daarbij is er een gestage toename

van het aantal bezoekers. Is deze groeiende interesse het resultaat van ons verschijnen op de sociale media?

Er waren 12.140 nieuwe bezoekers (87,2%), tegenover 1.780 terugkerende bezoekers (12,8%).

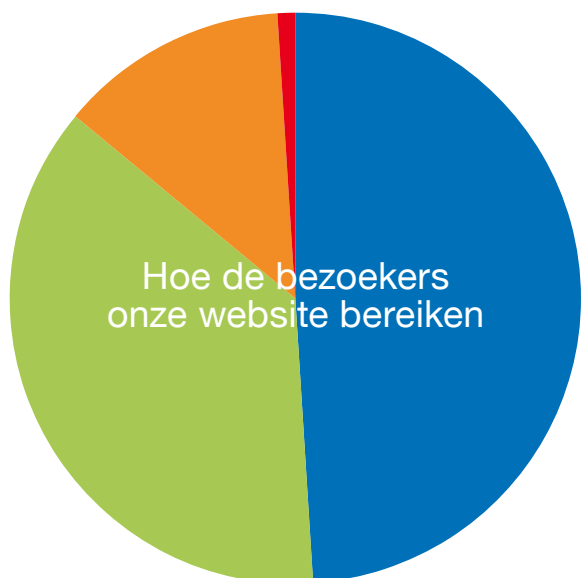
Geografische herkomst van onze bezoekers

Onze website wordt niet alleen vanuit België bezocht. Hierbij de cijfers: **12.785 gebruikers surfden vanuit België**, **247 vanuit Frankrijk**, **191 vanuit Nederland**, **117 vanuit het Verenigd Koninkrijk**, **85 vanuit Duitsland** en **43 vanuit Luxemburg**.



Hoe de bezoekers onze website bereiken

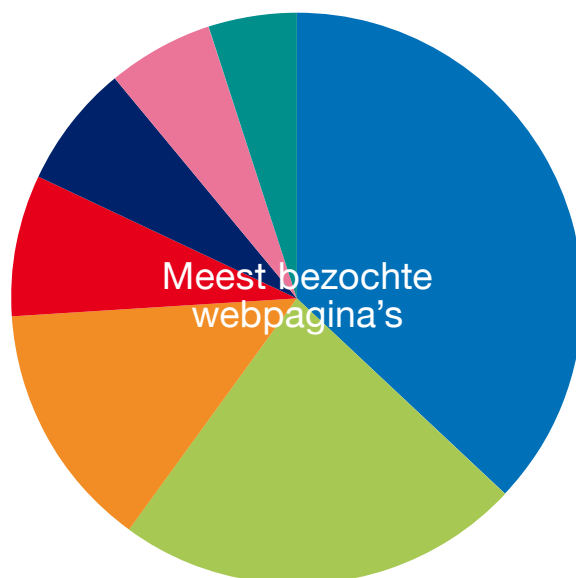
48,6% van de bezoekers bereikt ons middels **een zoekmachine**, 36,8% **surft rechtstreeks** naar ons webadres en 12,6% komt langs de **sociale media** (Facebook en Twitter). De rest gaat meestal via **links op andere sites**.



Meest bezochte webpagina's (op 28.521 unieke weergaven)

Pagina's in volgorde van aantal weergaven:

- **onthaal (NL): 8.750**
- **een klacht indienen (NL): 5.359**
- **onthaal (FR): 3.396**
- **contact (NL): 1.760**
- **info over verloren voorwerpen (NL): 1.613**
- **een klacht indienen (FR): 1.481**
- **info over verloren voorwerpen (FR): 1.111**



2.6.2. Sociale Media

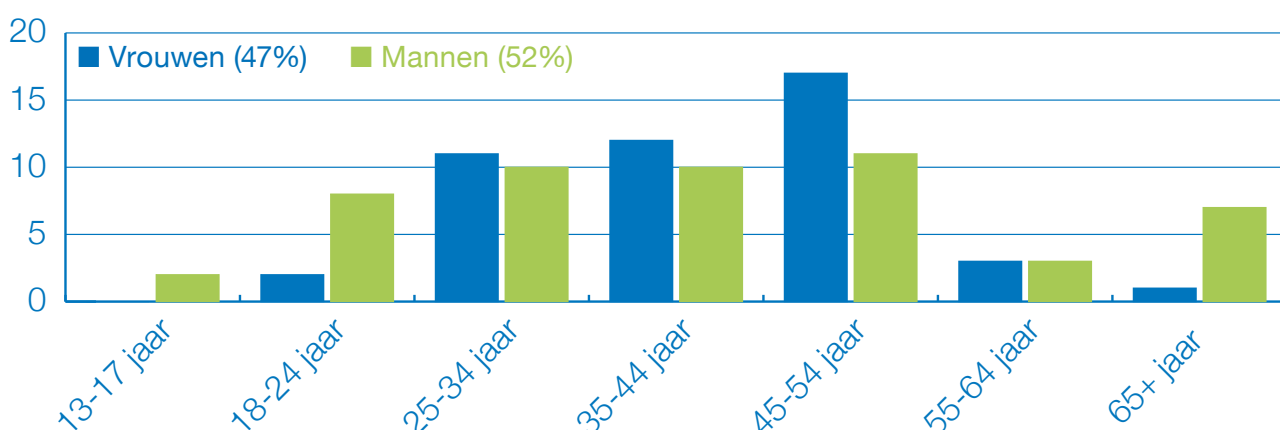
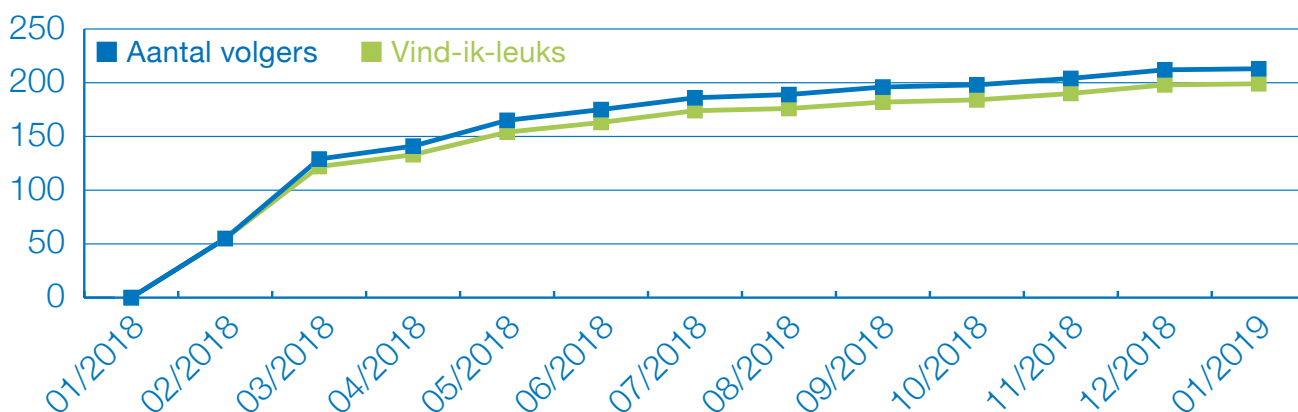
Voortaan informeren we de treinreizigers ook over hun rechten via Facebook en Twitter. Met eigen posts spelen we daarbij vaak in op de actualiteit. Klachten behandelen doen we niet via sociale media, maar we beantwoorden wel vragen van treinreizigers. Onze eerste post dateert van 19 januari 2018, wat ons toelaat om een eerste balans op te maken.

Facebook

Op Facebook kozen we voor een tweetalig profiel zodat we onze berichten gelijktijdig in het Nederlands en in het Frans kunnen publiceren. De taalinstelling van de gebruiker bepaalt in welke taal hij ons bericht ziet.

- **Volgers en vind-ik-leuks**

Ons aantal volgers steeg tot 213 en onze pagina ontving 199 vind-ik-leuks (stand op 31 december 2018). Volgers zien al onze berichten, terwijl dit niet zo is voor surfers die onze pagina leuk vinden maar niet volgen.



- **Populariteit van onze berichten**

In 2018 plaatsten we 46 berichten op Facebook. De populariteit daarvan meten we via het bereik en de betrokkenheid. Het bereik is het totaal aantal personen die het bericht te zien kregen, wat onder meer afhangt van de betrokkenheid van een doelgroep. Betrokkenheid uit zich in het aantal kliks, reacties, opmerkingen en deelacties.

Bereik en betrokkenheid blijken gerelateerd aan elkaar: de drie berichten met het grootste bereik zitten ook in de top vijf van berichten met de meeste kliks en het hoogste aantal reacties, opmerkingen en deelacties.

De populaire posts waren:

- Waarschuwing phishing
- Wijziging dienstregeling op 5 februari 2018
- Vertrekprocedure: boete voor opstappen na het vertreksignaal
- Compensatie vanaf 60 minuten vertraging

Bereik en betrokkenheid blijken gerelateerd aan elkaar: de drie berichten met het grootste bereik zitten ook in de top vijf van berichten met de meeste kliks en het hoogste aantal reacties, opmerkingen en deelacties. Verder schommelt het bereik van onze posts stevig en het is daarbij niet altijd duidelijk waarom de ene post populairder is dan een andere. Berichten die inspelen op de actualiteit hebben meestal een groter bereik.

Twitter

Op Twitter is het niet mogelijk om één tweetalige pagina te creëren, dus kozen we voor één Nederlandstalig en één Franstalig account. Op 31 december 2018 telden deze pagina's respectievelijk 42 en 40 volgers.

Sinds de start verstuurden we 39 tweets. Gemiddeld worden onze tweets 4.183 (NL) en 3.006 (FR) keer per maand gezien door Twitteraars. Ons Twitter-profiel wordt gemiddeld 97 (NL) en 46 (FR) keer per maand bezocht.



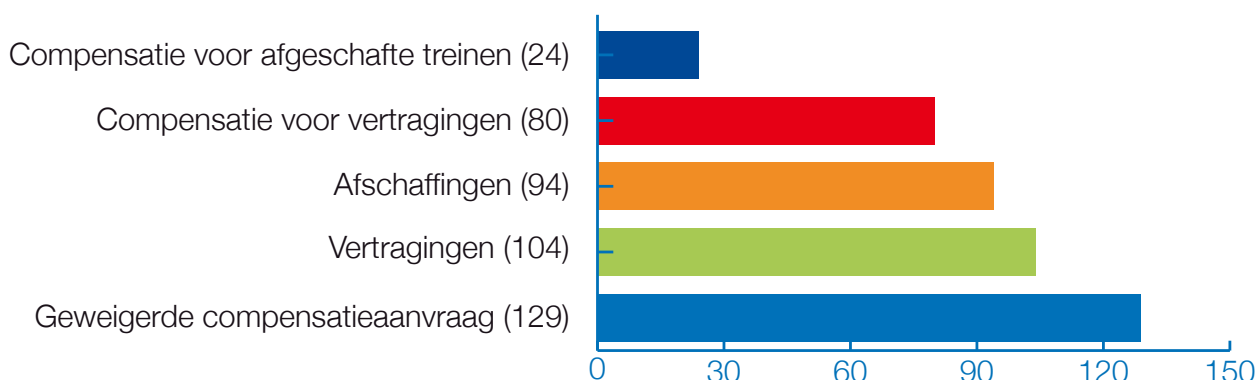


3. Klachtenanalyse

3.1. Vertragingen

3.1.1. Aantal klachten

Met 431 dossiers of 34,8% vormen de klachten over treinvertragingen opnieuw de grootste groep. Zowel klachten over de vertragingen op zich, als klachten over het compensatiesysteem om reizigers te vergoeden voor treinvertragingen, zitten hierin vervat. Ook de dossiers over afschaffingen van treinen maken deel uit van deze groep.



Percentage treinen met max. 5 min 59 sec vertraging op hun eindpunt⁷

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

⁷ Cijfers van Infrabel nv.

Van 1996 (het eerste jaar met gedetailleerde statistieken) tot 2018, hetzij 23 jaar, behaalde het onderwerp vertragingen achttien keer de eerste en vier keer de tweede plaats op het podium van hoogste aantal klachten.

3.1.2. De stiptheid en de ombudsdienst, een lange geschiedenis

Van 1996 (het eerste jaar met gedetailleerde statistieken) tot 2018, hetzij 23 jaar, behaalde het onderwerp vertragingen achttien keer de eerste en vier keer de tweede plaats op het podium van hoogste aantal klachten. Enkel 2004 vormt hierop een uitzondering. Toen schreven we: *“2004 was voor de NMBS op het vlak van geleverde prestaties aan de klanten een goed jaar. Dat vertaalde zich eens te meer in een klantenwaardering die bleef stijgen. Opnieuw werd het personeel door de klanten algemeen gunstig beoordeeld. Maar ook de andere items zoals informatie, comfort, netheid en stiptheid zaten in de lift.”*⁸

Sinds 2008 zijn vertragingen het onderwerp waar het meest over geklaagd wordt.

Het wiel vinden we hier niet opnieuw uit; deze cijfers verrassen niet. De stiptheid bepaalde, bepaalt en zal bepalen hoe de relatie tussen een spoorwegmaatschappij en de reizigers is. Zonder mooie stiptheidscijfers, die geloofwaardig en betrouwbaar zijn, is er geen goede vertrouwensrelatie tussen de belanghebbenden van het spoorvervoer denkbaar.

We willen geen zout in de wonde strooien maar de globale stiptheid zonder neutralisatie in 2018⁹, met 87,2 % treinen die stipt reden of een vertraging van maximum 5 minuten en 59 seconden kenden, is slechter dan in 2014, 2015, 2016 en 2017.

Betekent dit dan dat de NMBS en Infrabel werkloos toekijken terwijl de stiptheid daalt? Nee, natuurlijk niet. In 2017 werden er lijnmanagers benoemd die overleg plegen tussen Infrabel en de verantwoordelijken op lokaal en bovenlokaal niveau (materieel, dienstregelingen, stations enzovoort). Naar de-treinreiziger-met-de-pet toe moeten de acties en vooral de resultaten die deze managers bereikten misschien wat meer in de kijker gezet worden.

Er waren ook concrete, gerichte acties. Bijvoorbeeld de aanpassing van de reisroute van trein P7305 (van Tongeren naar Brussel-Zuid), de onderzoeken en de aanpassingen aan de dienstregeling voor trein P8445 (van Brussel-Zuid naar Wezet) of enkele specifieke ingrepen in regio Hasselt.

Sommige lijnen sprongen in het oog omdat de stiptheid er zo belabberd was. De lijn 161-162, tussen Brussel en Luxemburg, kunnen we hier moeilijk onvermeld laten. In juni 2018 begon de tweede fase van de modernisering van deze sporen. De globale stiptheid, die in mei 86% bedroeg (al geen bijster goede score), viel in juni direct naar 65% om in juli en augustus het bescheiden beter te doen en in september in te storten tot 45%¹⁰. Wel moet gezegd worden dat de CFL (de Luxemburgse spoorwegen) in september de spanning op hun bovenleidingen optrokken van 3.000 naar 25.000 volt, wat het materieel van de NMBS duidelijk geen goed deed, wat resulteerde in een significante daling

⁸ Jaarverslag 2004, Inleiding, pagina 8

⁹ Het is 91,7 % met neutralisatie; maar daalt tot 85,3% rekening houdend met het aantal reizigers, tot 85,1% gemeten over het hele traject en tot 84% tijdens de spitsuren.

¹⁰ Bepaalde treinen noteerden zelfs een stiptheid van 20%!

van de stiptheid en dus synoniem was voor een dagelijkse calvarie voor de pendelaars op deze lijnen¹¹.

Maatregelen werden genomen. Een greep hieruit: de dienstregelingen werden herzien van de IC-treinen tussen Brussel en Libramont en van de L-treinen tussen Libramont en Aarlen, de software van de locomotieven type 13 kreeg een update zodat rijtuigen en locomotief beter op mekaar afgestemd werden, kabels tussen de rijtuigen werden vervangen, een betere beschikbaarheid van reserveonderdelen in de werkplaats in Aarlen en snelheidslimieten in bepaalde zones tussen Habay en Lavaux werden opgetrokken. Deze maatregelen, en andere, hadden een gunstige invloed op de stiptheid, die in januari 2019 weer opklom tot 83,7%.

De stiptheid op lijn 161-162 kreeg duidelijk een explosieve cocktail te verwerken: het was een samenvallen van grote infrastructuurwerken die de capaciteit beperkten en het veelvuldig uitvallen van rollend materieel dat uitmondde in vertragingen en afschaffingen. Gelukkig doet deze samenloop van omstandigheden zich niet overal voor.

Als één of meer lijnen van dichtbij gemonitord worden, dan verdienen sommige treinen dat ook of zou dit snel moeten gebeuren. Dit is het geval bij de Beneluxtrein. Over de stiptheid van deze IC-trein tussen Brussel en Amsterdam ontvingen wij klachten. De NMBS en de NS (Nederlandse Spoorwegen) lieten vanaf april 2018 de Amsterdammer opnieuw over de hogesnelheidslijn tussen Antwerpen en Schiphol rijden. Hierdoor stopt de Beneluxtrein in andere stations, waaronder Noorderkempen (Brecht).

Echter, deze spoorverbinding kent veel problemen, met slechte stiptheidscijfers tot gevolg¹². De NMBS is zich hiervan bewust en liet ons weten dat ze maatregelen neemt met betrekking tot de dienstregeling, het materieel en het vertrekkensklaar maken van de treinen. Hoe deze acties in de praktijk gaan uitpakken, hoe hoog de NMBS de lat voor zichzelf legt (verbetering van het stiptheidspercentage, terugdringen van het aantal technische problemen) en binnen welke periode de spoorwegonderneming dit wil bereiken, moeten wij nog allemaal zien.

De stiptheidscijfers werden immer bijgehouden door de NMBS, vervolgens ook door Infrabel. Vanaf 2009 lijkt de aandacht voor dit thema te groeien; sinds dat jaar kwam het algemene stiptheidscijfer niet meer boven de 90% uit (een opmerkelijke uitzondering hierop is 2015 met 90,9%). Sinds 2010 delen de NMBS en Infrabel een "actieplan stiptheid", dat regelmatig bijgesteld wordt en meer dan 120 maatregelen bevat.

En toch, ondanks al deze inspanningen, verbetert de stiptheid nauwelijks. Zijn vertragingen inherent aan het treinverkeer? Zijn files eigen aan het wegverkeer?

Soms kan men uitzonderlijke klimatologische omstandigheden invoeren (zelfs al is het maar -1°C) om problemen met de bovenleiding te verklaren. Soms kan men eraan toevoegen dat 20 of 30% van het treinmaterieel buiten werking is gesteld, dat er nieuwe rijtuigen in aantocht zijn, dat ze er zijn maar dat ze nog kinderziektes hebben (een beetje zoals een baby die tandjes krijgt), dat het materieel oud wordt en dus meer defecten kent. Kinderziektes, is dat abnormaal, zoals de doorkomende tandjes van de baby? Het verouderen, de pannes en het uitvallen, is dit werkelijk onvoorspelbaar en dus onmogelijk om op te anticiperen?

¹¹ Niettemin erkent de NMBS dat zij sinds 2014 weet had van deze technische veranderingen en dat de tests die ze in april 2018 uitvoerde niet ver genoeg gingen (zie L'Avenir, editie Luxemburg, van 13 oktober 2018).

¹² Mei, juni en juli waren de slechtste maanden van 2018 met stiptheidscijfers van respectievelijk 72,4%, 78,4% en 79,9%. Het jaar eindigde iets beter met een score van 84% in december.

We stellen helemaal niet in vraag of derden vertragingen berokkenen. De oorzaak benoemen is één ding, een incident of ongeval oplossen (ongeacht wie het veroorzaakt) is iets anders. En het voorkomen (denk aan takken die op de sporen vallen en treinmaterieel dat uitvalt) is een derde zaak.

Als een belangrijke veroorzaker van vertragingen wordt, niet onterecht, gewezen naar derden; 41,5% van de vertragingen wordt aan hen toegeschreven. Deze term dekt persoonsongevallen, ongelukken op overwegen, kabeldiefstal, spoorlopers, slechte weersomstandigheden (met bijvoorbeeld vallende takken of bomen op het spoor) enzovoort. Niets op aan te merken, behalve dat in 2018 54,3% van de vertragingen veroorzaakt werd door de NMBS (30,7%) en Infrabel (23,6%). Hoe groot het bos ook is, erdoorheen blijven de bomen zichtbaar.

Diefstal van (koperen) spoorkabels is een ware pest voor het treinverkeer. In 2018 is hun aantal verdrievoudigd, van 104 in 2017 naar 315 (bijna één diefstal per dag). Dit veroorzaakte ongeveer 51.675 minuten vertraging.

Spoorlopen is ook een plaag. Balancerend tussen preventie (bewustmakingscampagnes, didactisch materiaal voor scholen, “pratende” camera’s zoals in Luik-Carré, ...) en repressie, worstelt Infrabel, met de hulp van Securail en de politie, om dit fenomeen te bedwingen. Spoorlopen is niet alleen nefast voor de stiptheid van het treinverkeer, maar het is vooral potentieel dodelijk voor de dwazen die er soms een spelletje van lijken te maken.

We stellen helemaal niet in vraag of derden vertragingen berokkenen. De oorzaak benoemen is één ding, een incident of ongeval oplossen (ongeacht wie het veroorzaakt) is iets anders. En het voorkomen (denk aan takken die op de sporen vallen en treinmaterieel dat uitvalt) is een derde zaak.

In 2018 publiceerde het Raadgevend Comité van de Treinreizigers een zeer interessant en goed gedocumenteerd advies met als titel “Stiptheid van de reizigerstreinen van de binnenlandse dienst en beheersing van incidenten”. Ombudsrail vraagt zich af of het verhelderend was voor de verantwoordelijken voor het spoor. Het integrale document staat op het volgende adres: https://mobilit.belgium.be/sites/default/files/advies_18-03_stiptheid.pdf.

We sluiten ons aan bij haar advies wanneer *“het Comité van oordeel is dat de huidige onvoldoende stiptheid van de reizigerstreinen van de binnenlandse dienst vooral het gevolg is van structurele factoren en dat een nauwere samenwerking tussen de NMBS en Infrabel deze toestand aanzienlijk zal verbeteren.”*

3.1.3. De rechten van internationale treinreizigers in geval van staking

De roulerende staking die in 2018 het Franse spoorverkeer regelmatig (gedeeltelijk) lamlegde, is het onderwerp van meerdere klachten die ons bereikten:



- de reizigers hebben tickets voor Brussel/Parijs en Parijs/Bordeaux. Geheel volgens de verkoopvoorwaarden van de SNCF (de Franse spoorwegmaatschappij) boeken de klanten hun biljetten voor Parijs/Bordeaux om naar een andere datum. Maar Thalys weigert de ongebruikte vervoerbewijzen Brussel/Parijs terug te betalen, omdat de Thalys-treinen wel reden;
- door het omboeken van de tickets moeten verschillende reizigers plots meer betalen;
- geconfronteerd met afgeschafte internationale treinen, beslissen de klanten om een huurauto te nemen, maar de spoorwegmaatschappij wil deze kosten niet vergoeden.

Welke rechten hebben de reizigers in deze gevallen? Ons lijkt het belangrijk om deze rechten duidelijk samen te vatten, want een slecht geïnformeerde reiziger kan al snel een ontevreden reiziger worden.

Europese Verordening 1371/2007 over de rechten en de plichten van treinreizigers pakt dit probleem vrij accuraat aan. Dit is de tekst:

- *Artikel 16: Terugbetaling of vervoer langs een andere route*
Indien redelijkerwijs verwacht kan worden dat de vertraging bij aankomst op de eindbestemming krachtens de vervoerovereenkomst meer dan 60 minuten zal bedragen, krijgt de reiziger onmiddellijk de keuze tussen:
 - a) *terugbetaling van de volledige kostprijs van het vervoerbewijs, onder de voorwaarden waarop het is betaald, voor de niet gemaakte gedeelten van hun reis en voor de reeds gemaakte gedeelten indien de reis niet langer aan enige bedoeling beantwoordt in verband met het oorspronkelijke reisplan van de reiziger, samen met, voor zover relevant, een retourdienst naar het eerste vertrekpunt bij de vroegste gelegenheid.(..); of*

De Europese Verordening gaat nog verder. Artikel 18 van Verordening 1371/2007 handelt over bijstand. Vanaf een vertraging van 60 minuten is deze bepaling steeds van toepassing, zelfs bij overmacht.

- b) *voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersomstandigheden, naar de eindbestemming bij de vroegste gelegenheid; of*
 - c) *voortzetting van de reis langs de gebruikelijke of langs een andere route, onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden, naar de eindbestemming op een latere datum wanneer het de reiziger schikt.*
- Artikel 17: Vergoeding van de prijs van het vervoerbewijs
1. Zonder het recht op vervoer te verliezen kan een reiziger de spoorwegonderneming om schadevergoeding voor een vertraging verzoeken indien hij tussen de op het vervoerbewijs vermelde punten van vertrek en van bestemming geconfronteerd wordt met een vertraging waarvoor het vervoerbewijs niet overeenkomstig artikel 16 is terugbetaald. De minimumvergoedingen voor vertragingen zijn als volgt:
 - a) 25 % van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 60 tot en met 119 minuten;
 - b) 50% van de prijs van het vervoerbewijs bij een vertraging van 120 minuten of meer.[..]
 4. De reiziger heeft geen recht op schadevergoeding indien hij alvorens het vervoerbewijs te kopen op de hoogte is gesteld van de vertraging, of indien de aankomsttijd door voortzetting met een andere dienst of langs een andere route minder dan 60 minuten werd vertraagd.

De Europese Verordening gaat nog verder. Artikel 18 van Verordening 1371/2007 handelt over bijstand. Vanaf een vertraging van 60 minuten is deze bepaling **steeds van toepassing, zelfs bij overmacht**. Ook moeten de reizigers “op de hoogte gehouden (worden) van de situatie en van de verwachte vertrektijd en de verwachte aankomsttijd”, “in geval van vertraging (...) van meer dan 60 minuten worden tevens aan de reizigers gratis aangeboden:

- a) **maaltijden en verfrissingen** die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, indien ze in de trein of in het station beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd;
- b) **hotel- of ander verblijf** en vervoer tussen het spoorwegstation en de plaats van het verblijf in gevallen waarin een verblijf van een of meer nachten noodzakelijk wordt of een bijkomend verblijf noodzakelijk wordt, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is;
- c) indien de trein geblokkeerd wordt op het spoor, **vervoer** van de trein naar het spoorwegstation, naar het alternatieve vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst, voor zover en indien zulks fysiek mogelijk is.”

Volledigheidshalve melden we dat **artikel 32 van het CIV** (Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage, bijlage bij 1371/2007) bepaalt dat, als het voortzetten van de reis op dezelfde dag onmogelijk is, “de schadevergoeding de redelijke kosten voor overnachting en voor het waarschuwen van personen die de reiziger verwachten omvat.” Merk op dat dit artikel **niet van toepassing is bij overmacht**.

Tot zover de theorie. In de praktijk kunnen de reizigers hun keuzes maar beter goed overwegen:

- a) als het oorspronkelijk vervoerbewijs ingeruild wordt voor een reis op een andere datum (wat

eigenlijk neerkomt op een terugbetaling van het oorspronkelijke biljet, gevolgd door de aankoop van een nieuw treinticket), betekent dit vaak meerkosten voor de reiziger (bijvoorbeeld door duurdere vervoerbewijzen of een extra hotelovernachting). Bovendien vervalt het recht op compensatie voor vertraging (annulering) van de initieel beoogde trein;

- b) als de reiziger de treinreis stopzet en voor een ander transportmiddel kiest, worden de treinbiljetten terugbetaald maar in geen geval de andere kosten (bijvoorbeeld huurauto of vliegtuig);
- c) als de reiziger de treinreis voortzet, al dan niet via een andere reisweg, op dezelfde datum of later, zijn er geen extra kosten maar is er ook geen garantie op een zitplaats.

Hierbij een voorbeeld: onze imaginaire klant kocht een treinbiljet Avignon/Brussel (van pakweg 150 euro), geldig op 5 mei, een datum die zich nu als een stakingsdag voor het spoor aankondigt. Onzekerheid heerst en niemand kan zeggen of de trein al dan niet zal rijden, laat staan zoals voorzien.

- a) De reiziger beslist om de biljetten in te ruilen voor de dag erna (prijs nieuw biljet: 240 euro). Een extra hotelovernachting is daarbij nodig (prijs 110 euro).
Bijkomende kosten: $240 - 150 + 110 = 200$ euro.
- b) De reiziger huurt een auto (kostprijs 750 euro). Tussenkomen in deze kosten wil de spoorwegonderneming niet. Als u niet vooraf een terugbetaling heeft gevraagd en achteraf blijkt dat de trein toch reed, zonder al te grote vertraging, zal een terugbetaling van de vervoerbewijzen ook niet gebeuren.
- c) De reiziger kiest ervoor om de reis voort te zetten, desnoods zonder zitplaats. De trein blijkt geschrapt en dus wordt het de volgende (vier uur later). De klant kan een vergoeding aanvragen van 50% van de prijs van het treinbiljet (aangezien de vertraging meer dan 120 minuten bedraagt), wat hier neerkomt op een terugbetaling van 75 euro.

Stel dat een staking het treinverkeer volledig lamlegt, dan moet de spoorwegmaatschappij aan reizigers bijstand verlenen (maaltijden, verfrissing, onderdak).

Eigenlijk kennen slechts weinig reizigers hun rechten: de wetteksten zijn niet echt boeiende lectuur en, het moet gezegd, de spoorwegmaatschappijen zijn niet altijd geneigd om hen hierover in te lichten... En zelfs wanneer een reiziger zijn rechten kent, hoe dwing je die af? Wij adviseren de reizigers om (bij bijvoorbeeld een staking of een defecte trein) aan de spoorwegonderneming kenbaar te maken welke door de wetgeving voorziene vorm van bijstand ze wensen. Indien de spoorwegmaatschappij daar niet passend op reageert, moet de reiziger maar zelf deze bijstand regelen en alle daaraan verbonden rekeningen en andere documenten goed bijhouden. Eenmaal veilig aangekomen, kan er dan van de spoorwegonderneming een terugbetaling gevraagd worden.

3.1.4. Adviezen

Compensatieaanvragen voor langdurige vertragingen (2017/1740 en 2018/1338)

Een trein wordt geëvacueerd na een (vals) terreuralarm. Even later ziet de reiziger de lege trein het station uitrijden. De volgende trein blijkt afgeschaft. De trein daarna brengt de klant naar de bestemming, met een stevige vertraging. De NMBS meent dat het vertrek van de (lege) trein werd aangekondigd en wijst de compensatieaanvraag af. Ons advies blijkt nodig om de NMBS te laten erkennen dat de trein eerst vertrok en pas daarna werd aangekondigd. De klant ontvangt een compensatie.

Voor een heen- en terugreis dient een reiziger twee compensatieaanvragen in. De NMBS aanvaardt de aanvraag voor de heenreis. De compensatieaanvraag voor de terugreis wordt geweigerd omdat de klant nog op de vertraagde trein van de heenreis zat, toen de beoogde trein voor de terugreis vertrok. Wij houden de NMBS verantwoordelijk voor het missen van de terugreistrein en adviseren een compensatie. De NMBS voelt er zich niet door aangesproken.

Compensatieaanvragen voor herhaaldelijke vertragingen (2017/2894, 2017/2929, 2018/1102 en 2018/1844)

De NMBS verwerpt twee compensatieaanvragen omdat er enkele vertragingen in staan waarbij de reiziger de bestemming eerder kon bereiken met een alternatieve trein. In onze adviezen wijzen we op een tegenstrijdigheid in de vervoersvoorwaarden tussen artikel 11.2.1 §3 (schrappen van de niet-conforme vertragingen) en artikel 11.3 §7 (weigeren van de aanvraag). Dit maakt van de NMBS rechter en partij. Wij vragen de toepassing van hetgeen voor de klant het gunstigst is, namelijk het schrappen van de gecontesteerde vertragingen. Twee keer ziet de NMBS het probleem niet.

Twee compensatieaanvragen worden te laat ingediend. Per ongeluk dient een pendelaar een aanvraag in voor zeven maanden (in plaats van zes). Bijgevolg werd de aanvraag niet binnen de dertig dagen na de eerste vertraging overgemaakt. De andere klant was vlakweg twee dagen te laat. In beide adviezen vragen we begrip en het verlenen van een compensatie. Maar de NMBS wil de regels strikt toepassen en blijft beide compensatieaanvragen weigeren.

Vertragingsattesten (2017/2158 en 2018/0186)

Een pendelaar klaagt aan dat de NMBS de gegevens over vertragingen slechts voor een beperkte tijd beschikbaar stelt, wat het opstellen van compensatieaanvragen bemoeilijkt. In een advies pleiten we voor een eenvoudiger compensatiesysteem en stellen voor dat vertragingsattesten tot zes maanden na datum kunnen opgevraagd worden. De NMBS verdedigt haar compensatiesysteem en vreest meer misbruik bij het langer beschikbaar stellen van vertragingsattesten.

Een andere pendelaar merkt dat de gegevens op de vertragingsattesten niet altijd correct zijn. Uit ons onderzoek blijkt dat de NMBS naar beneden afrondt (14 minuten en 59 seconden wordt daarbij 14 minuten). Wij adviseren de NMBS om op haar vertragingsattesten de algemene regel voor afronding toe te passen: tot 30 seconden naar beneden, vanaf 30 seconden naar boven. De NMBS antwoordt dat als een klant de seconden van een vertraging wil kennen, die maar contact moet opnemen met haar.

Contractsegmentatie (2017/1687, 2017/3040, 2018/0440 en 2018/1012)

De geplande reis bevat een binnenlands deel met een overstap op een buitenlands deel. De vervoerbewijzen zijn goed op voorhand gekocht. In het station, klaar voor vertrek, merkt de reiziger op dat er intussen werkzaamheden zijn op het eerste deel. Omdat de reistijd daardoor verlengt, is een taxirit nodig om de aansluiting te halen. Wij adviseren de terugbetaling van de taxikosten. De NMBS weigert want zij had de reiziger met minder dan 60 minuten vertraging naar het overstapstation kunnen brengen.

Twee keer wordt de aansluiting op een trein van een andere maatschappij gemist door een vertraging

De geplande reis bevat een binnenlands deel met een overstap op een buitenlands deel. De vervoerbewijzen zijn goed op voorhand gekocht. In het station, klaar voor vertrek, merkt de reiziger op dat er intussen werkzaamheden zijn op het eerste deel. Omdat de reistijd daarvoor verlengt, is een taxirit nodig om de aansluiting te halen. Wij adviseren de terugbetaling van de taxikosten.

van de eerste trein. Twee keer geeft de NMBS (als verkoper) geen compensatie voor het deel na de overstap. In het ene advies stellen wij dat de NMBS de contracten zelf splitste. In het andere advies verwijzen we naar de interpretatieve richtsnoeren bij Europese Verordening 1371/2007. We vragen terugbetalingen. De NMBS verwijst telkens naar het principe van gescheiden vervoerscontracten om ons advies af te wijzen.

Een groep reizigers onderneemt een internationale heen- en terugreis met een overstap. Echter, voor het tweede deel van de reis blijken twee treinen na elkaar afgeschaft. Omdat de reis hierdoor haar nut verliest, keren de klanten huiswaarts. De NMBS betaalt de heenreis terug, maar niet de terugreis. We adviseren een volledige terugbetaling, zoals artikel 16 van Europese Verordening 1371/2007 voorziet (wat volgens ons primeert op het principe van gescheiden vervoerscontracten). Toch blijft de NMBS voorrang geven aan contractsegmentatie.

De luchthaventrein (2017/1986, 2017/2842, 2017/3034, 2017/3140, 2018/0084, 2018/0232, 2018/0544, 2018/0566, 2018/0669, 2018/0756 en 2018/0826)

In elf dossiers gaan de reizigers naar een luchthaven. Hun treinen blijken afgeschaft of vertraagd. Zes klanten halen hun vlucht door over te schakelen op alternatief vervoer (drie keer een taxi en drie keer de eigen wagen). Vijf anderen, die op de trein blijven rekenen, missen hun vlucht. Wij adviseren een terugbetaling van vervoerbewijzen, kosten voor het omboeken van vliegreizen, taxirekeningen en parkeertickets. Tien keer betaalt de NMBS de vervoerbewijzen terug, twee keer neemt ze de taxikosten deels op zich en twee keer komt ze tussen in de parkeerkosten. Nergens komt de NMBS tussen in de onkosten die de gemiste vluchten met zich meebrengen.



3.2. Boetes en boordtarief

3.2.1. Aantal klachten

272 dossiers die de ombudsdienst in 2018 behandelde, gingen over het boordtarief of over vaststellingen van onregelmatigheid.

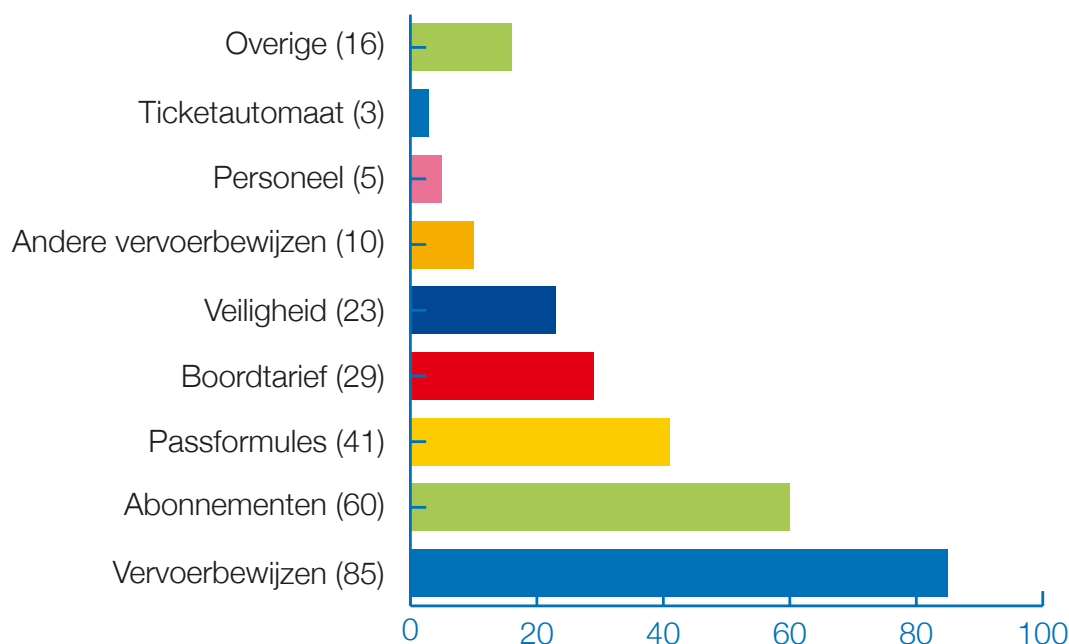
29 klachten betroffen het supplement dat reizigers dienen te betalen als ze een ticket op de trein (moeten) aankopen. 243 keer werd er op de ombudsdienst een beroep gedaan bij klachten over een boete.

De vaststellingen van onregelmatigheid – in NMBS-jargon een C170 – zijn boetes die de treinbegeleider kan geven voor verschillende redenen. De meest voorkomende is het reizen zonder geldig vervoerbewijs. Over de administratieve boetes die vanaf 1 november 2018 de vaststellingen van onregelmatigheid opvolgden, ontvingen we in 2018 nog geen dossiers.

Met 22% van alle klachten vormt deze categorie het tweede meest voorkomende klachtenthema in de ombudsdossiers.

Naast de 29 klachten over een volgens de reiziger onterecht aangerekend boordtarief, gaan de klachten binnen deze categorie onder andere over boetes voor:

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



Het klopt dat boetes zwartrijders kunnen afschrikken. Doch, deze theorie gaat niet op voor treinreizigers die zichzelf onvoldoende kunnen sturen of de consequenties van hun gedrag niet kunnen inschatten. Weet dat een stoornis het oordeelsvermogen of de controle van de daden ernstig kan aantasten of zelfs teniet kan doen.

3.2.2. Kwetsbare personen

Sommige reizigers met een psychische stoornis stappen al eens op de trein zonder te betalen en komen in de problemen. Hun administratie en financiën zijn vaak een boeltje waarin de aanmaningen verdwijnen. Ondertussen lopen de schulden op en presenteert de NMBS haar rekening.

Het klopt dat boetes zwartrijders kunnen afschrikken. Doch, deze theorie gaat niet op voor treinreizigers die zichzelf onvoldoende kunnen sturen of de consequenties van hun gedrag niet kunnen inschatten. Weet dat een stoornis het oordeelsvermogen of de controle van de daden ernstig kan aantasten of zelfs teniet kan doen.

Dergelijke dossiers bereiken ons via een bewindvoerder of een familielid die deze taak opneemt. Wij streven dan naar een individuele oplossing, waarbij de kwestie met de NMBS geregeld wordt door bijvoorbeeld de betaling van de treinrit plus boordtoeslag.

3.2.3. Adviezen

Kwetsbaren (2016/2711 en 2017/1946)

Een minderjarige met een psychische problematiek moet met de trein naar school. Het abonnement tonen of op de reisweg blijven, lukt niet altijd. De boetes stapelen op. Wij adviseren om alle boetes terug te brengen tot de ritprijs en nodigen de NMBS uit om na te denken over een gepaste behandeling van dergelijke dossiers. Hierna vermindert de NMBS alle claims tot de betaling van het boordtarief en engageert zich om bij toekomstige boetes hetzelfde te doen.

Een koppel leeft in armoede. Hun kind bezoeken, dat in een instelling verblijft, moet met de trein. De treinritten betalen, kunnen ze niet. Ook hier stapelen de boetes zich op. In een advies vragen we een afbetalingsplan waarin de boetes teruggebracht worden tot boordtarief. Ondertussen stelde de rechter een schuldbemiddelaar aan en moeten we ons dossier sluiten.

Instappen na het vertreksignaal (2016/0933)

Een overstap. De treinbegeleider van de eerste trein maant de reiziger aan om snel te zijn. De aansluiting lijkt gehaald ... tot de treinbegeleider van de tweede trein een boete geeft voor instappen na het vertreksignaal. De klant protesteert: door de haast bleef elk verbod onopgemerkt en dus was er geen opzet. Daar de NMBS met haar tegenstrijdige communicatie het probleem uitlokte, pleiten we in ons advies voor een kwijtschelding. De NMBS handhaaft de boete omdat de inbreuk op zich niet betwist wordt. Ondertussen wijzigde de NMBS haar vertrekprocedure.

Identiteit (2016/3516 en 2017/3227)

Iemand verliest de identiteitskaart en ontvangt daarna vier boetes van de NMBS. Vermoedelijk wordt het document door een derde gebruikt om zwart te rijden zonder zelf beboet te worden. De NMBS acht dit bewezen bij één boete, waarna die vervalt. Bij twee andere boetes ontdekken wij procedurefouten en in ons advies vragen we de terugbetaling. De NMB laat één boete vallen. In het dossier van de andere boete meent de NMBS bekentenissen te zien.

Schijnbaar zonder aanleiding vraagt de NMBS persoonsgegevens uit het rijksregister op. De betrokken burger merkt dit op. De NMBS verklaart te handelen in het kader van een boete, bestemd voor een naamgenoot. Wij wijzen de NMBS erop dat dit minstens een deontologische fout is en adviseren de uitwerking van een plan dat onnodige raadplegingen voorkomt. De NMBS antwoordt dat dit plan al bestaat maar dat deze consultatie nu eenmaal nodig was om een overtreder te vatten.

Vervoerbewijzen (2017/1292 en 2017/3111)

Voor een vervallen schoolabonnement krijgt een minderjarige een boete. Blijkbaar vat deze de ernst niet en zegt thuis niets. Veel later ontvangt de ouder een aanmaningsbrief van een incassobureau (door een verhuis kwamen eerdere brieven niet aan). RFID-tickets zijn problematisch om te lezen en, in dit geval, bevatte het foutieve informatie. In een advies vragen we een kwijtschelding en een boetesysteem dat wettelijk voldoet. De NMBS verdedigt haar werkwijze en eist een volledige betaling.

De klant spreekt de taal amper. Op de Rail Pass, in de kolom voor de dagen, vult de reiziger telkens het vertrekstation in. Een treinbegeleider wijst op de vergissing. De klant wil het goed doen en verbetert de regels van reeds afgelegde reizen. De volgende treinbegeleider krijgt een pass vol doorhalingen te zien en geeft een boete. Omdat de reiziger de ritten betaalde en geenszins wou frauderen, adviseren we het annuleren van de boete. De NMBS volgt ons advies.



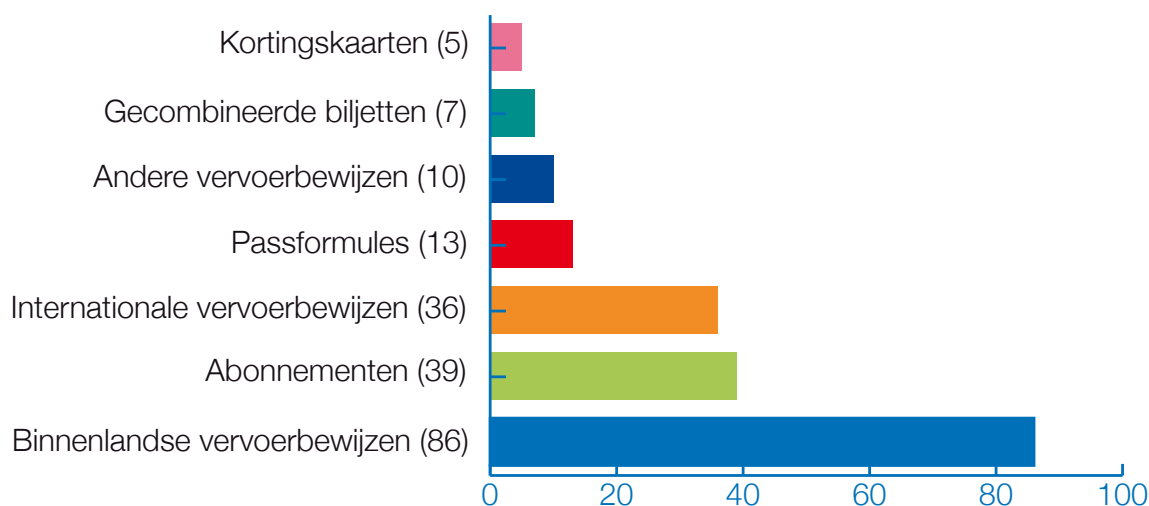
3.3. Vervoerbewijzen

3.3.1. Aantal klachten

Met 196 dossiers over vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 15,8% van het totaal.

Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

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



3.3.2. Black Friday, een zwarte dag

Reclamestunt bij de NMBS: wie op 23 november 2018 een Black Friday-treinticket koopt, kan voor 5 euro reizen van en naar om het even welk treinstation in België (Brussels Airport-Zaventem uitgezonderd). De bedoeling van deze actie is het promoten van de website en de app van de NMBS, waardoor de actie enkel online wordt aangeboden. Viel dat even tegen.

Al snel blijkt dat de website en de app van de NMBS niet naar behoren presteren. Alles loopt tergend traag, ook voor bezoekers die niet in de Black Friday-aanbieding geïnteresseerd zijn. Wat later meldt de NMBS: *“Wegens groot succes van onze Black Friday campagne werkt de site momenteel trager. Gelieve later opnieuw te proberen. Onze excuses en bedankt voor uw geduld”*. Welke boodschap hebben haar klanten daaraan? Het wordt erger: alhoewel de aanbieding tot middernacht zou lopen, blaast de NMBS de actie vroegtijdig af.

Sommige geïnteresseerden slagen er weliswaar in om een ticket te bestellen en te betalen maar zien hun biljet niet. Ofwel krijgen zij automatisch een terugbetaling, ofwel ontvangen ze alsnog hun Black Friday-vervoerbewijs na een telefoontje van de NMBS. Aan de klanten die er niet in slaagden

Ook al kunnen we begrijpen dat de NMBS haar online en mobiele verkoopkanalen wil promoten, ze moet wel bereid zijn de verantwoordelijkheid op te nemen voor de inherente technische problemen.

een Black Friday-treinbiljet te kopen (en eventueel met een ander vervoerbewijs reizen), klinken de antwoorden van de NMBS unisono: ze biedt haar excuses aan maar wil dergelijke promoties achteraf niet meer toekennen. Op de vraag om het prijsverschil met de Black Friday-biljetten terug te betalen, gaat ze niet in.

Hoe de NMBS deze laatste groep reizigers behandelt, betreuren wij. Ook al kunnen we begrijpen dat de NMBS haar online en mobiele verkoopkanalen wil promoten, ze moet wel bereid zijn de verantwoordelijkheid op te nemen voor eventuele technische problemen. Sommige surfers probeerden urenlang een vervoerbewijs te bemachtigen, vaak tevergeefs. Hoeveel vertrouwen wekken de website en de app van de NMBS zo bij de (potentiële) treinreizigers? Ons lijkt het billijk dat voor zij die kunnen aantonen dat ze op Black Friday een promotieticket wilden kopen (bijvoorbeeld met een klacht op die datum, of de dag erna, of met een schermafbeelding waarop de beoogde reis zichtbaar is), een passende compensatie mogelijk moet zijn.

Andere tijden, andere zeden

Bij dit Black Friday-verhaal verwijzen we mutatis mutandis naar een voorval uit ons jaarverslag van 2001: de promotieactie naar aanleiding van het huwelijk van toenmalig kroonprins Filip en Mathilde. Iedereen kon bij de NMBS vijf gratis treinbiljetten krijgen om te reizen in België op de dag van het huwelijk (4 december 1999). Ook deze reclamestunt kende een noodstop. Hoe liep het toen af? Lees het op onze website www.ombudsrail.be, tab "jaarverslagen", "jaarverslag 2001", pagina 63.

3.3.3. Adviezen

Vervoerbewijzen (2016/2276, 2017/2347, 2017/2542, 2017/3135, 2017/3295, 2018/0720 en 2018/1126)

Vijf pendelaars vragen de terugbetaling van hun abonnement. Het betreft één Halftijdse Treinkaart (persoonlijke redenen), twee abonnementen voor één maand (één medisch en één een onoplettendheid van de klant), één abonnement voor drie maanden (medisch, verlaten woonst is toegestaan) en één jaarabonnement (stopzetting door de werkgever na zeven maanden). Wij adviseren terugbetalingen en aanpassingen in de voorwaarden. De NMBS verworpt alle adviezen, haar terugbetalingsvoorwaarden wijzigen niet.

Twee senioren bestellen aan het loket een ticket naar een museum (waaronder Train World). Beide ontvangen een B-Dagtrip. In beide dossiers blijkt achteraf dat een Seniorenbiljet met apart toegangsticket goedkoper is. In onze adviezen vragen wij de terugbetaling van het prijsverschil. Daarnaast verwachten we dat de NMBS correcte informatie verspreidt. De NMBS antwoordt dat haar loketbedienden steeds het goedkoopste pakket uit haar gamma aanbieden, maar ze kunnen niet naar alternatieven zoeken.





3.4. Personeel en dienstverlening

3.4.1. Aantal klachten

In 2018 handelen 59 dossiers die de ombudsdienst bereiken over het personeel (23) en de dienstverlening (36) van de spoorwegondernemingen, wat 4,8% van alle klachten vertegenwoordigt.

3.4.2. Adviezen

Dienstverlening (2017/2505, 2017/2734 en 2018/0374)

Een reiziger wordt in een trein van de NMBS beroofd van portefeuille en telefoon. De treinbegeleider onderschat de impact op de klant. De procedure werd niet gevolgd, bekend de NMBS. Maar ook de klantendienst, die de klacht behandelt, onderschat het voorval. Wij adviseren aan de NMBS dat ze voor dergelijke kwesties de werkwijze van haar backoffice aanpast. De NMBS biecht op dat de klacht door de verkeerde dienst werd behandeld en excuseert zich uitgebreid.

Sommige treinbegeleiders van de NMBS roepen veel informatie om, anderen weinig. Een reiziger stoort zich daaraan. In een advies vragen wij dat de treinbegeleiders steeds over realtimegegevens beschikken, zodat ze altijd een minimum aan informatie kunnen omroepen. De NMBS antwoordt dat ze haar systemen voor informatieverstrekking optimaliseert. Verder vertrouwt ze erop dat haar treinbegeleiders te goeder trouw beschikbare informatie verspreiden.

Bij de NMBS boekt een reiziger tickets voor een internationale reis. Bij het afhalen van de vervoerbewijzen kan de loketbediende geen dossier vinden. De klant koopt nieuwe tickets. Achteraf blijkt dat de eerste boeking toch doorging. Omdat de verkoopsvoorwaarden dit niet toestaan, wil de NMBS niets terugbetalen. Wij adviseren een commerciële geste met een voucher en vragen een oplossing die dubbele boekingen onmogelijk maakt. Hierop verdedigt de NMBS haar werkwijze en wijst de klant aan als schuldige.

Bij de NMBS boekt een reiziger tickets voor een internationale reis. Bij het afhalen van de vervoerbewijzen kan de loketbediende geen dossier vinden. De klant koopt nieuwe tickets. Achteraf blijkt dat de eerste boeking toch doorging. Omdat de verkoopsvoorwaarden dit niet toestaan, wil de NMBS niets terugbetalen.



3.5. Parkings

3.5.1. Aantal klachten

In 43 dossiers nemen reizigers contact met ons voor een probleem dat ze hadden in een stationsparking.

De toename van het aantal betaalparkings gaat hand in hand met een stijging van het aantal klachten over parkings. En zo duikt dit thema op in onze top vijf van 2018.

Zodra een dienst betalend wordt, lijkt het vanzelfsprekend om hogere kwaliteitseisen te stellen en, als zich een probleem voordoet, een commerciële benadering van de klachten te verwachten.

De klachten die we dit jaar behandelden, kunnen we onderverdelen in:

- **infrastructuur:** op bepaalde parkings is de vraag groter dan het aantal autostaanplaatsen (waarvoor er wachtlijsten ontstaan om een abonnement te kopen), elders is er een tekort aan parkeerplaatsen voor motor-, brom- en andere fietsen, een wegdek in bedenkelijke staat bracht schade toe aan een band, de lift van een parkeergarage bleef meerdere weken buiten dienst, door een slechte bewegwijzering aan Antwerpen-Centraal belandde een reiziger in een privéparking (niet door de NMBS beheerd).
- **tarief en abonnementen:** de regels rond het kortingstarief zijn te streng (eenmaal betaald, is een terugbetaling uitgesloten), voor de terugbetaling van een parkeerabonnement omwille van medische redenen zijn de voorwaarden niet redelijk (het bedrag dat wordt ingehouden is te hoog), verwarring en vooral misverstanden ontstaan omdat niet alle parkeerformules beschikbaar zijn in alle parkings (bijvoorbeeld in Vilvoorde is het niet mogelijk om voor meerdere dagen te parkeren en in Gembloers bestaat er geen tienbeurtenkaart voor parking P2), door treinvertragingen volstaat het halfuur parkeertijd in de kiss-and-ridezone niet altijd.
- **parkeerboetes:** hoewel de parkings eigendom zijn van de NMBS (B-parking), worden het beheer en de controle vaak uitbesteed aan particuliere bedrijven. En wanneer zich een probleem stelt, waarbij een reiziger een boete ontvangt, kan de NMBS deze bedrijven tot niets verplichten. Zo ontvingen wij dit jaar meerdere klachten van reizigers die een boete kregen omdat de parkeer-

De toename van het aantal betaalparkings gaat hand in hand met een stijging van het aantal klachten over parkings. En zo duikt dit thema op in onze top vijf van 2018. Zodra een dienst betalend wordt, lijkt het vanzelfsprekend om hogere kwaliteitseisen te stellen en, als zich een probleem voordoet, een commerciële benadering van de klachten te verwachten.

De fiets van een pendelaar wordt 's ochtends in de stalling geplaatst. 's Avonds blijkt de fiets verwijderd, het slot doorgeknipt. Werken zijn de oorzaak. Wij vinden de aankondiging onduidelijk. Het hoge aantal verwijderde fietsen bevestigt dit. Een terugbetaling van het slot, het streefcijfer van 0 verwijderde fietsen en voldoende vervangplaatsen bij werken, adviseren wij. De NMBS acht haar communicatie duidelijk genoeg en stelt dat er nog vrije plaatsen waren aan de andere kant van het station. Ze vergoedt niets.

wachter oordeelde dat hun abonnement onvoldoende zichtbaar geplaatst lag. Zelfs wanneer het geldige parkeerabonnement achteraf werd getoond, bleven deze privéspelers de betaling van de boete eisen. Bij een vergeten treinabonnement leidt dit wel tot een klassering. Waarom zou het anders zijn bij een parkeerabonnement? Daar de NMBS haar onderaannemers niet kan dwingen om een boete te schrappen, ontvingen de reizigers uiteindelijk aankoopbonnen van de NMBS ter compensatie.

3.5.2. Adviezen

Parkingperikelen (2017/0832, 2018/0986 en 2018/1647)

De reiziger maakt een tweedaagse heen- en terugreis met de trein. Voor de stationsparking kan geen parkeerticket gekocht worden dat langer geldig blijft dan één dag. De klant koop een dagticket. Eenmaal terug steekt er een parkeerboete onder de ruitenwisper. De reiziger betaalt een extra dagticket en vecht de boete aan. In ons advies pleiten we voor het annuleren van de boete en suggereren de invoering van meerdaagse parkeertickets. Hierop laat B-parking de parkeerboete schrappen. Een structurele oplossing volgt niet.

Een pendelaar koopt een parkeerabonnement voor drie maanden. Een dag later duikt een medisch probleem op waardoor de abonnee minstens één maand arbeidsongeschikt is. De NMBS wijst op de mogelijkheid van een terugbetaling ... met een stevig afhoudingspercentage. Wij adviseren het verschuiven van de geldigheidsperiode of een klantvriendelijke terugbetaling. Dat ziet de NMBS niet zitten. Uiteindelijk krijgt de klant slechts 60 procent van het betaalde bedrag terug.

De fiets van een pendelaar wordt 's ochtends in de stalling geplaatst. 's Avonds blijkt de fiets verwijderd, het slot doorgeknipt. Werken zijn de oorzaak. Wij vinden de aankondiging onduidelijk. Het hoge aantal verwijderde fietsen bevestigt dit. Een terugbetaling van het slot, het streefcijfer van 0 verwijderde fietsen en voldoende vervangplaatsen bij werken, adviseren wij. De NMBS acht haar communicatie duidelijk genoeg en stelt dat er nog vrije plaatsen waren aan de andere kant van het station. Ze vergoedt niets.

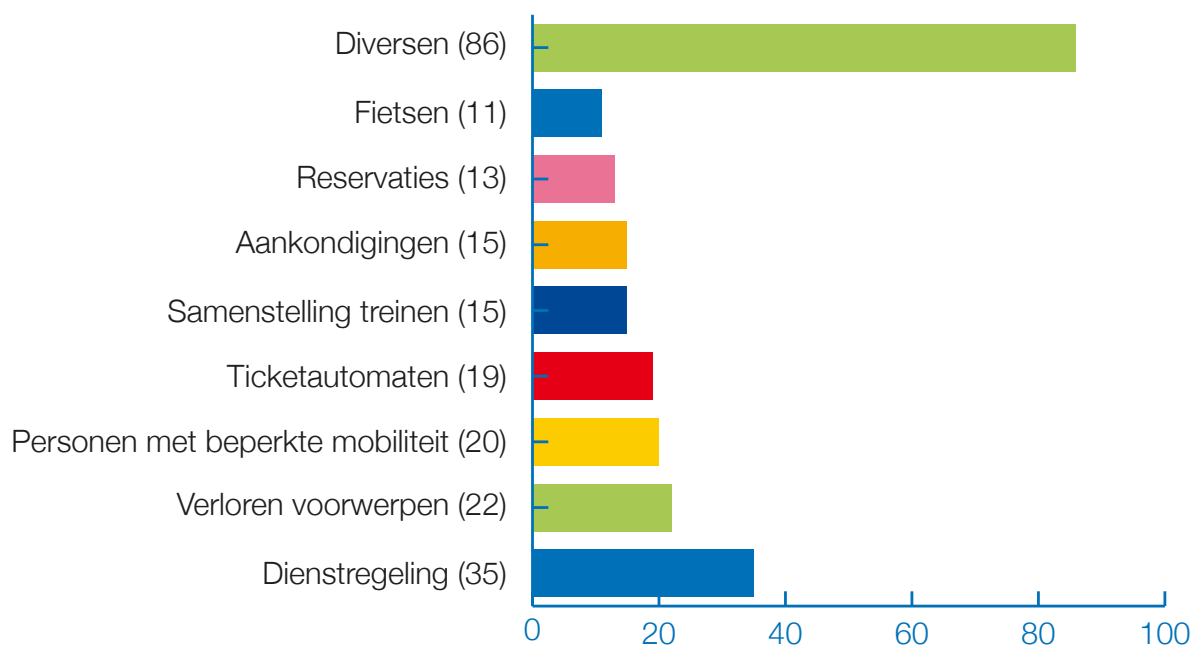




3.6. Overige thema's

3.6.1. Aantal klachten

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



3.6.2. Verloren voorwerpen, een nieuwe procedure

In 2018 behandelde de ombudsdienst 22 dossiers over verloren voorwerpen.

Net uitgestapt of al thuis, op het ogenblik dat een treinreiziger zich realiseert iets vergeten te zijn in de trein of in het station, is het vaak al te laat. Natuurlijk wil de onfortuinlijke reiziger dat iemand het voorwerp onmiddellijk zoekt en teruggeeft. Jammer genoeg heeft de NMBS daarvoor geen telefoonnummer. Waarom zijn de treinbegeleiders niet bereikbaar? “Om te vermijden dat het treinpersoneel, dat verschillende veiligheidstaken uitvoert, constant afgeleid wordt door dit soort vragen”, antwoordde de minister van Mobiliteit op een parlementaire vraag¹³.

Om sneller op de bal te spelen en de onfortuinlijke reizigers tegemoet te komen, raadt de NMBS sinds kort toch aan om zo snel als mogelijk een loketbediende of het Contact Center (02/528.28.28) te informeren over het verlies van je spullen. Zij zullen dan alles in het werk stellen om deze vlug te traceren.

¹³ Antwoord op schriftelijke vraag nr. 2500 van Caroline Cassart-Mailleux (MR), publicatiedatum 09/03/2018: <http://www.dekamer.be/kvvcr/showpage.cfm?section=qrva&language=nl&cfm=qrvaXml.cfm?legislat=54&dossierID=54-B132-940-2500-2016201717688.xml>



Verder moet de reiziger het verlies melden via een formulier (online of op papier), wat vaak voor enige frustratie zorgt. De kans op terugvinden vergroten kan door zo volledig mogelijke informatie in te vullen over het tijdstip, de plaats en het verloren voorwerp zelf. In een databank worden deze gegevens immers vergeleken met die van de gevonden voorwerpen. Nieuw is dat treinbegeleiders via hun ITRIS-toestel direct een gevonden voorwerp in de databank kunnen plaatsen, waardoor het opsporen vlotter verloopt. Een andere verbetering sinds december 2018 is het automatisch matchen van de verloren met de gevonden voorwerpen. Vroeger gebeurde dit handmatig, wat niet altijd handig was (tijdverlies, menselijke fouten, ...).

De treinreiziger kan dus maar best de vingers kruisen en hopen dat een welwillend iemand het voorwerp vindt en afgeeft aan een personeelslid, die vervolgens een omschrijving ingeeft gelijkend aan deze van de reiziger. Noteer dat in 2016 slechts 36,34% van de verloren voorwerpen naar hun eigenaar terugkeerde. De andere gingen naar Spullenhulp.

De gelukkigen wiens voorwerp toch opduikt, ontvangen een mail van de NMBS. Ophalen moet dan binnen de zeven dagen in het station waar het voorwerp zich bevindt. Na afloop van deze periode gaat het voorwerp naar één van de 22 depotstations en moet er, om het voorwerp alsnog te recupereren, 5 euro administratiekost betaald worden. De pechvogels wiens voorwerp niet opduikt, krijgen na zeven dagen en na twintig dagen een stand van zaken. Na vijftig dagen is het voorwerp definitief verloren, de klant ontvangt dan het bericht dat de NMBS de zoektocht stopzet. Verder maakt de NMBS plannen voor de toekomst: treinreizigers zouden via MyNMBS het dossier over hun verloren voorwerp kunnen opvolgen en bij een match de mogelijkheid krijgen om het gevonden voorwerp aan huis te laten leveren.



3.6.3. Personen met een beperkte mobiliteit

Iedereen wil zelfredzaam zijn en voor treinreizigers met een beperkte mobiliteit is dit niet anders. Creëer de condities om hen zo zelfstandig mogelijk te laten reizen en ze zullen dit doen. Drie uur of zelfs een etmaal op voorhand assistentie aanvragen en twintig minuten voor aankomst van de trein aanmelden, hoe vrij is diegene die zo moet reizen?

Informatie is een sleutelwoord. Opdat personen met een beperkte mobiliteit hun recht op vrij verkeer, keuzevrijheid en non-discriminatie kunnen gebruiken zoals alle andere burgers, moet de NMBS opener communiceren over de toegankelijkheid van zowel haar stations als haar treinen. Is er een lift of een roltrap om het perron te betreden? Uit welk type rijtuigen bestaat de trein? Hoe hoog bevindt de onderkant van de deur van de trein zich ten opzichte van de perronboord? Waar in de trein kan een rolstoelgebruiker plaats nemen? Voor sommigen onder ons zijn de antwoorden op deze vragen van cruciaal belang.

Een slechtziende reiziger klaagt over het ontbreken van gidslijnen in het nieuwe achterdeel van station Gent-Sint-Pieters, wat het zelfstandig betreden van die perrons onmogelijk maakt. Hierop bekijkt de NMBS, ondanks deze werfsituatie, of een blindengeleiding nu al mogelijk is die aan alle verwachtingen voldoet. We volgen het op.

Er kan nog meer beter. Op de treinen van de NMBS worden enkel rolstoelen toegelaten met een maximale lengte van 120 centimeter. Doch, scootmobiels, die een grote autonomie bieden aan bepaalde groepen van minder mobiele reizigers, zijn vaak langer en worden hierdoor in de praktijk

Zonder lift of roltrap heeft de reiziger assistentie nodig om de perrons te betreden. Echter, op de website van de NMBS staat geen gedetailleerde, betrouwbare informatie over de beschikbaarheid van liften en roltrappen in de stations. Ook het callcenter van de NMBS kan hierbij niet helpen. In een advies vragen wij het verspreiden van deze informatie.

meestal van de trein geweerd. De stations, de laadhellingen en het rollend materieel beantwoorden aan de Europese normen, die echter nog geen rekening houden met de evolutie van elektrische rolstoelen. Toch is treinreizen met langere hulpmiddelen mogelijk in een aantal buurlanden; de NS bijvoorbeeld laat rolstoelen tot 150 centimeter toe op haar treinen.

Zelfs als meer autonomie technisch mogelijk is, laat de NMBS het daarom nog niet gebeuren. Een minder mobiele reiziger mocht de lift in station Brussels Airport-Zaventem niet betreden omdat er geen assistentie aangevraagd was. De daaropvolgende poging om de roltrap zelfstandig te gebruiken, eindigde in een val. Illustreert dit genoeg dat er een mentaliteitswijziging nodig is? Of wacht de NMBS op de volgende valpartij (hopelijk zonder erg)?

3.6.4. Adviezen in de categorie 'Overige'

Personen met een beperkte mobiliteit (2017/2828 en 2017/2938)

Zonder lift of roltrap heeft de reiziger assistentie nodig om de perrons te betreden. Echter, op de website van de NMBS staat geen gedetailleerde, betrouwbare informatie over de beschikbaarheid van liften en roltrappen in de stations. Ook het callcenter van de NMBS kan hierbij niet helpen. In een advies vragen wij het verspreiden van deze informatie. De NMBS kijkt nu hoe ze dit in haar nieuwe website kan integreren. Haar callcenter zal dan ook over deze informatie beschikken.

Een groep rolstoelgebruikers wil Train World bezoeken maar station Schaarbeek is niet rolwagentoegankelijk. De NMBS raadt aan om tot Brussel-Noord te reizen en daar de bus te nemen. In ons advies vragen wij om ofwel voldoende assistentie te voorzien, ofwel taxivervoer te organiseren vanuit Brussel-Noord. De NMBS wuift met haar plannen om station Schaarbeek toegankelijk te maken, maar vandaag is het nu eenmaal ontoegankelijk. Verder rekent ze het voorzien van taxi's niet tot haar opdrachten.

Ticketautomaat (2018/0745)

De reiziger klaagt over een ticketautomaat die onbeschermd staat, wat nefast is voor de zichtbaarheid. Het zonlicht reflecteert op het beeldscherm en bij regenweer bedampt het glas. De NMBS belooft de snelle plaatsing van een zonne- en regenscherm. Een jaar lang beweegt er niets. In een advies roepen we op tot de spoedige plaatsing van het scherm. Uiteindelijk krijgt de automaat een nieuw beeldscherm dat een betere zichtbaarheid garandeert in de zon en bij regenweer.



Tickets

Tickets



Mobility

Bru.-Noo
Ternat W
Beringen
Liedekerke

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 dat geval zijn we niet bevoegd.

In 2018 kregen we 54 klachten waarvoor wij niet bevoegd zijn.

In 23 gevallen ging het om klachten van buurtbewoners. Dat zijn dan klachten over geluidshinder van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, gevaarlijk transport dat passeert, slagbomen die te lang beneden blijven, enzovoort.

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

21 keer werden wij gecontacteerd over klachten die andere vervoersmaatschappijen of reisorganisaties betroffen. Deze waren bestemd voor De Lijn, de MIVB, de SNCF (voor reizen in Frankrijk) en verschillende luchtvaartmaatschappijen.

5 klachten stuurden wij door naar de bevoegde ombudsdienst (federale ombudsman, Consumentenvombudsdienst).

De overige 5 klachten betroffen Publifer, HR Rail en een hogeschool.

Verder schreven reizigers ons 9 keer om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Deze reacties maken wij met veel plezier over.

Verder schreven reizigers ons 9 keer om de spoorwegonderneming te feliciteren met een puike dienstverlening. Deze reacties maken wij met veel plezier over.





4. De Europese Verordening voor de rechten van treinreizigers, hoog tijd voor een update

Compensatie bij vertragingen, assistentie voor personen met een beperkte mobiliteit, informatie voor en tijdens de reis en de verschillende mogelijkheden om een vervoerbewijs te kopen: zowat alle rechten van de treinreizigers liggen vast in Europese Verordening 1371/2007. Toen deze verordening op 3 december 2009 in werking trad, leken de treinreizigersrechten eindelijk de stevige verankering te krijgen die ze verdienen. Helaas draaide de werkelijkheid anders uit en slaagden spoorwegondernemingen erin om een aantal van deze rechten te omzeilen.

Op basis van de klachten die de ombudsdienst sinds de invoering van de Verordening ontving, situeren de pijnpunten zich vooral op 4 vlakken:

Contractsegmentatie of de scheiding van de verschillende vervoerscontracten op één traject

We schreven over dit fenomeen de eerste keer in ons jaarverslag van 2011:

"[...] Vragen de reizigers een compensatie voor de hinder en de bijkomende onkosten (bijvoorbeeld omboekingen), dan volgt een nieuwe verrassing. De NMBS-Groep roept in dat geval contractsegmentatie in: het unieke vervoerscontract (van vertrek tot bestemming) wordt gesplitst (gesegmenteerd) in verschillende contracten voor alle operatoren die in de vervoersketting tussen vertrek en aankomst een aandeel hebben. Dit gaat duidelijk in tegen de oorspronkelijke intentie van de Verordening en stelt de klant eens te meer in een onhoudbare positie.

De klant kan in dat geval compensatie krijgen voor het traject waar de vertraging heeft plaatsgevonden, maar niet voor de volledige reis. Dit houdt in dit geval in dat een compensatie enkel wordt toegekend indien de reiziger meer dan 60 minuten vertraging oploopt in het aankomststation van de vertraagde of afgeschafte trein. Een magere troost, want alle verdere gevolgen daarvan tijdens dezelfde reis zijn ten laste van de klant, inclusief het omboeken van tickets voor het verder zetten met een andere dan de geplande internationale trein."

Ook Europa is zich bewust van deze uitholling van haar wet. Bij haar voorstel tot herschikking van de Verordening 1371/2007 zegt de Commissie:

"Uit de effectbeoordeling is gebleken dat rechtstreekse vervoersbewijzen slechts in beperkte mate beschikbaar zijn. Door vervoersbewijzen te verkopen die alleen voor een gedeelte van de reis gelden, kunnen spoorwegondernemingen de verplichtingen inzake vergoedingen, alternatief vervoer en bijstand omzeilen¹⁴."

¹⁴ Uit de EU-monitor van 27 september 2017, Toelichting bij COM(2017)548 - Rechten en verplichtingen van reizigers in het treinverkeer (herschikking)

Volgens de NMBS zijn de spoorwegen verantwoordelijk voor het ter bestemming brengen van de reizigers. [...] Het missen van een vlucht bijvoorbeeld, beschouwt NMBS-Europe als onvoorzienbare schade, waarvoor ze niet aansprakelijk is.

Bijstandsverplichting

“Artikel 18 van Europese verordening 1371/2007 handelt over bijstand bij vertragingen, gemiste aansluitingen en geschrapte treinen. Zo moeten spoorwegondernemingen de treinreizigers bij vertragingen op de hoogte houden van de verwachte vertrek- en aankomsttijd, zodra die informatie beschikbaar is.

Loopt de vertraging op tot meer dan 60 minuten dan hebben de reizigers recht op gratis maaltijden en verfrissingen die in een redelijke verhouding staan tot de wachttijd, als ze beschikbaar zijn of redelijkerwijs kunnen worden aangeleverd. Indien de dienst niet meer kan worden voortgezet, en dit niet te wijten is aan overmacht, moet de spoorwegonderneming zo spoedig mogelijk gratis alternatief vervoer voorzien. Is verder reizen op diezelfde dag niet meer mogelijk, dan moet de vervoersmaatschappij een gratis overnachting aanbieden plus het vervoer van en naar het hotel bekostigen. Staat de trein geblokkeerd op het spoor, dan moeten de inzittende reizigers vervoer van de trein naar het station, naar een alternatief vertrekpunt of naar de eindbestemming van de dienst aangeboden worden. Dit alles voor zover het fysiek mogelijk is. Niettemin moet de exploiterende spoorwegonderneming bijzondere aandacht besteden aan de behoeften van personen met een beperkte mobiliteit en hun begeleiders.

Bij een vertraging van meer dan 60 minuten hebben de klanten, naast de eventuele bijstand, eveneens recht op een compensatie, ook bij een geval van overmacht.

In de praktijk merken we dat spoorwegondernemingen vaak onder de bijstandsverplichting trachten uit te geraken. Het gaat dan om reizigers die de laatste trein afgeschafte zien of de aansluiting ernaar missen en in het station geen personeel aantreffen dat hen kan, wil of weet hoe te helpen.¹⁵”

Het grote struikelpunt is tevens dat reizigers hun rechten niet kennen, waardoor ze er niet zelf achter vragen.

Indieningstermijn voor compensatieaanvragen

Ook dit thema vormde de afgelopen jaren een terugkerende bron van klachten. Reizigers contacteerden de ombudsdienst omdat ze hun vraag voor compensatie afgewezen zagen louter omwille van het overschrijden van de indieningstermijn van 15 dagen die de NMBS oplegde. In 2017 trok de NMBS deze termijn wel op naar 30 dagen, maar de vraag blijft of een indieningstermijn wel geoorloofd is, aangezien de Verordening daar met geen woord over rept.

Binnen Europa is de NMBS echter niet de enige die een indieningstermijn oplegt. Deze variëren van 30 dagen tot 1 jaar.

¹⁵ Uit ons jaarverslag 2017, p. 26-27

Aansprakelijkheid in geval van afschaffing, vertraging of gemiste aansluiting

Regelmatig wordt de ombudsdienst gecontacteerd door reizigers die de trein namen naar de luchthaven, maar door een vertraging of afschaffing van de trein hun vlucht misten.

In ons jaarverslag van 2017 (p. 43) schreven we hierover het volgende:

“Volgens de NMBS zijn de spoorwegen verantwoordelijk voor het ter bestemming brengen van de reizigers. Zij organiseren een vorm van collectief vervoer en hebben geen inzicht in het doel dat een reiziger met het vervoer voor ogen heeft. Het missen van een vlucht bijvoorbeeld, beschouwt NMBS-Europe als onvoorzienbare schade, waarvoor ze niet aansprakelijk is. Echter, dit wordt niet duidelijk wanneer een klant op zoek is naar informatie. Een reiziger baseert zich op de dienstregeling en weet hoe laat het vliegtuig vertrekt, maar realiseert zich hierbij onvoldoende dat het uurrooster van de spoorwegmaatschappij al eens grondig verstoord geraakt. Deze reizigers staan dan voor een voldongen feit. De klant wordt bij het boeken van een treinreis te weinig gewaarschuwd voor de risico's die een afwijking van de theoretische dienstregeling inhoudt.”

In Bijlage I van de Verordening zegt artikel 32 nochtans “De vervoerder is jegens de reiziger aansprakelijk voor schade die het gevolg is van het feit dat door het uitvallen, door de vertraging van een trein of door het missen van een aansluiting de reis niet op dezelfde dag kan worden voortgezet, of dat de voortzetting hiervan als gevolg van de gegeven omstandigheden niet in redelijkheid kan worden verlangd. De schadevergoeding omvat de redelijke kosten voor overnachting en voor het waarschuwen van personen die de reiziger verwachten.”

Enkel in geval van overmacht is de spoorwegonderneming vrijgesteld van deze aansprakelijkheid.

Verder stelt dit artikel dat de vervoerder alle andere schade moet vergoeden die voortvloeit uit het Nationaal recht.

Ook de Europese Commissie erkende enkele van deze problemen na de publieke consultatie die ze in 2016 uitvoerde bij de verschillende stakeholders. Dit leidde tot een ontwerp voor een hernieuwde Europese Verordening 1371/2007 en de voorstellen van de Europese Commissie en het Europees Parlement zien er vandaag nog niet zo slecht uit voor de treinreizigers. De volgende die zich gaat uitspreken is de Raad van de Europese Unie, die de geamendeerde tekst van het Europees Parlement hopelijk bekrachtigt.

Ons volledige advies en artikelsgewijze bespreking van het ontwerp van nieuwe Verordening, vindt u terug op onze website www.ombudsrail.be.

Team

Van links naar rechts: Thierry Swaelens, Brigitte Bauwens, Ludovine Delvaux, Fabienne Roggen, Jean-Marc Jeanfils, Cynthia Van der Linden, Mathias De Vos, Thomas Cochez, Kristof Goossens, Pascale Roefs, Annelies Van Vossel, Sonia Denis.





OMBUDSRAIL

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

Hoe kunt u de ombudsdienst bereiken?



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



www.ombudsrail.be

 @Ombudsrail

 @Ombudsrail_NL



0800 25 095



Nederlands: klachten@ombudsrail.be

Frans: plaintes@ombudsrail.be

Duits: beschwerden@ombudsrail.be

Engels: complaints@ombudsrail.be



Fax 02 221 04 29



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

De ombudsdienst bemiddelt kosteloos

WWW.OMBUDSRAIL.BE