

JAARVERSLAG
2007

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP



Foto NMBS-Groep

JAARVERSLAG
2007

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS-GROEP

INHOUD

VOORWOORD	6
DEEL EEN: INLEIDING	9
DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN	11
1. Aantal dossiers	12
2. Reden van de klachten	17
3. Resultaten	19
4. Adviezen	21
4.1. Algemene beschouwingen	21
4.2. Aantal dossiers met advies	22
4.3. Resultaten	23
4.4. Evolutie bij de adviezen	24
5. Enkele algemene gegevens	25
5.1. Evolutie van het aantal reizigers	25
5.2. Evolutie van het aantal reizigerskilometers	26
5.3. Evolutie van de klantentevredenheid	27
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	29
1. Evolutie van het klachtenaantal	30
1.1. Treindienst	37
1.1.1. Dienstregelingen	38
1.1.2. Vertragingen en aansluitingen	46
1.1.3. Samenstelling	56
1.1.4. Afschaffingen	58
1.1.5. Treinaanbod	62
1.1.6. Adviezen over treindienst	64

1.2. Vervoerbewijzen	81
1.2.1. Binnenlandse vervoerbewijzen	82
1.2.2. Treinkaarten	86
1.2.3. Diverse passes	91
1.2.4. Internationale vervoerbewijzen	92
1.2.5. Andere vervoerbewijzen	94
1.2.6. Adviezen over vervoerbewijzen	99
1.3. Integrale kwaliteitszorg	108
1.3.1. Personeel	109
1.3.2. Informatie	115
1.3.3. Infrastructuur	120
1.3.4. Dienstverlening	123
1.3.5. Algemene Voorwaarden	126
1.3.6. Reserveringen	127
1.3.7. Aankondigingen	130
1.3.8. Taal	132
1.3.9. Onderhoud	134
1.3.10. Adviezen over IKZ	137
1.4. Diversen	154
1.4.1. Veiligheid en ongevallen	155
1.4.2. Beschadiging/bevuiling	158
1.4.3. Concessies	160
1.4.4. Adviezen over diversen	163
1.5. Bagage, Fietsen en Colli	165
1.5.1. Verloren voorwerpen	166
1.5.2. Fietsen	168
1.5.3. Adviezen over bagage, fietsen en colli	172
2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman	174
DEEL VIER: BESLUIT	177

VOORWOORD

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

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

Vijftien jaar werken levert een pak ervaring op en ook heel wat inzichten in de werking van de complexe en zich voortdurend wijzigende grote structuur die de NMBS-Groep is. Verspreid over het hele Belgische territorium, bevolkt door mensen met de meest diverse achtergrond en opleiding, verantwoordelijk voor de ruggengraat van het openbaar vervoer, steeds in de belangstelling, op welke wijze ook, levert de NMBS-Groep massa's stof tot debat, interpretatie, visieontwikkeling, analyse, vreugde en ... ergernis. Het kruispunt van verschillende generaties technologie, nieuwe en oude infrastructuur, traditionele werkwijzen en modern management, routine en gedurfde visie, ambitie en gelatenheid, betrokkenheid en 's'enfoutisme', levert deze groep een kaleidoscoop op van de hele samenleving.

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.

Het is dus een boeiende job.

We willen dan ook alle klanten, alle medewerkers van de NMBS-Groep, alle beleidsmensen - in de breedste zin van het woord - op alle niveaus en alle anderen die ons vertrouwen hebben geschonken, van harte danken. Het zou anders niet gelukt zijn.

HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN?

Per gewone brief:

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

Per fax:

02/525 40 10

Per telefoon:

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

Per e-mail:

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

Persoonlijk:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

DEEL EEN

INLEIDING

Het jaarverslag 2006 behandelde uitgebreid twee thema's: de toen reeds tanende stiptheid en het probleem van de personen met beperkte mobiliteit.

Wat de stiptheid betreft, werd gesteld dat de gebruikte methode wel degelijk correct werd toegepast, maar dat de methode op zich in vraag diende gesteld te worden: 'Het illustreert hoe een methode van meten, die bekend is en die de correcte gegevens volgens die methode registreert, niet geschikt is om de realiteit die achter het gemeten fenomeen steekt op een goede manier weer te geven. Anders gezegd: deze methode is niet geschikt om als argument te gebruiken in een debat met klanten die wel degelijk over hun dagelijkse ervaringen spreken. Deze klanten zien hun onaangename ervaringen en de praktische problemen daaraan verbonden niet graag geminimaliseerd of weggeveegd door algemene cijfers gebaseerd op een methode van meten die deze realiteit onmogelijk kan dekken. Zeker in een periode van mindere stiptheid, wordt argumenteren een bijzonder heikele zaak'.¹

De NMBS-Groep liet deze bedenkingen deze keer niet aan zich voorbijgaan. Ook andere vertegenwoordigers van de treinreizigers hadden hun ongenoegen geuit over de gebruikte methode van stiptheidsberekening. Het ging er niet om de toepassing van de gebruikte methode in vraag te stellen, toepassing die door diverse audits als correct werd aanvaard. Wél werd een aanpassing van de methode zelf gevraagd. De NMBS-Groep is daarop ingegaan. De bedoeling is om de cijfers dichter bij de beleefde realiteit van de klant te brengen. In dit verslag gaan we daar verder op in.

De stiptheid zelf, daar kunnen we wat 2007 betreft vrij kort over zijn: absoluut ondermaats. Zoals reeds vele keren gesteld: stiptheid, daar begint en eindigt alles mee.

Ondertussen zet de reorganisatie van de activiteit in het kader van de splitsing in drie bedrijven zich binnen de NMBS-Groep door. In de complexe structuur van een onderneming van dergelijke omvang is dit geen sinecure. Soms leidt dit tot onverwachte neveneffecten. Zo bijvoorbeeld voor de opvang in stations van minder mobiele personen die in 2007 op een aantal plaatsen verontrust werden over de mogelijkheden om in de toekomst nog assistentie te krijgen. Wellicht had een soepel overleg en betere (interne) communicatie een aantal problemen kunnen vermijden. Maar evenzeer gaat het om een mentale houding die ervoor zorgt dat dit fundamenteel sociaal gegeven in elk aspect van de activiteit wordt meegenomen; het geheel is niet te herleiden tot een probleem van infrastructuur en personeel.

Het succesverhaal dat trein heet, zet zich ondertussen verder. Het aantal reizigers in het binnenlands verkeer is eind 2007 opgelopen tot 192,2 miljoen.

2007 was al bij al een bijzonder moeilijk jaar voor de NMBS-Groep. Het stations- en treinpersoneel moest de vele problemen opvangen: een niet te benijden opdracht.

Het aantal neergelegde klachten bij de ombudsman vertelt al een verhaal op zich. Ook via de telefoon bleek het ongenoegen torenhoog. Het vijftiende werkingsjaar van de ombudsman werd in grote drukte afgesloten.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 39

DEEL TWEE

STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

1. AANTAL DOSSIERS

In 2007 heeft de ombudsman 6.259 klachtendossiers geopend. Daarvan waren er 129 onontvankelijk.

Er werden dus 6.130 dossiers in behandeling genomen.

Deze 6.130 dossiers werden door 6.830 personen neergelegd (er waren namelijk 10 petitie's met in totaal 710 handtekeningen).

Daar moeten nog de telefonische contacten (minstens 11.000) aan toegevoegd worden om een goed zicht te hebben op de gemiddelde dagelijkse activiteit.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot de 6.130 behandelde dossiers.

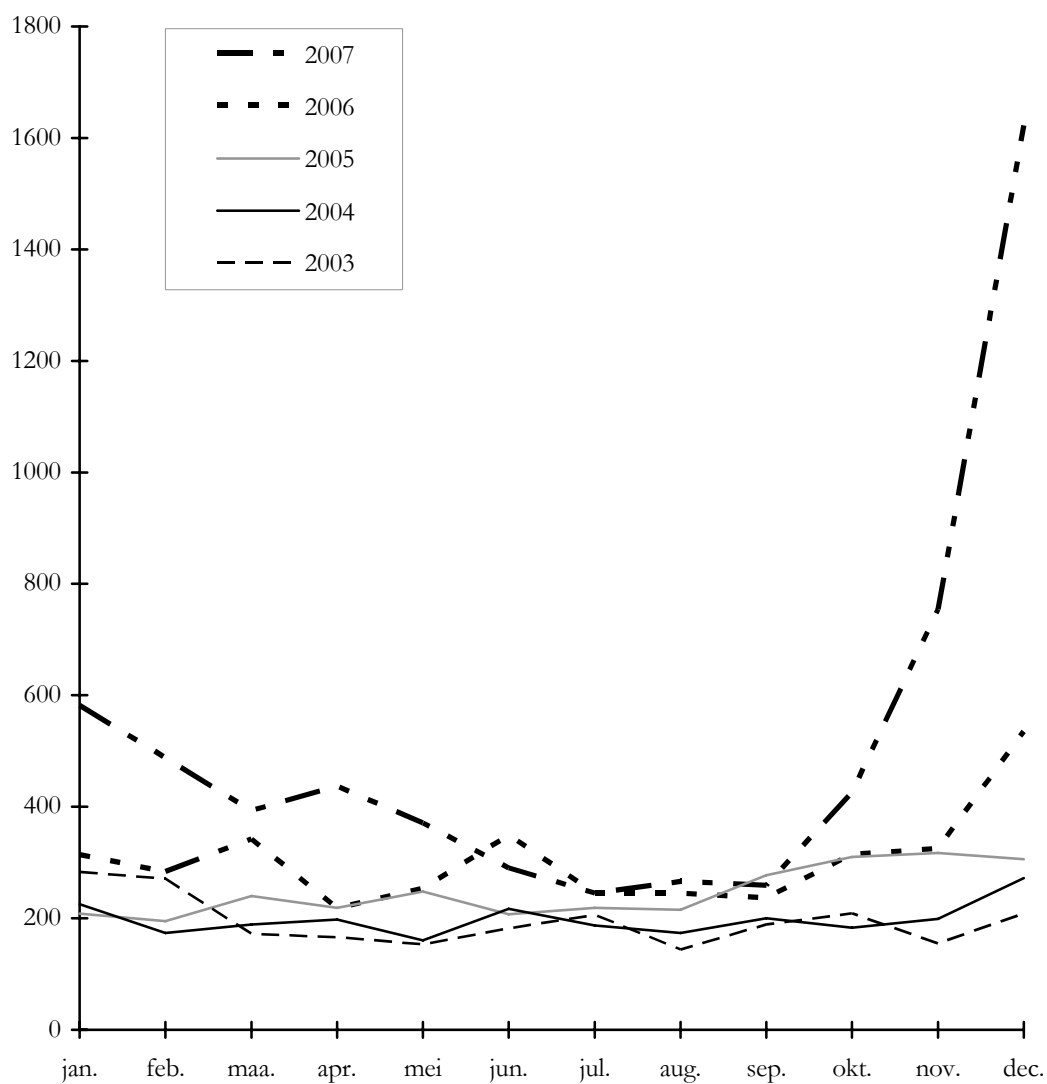
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

DOSSIERS (1 januari tot 31 december)	Jaarverslag 2003	Jaarverslag 2004	Jaarverslag 2005	Jaarverslag 2006	Jaarverslag 2007
Nederlands	1.618	1.654	2.051	2.734	5.123
Frans	721	724	910	930	1.007
Totaal	2.339	2.378	2.961	3.664	6.130

Evolutie van het klachtenaantal

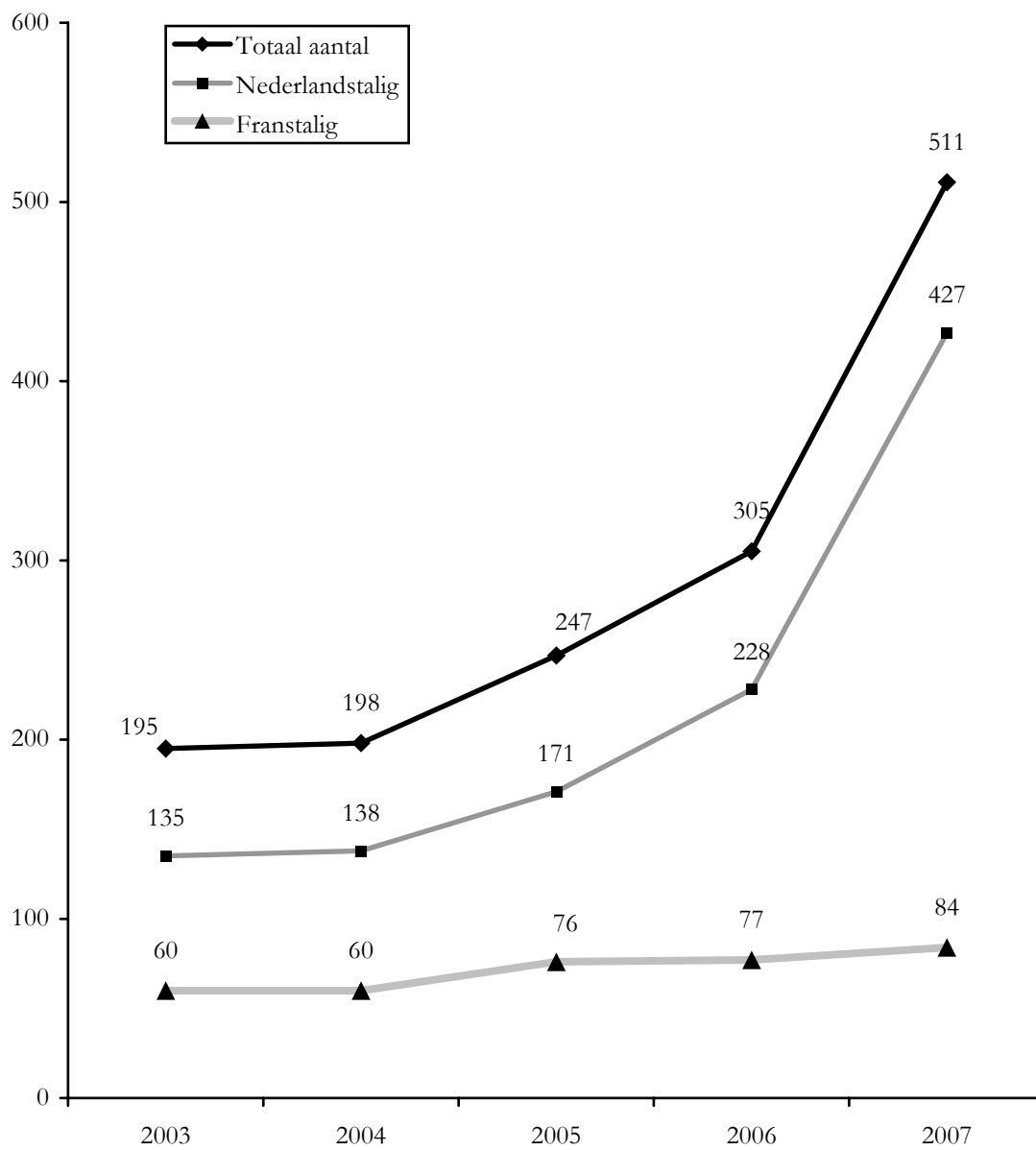
De reële evolutie van de activiteit kan best gemeten worden door het gemiddelde aantal dossiers per maand van de diverse werkjaren met elkaar te vergelijken.

Aantallen per maand van 2003 tot 2007



Evolutie van het klachtenaantal

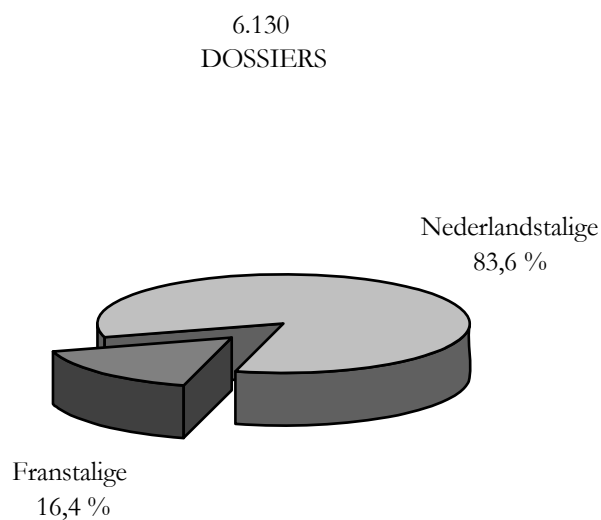
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2003



De dossiers 2007

Er werden in het voorbije jaar dus 6.130 dossiers behandeld, te weten:

- 5.123 Nederlandstalige¹ en
- 1.007 Franstalige dossiers.



Ook de telefonische activiteit nam – vooral in het laatste kwartaal – toe. De ombudsman werd in 2007 minstens 11.000 keer telefonisch gecontacteerd.

¹ De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, gebrek aan zitplaatsen, ...), vragen die de klanten op dat ogenblik heel erg bezighouden (fiscale attesten, wijzigingen van de dienstregeling) of geruchten die ergens opgevangen werden.

Voor vragen in verband met nieuwe producten en/of regels volstaat meestal een doorverwijzing naar de bevoegde diensten van de NMBS-Groep.

Dit jaar kregen wij opvallend veel vragen over frequente treinvertragingen (ook van werkgevers) en over de voor eind 2007 aangekondigde nieuwe dienstregeling waarover via officiële kanalen nog geen informatie werd verspreid.

Door de opdeling van de activiteiten van de NMBS-Groep in drie bedrijven is een ernstig communicatieprobleem ontstaan: heel wat personen, firma's en officiële instanties moeten dringend 'iemand' of 'een dienst' binnen de NMBS-Groep contacteren en slagen daar maar niet in omdat zij slechts achterhaalde contactgegevens hebben uit de oude NMBS-structuur.

Deze hopeloos zoekenden komen vaak uiteindelijk (via de telefooncentrale van de NMBS-Groep) bij de ombudsman terecht die hen, waar mogelijk, op het goede spoor zet.

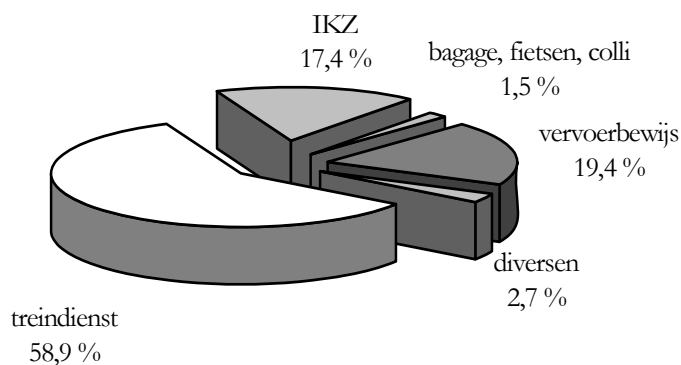
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 6.130 klachten van de voorbije twaalf maanden worden ingedeeld in vijf groepen, rekening houdend met de specifieke aard ervan.

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

- 3.612 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 1.189 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 1.068 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 167 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)
- 94 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli

Klachtenpakket per groep



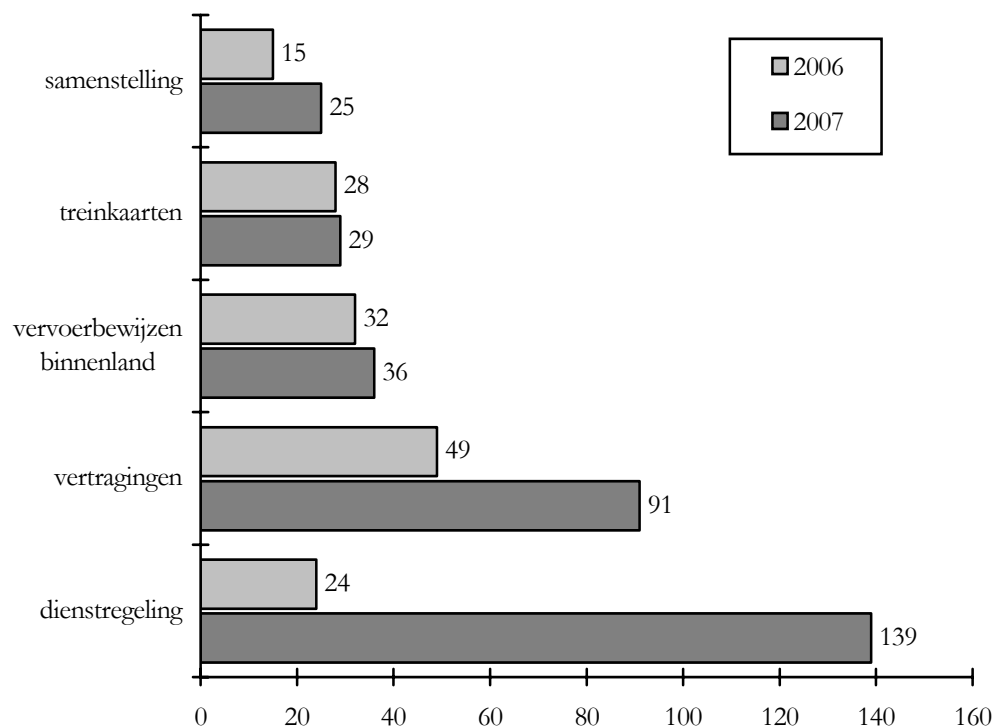
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ ...).

Top vijf per categorie

Naar klachtenaantal scoren in 2007 de volgende categorieën het hoogst:

- dienstregeling:	1.664
- vertragingen:	1.095
- vervoerbewijs binnenland:	426
- treinkaarten:	352
- samenstelling:	298

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

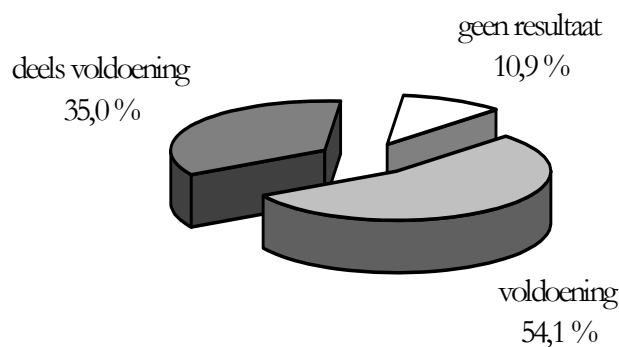


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

De vele keren dat er op de ombudsman beroep wordt gedaan, resulteren in 6.130 nieuwe dossiers, waarvan er eind december 2007 nog 2.630 in behandeling zijn.

In de 3.500 afgewerkte dossiers is er:

- 1.893 keer voldoening
- 1.226 keer deels voldoening
- 381 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangen dus 89,1% van de NMBS-Groep een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

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

In 54,1% van de gevallen wordt de concrete vraag van de klant door de NMBS-Groep naar behoren beantwoord.

In 35% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger.

Deze cijfers moeten als volgt worden toegelicht.

- Het feit dat hij een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. Zo erkent de NMBS-Groep bijvoorbeeld dat de capaciteit van een bepaalde trein tijdens de piekuren ontoereikend is. Echter, omdat deze trein naar een kopstation rijdt (type luchthaven), moet het stel om terug te kunnen keren beschikken over een stuurpostrijtuig. Hoewel men het probleem van het tekort aan zitplaatsen zou kunnen oplossen met dubbeldeksrijtuigen, kan de NMBS-Groep geen dubbeldeksmaterieel inzetten zolang de bestelde stuurpostrijtuigen niet geleverd zijn.
- Soms kan het probleem slechts gedeeltelijk opgelost worden, bijvoorbeeld wanneer de klant vraagt dat hij in het kleine station in zijn buurt ook terecht zou kunnen voor internationale producten. Na onderzoek gaat de NMBS-Groep akkoord om in het station via een ander kanaal (bijvoorbeeld internet) bestelde internationale tickets (TCV¹) te laten afhalen, maar zij reikt geen oplossing aan voor HST-producten. Een ander voorbeeld: na de officiële sluiting van de beveiligde fietsenstalling, gaat de NMBS-Groep akkoord om de fiets van een treinkaarhouder elders in het station te laten stallen maar slechts voor de resterende looptijd van zijn abonnement.

Hoewel het bilan voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS-Groep de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat zij een oplossing zal uitwerken in het kader van de toekomstige dienstregeling. Wanneer die beloofde regeling echter uitblijft, riskeert de NMBS-Groep een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' klant. Een ander voorbeeld met hetzelfde resultaat: een klant klaagt erover dat in Brussel-Zuid, hoewel er een rookverbod is, nog asbakken aanwezig zijn. Hij vraagt deze te verwijderen en meer stickers aan te brengen 'verboden te roken'. De NMBS-Groep belooft dit te doen. Na enige tijd stelt de klant vast dat hiervan nog niets in huis is gekomen.

Bij 10,9% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS-Groep op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

¹ Tarif Commun international pour le transport des Voyageurs et des bagages; internationaal naslagwerk dat bestaat uit verschillende delen met onder andere de tijden en de tarieven van treinverbindingen

4. ADVIEZEN

4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

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

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

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

In nogal wat gevallen contacteert hij de klager persoonlijk om hem/haar de nodige uitleg te verstrekken. Dat volstaat soms al om het ongenoegen weg te nemen.

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

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

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

De NMBS-Groep moet haar finaal standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

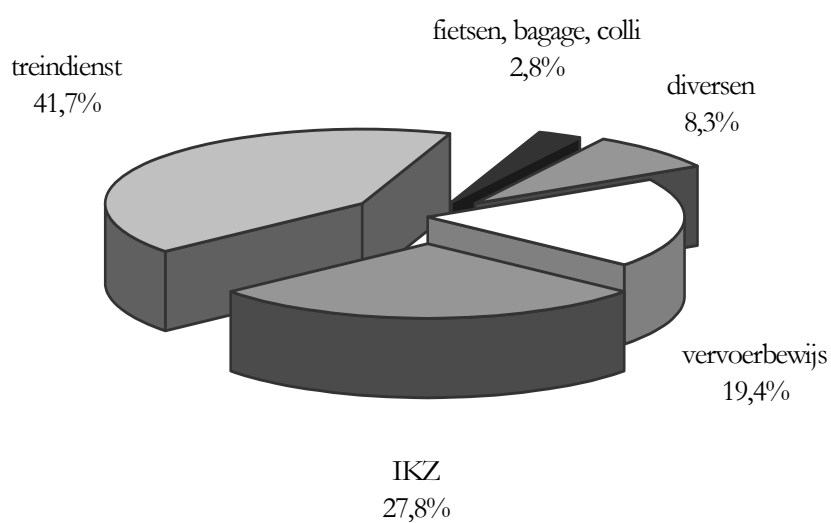
De ombudsman bracht vorig werkjaar 36 adviezen uit, waarvan:

- 19 in Nederlandstalige
- 17 in Franstalige dossiers

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 36 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 15 met betrekking tot de treindienst
- 10 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 7 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 3 adviezen over diversen
- 1 advies over bagage, fietsen en colli

Adviezen per groep



De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

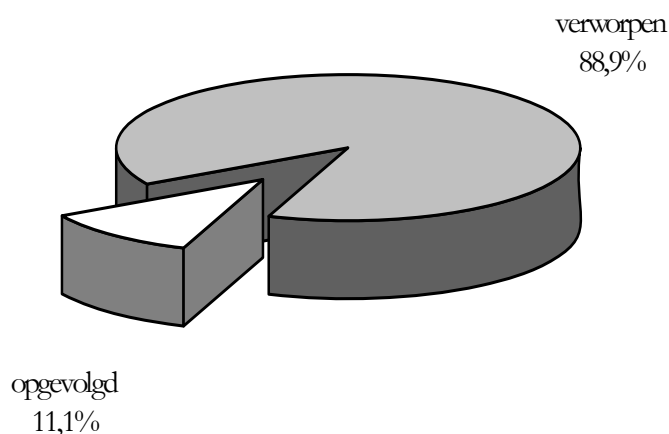
4.3. RESULTATEN

Eind januari 2008 had de NMBS-Groep 36 uitgebrachte adviezen beantwoord.

Van deze 36 adviezen werden er

- 32 door de NMBS-Groep afgewezen
- 4 opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS-Groep in 11,1% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 88,9% van de adviezen werd verworpen.

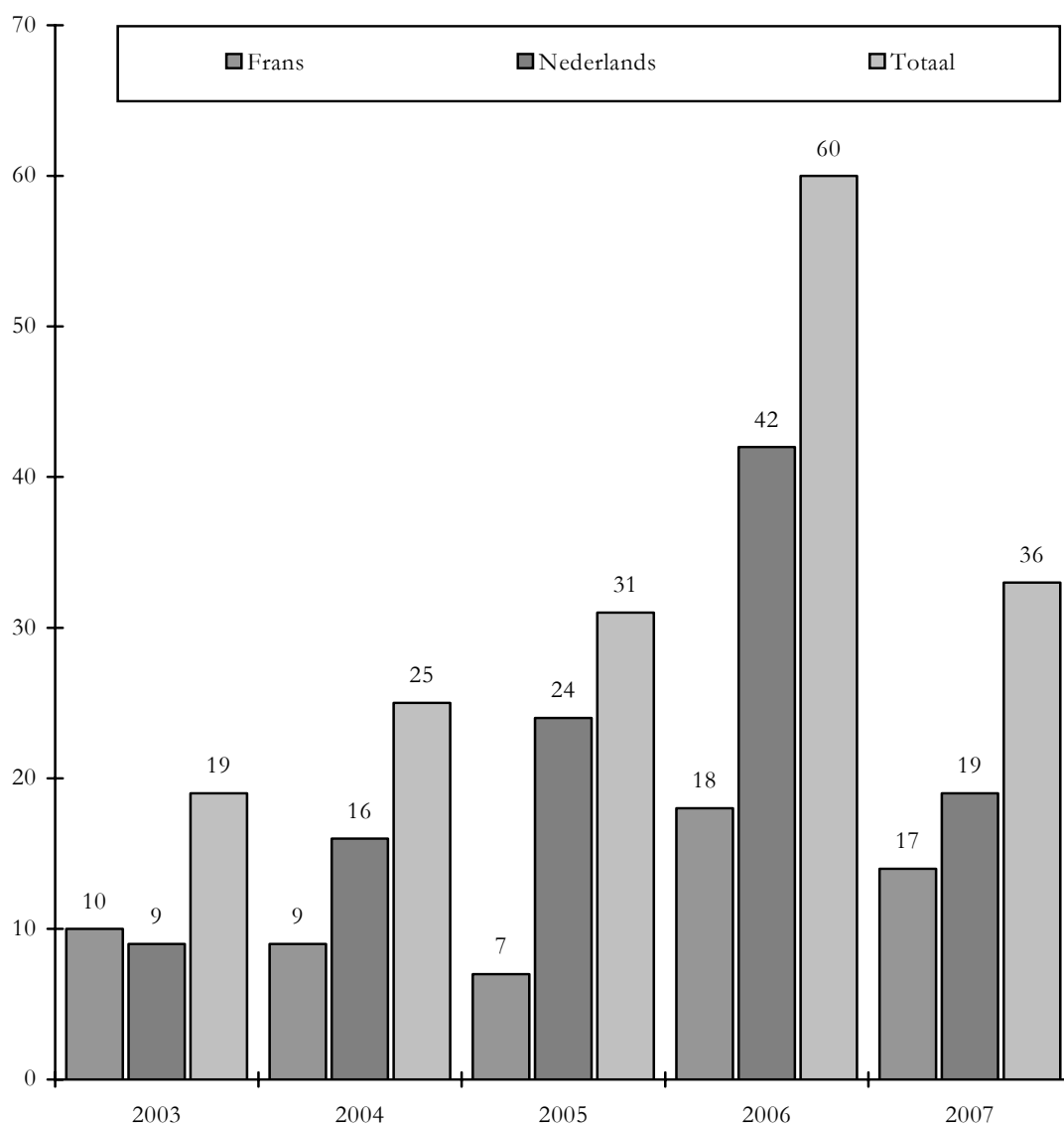


Elk jaar krijgt de ombudsman de vraag of het aantal goedgekeurde adviezen niet bijzonder laag ligt. Op zich is dat zo. In de praktijk blijkt echter dat een aantal adviezen die oorspronkelijk werden afgekeurd, toch de basis vormen van intern debat binnen de NMBS-Groep en uiteindelijk (geheel of gedeeltelijk) hun toepassing vinden. Het betreft dan veelal principiële kwesties of veranderingen van gedragslijnen waarvan men eerst grondig wil uitzoeken wat de mogelijke implicaties zijn.

Op die manier komen de adviezen toch tegemoet aan de oorspronkelijke doelstelling van de wetgever, namelijk door vingerwijzingen te zijn voor de activiteit van de spooronderneming.

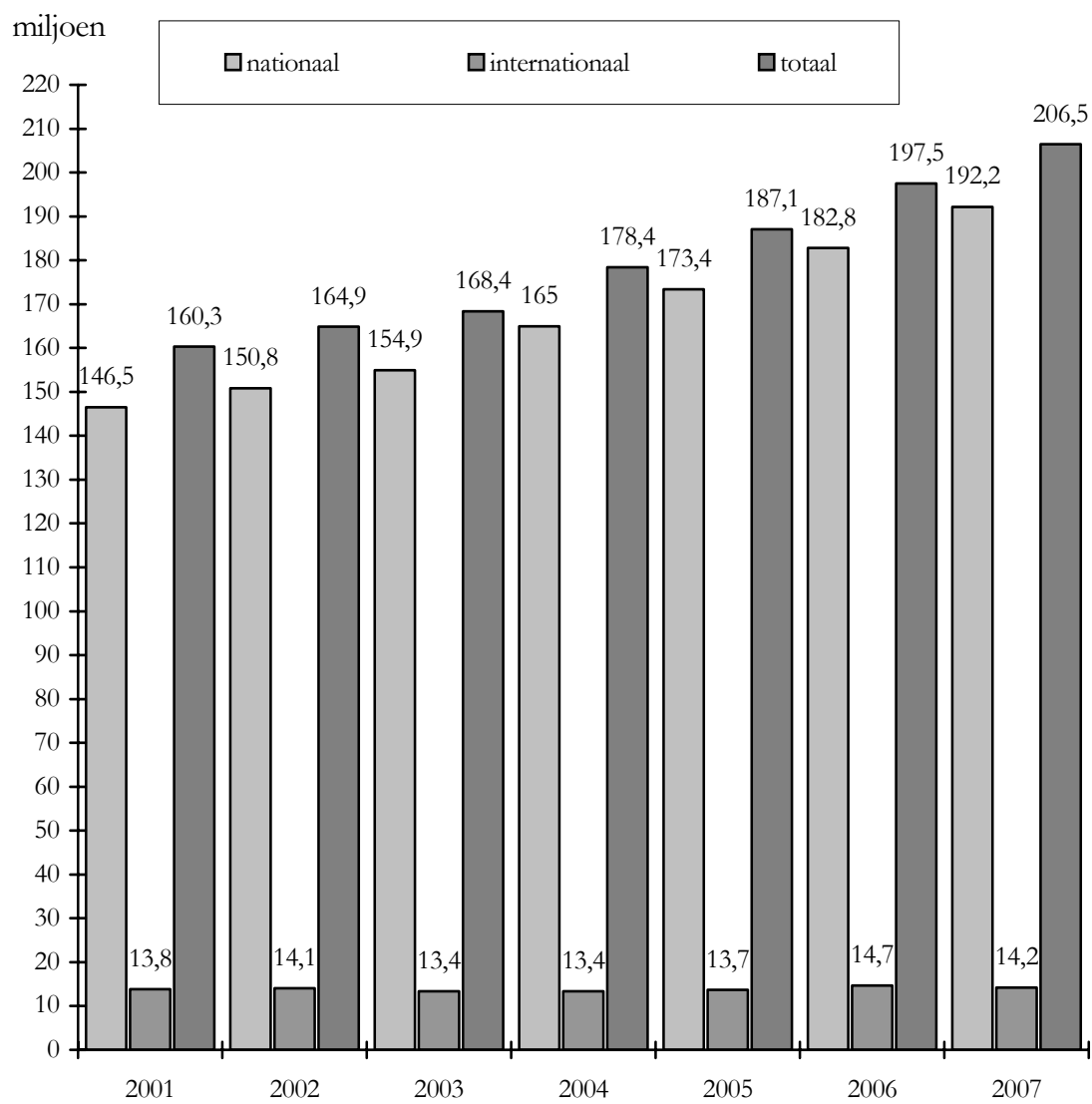
4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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

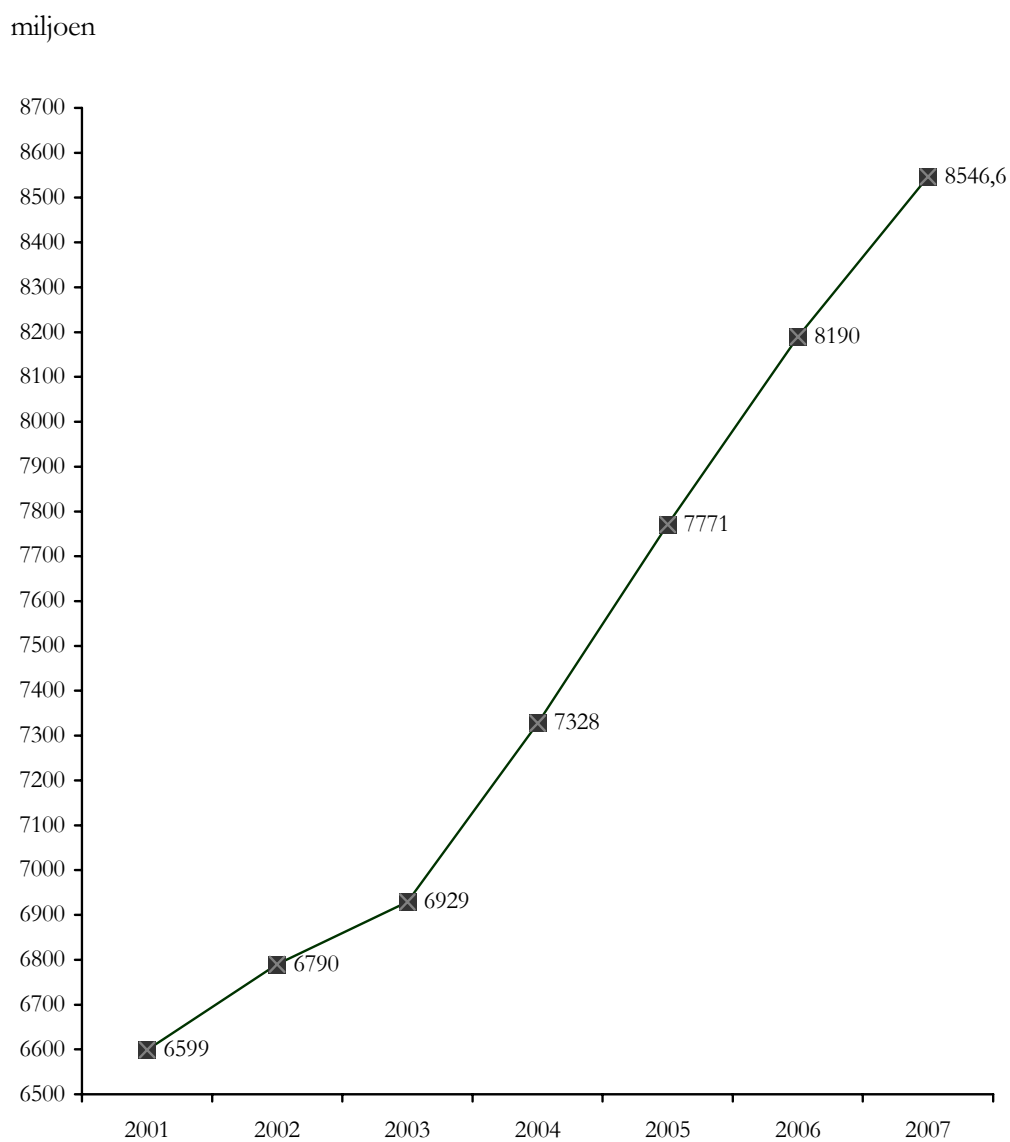


5. ENKELE ALGEMENE GEGEVENS

5.1. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERS



5.2. EVOLUTIE VAN HET AANTAL REIZIGERSKILOMETERS¹



¹ Reizigers-km (rkm) - meeteenheid van het reizigersvervoer die overeenstemt met het vervoer van één reiziger over één kilometer. Het aantal reizigers-km wordt bekomen door voor elk vervoerbewijs het aantal vervoerde reizigers te vermenigvuldigen met de tariefafstanden die, naargelang het soort vervoerbewijs, overeenstemmen met werkelijke, geschatte, fictieve of forfaitaire afstanden. (bron: statistisch jaarboek van de NMBS-Groep)

5.3. EVOLUTIE VAN DE KLANTENTEVREDENHEID

De aspecten van klanttevredenheid 2002-2007.

waarderingscijfers op een waardeschaal van 10	2002	2003	2004	2005	2006	2007 (*)			
						F1	F2	F3	F4
Alg. klanttevredenheid	7,15	7,25	7,44	7,44	7,33	7,31	7,24	7,26	7,12
Onthaal en dienstverl. stations	7,07	7,17	7,29	7,30	7,20	7,29	7,33	7,20	7,15
Netheid in de stations	niet gemeten	niet gemeten	niet gemeten	6,59	6,56	6,64	6,71	6,70	6,66
Comfort in de treinen	7,01	7,13	7,29	7,21	7,12	7,21	7,21	7,02	7,00
Netheid in de treinen	6,31	6,43	6,71	6,67	6,74	6,83	6,86	6,76	6,68
Frequentie van de treinen	6,67	6,76	6,87	6,92	6,72	6,66	6,89	6,59	6,37
Stiptheid van de treinen	6,54	6,74	7,01	7,00	6,64	6,36	6,62	6,23	5,85
Informatie in de treinen	6,77	6,86	7,04	7,08	6,93	6,91	7,00	6,82	6,69
Personeel in de treinen	7,62	7,70	7,80	7,71	7,67	7,61	7,79	7,62	7,64
Personeel in de stations	7,21	7,28	7,41	7,40	7,31	7,34	7,45	7,30	7,26
Informatie in de stations	7,24	7,28	7,39	7,38	7,27	7,27	7,34	7,23	7,09
De prijs	6,59	6,66	6,86	6,93	6,88	7,03	7,08	7,00	6,98

Bron: nv NMBS

(*) Omdat de officiële jaargemiddelden nog niet zijn meegedeeld, worden de kwartaalscores gebruikt:
F1: maart, F2: juli-augustus, F3: oktober, F4: december.



Foto NMBS-Groep

DEEL DRIE

KLACHTENANALYSE

1. EVOLUTIE VAN HET KLACHTENAANTAL

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

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

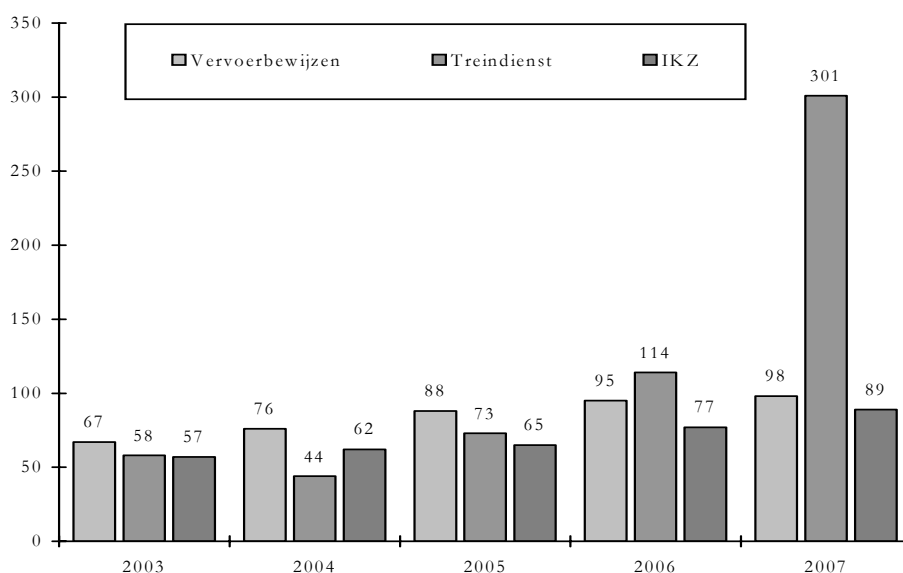
Evolutie van de grootste klachtengroepen

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 58 dossiers in 2003, 44 in 2004, 73 in 2005 en 114 in 2006. In 2007 steeg dit tot gemiddeld 301 dossiers per maand.

De 'vervoerbewijzen' halen in 2003 gemiddeld 67 klachten per maand. In 2004 worden maandelijks 76 dossiers geopend. In 2005 zijn er dat gemiddeld 88 per maand, in 2006 gemiddeld 95 klachten. In 2007 werden gemiddeld 98 dossiers per maand over vervoerbewijzen geopend.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2003 is 57, in 2004 tellen we maandelijks 62 dossiers. 2005 wordt afgesloten met gemiddeld 65 dossiers per maand en in 2006 zijn er dat 77. In 2007 waren er gemiddeld 89 dossiers over IKZ.

Grafiek van de maandgemiddelden



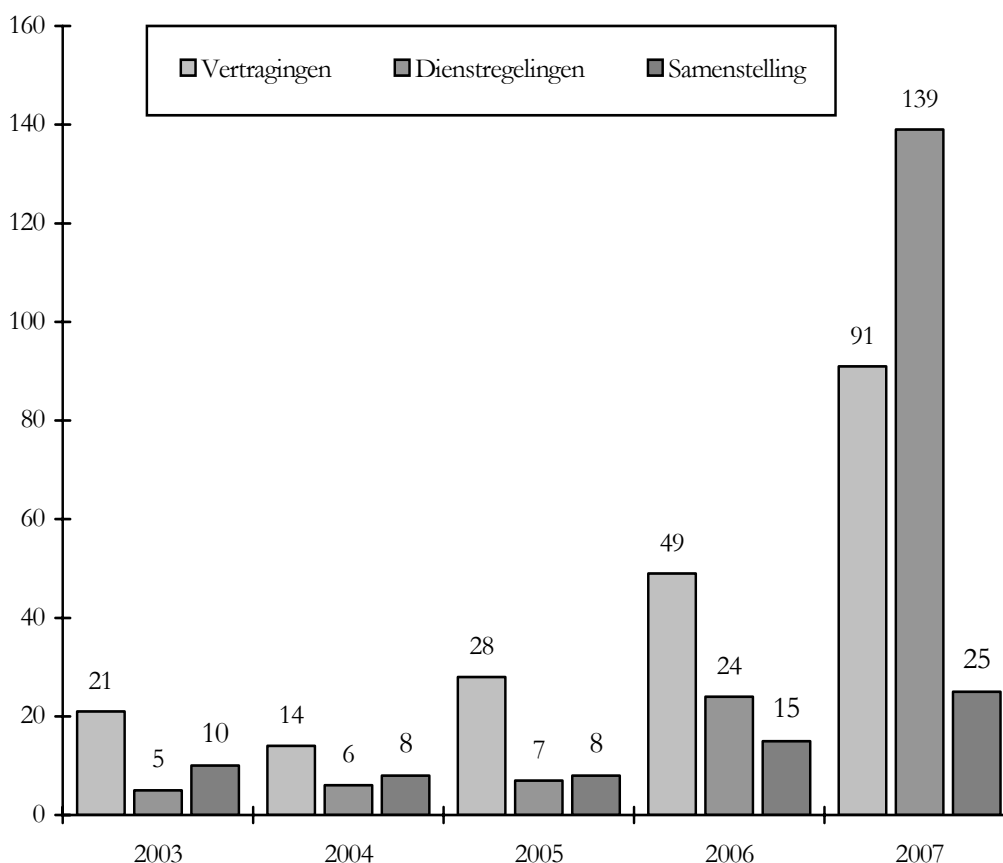
Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2003 worden er voor ‘dienstregelingen’ gemiddeld 5 dossiers per maand genoteerd, in 2004 zijn er dat 6 terwijl er in 2005 gemiddeld 7 dossiers per maand over dit onderwerp worden geteld. In 2006 zijn er dat gemiddeld 24 per maand. In 2007 noteerden wij een spectaculaire toename tot 139 dossiers per maand. Uiteraard speelt de wijziging van de dienstregeling van 9 december 2007 daarbij de hoofdrol.

In 2003 zijn er gemiddeld 21 dossiers per maand over ‘vertragingen’. In 2004 daalt dit tot 14. In 2005 noteren wij 28 dossiers per maand en in 2006 loopt dit op tot maandelijks 49 dossiers om in 2007 te stijgen naar 91 dossiers per maand.

De categorie ‘samenstelling’ telt in 2003 gemiddeld 10 dossiers per maand terwijl wij in 2004 en 2005 telkens gemiddeld 8 dossiers per maand noteerden, wat in 2006 opliep tot gemiddeld 15 dossiers per maand. In 2007 openden wij hierover maandelijks 25 dossiers.

Grafiek van de maandgemiddelden



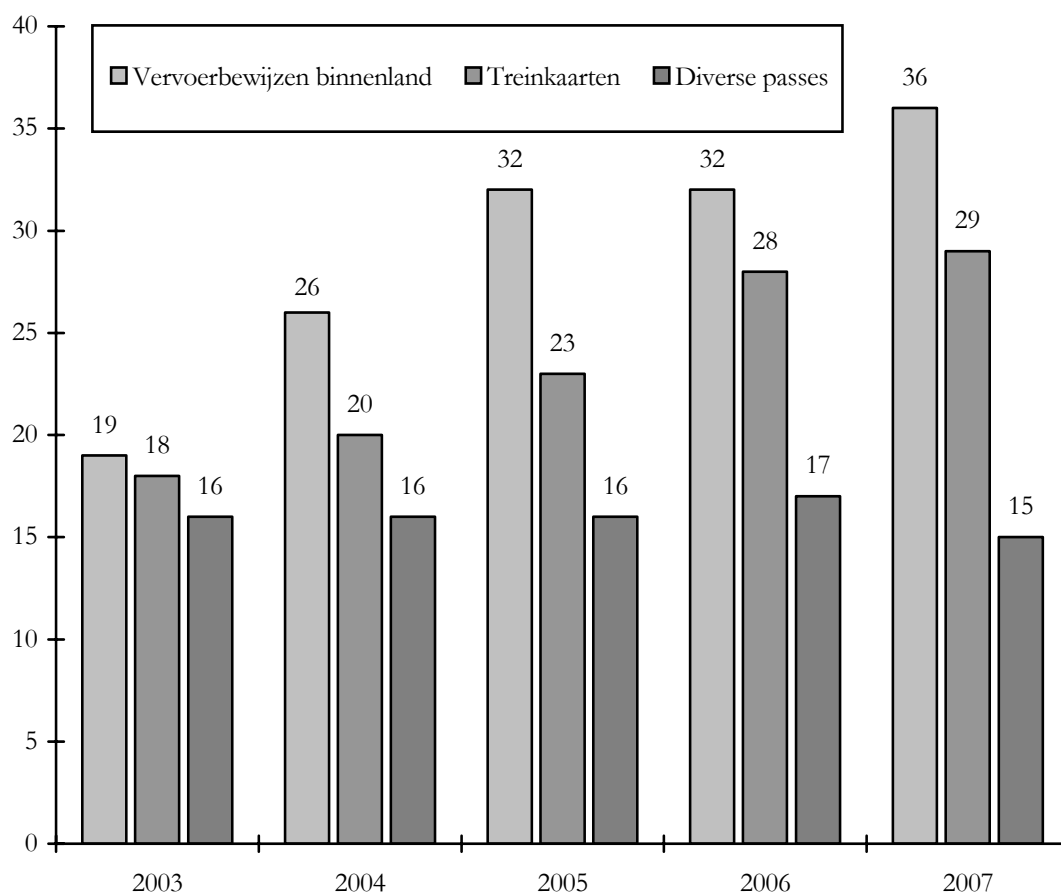
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2003 bedraagt het maandgemiddelde ‘vervoerbewijzen binnenland’ 19 dossiers. In 2004 zijn er gemiddeld 26 dossiers per maand terwijl 2005 en 2006 worden afgesloten met gemiddeld 32 dossiers per maand over dit onderwerp. In 2007 zijn dat gemiddeld 36 dossiers per maand.

Het maandgemiddelde betreffende ‘treinkaarten’ is 18 in 2003, 20 in 2004, 23 in 2005, 28 in 2006 en 29 in 2007.

Voor de ‘diverse passes’ werden zowel in 2003, 2004 en 2005 maandelijks gemiddeld 16 dossiers geopend. In 2006 zijn dat er gemiddeld 17 en 2007 wordt afgesloten met 15 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



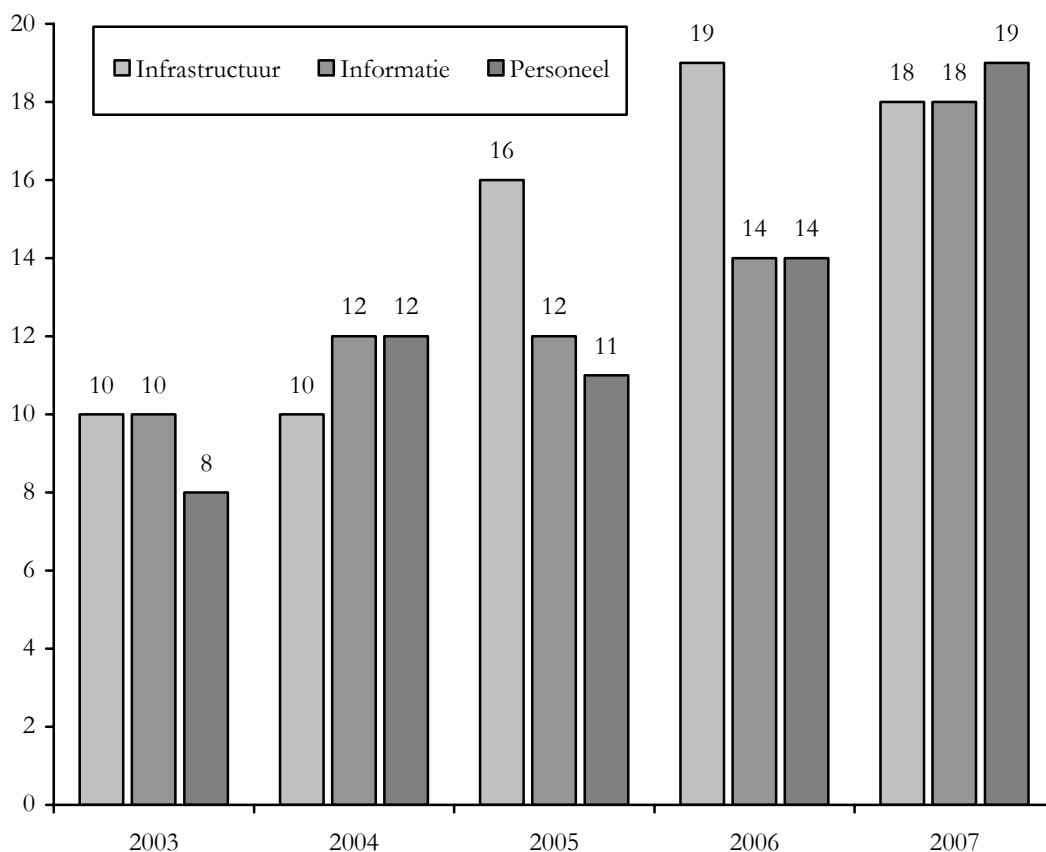
Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De categorie ‘personeel’ haalt in 2003 een maandgemiddelde van 8 dossiers. In 2004 is dit gestegen tot 12 dossiers om in 2005 opnieuw te dalen tot 11 dossiers. In 2006 was er een opnieuw een lichte stijging naar maandelijks 14 dossiers, een trend die zich voor 2007 doorzet naar 19 klachten per maand.

Dossiers over ‘informatie’ halen in 2003 een maandgemiddelde van 10. In 2004 en 2005 wordt telkens een maandgemiddelde van 12 dossiers geteld; in 2006 zijn er dat gemiddeld 14 per maand. In 2007 noteerden wij maandelijks gemiddeld 18 klachten over informatie.

De rubriek ‘infrastructuur’ haalt in 2003 en 2004 een maandgemiddelde van 10 dossiers. In 2005 loopt dit op tot gemiddeld 16 dossiers per maand. Na de 19 dossiers van 2006 daalt dit in 2007 terug tot maandelijks gemiddeld 18 klachten.

Grafiek van de maandgemiddelden



Evolutie van de klachten per categorie

Van de drie klachtengroepen met het grootste aantal klachten¹ worden in de volgende samenvattende tabel de categorieën met het hoogste aantal dossiers per jaar opgegeven.

Categorie	jaarverslag 2003	jaarverslag 2004	jaarverslag 2005	jaarverslag 2006	jaarverslag 2007
Dienstregeling	61	75	88	283	1.664
Vertragingen	255	166	332	583	1.095
Vervoerbewijzen Binnenland	223	308	380	383	426
Treinkaarten	219	242	274	340	352
Samenstelling van de treinen	118	92	92	178	298
Afschaffingen	106	46	167	120	294
Personeel	92	148	134	165	231
Informatie	116	144	148	172	218
Infrastructuur	117	120	195	225	216
Dienstverlening	126	109	126	160	205
Aansluitingen	76	76	107	139	186
Diverse passes	194	193	195	203	185
Internationale vervoerbewijzen	131	106	149	130	162
Treinaanbod	74	75	85	68	75
Andere vervoerbewijzen	41	60	63	79	73

¹ treindienst, vervoerbewijzen en IKZ

In de volgende hoofdstukken geeft de ombudsman, waar nodig, commentaar bij de door de klanten geuite kritiek en de wijze waarop de NMBS-Groep de geschillen behandelt.

Ter illustratie volgen daarop soms enkele voorbeelden uit de praktijk, met een korte schets van de situatie, het oordeel van de ombudsman en het door de NMBS-Groep gegeven gevolg.

Op basis van de ontvangen klachten formuleert de ombudsman soms ook enkele suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, een taak die hem door de wetgever toebedeeld werd.

Kaderteksten en verwijzingen

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van de teksten van de NMBS-Holding nv, de NMBS nv of Infrabel nv, voor zover één van deze drie bedrijven als bron wordt vermeld.

Bij verwijzing naar vorige jaarverslagen van de ombudsman wordt 'Jaarverslag van de ombudsman bij de NMBS-Groep' vervangen door 'Jaarverslag'.



Foto NMBS-Groep

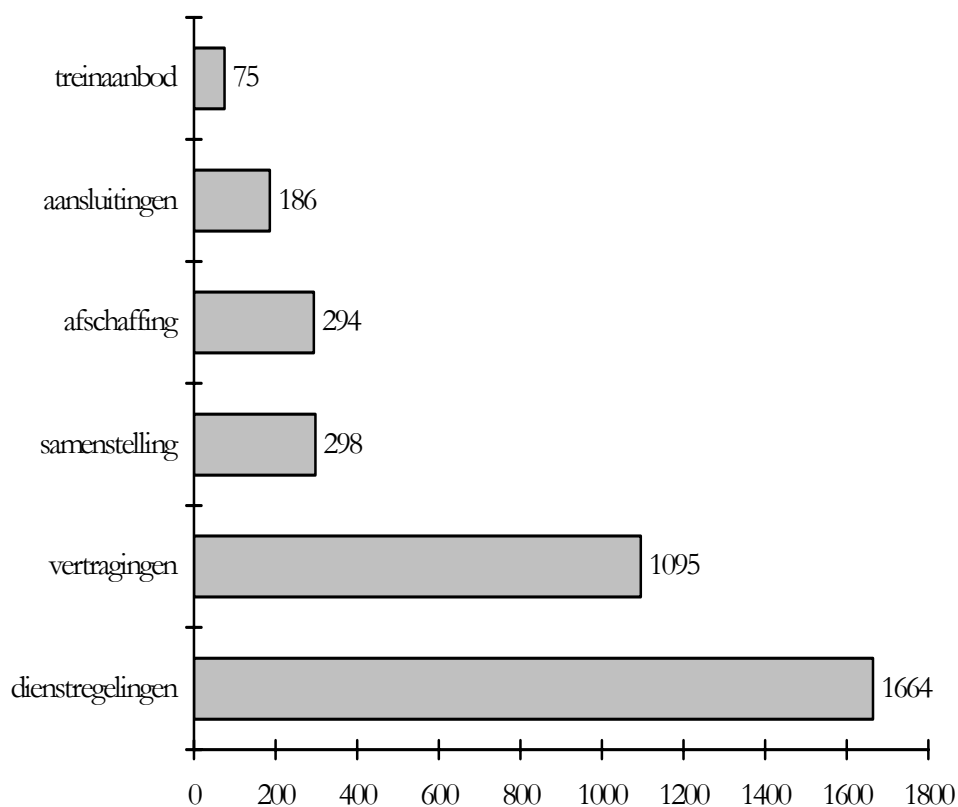
1.1. TREINDIENST

Met 3.612 klachten of 58,9% komt de groep 'Treindienst' op de eerste plaats.

Het betreft hier klachten over:

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

Klachtenpakket per categorie



1.1.1. DIENSTREGELING

Naarmate de NMBS-Groep de geplande infrastructuurwerken realiseert, wil ze die ook effectief in gebruik nemen. Dat schept niet alleen mogelijkheden, het geeft ook aanleiding tot het wijzigen van een aantal verkeersstromen: een bijkomende trein kan worden ingelegd, de snelheid kan opgedreven worden, een traject wordt een stuk korter. Kortom: er wordt geschoven in de dienstregeling. Dit is maar één van de oorzaken waarom de dienstregeling wordt gewijzigd. Een andere is bijvoorbeeld een groeiende vraag naar een treinstop dicht bij een industriezone die zich in het nabije verleden sterk heeft ontwikkeld en dus een groot reizigerspotentieel vertegenwoordigt.

De klanten volgen die wijzigingen aandachtig. Zelfs vóór er iets officieels wordt aangekondigd, kan de geruchtenmolen reeds de aanleiding zijn tot grote bezorgdheid en tot veelvuldige bevraging bij de ombudsman.

Ook bedrijven volgen met belangstelling de op til zijnde mogelijke veranderingen. Sommige stellen expliciet de vraag een paar maand vóór de aanpassing. Ze doen dit met een zeer positief ingestelde bedoeling, met name hun arbeidsorganisatie eventueel lichtjes aan te passen aan aankomst- en vertrekuren van die treinen die belangrijk zijn voor hun werknemers. De NMBS-Groep is in dit verband niet de meest soepele communicator. Ondanks aandringen is zij niet bereid om daarover officieel informatie vrij te geven vóór de officiële persconferentie. Deze valt vrijwel telkens zeer laat, nauwelijks twee à drie weken vóór het inwerking treden van de nieuwe dienstregeling. Voor klanten betekent, zoals elders in dit verslag gesteld, de tijdsindeling vóór en na het werk veelal een oefening in puzzelen. De hele familiale en sociale organisatie van de dag richt zich op een doordacht tijdsgebruik waarvan het eindpunt ('s morgens) of het beginpunt ('s avonds) meestal het treintraject is.

Wanneer voor de eerste keer een trein wordt ingelegd in de richting van een woon- of werkcentrum, dan wordt die trein verwelkomd: een bijkomend middel om comfortabel en binnen een gegarandeerd tijdsbestek het woon/werktraject af te leggen.

Wordt het tijdsschema van die trein om één of andere reden nogal ernstig gewijzigd, dan kan deze voor een buitenstaander vrij onschuldige operatie toch heel wat golven maken in de dagelijkse organisatie van de betrokkenen. Worden daardoor daarenboven aansluitingspatronen tijdens het woon/werktraject bemoeilijkt of zelfs regelmatig verbroken, dan wordt de pil nog veel bitterder om slikken.

Wanneer het spoorbedrijf op dat ogenblik niet alleen in gebreke blijft om goed te communiceren daarover, maar daarenboven geen heldere en klare argumenten brengt over het waarom, blijkt dit bijzonder negatief onthaald te worden.

De voorbije twee jaar kreeg de ombudsman tegen het einde van het kalenderjaar – telkens wanneer de nieuwe dienstregeling eraan komt – een pak klachten en telefonische opmerkingen te verwerken. In 2007 kwam de dienstregeling er daarenboven in een klimaat van slechte stiptheid, waardoor heel wat trouwe klanten reeds uitermate geïrriteerd waren. Het was niet altijd even gemakkelijk te beoordelen of de problemen nu eigen waren aan de nieuwe dienstregeling (bijvoorbeeld door te korte keertijden van de treinen, een te krap bemeten trajecttijd gezien het aantal voorziene stops, verkeerde inschatting van ingelegde capaciteit) of een gevolg van een chronisch gebrek aan regelmaat van het treinverkeer.

In 2007 legde de ombudsman 1664 dossiers aan met klachten over de (nieuwe) dienstregeling. Dat waren er 283 in 2006 en 88 in 2005.

Uiteraard zijn er bij elke wijziging ‘winnaars’ en ‘verliezers’. Gezien de grote sociale impact van de verplaatsingsmogelijkheden en –kansen, zowel op collectief als op individueel vlak, wordt er steeds met aandrang en ook meer en meer op georganiseerde manier gereageerd op wijzigingen. Het wordt voor de NMBS-Groep die dit bijzonder complex geheel moet uitwerken dus een zaak van belang om de gemaakte keuzes goed te verrechtvaardigen.

Enige jaren geleden werd door de NMBS gesteld dat zij een volledig nieuw vervoerplan zou opstellen op basis van de reële vervoervraag van de reizigers. Dit plan werd vooruitgeschoven omdat ‘bepaalde infrastructuurwerken niet tijdig in gebruik konden worden genomen’. Wanneer de ombudsman informeert naar deze initieel ambitieuze en prijzenswaardige intentie, komt er niet echt een antwoord.

Nochtans wijst de ervaring van de klachtenpraktijk op een noodzaak om het debat over de gemaakte keuzes bij het tot stand brengen van het vervoerplan te kunnen voeren aan de hand van goed gestructureerde en doordachte criteria. Daartoe moet een transparante methode gehanteerd worden. Uiteraard moet dit ertoe leiden dat het aanbod de reële vraag beantwoordt. Daartoe moeten de verplaatsingsstromen goed in kaart gebracht worden om ze te kunnen toetsen aan het vervoersaanbod.

Verder is het logischerwijze ook nodig het potentieel aan klanten te onderzoeken, niet enkel het huidige maar ook het toekomstige op basis van te verwachten ontwikkelingen. Hierbij is het nuttig te werken met modellen waarbij dan verschillende simulaties (voor dat treinverkeer en de vervoercapaciteit) kunnen worden uitgevoerd. Gespecialiseerde software brengt hierin soelaas.

Gezien de ambitie van de NMBS-Groep om een actieve rol, en zelfs een voortrekker te zijn in het mobiliteitsgebeuren, wil de ombudsman in dit kader ook verwijzen naar een destijds gedane suggestie aan de overheid bij de voorbereiding van een aantal op te nemen doelstellingen in het tweede beheerscontract.

Er bestaan in ons land regionale ruimtelijke structuurplannen. Deze bevatten een bindend, informatief en een richtinggevend gedeelte. Voor de investeringsplanning (zowel qua infrastructuur, materieel als het opzetten van bevraging en overleg) is dit laatste binnen de ambitie van de modal shift en de toekomstige mobiliteitsrol bijzonder belangrijk. Ook voor het opstellen van een toekomstgericht vervoerplan lijkt dit een belangrijk gegeven.

Een op duidelijke criteria logisch opgebouwd vervoerplan, waarvan de doelstellingen zeer nauwkeurig bepaald worden, zou de NMBS-Groep toelaten het debat met de buitenwereld (klanten, actiegroepen, bedrijfswereld, de politieke wereld) op een transparante en solide manier te voeren en in functie daarvan de middelen ook doelmatiger aan te wenden.

Dat overleg met de buitenwereld laat effectief nog te wensen over. Als mobiliteitsmaatschappij in de dop, wordt dat nochtans één van de basisinstrumenten om voortdurend te zoeken naar een optimalisatie van het aanbod in een maatschappelijke omgeving met wisselende verplaatsingspatronen, zowel in de ruimte als voor de gebruikte modi.

De klachten over de dienstregelingswijziging van eind 2007 namen een aanvang vanaf september met een sterke stijging vanaf oktober. Ook begin 2007 had de ombudsman een reeks klachten te verwerken als gevolg van de wijziging van de dienstregeling op 10 december 2006.

De op 10 december 2006 ingevoerde nieuwe dienstregeling stond in het teken van een herschikking van de rijpaden in de Brusselse noord-zuidverbinding na de ingebruikname van de bijkomende sporen tussen Leuven en Brussel en van het nieuwe viaduct in Vorst.

- De klanten reageerden talrijk op de gewijzigde bediening van lijn 60 (Sint-Niklaas/Dendermonde/Brussel-Zuid).
- Ook het omgegooide aansluitingspatroon en het verlengde oponthoud (voor koppeling en ontkoppeling) in Denderleeuw tussen de treinen van lijn 90 (Geraardsbergen/Denderleeuw) en deze naar Brussel werden door de pendelaars niet geapprecieerd.
- Ook wie in een Brussels station moet overstappen naar Diegem – het station dat de industriële site rond de luchthaven bedient – was niet beter af.
- De bediening van de Brusselse Europawijk (Brussel-Schuman, Brussel-Luxemburg en Etterbeek) werd ingrijpender gewijzigd dan menige klant lief was.
- De verminderde bediening van het station Liedekerke stuitte op onbegrip.

Begin januari 2007 werd door een brand in het Brusselse Zuidstation gedurende enkele maanden de stroomvoorziening in de regio Brussel ernstig bemoeilijkt; er werden strikte snelheidsbeperkingen ingevoerd en de dienstregeling werd in functie daarvan aangepast. Dat had voor gevolg dat de ‘nieuwe’ dienstregeling van december 2006 eigenlijk nooit in praktijk werd gebracht.

Tijdens en na de crisisperiode volgden verschillende ingrepen in de dienstregeling om het verkeer weer vlot te krijgen, maar zeker inzake stiptheid ging het van kwaad naar erger (zie elders in dit jaarverslag).

Toch kon de NMBS-Groep tot op zekere hoogte rekenen op enig begrip van de klant.

De echte test volgde pas toen op 9 december 2007 alweer een nieuwe dienstregeling werd ingevoerd.

Zoals reeds gezegd: al in oktober 2007 manifesteerden vele klanten zich als gevolg van een aantal geruchten die daarover begonnen te circuleren. Het ongenoegen werd bovendien gekanaliseerd via een aantal werkgroepen en/of actiecomités.

Toen de NMBS-Groep eindelijk inzage verleende in het nieuwe vervoerplan, restte er onvoldoende tijd (en bereidheid) voor nochtans verantwoorde bijstellingen.

Op heel wat lijnen werden op 9 december 2007 (al te) ingrijpende wijzigingen doorgevoerd.

- In de regio Kempen (lijn 15 - Turnhout/Brussel) werd de dienstregeling 30 minuten verschoven, waardoor op die relatie eigenlijk slechts één bruikbare rechtstreekse verbinding behouden blijft (de andere IC's komen respectievelijk te vroeg of te laat aan in Brussel om aan te sluiten op de kantooruren); de naar voor geschoven 'alternatieven' met overstap in Antwerpen-Berchem blijken niet valabel wegens ontoereikende capaciteit van de ingelegde treinen en een bedrijfsonzekere aansluitingsregeling in Antwerpen-Berchem.
- Nog op lijn 15 worden de pendelaars van de tussen Herentals en Lier gelegen stationnetjes (Nijlen, Bouwel, Kessel) al te zeer aan hun lot overgelaten.
- Op de zeer druk beklante lijn 25 – Antwerpen/Mechelen/Brussel werd het aanbod de facto teruggeschroefd van 4 naar 3 treinen per uur; zo wordt Antwerpen-Berchem minder frequent bediend omdat de Beneluxtrein er niet meer stopt. Ook worden in Mechelen door scholieren gebruikte aansluitingen verbroken.
- Op lijn 53a (Leuven/Mechelen) wordt van een halfuursdienst overgestapt op een 20/40-spreiding die door de klanten van de tussenliggende stations niet wordt geapprecieerd omdat daardoor zowel in Mechelen als in Leuven aansluitingspatronen worden verbroken. Ook wordt de rittijd Leuven/Antwerpen 7 minuten langer.
- Op lijn 59 Gent/Antwerpen wordt de bediening opgedreven van 2 naar 3 treinen per uur, wat op zich positief is, ware het niet dat in de steeds drukker gebruikte voorstadstations Antwerpen-Zuid en Gentbrugge onvoldoende treinen stoppen. Ook zijn de aansluitingen met de lijn Gent/Eeklo niet optimaal.
- Op lijn 60 Dendermonde/Brussel wordt de een jaar eerder naar Brussel-Luxemburg afgeleide P-trein 's avonds (zie 'uit de praktijk') opnieuw voorzien vanaf Brussel-Zuid. De ingezette vervoerscapaciteit volstaat niet voor het grote aantal pendelaars dat zich aandient.

- De nieuwe cadans op lijn 58 Gent/Eeklo hield aanvankelijk geen rekening met de behoeften van de scholen in Eeklo en van een belangrijke medische instelling in Sleidinge.
- Op de drukke as Kust/Brussel legt de NMBS-Groep sinds 9 december 2007 dubbeldeksstellen (M6) in voor de in Brugge en Landen (ont)koppelde IC-relatie Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongeren. Daarbij stellen zich echter dermate ernstige technische problemen dat van (ont)koppelen vrij snel helemaal geen sprake meer is: de trein rijdt noodgedwongen door naar Knokke en voor de reizigers uit Blankenberge wordt een navette ingelegd tot Brugge, wat het reiscomfort van deze reizigers drastisch naar beneden haalt.
- Ook vanuit de richting Oostende/Gent wordt de bediening van de Brusselse Europawijk herzien, ditmaal in het kader van de in Etterbeek aangevatte werken voor de aanleg van het Gewestelijk Expresnet rond Brussel (GEN). Idem voor wie uit de richtingen Hasselt/Leuven, Aalst/Denderleeuw en Halle/Mechelen komt.
- Op lijn 12 Essen/Antwerpen/Brussel blijft de bediening problematisch (onder andere Antwerpen-Luchtbal) en ook Vilvoorde wordt moeilijk bereikbaar. Dit station is belangrijk omwille van de overstap naar kleinere stations in de Brusselse geïndustrialiseerde rand en in de kanaalzone (lijn 26).
- Op lijn 89 Kortrijk/Denderleeuw stellen zich in Zottegem aansluitingsproblemen voor reizigers van/naar Oudenaarde en Lierde/Geraardsbergen.

Hiermee wordt het de reiziger niet gemakkelijk gemaakt omdat dit een aanpassing en een (te) ingrijpende wijziging van het verplaatsingspatroon vergt en van de sociale en professionele organisatie die daaraan is gekoppeld.

Wanneer de dienstregeling niet naadloos aansluit op de schooluren is er een bezorgdheid zowel van de school als van de ouders: scholieren die in de stationsbuurt rondhangen en alles wat dat zou kunnen meebrengen.

Tegelijk met de invoering van de nieuwe dienstregeling werden ook verschuivingen doorgevoerd inzake het ingezette materieel. Wanneer de klant noodgedwongen – in functie van het gewijzigde aanbod - overstapt van de ene trein naar de andere terwijl de NMBS-Groep tegelijk daarmee ook nog eens de samenstelling van heel wat treinen omgoot (zowel samenstelling als ingelegd materieel), treedt soms onvermijdelijk overbezetting op.

In combinatie met de aanhoudende instroom van nieuwe klanten, aangetrokken door de aantrekkelijke tariefpolitiek van de voogdijoverheid onder meer voor woon/werk- en woon/schoolverkeer wordt duidelijk dat de NMBS-Groep kampt met een ernstig capaciteitsprobleem. Ook dat komt elders in dit jaarverslag aan bod.

Tenslotte ging de invoering van de nieuwe dienstregeling zoals gezegd ook gepaard met een verder afglijden van de sinds de lente van 2007 reeds niet schitterende stiptheidsratio naar een dieptepunt.

De (ont-)koppelingsperikelen met de IC Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongeren dragen daar aardig toe bij: deze treinen doorkruisen immers het land van west naar oost en vertragingen van deze treinen hebben onherroepelijk invloed op de stiptheid van de treinen op de andere lijnen die op deze verbinding invoegen en op de te realiseren aansluitingen.

Het wordt de reiziger dus niet gemakkelijk gemaakt om ondanks alles zijn mobiliteitsobjectieven te realiseren in functie van (a) de ingrijpende en vaak drastische wijziging van de dienstregeling en (b) het nakomen van de sociale, familiale en professionele engagementen die van hem/haar worden verwacht.

De NMBS-Groep en de ombudsman werden bedolven onder de klachten en opmerkingen van terecht ontevreden ('moegetergde') reizigers die hun ongenoegen over de gang van zaken ventileren via de meest uiteenlopende instanties en kanalen. Meer en meer groeperen de reizigers zich in werkgroepen en actiecomités.

De NMBS-Groep had aangekondigd de zaak snel te willen evalueren en reeds op 7 januari 2008 (amper 4 weken na de invoering van de nieuwe dienstregeling) werd één en ander bijgestuurd. Ditmaal werd wél de nodige aandacht besteed aan communicatie.

Op 4 februari 2008 volgde een tweede (minder omvangrijke) reeks aanpassingen waar ditmaal quasi geen publiciteit rond werd gevoerd.

De ombudsman werd er door de klant op gewezen dat er hier en daar weer wijzigingen waren, maar op zijn vragen daaromtrent aan de NMBS-Groep werd niet gereageerd. Voornamelijk de in 'alle stilte' doorgevoerde beslissing om de IC-relatie Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongeren niet langer te splitsen, zette kwaad bloed bij de klanten, maar ook bij het personeel. De communicatie daarover was onbestaande. Weken nadien nog, werd te Brussel aangekondigd dat de trein zou worden gesplitst. Pas nadien werd eerst druppelsgewijs, daarna duidelijk over die nieuwe toestand gecommuniceerd. Bijzonder groot was de (terechte) irritatie van de reizigers die naar Blankenberge moeten en dus nu moeten overstappen te Brugge. Algauw werd het aantal reizigers met elkaar vergeleken en vroegen de klanten met bestemming Blankenberge waarom net zij van trein moesten veranderen. Ook hier weer duurde het enige tijd vooraleer de NMBS-Groep met een duidelijke en aanvaardbare verklaring naar buiten kwam: gezien het aantal reizigers voor Knokke en Blankenberge ongeveer gelijk is, werd ervoor gekozen de klanten te laten overstappen met de grootste overstaptijd, in dit geval dus degenen naar Blankenberge. Daarover meer in het volgende jaarverslag.

Ook met de zomerdienstregeling (juni 2008) zullen nog zaken wijzigen (zoals de lang gevraagde P-trein op lijn 15).

Wordt vervolgd.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0057 De klant klaagt over de op 10 december 2006 ingevoerde nieuwe dienstregeling: de rechtstreekse treinen Sint-Niklaas/Brussel staan 14 minuten stil in Dendermonde. De klant vraagt zich af waarom.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat het lange oponthoud in Dendermonde het gevolg is van de kruisaansluiting tussen de IC L-relatie Sint-Niklaas/Brussel en de L-relatie Gent-Mechelen. In december 2007 wordt de dienstregeling opnieuw aangepast en zal in de mate van het mogelijke rekening gehouden worden met de opmerkingen van de klant.

2007/0095 + 2007/1042 Sinds de invoering van de nieuwe dienstregeling op 10 december 2006 rijdt de P-trein 7095 uit Dendermonde niet langer naar Brussel-Zuid maar naar Brussel-Luxemburg; 's avonds vertrekt de P-trein 8095 niet meer uit Brussel-Zuid maar uit Brussel-Luxemburg. Pendelaars van lijn 60 naar de Brusselse noord-zuidverbinding protesteren tegen deze ingreep.

Nu eens geeft de NMBS-Groep als verklaring dat er geen rijpad meer beschikbaar is in de Brusselse noord-zuidverbinding als gevolg van indienstneming van het viersporige baanvak Leuven/Brussel en van het viaduct van Vorst.

In andere dossiers meldt de NMBS-Groep dat de dienstregeling van de P-treinen 7095 en 8095 van/naar Brussel-Luxemburg in plaats van Brussel-Zuid werd gewijzigd op vraag van de reizigers uit de regio Dendermonde.

Wanneer de ombudsman vraagt hoe dat behoeftenonderzoek werd gevoerd, laat de NMBS-Groep weten dat zij een enquête heeft gehouden onder alle reizigers die tussen 7.00 uur en 8.15 uur gebruik maken van de lijn 60. Daaruit is gebleken dat er tijdens de ochtendpiek meer dan 350 reizigers naar de Europawijk sporen; omdat de NMBS-Groep er op rekende om een aantal bijkomende reizigers aan te trekken, werd de P-trein 7095 afgeleid naar Brussel-Luxemburg.

(Als antwoord op een parlementaire vraag antwoordde de NMBS-Groep kort voordien het tegenovergestelde: omdat er onvoldoende reizigers zijn naar de Europawijk, vond zij een rechtstreekse verbinding uit Dendermonde naar Brussel-Schuman en –Luxemburg toen nog NIET opportuun).

Achteraf blijkt de ingreep geen denderend succes te zijn omdat slechts een paar nieuwe reizigers werden aangetrokken; daarom zou deze relatie - met het oog op de nieuwe treindienst van december 2007 – opnieuw worden 'geëvalueerd'...

2007/0098 In een petitie klagen 224 pendelaars uit de regio Geraardsbergen over de nieuwe dienstregeling op de verbindingen Geraardsbergen/Zottegem/Gent en Geraardsbergen/Denderleeuw/Brussel:

- langere reistijd naar Gent door een verlengde stilstand in Zottegem (12 à 13 minuten);
- idem voor de CR-verbinding naar Brussel via Denderleeuw.

In haar antwoord licht de NMBS-Groep de oorzaken van de door haar klanten aangekaarte problemen toe (in Zottegem moeten aansluitingen verzekerd worden en in Denderleeuw wordt de CR-trein uit Geraardsbergen gekoppeld met een treinstel uit Zottegem) en zij verontschuldigt zich voor de hinder. Bij het opstellen van de nieuwe dienstregeling voor december 2007 zal een oplossing gezocht worden om de te lange stilstanden te verminderen.

2007/0109 (+ 20 gelijkaardige dossiers) De klant klaagt over de nieuwe dienstregeling: omdat in Denderleeuw het vertrek van de P-trein 7967 werd vervroegd (van 7.08 naar 7.04 uur), is de aansluiting met de L-trein 1777 uit Ninove verbroken. De volgende trein in Denderleeuw naar Brussel (de IR naar Brussel-Nationaal-Luchthaven van 7.14 uur) was voordien reeds overbezet en moet nu ook de bijkomende reizigers van de L-trein 1777 vervoeren.

De NMBS-Groep laat de L-trein 1777 vanaf 5 maart 2007 opnieuw rijden volgens de oude dienstregeling zodat in Denderleeuw de aansluiting met de P-trein 7967 wordt hersteld.

1.1.2. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

In 2007 ontvangt de ombudsman 1.095 klachten die expliciet handelen over ‘vertragingen’ en 186 klachten over slechte of door een treinvertraging verbroken voorziene ‘aansluiting’.

Samen vertegenwoordigen die twee categorieën dus ongeveer 20,9% van het totale aantal klachten.

JAAR	KLACHTEN BIJ DE OMBUDSMAN				
	T=totaal aantal klachten	treindienst		vertragingen	
		aantal	in % van T	aantal	in % van T
2000	2416	916	37,9	356	14,7
2001	2847	966	33,9	337	11,8
2002	2486	728	29,3	253	10,2
2003	2339	690	29,5	255	10,9
2004	2378	530	22,3	166	7,0
2005	2961	871	29,4	332	11,2
2006	3664	1371	37,4	583	15,9
2007	6130	3612	58,9	1095	17,9

Vertragingen, stiptheid, stiptheid en stiptheid

De cijfers vanaf 2000 van de geopende dossiers over vertragingen, zijn vrij duidelijk. Ze vallen samen met het gevoel dat de trouwe klant van het spoor had gedurende die periode. 2004 was werkelijk een grand cru. Een jaar later, vooral in het najaar, waren er al signalen van een verminderde stiptheid. De vraag is of ze door iedereen even ernstig werden genomen.

In 2006 werd vanaf de maand maart duidelijk dat de stiptheidsproblematiek zich spijtig genoeg opnieuw stevig op de agenda aan het plaatsen was. In ons jaarverslag 2006¹ wezen we erop dat ook dan nog het gemor over de stiptheid niet onmiddellijk alle belletjes deed rinkelen.

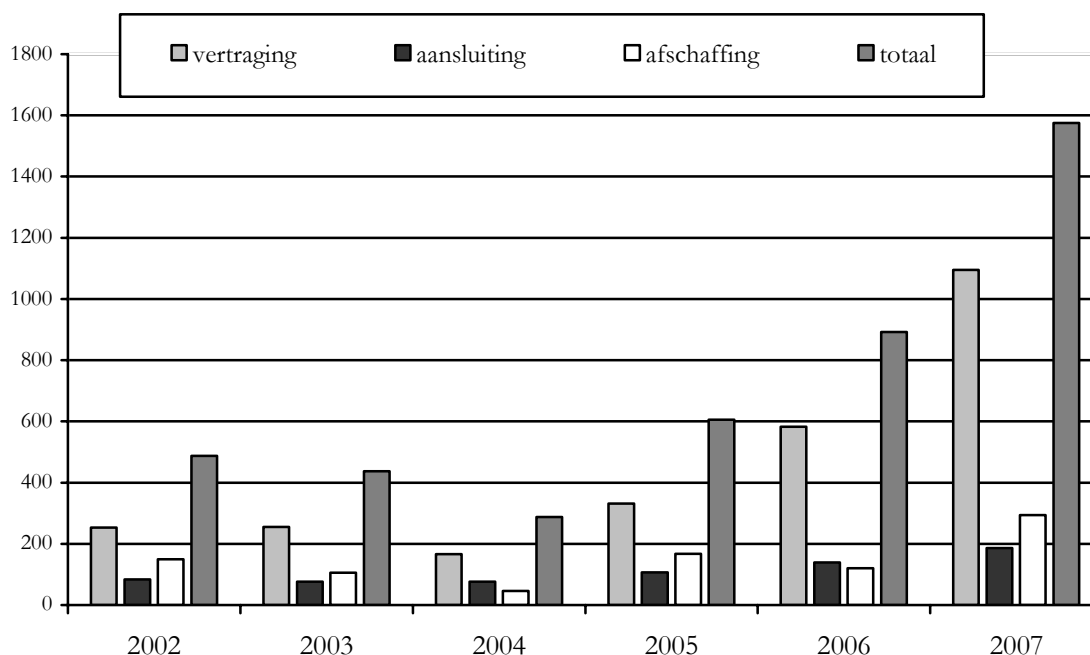
Dat is nu wel anders.

Bijna obsessieel zijn vele spoor mensen bezig met analyse van systemen, trafieken, procedures. Doel: de stiptheid herstellen en opnieuw het vertrouwen van de klanten winnen op vlak van de betrouwbaarheid van reistijden. Dat is nodig, want de signalen van trouwe klanten die niet onmiddellijk in de pen kruipen of een seintje geven, maar dat pas doen wanneer het hen echt wel te veel wordt, waren kort maar duidelijk: ondermaatse dienstverlening.

De hierna volgende grafiek toont hoe de laatste zes jaar het aantal geopende dossiers bij de ombudsman over vertraging, aansluiting en afschaffing van treinen is geëvolueerd.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 181

Evolutie van het aantal klachten over stiptheid en gerelateerde onderwerpen



Hoewel zij het beiden over hetzelfde onderwerp hebben, is het discours van de NMBS-Groep en van de trouwe klanten opmerkelijk verschillend.

Wanneer de klanten het onderwerp van de vertragingen aansnijden, haalt de NMBS-Groep haar statistieken tevoorschijn. De Groep doet locomotieven, rijtuigen en treinstellen rondrijden. Zij legt al die bewegingen vast op grafieken. Dat wordt aangevuld met een hele reeks cijfers in allerlei tabellen. Daaruit wordt afgeleid dat de stiptheid op het spoornet goed is. De klanten krijgen dan soms het gevoel schimmen te zijn, of mee te spelen in een spel van treinen, wissels en signalen, maar er zeker niet de hoofdrol in te hebben.

Voor de klant is reizen met de trein geen doel op zich. Zijn mobiliteit staat in functie van een welomschreven doelstelling: de praktische organisatie van zijn leven, zowel persoonlijk als professioneel.

De klant schetst in zijn klacht vaak zeer scherp en treffend de rat race waaraan hij dagelijks deelneemt: het leven is in toenemende mate een strikte aaneenschakeling van familiale en professionele verplichtingen die tegen een hectisch tempo afgewerkt worden, zonder veel buffertijd. Van thuis gaat het via de kinderopvang naar het station, de trein en het werk en na de dagtaak terug naar kind en gezin, al dan niet met een ommetje voor de broodnodige aankopen. Veelal worden deze taken verdeeld over beide partners: de ene springt waar nodig in voor de ander.

In dit strikte tijdsgebruik, wringt zich ook de treinreis. Wanneer die niet verloopt zoals voorzien, wordt het hele programma omgegooid. Het gaat dus niet om bijkomende minuten wachttijd die moeten worden verteerd, het gaat om onverwachte situaties die plotseling moeten worden aangepakt, nieuwe initiatieven die moeten worden genomen, mensen die moeten worden verwittigd.

De tijd die dagelijks aan de verplaatsing per spoor wordt besteed lijkt wel een gang van een volledig menu: als de NMBS-Groep een gerecht opdient dat te zwaar op de maag ligt, dan wordt het hele menu moeilijk verteerbaar, ook al zijn alle andere gerechten van uitstekende kwaliteit.

De vertraging is voor de reiziger geen lijn op een grafiek, geen cijfer in een tabel, maar een last die zeer zwaar kan wegen, voor, tijdens of na de verplaatsing. De effecten kunnen velerlei zijn, verschillen van persoon tot persoon en elkaar soms versterken. Het is niet altijd vanzelfsprekend om het geheel te beheersen.

Wat alvast duidelijk is: wanneer die (minutieuze) uitgestippelde organisatie drastisch en vooral al te frequent wordt verstoord, roert de klant zich uitdrukkelijk.

Ook het verlies aan productieve tijd dat werkgevers moeten incasseren door veelvuldige treinvertragingen leidt tot opmerkingen. Daarenboven melden werknemers dat hun werkgever niet (langer) bereid is de ochtendvertraging door de vingers te zien. De verloren tijd moet op één of andere manier gecompenseerd worden. De treinvertraging weegt dan dubbel. Ook het begrip 'quality time' wordt de ombudsman voor de voeten gegooid. Het betreft voor een aantal klanten geen begrip uit een lifestyle magazine, maar wel een realiteit in functie waarvan ze hun loopbaan hebben georganiseerd en soms van de auto naar de trein zijn overgestapt, kwestie van meer meester te zijn van die kostbare tijd.

Time is no longer only money. Die realiteit laat zich duidelijk voelen.

Iedereen weet dat de oorzaken van de vertragingen zowel aan het spoorwegbedrijf toe te schrijven zijn (problemen eigen aan de infrastructuur, het rollend materieel, het spoorwegpersoneel...) als aan gevallen van overmacht (weersomstandigheden, daden van derden...). De spooronderneming kan enkel de verantwoordelijkheid nemen voor de eerste groep en zo goed en zo kwaad mogelijk de schade proberen te beperken voor de tweede. Wat ook de oorzaken zijn die de dienstverlening verstoren, de eerste stap die moet worden gezet is steeds de reizigers correct en snel in te lichten over de oorzaak van de vertraging en de maatregelen die zullen genomen worden om eraan te verhelpen. In die gevallen waar de spoorwegen geen verantwoordelijkheid dragen, zullen de medewerkers van het spoorbedrijf al veel minder het gemor van de klanten te horen krijgen. En wanneer deze klanten vaststellen dat er op een efficiënte manier voor hen wordt gezorgd, zal de situatie al veel minder negatief worden beoordeeld.

De NMBS-Groep reageert op die vertragingen vandaag duidelijk op een andere manier dan voorheen het geval was. Er wordt veel minder snel verwezen naar het algemene stiptheidscijfer, zoals dat in een recent verleden met de regelmaat van een klok gebeurde.

De ombudsman had in dat verband in vorige verslagen uitdrukkelijk gewezen op een probleem met de gebruikte methode (zie inleiding).

De klant herkende in de gepubliceerde cijfers op geen enkele manier zijn ervaring van elke dag op het spoor.

Na overleg met de stakeholders (waaronder de ombudsman) werd door de NMBS-Groep een nieuwe methode voor het meten van de stiptheid aangekondigd. Niet alleen betekent dit een verfijning en het streven naar een stiptheidscijfer dat de beleefde realiteit op het spoor beter moet weerspiegelen, de transparantie van de hele problematiek wordt ook groter door de driemaandelijke publicatie van de stiptheidsgegevens op het internet (www.infrabel.be).

... zullen naast de globale stiptheidscijfers (met en zonder neutralisatie) vanaf 2008 een aantal bijkomende statistieken over de stiptheid worden gepubliceerd:

- onderscheid tussen spitsuren, daluren en weekends voor de globale stiptheid en de stiptheid van de 10 radiaallijnen naar Brussel;
- globale stiptheid naar gelang het type trein (IC, IR, L, P).

Deze cijfers zijn trouwens reeds te vinden op het internet voor het eerste semester van 2007.

Daarnaast zullen vanaf 2008 ook volgende cijfers worden gepubliceerd:

- stiptheid van 8 grote verbindingen: IC A (Oostende-Eupen), IC B (Brussel-Amsterdam), IC C (Antwerpen-Kortrijk), IC D (Herstal-Doornik), IC E (Knokke-Blankenberge/Hasselt-Tongeren), IC J (Brussel-Luxemburg) IC H (Schaarbeek-Moeskroen) en IC I (Antwerpen-Charleroi);
- bijkomende stiptheidscijfers rekening houdend met de resultaten opgetekend op een aantal tussenmeetpunten langs het treintraject;
- de stiptheid bij aankomst in enkele grote stations buiten Brussel: Antwerpen-Centraal, Gent-Sint-Pieters, Leuven, Liège, Namur en Charleroi;
- bijkomend stiptheidscijfer rekening houdend met een ponderatie in functie van het aantal reizigers in de treinen;
- aantal geslaagde aansluitingen in een selectie van stations: Brugge, Gent-Sint-Pieters, Zottegem, Antwerpen-Centraal, Mechelen, Leuven, Mons, Charleroi, Namur en Liège.

Bron: De Kamer, Doc 52 0946/001

Het denken vanuit de klantsituatie - zo blijkt uit de praktijk van de ombudsman - is een vruchtbare oefening om beter te kunnen inschatten hoe bepaalde informatie, die door de Groep met de beste bedoelingen wordt aangereikt, door de klant wordt ervaren. Dat denken vanuit de klant gebeurt nog veel te weinig.

Zo ook voor de vertragingen. De klant heeft er geen boodschap aan wie van de drie bedrijven van de Groep verantwoordelijk zou kunnen zijn voor frequente of chronische vertragingen. Wat verschil uitmaakt is of de oorzaken evenementen zijn waaraan de NMBS-Groep iets kan veranderen of niet. Gaat het om noodweer of zelfdodingen, ongevallen op een overweg, dan is het begrip vrij algemeen. Maar het procentueel afwegen van wie nu waarvoor verantwoordelijk is, wordt – zo te horen tijdens onze contacten – slecht verteerd. Voor de klant komt het er op aan de trein als betrouwbaar te kunnen beschouwen. Het gaat niet om 91,4% of 92,1% treinen op tijd. Het gaat om betrouwbaarheid, weten dat men met een uit ervaring gepuurde voldoende marge, in de grote meerderheid van de gevallen op tijd komt, of de geplande aansluiting (trein, bus, vliegtuig) zal halen. Die betrouwbaarheid is langzaam maar zeker weggeëbd in 2007. Steeds meer hoor je het verhaal over ‘een treintje vroeger om zeker te zijn’. Dat moet voor de beleidsverantwoordelijken een zorgelijk signaal zijn.

Dat intern de cijfers opgedeeld worden naar de verschillende verantwoordelijkheden lijkt evident. Nauwkeurige analyse, beslissing en actie kan enkel de zaak vooruithelpen. Maar naar de buitenwereld toe geldt maar één regel: de klant wil stipt rijden en kent maar één soort vertraging: die bij bestemming.

Daarenboven doen de diverse opdelingen bij een aantal klanten niet oninteressante vragen rijzen.

Wanneer de NMBS-Groep stelt dat ‘reizigersbeweging’ oorzaak is van vertraging, wat kan dit dan allemaal betekenen?

- Zijn de ‘reizigersbewegingen’ sinds 2005 erg beginnen toenemen?
- Wanneer reizigers in zeer drukke stations tijdens de spitsuren om de haverklap van perron moeten veranderen, is dat dan hun verantwoordelijkheid? Wanneer tegengestelde reizigersstromen dan quasi stilstaan door te nauwe gangen of trappen, zijn zij dan verantwoordelijk?
- Wanneer treinen afgeschaft worden en de klanten van twee treinen in één moeten worden ‘gerangschikt’?
- Wanneer een trein met vertraging toekomt, nog net op tijd om in allerijl een aansluiting te nemen, waardoor deze laatste onmogelijk op tijd kan vertrekken omdat de reizigers in grote getallen nog opstappen?
- Wanneer de (soms al smalle) deuren van een rijtuig niet werken en de klanten in allerijl (zowel in als buiten de trein) naar een ander rijtuig moeten hollen?

Indien dit reizigersbeweging is, dan moet er dringend opnieuw nagedacht worden over één en ander.

De ombudsman stelt niet dat er geen situaties zijn waarin klanten vertraging veroorzaken en er ook verantwoordelijk voor zijn. Maar het is zijn overtuiging dat dit een marginaal verschijnsel is in het geheel.

Een gevoelig item in het debat over de vertragingen blijft het aantal afgeschafte treinen. Dat liep in 2007 spectaculair op.

Onderstaande tabel geeft de evolutie sinds 2000 weer.

jaar	stiptheid zonder neutralisatie ¹	stiptheid met neutralisatie ¹	Aantal geheel of gedeeltelijk afgeschafte treinen
2000	90,7%	93,6%	5.836 ²
2001	91,2%	94,2%	9.657 ^{2,3}
2002	92,6%	95,2%	6.228 ²
2003	92,6%	95,3%	6.807 ²
2004	93,2%	95,7%	6.909 ²
2005	91,9%	94,8%	8.426 ¹
2006	90,3%	94,0%	8.801 ¹
2007	89,2%	93,6%	15.849 ¹

¹ Bron: Infrabel n.v.

² Bron: Kamer QRVA 51 139 van 16.10.2006, bladzijde 27357.

³ Het hoge cijfer moet toegeschreven worden aan een hoog aantal afgeschafte treinen door sociale onrust.

De vraag is hoe afgeschafte treinen moeten verrekend worden in de stiptheidsstatistiek.

De NMBS-Groep neemt deze treinen niet op in die statistiek. Dat geeft uiteraard een verkeerd beeld van de stiptheid. Zeker wanneer het aantal afgeschafte treinen bijna verdubbeld is, is er reden om zich zorgen te maken.

Ook wanneer een afgeschafte trein het grootste deel van het voorziene traject wel heeft afgelegd, moet de impact daarvan niet geminimaliseerd worden: de klant moet overstappen en verliest bijkomende tijd om de geplande bestemming te bereiken.¹ Ook hier heeft de klant weinig boodschap aan de statistiek 'oorzaken van de afschaffing' waarbij dan verwezen wordt naar de nv NMBS, derden, Infrabel, de B-Holding en andere operatoren. Zoals voor de stiptheidscijfers is dit intern bijzonder nuttig, maar voor de klant is er één relevant gegeven: treintje komt niet.

In de rubriek 'Afschaffingen' komen we terug op de verrekening van die afgeschafte treinen voor de stiptheid.

Een andere oprisping van meerdere klanten is dat de NMBS-Groep er als de kippen bij is om externe oorzaken te duiden maar dat het oorverdovend stil is wanneer het om interne oorzaken gaat. Daarenboven kunnen sommigen het weinig waarderen dat trajecttijden worden verlengd met als (geldige) reden de werken die er uitgevoerd worden, maar bij vertragingen (dus reistijden die de verlengde duur overschrijden) wordt er toch weer verwezen naar infrastructuurwerken. Was het juist niet de bedoeling dat laatste te vermijden of is de communicatie daarover onvoldoende duidelijk?

Het moet duidelijk zijn dat glasheldere communicatie in dergelijke periode van gebrekkige stiptheid een minimum minimorum is. Daartoe is een goed en nauwgezet overleg tussen degenen die het treinverkeer in real time beheren en het personeel in stations en treinen een absolute en noodzakelijke voorwaarde. De NMBS-operator is nu bezig met het organiseren van een nauwe samenwerking met de 'Traffic Control' (zie kader). De bedoeling is dat zij het treinverkeer in real time mee volgen en daaruit de informatie puren die nuttig is voor de klant die zich op dat ogenblik in de trein bevindt. Die informatie moet daartoe in real time aan de betrokken treinbegeleider gecommuniceerd worden.

De ombudsman wijst hier nogmaals op het belang van een houding die 'denkt vanuit de klant'; dat betekent dat bij verstoring van het treinverkeer, bij vertraging, bij afschaffing, er daadwerkelijk beslist wordt vanuit het belang van de op dat ogenblik reizende klanten: welke zijn de alternatieven, zal de aansluiting gehaald worden, welke trein voorrang geven om de vertraging tot een minimum te herleiden, welke nuttige informatie verspreiden om de reiziger toe te laten de nodige maatregelen te nemen, welke andere instanties (bijvoorbeeld De Lijn, de TEC of taximaatschappijen) inlichten over mogelijke problemen als gevolg van één en ander...

¹ Jaarverslag 2006 blz. 39

Op bepaalde lijnen worden klanten geregeld geconfronteerd met hetzelfde fenomeen (bijvoorbeeld het ‘slepen’ van een trein op hetzelfde deel van het traject) en verliezen uiteindelijk hun geduld, omdat ze nietszeggende, steeds weer dezelfde of geen informatie krijgen (‘onze trein rijdt trager door een voorgaande trein’). Al snel wordt de analyse dan gemaakt. Maar het resultaat van de oefening is steeds negatief voor het imago van de Groep.

De ervaren klant vraagt zich dan terecht af waarom een stoptrein die een IC-trein hindert, bij een eerste gelegenheid niet meer uitwijkt om de IC-trein doorgang te verlenen, zoals in het recente verleden meermaals gebeurde. De kritische klant begrijpt niet waarom aan een goederentrein voorrang wordt verleend wanneer die nadien zelf in het station wordt opgehouden en door zijn grote lengte de toegang tot het station voor andere reizigerstreinen blokkeert. Of waarom een L-trein net iets voor de IC-trein in dezelfde richting mag vertrekken, wetend dat hetzelfde spoor moet gebruikt worden en dit dus tot vertraging moet leiden.

Het debat over ervaring en kennis van het terrein is dan meteen geopend. De toepassing van nieuwe technologieën laat de centralisatie van heel wat operaties toe. Centralisatie betekent overzicht. Doch overzicht heeft slechts nut wanneer de concrete kennis van wat daarachter steekt aanwezig is en blijft en de procedures daarop actief kunnen afgestemd worden. Naast de veiligheid kan er daarbij slechts één criterium zijn: de dienstverlening aan de klant. Daartoe moet bij tussenkomst in het treinverkeer op dat centrale niveau de terreinkennis van degene die beslist voldoende groot zijn om de meerwaarde van die tussenkomst te optimaliseren.

De klachtenpraktijk leert dat dit tot nu toe niet zo is. De uitdaging is dus dat hoe meer centralisatie er is, hoe meer centralisatie er ook moet zijn van specifieke terreinkennis, zoniet ontstaan er problemen en valt een stuk efficiëntie weg. In die terreinkennis moet ons inziens dus zwaar geïnvesteerd worden. Dat blijkt vooral bij incidenten of in periodes met haperende dienstverlening zoals 2007, waarbij er chronische vertragingen optreden, veelvuldige problemen zijn met materieel, veel treinen worden afgeschaft. Dan moet het systeem bijna voortdurend worden bijgestuurd en is daarenboven de gevoeligheid van de klant tegenover alles wat ‘buiten het gewone’ plaatsvindt veel groter.

Traffic control

het controlecentrum voor de coördinatie en de regeling van het treinverkeer

Sinds december 2006 beschikt Infrabel, de Belgische spoorinfrastructuurbeheerder over Traffic Control dat de vroegere nationale en gewestelijke verkeersleidingen omvat. Dit nieuwe verkeerscoördinatiecentrum werd uitgerust met hoogtechnologische apparatuur om in real time het treinverkeer nog beter te coördineren én de klanten dagelijks, onmiddellijk en optimaal te informeren. Met dit nieuwe centrum wil Infrabel de veiligheid en regelmaat van het treinverkeer garanderen en stelselmatig verbeteren.

Om de nieuwe Traffic Control te voorzien van efficiënte informatica- en telecommunicatiesystemen, ontwikkelde de dienst ICT van NMBS-Holding het project 'Traffic Control Solution'. Dankzij dit project kan het beheer van het treinverkeer verder gemoderniseerd worden, ondersteund door een moderne communicatietechnologie.

Aan de basis van 'Traffic Control Solution' liggen twee informaticatoepassingen. De ene toepassing (A172) registreert én rapporteert in real time de positie van alle treinen op het Belgische spoorwegnet. Deze informatie wordt vervolgens afgebeeld op beeldschermen onder de vorm van grafieken, zodat de verkeersleider onmiddellijk onregelmatigheden kan vaststellen en zelfs voorspellen. Hij ziet ook de mogelijke conflicten in het treinverkeer en kan daardoor ingrijpen om het treinverkeer bij te sturen.

De ander toepassing, Artweb, is een uitbreiding van A172. Via deze toepassing kunnen de Infrabel-medewerkers op de eigen interne website de informatie uit A172 in real time raadplegen. Dankzij Artweb kunnen zij ook de reizigers tijdig en nauwkeurig inlichten over voorvallen op het spoorwegnet.

De taken van Traffic Control kunnen als volgt worden samengevat:

- regeling in real time van het treinverkeer
- informatie in real time over het verloop van het treinverkeer
- onderzoek en wettiging van de vertragingen
- opmaak van rijpaden in real time
- coördinatie bij incidenten en ongevallen
- exploitatie en beheer van de hogesnelheidslijnen (HSL) 1 en 2
- inlichten van de overheden
- coaching en opleiding.

1.1.3. SAMENSTELLING

Het tekort aan zitplaatsen of de kwantiteit als kwaliteit

Naast stiptheid en bedrijfszekerheid is comfort uiteraard een belangrijk gegeven voor de klant. Over een zitplaats kunnen beschikken blijkt voor de modale klant een basisgegeven. Tijdens de spitsuren echter blijkt dat op een aantal lijnen voor vele klanten een mooie gedachte die vaak niet wordt vervuld. Het aantal klanten is de voorbije zeven jaar inderdaad sterk gestegen. Het aanbod aan zitplaatsen heeft daaraan geen voldoende antwoord geboden. Zoals vroeger gesteld¹, is er vooral heil gezocht in de aankoop van dubbeldeksrijtuigen, die ingezet worden op de meest drukke lijnen. Meer treinen laten rijden op bepaalde lijnen tijdens de spitsuren zit er niet of nauwelijks nog in. Nieuwe sporen leggen vraagt veel tijd.

In 2007 vielen daarenboven opvallend veel treinen uit wegens technische problemen. Niet alleen wanneer een trein niet, of met grote vertraging, aan het perron verschijnt, maar ook wanneer de trein plots wordt ingekort, wanneer van de ene dag op de andere zonder enige aankondiging ander, minder comfortabel of ronduit verouderd materieel wordt voorgereden, wanneer de vervoercapaciteit van de trein langdurig wordt beperkt, laat de (trouwe) klant al vlug het ongenoegen horen.

Wanneer daarenboven aan een verhoogd tempo treinen (moeten) worden afgeschaft, stelt het capaciteitsprobleem zich nog eens zo scherp in die treinen die de klanten van de afgeschafte treinen moeten opvangen.

Na een paar voorvallen blijven de (cynische, ironische, sarcastische) opmerkingen niet achterwege.

In haar antwoord wijst de NMBS-Groep er steevast op dat zij heeft af te rekenen met een tekort aan treinmaterieel, dat nogal wat treinstellen kampen met technische problemen en defecten, dat er weliswaar nieuwe rijtuigen besteld zijn maar nog niet geleverd.

Maar de NMBS-Groep wijst er vaak ook meteen op dat er eigenlijk nog wel vrije zitplaatsen zijn vooraan of achteraan de trein. Soms is dat op zich wel juist, maar voldoet dat aantal plaatsen nauwelijks voor het aantal rechtstaande klanten.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 48-49;
Jaarverslag 2005, blz. 74-76;
Jaarverslag 2003, blz. 61-63;
Jaarverslag 2001, blz. 34;
Jaarverslag 2000, blz. 47;
Jaarverslag 1999, blz. 68.

Vele klanten die nog een aansluiting moeten halen, zoeken trouwens een plaats in de trein die zich zo dicht als mogelijk bij de trap naar het andere perron in het overstapstation bevindt, iets dat geen overbodige luxe blijkt in een tijd van chronische vertraging en dus striktere en korte(re) overstaptijden. Samengevat: de druk op de ketel stijgt voor iedereen; de klant, het personeel, iedereen voelt de stress, iedereen wordt sneller prikkelbaar, een deel van de charme van het treinreizen gaat in rook op.

Daar waar treinen toch nog kunnen worden versterkt, leek het er in 2007 op dat er om een trein te versterken een andere werd ingekort en niet altijd met evenveel overleg: er kwamen dan klachten van die treinreizigers.

De ombudsman werd zelf meerdere malen aangesproken over de snelle migratie van de ene trein naar de andere. Blijkbaar is een aantal klanten voldoende flexibel om 'probleemtreinen' te mijden. Zo heeft bijvoorbeeld het aanslepend probleem met de (ont-)koppeling van de dubbeldektreinen, tijdens de spitsuren, wanneer meerdere treinen in dezelfde richting rijden (Brussel of kust) velen doen besluiten om een andere trein te nemen. Het capaciteitsprobleem verplaatst zich dan voor een deel.

Het zou goed zijn dat de NMBS-Groep cijfers bekendmaakt van zowel het huidige aanbod zitplaatsen als de voorziene evolutie daarvan in de komende vijf jaar en ook van de spanning tussen dit aanbod en de evoluerende vraag.

In dat verband is de ombudsman trouwens vragende partij om de comfortindex op termijn te verfijnen, en bijvoorbeeld het gebrek aan zitplaatsen te linken aan de af te leggen reistijd. De bedoeling moet zijn om op een meer gesystematiseerde manier de prioriteiten voor nieuwe zitplaatsen te bepalen.

1.1.4. AFSCHAFFING

In de loop van 2007 dienden de klanten via de ombudsman 294 klachten in over afgeschafte treinen.

Het aspect 'aanschaffing' komt ook veelvuldig aan bod in klachten die zijn ondergebracht bij de categorie 'vertraging en aansluiting'¹ omdat de klant deze als dusdanig aanbrengt. Vaak geeft die klant uiting aan een vrij algemeen ongenoegen over de dienstverlening, in casu de gebrekkige stiptheid: *'Ik kom haast iedere dag te laat op mijn werk: nu eens heeft mijn trein om die en die reden vertraging, dan is hij afgeschafd, en een andere keer ...'*

Een trein kan om de meest uiteenlopende redenen afgeschafd worden: omdat het materieel (locomotief) niet beschikbaar is, het personeel niet tijdig ter plaatse geraakt of niet meteen kan vervangen worden, omdat de spoorlijn versperd of onbruikbaar is (zoals na een hevige storm of door een koperdiefstal), of omdat het materieel weer eens defect is, of door een sociale actie van (een deel van) het spoorwegpersoneel.

Ook in 2007 was er een aantal sociale acties waardoor het treinverkeer in meer of mindere mate werd gehinderd of volledig stil viel. Vooral onaangekondigde acties, of acties die de klant niet toelaten zich op een redelijke manier te organiseren, worden bijzonder slecht ontvangen. Vermeld moet worden dat de acties van 24 en 31 december erg kwalijk werden genomen, getuige de vele telefonische en informele oprispingen daarover.

Op 25 (Hasselt en Antwerpen) en 26 oktober (het ganse land) werd er slechts één uur gestaakt, alleen was dat uur niet vooraf vastgelegd, tot bijzonder grote ergernis van de klanten.

De klant die reisde met een biljet, een pass of een andere commerciële formule, kon bij een sociale actie vrij vlot terugbetaling krijgen. Voor de treinkaarthouder maakt de NMBS-Groep het onderscheid tussen een gedeeltelijke onderbreking van het treinverkeer en een volledige staking:

- wanneer er (enkele) treinen gereden hebben, wordt teruggegrepen naar de compensatieregeling bij vertragingen;
- wanneer er helemaal geen treinen reden, roept de NMBS-Groep overmacht en de exoneratieclausule² (artikel 23 §1) uit de Algemene Voorwaarden in.

¹ Blz. 52-53

² Artikel 23 : Terugbetalingen - § 1. Een houder van een Treinkaart kan geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, bij stoornis, vertraging of wijziging in de treindienst, bij het uitvallen van rijtuigen 1ste klas of plaatsgebrek waardoor de reiziger in 2de klas moet reizen.

Zelfs wanneer wordt aanvaard dat de vervoerder zich door een staking in een overmachtsituatie bevindt waardoor hij zijn verplichtingen niet naar behoren kan nakomen, dringt de ombudsman er op aan dat de NMBS-Groep de treinkaarthouder de mogelijkheid zou bieden om de vooraf betaalde maar niet geleverde prestatie(s) op een andere datum op te nemen (of een pro rata terugbetaling van de Treinkaart of het aanbieden van een Compensatiebiljet voor een heen- en terugreis op een datum naar keuze op het traject en in de klasse van de Treinkaart).

De NMBS-Groep gaat niet in op herhaalde voorstellen van de ombudsman om – los van de bestaande producten - in samenspraak met de verzekeringssector een met een annulatieverzekering gecombineerde formule uit te werken waarmee onder andere de klant op weg naar de luchthaven zich zou kunnen indekken tegen bijkomende kosten¹. De klassieke Beneluxtrein Brussel/Amsterdam kampt haast dagelijks met technische en tractieproblemen allerhande; deze trein wordt druk gebruikt voor wie op Schiphol het vliegtuig moet nemen en de veelvuldige afschaffing van deze trein brengt deze klanten in aanzienlijke (financiële) problemen.

In het najaar 2007 waren er ook enkele stakingen bij de Franse spoorwegen (onder andere 18 en 19 oktober en 15 en 18 november) waar de klanten hinder door ondervonden.

Hoewel de terugbetaling of omruiling van HST-tickets in eerste instantie afhangt van de aan de gekozen tariefformule verbonden naverkoopsvoorwaarden, kan in een aantal gevallen na enig aandringen een afwijking bedongen worden ‘om commerciële redenen’.

Zoals reeds gesteld, wanneer een trein (helemaal of onderweg) wordt afgeschaft, dan wordt deze niet opgenomen in de berekening van de stiptheidsratio. In ons vorig jaarverslag hebben wij daar ruim aandacht aan besteed².

Het Raadgevend Comité van de Gebruikers stelt in haar advies nummer 11 van 2007 dat ‘de reizigers recht hebben op correcte informatie die hun werkelijke situatie zo dicht mogelijk benadert:

1. de afgeschafte treinen mogen niet langer uit de statistiek worden geweerd;
2. hun vertraging moet de facto gelijkgesteld worden met de wachttijd van de reizigers op de volgende trein of de volgende verbinding naar dezelfde bestemming(en).’³

¹ Jaarverslag 2005, blz. 66-69

² Jaarverslag 2006, blz. 35-41

³ De wachttijd verrekenen is slechts correct voor zover het traject van de genomen trein even lang duurt als dit van de afgeschafte trein. Dit eventueel verschil moet dus ook bij deze wachttijd verrekend worden.

Na het verschijnen van het jaarverslag 2006 en de commentaren van de andere stakeholders heeft de NMBS-Groep beslist om de stiptheidsmeting van de treinen anders te organiseren: er zal niet alleen gemeten worden op het eindpunt van de rit maar ook in de tussenliggende grote stations waar onder andere aansluitingen moeten verzekerd worden. Ook geheel of op een deel van het traject afgeschafte treinen zullen worden in rekening gebracht.

Er is pas sprake van ‘vertraging’ wanneer de afwijking ten opzichte van het vooropgestelde schema (de dienstregeling) groter is dan 5 minuten.

Conform bijlage 13 van het beheerscontract (2005-2007) tussen de Staat en de nv NMBS worden de vertragingstatistieken opgesteld per categorie:

- met maximaal 5 minuten vertraging,
- met een vertraging tussen 6 en 30 minuten,
- met meer dan 30 minuten vertraging.

Hoe de grootte van de vertraging van de afgeschafte trein zal bepaald worden, met andere woorden in welke categorie die trein dus zal worden ondergebracht, is nog niet duidelijk.

Bovenstaande verrekening staat los van de compensatieregeling voor de hinder die de individuele klant daardoor ondervindt: dat is immers een regeling inter pares waarbij de reiziger zelf moet aanbrengen welke vertraging hij werkelijk heeft geleden.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0005 Op 13 oktober kan de trein van Antwerpen-Centraal naar Antwerpen-Berchem wegens een technisch defect niet vertrekken, waardoor de klant de aansluiting mist met de Beneluxtrein naar Schiphol. De volgende trein naar Schiphol is een Thalys waarvoor de klant 9 euro moet bijbetalen. Hij vraagt dit bedrag terug.

De NMBS-Groep biedt de klant Reisbonnen aan voor een gezamenlijke waarde van 8 euro.

2007/0447 De klant klaagt over de herhaaldelijke afschaffing van de CR-2178 en van de IC-2207.

Op 8 januari werd de CR-2178 afgeschaft op een gedeelte van het traject om de vertraging te beperken die tijdens de vorige rit werd opgelopen. Door ziekte van de schouwer die was voorzien om de remproef te verrichten, werd deze taak overgenomen door een depanneerder. De reizigers konden hun reis toen verder zetten met de IC-2207.

Op 24 januari werd de CR-2178 eveneens afgeschaft om de tijdens de vorige rit – ditmaal als gevolg van een defect motorstel - opgelopen vertraging te beperken.

Nog op 24 januari liep de IC-2207 onderweg tien minuten vertraging op door een probleem met de bovenleiding. Bij aankomst in Brussel-Zuid was de vertraging reeds opgelopen tot 15 minuten en bovendien was er een probleem met de sluiting van de deuren. Omdat het defect niet onmiddellijk kon verholpen worden, werd de trein afgeschaft.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

2007/0903 De klant klaagt over de onaangekondigde staking van 15 februari 2007 in een station. De trein van 7.31 uur werd afgeschaft.

De stoptrein van 8 uur zat overvol en bovendien waren er maar twee in plaats van de gebruikelijke vier treinstellen.

De klant lijdt financieel verlies omdat hij door de vertraging werkuren te kort komt op zijn werk. Rond 16 uur belt hij naar het infokantoor in het station en krijgt tot twee keer toe geen antwoord.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond door de werkonderbreking van haar personeel en zij verwijst naar de geldende compensatieregeling bij vertragingen.

1.1.5. TREINAANBOD

Deze rubriek behandelt de klachten die niet onmiddellijk naar aanleiding van een gewijzigde dienstregeling worden neergelegd. Dat betekent dat klachten ondergebracht bij de rubriek 'dienstregeling' en waarvoor geen echte oplossing werd gerealiseerd, uiteindelijk ook een ongenoegen weerspiegelen van een aspect van het treinaanbod als dusdanig.

De ombudsman ontving 75 klachten waarin de klant stelt niet tevreden te zijn met het (gewijzigde) treinaanbod op de verbinding die hij/zij gebruikt. Deze klachten handelen over verschillende aspecten van het aanbod:

- de frequentie van het treinaanbod wordt als ontoereikend ervaren, bijvoorbeeld omdat er slechts één trein is om het uur of om de 2 uur. Zo waren er dit jaar klachten over de verminderde bediening van de stations Schaarbeek en Brussel-Congres;
- het treinaanbod is onevenwichtig gespreid waardoor de reizigersdruk wordt geconcentreerd op één bepaalde trein die daardoor overbezet is;
- de klanten vragen een rechtstreekse trein zonder overstap of een snellere verbinding met minder stilstanden. Deze vraag leeft sterk bij de reizigers uit het Waasland die sporen via lijn 60 (Brussel/Dendermonde/Sint-Niklaas);
- mits het inleggen van een late(re) trein zou het openbaar vervoer kunnen benut worden om een optreden of een culturele manifestatie bij te wonen (amplitude);
- de toekomstige gebruikers van de nieuwe halte Noorderkempen op de HST-lijn naar Nederland worden stilaan ongeduldig omdat de opening ervan steeds wordt uitgesteld.

Veelal legt de NMBS-Groep uit waarom één en ander niet of nog niet kan gerealiseerd worden; in een aantal gevallen hoopt zij aan het voorgelegde probleem te kunnen verhelpen bij de eerstvolgende invoering van een nieuwe dienstregeling.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0419 Volgens de klant zijn er onvoldoende treinen tussen Moeskroen en Brussel (slechts één trein om het uur).

De NMBS-Groep wijst er op dat de bediening van de lijn Moeskroen/Brussel overeenstemt met de in het tussen de NMBS-Groep en de overheid afgesloten beheerscontract vastgelegde modaliteiten. Zij wijst er ook op dat uit de resultaten van de reizigerstellingen uitgevoerd bij vertrek uit Moeskroen in de treinen op lijn 94 (Halle/Moeskroen), blijkt dat het aanbod voldoende is.

2007/2235 De klant woont in Kortrijk en moet tijdelijk voor haar werk naar De Panne. Zij kan met haar echtgenoot meerijsen naar Ieper en daar de trein nemen naar De Panne. De totale afstand (over de weg) bedraagt ongeveer 38 km. Blijkt echter dat de trein van Ieper naar De Panne eerst via Deinze rijdt. Het traject over het spoor bedraagt daardoor 160 km en ook de prijs van haar treinkaart wordt over die afstand berekend.

De NMBS-Groep heeft geen pasklare oplossing; zij raadt de klant aan om in Ieper de bus te nemen naar Veurne.

2007/2563 De klant klaagt over de aanhoudende problemen op lijn 12 (Essen/Antwerpen):

- overbezette treinen tijdens de spits;
- er wordt verouderd materieel ingezet;
- de laatste rijtuigen zijn systematisch afgesloten omdat het perron in Ekeren te kort is;
- vertragingen door te lange ritten;
- geen vroege en late treinen;
- te smalle roltrappen in het vernieuwde station Antwerpen-Centraal.

De NMBS-Groep belooft dat zij de bediening van lijn 12 opnieuw zal bekijken bij de invoering van de nieuwe dienstregeling.

(Sinds 9 december 2007 is de nieuwe dienstregeling een feit maar de problemen op lijn 12 werden niet opgelost. De reizigers hebben zich begin 2008 verenigd in een actiecomité en er werd een nieuw dossier geopend. Er zouden effectief plannen bestaan voor een betere bediening van lijn 12 maar deze zijn nog niet concreet. De ombudsman volgt deze problematiek verder op.)

2007/3552 De klant vraagt dat Brussel-Congres door meer treinen zou bediend worden.

De NMBS-Groep deelt mee dat vanaf 9 december 2007 twee bijkomende treinen worden ingelegd.

2007/3923 De klant vraagt wanneer de in het kader van de aanleg van de nieuwe HSL-lijn naar Nederland in Brecht voorziene halte Noorderkempem zal geopend worden.

De NMBS-Groep deelt mee dat het vastleggen van een concrete datum voor het in gebruik nemen van de halte Noorderkempem momenteel niet mogelijk is.

Door het veiligheidssysteem waarmee de nieuwe lijn tussen Antwerpen en de Nederlandse grens moet uitgerust zijn op basis van een Europese richtlijn, zullen de eerste treinen er vermoedelijk slechts kunnen rijden vanaf medio 2008 en voorlopig beperkt worden tot het traject Antwerpen-Centraal / Noorderkempem, zo stelt de NMBS-Groep.

1.1.6. ADVIEZEN OVER 'TREINDIENST'

2006/2032 De klant spoort met zijn gezin naar Schiphol waar zij het vliegtuig willen nemen om familie te gaan bezoeken. In Roosendaal rijdt de trein niet verder maar keert integendeel terug richting Antwerpen. Daar aangekomen, is het te laat om nog naar Schiphol te gaan. Zij missen dus hun vlucht.

De NMBS-Groep licht toe dat:

- de betrokken trein inderdaad werd afgeschaft vanaf Roosendaal als gevolg van een defect aan de locomotief;
- de reizigers daar moesten overstappen in een vervangende trein die met 13 minuten vertraging in Schiphol aankwam;
- het betrokken treinpersoneel ervan op de hoogte wordt gebracht wanneer de Beneluxtrein niet conform de dienstregeling rijdt, opdat het dan de reizigers zou inlichten via de omroepinstallatie.

De NMBS-Groep betaalt de internationale treintickets terug; voor de binnenlandse biljetten biedt zij twee Compensatiebonnen van elk vijf euro aan.

De ombudsman argumenteert dat een klant niet moedwillig in een trein blijft zitten als er wordt omgeroepen dat die niet verder rijdt. Mogelijk gebeurde die aankondiging niet of werkte de geluidsinstallatie niet. Volgens de NMBS-Groep is dat onmogelijk na te trekken. De voorgeschreven procedure voorziet echter dat de treinbegeleider de trein doorloopt wanneer deze onvoorzien vóór zijn eindbestemming wordt afgeschaft om zeker te zijn dat niemand in de trein achterblijft. Ook hier kunnen we redelijkerwijze aannemen dat de klanten niet blijven zitten wanneer zij van de treinbegeleider te horen krijgen dat zij moeten overstappen. Er moet worden besloten dat de informatieverstrekking niet volgens de geëigende procedure verliep. Omdat deze falende dienstverlening verstrekking financiële gevolgen had, dringt de ombudsman in zijn compromisvoorstel aan op de terugbetaling van de vliegtuigtickets.

De NMBS-Groep wijst het compromisvoorstel af:

- volgens de internationale regels is er geen compensatie mogelijk aangezien de vervangende trein met slechts 13 minuten vertraging aankwam;
- gevolgschade wordt niet terugbetaald;
- er waren geen reacties van andere klanten over het gebrek aan informatie.

De ombudsman wijst er in zijn advies op dat het in dit dossier niet gaat om een vergoeding voor vertraging: er was immers een vervangende trein die de klanten met minimale vertraging ter bestemming kon brengen.

Hij benadrukt wel dat de informatieverstrekking te wensen overliet en herhaalt dat klanten op weg naar een luchthaven niet moedwillig in een trein blijven zitten wanneer hen meegedeeld wordt dat die niet verder rijdt.

Hij wees trouwens al in het verleden (zie jaarverslag 2005 bladzijde 66 en volgende) op de 'Zorgeloos Treinen Verzekering' die de Nederlandse Spoorwegen haar klanten voor onder meer dergelijke gevallen aanbiedt maar die de NMBS-Groep zonder veel argumentatie afwees.

De NMBS-Groep wordt geadviseerd ook de vliegtuigtickets terug te betalen maar verwerpt het advies:

- het ontbreekt haar aan harde bewijzen dat de vermoedelijk verstrekte informatie niet bij de klant toekwam;
- zij is contractueel slechts gebonden door het met de reiziger gesloten vervoercontract: alle vervoerbewijzen werden terugbetaald of gecompenseerd.

Een verzekering zoals de NS haar klanten aanbiedt, wijst zij af:

- de koppeling van een biljet naar de luchthaven met een verzekeringsovereenkomst voedt de onzekerheid omtrent treinritten;
- tarieven moeten volgens het Staatsblad voor iedereen eenvormig worden toegepast: ook klanten die een biljet naar Brussel-Nationaal-Luchthaven kopen maar geen vliegtuig willen nemen, zouden deze verzekeringspremie moeten betalen.

Ook de Nederlandse Spoorwegen stapte intussen af van de 'Zorgeloos Treinen Verzekering'.

2006/2329 Op 22 augustus 2006 heeft IC-1537 bij aankomst in het station circa 8 minuten vertraging (aankomstuur: 17.37 uur). Hoewel trein IC-817 tot 17.40 uur moet wachten op aansluiting, werd deze aansluiting niet verzekerd. De reizigers moeten voor aansluiting wachten op een stoptrein die om 18.07 uur vertrekt.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat de wachttijd van IC-trein 817 richting Kortrijk 7 minuten bedraagt. Door de werken in het station vraagt een normale overstap tussen de verschillende perrons vier minuten.

De vertraging van de treinen wordt tijdens de rit op meerdere plaatsen gemeten. Voor trein 1537 bedroeg de vertraging op het laatst 8 minuten; dat komt concreet neer op een voorziene aankomsttijd van 17.37 uur. Daar moet 4 minuten overstaptijd worden aan toegevoegd, wat 17.41 uur als resultaat geeft. Trein IC-817 moet echter ten laatste om 17.40 uur vertrekken.

Het stationspersoneel moet de voorziene wachttijden strikt respecteren. Enkel na akkoord van de regelaar bij de verkeersleiding, die een overzicht heeft van al het treinverkeer op een lijn, mag een langere wachttijd worden toegekend.

De NMBS-Groep hoopt met deze informatie toch een ander licht op de problematiek van de wachttijden te werpen.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij onderzoekt het aansluitingspatroon tussen IC-1537 en IC-817 op alle wekdagen van de maand augustus. Daaruit blijkt dat de aansluiting tussen deze treinen op 7 van de 22 wekdagen niet tot stand kwam, daar waar dat wel degelijk mogelijk zou geweest zijn. De ombudsman stelt voor de klant een passende compensatie te bieden voor het niet verlenen van de dienstverlening waarop hij recht had.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat het niet is omdat de toegekende wachttijd niet volledig werd benut dat niet alle klanten konden overstappen. Het is best mogelijk dat in zes gevallen de toelating tot vertrek aan trein IC-817 werd gegeven nadat alle overstappers ingestapt waren. De gemiddelde rustige overstapper heeft 4 minuten nodig, een snelle pendelaar uiteraard minder. De overstap was viermaal absoluut onmogelijk in augustus 2006. De NMBS-Groep vindt het jammer geen positief gevolg te kunnen geven aan het voorstel van de ombudsman.

In zijn advies deelt de ombudsman mee dat het voor het personeel onmogelijk is in te schatten of de reizigers de volledige vier minuten nodig hebben om over te stappen van de ene trein naar de andere wanneer de aansluitende trein vertrekt van een ander perron. Het is perfect mogelijk dat 19 van de 20 reizigers voldoende tijd hebben met twee minuten om van het ene naar het andere perron te gaan. Wanneer de 20ste de volle vier minuten nodig heeft en het personeel de toelating om te vertrekken al na twee minuten geeft, mist deze laatste reiziger de aansluiting.

Op 28 en 31 augustus vertrok de aansluitende trein nog vóór trein 1537 aangekomen was en dit nog vóór de uiterste vertrektijd (17.40 uur) van trein IC-817 was bereikt. Op 28 augustus kwam trein IC-1537 aan om 17.34 uur. Trein IC-817 vertrok op het voorziene vertrekkuur om 17.33 uur. Met een aansluitingstijd, hoewel perfect mogelijk, hield de NMBS-Groep geen rekening. Eenzelfde scenario op 31 augustus, zo stelt de ombudsman: trein IC-1537 kwam aan om 17.35 uur; trein IC-817 vertrok om 17.33 uur.

In haar antwoord op het advies herhaalt de NMBS-Groep haar vroeger ingenomen stelling. Om deze redenen zo stelt de NMBS-Groep, kan ze jammer genoeg geen positief gevolg geven aan het advies van de ombudsman.

2006/2348 Een klant klaagt over het niet naleven van het voorziene vertrekkuur van de trein. Op 3 juli 2006 vertrok trein L-6481 te vroeg waardoor de klant een taxi moest nemen om tijdig op een afspraak te komen.

Volgens de klant gebeurt dit regelmatig. Als bewijs hiervan stuurt zij een biljet afgeleverd door de treinbegeleider op 1 juni 2006. Hoewel de trein pas mag vertrekken om 12.19 uur werd het biljet al afgeleverd door de treinbegeleider om 12.17 uur. De klant vraagt de terugbetaling van de taxikosten.

In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat de trein inderdaad te vroeg vertrokken is. De Centrale Klantendienst heeft aan de Directie Treinen gevraagd om de telocband (registreert tijd, snelheid, enz... van de trein) van die dag na te kijken. Daaruit blijkt dat de trein aan het perron heeft stilgestaan van 11.17.45' uur tot 11.18.30' uur.

Het lijkt billijk de klant erop attent te maken dat zij tijdig naar het station/perron dient te gaan om haar trein en eventuele afspraken te halen.

De NMBS-Groep kan dan ook de taxikosten niet terugbetalen. Deze worden enkel terugbetaald als de klant de laatste trein heeft gemist.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman vast dat de NMBS-Groep het vroegtijdige vertrek bevestigt maar toch weigert de taxikosten van de klant terug te betalen. Dit is niet redelijk.

In zijn advies stelt de ombudsman daarenboven vast dat de NMBS-Groep duidelijk voorbijgaat aan de vaststelling dat trein L-6481 te vroeg vertrokken is en dit wel degelijk de laatste trein was voor de klant om tijdig op haar afspraak te komen.

De wet van 19 juli 1991 betreffende de handelspraktijken en voorlichting van de consument stelt in artikel 30 dat ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop de verkoper de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting (lees: informatie) moet geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorzien gebruik.

De klant had zich op voorhand geïnformeerd over het vertrek van de trein. De NMBS-Groep heeft haar geïnformeerd dat L-trein 6481 vertrekt om 11.19 uur. De kenbaar gemaakte dienstregeling is een essentieel onderdeel van het vervoercontract en kan dus niet zomaar eenzijdig en/of stilzwijgend gewijzigd worden.

Indien de NMBS-Groep zich niet houdt aan de gemaakte afspraken (een dienstregeling die zij zelf heeft opgesteld) is het billijk dat zij haar klant voor de taxikosten vergoedt wanneer zij die afspraak (die een essentieel contractelement is) niet naleeft.

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het advies omdat zij enkel taxikosten vergoedt wanneer de klant, door haar fout, de laatste trein mist.

2006/2716 Een klant wil via Namen naar het station Paris-Nord reizen. Door een defect wordt de trein naar Namen met 25 minuten vertraging aangekondigd. De klant neemt een taxi tot Namen, kostprijs 50 euro, want in Orly moet hij een vliegtuig halen. Hij vraagt dat de NMBS-Groep de taxikosten terugbetaalt.

De NMBS-Groep antwoordt dat onvoorziene voorvallen steeds kunnen optreden en dat zij haar vervoerplicht volbracht heeft door de klant ter bestemming te brengen.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij stelt vast dat de klant een dienst gekocht heeft van zijn vertrekstation tot Parijs, zoals voorgesteld door de NMBS-Groep.

Deze bevestigt trouwens te willen tegemoetkomen aan de twee belangrijkste verwachtingen van de klanten zoals die blijken uit de regelmatig georganiseerde kwaliteitsonderzoeken: de stiptheid en de informatie.

Het spoorbedrijf is tegemoet gekomen aan één daarvan door de klanten te informeren over de vertraging van de eerste trein. Dit initiatief strookt met de aanbeveling gedaan door het bedrijf aan haar treinbegeleidingspersoneel, in het bijzonder in treinen die op weg zijn naar een luchthaven of een HST-station wanneer er storingen zijn in het treinverkeer. Het spoorbedrijf heeft het de klanten dus mogelijk gemaakt de nodige schikkingen te treffen om hun verplaatsing verder te zetten.

Het is nu aan de prestatieverlener om de gevolgen van de falende stiptheid te verzachten, in dit geval door terugbetaling van de gemaakte taxikosten. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om de klant de 50 euro terug te betalen. Deze laatste is akkoord om het biljet van het vertrekstation tot Namen terug te betalen, ondanks het feit dat het om een vervoerbewijs met korting gaat.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij stelt vooreerst vast dat, in de concurrentie tussen de verschillende transportmodi, de spoorwegen een commerciële politiek moet voeren die een volledige en kwaliteitsvolle dienst aanbiedt rekening houdend met de verwachtingen van de klant, in casu met betrouwbare dienstregelingen en aansluitingen. De toepassing van de Algemene Voorwaarden kan geen substituut vormen voor de verhoopte dienstverlening. De klant vraagt geen vergoeding voor de ondervonden moeilijkheden. Hij vraagt de terugbetaling voor de kosten die hij heeft moeten dragen door het feit dat de vervoeronderneming het contract niet is nagekomen.

Het doel van de klant is inderdaad niet enkel om ter bestemming te komen, maar vooral om tijdig ter bestemming te komen. De klant schenkt bijgevolg zijn vertrouwen aan een transportbedrijf dat aan zijn verwachtingen kan tegemoet komen. Hij verwacht dat met de trein reizen net zo eenvoudig is als telefoneren of op het internet surfen.

Aangezien de NMBS-Groep de verwachte prestaties niet heeft kunnen waarmaken, moet zij daar de gevolgen van willen dragen door een commercieel basisprincipe toe te passen: de naverkoopdienst moet al het mogelijke doen om het vertrouwen van de klant terug te winnen opdat deze laatste ondanks alles tevreden zou zijn over het bedrijf.

De NMBS-Groep verwerpt het advies, want het heeft reeds een commercieel gebaar gemaakt door het vervoerbewijs terug te betalen, hoewel zij daar reglementair gezien niet toe gehouden was en haar personeel alle maatregelen had genomen om de klanten goed in te lichten.

2006/2889 Op 16 oktober 2006 neemt een klant te Brussel-Noord de trein naar Luxemburg-stad.

Ze heeft daar afspraak om 12.30 uur en moet met deze trein normaal om 11.30 uur aankomen.

De trein blijft onderweg echter een tijdje stilstaan en de klant moet uiteindelijk in Aarlen overstappen waar er reeds vijftig minuten vertraging wordt geregistreerd. De klant komt met twee uur vertraging op de bestemming aan. Een probleem met de signalisatie zou de oorzaak zijn van de vertraging.

De NMBS-Groep ontkent de feiten niet en bevestigt dat tengevolge de afspraken van 12 december 2004 over regelmaat in internationaal verkeer, een compensatie is voorzien voor vertragingen groter dan één uur.

Er wordt eveneens een vergoeding van 20% van de prijs van het ticket terugbetaald, voor zover deze prijs minimum 50 euro per traject bedraagt. Gezien de klant hier 41 euro betaalde, kan er op de vraag tot compensatie niet worden ingegaan.

In het advies benadrukt de ombudsman dat een vertraging van twee uur op een traject van drie uur wel bijzonder groot is. Hij erkent dat het om een vervoerbewijs gaat dat onderworpen is aan de CIV- reglementering, maar stelt tevens vast dat het overgrote deel van het traject op binnenlands net gebeurde. In tegenstelling tot bijvoorbeeld Frankrijk is er in ons land na een traject van amper 150 km vanuit Brussel al snel sprake van een internationaal ticket.

De ombudsman dringt aan op een commercieel gebaar van de NMBS-Groep. Deze laatste herhaalde tot 11 december 2004 voortdurend dat het internationaal klassiek verkeer geen regelmatigheidscontract kent en er dus geen enkele compensatie kan worden toegestaan in geval van vertraging. Blijkbaar zijn de regels van de ene dag op de andere niet alleen veranderd, ze worden ook zonder meer toegepast, ook al kan aan de voorwaarden om compensatie te krijgen in de meeste gevallen nauwelijks of niet worden voldaan.

De NMBS-Groep weigert het advies te aanvaarden. Ook een Geschenkticket voor de klant wordt niet toegestaan.

2006/3217 Een klant klaagt over de vertraging van P-trein 7258 op 23 november 2006 en het gebrek aan informatie daarover door de treinbegeleider.

De NMBS-Groep stelt dat de trein in kwestie op tijd was vertrokken, maar onderweg werd gehinderd door een defecte trein die het spoor blokkeerde in Brussel-Centraal. Hierdoor moest P-trein 7258 terugrijden naar Brussel-Noord waar hij opnieuw vertrok om 9.22 uur. De trein kwam om 9.30 uur aan in Brussel-Kapellekerk, 34 minuten later dan voorzien. Wanneer de bestuurder een defect vaststelt tracht hij eerst zelf de herstelling uit te voeren. Lukt dit niet dan wordt een technicus opgeroepen. Slaagt ook deze er niet in, dan moet hulpmaterieel opgevraagd worden.

Het is dus zeer moeilijk om bij een defect onmiddellijk de gevolgen voor het overige treinverkeer in te schatten.

Het probleem kan soms vrij snel opgelost worden of integendeel heel wat tijd in beslag nemen. De NMBS-Groep kan niet meer nagaan of de reizigers in de trein ingelicht werden aangezien de betrokken treinbegeleider de onderneming heeft verlaten.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar de trein die defect stond aan het perron in Brussel-Centraal en zodoende de P-trein 7258 ophield. De dag zelf van het voorval diende de klant klacht in. Op 12 januari 2007 stelt de NMBS-Groep dat zij niet meer kan nagaan of de reizigers in de trein ingelicht werden. Had de NMBS-Groep het dossier niet laten aanslepen, dan had de treinbegeleider hierover duidelijkheid kunnen geven. De te lange behandeling van dergelijk dossier in het kader van de beschikbaarheid van nuttige elementen ter beoordeling, kan dan ook worden aanzien als een vorm van verzuim.

Er is ook geen element aanwezig om te twijfelen aan de oprechtheid van de klant. De ombudsman stelt voor de klant een Geschenkbiljet aan te bieden voor het gebrek aan informatie in de betrokken trein op 23 november 2006.

De NMBS-Groep is niet bereid hierop in te gaan.

In zijn advies verwijst de ombudsman naar het schrijven van de NMBS-Groep van 31 januari 2007 waarin deze meldt dat de antwoordelementen pas ontvangen werden op 12 januari 2007. Deze melding weerlegt de vaststelling van de ombudsman dat het onderzoek niet snel genoeg na het indienen van de klacht op 23 november 2006 werd gevoerd helemaal niet.

De ombudsman stelt vast dat de verschillende partners binnen de NMBS-Groep elkaar aanwijzen voor het bepalen van de verantwoordelijkheid voor het laattijdige antwoord. De klant mag daar niet het slachtoffer van worden.

Wanneer de NMBS-Groep bevestigt *'dat er aan de oprechtheid van de klant niet te twijfelen valt'* wordt er van een klantgericht bedrijf verwacht dat zij haar klant compenseert voor het ontbreken van informatie die normaal moet gegeven worden door één van haar medewerkers.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep de klant een Geschenkbiljet aan te bieden voor deze verminderde dienstverlening. Dat advies wordt aanvaard.

2007/0156 Een klant wil van Luik naar Chimay reizen. Ze heeft daartoe twee mogelijkheden:

- een IC-trein van Liège-Palais tot Charleroi-Sud, een L-trein van daar tot Couvin en de rest van het traject per auto;
- dezelfde IC-trein en dan per bus van Charleroi-Sud tot Chimay.

Zij kiest voor de tweede optie wanneer de IC-trein vertraging maakt en de L-trein al is vertrokken. Ze kan dan nog de bus nemen die iets later vertrekt.

Door een probleem met de bovenleiding wordt de IC-trein beperkt tot Namen. Na een aantal omzwervingen komen de klanten te Charleroi aan om 1.59 uur in plaats van 22.19 uur zoals voorzien.

Daar wordt door de NMBS-Groep gratis een taxi ter beschikking gesteld tot Couvin. Voor het traject Couvin/Chimay wordt de klant echter een supplement van 20 euro aangerekend.

Voor het laatste stuk wil het spoorbedrijf niet tussenkomen omdat de bestemming van de klant Couvin en niet Chimay is, zo wordt geargumenteed.

Omdat de oorzaak van de problemen te zoeken is bij de spoorwegen en rekening houdend met de oncomfortabele reisvoorwaarden (geen spijs of drank, lang wachten op de perrons bij lage temperatuur) vraagt de ombudsman in zijn verzoeningsvoorstel om aan de klant 17 euro terug te betalen. Dit bedrag is het resultaat van volgende berekening:

- had de klant de eerste optie gekozen om zich te verplaatsen, dan had ze het laatste stuk van het traject per auto moeten afleggen, wat haar volgens 'Via Michelin' 2,52 euro zou gekost hebben;
- had ze de tweede optie genomen, dan had ze de prijs van een bustraject moeten betalen, te weten 3 euro.

Ze heeft 20 euro moeten betalen, het zou dus redelijk zijn het verschil terug te betalen.

De NMBS-Groep blijft echter bij haar standpunt en stelt haar verplichtingen te zijn nagekomen.

De ombudsman brengt een advies uit. Hij stelt dat de klant een combinatie met het openbaar vervoer verkiest voor haar verplaatsingen. Onafhankelijk van haar wil, heeft ze haar plan niet kunnen realiseren en heeft ze een belangrijke vertraging opgelopen in weinig comfortabele omstandigheden. Daarenboven heeft ze moeten bijbetalen om toch op bestemming te geraken. Ze heeft vertrouwen geschonken aan een vervoerbedrijf dat de kwaliteit van de dienstverlening promoot en wenst tegemoet te komen aan de verwachtingen van de klanten op het vlak van snelheid en mobiliteit. Daarenboven vraagt ze enkel een compensatie voor het verschil tussen de reëel gemaakte kosten en het bedrag dat ze anders sowieso had moeten uitgeven.

De NMBS-Groep verwerpt het advies: ze moet de klant tot haar bestemmingsstation en niet tot haar bestemming brengen.

2007/1409 Een koppel wil de trein nemen van Visé naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om daar per vliegtuig naar Spanje te vertrekken.

Door technische problemen met de trein komen ze met vertraging aan in Liège-Guillemins en missen de aansluiting naar de luchthaven. Ze nemen een taxi en vragen de NMBS-Groep de kosten daarvan te betalen. Het enige wat deze laatste wil terugbetalen zijn de twee gebruikte lijntjes van de Rail Pass.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Omdat het spoorwegbedrijf zich bewust is van de verwachtingen van haar klanten, meer bepaald de stiptheid, heeft ze een kwaliteitsprogramma opgesteld om aan die verwachting(en) te voldoen. Zoals een verantwoordelijke van een zustermaatschappij stelt, is de voldoening van de klant des te groter wanneer na een negatieve ervaring de naverkoopdienst tussenkomt om de gevolgen van de slechte ervaring te verzachten.

De ombudsman nodigt het bedrijf dan ook uit om de klanten te vergoeden. De NMBS-Groep antwoordt echter dat een vergoeding de prijs van het gebruikte biljet niet mag overschrijden en weigert het voorstel uit te voeren.

De ombudsman brengt een advies uit.

De NMBS-Groep heeft een 'kwaliteitsgarantie' ontwikkeld om de nodige maatregelen te kunnen nemen, zelfs na levering van een dienst, die tegemoet komen aan de noden van de klant. In dit geval verwachtten de klanten een verplaatsing volgens de voorziene dienstregeling. Het spoorbedrijf heeft haar treinbegeleiders aanbevolen om, bij een vertraging op weg naar een luchthaven of een HST-station de klanten te verzoeken, andere vervoermiddelen te overwegen opdat ze hun aansluiting niet zouden missen. In een tijd waarin mensen voor hun verplaatsingen meerdere vervoermiddelen combineren, moet de NMBS-Groep weten dat het bestemmingsstation vermeld op het vervoerbewijs en de bestemming zelf meestal twee verschillende dingen zijn. Bijgevolg dient het spoorwegbedrijf de gevolgen te dragen van een falende dienstverlening.

De ombudsman vraagt Compensatiebonnen voor een bedrag gelijk aan de taxikosten.

Het spoorwegbedrijf verwerpt het advies met dezelfde argumenten zoals gebruikt voor het niet aanvaarden van het verzoeningsvoorstel. Ze wijst erop dat ze reeds een commercieel gebaar stelde door twee lijntjes van de Rail Pass terug te betalen, daar waar vervoerbewijzen tegen verminderde prijs normaliter geen recht geven op enige compensatie.

2007/1428 + 1462 Twee klanten kopen een biljet naar Schiphol. Zij willen IC-trein 608 nemen. Deze wordt wegens een defecte locomotief afgeschaft. Met de IC-4509 naar Antwerpen en de aansluiting met de IC-609 zouden de klanten nog op tijd kunnen aankomen te Schiphol. De klanten missen echter hun vlucht omdat zij door werkzaamheden op het net van de Nederlandse Spoorwegen meerdere keren dienen over te stappen. De vakantie gaat niet door, de klanten keren teleurgesteld terug naar huis.

De NMBS-Groep verklaart dat zij niet op de hoogte was van deze werkzaamheden op het net van de Nederlandse Spoorwegen en past de algemene regel voor vergoeding in geval van vertraging bij internationaal reizigersvervoer toe¹. Zij verontschuldigt zich voor de opgelopen hinder maar kan geen gunstig gevolg geven aan de vraag om een vergoeding.

De ombudsman stelt vast dat de klant nog op tijd in Schiphol had kunnen aankomen met treinen IC-4509 en IC-609. De werkzaamheden op het net van de Nederlandse Spoorwegen strooiden echter roet in het eten. De klanten verklaren dat zij vooral misnoegd zijn omdat zij, indien zij waren ingelicht over de werken in Nederland, zij de wagen genomen zouden hebben. De ombudsman wijst er in een compromisvoorstel op dat uit een onderzoek door hem gevoerd, alleszins blijkt dat meerdere betrokkenen van de NMBS-Groep, via mail, 10 dagen voor de start van de werken op de hoogte werden gebracht.

De NMBS-Groep ontkent dit niet en verontschuldigt zich voor 'de gebrekkige communicatie'. Zij biedt de klant een terugbetaling van de twee treinbiljetten (tweemaal 21,10 euro) aan.

Aangezien de klant, noch op twee verschillende data (toen zij naar de dienstregeling informeerden), noch op de dag van de aankoop van hun biljet, noch tijdens hun treinreis, noch na het afschaffen van hun trein, ingelicht werden over deze werken weigeren zij de terugbetaling van de treinbiljetten. Zij misten immers hun vlucht en zagen hun hele vakantie in het water vallen. Hun verzekeringsagent weigert overigens het bedrag van hun reis (1.248,50 euro) te vergoeden, omdat 'de vertraging op het spoor voorzien was en de Nederlandse Spoorwegen haar reizigers aanraadde tijdig te vertrekken....'.

In het advies wijst de ombudsman erop dat het in dit dossier niet gaat om een 'gebrekkige communicatie' maar om een flagrante nalatigheid. Hij verwijst hierbij naar artikel 30 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de Consument (Belgisch Staatsblad van 29 augustus 1991)². De ombudsman adviseert de terugbetaling van de treinbiljetten én de reiskosten.

¹ *Voor een vertraging van meer dan een uur met een internationale dagtrein of van meer dan twee uur met een internationale nachttrein, betaalt het uitgevende net van het biljet (NMBS) 20% van de waarde van een enkele reis terug wanneer de prijs van het vervoerbijws (inclusief de reservering en eventuele toeslagen) voor een enkele reis hoger is dan 50 EUR per persoon.*

² *Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik.'*

De ombudsman herinnert de NMBS-Groep in dit dossier aan het jaarverslag 2005¹. Daarin wordt de 'Zorgeloos Treinen Verzekering' vermeld waarmee de NS in de zomer van 2005 startte. Hoewel deze problematiek zo gevoelig ligt en sociaal gezien soms (duidelijk) schrijnende gevolgen heeft, heeft de NMBS-Groep hierop nog niet gereageerd.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman. Zij blijft wel bereid om de treinbiljetten terug te betalen. Ze verbindt de aankoop van een biljet naar de luchthaven automatisch met het sluiten van een verzekeringsovereenkomst en wijst om deze reden het idee van de hand.

(Hierbij dient het volgende te worden opgemerkt.

1. De ombudsman heeft nooit gesproken van een verplichte, doch wel van een optionele verzekering.
2. Bij het lanceren van dit voorstel, in het jaarverslag 2005, heeft de ombudsman nooit enige reactie ontvangen van de NMBS-Groep. Noch over een eventueel onderzoek van een dergelijke formule, noch over enig ander voorstel van dien aard. Het is dan opmerkelijk dat de NMBS-Groep, pas na te hebben vernomen dat de Nederlandse Spoorwegen van het idee is afgestapt, zij dit onmiddellijk als argument aangrijpt om het debat daarover uit de weg te gaan.

Hoe valt dergelijke houding in het kader van een daadwerkelijke politiek van 'customer care' te verrechtvaardigen?)

2007/1827 + 1828 Twee klanten lopen op 18 april door een vertraging van P-trein 5317 hun aansluiting te Dendermonde met de P-trein 8382 Dendermonde/ Lokeren mis.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich en verklaart dat kleine vertragingen nooit helemaal uit te sluiten zijn. Zij meldt de klant tegelijkertijd dat tussen beide treinen (voorzien aankomst van P-trein 5317 om 17.30 uur – voorzien vertrek van P-trein 8382 om 17.42 uur) een wachttijd voorzien is van 3 minuten wanneer de P-trein 5317 uiterlijk om 17.42 uur aankomt te Dendermonde.

Aangezien de P-trein 5317 op 18 april in Dendermonde toekwam om 17.41 uur diende de aansluiting naar Lokeren aldus 3 minuten te wachten. (Zoals dit het geval was op 10 april). De ombudsman wijst er in een compromisvoorstel dan ook op dat de wachttijd niet gerespecteerd werd en wijst op de willekeur van het dan wel, dan niet toepassen ervan. Dit leidt tot verwarring en frustratie bij de klant. Deze heeft recht op een vergoeding voor de opgelopen hinder.

De NMBS-Groep bevestigt dat de wachttijd op 18 april onterecht werd verbroken (zij geeft hiervoor geen enkele reden op) maar grijpt in hetzelfde antwoord terug naar de compensatieregeling voor vertragingen die vanaf 1 september 2006 in voege is.

¹ Jaarverslag 2005, blz. 67

De vertraging bedroeg bij aankomst in het bestemmingsstation van de klant minder dan de voorziene 120 minuten. De NMBS-Groep wil geen gunstig gevolg geven aan de vraag om een eventuele vergoeding.

In het advies wijst de ombudsman er op dat het niet gaat om een vertraging maar om het niet respecteren van een wachttijd. De wachttijden worden via speciale affiches aan de klant gecommuniceerd. Er werd dus wel degelijk een fout begaan waarvoor de klant op zijn minst een verklaring en/of excuses mag ontvangen.

De NMBS-Groep volgt het advies niet op en verwijst opnieuw naar de regeling 'Compensatie bij treinvertragingen in binnenlands verkeer' waarbij de treinkaarthouder volgens artikel 23 §1 van de Algemene Voorwaarden geen aanspraak kan maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, bij stoornis, vertraging, of wijziging in de treindienst'.

Aangezien het niet respecteren van een wachttijd, volgens de ombudsman, niet onder één van deze noemers kan worden ondergebracht (of in elk geval nooit door de NMBS-Groep als dusdanig werd gedefinieerd) wordt het advies opnieuw ingediend. Ditmaal met de vraag een gemotiveerd antwoord te bieden op het advies, met andere woorden, een verklaring en eventuele vergoeding voor het feit dat een wachttijd niet gerespecteerd werd, waardoor de klant onnodig extra vertraging opliep.

Als antwoord op het bijkomende advies verklaart de NMBS-Groep dat zij de verbroken verbinding op 18 april beschouwt als een 'stoornis in het treinverkeer' De compensatieregeling is, volgens de NMBS-Groep, hoe dan ook van toepassing.

Over het hoe en waarom van het verbreken van deze verbinding heeft de klant en de ombudsman nog steeds het raden

2007/2942 De klanten willen van Aarlen via Luxemburg (met een IC-trein) reizen om daar de TGV naar het station Paris-Est te nemen. Door problemen met de IC- trein komen ze te laat aan in Luxemburg en missen de aansluiting met de TGV. Ze moeten zes uur op een volgende TGV wachten en nieuwe tickets kopen ter waarde van 137,60 euro.

De klanten vragen daarvan de terugbetaling.

De NMBS-Groep weigert dit, want, zo stelt ze, er is een minimumclausule voorzien in het regelmatigheidscontract voor klassiek internationaal verkeer dat stelt dat er per persoon en per traject minstens 50 euro moet betaald zijn voor een ticket, wat hier niet het geval is.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij stelt dat de klanten geen compensatie vragen; ze hebben moeten verzaken aan hun aansluiting door een voorval totaal buiten hun wil om. De prestatieverlener kan geen supplementaire vergoeding vragen voor een prestatie die hij niet geleverd heeft.

Het voorstel wordt geweigerd.

De NMBS-Groep verwijst naar een overeenkomst die stelt dat het de vervoerder is van de plaats waar en het ogenblik waarop de klanten de reis niet kunnen verder zetten, die verantwoordelijk is. Deze vervoerder moet trouwens de nodige maatregelen nemen opdat de klanten hun reis zouden kunnen verder zetten. Hoewel de oorspronkelijke problemen zich voordeden op Belgisch grondgebied, maakt de NMBS-Groep het dossier over aan de Luxemburgse Spoorwegen.

De ombudsman brengt een advies uit.

- De problemen die de vertraging veroorzaakten waren minstens twee uur voor aankomst in Luxemburg gekend; de andere werkzaamheden op het traject konden deze vertraging enkel maar versterken;
- de NMBS-Groep wist perfect dat de klanten niet op tijd zouden aankomen;
- zij had dus de nodige maatregelen moeten nemen om de gevolgen daarvan te neutraliseren;
- inderdaad, bij soortgelijke incidenten beveelt ze haar treinbegeleidingspersoneel op weg naar een luchthaven of een TGV-station aan om de klanten te verzoeken andere vervoermiddelen te overwegen om toch op tijd aan te komen;
- in dit geval hadden de klanten dan beroep kunnen doen op een taxi om Luxemburg tijdig te bereiken;
- zoals de ombudsman reeds had gesteld, hadden de klanten trouwens de volgende TGV moeten kunnen nemen zonder daarvoor te betalen;
- de ombudsman erkent dat de oorzaak van de vertraging te zoeken is op het Belgische deel van het traject en dat het de zustermaatschappij is die daarna in de fout ging;
- het spoorwegbedrijf zou, zoals de luchtvaartmaatschappijen, zorg kunnen dragen voor klanten (hotel, spijs en drank) die tengevolge vertragingen hun aansluitende vlucht missen en waarvoor ze een vlucht zonder bijkomende kosten boeken op een volgend vliegtuig;
- de NMBS-Groep zou zichzelf moeten beschouwen als het bevoorrechte aanspreekpunt voor de klanten aan wie ze een product verkocht heeft en niet als de verkoper van een klassewijn die, wanneer die ondrinkbaar blijkt, de klant naar de wijnproducent verwijst;
- de klanten moeten niet de gevolgen dragen van situaties waar ze niets mee te maken hebben, noch moeten ze de prijs betalen van de tekortkomingen van andere maatschappijen.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om de klanten het betaalde bijkomende ticket terug te betalen en dit nadien met de zustermaatschappijen te regelen. De spoorwegonderneming weigert dit en verwijst opnieuw naar het akkoord tussen de verschillende spoorbedrijven. De klanten moeten bij de Luxemburgse Spoorwegen het gevraagde bedrag opeisen.

Deze laatste betalen finaal de klanten terug.

2007/3310 Een klant wil naar Lille reizen om er aansluiting te hebben met een TGV richting Marseille. Om 7.32 uur wordt in het vertrekstation aangekondigd dat trein ICD-927 tien minuten vertraging heeft. Om 7.42 uur wordt de afschaffing van deze trein aangekondigd. De klant informeert zich bij de verkoopbediende van het station. Deze verwijst naar de onderstationchef die niets anders doet dan haar een klachtenformulier voor te leggen.

Door dit gebrek aan initiatief neemt de klant een taxi tot Lille waar zij de TGV haalt. Dat kost haar 60 euro die zij terugvordert van de NMBS-Groep. Deze wil niet tussenkomen in deze kosten, maar betaalt het ticket van het vertrekstation tot Lille ten bedrage van 7,10 euro terug. Na vraag van de ombudsman, antwoordt de NMBS-Groep dat trein ICD-927 in het vertrekstation aankwam met 23 minuten vertraging en dat de verkeersleiding beslist had de trein tot dat station te beperken. De klanten voor Lille werden ter bestemming gebracht met de volgende trein en dit met een vertraging van 67 minuten. De NMBS-Groep voegt er eveneens aan toe dat geen enkele maatregel werd genomen door het personeel van het vertrekstation om te voorkomen dat de klant de aansluiting met de TGV in Lille zou mislopen.

In het verzoeningsvoorstel merkt de ombudsman op dat, indien de klant geen taxi had genomen, zij de aansluiting met de TGV wel degelijk had gemist. Zij had dan een duurder ticket voor de volgende TGV moeten kopen, zonder evenwel de zekerheid te hebben dat er in deze periode van druk verkeer nog plaatsen beschikbaar waren. In het beste geval was zij dan aangekomen in Marseille met twee uur vertraging op het oorspronkelijke reisschema. De ombudsman stelt eveneens dat indien de klant een nieuw ticket had gekocht en het niet-gebruikte ticket voor terugbetaling had aangeboden, dit de NMBS-Groep veel meer zou hebben gekost dan de terugbetaling van de taxikosten.

Hij vraagt dan ook dat de NMBS-Groep compensatiebonnen ter waarde van 60 euro aan de klant zou overmaken. De NMBS-Groep weigert het voorstel en stelt dat indien de klant de volgende TGV had genomen, de SNCF een nieuw ticket had kunnen afleveren zonder bijkomende kosten. De NMBS-Groep verwijst ook naar een akkoord tussen de spoorwegmaatschappijen voor wat betreft het internationaal treinverkeer waardoor de SNCF alles in het werk had moeten stellen om de klant op haar bestemming te brengen door haar toelating te geven te reizen met de treinen die daartoe nodig waren (TGV of andere). Dat akkoord, dat zowel door de NMBS-Groep als door de SNCF werd onderschreven, verdient uitvoering.

In zijn advies stelt de ombudsman dat het personeel van het vertrekstation nooit een dergelijk akkoord ter sprake bracht bij de klant, waardoor deze laatste de garantie kreeg dat de SNCF het zou ter harte nemen haar op bestemming te brengen zonder bijkomende kosten. Hij oordeelt eveneens dat de verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep vaststaat van in het begin, want zij is de oorzaak van het niet kunnen naleven van het reisschema zoals het oorspronkelijk voorzien was, meer bepaald door problemen met de signalisatie die de vertraging van trein ICD-927 veroorzaakten.

Hij herhaalt zijn vraag naar compensatiebonnen om de klant te vergoeden en wil ook dat het personeel van het vertrekstation duidelijk ingelicht wordt over het bestaande akkoord waarvan sprake. Op die manier kunnen identieke incidenten in de toekomst worden vermeden.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet. De klant had op eigen houtje beslist een ander transportmiddel te gebruiken en was vanaf dat ogenblik dus geen klant meer van de NMBS-Groep. Daardoor heeft ze de uitvoering van het internationaal akkoord ter zake onmogelijk gemaakt.

2007/3774 Een klant heeft een 'Seniorticket' voor een reis in eerste klas met de TGV naar Valence, kostprijs 95,90 euro. Door een werkonderbreking op het Franse net moet de klant haar reis uitstellen. Zij wisselt het ticket voor een reis de daaropvolgende dag. Daar de werkonderbreking blijft duren, moet ze de reis nogmaals verplaatsen, dit keer twee dagen later. Ze kan enkel nog een reis boeken in tweede klas en aan het normale tarief, 109,80 euro. Ze vraagt terugbetaling van het prijsverschil.

De NMBS-Groep weigert dit en preciseert dat ze door overmacht haar vervoer- verplichtingen niet kon nakomen.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij merkt op dat, als de NMBS-Groep in de materiële onmogelijkheid was om haar reizigers ter plaatse te brengen omdat er geen treinen reden, zij daarentegen wel de mogelijkheid had om de klant een plaats te bieden op een andere dag. Zij zou het ticket kunnen omruilen zonder bijkomende kosten. Niets belet de NMBS-Groep om de klanten die dergelijk probleem hebben te behoeden voor supplementaire kosten en het verkoopsysteem in die zin te laten werken. De klant een identieke reis aanbieden als degene die ze oorspronkelijk had gekocht, hangt enkel en alleen af van de wil van de dienstverlener en ressorteert niet onder 'overmacht'. Hij vraagt de klant dus 13,90 euro terug te betalen.

De NMBS-Groep weigert. Zij stelt dat voor de door de staking niet-gebruikte ticketten terugbetaling kon worden gevraagd en dat de omruiling gebeurde in functie van de nog beschikbare tariefformules in latere treinen.

De ombudsman brengt advies uit.

De klant heeft de reis moeten uitstellen en heeft de bestemming pas twee dagen later kunnen bereiken. Zij kon echter haar planning en haar project niet blijven uitstellen tot een datum waarop een identieke tariefformule als degene die zij oorspronkelijk had gekocht uiteindelijk weer beschikbaar zou zijn.

De NMBS-Groep stelt dat zij niet anders kon optreden gezien zij voor een onoverkomelijk obstakel stond. De definitie daarvan is dat het gaat om een feit dat de actie van iemand onmogelijk maakt, dat niet door de wil kan veranderd worden.

De ombudsman stelt vast dat in het verhaal van de klant twee fases belangrijk zijn: het al dan niet rijden van de TGV gekozen door de klant op de oorspronkelijke dag van vertrek en de omwisseling van het daartoe geldige vervoerbewijs voor een ticket vol tarief in tweede klas, kostprijs 109,80 euro. Men moet erkennen dat langs de ene kant, de TGV een materieel element is waarover de spoorwegmaatschappij geen volledige controle heeft (sporen, bovenleidingen, rijtuigen, treinpersoneel, materiële voorzieningen,...). Aan de andere kant is er de reisformule die een theoretisch gegeven is en dat in functie van commerciële of andere criteria door de verkoper kan aangepast worden. Slechts een uitval van het verkoopsysteem (in een station, via de telefoon of het internet) kan dat werkelijk beletten. Het is ontgensprekelijk zo dat de vervoermaatschappij zich in realiteit in de onmogelijkheid bevond om de klant op bestemming te brengen zoals die dat eigenlijk had gewenst. Gebrek aan treinbegeleidingspersoneel en treinbestuurders lag daarvan aan de basis. Daarentegen had de prestatieverlener de volledige handelingsvrijheid, voor zover hij dat wilde, om de klant twee dagen later een plaats in de TGV aan te bieden zonder betaling van een supplement.

Ofwel kon de vervoerder ingrijpen in het verkoopsysteem om de gereserveerde plaatsen in de treinen die niet konden rijden om te ruilen in functie van de beschikbare mogelijkheden maar zonder dat de betrokken klanten geld zouden moeten bijpassen.

Ofwel, wanneer dit initiatief tot moeilijkheden zou leiden, kon de vervoerder a posteriori het surplus dat de klanten betaald hadden, terugstorten. De stakingsactie was inderdaad een beperkende factor voor de uitbating van het net, maar niet voor de verkoop als dusdanig. Daarenboven is het niet billijk dat de vervoerder supplementaire inkomsten verwerft door een verminderde dienstverlening.

Nemen we het voorbeeld van iemand die een fiets koopt aan een bepaalde prijs. De fiets blijkt gebreken te vertonen. Men kan redelijkerwijze verwachten dat wanneer de handelaar niet in staat is die gebreken ongedaan te maken, hij de fiets zal vervangen door een identiek exemplaar. Hij zal geen prijssupplement vragen wanneer ondertussen de verkoopsvoorwaarden gewijzigd zijn.

Tenslotte, stelt de ombudsman, vraagt de klant geen schadevergoeding voor de reis in tweede klas, noch voor de verplaatsing van haar reis. Zij wenst enkel de buiten haar wil om gevraagde extrakost te recupereren, iets waarvoor in hoofde van de prestatieverlener geen enkele belemmering bestaat.

Hij vraagt de NMBS-Groep om de klant Waardebonnen toe te staan voor het prijsverschil tussen het vrijwillig gekozen tarief en het haar opgelegde tarief, te weten 13,90 euro. De NMBS-Groep verwerpt het advies want een staking ressorteert onder overmacht. Zij voegt er eveneens aan toe dat zij niet in het verkoopsysteem van de SNCF kan tussenkomen, noch de extrakosten van de klanten kan dragen daar het internationale verkeer per spoor niet wordt gesubsidieerd.



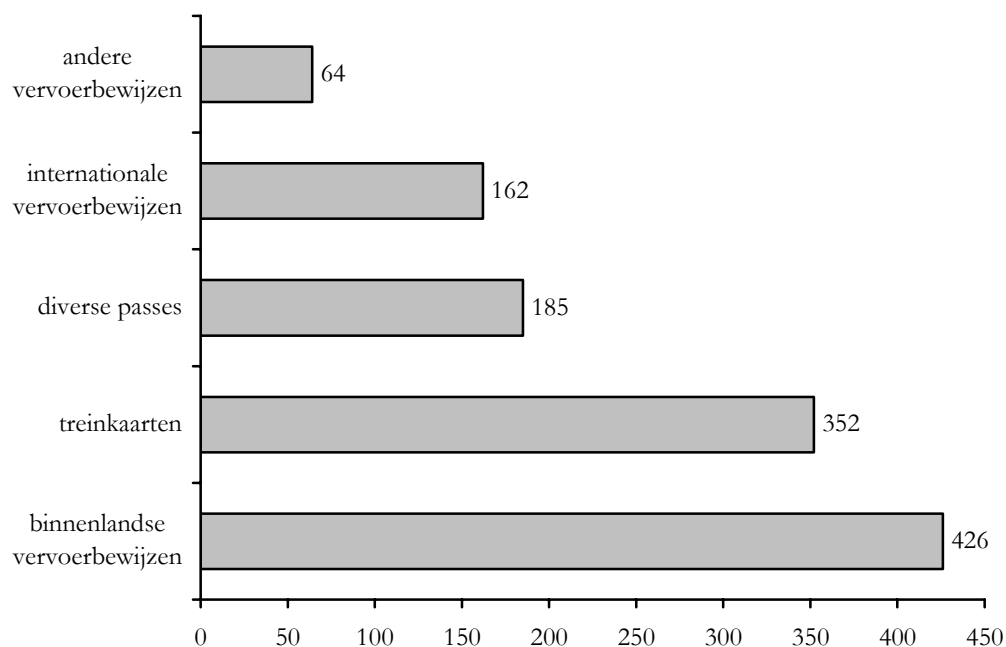
Foto NMBS-Groep

1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 1.189 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 19,4% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de tweede klachtengroep. Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- diverse passformules
- internationale vervoerbewijzen
- andere vervoerbewijzen.

Klachtenpakket per categorie



1.2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Home printing: pro's en contra's

Home Printing

Sinds 1 februari 2007 worden het biljet “begeleid vervoer van kleine huisdieren”, de “kaart voor het vervoer van begeleide fietsen/tandems” en het biljet “journalisten” verkocht via Internet.

Bron: nv NMBS.

Sinds 1 februari 2004 kunnen binnenlandse vervoerbewijzen via internet aangekocht en geprint worden. Dit project werd oorspronkelijk ontwikkeld als dienstverlening aan de reizigers die de trein nemen in een onbewaakte stopplaats en die niet de mogelijkheid hebben een vervoerbewijs aan te kopen. Het productengamma van dit online-verkoopsysteem is ondertussen enorm uitgebreid met een ruim internationaal aanbod.

De mogelijkheid om zelf vervoerbewijzen af te drukken wordt aangeboden voor:

- het binnenlands treinverkeer;
- de klassieke treinen naar Luxemburg en Nederland;
- niet-omwisselbare en niet terugbetaalbare Thalystarieven (Smilys, Last Minute en bepaalde tijdelijke promoties), voor zover ze geen ‘elk Belgisch station’ uitbreiding bevatten;
- Treski, de skitrein naar Oostenrijk.

Voor de andere internationale producten krijgt de klant een dossiercode van zeven letters waarmee de tickets kunnen afgehaald worden in één van de 104 stations waar de verkoop van internationale producten mogelijk is.

De dienst internationaal verkeer wil de ticketverkoop via internet de komende jaren extra stimuleren. Tegen eind 2008 zal de verkoop aan het loket nog maar in 35 stations mogelijk zijn. De andere 69 treinstations bieden vanaf dan alleen nog een afhaaldienst aan voor tickets die via een Call Center of internet geboekt worden.

Er wordt momenteel zelfs de mogelijkheid bestudeerd waarbij het verkoopkanaal bepalend is voor de prijs van het product. In Nederland is een ticket aan het loket duurder dan via internet¹.

Voor de klant biedt het aankopen via internet uiteraard ook enkele voordelen. Hij kan thuis of op kantoor rustig de meest geschikte formule en reisweg uitkiezen en hij hoeft niet meer aan te schuiven aan het loket.

Zijn er ook nadelen voor de klant?

- Gebruiksvoorwaarden

Het *e-Weekendbiljet* geeft geen mogelijkheid tot een terugreis vanuit een ander station dan het bestemmingsstation van de heenreis (tenzij het bestemmingsstation een kuststation is); de datum van de terugreis dient te worden vastgelegd bij de aankoop van dit product.

Wanneer de reiziger deze formule aan het loket aankoopt, kan hij wél kiezen vanuit welk station hij terugkeert (hij dient dit enkel te vermelden bij de aankoop) én wanneer hij terugkeert (vrijdag na 19.01 uur, zaterdag of zondag).

Voor het *e-biljet 'Een dag aan zee'* kan de terugreis worden afgelegd vanuit één van de kuststations. Voor de formule *'Een dag in de Ardennen'* bestaat deze mogelijkheid echter nog steeds enkel bij aankoop aan het loket.

- Aflevering van het vervoerbewijs

De klant heeft de mogelijkheid om ook zijn treinkaart online te verlengen. De validering wordt dan de eerstvolgende werkdag per post verstuurd naar het thuisadres (of een ander leveringsadres naar keuze). Hierbij wordt geen rekening gehouden met eventuele feestdagen, waardoor een valideringsbiljet te laat toekomt bij de klant, met extra administratieve zorgen voor beide partijen: zoals de aankoop en terugbetaling voor de in afwachting aangekochte biljetten, als het behandelen van onregelmatigheidsdossiers die hiervoor werden opgesteld.

Een oplossing voor dit probleem zou een voorlopig bewijs van aankoop kunnen zijn dat de klant via internet thuis afprint in afwachting van het originele valideringsbiljet.

De controle van dit 'betalingsbewijs' kan door voorlegging van het originele valideringsbiljet in het station (na de opmaak van een C170-formulier door de controlebediende in de trein – zoals nu al het geval is voor de gratis treinkaartregeling).

De aankoop van onlinebiljetten is enkel mogelijk via de navigator van Microsoft, Internet Explorer, een onderneming die door de Europese Commissie reeds op de vingers getikt werd wegens haar monopoliepositie.

Klanten die Mozilla-Firefox of Safari willen gebruiken, zijn er aan voor de moeite.

¹ De Standaard Online, donderdag 20 maart 2008

De NMBS-Groep liet weten dat zij om budgettaire redenen momenteel inderdaad enkel met Internet Explorer werkt. Dit probleem zou ten gepaste tijde verholpen worden. Afwachten dus.

Wanneer een klant in het weekend een e-biljet aankoopt krijgt hij een biljet aan volle prijs, terwijl hij recht had op een (e-)Weekendbiljet (50 % korting). Via het internet is het voor een leek uiteraard niet zo evident te weten op welke kortingen hij recht heeft. Aan het loket zou de reiziger wellicht meteen op deze mogelijkheid gewezen worden.

Zou het in dat opzicht niet makkelijker zijn om de klant bij de aankoop van e-biljetten onmiddellijk te wijzen op het bestaan van (of een link te plaatsen naar) 'Sefora'?

Dit is een programma dat als wegwijzer dient in de talrijke tarieven van de NMBS-Groep en kan teruggevonden worden op haar site door de rubrieken *'Reizen in België'* en *'Hoeveel kost je reis'* aan te klikken. Op die manier krijgt de klant na het ingeven van data en leeftijdscategorie steeds de voordeligste formule¹.

De beschikbaarheid van de promotietarieven van de HST-treinen kan enkel geraadpleegd worden na het opgeven van een datum om dan vast te stellen dat er geen beschikbaarheid meer is. Er is immers, om technische redenen, geen lijst met de nog beschikbare promoties voorhanden. De klant dient telkens een aantal datums te proberen, om te zien of de aanbieding al dan niet beschikbaar is.

- Terugbetalings- en omwisselingsvoorwaarden

Vergissen is menselijk. Ook aan het loket. De NMBS-Groep hanteert in dat geval een commerciële aanpak waarbij zij bij voorlegging van een nieuw, correct biljet vaak de terugbetaling toestaat van het verkeerd afgeleverde biljet.

Bij de aankoop via het internet is van deze commerciële aanpak helaas nog weinig terug te vinden.

De e-biljetten worden door de klant met zijn eigen printer, op een blanco A4 blad, uitgeprint. Deze vervoerbewijzen zijn nominatief en onoverdraagbaar. De klant kan, indien nodig, het ticket dan ook meer dan één keer afdrukken.

En daar wringt het schoentje... . De e-tickets komen niet in aanmerking voor een omwisseling of terugbetaling omdat de NMBS-Groep er vanuit gaat dat éénmaal een e-ticket geprint werd dit door de klant ook daadwerkelijk één of zelfs meerdere keren geprint en dus gebruikt kan worden.

De ombudsman stelde hierbij ook vast dat er door de NMBS-Groep verschil gemaakt wordt in de behandeling van deze dossiers naargelang het om nationaal of internationaal verkeer gaat.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 80-83

Zo zal, wanneer het over nationaal verkeer gaat, uit commercieel oogpunt, en rekening houdend met bepaalde elementen in het dossier (ziekte, datum van de reis, voorlegging van nieuw biljet) alsnog beslist worden om een e-biljet terug te betalen. Gaat het over internationaal verkeer (het gaat hier om duurdere tickets en dus ook een groter verlies voor de klant), dan weigert de NMBS-Groep resoluut elke vorm van vergoeding wanneer de problemen bij de aflevering niet door haar veroorzaakt werden.

De klant, die door de aankoop via internet het verkoopsapparaat van de NMBS-Groep minder belast, wordt dus eigenlijk 'beloond' met een verminderde service bij de verkoop (andere gebruiksvoorwaarden) en naverkoop van deze producten veroorzaakt door de technische beperkingen bij de aflevering en de controle van deze biljetten.

De ombudsman wil aan de hand van volgende voorbeelden dan ook nogmaals pleiten voor uniforme gebruiksvoorwaarden (waarbij de meest klantvriendelijke als norm gebruikt worden) en een klantvriendelijkere en commerciëlere behandeling bij dossiers wanneer een terugbetaling van een e-biljet gevraagd wordt als gevolg van een vergissing, ziekte, enz... .

UIT DE PRAKTIJK:

2007/4135 De klant koopt via Ticket-on-line een ticket Amsterdam/Brussel aan voor een reis op 16 november 2007. Hij betaalt voor de heen- en terugreis 63,20 euro. Door omstandigheden moet hij een dag vroeger (15 november 2007) afreizen. Hij wil zijn internettickets op 12 november 2007 dan ook omruilen.

Hoewel de klant de omwisseling vraagt van zijn e-ticket vóór de geldigheidsdatum, weigert de NMBS-Groep zowel de omwisseling als de terugbetaling. De klant moet nieuwe tickets aankopen.

2007/4608 De klant koopt op 24 november 2007 via internet een biljet heen en terug naar Brussel aan en betaalt 12,20 euro. In de trein verneemt hij van de treinbegeleider dat hij recht had op een weekendbiljet (prijs 6,80 euro). Hij vraagt de bevoegde dienst voor het binnenlandse verkeer van de NMBS-Groep om het verschil terug te betalen. Deze compenseert dit verschil aan de hand van Compensatiebons ter waarde van 6 euro.

1.2.2. TREINKAARTEN

Schooltreinkaarten en Campus.

Vanaf 1 februari 2007 vermindert de prijs van de schooltreinkaarten geldig elke dag. De klant zal slechts 20% van een trajecttreinkaart betalen.

De prijs van de Campus vermindert eveneens, de klant betaalt slechts 35% van de prijs van een schooltreinkaart geldig voor één maand.

Gezien deze wijziging, zullen de houders van een jaartreinkaart elke dag geldig een specifieke terugbetaling kunnen genieten, uitgevoerd volgens de algemene regels in Bundel I artikel 23 §4b (terugbetaling).

Voor wat betreft de treinkaarten die jaarlijks worden gevalideerd en treinkaarten met een stadsnet, verschijnt een omzendbrief 3 B-RZ van 01.02.2007 waarin alle specificaties betreffende de terugbetaling worden beschreven.

Bron: nv NMBS

Een geheugensteuntje

Al geruime tijd promoten de voogdijoverheid en de NMBS-Groep het openbaar vervoer voor professionele verplaatsingen. Eén van die stimulansen is het 'gratis' woon-werkverkeer¹.

Het voordeel van deze formule is dat de reiziger zijn treinkaart niet meer zelf hoeft te betalen. Gemakkelijkshalve en ook voor het prijsvoordeel wordt dan vaak voor een jaarvalidering gekozen; het grote bedrag dat vroeger uit eigen zak moest worden betaald is nu geen obstakel meer. Het is trouwens ook een praktische oplossing: de klant hoeft dan niet al te vaak aan te schuiven aan het loket om zijn validering 'gratis' te vernieuwen.

Helaas verliest de reiziger hierdoor de tijdslimiet van zijn treinkaart wel eens uit het oog en maakt een aandachtige treinbegeleider tijdens een controle plots de vaststelling dat de uiterste geldigheidsdatum al een tijdje verstreken is.

¹ Met gratis treinkaart wordt bedoeld dat, wanneer de werkgever daaromtrent met de NMBS-Groep een derdebetalers-regeling afspreekt en 80 procent van de prijs van de treinkaart van zijn werknemers voor zijn rekening neemt, de federale overheid de resterende 20 procent bijpast, zodat de werknemer zelf niets hoeft te betalen.

Omdat een gratis regeling slechts mogelijk is voor een hoogstens één werkdag verlopen validering, kijkt de klant dan aan tegen een boete. Deze lijkt in de ogen van de reiziger zeer onterecht omdat hij toch ‘gratis’ reist en helemaal geen slechte intenties had, aangezien de factuur van de treinkaart wel degelijk betaald wordt. Toch ontstaat er niet zelden een polemiek tussen klant en NMBS-Groep vooraleer tot een minnelijke schikking te komen. Dit dient vermeden te worden.

In het jaarverslag 2005¹ wees de ombudsman de NMBS-Groep er op dat het een goed idee zou zijn om de treinkaarthouders een tijdje voor de einddatum van hun treinkaart via e-mail te wijzen op de vervaldatum.

Dit voorstel werd toen afgewimpeld met volgende argumenten:

1. De klant blijft, ook al betaalt een derde de treinkaart, verantwoordelijk voor de geldigheid er van. Er wordt een groeiende nonchalance vastgesteld bij de klant, naarmate hij zelf minder moeite moet doen voor zijn vervoerbewijs.

2. De groep treinkaarthouders is enorm groot en het up-to-date houden van een klantenbestand is allerminst vanzelfsprekend. Niet alle klanten beschikken over een e-mailadres.

De NMBS-Groep sloot wel af met de melding dat er gewerkt wordt aan een project dat een efficiënter klantenbeheer mogelijk moet maken.

Dit project blijkt ondertussen afgewerkt en het voorstel van de ombudsman om de treinkaarthouders een geheugensteuntje te bezorgen wordt gerealiseerd.

Sinds kort mailt de NMBS-Groep, 15 dagen voordat de validering vervalt, een herinnering aan haar treinkaarthouders. De voorwaarde is dat zij over het e-mailadres van de klant beschikt.

De NMBS-Groep raadt haar klanten hierin aan om de treinkaart online te verlengen door op een link in de herinneringsmail te klikken. De validering wordt dan gratis per post bij de klant thuis bezorgd. Deze optie kan tot tien dagen vóór de nieuwe geldigheidsdatum. Daarna kan de reiziger aan het loket in het station terecht.

Reizigers die geïnteresseerd zijn kunnen hun e-mailadres toevoegen aan hun persoonlijke gegevens op de website van de NMBS-Groep (www.nmbs.be) via de rubriek ‘*reizen in België*’ door op het smiley-icoon te klikken (links onderaan op het scherm).

¹ Jaarverslag 2005, blz. 38-39

UIT DE PRAKTIJK

2007/1569 De klant heeft een gratis jaartreinkaart die geldig gevalideerd werd tot eind februari 2007. Als gevolg van bevallingsverlof neemt zij pas opnieuw de trein op 4 april. De treinbegeleider merkt op dat de treinkaart vervallen is en stelt een formulier C170 op; hij raadt de klant aan om haar treinkaart met terugwerkende kracht zonder onderbreking opnieuw te laten verlengen omdat zij op die manier geen boete zou moeten betalen. Aan het loket verneemt zij dat dit niet kan en dat de boete behouden blijft.

In haar antwoord wijst de NMBS-Groep er op dat de treinkaart op datum van de vaststelling meer dan 1 dag vervallen was, zodat de gratis treinkaartregeling niet meer mogelijk is. De NMBS-Groep is uit commercieel oogpunt bereid om de forfaitaire toeslag van 60 euro terug te brengen naar 7,10 euro administratiekosten.

Pro rata terugbetaling bij overmacht

De ombudsman heeft in haast alle vorige jaarverslagen¹ aangestuurd op een klantvriendelijker aanpak voor de treinkaarthouder die als gevolg van overmacht moet afzien van het verdere gebruik van zijn treinkaart: de NMBS-Groep zou in die gevallen de terugbetaling pro rata temporis moeten berekenen.

Telkens de ombudsman over deze problematiek een nieuwe klacht ontving, heeft hij de NMBS-Groep gevraagd om haar (traditionele) vrees voor 'misbruiken' te overwinnen en om te kiezen voor een meer klantgerichte aanpak.

¹ Jaarverslag 2005, blz. 37;
Jaarverslag 2004, blz. 98;
Jaarverslag 2003, blz. 37-38;
Jaarverslag 2002, blz. 56-60;
Jaarverslag 2000, blz. 60-61;

Jaarverslag 1999, blz. 90 en 116-117;
Jaarverslag 1998, blz. 56;
Jaarverslag 1997, blz. 74-76;
Jaarverslag 1996, blz. 62.

Nadat in 2004 een eerste doorbraak werd bereikt, kwam de NMBS-Groep op 18 oktober 2007 met een structurele oplossing over de brug (zie kader).

De ombudsman is tevreden met deze regeling en vindt het een vooruitgang in de relatie tussen NMBS-Groep en haar trouwe klanten.

Terugbetaling pro rata temporis

‘Omdat het commerciële standpunt dat in 2002 ingenomen werd, meer nieuwe vragen oproept dan er beantwoordt, werkte de klantendienst volgend voorstel uit om tot een duidelijkere commerciële richtlijn te komen voor zijn personeel en tot een eenduidiger standpunt voor de klant.

Iedere klant:

- die houder is van een maand-, trimestriële of jaartreinkaart,
- die gedurende een ononderbroken periode van 14 kalenderdagen zijn treinkaart niet kan gebruiken omwille van een geval van overmacht,

waarbij we (minstens) als overmacht beschouwen:

1. hospitalisatie gestaafd door een medisch attest;
2. ziekte gestaafd door een medisch attest (zonder onderscheid te maken tussen attest met toelating/verbod om de woning te verlaten);
3. een verblijf in een strafinrichting, gestaafd door de instelling;
4. een onvoorzien lang verblijf in het buitenland (bij vb. opgelegd door de werkgever), gestaafd door een rechtvaardigend document;
5. plots ontslag, gestaafd door een document (C4 of andere) van de werkgever,

kan zich tot de Centrale Klantendienst¹ wenden voor een pro rata terugbetaling van zijn treinkaart-validering voor de periode van niet-gebruik (op voorwaarde dat het bedrag van de terugbetaling na afhouding van administratiekosten² positief is).

Voor de terugbetaling is de indiening van het origineel valideringsbewijs een vereiste³.

Bron nv NMBS

¹ NMBS nv, Directie Reizigers Nationaal, Centrale Klantendienst, Bureau B-RN.062 (sectie 13/6), Hallepoortlaan 40 te 1060 Brussel.

² Sinds 1 februari 2008 bedragen de administratiekosten 4,50 euro.

Nieuwe berekeningswijze voor gecombineerde Schooltreinkaarten geldig alle dagen + TEC-traject.

Tot op heden werd slechts één prijs betaald voor de combinatie van de treintrajecten en het bustraject (of tram). Deze prijs werd berekend door toevoeging van de gereisde kilometers aan het NMBS-tarief. De belangrijke prijsverminderingen van de Schooltreinkaarten van de NMBS in februari 2006 en 2007 hadden tot gevolg dat de gecombineerde schooltreinkaarten + TEC traject goedkoper zijn geworden dan eenzelfde TEC-abonnement zonder het treintraject. Deze situatie is onlogisch: een treinkaart + TEC-traject kan niet goedkoper zijn dan een zuiver TEC-abonnement voor datzelfde traject.

De S.R.W.T¹ heeft hierdoor zijn overeenkomst met de NMBS herzien.

Vanaf 1 december is er een nieuwe berekeningswijze van kracht. Deze is gebaseerd op de officiële tarieven van TEC.

De klanten werden op de hoogte gesteld door een gepersonaliseerde brief met uitleg over de prijsaanpassingen en de gebruiksvoorwaarden van het vervoerbewijs (in bijlage, een voorbeeld)

Alle gecombineerde schooltreinkaarten + TEC-traject zullen geblokkeerd worden vanaf 1 december 2007 niettegenstaande ze geldig blijven tot het einde van de geldigheid van het valideringsbiljet.

Het is dus nodig om een nieuwe moederkaart aan te vragen.

In tegenstelling tot de algemene regels aangaande de treinkaarten waar de maximaal aan te rekenen afstand voor een treinkaart + een TEC-traject 200 km is, wordt de gecombineerde schooltreinkaart + TEC-traject maximaal getarifeerd op 150 km.

De prijs van de nieuwe treinkaart wordt berekend door toevoeging van een NMBS-prijs (maximum 150 km) en een TEC-prijs.

De totaalprijs zal dus berekend worden door toevoeging van:

- Een gereduceerde prijs, waarop 20% korting wordt toegepast ten opzichte van een TEC-abonnement, voor een bus- of tramtraject;
- Een prijs waarop 80% korting wordt toegekend ten opzichte van een Trajecttreinkaart, voor het treintraject.

Bron: nv NMBS

¹ Société régionale wallonne du Transport

1.2.3. DIVERSE PASSES

Al dan niet een gratis Go Pass voor 16-jarigen

In het voorjaar 2007 werd door de voogdijoverheid aangekondigd dat vanaf 1 mei iedere 16-jarige een waardebon zou ontvangen die aan het loket kan ingeruild worden voor een gratis Go Pass.

De ombudsman ontving een veertigtal formele klachten van ouders van wie de zoon/dochter 16 jaar is geworden in 2007 en aan wie de NMBS-Groep geen waardebon heeft gestuurd. Daarnaast waren er ook veel telefonische contacten.

Al vlug werd duidelijk hoe de vork in de steel zat. De speciale actie – gelanceerd door de overheid – ging in voege vanaf 1 mei 2007. Iedere jongere die daarna 16 jaar werd, kreeg in de loop van de maand van zijn verjaardag een bon in de postbus voor een gratis Go Pass.

Deze tijdsbeperking kwam echter niet aan bod in de promotiecampagne en de maatregel kreeg dan ook veel onbegrip bij de ouders van kinderen die in 2007 vóór 1 mei hun zestiende verjaardag mochten vieren.

UIT DE PRAKTIJK

2007/1978 De klant werd 16 jaar in januari 2007; hij vindt het oneerlijk dat hij geen gratis Go Pass krijgt terwijl zijn klasgenoten die later op het jaar 16 worden, er wel één ontvangen.

De NMBS-Groep deelt mee dat op vraag van de overheid een speciale actie werd gelanceerd: vanaf 1 mei 2007 krijgt elke jongere die 16 jaar wordt in de loop van de maand van zijn of haar verjaardag een waardebon voor een gratis Go Pass. Deze actie geldt echter niet voor jongeren die verjaarden vóór 1 mei 2007. Deze maatregel is opgelegd door de overheid zonder inspraak van de NMBS-Groep, zo stelt deze laatste.

1.2.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

(On)beschikbaarheid van sommige voordeelformules

Nog steeds ontvangt de ombudsman klachten over de (on)beschikbaarheid van sommige met veel poeha aangekondigde voordelige HST-formules in bepaalde treinen en/of naar sommige bestemmingen: de gegadigde moet er zeer snel bij zijn want het aanbod is niet onbeperkt geldig. Zelfs wanneer de potentiële koper onmiddellijk reageert, komt hij/zij meer dan eens van een kale reis thuis.

Bij het onderzoek en de behandeling van dergelijke klachten blijft het een probleem om nadien nog te weten welke voordeeltarieven al dan niet (nog) beschikbaar waren op het ogenblik dat de klant zich aandiende (loket, telesales, internet).

De NMBS-Groep blijft daar zeer moeilijk over doen en geeft slechts zeer uitzonderlijk concrete informatie; in veruit de meeste gevallen verschuilt zij zich achter een gebrek aan medewerking van de Thalys, Eurostar of de Franse spoorwegen (TGV) die het plaatsaanbod (en de tarifaire politiek) in de betrokken treinen beheren, of roept zij in dat informatie over onder andere bezettingscijfers van HST zeer gevoelige en daardoor vertrouwelijke informatie is.

De ombudsman en de klant moeten het dan stellen met de stellige bevestiging (belofte) dat alles volgens de regels is verlopen.

In ons vorig jaarverslag¹ hebben wij bericht over problemen naar aanleiding van een campagne voor zeer goedkope Thalystickets: ook nadat de klant geen tickets meer kon bekomen, bleef de reclame gewoon doorlopen.

Blijkbaar stond de ombudsman niet alleen met zijn bedenkingen bij dergelijke praktijken: ook door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, Algemene Directie Controle en Bemiddeling² werd proces-verbaal van waarschuwing opgesteld wegens overtreding van artikel 23 § 9 van de Wet op de Handelspraktijken.

Dit dossier is nog lopende en ook de via de ombudsman ingeleide klachten worden vooralsnog niet afgesloten.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 100-102

² Voorheen: Economische Algemene Inspectie

UIT DE PRAKTIJK

2007/1616 De klant klaagt over de toepassing en de beschikbaarheid van de tarieven in de Thalystreinen. Op 19 februari 2007 boekte hij in het station een groepsreis naar Parijs met 17 personen op 17 en 19 mei: men leverde hen vijf tickets aan het tarief Smilys af en twaalf tickets Mezzo-Plus.

Op 10 april 2007 vernam de klant via de media dat er nu een goedkoper promotioneel tarief is waarover hij niet ingelicht werd; hij vraagt een tegemoetkoming.

Namens de NMBS-Groep licht de klantendienst Thalys de modaliteiten toe inzake de beschikbaarheid van het aanbod. Eén en ander betekent concreet dat indien de plaatsen aan een bepaald tarief zijn uitverkocht, reizigers enkel nog aan een duurder tarief kunnen reizen. Bovendien kunnen tickets drie maanden vóór het vertrek aangekocht worden en is de kans onbestaande dat er op 10 april voor de gewenste reisdata (17 en 19 mei zijn respectievelijk een zaterdag en een feestdag) nog 17 plaatsen vrij zouden geweest zijn aan goedkope tarieven.

Promoties zijn slechts geldig vanaf het ogenblik dat ze officieel worden aangekondigd en hebben geen terugwerkende kracht. Deze procedure kan worden vergeleken met de koopjesperiode. Iemand die iets koopt vóór de koopjesperiode en ziet dat hetzelfde artikel later wordt afgeprijsd, heeft ook geen recht op een terugbetaling. Kortingen worden nooit a posteriori toegekend.

Thalys International is niet bereid tot een regeling.

2007/2652 De klant is niet tevreden over de verkoop van TGV-tickets. Hij bood zich op 22 juni aan voor een treinreis op 22 september. Aan het loket kreeg hij te horen dat de goedkope tickets reeds uitverkocht waren omdat de verkoop ervan met twee weken vervroegd werd.

De NMBS-Groep legt uit waarom de door de klant gewenste goedkopere tickets op 22 juni (drie maanden vóór de reisdatum) al uitverkocht waren: de SNCF (Franse spoorwegmaatschappij én beheerder van de TGV-treinen) besliste op 1 juni ééenzijdig om, naar aanleiding van het wereldkampioenschap rugby, de plaatsen al vanaf 4 juni ter beschikking te stellen.

De informatie die de klant kreeg bij zijn eerste bezoek aan het loket ('de goedkope tickets zijn reeds uitverkocht') was dus correct.

De NMBS-Groep heeft onmiddellijk de nodige maatregelen genomen om alle potentiële klanten hiervan op de hoogte te stellen (zelfklever op de brochures, aanpassing van de info op haar website, twee berichten in de krant Metro).

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Wanneer is een reductiekaart een vervoerbewijs?

Bijlage 8 van het tussen de federale overheid en de operator NMBS nv afgesloten beheerscontract vermeldt een reeks personen die op basis van sociale, vaderlandslievende of professionele criteria korting krijgen op de prijs van een treinbiljet; wanneer de korting groter is dan 50% komt dat neer op gratis vervoer.

De NMBS-Groep ontvangt een compensatie vanwege de overheid die de maatregel heeft uitgevaardigd. Ten laste van de FOD Mobiliteit en Vervoer zijn er 28 categorieën die gratis vervoer genieten; nog eens 23 groepen krijgen 50% korting.

In het verleden werd door de bevoegde overheidsdienst voor iedere categorie een eigen kaart of attest uitgereikt, ieder met een eigen formaat, kleur, lay-out en geldigheidstermijn, wat uiteraard leidde tot een wanordelijke en onoverzichtelijke situatie waarin de verkoper aan het loket en de controlebediende het steeds moeilijker kregen om door de bomen het bos te zien.

In 2004 sleutelde de NMBS-Groep aan haar productenaanbod. Er waren dat jaar twee tariefvereenvoudigingen (1 februari en 1 oktober). Eén van die wijzigingen was de verhoging van sommige kortingen (oud-strijders, kinderen Grote Gezinnen). De wettelijke korting steeg van 25% tot 50%, terwijl rechthebbenden op 75% korting voortaan gratis mochten reizen (behalve in eerste klas).

Thans bestaan er drie soorten kortingkaarten waarbij de klanten enkel hun geldige kortingkaart moeten tonen om recht te hebben op gratis vervoer:

1. In tegenstelling tot de andere kinderen beneden 12 jaar (bijvoorbeeld ook de houders van een WIGW-kaart) hoeven kinderen met een kaart Grote Gezinnen niet vergezeld te zijn van een betalende klant en geldt voor hen géén tijdsbeperking. Kinderen met de kaart Grote Gezinnen hebben bijgevolg geen schooltreinkaart meer nodig voor hun verplaatsingen tussen de woonplaats en de school. De kaart geeft ook recht op 75% vermindering wanneer zij een klasverhoging willen aankopen. Sinds november 2006 hoeft deze kortingkaart ook niet meer jaarlijks hernieuwd te worden. Kinderen jonger dan 12 jaar krijgen een kaart die geldig is tot het jaar van hun twaalfde verjaardag.

Er dient hierbij toch nogmaals opgemerkt te worden dat het jammer is dat kinderen die in het bezit zijn van een WIGW-kaart, een korting die de ouders bekomen op basis van een verhoogde tegemoetkoming in de terugbetaling van de gezondheidskosten, niet van deze voordelen kunnen genieten.

Voor hen gelden de beperkingen voor het gratis vervoer voor kinderen jonger dan 12 jaar immers wel. Hun ouders, waarvan de facto erkend werd dat zij om sociale redenen recht hebben op korting, dienen voor hun kinderen dan weer wél een schooltreinkaart aan te kopen...

2. Journalisten kunnen met hun kortingkaart eveneens gratis reizen in tweede klas en hebben met hun kaart recht op 75% vermindering bij aankoop van eersteklasbiljetten.
3. De houders van een statuut van nationale erkenning en hun rechthebbenden kunnen gratis reizen in eerste en tweede klas met hun kaart voor vaderlandslievende redenen.

Het aanvaarden van deze kortingkaarten als gratis vervoerbewijs ging niet zonder slag of stoot.

In het jaarverslag van 2004¹ wees de ombudsman er al op dat het treinpersoneel kinderen jonger dan twaalf vaak ten onrechte berispte wanneer zij hun kortingkaart Grote Gezinnen als vervoerbewijs voorlegden. Deze reglementering blijkt nu veel minder problemen te geven.

Bij de kortingkaarten voor journalisten vormde vooral de herkenning van een geldige reductiekaart een probleem. Tot vorig jaar kon een journalist drie verschillende kortingkaarten als 'vervoerbewijs' voorleggen:

- de verminderingkaart voor journalisten die erkend zijn door de Algemene Vereniging van Beroepsjournalisten van België (AVBB) – gele achtergrond, formaat 'identiteitskaart';
- de Belgische Nationale Perskaart, afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken – blauwe achtergrond, formaat 'bankkaart' geplastificeerd;
- het Doorgangsbewijs voor de Periodieke Pers, afgeleverd door de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken – groene achtergrond, formaat 'bankkaart' geplastificeerd, geldigheidsperiode 2007-2011.

Regelmatig werd een journalist met de juiste reductiekaart toch gevraagd een biljet te betalen. Deze dossiers werden door de NMBS-Groep nadien doorgaans zonder kosten en met een verontschuldiging afgehandeld.

Momenteel kan de journalist aan de hand van een attest van de AVBB of de VJPP (Vereniging van de Journalisten van de Periodieke Pers) een uniforme kortingkaart voor journalisten bekomen. Het probleem van (h)erkenning door het personeel is dus van de baan.

De NMBS-Groep gaat verder met het harmoniseren van het aanbod: men streeft er naar om waar mogelijk kortingkaarten en 'vrijkaarten' zowel inzake uitzicht als gebruik te integreren in het voor de treinkaarten uitgewerkte systeem: een door de NMBS-Groep (op basis van een door de bevoegde instantie uitgereikt attest) opgestelde moederkaart met gestructureerd nummer (12 cijfers), voorzien van een pasfoto. Bij de moederkaart hoort een valideringsbiljet waarvoor ieder jaar een nieuw attest moet voorgelegd worden.

Dat is een formaat waarmee zowel de verkoper als het treinpersoneel zeer goed vertrouwd zijn.

¹ Jaarverslag 2004, blz. 38-41

Korting voor vaderlandslievende reden

Vanaf 1 februari 2007, zal gratis vervoer in 1e en 2e klas worden toegekend op vertoon van de nieuwe kaart voor vaderlandslievende reden uitsluitend uitgegeven door de NMBS. Deze kaart zal van het type 'treinkaart' zijn, met een moederkaart en valideringsbiljet met een geldigheid van 10 jaar. De kaart geldt als vervoerbewijs en geeft eveneens recht op gratis vervoer bij de regionale vervoersmaatschappijen De Lijn, TEC en MIVB. Zij noodzaakt niet de aankoop van een biljet aan € 0,00!

Overgangsmaatregel: de huidige kaart van het type 'bankkaart' zal nog aanvaard worden tot en met 31 januari 2008. Deze kaart geeft tevens recht op gratis vervoer bij de NMBS in zowel 1e als 2e klas. Zij noodzaakt niet de aankoop van een biljet aan € 0,00!

Bron: nv NMBS.

De hierboven vermelde drie reductiekaarten die door de NMBS-Groep worden afgeleverd (de Gezindsbond houdt vast aan het groene kaartje) en die recht geven op gratis vervoer in tweede klas hebben alle drie de vorm van een treinkaart. De moederkaart is 10 jaar geldig, de geldigheid van het validatiebiljet hangt af van de reductiecode.

Dergelijke reductiekaart kan dus in principe beschouwd worden als een soort van treinkaart. De geldigheid ervan wordt bij de controle ook op dezelfde manier gecontroleerd. (Het verschil met een gewone reductiekaart is dat voor deze laatste de reiziger in het bezit dient te zijn van een biljet, en eventueel bij de aankoop of bij de controle van dat biljet met de kortingkaart het recht op deze korting moet aantonen.)

Dit betekent dat deze kortingkaarten ook onderhevig zijn aan de beperkingen die gelden voor de gewone Treinkaart. Een (nieuwe) validering kan slechts ingaan binnen de 30 dagen voor of na de datum waarop de verrichting wordt ingevoerd. De door de bevoegde overheidsdiensten uitgereikte attesten zijn echter geldig voor een burgerlijk jaar (van 1 januari tot en met 31 december), zodat de valideringsperiode niet noodzakelijk dezelfde is als deze op het attest. Idem voor alle verdere valideringen.

Het zou volgens de ombudsman ook logischer zijn om de eerste validering op te maken tot het einde van het desbetreffende burgerlijk jaar en de daaropvolgende nieuwe valideringen telkens voor dat volledige burgerlijk jaar.

Hij stelde voor om deze verminderingskaarten, die in tweede klas een vervoerbewijs vormen, onder dezelfde reglementering te laten vallen inzake controle en regelingsprocedure.

De NMBS-Groep wijst dit voorstel van de hand met de stelling dat een verminderingkaart niet altijd een vervoerbewijs is en neemt als voorbeeld de kaart 'Journalisten'. *Die dient in 2^e klas als vervoerbewijs maar in 1^{ste} klas als verminderingkaart. Om geen verschillende regelingsprocedure te moeten maken naar gelang het gebruik van deze kaart werd beslist dat deze onder de categorie verminderingkaarten valt. Bovendien blijven de kaart Journalisten, Vaderlandslievende Reden en Grote Gezinnen een verminderingkaart ook al is er sprake van een vermindering van 100%.*

Het feit blijft dat een verminderingkaart die 100% vermindering geeft in tweede klas een permanent vervoerbewijs vormt net als een tweedeklastreinkaart. Beide vervoerbewijzen zijn niet geldig in eerste klas. Het verschil is dat een treinkaarthouder een klasverhoging dient aan te kopen, de journalist een eerste klasbiljet aan 75% vermindering. In dit geval moet hij dus een afzonderlijk treinbiljet kunnen voorleggen.

Het is de ombudsman dan ook niet duidelijk waarom een gratis regeling bij vergetelheid van deze kortingskaarten in tweede klas niet op dezelfde manier geregeld kan worden.

De vergetelheid wordt dan een 'verontschuldgbare inbreuk' genoemd waarbij de reiziger na voorlegging van zijn geldig vervoerbewijs (kortingskaart) 7,20 euro administratiekosten moet ophoesten. Nochtans is een gratis regeling, zoals voor de gewone treinkaarten, perfect realiseerbaar met precies dezelfde technische middelen en administratieve opvolging.

Ook stelt de NMBS-Groep zich uitermate bureaucratisch op wanneer de gebruiker zijn kaart verliest: hoewel in het concept 'Treinkaart' in het station probleemloos een duplicaat kan opgemaakt worden van zowel de moederkaart als het valideringsbiljet, vraagt de NMBS-Groep dat de titularis bij de uitreikende instantie een nieuw attest zou opvragen. Het kan tot 2 maand duren om het nieuwe dossier in orde te brengen.

Moet dat echt? De NMBS-Groep beschikt immers over alle attesten die gediend hebben om zowel de moederkaart als de valideringen op te stellen. Enige souplesse lijkt ons hier aangewezen.

UIT DE PRAKTIJK

2007/1471 De kleinzoon van de klant (6 jaar) is in het bezit van een kortingskaart 'Grote Gezinnen' maar moest toch een biljet kopen.

De NMBS-Groep bevestigt dat het kind van 6 jaar gratis mag sporen met zijn kortingskaart 'Grote Gezinnen'; zij betaalde het ten onrechte afgeleverde biljet dan ook integraal terug.

2007/2624 De reiziger kon door verlies van zijn portefeuille zijn perskaart niet voorleggen tijdens de controle in de trein. Hij ontvangt hiervoor een C170-formulier en de betrokken bediende verschaft hem uitleg over de gratis treinkaartregeling.

De klant biedt zich onmiddellijk aan de loketten van het station aan. Aangezien het inlichtingenkantoor gesloten was verklaart de dienstdoende loketbediende dat hij het dossier niet kan regelen en dat de klant zich later opnieuw moet aanbieden. De journalist biedt zich enkele dagen later opnieuw aan om het dossier te regelen. De bediende verklaart dat hij het dossier niet kosteloos kan regelen omdat het om een perskaart gaat. De klant gaat tenslotte naar het regelingskantoor in Brussel-Zuid. Hier wordt hij gevraagd 7,10 euro administratiekosten te betalen aangezien de termijn van kosteloze regeling voorbij is.

Wanneer hij hiervoor klacht neerlegt, ontvangt hij van de NMBS-Groep de correcte uitleg over zijn 'verontschuldigbare inbreuk'. Hij wordt verzocht om de administratiekosten te vereffenen.

Wanneer de NMBS-Groep gewezen wordt op het feit dat de klant herhaaldelijk de uitleg kreeg over de gratis treinkaartregeling en dat dit in de ogen van de klant ook de logische gang van zaken zou moeten zijn, beslist de NMBS-Groep uit commercieel oogpunt alsnog het dossier gratis te regelen. Het bedrag van 7,10 euro administratiekosten wordt aan de klant terugbetaald.

1.2.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2006/0802 Op 6 maart 2006 wil de klant in het station voor 2 personen Thalystickets boeken naar Parijs (heen op 8 april en terug op 10 april 2006). De loketbediende wijst op een promotie die vanaf die datum loopt, echter enkel via het internet.

De klant slaagt er niet in om deze te boeken via internet en zij keert terug naar het station, waar men na controle bevestigt dat het internetaanbod er wel degelijk was voor de door de klant beoogde treinen en data. De loketbediende gaat er bijgevolg van uit dat het promotietarief uitgeput is en levert duurdere MEZZO-tickets af aan 89 euro per persoon.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat tijdens de vakantiemaanden minder goedkope(re) plaatsen worden aangeboden aan een lager tarief - zoals Promo Flash - en dat deze plaatsen dikwijls snel zijn uitverkocht. Achteraf kan 'helaas' één en ander niet meer nagetrokken worden.

De loketbediende heeft de klant aangeraden om via internet te boeken, zonder echter te waarborgen dat het tarief Promo Flash nog beschikbaar zou zijn.

In zijn compromisvoorstel werpt de ombudsman op dat de NMBS-Groep stelt dat het voordeeltarief 'dikwijls' heel snel uitverkocht is, maar nooit uitsluitend over beschikbaarheid op een welbepaald ogenblik kan geven. Het is dus net zo goed mogelijk dat dit voordeeltarief wél nog beschikbaar was.

De loketbediende controleerde zowel bij het eerste bezoek van de klant als bij de tweede ontmoeting (na een vergeefse poging om via internet te boeken) dat de promotie voor Promo Flash wel degelijk betrekking had op de door de klant gekozen data en treinen.

De klant betwijfelt of het aanbod ooit beschikbaar was. Werd zij niet gelokt met publiciteit voor een formule die niet beschikbaar was? De NMBS-Groep zou deze bewering met overtuigende argumenten moeten kunnen weerleggen. Veronderstellingen volstaan niet. Zijn er geen harde argumenten, dan hoort zij haar klant het voordeel van de (gegronde) twijfel te geven.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS-Groep concreet aantoont dat de door de klant beoogde formule Promo Flash effectief beschikbaar was en ook werkelijk is verkocht voor de beoogde data en treinen. Zoniet zou zij het prijsverschil onder de vorm van reischeques of waardebonnen moeten terugbetalen.

De NMBS-Groep wijst het compromis af. Promo Flash werd uitsluitend via het internet aangeboden van 6 tot en met 12 maart 2006 voor reizen van 10 maart tot en met 1 mei 2006.

Er werden in totaal 15.000 plaatsen aangeboden aan dit tarief, verspreid over de verschillende Thalystreinen met hun bestemmingen. Op 6 maart werden er in totaal 34 plaatsen aan Promo Flash geboekt. Voor welke treinen en data deze plaatsen gereserveerd werden, kan helaas achteraf niet meer achterhaald worden.

Dat het gewenste tarief volgens de klant niet werd aangeboden via het web is volgens de NMBS-Groep nog geen bewijs dat deze voordelige plaatsen niet, of niet meer, beschikbaar waren op de door haar gekozen treinen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat in overeenstemming met artikel 24 §1 van de Wet op de Handelspraktijken de verkoper desgevraagd moet aantonen dat onder andere de volgende in een reclameboodschap bedoelde meetbare en controleerbare feitelijke gegevens juist zijn: de hoeveelheid, de beschikbaarheid en het bestaan van de aangeboden producten of diensten.

Hoewel zij daartoe bij herhaling werd uitgenodigd, heeft de NMBS-Groep niet voldaan aan die wettelijke vereiste. Tot bewijs van het tegendeel is er dus een vermoeden dat zij reclame heeft gevoerd voor een product dat eigenlijk niet bestond of dat nooit effectief verkocht is.

De NMBS-Groep 'veronderstelt' slechts één en ander zonder daarvan enig bewijs te leveren.

De NMBS-Groep stelt zelfs dat zij 'helaas' niet bij machte is om het door de wetgever bedoelde bewijs te leveren.

De ombudsman adviseert haar om daar de voor de hand liggende besluiten uit te trekken door de klant het prijsverschil terug te betalen.

De NMBS-Groep wijst het advies af. Het feit dat de klant het tarief Promo Flash niet meer kon boeken, betekent volgens haar enkel dat het op dat moment niet meer beschikbaar was. Dit standpunt wordt alweer niet onderbouwd met materiële bewijzen.

2006/3648 Een klant van 68 vraagt een biljet van Edingen naar Visé. Hij krijgt een Weekendbiljet aan 13,60 euro, daar waar hij recht heeft op een Seniorbiljet aan 4 euro.

De NMBS-Groep wil het verschil niet terugbetalen. Ze vraagt zich af wat de klant effectief vroeg aan de loketbediende. Bovendien dient een klant na afgifte steeds onmiddellijk na te kijken of het biljet overeenstemt met zijn wensen. Is dit niet het geval dan kan dit biljet onmiddellijk worden terugbetaald.

De ombudsman bevestigt dat het onmogelijk is om na te gaan wat er juist gezegd of gevraagd werd aan het loket.

Toch zou de twijfel daarover in het voordeel van de klant moeten spelen, daar deze laatste voldoet aan alle voorwaarden om het Seniortarief te mogen gebruiken. Een goede naverkoopdienst die in die zin werkt, kan het vertrouwen van de klant enkel doen toenemen.

De ombudsman stelt in zijn compromisvoorstel voor dat de NMBS-Groep een Geschenkbiljet aan de klant zou geven. Zij weigert dit voorstel en herhaalt dat de klant zelf moet natrekken of hij het correcte biljet kreeg. De ombudsman brengt dan een advies uit.

Hij merkt op dat de klant thans een dienstverlening vraagt die rekening houdt met zijn situatie en dit tegen de meest interessante prijs. De verkoper kan dus niet zomaar uniforme commerciële procedures toepassen, maar moet rekening houden met de persoon die hem aanspreekt (het fysieke element is daarbij eveneens een gegeven). Communiceren, zeker in een economische relatie, is niet alleen luisteren naar de andere partij, maar ook met deze laatste overleggen om zo goed als mogelijk aan zijn verwachtingen tegemoet te komen. De spoorwegonderneming heeft om het beste tarief aan haar klanten te kunnen aanbieden een softwareprogramma ontwikkeld op haar internetsite, een rekenmodule onder de naam 'HOEVEEL KOST JE REIS?' (ontdek hier welke reisformule het best geschikt is voor jouw treinreis)¹. De NMBS-Groep had bij de introductie ervan gesteld dat dit instrument ook gevraagd werd door haar eigen personeel.

De klant in kwestie had hier een duidelijk doel: naar Visé reizen om deel te nemen aan een manifestatie.

De klant bood zich zelf aan het loket aan voor een biljet. Het is dan toch de taak van de loketbediende om een formule aan te bieden in functie van de persoon die zich aanbiedt, de reisweg en de reisdata. Men kan zonder de waarheid geweld aan te doen stellen dat de loketbediende een zekere laksheid toonde om te weten te komen wat de echte verwachtingen waren van de klant van 68, ook al lijkt deze laatste jonger dan hij in werkelijkheid is.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om de klant een aankoopbon ter waarde van 8 euro toe te kennen (wat overeenkomt met twee Seniorbiljetten) om daarmee het verschil te compenseren tussen de betaalde prijs van het Weekendbiljet en de gunstiger prijs die hij in feite had moeten betalen. Het spoorbedrijf blijft echter bij haar weigering en herhaalt dat de klant zelf op de hoogte moet zijn van de bestaande tarieven en zelf moet nagaan of het gekochte vervoerbewijs overeenkomt met wat hij in feite had gewenst.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 80 - 83

2006/3854 Een klant reist naar Brussel. Door technische problemen wordt de reis onderbroken in het station van Namen om 9.56 uur. De volgende trein heeft een vertraging van 77 minuten. Naast een laattijdige aankomst heeft de klant ook haar professionele activiteiten niet kunnen uitoefenen zoals gepland.

Het spoorwegbedrijf mag zich niet beperken tot het ter bestemming brengen van de klanten, doch moet rekening houden met het reismotief van deze klanten wanneer die beroep doen op dat bedrijf, zo stelt de ombudsman. Gezien de omvang van de vertragingen en de financiële schade geleden door de klant, stelt de ombudsman voor om een Geschenkbiljet te geven. Dit wordt geweigerd: de klant werd ter bestemming gebracht.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij herinnert eraan dat de klant naar eender welke bestemming of met eender welk transportmiddel met hetzelfde gemak wil reizen als hij telefoneert of het internet gebruikt. Om deze doelstelling te realiseren moet het spoorwegbedrijf zich aanpassen aan de vraag van de reiziger om zich soepel en gemakkelijk te verplaatsen onder druk van de concurrentie tussen de verschillende transportmodi.

Omdat de klant niet heeft kunnen genieten van de kwaliteit waarop ze had gerekend, zou het redelijk zijn een vergoeding toe te kennen. Naast het tijdverlies heeft de klant namelijk ook de mogelijkheid om professionele inkomsten te verwerven aan zich voorbij zien gaan.

Wanneer het artikel 47 van het beheerscontract een aantal bepalingen formuleert over compensatie bij vertragingen, verbiedt het geenszins om in uitzonderlijke omstandigheden de klant onder een andere vorm te vergoeden. Het is te vergelijken met een commercieel gebaar van een gerant van een winkel die tot een grote distributieketen behoort en waarbij deze initiatief neemt om een klant een geschenk uit zijn voorraad producten aan te bieden ter compensatie van een onaangename ervaring. Op die manier krijgt de klant geen geld, maar het gebaar is aangenaam voor hem.

De ombudsman vraagt aldus een Geschenkbiljet voor de klant.

Het bedrijf weigert en stelt dat er geen vergoeding voorzien is in dergelijke gevallen.

2007/0421 In december 2006 wil een bejaard echtpaar naar Saint-Raphaël reizen met de TGV. Het koopt daartoe tickets eerste klas ter waarde van 398 euro.

Deze tickets zijn omwisselbaar en volledig terugbetaalbaar onder de voorwaarde dat ze voor vertrek worden teruggegeven; gebeurt de teruggave later, dan krijgen ze slechts de helft van de prijs terugbetaald.

Het echtpaar is tien minuten aan boord wanneer ze merken dat ze moeten plaatsnemen in het zogenaamde salon en dat de hoofdsteunen van de zetels niet bedekt zijn met hoofdbeschermers.

Gezien de klanten van mening zijn dat de reisomstandigheden niet beantwoordden aan de prijs die voor de reis werd betaald en de treinbegeleider geen andere plaats kan aanbieden, besluiten ze uit te stappen en de terugbetaling van de treintickets te vragen om met een latere trein te vertrekken.

Om 9.50 uur, vertrekkend van de trein die ze verlaten hebben, bevinden de klanten zich reeds in de wachtrij van het loket waar dergelijke terugbetaling kan gebeuren.

Bij de effectieve terugbetaling ontvangen ze echter slechts de helft van de prijs van de ingeruilde tickets.

De NMBS-Groep weigert, na neerleggen van de klacht door de klanten, om ook de andere helft van de tickets terug te betalen. Ze stelt dat de klanten van geluk mochten spreken dat ze nog plaats aan boord van de trein hadden (!) aangezien ze slechts 15 dagen voor vertrek reserveerden. De NMBS-Groep voegt er ook nog aan toe dat, indien ze aan boord waren gebleven, enkele (hypothetische) goede zielen wel hun plaats zouden hebben afgestaan.

De ombudsman stelt dat er niet teveel moet gegalaverd worden over de redenen waarom de klanten niet met die trein vertrokken zijn, maar dat de kern van het probleem gaat over het tijdstip waarop de klanten zich aan het loket voor terugbetaling hebben aangeboden. Hij voegt eraan toe, bewijs bij de hand (ticket dat bij het wachten aan het loket moet getrokken worden), dat de klanten in de wachtrij stonden om 9.50 uur en dat de TGV vertrokken is om 9.50'40" uur. Die veertig seconden kosten de klanten dus 199 euro, klanten die nota bene nieuwe tickets ter waarde van 400 euro hebben gekocht voor de volgende trein later op de dag.

De NMBS-Groep stelt daartegenover dat de klanten het risico hebben genomen om de termijn voor volledige terugbetaling te overschrijden, gezien het nakende vertrek van de trein. Op zijn minst een misleidend argument, oordeelt de ombudsman en hij vraagt dan ook dat de tickets volledig zouden worden terugbetaald onder de vorm van tegoedbonnen voor een volgende reis.

De NMBS-Groep verwerpt dit advies en verwijst opnieuw naar de overhaaste beslissing van de klanten die zichzelf in een moeilijke positie gemanoeuvreerd hebben.

2007/1248 De klant kan tijdens haar treinreis haar Campuskaart niet voorleggen. Zij brengt de treinbegeleider daar op het moment van de controle van op de hoogte. Deze laatste maakt een vaststelling van onregelmatigheid C170 op. Volgens hem zou alles in orde zijn als ze dit formulier in haar bestemmingsstation toont. Daar verneemt zij 's anderendaags dat zij het op de C170 vermelde bedrag (64,80 euro) toch moet betalen. De controlebediende vermeldde immers dat het om een vergeten treinkaart ging en de gratis regeling voor een vergeten treinkaart geldt niet voor een vergeten Campuskaart.

De NMBS-Groep legt uit dat de klant bij de controle geen geldig vervoerbewijs kon voorleggen en de controlebediende dus correct handelde. De forfaitaire toeslag van 60 euro wordt teruggebracht tot 7,10 euro administratiekosten. Samen met de ritprijs moet de klant dus 11,70 euro betalen.

De ombudsman argumenteert in zijn compromisvoorstel dat uit de kopie van de Campuskaart blijkt dat de kaart wel degelijk was ingevuld voor de rit. De klant was dus te goeder trouw en de treinrit was betaald.

Voor de treinkaarthouders werkte de NMBS-Groep een regeling uit waarbij forfaitaire toeslagen achterwege worden gelaten wanneer zij hun treinkaart vergeten. Volgens haar Algemene Voorwaarden is ook de Campuskaart een 'Treinkaart'. Wanneer de klant kan bewijzen dat de rit op de Campuskaart was betaald, is er geen verschil met een vooraf betaalde treinkaart. De Campuskaart hoort dan de gratis regeling te krijgen zoals de treinkaart.

De NMBS-Groep repliceert dat de ritprijs niet wordt aangerekend aangezien de Campuskaart was ingevuld. Door grote verschillen in gebruiksvoorwaarden en doelpubliek kunnen deze twee producten niet gelijk behandeld worden wat onregelmatigheden betreft.

In zijn advies benadrukt de ombudsman dat:

- de klant de richtlijnen van de treinbegeleider correct opvolgde maar dat de door hem gecreëerde verwachtingen aan het loket niet werden ingelost;
- de stelling van de NMBS-Groep over de ongelijke onregelmatigheidsregeling niet relevant is voor de kern van de zaak. De Campuskaart is een treinkaart en ze was ingevuld voor de rit werd begonnen.

Hij vraagt zich bovendien af of het ernstig is dat de NMBS-Groep een product bij een bepaalde categorie indeelt maar het daar even gauw weer uit haalt als haar dat past.

De NMBS-Groep volgt het advies op en rekent de klant geen administratiekosten aan.

2007/1300 Een klant koopt in het station Thalystickets naar Paris-Nord met heenreis op 24 en terugreis op 25 februari 2007. Voor het verblijf in Parijs heeft de klant een overnachting geboekt voor de nacht van 24 op 25 februari.

Op 24 februari stelt de treinbegeleider tijdens de controle vast dat de heenreis geboekt werd op 23 en de terugreis op 24 februari.

De treinbegeleider schrijft nieuwe tickets uit voor de heenreis en de klanten kopen voor de terugreis nieuwe tickets in Paris-Nord.

De klant vraagt de terugbetaling van de nieuwe tickets (tweemaal 166 euro).

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigen aan indien de klant door een misverstand aan het loket over tickets beschikte voor een verkeerde datum. Ze wijst erop dat het de verantwoordelijkheid is van de klant om de vervoerbewijzen te controleren op het moment van de aankoop. Als het ticket niet aan zijn wensen voldoet (bijvoorbeeld verkeerde datum) kan de loketbediende het misverstand dan onmiddellijk rechtzetten.

Achteraf kan de NMBS-Groep onmogelijk nagaan hoe het gesprek op het moment van de boeking precies verlopen is. De vraag om terugbetaling wordt dus niet positief beantwoord.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de NMBS-Groep onmiddellijk de volledige verantwoordelijkheid bij de klant legt. Ook al was er een misverstand aan het loket over de datum waarop de tickets moesten worden opgesteld, het blijft a priori de verantwoordelijkheid van de klant. Deze laatste mag er nochtans van uitgaan dat de tickets worden opgesteld naar zijn wens. Dit is toch het minimum dat de klant van de dienstverlening mag verwachten. Had de loketbediende dit bijzonder belangrijk aspect de nodige aandacht gegeven, dan was de fout vastgesteld en konden er nieuwe tickets worden opgesteld. De ombudsman heeft trouwens in meerdere dossiers, maar ook in zijn jaarverslag¹ gewezen op het nut en de noodzaak van het luidop nalezen van de voornaamste gegevens samen met de klant.

De fout ligt dus niet alleen bij de klant, maar tevens bij de loketbediende. Er is dus sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid. De ombudsman stelt dan ook voor de klanten te vergoeden voor deze gedeelde verantwoordelijkheid door de terugbetaling van de tickets ter waarde van 166 euro.

Zoals geschreven werd aan de klant is het onmogelijk om na te gaan wie de fout heeft gemaakt bij de boeking, antwoordt de NMBS-Groep. Het is best mogelijk dat de klant zich vergiste bij het opgeven van de reisdata. Precies om dergelijke misverstanden te voorkomen dient de klant haar tickets steeds te controleren bij ontvangst. Normaal gezien overloopt de bediende met de klant de gegevens op de vervoerbewijzen. Uit de brief van de klant blijkt niet dat dit niet gebeurd is.

Het compromisvoorstel wordt niet aanvaard.

In zijn advies verwijst de ombudsman naar het standpunt dat de NMBS-Groep zelf inneemt, te weten dat het onmogelijk is om na te gaan wie de fout maakte bij de boeking. De NMBS-Groep legt echter wel de volledige verantwoordelijkheid bij de klant. Van een klantgericht bedrijf mag worden verwacht dat zij er rekening mee houdt dat ook haar personeelslid een fout kan maken.

Tevens stelt de NMBS-Groep dat normaal gezien de bediende samen met de klant de tickets overloopt om na te gaan of deze werden opgesteld naar de wensen van de klant. Uit het dossier blijkt dat dit niet gebeurde. Rekening houdend met de aangehaalde elementen is er wel degelijk sprake van een gedeelde verantwoordelijkheid.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies niet.

¹Jaarverslag 2004, blz. 104-105

2007/1456 Een klant wil met zijn familie van Charleroi naar Aachen reizen. Een verkoopbediende van een station in Henegouwen heeft hem aangeraden het voordelige 'Shoppingbiljet' aan te kopen tot Liège-Guillemins aangevuld met drie internationale tickets tot Aachen. Voor het jongste kind volstaat een ticket dat geldig is in het grensverkeer. Totale kostprijs: 93 euro.

Aangekomen te Luik, tijdens het wachten op de aansluiting, informeert de klant aan het loket over het door hem gebruikte tarief. De loketbediende wijst er de klant op dat hij eigenlijk had kunnen gebruikmaken van een 'Shoppingbiljet' tot Welkenraedt, waar hij 'Aixpress-Ticket' had kunnen kopen voor de rest van het traject. Deze formule zou dan 45,70 euro hebben gekost, een verschil dus van 47,30 euro.

De NMBS-Groep weigert het verschil terug te betalen omdat de 'Aixpress-Ticket' niet beschikbaar is op de plaats van vertrek. Deze laatste worden inderdaad slechts afgeleverd in de stations gelegen op de desbetreffende trajecten, te weten Pepinster, Verviers-Centraal of Welkenraedt voor de volwassenen en de kinderen van 6 tot 12 jaar, of in Liège-Guillemins en Angleur voor kinderen van 6 tot 12 jaar.

De NMBS-Groep stelt dat de loketbediende een voordelig tarief heeft voorgesteld en dat deze de wensen van de klanten niet kan raden, noch een product kan aanraden dat eigenlijk niet bestemd is voor het gebruik zoals bedoeld door de klanten.

Daarop antwoordt de ombudsman dat de klant enkel de vraag had gesteld om van Charleroi naar Aachen te reizen, zonder te preciseren met welke biljetten. De klant liet de specialist ter zake de zorg voor de keuze van het interessantste tarief. Hoewel het voorstel van de bediende veel aantrekkelijker was dan het betalen van een internationale reis van vertrek tot aankomst, moet er toch toegegeven worden dat er een nog veel interessantere formule bestaat.

De ombudsman vraagt zich ook af waarom de stations van de betrokken zone en de treinbegeleiders in diezelfde zones met hun 'Tbis'apparaat wél 'Aixpress-Ticket' kunnen afleveren.

De NMBS-Groep stelt dat het bewuste goedkope tarief voorbehouden is voor 'grensverkeer'. Zonder met woorden te willen spelen, stelt de ombudsman dat personen die aankomen te Welkenraedt, Verviers of Pepinster, van waar ze ook komen 'de facto' deelnemen aan het 'grensverkeer', aangezien zij uiteindelijk de grens oversteken.

Er is trouwens geen enkel reglement dat een reiziger belet om 'Aixpress-Ticket' te kopen, waar die ook in België verblijft of zelfs in het buitenland.

In zijn advies vraagt de ombudsman de NMBS-Groep het verschil terug te betalen tussen de som die de klant betaald heeft en het tarief voor de 'Aixpress-Ticket' en dit onder de vorm van Waardebonnen voor 47,30 euro. Hij vraagt eveneens dat het personeel voortaan de klanten op de hoogte zou brengen van het bestaan van dergelijk grensoverschrijdend tarief.

De NMBS-Groep weigert dit advies te aanvaarden. Ze blijft ervan overtuigd dat het personeel correct gehandeld heeft.



Foto NMBS-groep

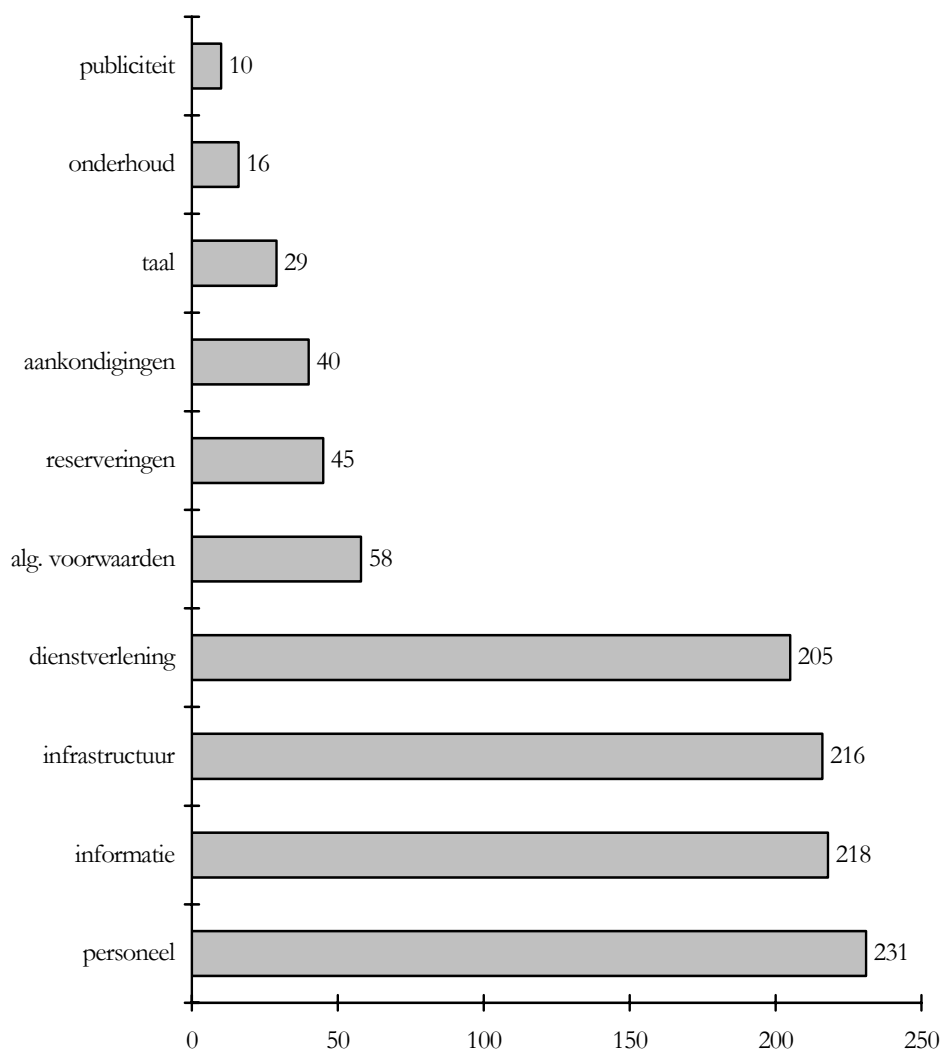
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 1.068 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de ‘Integrale Kwaliteitszorg’ in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 17,4% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



1.3.1. PERSONEEL

Personeelsleden van de NMBS-Groep die voor de klant zichtbaar aanwezig zijn, lopen uiteraard een groter risico om negatieve feedback te krijgen dan hun collega's in binnendienst. Zij moeten er zich dan ook terdege van bewust zijn dat de kritische klant haar/hem observeert en beoordeelt. De enige aanvaardbare reactie daarop bestaat er in de klant steeds in alle omstandigheden een onberispelijke service te verlenen.

In dat opzicht kan niet genoeg gewezen worden op de voorbeeldfunctie van wie in rechtstreeks contact staat met de klanten.

Dat de waardering van de klant voor het personeel groot is, bewijzen de kwaliteitsenquêtes (zie 1.5.3). Uiteraard zijn er zoals in elke organisatie ook incidenten die klanten hoog zitten en waarvoor ze klacht indienen.

Een personeelslid dat de aan rolstoelgebruikers voorbehouden parkeerplaatsen inneemt, een loketbediende die de klant laat wachten terwijl hij uitvoerige en duidelijk niet professionele telefoongesprekken voert, een medewerker die het rookverbod negeert, een treinbegeleider die bij de dienstverplaatsingen onterecht in eerste klas plaatsneemt waar er al zitplaatstekort is, dat alles wordt door de klant niet geapprecieerd en doet deze in de pen klimmen.

De loketbediende staat ter beschikking van de klant voor informatie en voor de verkoop van biljetten en tickets. Daarbij durft één en ander al eens fout te lopen:

- een korting waar de klant recht op heeft, wordt niet verrekend;
- hoewel de klant *'de goedkoopste formule'* vraagt, wordt een duur(der) biljet afgeleverd;
- omdat de klant naar de zin van de bediende te veel muntstukken aanbiedt om zijn biljet te betalen, reageert de verkoper ongepast (zie kadertekst);
- wie een vertragingsattest vraagt voor zijn werkgever, wordt soms afgescheept;
- hoewel er best tijd is om een moederkaart voor een Treinkaart of voor een kortingskaart onmiddellijk aan te maken, laat men de klant *'later'* (wanneer het nog minder druk is) terugkomen;
- in een aantal gevallen krijgt de klant onvoldoende wisselgeld terug; wanneer dat meermaals gebeurt aan hetzelfde loket of met dezelfde verkoper, moet men zich daar terecht vragen bij stellen;
- in een aantal situaties waarin de klant meent te kunnen rekenen op een behulpzame of empathische opstelling van de medewerker van de NMBS-Groep, botst hij soms op een muur van onverschilligheid.

Het maximum aantal muntstukken dat moet worden aangenomen is **50 in totaal**, wat ook hun waarde is (vb. 20 stukken van 2 EUR en 30 stukken van 1 EUR).

Bron: nv NMBS.

Naast opdrachten van commerciële aard, moet het treinpersoneel ook inbreuken en onregelmatigheden vaststellen en beboeten. De reiziger die zich van geen kwaad bewust is, zal best wel even schrikken omdat de controlebediende hem daarop attent maakt, of een boete uitschrijft. Het in se verantwoorde optreden van de treinbegeleider durft dan door de klant nogal eens verkeerd geïnterpreteerd te worden.

Ook de treinbegeleider die na het geven van het vertreksein – strikt conform de strenge veiligheidsvoorschriften - de klant niet meer laat opstappen, en die derhalve correct zijn job doet, wordt zelden op gejuich onthaald.

Toch is het probleem niet altijd terug te brengen tot de perceptie van de klant:

- de houding van sommige treinbegeleiders neigt spijtig genoeg verdacht sterk naar klantenvriendelijk, vernederend, aanmatigend, brutaal, agressief, hautain, ... Dat komt meer dan eens naar voor in klachten die niet ingediend worden door het *'slachtoffer'* maar door een medereiziger die getuige was van het incident maar die er verder geen uitstaans mee heeft;
- de complexe regels inzake gratis vervoer voor kinderen jonger dan 12 jaar zijn niet door iedereen even goed gekend; meer dan eens wordt onterecht een boete uitgeschreven;
- idem dito voor de toepassing van de modaliteiten die gelden voor politiepersoneel in uniform dat in een aantal gevallen gratis meereist (zie kadertekst);
- ook het te vroeg sluiten of helemaal niet openen van treindeuren waardoor de klant niet kan in- of uitstappen, wordt door de reiziger aangeklaagd.

De klant neemt het het stationspersoneel soms kwalijk dat het zich stroef opstelt wanneer hij voor zijn werkgever een verdragingsattest nodig heeft; ook krijgt de reiziger met beperkte mobiliteit de voor haar/hem onmisbare hulp, zelfs wanneer daartoe vooraf afspraken werden gemaakt met het station, soms niet.

Nog te vaak is het personeel niet aanwezig wanneer de klanten daar het meest nood aan hebben.

Ook een treinbestuurder die een eind voorbij het perron stopt of die een voorziene stop negeert en daardoor de klant verplicht om mee te reizen tot het volgende station, kan om voor de hand liggende redenen niet rekenen op applaus van de reiziger.

Gratis vervoer FEDERALE / LOKALE POLITIE		
In UNIFORM	In BURGER	
Elk type verplaatsing	in dienstverband	<u>niet</u> in dienstverband
<p>Gratis vervoer : enkel in 2e klas;</p> <p>Het treinpersoneel kan steeds vragen om de dienstkaart (=legitimatiekaart) te zien, teneinde de identiteit van de reiziger te controleren.</p> <p>De aanwezigheid dient <u>in de mate van het mogelijke en rekening houdend met de plaats en omstandigheden</u> gemeld te worden aan het begeleidingspersoneel vóór het instappen.</p> <p>Tussenkost:</p> <ul style="list-style-type: none"> - bij incidenten, van zodra het treinpersoneel hierom verzoekt (agressie of dreiging tot agressie). - op eigen initiatief indien ze getuige zijn van incidenten. 	<p>Aankoop van een Pass Politieactiviteiten</p> <p>+ tonen van de dienstkaart, op elke vraag van de treinbegeleider.</p>	<p>Aankoop van een vervoerbewijs tegen normaal tarief.</p>

Bron: nv NMBS.

De NMBS-Groep reageert meestal gepast op dergelijke klachten: waar dit enigszins mogelijk is, geeft zij haar klant een omstandige uitleg over het voorval, de geldende regelgeving en de voorgeschreven procedures. Het misplaatste optreden van een medewerker wordt niet getolereerd, de ongepaste attitude van sommige personeelsleden wordt terecht afgekeurd. De NMBS-Groep roept de betrokken werknemers tot de orde en biedt hen indien vereist de nodige bijscholing om hen beter te laten functioneren binnen de bedrijvengroep.

Meer dan eens worden daarbij concrete situaties – zoals een via de ombudsman ingediende klacht – aangegrepen om via een rollenspel te tonen hoe het (niet) moet.

De klant ontvangt steevast excuses, herstel van het berokkende nadeel en in een aantal gevallen, gelet op de ondervonden hinder, een commerciële bonus onder de vorm van een Geschenkbiljet, een Compensatiebiljet of een Waardebon.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0247 Toen de klant in het station een biljet wilde kopen, was de loketbediende net een telefoongesprek aan het voeren dat hij pas onderbrak toen de trein het station binnenreed. De klant miste de trein en een voor hem belangrijke vergadering; hij stuurt aan op een compensatie en de terugbetaling van het niet-gebruikte biljet.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de ongepaste houding van de loketbediende en betaalt het niet-gebruikte biljet terug.

2007/0497 De klant pendelt naar Brussel; omdat op 26 januari 2007 het treinverkeer op lijn 89 is verstoord door een persoonsongeval, moet de klant via Gent reizen. Omdat de trein overbezet is, zoekt de klant - zoals vele anderen - samen met haar moeder een plaatsje in eerste klas. De treinbegeleider verzoekt hen evenwel om bij te betalen of naar tweede klas te verhuizen. De klanten kiezen voor de tweede optie en de treinbegeleider vergezelt hen daarbij, maar aangekomen in tweede klas leest hij de reizigers - in een vol rijtuig - de levieten.

Andere klanten met een biljet tweede klas mochten wèl in eerste klas blijven: na een discussie met andere reizigers droop de treinbegeleider af.

De klant vindt dit discriminerend en zij stuurt aan op excuses.

De NMBS-Groep licht de omstandigheden van het voorval toe en verontschuldigt zich voor de mindere dienstverlening.

2007/1475 De klant wil aan het stationsloket vooraf een biljet kopen voor de volgende dag; om 19.45 uur blijken de loketten echter al gesloten. Omdat ook de automatische biljettenverdelers buiten dienst is, keert de klant onverrichter zake terug naar huis.

De NMBS-Groep bevestigt dat het stationsloket iets te vroeg gesloten werd; de biljettenautomaten waren die dag defect maar deze werden 's anderendaags hersteld. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

Nadat de ombudsman haar heeft gewezen op het concrete nadeel dat de klant ondervond – hij maakte een nutteloze verplaatsing met de wagen – biedt de NMBS-Groep ook een Compensatiebiljet aan voor de hinder die hij ondervond.

2007/1621 Een visueel gehandicapte klant met geleidehond en witte stok krijgt van de treinbegeleider een berisping omdat hij zich in eerste klas bevindt. De klant vindt deze opmerking misplaatst.

De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldiging aan voor de houding van haar treinbegeleider.

2007/1675 Een klant spoort met een groepje medereizigers – waaronder zijn kleinkinderen in een buggy – via een tussenstation naar Turnhout. In dat tussenstation wordt op het laatste moment een spoorverandering omgeroepen: niet iedereen geraakt tijdig op de trein en de groep wordt gescheiden: een elfjarig kind spoort alleen en totaal overstuurd naar Turnhout.

De NMBS-Groep biedt haar excuses en twee Geschenkbiljetten aan.

2007/2023 De zoon van de klant betaalt zijn biljet van 8 euro met een briefje van 20 euro. De verkoper geeft maar 2 euro wisselgeld terug. De jongeman wijst er op dat hij 10 euro te weinig heeft ontvangen, waarna de verkoper hem een formulier overhandigt om het verschil terug te storten via de bankrekening.

De NMBS-Groep nam onmiddellijk contact op met de klant om zich te excuseren; de ontbrekende 10 euro wordt terugbetaald.

2007/2080 De klant klaagt over de houding van een treinbegeleider die in de trein zijn pen door een reiziger liet gebruiken om een Go Pass in te vullen. De klant begrijpt niet waarom dit kan, terwijl zijn dochter in het verleden voor eenzelfde feit een hoge boete moest betalen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de arbitraire houding van de betrokken bediende. Zij zal aan de hand van deze klacht tijdens de permanente opvolging en opleiding van haar controlebedienden het belang van een uniforme en correcte manier van handelen nogmaals onderstrepen.

2007/2304 Een klant spoort via Gent-Sint-Pieters naar Brussel. De trein heeft enkele minuten vertraging en de klant en enkele medereizigers vragen de treinbegeleider om contact op te nemen met de verkeersleiding in Gent opdat de trein naar Brussel er even zou wachten om de aansluiting te realiseren. De treinbegeleider antwoordt kortaf: 'Als je die trein wil halen, moet je in het vervolg een vroegere trein nemen' en besluit met een fijn lachje.

De beoogde aansluiting wordt niet gehaald en de klanten moeten 19 minuten wachten op de volgende verbinding.

In haar antwoord stelt de NMBS-Groep dat de treinbegeleider een te afwachtende houding heeft aangenomen door geen directe informatie te verstrekken; zij verontschuldigt zich omdat de klanten niet de gewenste dienstverlening hebben genoten.

Wat de NMBS-Groep hier eerder omfloerst tracht uit te leggen, is dat de treinbegeleider klaar en duidelijk had moeten stellen (a) dat hij contact zou opnemen met de verkeersleiding in Gent, en (b) dat hij niet kon garanderen dat men de trein naar Brussel zou kunnen/willen laten wachten om de aansluiting te verzekeren.

2007/2771 De klant koopt aan het loket twee biljetten naar Gent om er naar het vertrek van de *'Ronde van Frankrijk'* te gaan; hij vraagt daarbij om de goedkoopste formule (hij heeft een WIGW kortingskaart) en betaalt 22 euro voor 2 personen. Achteraf stelt de klant vast dat er een speciaal biljet was voor slechts 8 euro per persoon.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat de loketbediende niet op de hoogte was van een speciaal promobiljet; zij betaalt het prijsverschil terug.

2007/2844 Wanneer de klant op 19 juli telefonisch contact opneemt met het nabijgelegen station, wordt zij automatisch doorverbonden naar het centrale infonummer van de NMBS-Groep. De klant vraagt informatie met het oog op de omruiling van TGV-tickets; wanneer zij de uitleg niet meteen begrijpt, wordt zij uitgescholden voor *'stom mens'*. De klant vindt dat niet kunnen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de ongepaste houding van haar infobediende; de hiërarchische overste van betrokkene wordt belast met een onderzoek.

2007/3431 De klant neemt in Brussel-Centraal plaats in een rijtuig dat gereserveerd is voor een grote groep scholieren. De klant heeft dit niet opgemerkt en hij wordt daar door de treinbegeleider op een ongemanierde wijze over aangesproken.

In eerste instantie meldt de NMBS-Groep dat in de betrokken trein helemaal geen groepsreserveringen waren voorzien, dat de betrokken treinbegeleider zich niets herinnert, dat betrokkene kan terugblikken op een aanzienlijke ervaring en steeds correct is geweest in de relatie met de klant en dat hij zich steeds zal inspannen om voor de reizigers een aanvaardbare oplossing te bieden.

Na bijkomende opzoeken repliceert de ombudsman dat in de betrokken trein op datum van de feiten zelfs 2 reserveringen waren; hij vraagt een bijkomend onderzoek.

In een tweede onderhoud met zijn overste komt de betrokken bediende uiteindelijk tot het inzicht dat zijn opmerkingen tegenover de klant onnodig en te vermijden waren. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor hetgeen gebeurde.

1.3.2. INFORMATIE

2007 was een jaar waarin het item ‘vertragingen’ een centrale plaats opeiste in het spoorweglandschap.

Eens te meer is gebleken dat in een dergelijke periode waarin de klanten er het meest behoefte aan hebben, de informatie in de treinen en stations veel te wensen overliet.

De NMBS-Groep beschikt nochtans over een aantal instrumenten om zeer vlot betrouwbare informatie over verstoord treinverkeer te brengen bij de medewerkers die deze nodig hebben.

Bij het opstarten van het project IRT stelde de NMBS-Groep dat zij het onmiddellijk inlichten van de klant bij verstoord treinverkeer niet alleen een goed idee vindt maar dat dit gewoon een verplichting is voor alle personeelsleden. Wanneer de dienstverlening niet verloopt zoals gepland, moet de reiziger zo volledig mogelijk ingelicht worden.

Omdat bij de opsplitsing van de vroegere NMBS in drie bedrijven de terechte vrees bestond dat het IRT-project zou verzanden, werd binnen de NMBS-Groep één afdeling belast met de coördinatie van de operaties.

Binnen de nv Infrabel staat de cel Traffic Control in voor opvolging en regeling van het treinverkeer in real time. Alle informatie daarover wordt eveneens in real time beschikbaar gesteld.

Vraag blijft natuurlijk wat er met die informatie gebeurt.

Daarom wordt naast Traffic Control een parallelle werking voorzien door de operator nv NMBS. Deze ‘Dispatching Reizigers’ bevindt zich in de onmiddellijke omgeving van Traffic Control. Medewerkers van de operator observeren momenteel het werk van Traffic Control en maken zich hun werkmethodes eigen. De dispatching reizigers zou tegen 1 oktober 2008 operationeel moeten zijn.

Bij ieder team van Traffic Control (de vroegere Gewestelijke Dispatchings) zit nu reeds een medewerker van de operator die fungeert als verbindingsagent tussen Traffic Control en de directie Reizigers van de nv NMBS. Meestal is dat een treinbegeleider die het terrein zeer goed kent; hij contacteert de collega’s in de treinen om hen regelmatig te informeren over de aan gang zijnde problemen en/of incidenten.

Daarbij worden de beschikbare (nieuwe) technische mogelijkheden optimaal benut: berichten worden via sms bezorgd aan meerdere treinbegeleiders tegelijk, wat aanzienlijke tijdswinst oplevert omdat anders nogal gemakkelijk met iedere correspondent een kort gesprekje wordt gevoerd over de problemen.

Sinds juni 2006 hebben alle 2.800 NMBS-treinbegeleiders een eigen mobiel toestel op zak. Het apparaat heet Ibis. De treinbegeleider schakelt Ibis in voor allerlei informatie over dienstregelingen en voorzieningen in de treinstations, gebruikt het voor de ticketverkoop op de trein en werkt er zijn complete administratie mee af ¹.

Via dit kanaal zal de treinbegeleider in de nabije toekomst ook thuis (vóór aanvang van zijn dienst) kunnen beschikken over alle informatie omtrent verstoord treinverkeer.

In april dit jaar werd bekend gemaakt dat de spooroperator NMBS ook rechtstreeks en interactief wil communiceren met de treinreizigers ².

Deze evolutie mag er de NMBS-Groep niet van weerhouden om ook haar 'klassieke' informatiekanaalen te optimaliseren.

Zo weigerde de NMBS-Groep aanvankelijk in te gaan op een suggestie van de klanten om de gele affiches van de grootste stations on-line te plaatsen – officieel uit schrik dat de klant de betrokken informatie als 'absolute waarheid' zou aannemen en eventuele aankondigingen met betrekking tot een spoorwijziging uit het oog zou verliezen – om een half jaar later (december 2007) dan toch de affiches van 58 stations via de routeplanner ARI beschikbaar te stellen. Uiteindelijk werd op de webstek de informatie over de perrons begin 2008 geruisloos van de gele affiches verwijderd.

Omdat na de invoering van de nieuwe dienstregeling (9 december 2007) de situatie te velde te sterk afweek van de vooropgestelde tabellen?

Hoe dan ook, op het terrein bleek in 2007 dat er bij chronische vertragingen vaak onvolledige of geen relevante informatie doorstroomde. De hierboven aangekondigde initiatieven, die op zich positief zijn, zullen concreet moeten waargemaakt worden en ervoor zorgen dat bepaalde ervaringen van 2007 definitief tot het verleden behoren. Zoals reeds gezegd: in een situatie van chronisch gebrek aan stiptheid is de klant extra gevoelig voor uitblijvende of gebrekkige informatie. Een continu en stringent vormingsbeleid terzake blijkt meer dan nuttig

Routeplanner als wegwijzer

Met 60.000 bezoekers per dag is de NMBS-website één van de meest bezochte websites van België.

Daar zal het dienstregelingsprogramma ongetwijfeld een belangrijke rol in spelen. Sinds 22 februari 2007 is de internettoepassing voor het opvragen voor dienstregelingen (www.nmbs.be) immers vervangen door een intermodale routeplanner. Hierin worden alle Belgische publieke transportmiddelen opgenomen (trein, tram, metro en bus).

¹ <http://www.microsoft.com/belux/nl/presspass/2006/nmbs.msp>

² <http://www.microsoft.com/belux/nl/presspass/2008/railways.msp>

Met deze toepassing kunnen de klanten hun reis van deur tot deur plannen, ook voor de trajecten zonder de trein. De klant dient enkel vertrek- en eindpunt in te geven en de reisweg wordt opgezocht.

Toch is deze module nog voor enkele verbeteringen vatbaar.

In de rubriek 'Informatie' bepleit de ombudsman het ter beschikking stellen van de klant van de informatie van de gele affiches in de stations. Een overstap zou op die manier gemakkelijker zijn en beter inschatbaar voor bijvoorbeeld mensen die minder mobiel zijn.

De Routeplanner geeft steeds de snelste verbindingen. Zo gebeurt het dat een klant een dienstregeling krijgt met een overstap van 5 minuten; terwijl er in datzelfde overstapstation, een twintigtal minuten later, nog een aansluiting is. De onervaren klant hoeft zich in het aansluitingsstation dus niet noodzakelijk de benen van onder het lijf te lopen om de trein te halen.

Een ander nadeel van deze 'snelste verbinding' is het feit dat de klant soms verbindingen krijgt die met een gewoon vervoerbewijs niet toegelaten zijn. Dit wordt enkel aangegeven nadat het detail van de dienstregeling wordt opgevraagd.

Er verschijnt dan een zinnetje: *Tip: Deze reisweg is niet toegestaan met om het even welke vervoerbewijs. (meer info...)*.

Wanneer men dan op (*meer info*) klikt krijgt men de informatie dat de reisweg inderdaad niet toegelaten is omdat men (bijvoorbeeld) zijn bestemming voorbijrijdt om er daarna op hetzelfde baanvak weer naar terug te keren.

Deze 'tip' is dus wel degelijk belangrijk, de klant krijgt bij controle in dat geval immers een fikse boete. Het hoeft geen betoog dat de klant er alle baat bij heeft dat deze 'tip' op een iets duidelijkere manier in de verf zou worden gezet.

UIT DE PRAKTIJK

2007/5783 De klant is van mening dat een Thalystrein niet als aansluiting in een binnenlandse dienstregeling zou mogen worden weergegeven op de Routeplanner.

De NMBS-Groep deelt mee dat de klant bij de raadpleging van de dienstregeling op de website de mogelijkheid heeft om verschillende keuzemogelijkheden aan te klikken bij het item 'vervoermiddelen algemeen'. Wanneer de klant dan 'zonder international' aanklikt zal deze een dienstregeling bekomen zonder internationale treinen zoals Thalys.

2007/1678 Een klant keert met de trein terug van Bierges (Walibi); voor de terugreis werd hem via de Routeplanner een te omslachtig en dus te tijdrovend reisschema opgegeven via Ottignies.

De NMBS-Groep wijst er op dat de klant via de Routeplanner een reisweg vroeg vanaf een TEC-halte in plaats van een station; dat levert een ander zoekresultaat op. De NMBS-Groep verontschuldigt zich.

2007/1122 - 2008/0747 De klant vraagt om haar te helpen om een reisweg te zoeken via de Routeplanner op de site van de NMBS-Groep.

Zij vindt het programma niet makkelijk hanteerbaar. De ombudsman helpt de klant telefonisch aan de nodige inlichtingen.

Nuttige telefoonnummers, e-mail- en internetadressen van de NMBS-Groep

Inlichtingen

Telefonische inlichtingen en reservaties	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf ¹	02/555 25 55 (N)
	02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/528 35 91
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79
	02/400 67 76 (doorschakeling naar Groot-Brittannië aan binnenlands tarief)

Bestellen van groepsreizen in het Nederlands

Telefoon	09/241 23 68
Telefax	09/241 23 67
E-mail	groepen.nationaal@b-rail.be

Bestellen van groepsreizen in het Frans

Telefoon	065/58 23 62
Telefax	065/58 23 04
E-mail	groupes.national@b-rail.be

Internetadressen

Nederlandstalige site	http://www.nmbs.be
Franstalige site	http://www.sncb.be

Veiligheid. Gratis noodnummer NMBS-Groep

Telefoon	0800/30230
----------	------------

¹ Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

1.3.3. INFRASTRUCTUUR

Sinds 1 januari 2005 is de vroegere NMBS opgesplitst in drie bedrijven¹:

- de nv B-Holding: met als voornaamste opdracht, de coördinatie en samenwerking te verzekeren tussen de filialen NMBS en Infrabel.
- de nv NMBS: de spoorwegexploitant, het bedrijf dat de dienstverlening verzorgt. De twee belangrijkste opdrachten zijn het organiseren van reizigersvervoer (binnenlandse en internationale treinverkeer) en van goederentransport.
- de nv Infrabel: de beheerder van de Belgische spoorinfrastructuur.

Samen vormen deze de NMBS-Groep.

Deze herstructurering kwam er als gevolg van de Europese regelgeving en ter voorbereiding van een (gefaseerde) liberalisering van het Europese spoorverkeer.

Voor wat het personenvervoer betreft, verantwoordelijkheid van de nv NMBS, werd een belangrijke reorganisatie doorgevoerd onder de naam New Passengers. Daarbij werd per 1 november 2007 personeel van de nv Infrabel overgeheveld naar de nv NMBS. De vroegere NMBS-organisatie, die vooral bestond uit verkoop- en treinbegeleidingspersoneel, liet immers niet toe alle noodzakelijke diensten, die verband houden met de spoorwegexploitatie aan te bieden aan haar klanten. Zij diende dus al de opdrachten en taken die eigenlijk te maken hebben met de organisatie en verkoop van de spoorwegexploitant en die voorheen nog werden uitgevoerd door de nv Infrabel over te nemen.

Uiteraard verloopt een dergelijke reorganisatie waarbij 1300 personeelsleden worden overgedragen niet zonder slag of stoot, temeer daar meerdere functieomschrijvingen ook gewijzigd worden. Kan men een aantal effecten vooraf voorzien of inschatten, dan blijven er toch nog een aantal onverwachte of verkeerd ingeschatte gevolgen.

Sommige personeelsleden hadden voorheen (bij de nv Infrabel) een taakomschrijving die zeer breed maar ook zeer nuttig was. Zo zorgden zij ondermeer voor de bedeling van de briefwisseling, allerlei interne dienstverlening, maar ook voor de begeleiding van mensen met beperkte mobiliteit.

Door de reorganisatie kwam een aantal van deze taken op de helling te staan; de nv NMBS werd geconfronteerd met een aantal nuttige taken waarvoor in eerste instantie geen personeel beschikbaar was. Het meest opvallende daarbij was de begeleiding van mensen met beperkte mobiliteit, die jaar en dag door de hen bekende spoorwegman waren geholpen; daartoe dreigde nu plotseling niemand meer beschikbaar te zijn.

Soms was de communicatie daarover bijzonder ongelukkig of, in het ergste geval, bleef die achterwege. Van zodra een en ander duidelijk werd voor de nv NMBS, werden dan (tijdelijke) maatregelen getroffen.

¹ Zie jaarverslag 2004, blz.9

UIT DE PRAKTIJK

2007/6305 - 2007/6263 - 2008/0348 - 2008/0352 - 2008/0353 - 2008/0354 -
2008/0356 - 2008/0357 - 2008/0358 - 2008/0370 - 2008/0390 - 2008/0391 -
2008/0392 - 2008/0422 - 2008/0467 - 2008/0493 - 2008/0570

Verschillende klanten contacteren vanaf eind december de ombudsman. Zij hebben vernomen dat vanaf 15 januari 2008 er wegens reorganisatie geen begeleiding meer mogelijk is voor rolstoelpatiënten in een onbemand station.

Tot voorheen genoten zij daar van een goede dienstverlening geleverd door personeel van een nabijgelegen bemand station. Door de ligging van een Medisch Pedagogisch Instituut nabij de stopplaats bleven de reacties uiteraard niet uit.

De NMBS-Groep bevestigt deze reorganisatie en laat weten dat zij samen met de regio-manager en de zonechefs naar een oplossing zoekt.

Eind januari laat zij weten dat, in afwachting van een definitieve regeling, volgende oplossing werd gevonden:

De personen met beperkte mobiliteit kunnen voor begeleiding in de stopplaats terecht op het Call Center (02/528 28 28). Zij dienen hierbij wel de reglementering in acht te nemen en minstens 24 uur op voorhand contact op te nemen met de betrokken dienst. Een regel die vroeger niet altijd nauwgezet werd opgevolgd en waarvan zowel door de reizigers als het personeel regelmatig werd afgeweken.

Het nabijgelegen bemand station stelt zijn lader ter beschikking in de voormiddag. Het verderaf gelegen hoofdstation heeft een rangeerder ter beschikking in de namiddag. Tijdens het weekend moet een ander station instaan voor hulp.

2008/0170 - 2008/0193 - 2008/0306 - 2008/0428 - 2008/0490 - 2008/0535 -
2008/0558 - 2008/0641 - 2008/0706

Enkele klanten dienen klacht in nadat zij vernomen hebben dat de spoorwegovergang zou worden afgebroken. Zij zijn vooral bezorgd over de veiligheid van de reizigers, die dan moeten rondgaan langs de overweg, tussen het drukke verkeer.

De NMBS-Groep bevestigt het afschaffen van de bewuste reizigersovergang en verklaart deze maatregel met het feit dat er vanaf het weekend van 26/27 januari 2008 in het station geen toezichtsbediende (Infrabel) meer aanwezig is, enkel nog een loketbediende van de nv NMBS.

‘Als gevolg van deze nieuwe situatie, die maakt dat er in het station geen toezicht meer is, werd beslist de reizigersovergang definitief te sluiten. Een aantal andere elementen ondersteunen deze beslissing:

- 1. Door de afschaffing van de overgang is het niet meer nodig het laatste rijtuig van sommige lange treinen in de piekuren te sluiten (deze werden gesloten omdat de deuren van het laatste rijtuig boven de verzinking in het perron ter hoogte van de spoorovergang konden vallen, wat een gevaar betekende voor uitstappende reizigers).*
- 2. Het vergt voor de reizigers niet zo veel extra tijd om de veel veiliger weg via de overweg, en de openbare weg te nemen.*
- 3. Er werd nagegaan of er problemen konden ontstaan voor reizigers die een aansluiting met de vertrekkende bussen op het stationsplein moeten halen, maar dat bleek niet het geval en in elk geval werd De Lijn op de hoogte gebracht.*

De bloembakken aan het eind van het perron verhinderen dat reizigers tussen de sporen en de slagbomen terecht kunnen, rechtstreeks de overweg willen oversteken en zo hun leven in gevaar brengen. Dankzij de bloembakken worden de reizigers die van het perron komen, verplicht om de overweg over te steken van achter de slagbomen waar zij een kijk hebben op de lichtsignalisatie van de overweg. De reizigers werden van de gevijzigde toestand ingelicht door middel van een folder’.

Kortom, volgens de NMBS-Groep is deze situatie opgelost met een aantal fleurige bloembakken en een foldertje.

Toch geeft zij de onveilige situatie verder in haar brief toe door te melden dat zij een overgangperiode van een maand inlast waarbij het toezichtspersoneel (nv Infrabel) op weekdays van 6 tot 22 uur nog behouden blijft.

De NMBS-Groep vroeg tenslotte aan haar interne bewakingsdienst om in het station een oogje in het zeil te houden.

Wordt vervolgd.

1.3.4. DIENSTVERLENING

Interne communicatiefouten of onverwachte situaties (vertraging of afschaffing van treinen) zorgden er ook in 2007 voor dat het verlenen van assistentie aan personen met beperkte mobiliteit af en toe misliep. De NMBS-Groep bood in deze gevallen haar oprechte excuses aan, al dan niet vergezeld van een Geschenkbiljet, afhankelijk van de specifieke situatie.

Uit een aantal klachten bleek dat de communicatie met de klant, wat betreft het tijdig indienen van een verzoek om assistentie, niet altijd even duidelijk was. Hierdoor ontstond er bij verschillende klanten verwarring over het al dan niet minstens 24 uur op voorhand verwittigen.

De NMBS-Groep raadt haar klanten aan om ruim op voorhand, minstens 24 uur voor de treinreis, contact op te nemen met het vertrekstation of met het Call Center (02/528 28 28 – in het menu ‘andere diensten’ kiezen beschikbaar tussen 8.00 en 18.00 uur).

Deze informatie was tot voor kort enkel terug te vinden:

- op de site van de NMBS-Groep (www.nmbs.be) door achtereenvolgens de rubrieken *‘Reizen in België’*, *‘Praktische Info’*, *‘Reizigers met beperkte mobiliteit’* en *‘Enkele nuttige tips’* te kiezen.

- in de brochure ‘Gids voor de Reiziger met beperkte mobiliteit’¹.

1. Wat betreft de site.

1.1. Tijdens de zomer 2007 werd vooruitgang geboekt door een snellere link te plaatsen. Voortaan ziet de reiziger wanneer hij op *‘Reizen in België’* klikt onmiddellijk een link (links onderaan) die naar alle informatie over het reizen met beperkte mobiliteit leidt.

Helaas verscheen de informatie over het al dan niet 24 uur op voorhand verwittigen ook hier in eerste instantie pas na het doorlopen van een menu en het aanklikken van de rubriek *‘Enkele nuttige tips’*.

De NMBS-Groep was, op vraag van de ombudsman, op dit vlak onmiddellijk bereid om de vermelding van *‘24 uur op voorhand...’* al op de eerste pagina aan te brengen. Dit is uiteraard een stap vooruit in een duidelijke communicatie met de klant.

1.2. De ombudsman stelde in enkele dossiers vast dat reizigers, die geen speciale faciliteiten nodig hebben voor hun begeleiding (zoals slechtzienenden), vaak enkel de onthaalmogelijkheden van een bepaald station raadplegen. Zij zien de vermelding in verband met het tijdig verwittigen op die manier over het hoofd.

Een voorbeeld: als onthaalmogelijkheden voor het station Gent-Sint-Pieters krijgt de klant volgende informatie: *‘Aanwezigheid personeel voor het onthaal van reizigers met beperkte mobiliteit van 0.00 tot 24.00 uur’*. Hij gaat er dan ook vanuit dat het personeel doorlopend de ganse dag beschikbaar is.

¹ Editie 2007, blz. 17

Pas als de klant scrollt ziet hij lager, op dezelfde pagina, onder de titel *'Faciliteiten voor reizigers met beperkte mobiliteit'* de tekst: *'Belangrijk: de faciliteiten in deze tabel zijn onder voorbehoud van eventuele wijzigingen. Gelieve dan ook steeds minstens 24 uur op voorhand voor de reis contact op te nemen met het station van vertrek.'*

De ombudsman vroeg dan ook deze laatste tekst te verplaatsen (of te herhalen) om ook voor deze reizigers zoveel mogelijk misverstanden te vermijden. De NMBS-Groep beloofde dat de uren van de beschikbaarheid van het personeel aangepast zouden worden aan de werkelijke situatie; zij zou tevens de mogelijkheid onderzoeken de betrokken tekst te verplaatsen (of te herhalen). Er is tot op heden op deze beide vlakken nog geen wijziging aangebracht.

2. Wat betreft de brochure 'Gids voor de Reiziger met beperkte mobiliteit', daarin staat:

'Neem ruim op voorhand contact op met uw vertrekstation, of bel tussen 08.00 en 18.00 uur naar het nummer 02/528 28 28 (kies in het menu voor de optie 'andere diensten'). Richt u zich tot dit Call Center voor de organisatie van uw reis, of reist u in een rolstoel, dan is het absoluut noodzakelijk dat u ons ten laatste 24 uur voor uw reis van uw reisplannen op de hoogte brengt.'

Hier kan een mogelijke interpretatie zijn dat de klant enkel wanneer hij het Call Center contacteert of wanneer hij in een rolstoel reist, deze dienst 'absoluut noodzakelijk' 24 uur op voorhand dient te verwittigen.

De andere reizigers dienen het vertrekstation 'ruim op voorhand' te contacteren. Het viel vorig jaar voor dat reizigers zich een twintigtal minuten voor het vertrek aanboden in het station, maar dat er op dat ogenblik geen personeel beschikbaar was om de reizigers in kwestie te helpen.

De ombudsman stelde de NMBS-Groep dan ook de vraag, hoe zij 'ruim op voorhand' precies definieert. Volgens de NMBS-Groep betekent 'ruim op voorhand': *'een periode die volstaat om het betrokken personeel in te lichten. Hier een specifieke tijdsperiode op plakken is moeilijk aangezien dit vaak verschillend is per station, per tijdstip van aanvraag...'*

De ombudsman wees de NMBS-Groep er op dat, indien deze informatie bleef staan in de nieuwe editie van de brochure 'Gids voor de Reiziger met beperkte mobiliteit', het voor de klant moeilijk zou zijn om uit te maken welke termijn hij nu juist in acht moet nemen om het station van vertrek op tijd, dus 'ruim op voorhand', te verwittigen.

De NMBS-Groep beaamde dit later. Zij zal op de vraag van de ombudsman ingaan en de term 'ruimschoots' in de nieuwe editie van de brochure vervangen door '24 uur op voorhand'.

De ombudsman kan de klant enkel de goede raad geven om steeds 24 uur op voorhand het station van vertrek te verwittigen, ook al reist hij niet in een rolstoel. Het geeft de betrokken stations de mogelijkheid om het personeel van al de stations (ook deze bij overstap) op de hoogte te brengen en de eventueel nodige faciliteiten tijdig te voorzien.

Voor reizigers die elke dag (of zeer frequent) begeleiding nodig hebben (woon/werk- of woon/schoolverkeer) kan best aan de mogelijkheid gedacht worden om het Call Center vooraf een week- of maandlijstje te bezorgen. In de praktijk stelt de ombudsman vast dat dit al vaak gebeurt en ook dat de plaatselijke organisatie in de stations de ‘vaste klanten’ zeer goed kent, vertrek- en aankomsttijdstip inclusief, zowel in de vertrek- als aankomststations.

UIT DE PRAKTIJK

2007/2095 Een medewerkster van een organisatie voor blinden en slechtzienden staat samen met een blinde medereiziger omstreeks 16.20 uur in een station voor de gesloten deur van het onthaalkantoor voor mensen met beperkte mobiliteit. Wanneer zij in het station om hulp vragen, worden zij van het kastje naar de muur gestuurd en missen zij hun trein.

Nochtans vermeldt de website van de NMBS-Groep, volgens de klant, een permanentie van 24/24 uur. De klant baseerde zich op de informatie in *‘Onthaalmogelijkheden van je station’* en merkte de informatie over het tijdig verwittigen niet op, onder de informatie van de mogelijke faciliteiten (die zij niet nodig had voor de begeleiding van een slechtziende).

De NMBS-Groep wijst er op dat de betrokken personeelsleden op dat moment andere taken aan het verrichten waren. De klant diende eerst telefonisch contact te hebben opgenomen. Zij biedt haar excuses aan voor de houding van het betrokken personeel en bevestigt dat de uren, waarop het onthaal in het station mogelijk is, niet correct zijn en dat deze weldra aangepast zullen worden.

Het onthaal in dit station is volgens de site, tot op heden, nog steeds mogelijk ‘van 00.00 uur tot 24.00 uur’.

1.3.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

‘Schooltreinkaart’ voor wie ouder is dan 26 jaar

Vrij regelmatig stuurt de klant aan op de versoepeling van de gebruiksmodaliteiten van sommige producten:

- sommige reizigers zouden willen dat de Key Card over een grotere afstand kan benut worden (nu is dat ongeveer 15 km) om het gebruik van de trein goedkoper te maken;
- het nut van de gebruiksbeperving van het Seniorbiljet (reizen toegestaan vanaf 9.01 uur) wordt door de actieve 65-plusser in vraag gesteld;
- waarom moet men betalen om een hondje mee te nemen?
- de beperkingen inzake de toegelaten reisweg worden in vraag gesteld;
- de recent ingevoerde compensatieregeling bij vertragingen is volgens menig klant te omslachtig, ontoereikend, *‘een lege doos’*.

Ook wie 26 jaar is of ouder zou onder bepaalde voorwaarden een voordelige treinkaart moeten kunnen bekomen wanneer bijkomende vorming gevolgd wordt. In ons vorig jaarverslag¹ gaf de ombudsman reeds aan dat, aangezien studeren en bijstuderen zo langzamerhand een levenslang perspectief krijgen, er misschien stilaan moet gedacht worden aan een voordelige ‘bijscholings’treinkaart, geldig voor bijkomende vorming van langere duur. Hoewel de ombudsman zich bij die gelegenheid afvroeg wie terzake het initiatief zou nemen, werd daar weinig respons op gegeven.

De vragen van de klanten naar een dergelijke treinkaartformule blijven alleszins komen.

UIT DE PRAKTIJK

2007/3821 De klant is 31 jaar en begon recent opnieuw te studeren; hij klaagt aan dat hij te oud is om een Schooltreinkaart (Campus) te kunnen krijgen.

De ombudsman wijst de klant er op dat de toekenningsmodaliteiten van de (School)treinkaart niet bepaald worden door de NMBS-Groep maar door de FOD Mobiliteit en Vervoer (Directoraat-generaal Vervoer te Land, Directie Spoorvervoer, City Atrium, Vooruitgangstraat 56 te 1210 Brussel). In een met de federale overheid afgesloten beheerscontract wordt de NMBS-Groep belast met de uitvoering van deze modaliteiten. De overheid compenseert de minderinkomsten van de NMBS-Groep.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 142

1.3.6. RESERVERINGEN

Het aantal klachten over groepsreserveringen is dit jaar quasi gelijk gebleven. Het onderwerp van deze klachten spitst zich ook dit jaar vooral toe op een gekend en specifiek probleem.

In het jaarverslag van 2006 wees de ombudsman er al op dat groepsreserveringen tijdens de spitsuren bij twee partijen ongenoegen veroorzaken:

- pendelaars uiten hun ongenoegen omdat een dergelijke reservering in hun trein zorgt voor een tekort aan zitplaatsen;
- groepen zijn misnoegd wanneer ze vaststellen dat het aantal treinen waarin tijdens de spitsuren kan worden gereserveerd, beperkt is.

De NMBS-Groep stelde in 2007 een lijst van ‘verboden treinen’ op voor groepsreserveringen. Deze lijst bestaat uit treinen die op basis van hun vertrekkur en ook van hun normale bezetting niet geschikt zijn (lees: verboden) voor groepsreserveringen. Een groepsreservering in dergelijke trein is dus niet mogelijk.

Wanneer klanten de ombudsman over een ‘verboden’ trein contacteren, hebben ze doorgaans wel begrip wanneer het doel van deze lijst uit de doeken wordt gedaan.

De ontgoocheling is echter groot wanneer zij, ondanks het feit dat zij ruim op voorhand hun aanvraag indienden, een paar dagen voor de groepsreis moet doorgaan een weigering van de verantwoordelijke diensten (Gent of Bergen) ontvangen. Het inleggen van een bus behoort dan door tijdsgebrek niet meer tot de mogelijkheden. Het enige, duurere, alternatief is met de groep alsnog plaats te nemen, met verschillende Passes, in een drukbezette trein.

Dit fenomeen herhaalt zich jaarlijks bij de enorme toestroom van aanvragen net voor het aanvangen van de schooluitstappen aan het einde van het schooljaar.

Om dergelijke situaties te vermijden, en het werk van de cel ‘Groepsreizen’ te vereenvoudigen tijdens bovengenoemde drukke periodes, stelde de ombudsman voor om de lijst van ‘verboden treinen’ aan de klanten duidelijk kenbaar te maken wanneer zij een dienstregeling, via de Routeplanner op de site van de NMBS-Groep, raadplegen (bijvoorbeeld via een icoontje).

De klant zou op die manier onmiddellijk zien in welke treinen beslist niet gereserveerd kan worden en zou dus de mogelijkheid hebben om tijdig andere opties (ander vertrekkur/ander vervoermiddel) in overweging te nemen.

Alhoewel de NMBS-Groep het in eerste instantie een goed idee vindt om deze ‘verboden’ treinen voor de klant (her)kenbaar te maken in de dienstregeling, wijst zij het idee van de hand met de stelling dat deze lijst enkel bedoeld is voor de cel ‘Groepreserveringen’. Reizigers moeten zich voor hun reservering steeds tot deze cel wenden.

Een ander argument is het feit dat de treinen met een hoge bezettingsgraad al op de site worden aangeduid (oranje zeteltjes met de vermelding *‘aantal vrije plaatsen mogelijk beperkt door grote drukte’*).

Dit logo verschaft echter geen zekerheid. De overbezetting is een inschatting. In een trein met dit logo kan in bepaalde gevallen en rekening houdend met een aantal elementen (data, traject, groepsomvang, enz...) soms wél gereserveerd worden.

Een trein zonder het logo (zoals de P-trein 7312 – vertrek te Hasselt om 6.22 uur) kan gereserveerd worden tot Leuven, maar is op de lijst ‘verboden treinen’ te vinden voor het traject Leuven/Brussel.

De ‘oranje zeteltjes’ zijn dus geen indicatie of een trein ‘verboden’ is of niet. Met andere woorden, de klant is, wat betreft groepsreserveringen, geen stap vooruit met dit logo.

De ombudsman stelt zich dan ook de vraag waarom de informatie over de ‘verboden treinen’ niet op één of andere manier aan de klant kenbaar kan worden gemaakt. Een link naar een pdf-bestand van deze lijst zou misschien al voldoende zijn. De lijst kan dan makkelijk worden aangepast en de klant kan aan de hand van het treinnummer onmiddellijk geïnformeerd worden over de mogelijkheid tot reserveren.

Deze informatie zou toch zowel voor de klant als voor de betrokken dienst een enorme tijdwinst betekenen.

Op vlak van het internationaal verkeer werd het systeem van reserveringen enkele keren in vraag gesteld. Zoals al werd aangehaald in de rubriek ‘Andere Vervoerbewijzen’ kan de beschikbaarheid van de promotietarieven van de HST-treinen enkel geraadpleegd worden na het opgeven van een datum om dan vast te stellen dat er geen beschikbaarheid meer is. Er is, om technische redenen, geen lijst met de nog beschikbare promoties voorhanden. De klant dient telkens een aantal datums te proberen, om te zien of de aanbieding al dan niet beschikbaar is.

UIT DE PRAKTIJK

2007/2427 De klant krijgt na een maand antwoord op haar vraag om een reservering van Gent naar Brussel (aankomst rond 9.00 uur) en van Brussel naar Gent (aankomst rond 16.30 uur).

De NMBS-Groep doet haar een voorstel waarbij het uur van aankomst in Brussel verlaat is naar 10.00 uur en het uur van aankomst in Gent naar 19.06 uur. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de lange wachttijd en verklaart de weigering met de lijst van 'verboden treinen'.

De klant is misnoegd omdat zij op geen enkel moment op de hoogte gesteld werd over het bestaan van deze lijst. Indien zij hier eerder van op de hoogte gesteld was, had zij een alternatief kunnen zoeken. Zij stelt zich de vraag waarom er op de site van de NMBS-Groep nergens informatie te vinden is over het verbod van groepsreizen in bepaalde treinen.

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigheden aan maar ziet het vooralsnog niet zitten om de klanten op de hoogte te brengen van deze lijst.

2007/5745 De klant beklaagt er zich over dat het niet mogelijk is de beschikbaarheid van de promotarieven met Thalys naar Keulen en Parijs op te vragen via internet of aan het loket: telkens moet een datum opgegeven worden om dan vast te stellen dat er geen beschikbaarheid meer is.

1.3.7. AANKONDIGINGEN

Wanneer een trein het station binnenrijdt, wordt dat omgeroepen; tegelijk wordt samen met de bestemming ervan ook vermeld welke de eerstvolgende stations of haltes zijn die de trein zal aandoen.

Soms moet de trein van het voorziene perron afgeleid worden naar een ander spoor. Dat gebeurt meestal bij werken of om exploitatieredenen, bijvoorbeeld wanneer het voorziene perron (nog) is ingenomen door een andere trein (in vertraging) of omdat de naar een ander spoor verwezen trein zelf vertraging heeft. Dat laatste was in 2007 veelvuldig het geval en reden tot veel ergernis bij de klanten.

Communicatie is dan voor de klant van zeer groot belang. Het volstaat niet om de spoorverandering te vermelden op de aankondigingsborden en –schermen: de trouwe klant is immers dermate vertrouwd met de plaatselijke organisatie van ‘zijn’ station op het ogenblik dat hij er komt, dat hij ook zonder de borden en schermen te raadplegen weet waar zijn trein in principe vertrekt. Daarom moet een spoorverandering tijdig en meermaals omgeroepen worden via de geluidsinstallatie.

Gelet op de nipte aansluitingsmarges die de NMBS-Groep tijdens de piekuren hanteert, komt tijdverlies (door zich eerst naar het ‘verkeerde’ perron te begeven) er voor de overstappende pendelaar vaak op neer dat hij de trein mist en moet wachten op de volgende verbinding of dat hij zich tegen de stroom in allerijl naar het ‘juiste’ perron moet wurmen.

Ook voor de minder mobiele reiziger – die op zich reeds meer tijd nodig heeft – is een laattijdige of ontbrekende aankondiging bijzonder hinderlijk en veelal zelfs nefast.

Uit de 40 klachten die de ombudsman daarover in 2007 ontvangen heeft, blijkt dat aan die voorwaarden niet steeds voldaan is.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0541 De klant klaagt aan dat op de lijn Gent/Geraardsbergen meestal niet wordt omgeroepen welk station men binnenrijdt. In de haltes op die lijn zijn de stationsborden niet verlicht en daardoor niet altijd goed leesbaar. Wie niet vertrouwd is met deze lijn kan gemakkelijk zijn station voorbijrijden.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat de ruiten van de nieuwe dieselstellen MR41 gekleurd zijn waardoor - vooral bij duisternis - de borden op het perron niet goed zichtbaar zijn; daarom heeft zij haar personeel opgedragen om via de geluidsinstallatie om te roepen welke stations worden aangedaan. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

2007/0645 Op 29 januari 2007 wordt de trein verkeerd aangekondigd - hij vertrekt die dag van spoor 8 in plaats van het gebruikelijke spoor 7 – en de klant mist daardoor zijn trein.

De NMBS-Groep geeft de verkeerde aankondiging toe; de betrokken bediende wordt daarover aangesproken. De NMBS-Groep meldt ook nog dat de sonorisatie correct functioneerde en dat het station in de loop van de maand mei wordt uitgerust met nieuwe aankondigingsschermen.

2007/3443 De klant wil in het vertrekstation op perron 4 de P-trein 8281 nemen; deze wordt zonder enige aankondiging naar perron 6 afgeleid. De klant mist zijn aansluiting en loopt 1 uur vertraging op; hij vraagt uitleg en een compensatie.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich omdat de spoorwijziging van de P-trein 8281 niet werd omgeroepen; als compensatie voor de vertraging die de klant opliep heeft zij 2,50 euro krediet gestort in zijn e-portefeuille.

1.3.8. TAAL

Treinen doorkruisen vaak het ganse land en rijden daarbij vaak door verschillende taalgebieden. Wanneer daarbij in een homogeen eentalig gebied een bericht wordt omgeroepen in een andere dan de gewesttaal, neemt de klant daar soms aanstoot aan.

Ook de naamgeving van stations waarvoor zowel in het Nederlands als in het Frans een officiële versie beschikbaar is, wordt al eens dooreen gehaald, ook in officiële publicaties.

Soms ontvangt de klant een biljet, ticket of kortingskaart in een andere taal dan deze waarvan hij zich bediende.

Eén enkele uitschuiver niet te na gesproken, gaat het hierbij meestal om een banale vergissing of administratieve slordigheid. De NMBS-Groep verontschuldigt zich bij de klant, stuurt zo nodig haar organisatie bij en wijst de betrokken medewerkers op de geldende taalwetgeving waaraan zij zich strikt wenst te houden.

UIT DE PRAKTIJK

2007/0538 De klant klaagt aan dat de NMBS-Groep de taalwetten niet correct toepast in de regio Antwerpen waar in de treinen soms berichten omgeroepen worden in een andere taal dan het Nederlands.

De NMBS-Groep meldt dat zij de taalwetten correct wenst toe te passen:

- wanneer de trein zich in ééntalig gebied bevindt, worden de berichten enkel omgeroepen in de voertaal van het desbetreffende gewest;
- in tweetalig gebied worden de berichten omgeroepen in beide landstalen; voor de volgorde wordt voorrang gegeven aan de moedertaal van de bediende die de boodschap verspreidt;
- in de Brusselse stations geldt een eigen regeling: Brussel-Noord en Schaarbeek hanteren de volgorde N-F, in Brussel-Zuid en Brussel-Luxemburg is dat F-N en in Brussel-Centraal bepaalt de taal van het bestemmingsstation de volgorde.

Wanneer deze regeling niet mocht nagekomen zijn in de door de klant genomen trein, biedt de NMBS-Groep daarvoor haar excuses aan.

2007/0803 De klant boekt een biljet via de site van de NMBS-Groep; op zijn Visa-afrekening komt als plaats van betaling 'Bruxelles' voor.

De NMBS-Groep laat de dienstvermelding op de kredietkaartafrekening wijzigen in 'NMBS-SNCB BRU'.

2007/2930 Wanneer de klant in Brussel-Noord de waardebon voor een gratis Go Pass van haar 16-jarige zoon inruilt, gebruikt zij daarbij enkel het Nederlands als voertaal maar toch ontvangt zij een Franstalige Go Pass. De loketbediende weigert bovendien om haar in het Nederlands te bedienen.

De klant vraagt een Nederlandstalige Go Pass en stuurt de Franstalige Go Pass terug.

De NMBS-Groep stuurt de klant een Nederlandstalige Go Pass en zij biedt haar verontschuldigingen aan voor de veroorzaakte hinder.

2007/3483 Wanneer een e-mail wordt verstuurd naar de functionele mailbox 'onregelmatigheden@b-rail.be' van de Centrale Klantendienst, volgt daarop een tweetalige ontvangstmelding.

De NMBS-Groep schikt zich naar de vigerende taalwetgeving en zal voortaan enkel een automatische ontvangstmelding sturen in de taal van de desbetreffende mailbox.

2007/5197 De klant belt naar het centrale infonummer van de NMBS-Groep (02/528 28 28) en kiest voor Nederlands; zij krijgt in de plaats daarvan een Franstalige operator aan de lijn die haar vraag niet verstaat en het gesprek dan maar beëindigt.

De NMBS-Groep is verwonderd dat de klant in het Frans werd aangesproken hoewel zij als taalvoorkeur het Nederlands ingaf: de centrale infodienst heeft immers twee afzonderlijke secties. Aangezien er naar aanleiding van de nieuwe dienstregeling veel oproepen waren, is het mogelijk dat een Franstalige bediende de telefoon heeft opgenomen om de wachttijd zo kort mogelijk te houden.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor het incident.

1.3.9. ONDERHOUD

Door het feit dat op het vlak van netheid er nogal wat terechte opmerkingen kwamen van de klanten zag de NMBS-Groep zich genoodzaakt een initiatief te nemen. Het poetsen van de treinen in de onderhoudsposten en vertrekstations bleek niet meer te voldoen. Het poetsprogramma werd toen enkel afgestemd op het gebruik van het materieel en de interventies vonden plaats tijdens de daluren.

In maart lanceerde de NMBS-Groep het project B-Clean: het inzetten van mobiele kuisploegen die treinen sindsdien ook tijdens hun rit opruimen en reinigen.

B-Clean: vanaf 16 maart 2007

...

- schoonmaakbrigades in 'strategisch' gekozen treinen, tussenkomsten aan boord en aan het perron
- bijzondere aandacht onderweg voor de netheid van de toiletten
- meermaals schoonmaak van treinen op lange trajecten
- betere beschikbaarheid van het schoonmaakpersoneel i.f.v. gerichte tussenkomsten
- bijzondere aandacht voor 'speciale treinen'

...

Schoonmaak interieur treinen: enkele cijfers

...

- 50 à 60.000 vuilbakken per dag
- 22,5 ha tapijten vloeren te stofzuigen per dag
- 3.000-tal toiletten reinigen per dag
- 7/7 dagen

...

Evaluatie van het huidige schoonmaaksysteem

Van 2002 tot 2005 verbeterde de score voor de netheid van de treinen (kwaliteitsenquêtes bij de klanten) van 6,10 tot 6,70 maar op dit vlak blijven inspanningen noodzakelijk.

Te verbeteren:

- het opruimen van afval gebeurt niet snel genoeg (blikjes, krantje Metro,...)
- de toiletten zijn te snel vuil

...

Schoonmaak van reizigerstreinen: doelstellingen

...

- zo snel mogelijk vervelend vuil verwijderen
- onderweg de toestand van de toiletten controleren
- de klant duidelijk maken dat de netheid van zijn trein een prioriteit is voor de NMBS
- de score 'netheid' in de kwaliteitsenquêtes bij de klanten verhogen

Bron: nv NMBS

Aandachtspunten van deze B-Cleanploegen zijn het afval in de treinen en de netheid van de toiletten. Voor de klanten zijn deze personeelsleden herkenbaar aan hun donkerblauwe T-shirt en hun grijze broek. Op hun rug en borst prijkt het oranje logo van B-Clean.

Zij nemen per weekday een 400-tal treinen onder handen en vullen daarbij gemiddeld 200 vuilniszakken. Het meest achterlaten voorwerp is het Metro-krantje.

In het weekend staan acht stations op het programma, waarbij 150 treinen aan het perron een schoonmaakbeurt krijgen.

Tijdens de zomermaanden zijn de B-Clean ploegen extra aanwezig op de treinen van en naar de kust. De Thalystreinen tussen Antwerpen en Brussel behoren eveneens tot hun takenpakket.

Uit de jaarlijkse onderzoekenquête blijkt dat de tevredenheid van de klanten over de netheid in de treinen de laatste jaren langzaam maar gestaag is gestegen. Vijf jaar geleden scoorde netheid in de kwaliteitsbarometer 6,3/10. Eind 2007 bedroeg deze score volgens de nv NMBS 6,75/10.

Het aantal klachten op het vlak van netheid, dat de ombudsman bereikte, is echter niet gedaald.

Er is ook enige ontevredenheid van de reizigers over de netheid in stations (vooral de onderdoorgangen) en parkings.

Hoewel de mobiele kuisploegen en de interne bewakingsdiensten (in verband met vandalisme en wildplassers) hier af en toe worden ingezet, is dit in de eerste plaats een groeiend maatschappelijk probleem waarvoor niet zo eenvoudig een oplossing te vinden is. Het geheel draagt bij tot een gevoel van onveiligheid, iets waartegen de NMBS-Groep met grote inspanningen probeert een gepast beleid te ontwikkelen.

Bij de vele vernieuwingswerken in enkele stations bleken de liften, bij oplevering, niet altijd goed te functioneren. Ook dat leverde naast het grote ongemak voor een aantal klanten een aantal klachten op.

UIT DE PRAKTIJK

2007/3077 – 2007/3987 – 2007/6304 De klant vraagt of de passage onder de sporen schoongemaakt kan worden (hinder van urinegeur).

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigen aan en meldt dat de mobiele onderhoudsploeg de opdracht kreeg de tunnel grondig te poetsen en in de toekomst de nodige tijd te besteden aan regelmatig onderhoud.

In een gelijkaardig dossier verzoekt de NMBS-Groep de interne bewakingsdienst een oogje in het zeil te houden om het fenomeen van wildplassers en vandalenstreken tegen te gaan.

2006/3785 - 2007/0170 – 2007/1236 – 2007/1293 – 2007/2493 – 2007/2687 Een klant meldt in december 2006 dat de lift op perron 16 in een station niet functioneerde om 7.30 uur 's morgens.

De NMBS-Groep wijt de problemen met de lift op het perron 16 aan vandalisme; hoewel in dergelijke gevallen steeds onmiddellijk opdracht wordt gegeven om de lift te herstellen, moet soms gewacht worden op wisselstukken. Omdat ook de concessiehouders van de in het station gevestigde handelszaken deze lift gebruiken - waardoor de deuren in de kelder gedurende langere tijd open blijven - ontstaat soms de indruk dat de lift buiten dienst of defect is.

Uit onderzoek achteraf blijkt dat de lift op perron 16 meer onderhevig is aan storingen en defecten dan de andere liften die op hetzelfde ogenblik werden geplaatst. De onderhoudsfirma is daarvan op de hoogte en komt bij melding van problemen steeds onmiddellijk tussen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond.

Eind maart 2007 lijkt het probleem opgelost en ontvangt de ombudsman geen meldingen meer over het niet functioneren van deze lift.

In juni contacteert dezelfde klant opnieuw de ombudsman met de melding dat ditmaal de lift op een ander perron niet functioneert.

In augustus verwijst de NMBS-Groep hiervoor naar de eigenaar van het gebouw die op zijn beurt in september, naar de NMBS-Groep als verantwoordelijke verwijst.

Tenslotte meldt de NMBS-Groep dat haar diensten de laatste maanden inderdaad herhaaldelijk defecten vaststelden aan de roltrappen en liften in het bewuste station. Deze worden automatisch gemeld aan een controlekamer die dan de onderhoudsfirma oproept. De NMBS-Groep schrijft de defecten nogmaals toe aan vandalisme en 'misbruik' (zoals daklozen die de liften 's nachts bezetten). Aangezien er op wisselstukken moest worden gewacht liet de herstelling op zich wachten. De bewuste liftdeur werd tenslotte gedemonteerd en naar het atelier van de firma gebracht. De herstelling werd uitgevoerd en de liftdeur teruggeplaatst.

1.3.10. ADVIEZEN OVER IKZ

2006/2101 Een klant spoort via Antwerpen-Berchem naar Schiphol om er een vliegtuig te nemen. Door een stroompanne bij de Nederlandse Spoorwegen, die tijdig gekend is door de NMBS-Groep maar waarvoor geen actie ondernomen werd, mist de klant het vliegtuig. Dat kost hem 2.325,42 euro. Hij stuurt aan op een minnelijke schikking.

In haar antwoord bevestigt de NMBS-Groep dat de trein werd afgeschaft door ‘technische problemen in Nederland’. De klanten werden doorverwezen naar een L-trein tot Essen. Daar werden bussen voorzien naar Roosendaal. Het was niet mogelijk om de klanten in te lichten hoe de verkeerssituatie in Nederland was, want de NMBS-Groep krijgt enkel inlichtingen van de NS wanneer het over grensoverschrijdend treinverkeer gaat. De NMBS-Groep heeft al het mogelijke gedaan om de klanten tot Roosendaal te vervoeren. Vanaf dat station berust de vervoersverplichting bij de NS.

De NMBS-Groep engageert er zich toe de klanten met haar eigen middelen ter bestemming te brengen conform het vervoerbewijs. Aangezien de klant zijn bestemming heeft bereikt, is de NMBS-Groep haar verplichting nagekomen ook al nam de reis aanzienlijk meer tijd in beslag. De schadeclaim van de klant wordt afgewezen maar het spoorwegbedrijf is uit commerciële overwegingen wel bereid om de treintickets van het vertrekstation tot Schiphol terug te betalen.

Op de vraag van de ombudsman naar het tijdstip waarop de NMBS-Groep werd ingelicht over de stroompanne in het station te Roosendaal en waarom de reizigers van de IC-1809 niet werden ingelicht over de toestand op de Nederlandse Spoorwegen, antwoordt de spooronderneming dat het niet meer te achterhalen is of het vertrekstation effectief werd geïnformeerd over de storing en de ernst van de problemen.

Het treinpersoneel van de IC-trein naar Antwerpen-Centraal weet niet meer of het door de reizigers om inlichtingen werd gevraagd. Wel herinnert een personeelslid zich dat na aankomst in Antwerpen-Berchem werd omgeroepen dat de reizigers richting Nederland moesten doorreizen naar Antwerpen-Centraal, waar aansluiting zou gegeven worden.

Omdat de treinbegeleider daarvan niet op de hoogte was, werd tijdens het traject tot Antwerpen-Berchem geen melding gemaakt van de problemen op het NS-net.

Zowel in zijn compromisvoorstel als in zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep de problemen niet kan ontkennen en dat helemaal niet is bewezen dat zij de nodige maatregelen trof om de reizigers tijdig en voldoende te informeren.

De ombudsman refereert naar een op 6 juni 2000 door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen, op vraag van de minister van Verkeerswezen aan zijn collega van Economische Zaken, uitgebracht advies waarin wordt gesteld dat de Wet op de Handelspraktijken integraal van toepassing is op de NMBS-Groep.

De Commissie is van oordeel dat de verbintenis om de reizigers te vervoeren op de vastgestelde uren één van de voornaamste prestaties van de overeenkomst is en dat de NMBS-Groep haar aansprakelijkheid (in casu de vergoeding aan de reiziger) niet kan uitsluiten.

De NMBS-Groep trof onvoldoende maatregelen om de reizigers tijdig en correct te informeren. Wanneer de NMBS dit wel had gedaan, kon de klant vóór vertrek zelf voor alternatief vervoer - taxi of eigen wagen - zorgen.

De verwijzing die de NMBS-Groep heeft gemaakt naar de CIV-regels betreffende haar aansprakelijkheid voor schade ten gevolge van vertraging is hier niet terecht, want de grond van de klacht betreft niet de vertraging op zich maar wél het niet tijdig informeren van de klanten.

De NMBS-Groep kent deze problematiek zeer goed.

In een interne onderrichting¹ maant zij haar personeel als volgt aan: *‘Afhankelijk van het belang van de vertraging en de geboden mogelijkheden stelt het treinbegeleidingspersoneel in samenspraak met de Gewestelijke Verkeersleiding, alternatieve oplossingen voor om o.a. een verandering van reisweg, een ander aansluitingsstation of een ander vervoermiddel te bekomen. Bij grote storingen kunnen metro en taxi een alternatief zijn’.*

De NMBS-Groep liet na om deze onderrichting toe te passen. Toch wijst zij haar verantwoordelijkheid af.

Op grond van deze overwegingen adviseert de ombudsman dat de NMBS-Groep de bijkomende kosten van haar klanten zou vergoeden. Ze weigert dit.

1. De NMBS-Groep heeft geen enkele aanwijzing dat het treinverkeer in de Antwerpse regio verstoord was; enkel de treinen in het grensoverschrijdende verkeer ondervonden hinder.
2. Aan de NS werd gevraagd of zij bereid waren om in een bijkomende compensatie te voorzien omdat het technische defect zich voordeed op het Nederlandse spoorwegnet. Hierop kreeg de NMBS-Groep een negatief antwoord: *‘NS is niet aansprakelijk voor de extra kosten die gemaakt werden vanwege afwijkingen in de dienstregeling’.*
3. De informatie in verband met het verstoorde treinverkeer, door NS aan de nv NMBS verstrekt, werd door nv Infrabel in ieder geval beschikbaar gesteld aan de loketbedienden. Hiertoe behoorde ook de informatie dat er alternatief vervoer voorzien was. Door gebrek aan informatie over de situatie in het binnenlandse NS-verkeer, kon de nv NMBS niet voorzien dat de klant op het Nederlandse net bijkomende problemen te wachten stonden.

¹ Omzendbrief RZ.112/10.6/463/04/RD van 6 oktober 2004

4. De NMBS-Groep herhaalt dat de desbetreffende omzendbrief (de bijzondere aandacht van treinbegeleiders in dergelijke omstandigheden) enkel van toepassing is op het niet-grensoverschrijdende treinverkeer. De treinbegeleiders beschikken immers over onvoldoende informatie over het binnenlandse NS-treinverkeer en de NMBS-Groep zorgt steeds voor alternatief vervoer. Ook op de bewuste dag werden bussen ingelegd om de klanten tot Roosendaal te brengen. Bij de aankomst van de IC-trein te Antwerpen-Berchem werden de reizigers richting Nederland via de geluidsinstallatie in de trein verzocht om door te reizen naar Antwerpen-Centraal wegens een grote verkeerschaos op het NS-net. In het station Antwerpen-Centraal zou hen een aansluiting aangeboden worden, wat ook effectief gebeurde.

5. Omdat de NMBS-Groep alle mogelijke middelen heeft ingeschakeld om de reizigers op bestemming te brengen en daarbij de vertraging maximaal te beperken, zal de NMBS-Groep geen positief gevolg geven aan de vraag om de bijkomende kosten van 2.325,42 euro te vergoeden. Ze blijft steeds bereid om, uit commerciële overwegingen, een terugbetaling van het treinticket naar Schiphol te doen.

2006/2950 Een klant klaagt over het forfaitaire bedrag dat afgehouden wordt in het station bij de gedeeltelijke terugbetaling van een jaartreinkaart. Er wordt een bewijs van hospitalisering voorgelegd. De ombudsman vraagt de NMBS-Groep de terugbetaling pro rata temporis te willen uitvoeren. Het betreft een situatie veroorzaakt door overmacht en het gaat niet om een persoonlijk keuze gemaakt door de klant.

In haar antwoord deelt de NMBS-Groep mee dat de terugbetaling kadert in de gewone regeling voor opzeg wegens ziekte. Er werd door haar rekening gehouden met de dag waarop de klant gehospitaliseerd werd.

In het verleden werd uitzonderlijk de terugbetaling pro rata temporis toegekend wanneer de betrokken persoon zijn geldige validering terug gebruikte om verder van het treinverkeer gebruik te maken. In het geval van deze klant kan hier geen sprake van zijn gezien de validering werd opgezegd in het station en de 12-maandervalidering ongeldig zal zijn wanneer hij het ziekenhuis zal verlaten.

Er werd dus een correcte terugbetaling uitgevoerd. Het zou immers onbillijk zijn tegenover alle andere klanten die hun treinkaart, om welke reden dan ook, opzeggen in het station.

Na onderzoek is de NMBS-Groep bereid de dag van hospitalisering en niet de dag van inlevering te beschouwen als opzegdatum waardoor de klant recht heeft op een grotere terugbetaling.

Dit bedrag ligt echter nog steeds lager dan een terugbetaling pro rata temporis.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman erop dat het ziekteattest dat door de klant werd voorgelegd, enkel in aanmerking wordt genomen om de dagen van mogelijk gebruik te bepalen.

Voor het bepalen van het terug te betalen bedrag valt de NMBS-Groep echter nog steeds terug op de voor de klanten ongunstige afbetalingspercentages die voorkomen in de Algemene Voorwaarden.

Dit is echter in tegenspraak met de formeel met de ombudsman gemaakte afspraak waar bij overmacht uit hoofde van de klant, 'pro rata temporis' zou worden terugbetaald. Het gaat eveneens om klanten die na hun periode van ziekte of ongeval hun commerciële relatie met de NMBS-Groep willen verder zetten.

Omdat het onbillijk zou zijn om dergelijke klanten zonder meer gelijk te schakelen met klanten die hun treinkaart volledig wensen op te zeggen en aldus te kennen geven hun commerciële relatie met de NMBS-Groep te beëindigen, stemde deze laatste er mee in om in deze gevallen een terugbetaling 'pro rata temporis' toe te passen. De toepassing ervan zou dossier per dossier gebeuren. De NMBS-Groep meldde de ombudsman dat zij de verkopers ervan had ingelicht om in dergelijk geval het dossier door te sturen naar de Centrale Klantendienst. Het desbetreffende dossier vervult de voorwaarden om van de overeengekomen regeling gebruik te kunnen maken.

Het valideringsbiljet moest door de klant onverwacht worden opgezegd wegens dringende hospitalisatie voor een langdurige behandeling. Dit is uiteraard buiten zijn wil om. Uit een telefonisch onderhoud met de echtgenote van de klant blijkt dat hij normaliter op het einde van dit jaar de werkzaamheden zal hervatten en opnieuw een treinkaart zal gebruiken in zijn woon-werkverkeer. De klant heeft dus de relatie met de NMBS-Groep niet opgezegd, maar tijdelijk noodgedwongen onderbroken. Hij vraagt de facto niets liever dan deze relatie zo snel als mogelijk opnieuw te kunnen opnemen.

De ombudsman stelt als compromis voor het valideringsbiljet pro rata temporis terug te betalen voor de periode waarin deze trouwe klant, er onafhankelijk van zijn wil, geen gebruik kon van maken.

In haar antwoord meldt de NMBS-Groep dat de gedeeltelijke terugbetaling aan de hand van het medisch attest volgens de voorziene terugbetalingsvoorwaarden werd uitgevoerd.

Zoals vroeger gemeld kan er geen sprake zijn van een terugbetaling pro rata temporis, gezien deze zaak niet te vergelijken is met vorige dossiers. Het fundamentele verschil is dat de klant tot na de vervaldatum van zijn validering geen gebruik meer kan maken van zijn treinkaart. Dit in tegenstelling tot vorige dossiers waarbij de klanten na hun ziekteperiode terug gebruik hadden gemaakt van hun validering (voortzetting commerciële relatie) en nadien een gedeeltelijke terugbetaling vroegen.

De NMBS-Groep wenst een éénduidige en integere houding aan te nemen ten overstaan van al haar klanten. Ze wil dan ook niet pro rata temporis terugbetalen.

In zijn advies wijst de ombudsman nogmaals op de overmacht uit hoofde van de klant en de stellige wens van deze laatste om zo gauw als zijn gezondheid het toelaat, opnieuw de commerciële relatie met de NMBS-Groep aan te knopen. Evenmin is er in het standpunt van het vervoerbedrijf een nuancering terug te vinden tussen persoonlijke redenen en redenen van overmacht voor het opzeggen van een treinkaart.

Deze klant behoort ongetwijfeld tot de categorie van klanten die hun jarenlange commerciële relatie door overmacht gedurende een beperkte periode dient te onderbreken, maar daarna deze commerciële relatie onverminderd wil verder zetten.

De ombudsman wil er de aandacht op vestigen dat gezien het uiterst beperkte aantal klanten dat zich in deze situatie bevindt, waarbij er al dan niet tijdelijk dient te worden afgezien van het gebruik van de treinkaartvalidering, de financiële consequenties voor de NMBS-Groep eerder gering zullen zijn terwijl bij de trouwe klanten die door overmacht geen volledig gebruik kunnen maken van hun treinkaartvalidering, de NMBS-Groep een positiever imago zal overhouden dan momenteel het geval is. Gelet op de specifieke financiële inspanningen die de NMBS-Groep levert om haar imago te verbeteren, is dit toch in overweging te nemen.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep de verrekening te maken tussen het thans uitbetaalde bedrag en het bedrag dat de klant pro rato temporis zou ontvangen op het ogenblik dat deze na zijn revalidatie, zijn commerciële relatie met de NMBS-Groep verder zet.

De NMBS-Groep weigert in te gaan op het uitgebrachte advies.

2006/3395 De klant reist naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er het vliegtuig te nemen van 18.45 uur.

Vooraf had hij zich geïnformeerd in het station van vertrek. Daar werd hem de trein IRj-3715 van 16.03 uur aangeraden. Op de dag van vertrek biedt de klant zich dan ook aan voor die trein.

Om 16.04 uur stopt er een trein. Er is geen enkele aankondiging en de klant stapt in, ervan overtuigd dat dit de trein naar de luchthaven is. Na enkele ogenblikken blijkt dat de trein een verkeerde richting uit gaat. Hij gaat te rade bij de treinbegeleider en stelt vast dat hij in een verkeerde trein zit die met vertraging rijdt, richting La Louvière-Sud.

De treinbegeleider raadt de klant aan af te stappen in Marchienne-au-Pont zonder een oplossing voor het probleem te helpen zoeken. De stationsverantwoordelijke van Marchienne-au-Pont raadt aan een taxi te nemen hoewel de klant daar een trein richting Luttre kan nemen, met aansluiting naar Brussel waardoor de luchthaven nog tijdig kan bereikt worden.

Omdat een taxi hem te duur lijkt, doet de klant beroep op een vriend die ondanks alle inspanningen toch te laat de luchthaven bereikt om het vliegtuig nog te halen. De klant moet de vlucht van de volgende ochtend nemen, wat hem 409,15 euro extra kost.

Als antwoord op de klacht van de klant antwoordt de NMBS-Groep dat de vertragingen in het station enkel aangekondigd worden wanneer deze meer dan vijf minuten bedragen.

Na onderzoek blijkt dat de trein die de klant bij vertrek nam (trein ICD-915) meer dan vijf minuten vertraging had en dat er desondanks niets werd omgeroepen.

Niet alleen had dit wel moeten gebeuren, daarenboven had men de reizigers moeten verwittigen dat de trein aan perron niet treinIRj-3715 was, maar de vorige trein (ICD-915) met vertraging en dat de IRj-3715 onmiddellijk zou volgen.

De NMBS-Groep merkt ten aanzien van de klant ook op dat de twee treinen nochtans samengesteld zijn uit verschillend materieel. Uiteraard moet de klant daar dan wel kennis van hebben, zo stelt de ombudsman.

Ondanks het feit dat het spoorwegbedrijf niet wil toegeven dat er een fout is gemaakt, doet het een commercieel gebaar door drie Geschenkbiljetten toe te kennen.

De ombudsman betoogt dat, wanneer de klant terecht kwam in de hierboven beschreven benarde situatie, dit duidelijk de verantwoordelijkheid is van de daarbij betrokken personeelsleden, zowel in het station als in de trein. De verantwoordelijkheid van de NMBS-Groep is totaal en hij vraagt dan ook Waardebonnen voor in het totaal 100 euro, bovenop de reeds aangeboden Geschenkbiljetten.

De NMBS-Groep aanvaardt het advies.

2007/0027 De klant heeft een Railflextreinkaart en vraagt daarom zoals de andere treinkaarthouders een gratis parkeerkaart.

De doelstelling van de regering inzake mobiliteit is de toegang tot de stations te vergemakkelijken, antwoordt de NMBS-Groep. Dit betekent niet automatisch het kosteloos aanbieden van de parkeerplaatsen aan alle treinkaarthouders. Kosteloos parkeren voor iedere treinreiziger kan in sommige gevallen voor problemen zorgen, zeker wanneer dit leidt tot overvolle parkings, wat het geval is voor sommige parkings die deel uitmaken van het proefproject.

De treinkaarthouders met een treinkaart van minimum één maand, ressorteren ook onder het proefproject. Voor deze categorie reizigers (Railflexgebruikers) werd echter beslist dat zij een zachte prijs moeten betalen voor een parkeerplaats omdat de NMBS-Groep, zoals gevraagd door de regering, prioriteit wil geven aan haar dagelijkse pendelaars in het woon-werkverkeer, de grootste groep reizigers.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman dat de klant een Railflextreinkaart gebruikt voor haar woon-werkverkeer. Zij is dus een volwaardige *'treinkaarthouder'* en kan terecht aanspraak maken op de aan de treinkaarten verbonden voordelen.

De stelling van de NMBS-Groep dat het uitbreiden van het systeem van gratis parkeren naar Railflextreinkaarthouders een capaciteitsprobleem zou veroorzaken, moet sterk gerelativeerd worden. Deze klanten parkeren hun wagen immers reeds (betalend) op deze parking.

Het is uiteraard niet uitgesloten dat andere deeltijds werkenden door de logische toepassing van de maatregel ook zouden besluiten om over te stappen naar het spoor. Was dat echter niet het opzet van de gratis parkeerregeling?

In haar antwoord op het compromisvoorstel deelt de NMBS-Groep mee dat Artikel 42 van het Beheerscontract haar niet verplicht de parkeerplaatsen kosteloos aan te bieden. Ze spreekt van een prioritaire toegang voor de reizigers met een treinkaart tegen de laagst mogelijke prijs.

De NMBS-Groep blijft bij haar standpunt.

In zijn advies herhaalt de ombudsman dat de klant als deeltijds werkende gebruik maakt van een Railflextreinkaart in haar woon/werkverkeer. Zij is een volwaardige *'treinkaart-bouder'* en kan dus aanspraak maken op de voordelen daaraan verbonden.

De stelling dat het hier zou gaan om regelmatig occasionele reizigers en de voogdijminister zijn akkoord gaf om deze treinkaarthouders een aantrekkelijk parkeertarief aan te bieden wordt niet in die zin verwoord in het beheerscontract.

In het Belgisch Staatsblad staat Railflex trouwens gedefinieerd als een treinkaart voor deeltijds werkenden.

Het beheerscontract tussen de Overheid en de NMBS-Holding stelt in artikel 42 dat de NMBS Holding een pilootproject vóór 1 september 2005 zal opstarten om kosteloze en prioritaire toegang te waarborgen aan 'de treinkaarthouders'. De Overheid maakt hierbij geen onderscheid tussen de verschillende soorten treinkaarthouders. Het is de NMBS-Groep die hier *'een eigen interpretatie'* op nahoudt en bepaalde treinkaarthouders uitsluit van het gratis gebruik van de parkings opgenomen in het pilootproject. Het beheerscontract is op dit punt zeer duidelijk en dient door beide partijen, de Overheid en de NMBS-Groep, uitgevoerd zoals contractueel vastgelegd.

Het advies wordt niet aanvaard.

2007/1370 Op 17 maart 2006 sporen de klant en zijn echtgenote naar Amsterdam en terug; door werken – waarvan de klanten niet op de hoogte zijn - is er een vervangende busdienst ingelegd. Op de website van de NMBS-Groep wordt echter nog de ongewijzigde dienstregeling opgegeven.

De klanten missen in Antwerpen-Berchem de aansluiting naar Amsterdam.

In haar antwoord meldt de NMBS-Groep dat het voorziene werken betreft die vooraf waren vermeld op de affiches 'info werken' in het station en op de gelijknamige partitie van de website van de NMBS-Groep. Sinds 21 november 2001 staat in geval van werken bij de via de website opgevraagde reisweg een uitroepteken. Dat kan men aanklikken.

Daarna verschijnt de informatie over deze werken op het scherm.

Deze informatie werd ook verspreid via VRT-Teletekst, in de lokale pers en op donderdag in het gratis blad 'Metro'.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder die de klanten ondervonden.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de klant in zijn inleidende mail ondubbelzinnig stelt dat bij het opvragen van de dienstregeling via de website enkel de 'normale' dienstregeling werd opgegeven zonder verwijzing naar vertragingen en/of werken. De klant vernam dit pas de dag van de reis zelf, aan het loket.

Informatie via VRT-Teletekst en de lokale media bereikt blijkbaar niet het publiek voor wie ze bedoeld is. De krant 'Metro' wordt niet huis aan huis bedeeld en bereikt dus niet de occasionele klant. Dit ontslaat de NMBS-Groep niet van de in de Wet op de Handelspraktijken opgelegde informatieplicht om te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting te geven over de kenmerken van het product of de dienst, in casu over de gewijzigde dienstregelingen en dito aansluitingspatronen. Gelet op de aanzienlijke hinder die de klanten ondervonden suggereert de ombudsman dat de klanten ieder een Geschenkbiljet zouden ontvangen.

Dat wordt door de NMBS-Groep afgewezen. Zij gaat er van uit dat zij haar klanten voldoende informatie ter beschikking stelde over de werken en de daaruit voortvloeiende gewijzigde dienstregeling.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep het steeds heeft over informatiekkanalen die verbonden zijn met de binnenlandse dienstregeling, terwijl de klant voor een reis naar Amsterdam logischerwijze de internationale dienstregeling consulteert. Daarin komt geen enkele verwijzing voor naar de werken en de gewijzigde dienstregeling. De NMBS-Groep is dus de haar door de wetgever opgelegde informatieplicht niet naar behoren nagekomen.

De ombudsman adviseert om de klanten ieder een Geschenkbiljet aan te bieden als compensatie voor de hinder die zij ondervonden.

Dat wordt afgewezen: de NMBS-Groep is van oordeel dat zij, door de klanten net voor hun vertrek op 17 maart 2007 aan het loket te informeren over de werken en gewijzigde dienstregeling, haar wettelijke informatieplicht is nagekomen.

2007/1525 De klant spoort in eerste klas van Amsterdam naar Gent en terug. Hij wordt in Gent-Sint-Pieters opgewacht door zijn broer.

- Op 3 maart wordt in de Beneluxtrein IC-631 omgeroepen dat er werken zijn op de lijn Antwerpen/Gent; de reizigers naar Gent-Dampoort moeten overstappen in Antwerpen-Centraal; de reizigers naar Gent-Sint-Pieters moeten via Brussel reizen. De klant verlaat de trein in Antwerpen-Berchem en vraagt zijn broer om hem op te halen aan Gent-Dampoort. De aansluitende trein kampt met een defect zodat de klant uiteindelijk pas met de volgende Beneluxtrein via Brussel zijn bestemming bereikt.

- Op 4 maart spoort de klant van Gent via Brussel terug naar Amsterdam; de Beneluxtrein is afgeschaft en de reizigers moeten vanaf Brussel met een andere trein naar Antwerpen waar de aansluiting naar Nederland zal verzekerd worden met (wat achteraf blijkt) de volgende Beneluxtrein die eveneens uit Brussel komt.

De klant klaagt aan dat de gewijzigde dienstregeling niet voorkwam op de website van de NMBS-Groep; ook was er geen informatie beschikbaar en vertoonde het treinpersoneel zich niet. De klant vraagt de terugbetaling van zijn ticket.

De klant zou het op prijs stellen dat men in dergelijke omstandigheden de Thalys zou mogen nemen.

De klant heeft zijn klacht eerst voorgelegd aan de NS die zijn vraag heeft afgewezen.

Ook de NMBS-Groep houdt de boot af. De gewijzigde dienstregeling was vermeld op haar webstek, op VRT-Teletekst en in de lokale pers.

Bovendien geldt de internationale compensatieregeling bij vertragingen enkel wanneer het ticket minstens 50 euro kost (enkele reis).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de werfinfo over de werken aan de Kennedytunnel en de daardoor gewijzigde dienstregeling enkel voorkwam op het binnenlandse deel van de webstek van de nv NMBS (ARI binnenland). Daarover werd echter niets vermeld bij de internationale dienstregeling (toch van toepassing voor een treinreis van Amsterdam naar Gent).

VRT-Teletekst, de Belgische regionale pers en het gratis blad 'Metro' zijn niet relevant voor iemand die in Nederland woont.

Omdat de NMBS-Groep de haar door de wetgever opgelegde informatieplicht niet is nagekomen, stelt de ombudsman voor dat zij haar klant een Geschenkbiljet eerste klas zou aanbieden.

Dat wordt afgewezen: op de webstek van de NMBS-Groep komt een 'juridische kennisgeving' voor waarin deze haar verantwoordelijkheid voor de daar beschikbaar gestelde informatie afwijst. De internationale dienstregelingmodule wordt bovendien door de firma Hafas beheerd.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS-Groep zich niet zomaar met een 'juridische kennisgeving' kan onttrekken aan de haar door de wetgever expliciet opgelegde informatieverplichting.

De via de internationale dienstregelingmodule gegeven informatie draagt bovendien nadrukkelijk het NMBS-logo.

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dat zij de klant een compensatie zou aanbieden voor de hinder die hij ondervond. Dat wordt afgewezen, want op de bladzijde 'Reizen in België' kwam alle nodige informatie voor.

Bovendien kan de klant steeds de partitie 'werken' raadplegen, aldus de NMBS-Groep

Ook wijst deze laatste er (pas in dit stadium van de procedure) op dat de klant een bij de NS gekocht ticket gebruikte zodat hij zich tot deze maatschappij moet wenden om een vergoeding wegens vertraging te krijgen.

2007/2436 De klant wou met trein ICK-2215 naar de luchthaven reizen. Hij raadpleegde hiertoe de brochure *'Treinen vanuit en naar uw station Aalst'* en was ervan overtuigd dat het om een rechtstreekse trein ging. Hij miste hierdoor bijna zijn vlucht. Een taxi bracht hem nog op tijd op de luchthaven (kostprijs 58 euro).

Een mogelijke overstap wordt in deze brochure aangeduid door de aansluitende trajecten cursief en in het blauw (in plaats van het zwart) af te drukken.

Deze belangrijke informatie vindt de klant niet terug op de eerste twee pagina's met informatie over het gebruik van de brochure (de zogenaamde legende). De klant vraagt dan ook de terugbetaling van zijn taxikosten.

De NMBS-Groep meldt dat *'de uren waar de trein het station Brussel-Nationaal-Luchthaven bedient in het blauw vermeld staan'*. De betrokken dienst zal met de opmerkingen van de klant in toekomstige edities rekening houden. De NMBS-Groep verontschuldigt zich, maar spreekt met geen woord over de terugbetaling van de extra taxikosten van de klant.

De ombudsman komt hier in zijn compromisvoorstel op terug en wijst de NMBS-Groep erop dat de aansluitingen in de brochure *'Treinen vanuit en naar uw station Aalst'* inderdaad in het blauw aangegeven worden. Door de onvolledige informatie in de brochure kon de klant dit echter niet achterhalen. Eventuele aanpassingen van de brochure komen de klanten in de toekomst uiteraard ten goede, maar voor deze klant is het kwaad al geschied. Hij betaalde immers ondertussen 58 euro taxikosten extra wegens het ontbreken van de noodzakelijke informatie. De ombudsman stelt de NMBS-Groep voor om de klant een compensatie aan te bieden voor de hinder die hij opliep.

De NMBS-Groep deelt mee dat zij akkoord is en biedt de klant uit commercieel oogpunt een Geschenkbiljet tweede klas aan.

De ombudsman wijst er de NMBS-Groep in zijn advies op dat een compensatie door middel van een Geschenkbiljet niet in verhouding staat tot de werkelijk gemaakte kosten (58 euro) en de ondervonden hinder. Hij verwijst hierbij naar de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de Consument (Belgisch Staatsblad van 29 augustus 1991) - Artikel 30¹.

Het ongenoegen van de klant is goed te begrijpen:

¹ *'Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de behoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik.'*

1) Er is de impliciete erkenning van de spoorwegonderneming dat de informatie onvolledig is en bijgevolg aanleiding geeft tot verkeerde interpretatie.

2) Hoewel deze problematiek (de verbroken of hachelijke aansluiting trein/vliegtuig in het algemeen, ondermeer als gevolg van onvolledige of verkeerde informatie) al meerdere malen en dit gespreid over een periode van een aantal jaren bij de NMBS-Groep werd aangekaart, en er nauwelijks of geen reactie op kwam, laat staan overtuigende argumenten, lijkt het er op alsof ze haar klanten in de steek laat, juist op die ogenblikken dat zij er meer dan ooit voor hen zou moeten staan.

De ombudsman herinnert de NMBS-Groep in dit opzicht aan het jaarverslag 2005 ¹. Daarin wordt de ‘Zorgeloos Treinen Verzekering’ vermeld waarmee de NS in de zomer van 2005 startte.

De NMBS-Groep verwerpt het advies en verklaart dat de klant bij twijfel meer inlichtingen had moeten vragen aan een controle- of loketbediende of via het algemene infonummer 02/528 28 28. Zij bevestigt opnieuw dat zij met de opmerkingen van de klant rekening zal houden bij de volgende editie van deze brochures. Zij gaat niet in op de vraag om terugbetaling van de taxikosten.

De NMBS-Groep stelt verder in verband met de suggestie voor een verzekering:

‘Wanneer aan het zich aanschaffen van een biljet naar de luchthaven automatisch het sluiten van een verzekeringsovereenkomst wordt gekoppeld, voedt men de onzekerheid over de treinritten. Daarbij komt ook nog eens kijken dat in het Staatsblad vermeld staat dat tarieven voor iedereen eenvormig moeten toegepast worden. Indien er een verplichte premie opgenomen zou worden voor biljetten met bestemming Brussel-Nationaal-Luchthaven, zouden ook loutere bezoekers deze premie moeten betalen.

Na contact met de NS kunnen wij u meedelen dat ook de NS afgestapt is van de ‘‘Zorgeloos Treinen Verzekering’’.’

(Hierbij dient het volgende te worden opgemerkt.

1. De ombudsman heeft nooit gesproken van een verplichte, doch wel van een optionele verzekering.
2. Bij het lanceren van dit voorstel, in het jaarverslag 2005, heeft de ombudsman nooit enige reactie ontvangen van de NMBS-Groep. Noch over een eventueel onderzoek van een dergelijke formule, noch over enig ander voorstel van dien aard. Het is dan opmerkelijk dat de NMBS-Groep, na pas te hebben vernomen dat de Nederlandse Spoorwegen van het idee is afgestapt, zij dit onmiddellijk als argument aangrijpt om het debat daarover uit de weg te gaan. Hoe valt dergelijke houding in het kader van een daadwerkelijke politiek van ‘customer care’ te verrechtvaardigen?)

¹ Jaarverslag 2005, blz. 67

2007/2667 De klant wil samen met haar grootmoeder (senior) naar Utrecht reizen. Zij melden duidelijk dat zij op woensdagmorgen vanaf 8 uur willen vertrekken en vragen de goedkoopste formule. Op de dag van de reis stellen ze vast dat ze pas om 9.00 uur kunnen vertrekken met het door de loketbediende aanbevolen Seniorbiljet. Door een aanzienlijke vertraging komen zij op de koop toe later te Utrecht aan waardoor hun verblijf nog meer wordt ingekort. De klant is ontevreden over het gebrek aan informatie bij aankoop van het product.

Volgens de NMBS-Groep kan de loketbediende niets ten laste worden gelegd aangezien de klanten om de goedkoopste formule hadden gevraagd.

De NMBS-Groep verwijst voor de opgelopen vertraging naar de algemeen geldende regel in het internationale reizigersvervoer¹. Een vergoeding is dus niet mogelijk. De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de ongemakken die de klant ondervond.

De ombudsman stelt dat de klant inderdaad naar de goedkoopste formule had gevraagd maar dat zij tegelijkertijd zeer duidelijke reizenwensen bepaalde. De loketbediende heeft daar, volgens de ombudsman, bij de verkoop van de biljetten niet voldoende rekening mee gehouden waardoor de klant niet de keuze had tussen de verschillende mogelijkheden.

De ombudsman verwijst hierbij naar de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de voorlichting en de bescherming van de Consument (Belgisch Staatsblad van 29 augustus 1991- artikel 30²).

De ombudsman stelt in het compromisvoorstel voor om de klant voor deze feiten (en voor de bijkomende vertraging) een commerciële vergoeding aan te bieden.

De NMBS-Groep wijst dit af omdat de klant bij aankoop van de biljetten drie 'voorwaarden' stelde die niet combineerbaar zijn: de goedkoopste formule, een medereiziger van +65 én vertrekken vanaf 8 uur. De loketbediende heeft aan twee van deze 'voorwaarden' gevolg kunnen geven door een Seniorbiljet af te leveren. Een vergoeding voor deze internationale vertraging is volgens de regelgeving uitgesloten. De verwijzing naar de Wet op de Handelspraktijken wordt eveneens weerlegd aangezien de klant zelf alle gebruiksvoorwaarden en -beperkingen had kunnen nakijken via informatiebrochures en/of de website van de NMBS-Groep.

¹ *Voor een vertraging van meer dan een uur met een internationale dagtrein of van meer dan twee uur met een internationale nachttrein, betaalt het uitgevende net van het biljet (NMBS) 20% van de waarde van een enkele reis terug wanneer de prijs van het vervoerbijwijs (inclusief de reservering en eventuele toeslagen) voor een enkele reis hoger is dan 50 euro per persoon.*

² *Ten laatste op het ogenblik van het sluiten van de verkoop moet de verkoper te goeder trouw aan de consument de beoorlijke en nuttige voorlichting geven betreffende de kenmerken van het product of de dienst en betreffende de verkoopsvoorwaarden, rekening houdend met de door de consument uitgedrukte behoefte aan voorlichting en rekening houdend met het door de consument meegedeelde of redelijkerwijze voorziene gebruik.'*

De ombudsman heeft daarbij enkele bedenkingen. Is het niet de taak van de loketbediende om, wanneer een klant zijn 'wensen' overmaakt, de klant er op te wijzen welke hiervan realiseerbaar zijn en welke niet? Is het niet aan de klant om te bepalen welke 'wensen' prioritair zijn en welke niet (goedkoop reizen versus op tijd vertrekken)?

Wanneer de klant zelf alle informatie had dienen te verzamelen, waar ligt dan de verantwoordelijkheid van de loketbediende wanneer een klant hem duidelijke reiswensen overmaakt? Zou een loketbediende in opleiding, wanneer hij als examenvraag exact dezelfde 'reiswensen' krijgt en hetzelfde antwoord aflevert als de loketbediende in kwestie, geslaagd zijn?

De ombudsman adviseert de NMBS-Groep dan ook om de klant een commerciële compensatie aan te bieden voor de ondervonden hinder.

De NMBS-Groep verwerpt het advies van de ombudsman en weigert de klant alsnog een vergoeding aan te bieden. Volgens haar heeft de loketbediende de prioritaire wensen van de klant vervuld. Het later aankomen te Utrecht (door deze informatie én door de vertraging) wordt geminimaliseerd aangezien het om een tweedaagse uitstap ging. Zij verwijst voor de compensatie van de vertraging tenslotte nogmaals naar de algemene regel hiervoor in internationaal verkeer. De vragen van de ombudsman over de verantwoordelijkheden en de opleiding van de loketbedienden blijven onbeantwoord.

2007/2743 Op 2 juli 2007 wil de klant van Antwerpen via Roosendaal naar Eindhoven sporen om er het vliegtuig naar Reykjavic te nemen. De Beneluxtrein IC-616 wordt echter afgeschaft en de klant wordt op het perron door een stationsbediende verwezen naar de volgende Beneluxtrein van een uur later. De klant mist haar vlucht en omdat geen omboeking mogelijk is, kijkt zij aan tegen zeer hoge kosten.

Pas achteraf blijkt dat de NMBS-Groep onvolledige informatie verstrekke: er werd niet gewezen op de mogelijkheid om de lokale trein R-2767 naar Roosendaal te nemen. Daarmee zou zij haar vlucht wel gehaald hebben.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS-Groep dat in Mechelen een 'depanneur' moest tussenkomen om een aangedraaide schroefrem van de IC-616 te lossen.

De toezichtsbediende in Antwerpen-Centraal volgde een algemeen geldend advies op en verwees de klanten van de IC-616 naar de volgende Belenuxtrein; hij beschikt niet over de dienstregeling op het NS-net. Enkel het infokantoor kan een andere reisroute uitstippelen.

Het personeel zal er op gewezen worden dat reizigers naar Nederland eveneens kunnen verwezen worden naar de stoptrein naar Roosendaal van waaruit zij hun reis kunnen verder zetten met binnenlandse NS-treinen.

De NMBS-Groep benadrukt dat zij collectief vervoer organiseert en geen zicht heeft op het reisdoel van de klant. Het missen van een vliegtuig is bijgevolg een onvoorzienbare schade waarvoor de NMBS-Groep niet aansprakelijk is. Het niet-gebruikte ticket wordt terugbetaald maar de NMBS-Groep komt niet tussen in de overige kosten.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat, nadat de klant haar probleem had uiteengezet, het personeel van de NMBS-Groep haar verwees naar de volgende Beneluxtrein.

Dat was duidelijk niet de meest aangewezen oplossing: zelfs wanneer betrokken personeelslid niet beschikt over de NS-dienstregeling, hoort hij te weten dat in zijn station nog vóór de volgende Beneluxtrein ook een L-trein naar Roosendaal vertrekt.

Wanneer de klant wel correcte informatie had ontvangen, had zij mits een overstap in Roosendaal haar vlucht nog gehaald. Ook via de geluidsinstallatie werd overigens niet omgeroepen dat het eerstvolgende vertrek naar Nederland de L-trein naar Roosendaal was.

De bewering dat alle beschikbare middelen werden ingezet – iets wat door de NMBS-Groep in een brief aan de klant werd gesteld- klopt dus niet.

Het adagium dat de NMBS-Groep collectief vervoer organiseert zonder inzicht in het reisdoel van de klant en daardoor niet aansprakelijk is voor gevolgschade gaat slechts op voor zover dat reisdoel haar niet meegedeeld werd en op voorwaarde dat zij zelf voldoende zorgvuldig tewerk gaat om 'alle' beschikbare middelen in te zetten.

Door de klant niet volledig te informeren, ging de NMBS-Groep onzorgvuldig te werk (handelde niet 'als een goede huisvader'); dat wordt bovendien indirect toegegeven: het personeel wordt er immers op gewezen dat klanten naar Nederland eveneens kunnen verwezen worden naar de stoptrein naar Roosendaal. Daarom is de NMBS-Groep wel degelijk (mede) verantwoordelijk voor het nadeel dat daardoor werd berokkend.

De ombudsman suggereert dat de NMBS-Groep minstens voor de helft zou tussenkomen in de kosten van de klant.

De NMBS-Groep wijst het compromis af:

- enkel de infodienst is verantwoordelijk voor het verschaffen van informatie over de dienstregeling;
- naderhand kan niet nagegaan worden welke informatie mondeling werd verschaft;
- de NMBS-Groep stelt alles in het werk om de reizigers correct te informeren, ook bij verstoord treinverkeer. Er kan niet uitgesloten worden dat dit niet altijd vlekkeloos gebeurt.

In zijn advies werpt de ombudsman op dat, hoewel volgens de NMBS-Groep enkel de informatiedienst daarvoor verantwoordelijk is, in de praktijk ook door andere personeelsleden a fortiori informatie werd verstrekt. De NMBS-Groep is wel degelijk verantwoordelijk voor de inhoud van die informatieverstrekking en dus ook voor de gevolgen van foutieve of onvolledige informatie. De wetgever (art. 1352 B.W.) is wat dat betreft zeer duidelijk.

Het is al te gemakkelijk om achteraf te stellen dat niet meer kan nagegaan worden wat er juist gezegd is: dat 'probleem' stelt zich ook voor de via de officiële kanalen (de infodienst) verstrekte inlichtingen.

De bewering van de ombudsman is niet dat de NMBS-Groep niet alles in het werk stelt om de klant correct te informeren. De bewering is dat dit niet volstaat. Dat geeft de NMBS-Groep ook ruiterlijk toe.

Uit het onderzoek is gebleken dat de klant door correcte informatie haar vliegtuig wel zou gehaald hebben. Het is niet billijk om haar de rekening te laten betalen voor de gevolgen van de onvolledige informatieverstrekking.

De ombudsman adviseert dat de NMBS-Groep voor de helft zou tussenkomen in de kosten van de klant.

De NMBS-Groep wijst het advies af:

- de NMBS-Groep is slechts verantwoordelijk voor de door haar personeelsleden verstrekte informatie voor zover het informatie betreft die binnen haar takenpakket valt;
- aangezien de aangestelde van de NMBS-Groep bij de opvang van gestrande reizigers geconfronteerd wordt met een grote volkstoeloop, en omdat het niet mogelijk is te peilen naar het reisdoel van iedere individuele consument, wordt op dat moment een advies gegeven dat beantwoordt aan de wens van de reiziger die zijn reis in de gewenste richting wenst verder te zetten. Als dusdanig is hier geen sprake van een contractuele fout in hoofde van de NMBS-Groep noch van zijn aangestelde.

2007/3334 Een klant reist met de Thalys naar het station Paris-Nord. Door een defect is er geen airco aan boord. De warmte wordt ondraaglijk, het personeel moet zelfs voor frisse drankjes zorgen. De klant vraagt een vergoeding.

De NMBS-Groep biedt haar verontschuldigheden aan maar gaat niet in op de vraag tot vergoeding. De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij verwijst naar de webstek van Thalys, waar onder andere expliciet verwezen wordt naar het grote comfort en de airconditioning. Hij herinnert eraan dat in een kwaliteitsvolle commerciële relatie de consument opnieuw tevreden kan gesteld worden wanneer de verkoper de ongemakken die deze consument heeft ervaren weet te verzachten. Heden ten dage kan een commercieel bedrijf zich niet beperken tot het verkopen van een dienst of product, zij moet ook haar beloften waarmaken, in casu een goed werkende airco.

De klant zou dus moeten vergoed worden omdat zij niet kreeg wat haar werd voorgespiegeld.

Het bedrijf weigert dit voorstel want een technisch defect kan bij alle transportmiddelen voorvallen en het defect is ondertussen hersteld.

De ombudsman brengt een advies uit.

Hij preciseert dat een aankoop zich niet beperkt tot een financiële transactie. De leverancier moet zijn beloften waarmaken. Een treinreis, net zoals een maaltijd op restaurant (kwaliteitsvolle spijs en drank, aangename sfeer en bediening), combineert verschillende elementen: comfortabele zitplaatsen, netheid, verlichting, aangename temperatuur. De klant heeft niet kunnen genieten van een deel daarvan. De ombudsman herinnert eraan dat de klant niet enkel wenst vervoerd te worden, hij verlangt een globaal aanbod van verschillende prestaties.

De ombudsman voegt eraan toe dat zelfs Thalys, in haar eigen reglementering, voorziet dat er een Waardebon wordt toegestaan bij incidenten met de restauratiedienst. Ook het spoorbedrijf maakt soms een commercieel gebaar voor diverse andere redenen. Een slecht werkende airco zou daar één van kunnen zijn.

De ombudsman verwijst opnieuw naar de restauranthouder. Wanneer deze het gevraagde menu niet kan opdienen wegens een elektrische panne, zal hij indien mogelijk een vervangingsmenu opdienen, maar zeker niet tegen dezelfde prijs.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep op dezelfde manier te handelen en een Waardebon aan te bieden. De NMBS-Groep aanvaardt het voorstel en bezorgt een Waardebon van 18 euro.

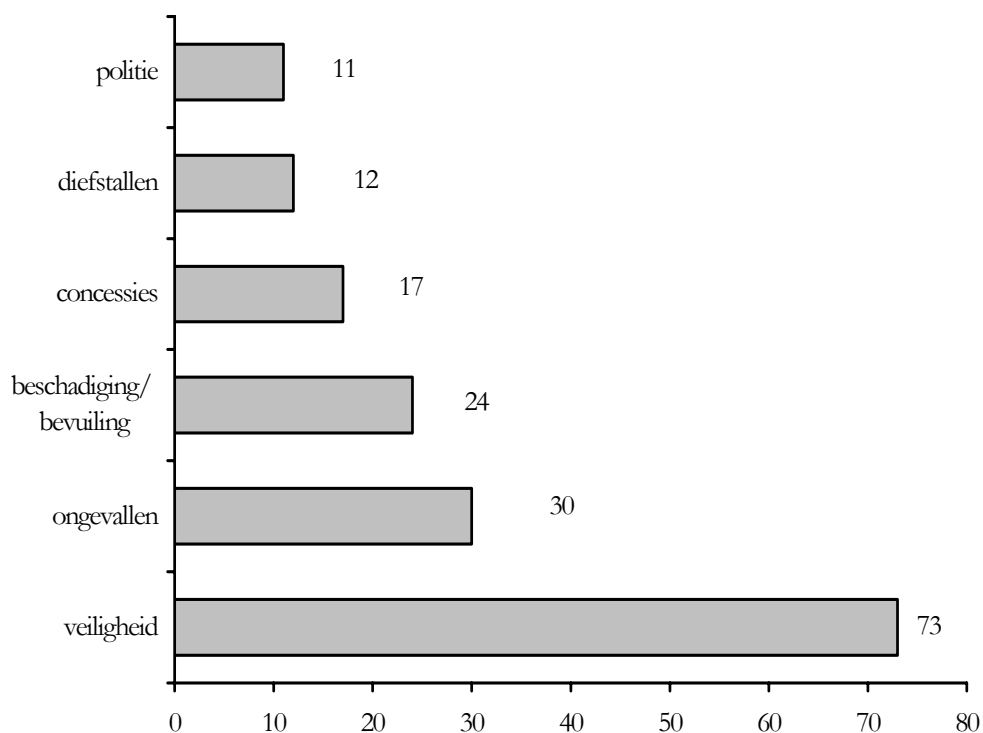


Foto NMBS-Groep

1.4. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 167 klachten (2,7% van het totaal).

Klachtenpakket per categorie



De 167 onder 'Diversen' samengebrachte klachten handelen voornamelijk over een aantal veiligheidsaspecten van het spoorweggebeuren: naast onveilige situaties die tot een ongeval kunnen leiden en incidenten waarbij de klant lichamelijke en/of stoffelijke schade oploopt, komt ook het (on-)veiligheidsgevoel aan bod (politie en diefstallen).

Verder komen er ook klachten aan bod over het bevuilen en/of beschadigen van het materieel en klachten over conflicten met concessiehouders.

1.4.1. VEILIGHEID EN ONGEVALLLEN

Veiligheid moet hier in de brede zin worden verstaan: het gaat zowel over een klant die in de trein of het station bestolen wordt of zich daar onveilig voelt naar aanleiding van één of andere gebeurtenis, maar ook over dossiers die betrekking hebben op situaties veroorzaakt door werken in stations, weersomstandigheden die bijvoorbeeld gladheid veroorzaken op de perrons of trappen, drukte of gedrum bij in- en uitstappen van de trein.

Wat betreft het eerste aspect moet duidelijk zijn dat de NMBS-Groep in dat verband probeert haar deel van de verantwoordelijkheid te nemen in het kader van een samenlevingsprobleem dat haar bevoegdheid ver overschrijdt. De NMBS-Groep wil trouwens in samenwerking en in overleg met de andere betrokken en bevoegde instanties een gecoördineerd en gericht algemeen beleid voeren.

De ombudsman wordt regelmatig gecontacteerd wanneer een reiziger iets is overkomen tijdens zijn verplaatsing.

De wetgever gaat uit van het wettelijke vermoeden dat de vervoerder aansprakelijk is voor ongevallen van de reiziger bij de uitvoering van het vervoercontract.

Zeer schematisch gesteld betekent dit dat de NMBS-Groep aansprakelijk kan worden gesteld voor de gevolgen ervan, behalve bij overmacht of wanneer het ongeval te wijten is aan een factor die vreemd is aan de NMBS-Groep.

In dat laatste geval kan het gaan om onvoorzichtigheid van de reiziger zelf of ligt het gedrag van anderen aan de basis van het ongeval. Een klassiek voorbeeld is het gedrum van medereizigers waardoor het tot een valpartij komt.

Het is uitermate belangrijk dat de reiziger, die het slachtoffer is van een ongeval, daarvan onmiddellijk aangifte doet bij het aanwezige personeel. De ervaring leert dat de NMBS-Groep met zeer veel reserve, om niet te zeggen weigerachtig, reageert op schadedossiers die haar pas enige tijd na de feiten worden gemeld.

Het valt toe te juichen dat de NMBS-Groep zware inspanningen levert om haar stations en haltes (en veelal ook de stationsomgeving) radicaal te herbouwen of aan te passen aan de gewijzigde behoeftes van haar klanten. Er is uiteraard ook een keerzijde aan die medaille: gedurende de periode dat er verbouwd wordt, kan men bezwaarlijk het station volledig sluiten voor de klant. Dus moet deze laatste zich doorheen of op de rand van de werfzone verplaatsen. Daarbij stellen zich specifieke veiligheidsrisico's waaraan de NMBS-Groep, gelet op haar aansprakelijkheid terzake, bijzondere aandacht moet geven.

Zoals op elke werf, neemt de ene (onder)aannemer het al iets nauwer met de naleving van de geldende veiligheidsregels dan de andere. Niet iedereen heeft daarenboven ervaring met het werken in een station dat open blijft en waar zich bovenvermelde specifieke veiligheidsrisico's stellen.

Zo wordt momenteel een belangrijk Brussels station grondig verbouwd. Daarbij werd vorig jaar ook de bevoering van de tussenverdieping en van de perrons vervangen. Iedere dag opnieuw moest de pendelaar een doorgang zoeken doorheen de alweer gewijzigde werfzone. Her en der op de vloeren en de betonnen onderlaag bleef zand achter, wat de ondergrond verraderlijk glad maakte. Waar de oude vloer was uitgebroken, ontstond aan de trappen plots een hogere/diepere trede waarop menig reiziger zich verkeek. Na incidenten en meerdere tussenkomsten van klanten en personeel en ook de ombudsman liet de NMBS-Groep een aantal aanpassingen uitvoeren om de veiligheid te verbeteren.

Ook werden in de nieuwe bevoering noppentegels aangebracht om de visueel gehandicapte klant te leiden bij zijn verplaatsingen doorheen het station. Wie vroeger een beroep moest doen op assistentie van het stationspersoneel, kan zich nu veelal zelf behelpen.

De desoriëntatie van de niets vermoedende blinde klant is groot wanneer daar op zekere dag – in het kader van een commerciële actie om in overleg met de lokale handelaars, de aandacht van potentiële klanten te trekken, in de op dat ogenblik nog niet volledig afgewerkte nieuwe handelszone - de inmiddels vertrouwde (en onmisbare) noppentegels afgedekt worden met een brede rode loper. Het tapijt blijkt bovendien onvoldoende vastgehecht, waardoor menige klant (onder andere met de gekende reistrolleys) er in vast geraakt, met alle onprettige gevolgen van dien.

Er kan begrip worden opgebracht voor de commerciële belangen van de concessiehouders, maar dit mag niet primeren op de veiligheid van de klant; de NMBS-Groep doet er goed aan om dergelijke initiatieven goed af te wegen. Mits enkele kleine aanpassingen moeten deze zonder problemen kunnen doorgaan.

UIT DE PRAKTIJK

2007/1575 Een klant raakt zelf gewond wanneer hij uit de trein springt om een bejaarde vrouw te helpen die tussen het perron en de trein terecht komt op het moment dat de trein begint te rijden.

De NMBS-Groep laat weten dat zij bereid is om de dokterskosten van de helpende klant te vergoeden.

2007/2599 De klant komt ten val op een plaats waar de bevloering is uitgebroken. Hij breekt een been en scheurt zijn kostuum.

Binnen de NMBS-Groep ontstaat discussie over wie nu verantwoordelijk is voor dit incident.

Het ongeval werd niet onmiddellijk aangegeven bij het stationspersoneel. Nv Infrabel weigert daarom iedere tussenkomst in de kosten die het ongeval voor de klant veroorzaakte.

2007/2909 De klant klaagt erover dat de deuren sloten toen zij na haar twee zussen wilde uitstappen. Zij raakte geklemd tussen de deuren, die zich gelukkig automatisch opnieuw openden waarna zij kon uitstappen.

De NMBS-Groep biedt de klant haar verontschuldiging aan; zij zal er de betrokken treinbegeleider op wijzen dat hij beter moet opletten en dat hij de deuren pas mag sluiten als de reizigersbeweging volledig beëindigd is.

2007/3298 + 3301 Wanneer de klant in haar bestemmingsstation uit de trein stapt, gaan de deuren weer dicht terwijl zij nog niet op het perron is; zij moet ijlings van de trein springen en bezeert zich daarbij aan arm en voet. Andere reizigers sporen gedwongen mee tot het volgende station.

De NMBS-Groep is bereid om de medische kosten terug te betalen en biedt de klant alvast een Geschenkbiljet aan voor de ondervonden ongemakken.

Een andere reiziger die niet meer kon uitstappen, ontvangt eveneens een Geschenkbiljet.

1.4.2. BESCHADIGING/BEVUILING

In deze groep van klachten liggen twee soorten problemen aan de basis van het ongenoegen van de klant:

- klanten melden beschadigingen en/of vuile toestanden van toiletten, stations, treinen...
- reizigers worden beboet omdat zij aangetroffen worden met hun schoenen op de zitbanken.

UIT DE PRAKTIJK

2007/2462 De zoon van de klant wordt in overtreding genomen omdat hij in de trein zijn voeten op de zitbank plaatste. Er wordt bij de afhandeling van het geschil eerst een forfaitair bedrag van 12,50 euro gevraagd, maar op het vaststellingsformulier (C170) staat een bedrag van 60 euro.

De NMBS-Groep sluit het dossier af na betaling van 12,50 euro, het tarief voor bevuilen van materieel.

2007/2124 De 13-jarige zoon van de klant zit met één voet op de bank. Hij wordt door de controlebediende aangemaand om de bank af te vegen. Hij doet dit; daarna vraagt de bediende nogmaals om de bank af te vegen. Al zuchtend doet de klant dit. Daarop vraagt de treinbegeleider het vervoerbewijs van de klant; deze toont zijn treinkaart. De bediende zegt dat hij in de volgende halte moet uitstappen en houdt zijn treinkaart. Bij aankomst in het station gooit hij de treinkaart op het parkeerterrein naast het perron. De klant die post gevat had aan de deur moet uitstappen om zijn treinkaart op te rapen. Daarop gaan de deuren dicht en rijdt de trein verder.

De NMBS-Groep deelt mee dat de controlebediende de klant aantrof met zijn voeten op de bank. Toen hij hem vroeg de bank proper te maken, gebeurde dit slechts vluchtig. Daarom vroeg hij nogmaals om de bank proper te maken waarop de klant giftig reageerde. De bediende verloor hierop zijn zelfbeheersing en gooide de treinkaart van de klant uit de trein. Hij beseft dat hij verkeerd handelde en biedt zijn excuses aan voor zijn ongepaste houding.

2007/3884 – 2007/4893 De klant pendelt samen met drie andere jongeren. Zij stappen in de trein (Break) en gaan dan doorheen de trein een eindje naar voor.

Bij het doorschuiven zouden de klant en zijn reisgenoten de wandbekleding van de trein beschadigd hebben (oranje behang). Volgens de klanten was er reeds een beschadiging maar scheurde die door hen verder uit.

De treinbegeleider beschuldigde hen van vandalisme, riep de veiligheidsdienst er bij en noteerde de identiteit van drie van de vier reizigers. De treinbegeleider zou zich verbaal agressief hebben opgesteld.

(De klacht werd aanvankelijk ingediend door de jongere wiens identiteit *niet* werd genoteerd. Hij riep daartoe de hulp in van het Kinderrechtencommissariaat. Pas meer dan twee maanden later dienden ook de drie anderen geverbaliseerden een klacht in.)

De NMBS-Groep deelt mee dat tijdens de treinreis de aandacht van de treinbestuurder, die een aspirant treinbestuurder begeleidde, werd getrokken door lawaai en gelach. Bij het openen van de deur van de stuurpost zag hij dat jongeren stukken fineerhout van de wand trokken. Toen zij hem opmerkten, liepen ze weg naar een ander rijtuig. De treinbestuurder riep via het interne communicatiesysteem de treinbegeleider op.

De bestuurder kon de jongeren aanwijzen en de treinbegeleider vroeg hen hun identiteitskaart. Er werd voor drie jongeren een vaststelling van onregelmatigheid opgemaakt voor het beschadigen van materieel. Voor de vierde jongere werd, om onduidelijke redenen, geen vaststelling opgesteld.

De NMBS-Groep is, gezien de feiten, niet bereid af te wijken van de wettelijke bepalingen en zij handhaaft het bedrag van 60 euro, de forfaitaire toeslag voor het beschadigen van materieel.

Aangezien de eerste jongen, die de klacht bij de ombudsman aankaartte, en de drie anderen, wiens identiteit genoteerd werd, de verantwoordelijkheid voor de beschadigingen op elkaar schuiven is het dossier nog steeds niet uitgeklaard.

1.4.3. CONCESSIONS

Onder deze rubriek melden klanten een meningsverschil met een concessiehouder of moeten ze ondervinden dat de uitgebate installaties of toestellen niet naar behoren werken (op een parking, een snoepautomaat, de toiletten).

Gekende concessiehouders van de NMBS-Groep zijn inderdaad de eigenaars van de drank- en snoepautomaten, de beheerders van de toiletten in sommige stations en last but not least: enkele beheerders van parkings.

De relatie concessiehouder/klant verloopt in de meeste gevallen vrij vlot. In het geval van een parkeerboete bijvoorbeeld, omdat een vergeetachtige klant zijn parkeerkaart om een of andere reden niet achter de voorruit plaatste, stellen wij vast dat de boete vaak ingetrokken wordt wanneer nadien de geldige kaart voorgelegd kan worden.

Vroeger¹ bespraken we al de resultaten van de evaluatie van het project 'gratis parkeren' opgestart in augustus 2005 in twaalf grote Belgische stations.

Hieruit bleek dat het resultaat niet altijd beantwoordt aan de verwachtingen:

- het aanbod van plaatsen blijkt onvoldoende in verhouding tot de vraag;
- reizigers die vroeger te voet, met de fiets of met de bus naar het station kwamen, nemen opnieuw de auto om deze korte afstand af te leggen.

In juli 2007 verscheen het bericht van de NMBS-Groep dat zij het plan opperde om haar treinkaarthouders vanaf begin 2008 mogelijk opnieuw te laten betalen in deze twaalf grote Belgische stations. De reacties van verontruste klanten bleven uiteraard niet uit.

De NMBS-Groep meldde aan deze reizigers dat zij inderdaad overweegt om haar beleid in verband met de parkings te herzien. Ondertussen blijft echter de huidige regeling van kracht en blijven de stations die deel uitmaken van het proefproject voorlopig gratis voor treinkaarthouders.

Een vaak gestelde vraag is welke tarieven er in deze stations gehanteerd zullen worden.

Op 1 februari 2008 varieerde de prijs van een parkeerticket voor een 'frequente' treinreiziger² naargelang het station waar de klant de wagen achterlaat. De tarieven verschillen dus van de ene parking tot de andere (daar kunnen trouwens soms zeer goede argumenten worden voor aangebracht).

¹ Jaarverslag 2006 blz. 131

² Worden als frequente treinreizigers beschouwd: klanten in het bezit van een Treinkaart (met uitzondering van Campus, Railflex) of van een vrijkaart op naam.

In een dossier over deze tarieven ontving een klant van de NMBS-Groep de volgende uitleg:

‘Bij de reorganisatie van de reizigersparkings spelen verschillende parameters een rol:

- *plaatsen garanderen voor de reizigers met een treinkaart;*
- *degelijke parkingkwaliteit geven;*
- *gedifferentieerde tarifiering naargelang het type station/gebruiker en de lokale markt (met andere woorden de tarieven van nabijgelegen parkeergelegenheden);*
- *de opbrengsten dienen de kosten te dekken;*
- *het gebruik van fiets en ander openbaar vervoer (bus, tram, metro) mag niet ontmoedigd worden.’*

De informatie over de tarieven in de verschillende stations is terug te vinden op de site van de NMBS-Groep: door achtereenvolgens op *‘Reizen in België’, ‘Praktische Info’,* en *‘Parkingabonnement’* te klikken.

Daarna kan de klant de prijzen als frequente, niet-frequente of als niet-treinreiziger opvragen. Deze lijst is met al zijn verwijzingen (1, 2, 3 en 4) en voetnoten niet echt overzichtelijk en makkelijk raadpleegbaar. Het zou voor de klant wellicht eenvoudiger zijn mocht hij deze informatie per station kunnen raadplegen (bijvoorbeeld via de rubriek *‘Diensten in het station’*).

Zoals voetnoot twee op de vorige bladzijde al laat vermoeden, vallen de houders van een Railflex- en Campuskaart (ook hier) uit de boot. In vorige jaarverslagen¹ wees de ombudsman al op deze verschillende behandeling. Hij wil nog eens de aandacht vestigen op het feit dat een Railflex een volwaardige treinkaart is².

In dat verband is er ook positief nieuws. Het station Genk beschikt vanaf 10 maart 2008 over een parking waar gratis parkeren wordt aangeboden aan:

- (Parking 1) treinkaarthouders of houders van een vrijkaart voor Parking 1
- (Parking 2) treingebruikers (occasionele reizigers).

Een occasionele treinreiziger kan bij aankoop van zijn biljet een parkeertoelating vragen. Deze geeft recht op een gratis parkeerplaats op Parking 2 (aan de achterkant van het station), wanneer de klant hem achter de voorruit plaatst. Reizigers met een Go Pass, Key Card, Campus- en Railflexkaart (!) bekomen deze toelating na vertoon van hun ingevulde lijn voor die dag.

Wij kunnen dit project enkel toejuichen en hopen dat dit initiatief navolging zal krijgen.

¹ Jaarverslag 1996 blz. 60, Jaarverslag 1998 blz. 51, Jaarverslag 1999 blz. 41, Jaarverslag 2000 blz. 56 en Jaarverslag 2005 blz. 130.

² Zie onder andere Belgische Staatsblad 22 september 2005 – KB van 5 juli 2005 houdende goedkeuring van het beheerscontract gesloten tussen de Staat en de naamloze vennootschap van publiek recht Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen – Addendum – bijlage 9: *‘Onder ‘treinkaarten’ verstaat men de trajecttreinkaarten, de nettreinkaarten en de railflex (bestemd voor reizigers die deeltijds werken) om te reizen op het net van ... de NMBS’.*

UIT DE PRAKTIJK:

2007/4526 De klant koopt een blikje aan een automaat in een station. Het geld verdwijnt in de automaat, maar het verfrissende drankje komt er niet.

De NMBS-Groep maakt de klacht onmiddellijk over aan de betrokken concessionaris met de vraag het bedrag van 2 euro terug te storten.

2007/0256 De klant klaagt over een toilet in een station: hoewel betalend is er geen zeep en mogelijkheid om de handen af te drogen.

De NMBS-Groep verontschuldigt zich voor de hinder; de uitbater van de toiletten wordt gecontacteerd om de situatie recht te zetten.

2007/3836 De klant heeft een gratis parkeerabonnement voor een stationsparking; hoewel dit gevalideerd is 'van 2 augustus 2007 tot 1 september 2007, en achter de voorruit in de wagen lag, schreef de parkeerwachter op 1 september een boete uit: 1 september zou niet begrepen zijn in de valideringsperiode.

De verantwoordelijke van de klantendienst van het betrokken parkeerbedrijf bevestigt na nazicht van het parkeerabonnement de annulering van de vordering.

1.4.4. ADVIEZEN OVER DIVERSEN

2005/2811 Een klant heeft een treinkaart geldig van Tienen tot Brussel, voor de periode van 1 tot 31 augustus 2005. Zij parkeert haar auto op de parking van het station Tienen. Tussen 11 en 22 augustus is de klant met vakantie. Op 24 augustus parkeert ze haar wagen zoals gewoonlijk opnieuw op de parking. Bij terugkeer vindt ze een uitnodiging tot betaling voor een boete van 25 euro onder haar ruitenwisher. Zij parkeerde daar te goeder trouw, zonder te weten dat de NMBS-Groep ondertussen het beheer van de parking heeft overgedragen aan een parkeerbedrijf.

Tijdens deze periode van overdracht van beheer lijkt het billijk dat de klant slechts de normale parkeerprijs van 3,30 euro zou aangerekend worden. De NMBS-Groep hoort oog te hebben voor de belangen van haar trouwe klanten, vooral omdat haar klant hier als treinkaarthouder recht heeft op een gratis parking. Omdat het parkeerbedrijf op dergelijke negatieve manier reageert, wordt de NMBS-Groep gevraagd tussen te komen bij dat bedrijf om klantvriendelijk te handelen; gebeurt dat laatste niet, dan wordt de NMBS-Groep gevraagd haar verantwoordelijkheid te nemen en zelf de som terug te betalen aan de klant, gezien het document 'Forfaitaire parkeervergoeding van het bindend intern parkeerreglement' zowel het logo van de NMBS-Groep als dat van het parkeerbedrijf draagt.

In zijn verzoeningsvoorstel vraagt de ombudsman dat de NMBS-Groep de klant Waardebonnen voor 25 euro schenkt, overeenkomstig het bedrag van de boete. Dat wordt geweigerd omdat de NMBS-Groep de parking niet langer beheert.

De ombudsman brengt een advies uit. Hij stelt vast dat de NMBS-Groep een aantal parkings heeft uitbesteed aan het parkeerbedrijf. Ook heeft de NMBS-Groep het gratis parkeren aan een aantal treinkaarthouders toegezegd. De klanten stonden plots voor een nieuwe situatie, nadat ze jarenlang andere modaliteiten gewoon waren. Deze wijzigingen en de nieuwe installaties die daaraan verbonden zijn, hebben voor heel wat wrijvingen gezorgd tussen de klanten en het parkeerbedrijf.

Enerzijds neemt de NMBS-Groep niet duidelijk stelling en stuurt de klanten door naar het parkeerbedrijf. Anderzijds is het parkeerbedrijf niet geneigd in het belang van de klant te handelen, vooral wanneer deze laatste de boete al betaald heeft. Hoe dan ook, wanneer de klanten slechts het parkeergeld betaalden, horen ze niets meer van het parkeerbedrijf. Dat zou er impliciet kunnen op wijzen dat het parkeerbedrijf aanvaardt dat de klachten van de klanten op zijn minst gegrond waren. Het resultaat is wel dat de klanten die klacht indienden maar wél het volledige bedrag (parkeergeld én boete) gestort hebben aan het parkeerbedrijf, op hun honger blijven.

Gezien deze problematiek in de ogen van de klanten zowel de NMBS-Groep als het parkeerbedrijf betreft, lijkt het redelijk dat de NMBS-Groep de dossiers klantvriendelijk oplost gezien het stilzwijgen van het parkeerbedrijf.

Gezien de klant als treinkaarthouder recht heeft op gratis parkeren, verzoekt de ombudsman de NMBS-Groep aan het parkeerbedrijf de terugbetaling te vragen van 21,70 euro of zelf onder een of andere vorm dit bedrag terug te bezorgen.

De NMBS-Groep weigert dit, want volgens haar kan alleen het parkeerbedrijf zelf een standpunt innemen in dit geschil omdat zij het bedrag geïnd heeft.

2005/2663 Zelfde geval als dossier 2005/2811.

De betrokkene heeft haar voertuig kortstondig op de parking van het station van Huy geparkeerd om snel een aantal bezoekers op te vangen. Ze is zich niet bewust van de nieuwe reglementering die er van kracht is en krijgt een boete van 25 euro. De NMBS-Groep wil deze boete niet terugstorten, noch is ze bereid een compensatie voor dat bedrag te geven.

2006/0269 Zelfde probleem als 2005/2663 en 2005/2811.

De klant heeft geparkeerd op de stationsparking van Tienen. Het apparaat dat een ticket moest afleveren is defect en de verlichting is zeer zwak. De klant vindt geen andere ticketverdelers. Het parkeerbedrijf vordert 25 euro in plaats van het normaal te betalen bedrag en weigert achteraf het verschil terug te betalen. De NMBS-Groep weigert tussen te komen.

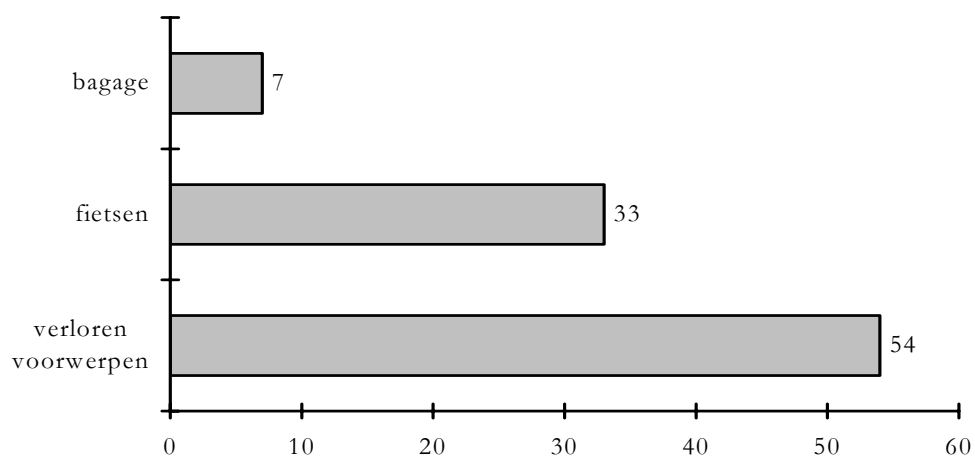
1.5. BAGAGE, FIETSEN en COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 94 klachten (of 1,5% van het totaal aantal klachten).

Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- het verlies en de beschadiging van bagage.

Klachtenpakket per categorie



1.5.1. VERLOREN VOORWERPEN

Sinds geruime tijd kan de klant via de webstek van de NMBS-Groep een officiële aanvraag indienen om een in de trein of het station achtergelaten/verloren persoonlijk voorwerp op te sporen en terug te bezorgen via een station naar keuze¹.

Dat kan uiteraard ook nog steeds door zelf naar het station te gaan om daar samen met de loketbediende een formulier in te vullen.

De nieuwe werkwijze blijkt voor de klant een hele verbetering te zijn, terwijl ook serieuze vooruitgang wordt geboekt inzake de opvolging van het dossier door de verschillende diensten van de NMBS-Groep. Wanneer korter op de bal wordt gespeeld, wordt dat ook afgespiegeld in de resultaten: meestal komt één en ander vlot terug bij de rechtmatige eigenaar.

Wanneer toch niets werd teruggevonden, ontvangt de klant na een zestal maanden van de NMBS-Groep bericht dat de opsporing ondanks alles geen resultaat heeft opgeleverd zodat het dossier wordt gesloten.

Toch blijven er problemen op het vlak van de interne opvolging en verzending van teruggevonden (waardevolle) stukken: nog te vaak gaat een aanvankelijk teruggevonden voorwerp opnieuw verloren in de procedure van afhandeling.

Bovendien doet de NMBS-Groep daar zeer moeilijk over. Volgens haar is uiteindelijk de slordige, verstrooide, nalatige klant zelf verantwoordelijk want die lag tenslotte aan de basis van het verlies: betrokkene had beter op zijn/haar spullen moeten passen.

Slechts na sterk aandringen vanwege de ombudsman, en wanneer onweerlegbaar kan aangetoond worden dat het door de klant verloren voorwerp effectief werd teruggevonden alvorens opnieuw zoek te raken, komt de NMBS-Groep af en toe over de brug met een ‘commerciële’ compensatie die in een aantal gevallen het door de klant geleden verlies niet dekt.

De NMBS-Groep hoort nog meer aandacht te besteden aan dit voor de klant toch wel belangrijke aspect van haar dienstverlening.

UIT DE PRAKTIJK

2007/1164 De dochter van de klant heeft haar buidel tasje (inhoud: portefeuille, sleutel fietsslot, piercings, enz.) achtergelaten in het station. De loketbediende merkte dat op en droeg de in de lokettenzaal aanwezige jongeren op om het meisje achterna te lopen en haar het tasje terug te geven. De jongeren gingen er echter vandoor met de heuptas.

¹ <http://www.b-rail.be/nat/N/practical/lostobjects/index.php>

De klant vraagt dat de NMBS-Groep dat verlies zou vergoeden.

Na haar onderzoek meldt de NMBS-Groep dat alvorens de verkoper de mogelijkheid had om het gevonden voorwerp in ontvangst te nemen, een jongeman zelf het initiatief heeft genomen om dit terug te brengen naar de eigenaar. De reiziger is verantwoordelijk voor zijn bagage waarop hij toezicht moet houden en de NMBS-Groep kan niet aansprakelijk gesteld worden voor het vergeten van bagage of persoonlijke voorwerpen in de trein of het station.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat uit zijn eigen onderzoek is gebleken dat een persoon die aanschoof aan het loket het heuptasje heeft gevonden en het naar de loketbediende bracht. In plaats van dit gevonden voorwerp in ontvangst te nemen, liet de verkoper toe dat het werd doorgegeven aan een andere 'klant' die beweerde het aan de rechtmatige eigenaar te zullen overhandigen, maar die dat uiteindelijk niet heeft gedaan. De ombudsman stelt dat de NMBS-Groep in deze haar verantwoordelijkheid hoort op te nemen.

De NMBS-Groep gaat uiteindelijk akkoord om de klant voor 60 euro Compensatiebonnen aan te bieden, een bedrag dat volgens de Algemene Vervoersvoorwaarden overeenstemt met de maximum schadevergoeding per ontbrekend collo dat in bewaring wordt gegeven in de bagagebewaarpplaats.

2007/1658 De klant verloor zijn gsm; hij vroeg de treinbegeleider om met zijn dienstgsm naar zijn eigen nummer te bellen, in de hoop dat iemand het toestel daardoor zou vinden en terugbezorgen. De treinbegeleider was echter weinig toeschietelijk en de klant is niet te spreken over deze klantvriendelijke opstelling.

De verloren gsm werd uiteindelijk toch gevonden en aan de klant terugbezorgd mits betaling van 3,70 euro administratiekosten.

2007/1902 De klant bezorgt een pluim aan de treinbegeleidster die haar opving; dankzij het efficiënte optreden van betrokkene werd de verloren gsm van de reiziger vlot teruggevonden en nog dezelfde dag terugbezorgd.

2007/3548 Een verloren voorwerp, gevonden door de SNCF en ingeschreven in het register der gevonden voorwerpen in Paris Nord, werd niet terugbezorgd aan de klant niettegenstaande er een internationale postwissel van 27 euro werd overgemaakt aan de SNCF voor de betaling van de administratiekosten.

Na tussenkomst via de ombudsman van de SNCF werd het gevonden voorwerp in april 2007 opgezonden naar de klant.

1.5.2. FIETSEN

Bagage en fietsen

Het transport van éénwielers wordt beschouwd als « begeleide bagage » en is gratis.

Bron: nv NMBS.

Het klachtenpakket hierover is ook dit jaar samengesteld uit onderwerpen die vrijwel ieder jaar terugkomen.

Een overzicht van de meest voorkomende klachten:

- fietsenstallingen die een ontoereikend aantal plaatsen aanbieden;
- vandalisme en diefstallen in onbewaakte én bewaakte fietsenstallingen;
- verouderde fietsenrekken en/of een gebrek aan onderhoud van een fietsenstalling (verlichting, wateroverlast bij regen, ...);
- het beperkte aantal fietsen dat met een trein meekan, met als gevolg dat reizigers soms op een volgende trein moeten wachten;
- de klant vergeet een biljet voor de fiets te kopen en wordt beboet.

Zoals de ombudsman al aankaartte ¹ was er al enkele jaren sprake van een toenemende vraag naar betalende fietsenstallingen.

Het openen van fietspunten werd dan ook zeker toegejuicht. Deze fietspunten bieden ‘fietsdiensten’ aan in de directe omgeving van mobiliteitsknooppunten. Ze zorgen er voor toezicht op en netheid van de fietsenstallingen, verhuren fietsen en zorgen voor kleine herstellingen aan fietsen die nodig zijn om veilig en/of reglementair in orde thuis te komen. De uitbating gebeurt door organisaties uit de sector van de sociale economie. De ombudsman had die mogelijkheid in vroegere jaarverslagen warm aanbevolen².

De NMBS-Groep stelt de ruimtes aan de stations ter beschikking en zal jaarlijks financieel tussenkomen om de prestaties van die uitbaters te vergoeden. Deze projecten bieden dus niet alleen een extra service aan treinreizigers aan, er wordt ook werk gecreëerd voor mensen die anders moeilijk aan een baan geraken in het gewone economische circuit.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 130-132

² Jaarverslag 2005, blz. 163-164

Het opstarten van deze fietspunten verliep echter niet helemaal rimpelloos. Eigenaars van nabijgelegen fietswinkels waren niet altijd opgezet met de activiteiten van de fietspunten en vreesden, vanwege deze gesubsidieerde organisaties, een oneerlijke concurrentie. Deze kritiek is niet eigen aan de fietspunten, maar is een bekend gegeven in de sector van de sociale economie.

De NMBS-Groep weerlegde deze kritiek met de terechte stelling dat met de fietspunten het juist de bedoeling is om het gebruik van de fiets te stimuleren, waardoor uiteindelijk alle partijen baat hebben bij dit initiatief.

Op 17 april 2007 was het zover. Het eerste fietspunt van België werd geopend aan het station Brussel-Noord (zie kader). Op de planning van 2007 stonden nog zeven andere stations:

- Antwerpen-Centraal (volledig geopend)
- Antwerpen-Berchem (in opstart)
- Gent-Sint-Pieters (volledig geopend)
- Leuven (gedeeltelijk geopend)
- Brugge (gedeeltelijk geopend)
- Kortrijk (volledig geopend)
- Mechelen (gedeeltelijk geopend).

Omdat de fietspunten een succes lijken waarbij vooral de netheid en het onderhoud van deze fietsenstallingen opvalt, staan er momenteel meerdere nieuwe fietsenstallingen op het programma zoals Aarschot, Halle, Hasselt, Londerzeel en Vilvoorde. De interesse voor dergelijke fietspunten lijkt trouwens overal te groeien.

Voor meer informatie over deze fietspunten kan de reiziger terecht op de website www.fietspunten.be.

Het openen van deze fietspunten is echter niet de enige inspanning die de NMBS-Groep leverde voor de fietsgebruikers.

Een greep uit de stations waarin dit jaar extra fietsenstallingen werden geplaatst (of waar is begonnen met een uitbreiding ervan):

Aalst-Kerrebroek, Balegem-Zuid, Beveren, De Pinte, Duinbergen, Eicheim, Epegem, Groot-Bijgaarden, Herentals, Hoboken-Polder, Izegem, Knokke, Kontich, Kortemark, Lissewege, Maria-Aalter, Merchtem, Temse, Testelt, Verrijck, Weerde, Zichem,...¹

We stellen dus vast dat de benadering van de NMBS-Groep betreffende fietsen en fietsenbewaarpplaatsen zeer snel evolueert. Er staat op dit vlak, in overleg met zowel lokale instanties als projecten van sociale economie, blijkbaar nog heel wat te gebeuren.

¹ Voor Kontich, Testelt en Verrijck gebeurt dit in overleg met de lokale overheid

Het fietspunt BxL NoOrd praktisch:

1. verhuur van plooi-fietsen:

- merk: Dahon
- versnellingen: 3
- gewicht: 10 kg

huurprijzen:

- 7,50 euro /dag
- 40,00 euro / week
- + waarborg: 200,00 euro ((a) tijdelijke blokkering van het bedrag op je rekening via creditkaart maestro, visa ... OF (b) betaling via bancontact of cash).

- verhuur van plooi-fietsen: open van 7.30u tot 9.30u (ochtendspits) en van 15.30u tot 18.30u (avondspits) tijdens weekdays + gratis bewaakte fietsstalling
- gratis bewaakte fietsstalling: open van 7.00u tot 19.00u tijdens weekdays

2. vanaf maandag 21/05/2007:

"espresso"-herstellingen (kleine fietsherstellingen) van 7.30u tot 9.30u (ochtendspits) en van 15.30u tot 18.30u (avondspits) tijdens weekdays (zelfde openingsuren als verhuur)

3. vanaf maandag 02/07/2007:

- bewaakte fietsstalling met elektronische sleutels (abonnement): open 24/24u en 7/7d

4. vanaf maandag 24/09/2007 (week van vervoering):

- huurfietsen 24/24u en 7/7d beschikbaar met elektronische sleutels (gratis abonnement)
- uitbreiding openingsuren herstelatelier: open van 7.30u tot 18.30u

5. vanaf maandag 31/12/2007:

huurfietsen kunnen online gereserveerd worden.

personeel (sociale economie):

tijdens de openingsuren is het fietspunt doorlopend bemand door minstens 1 atelierleider en minstens 1 arbeider in werkervaring (doelgroepwerknemers: startbaan of doorstromingsprogramma); de arbeiders krijgen een vooropleiding van 1 jaar bij CyCLO (Vlaamsesteenweg Brussel) en worden nauwgezet opgevolgd door een pedagogisch begeleider.

Fietspunt 'BxL NoOrd'
Noordstation
Vooruitgangstraat 80 bus 40
1035 Brussel

Bron: nv B-Holding

UIT DE PRAKTIJK

2007/0440 De klant heeft een abonnement om zijn fiets te plaatsen in een bewaakte fietsenstalling. Na twee weken kan hij plots zijn fiets niet meer kwijt wegens 'geen sloten meer vrij'. De klant plaatst zijn fiets dan maar in een lege stelling en beveiligt deze met een eigen slot. Herhaalde tussenkomsten bij de betrokken uitbater van de fietsenstalling halen niets uit.

Het probleem wordt door tussenkomst van de ombudsman opgelost. De klant krijgt naast het feit dat hij opnieuw probleemloos toegang heeft tot de fietsenstalling één maand gratis stalling aangeboden.

2007/1943 De klant klaagt aan dat de NMBS-Groep niet kan garanderen dat hij zes fietsen zal kunnen meenemen in de trein.

De NMBS-Groep verduidelijkt dat het aantal beschikbare fietsplaatsen in de treinen zeer beperkt is en verschilt naargelang het type materieel. Omdat fietsplaatsen niet gereserveerd kunnen worden raadt de NMBS-Groep de klant aan dat hij vooraf in het station zou informeren hoeveel fietsplaatsen er zijn in de door hem genomen trein. De NMBS-Groep verontschuldigt zich tot slot voor de hinder die de klant ondervond.

2007/1999 De klant klaagt de onveiligheid aan van de fietsenstalling van het station waar zijn echtgenote opstapt. De banden van haar fiets werden al enkele keren kapotgemaakt, waarbij het ventiel, om de banden opnieuw op te pompen, finaal zelfs afgetrokken werd.

De NMBS-Groep bevestigt dat deze kosteloze fietsenparking toegankelijk is voor iedereen. Daden van vandalisme en diefstallen zijn in dat station helaas schering en inslag. De politiediensten zijn van deze situatie op de hoogte en voeren verhoogde controles uit.

1.5.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

2005/2866 Drie klanten willen van Brussel naar Bordeaux reizen met de TGV en hun fietsen meenemen. Daartoe hebben ze reeds contact opgenomen met de dienst inlichtingen van de NMBS-Groep. Ze vernemen dat dit kan mits ze het voorwiel van de fiets demonteren. Ze bestellen hun tickets per telefoon en betalen met kredietkaart. Aan boord van de TGV vordert de treinbegeleider van de SNCF een toeslag van 45 euro, omdat voor de fietsen de voorgeschreven regels niet zijn gevolgd. De NMBS-Groep weigert het betaalde bedrag terug te betalen want, zo stelt ze, de klanten hoorden te weten hoe de fietsen moesten meegenomen worden. In de desbetreffende brochure staat vermeld dat dit in een hoes moet gebeuren.

De ombudsman doet een verzoeningsvoorstel. Hij stelt dat het wellicht onmogelijk is de versie van de klanten te bevestigen of te weerleggen, of om te reconstrueren wat er tussen de klanten en degene die de info verstrekke, gezegd is. Toch mag er redelijkerwijze van uitgegaan worden dat de klanten vertrouwen hebben geschonken aan de infoverstrekker en dat zij niet het risico genomen hebben om met hun fietsen te vertrekken zonder de ontvangende richtlijnen op te volgen.

Daarenboven stelt de ombudsman vast dat de boete werd opgelegd tussen Lille en Bordeaux. Men kan zich afvragen waarom de klanten, die met hun fietsen zeker moeten opgemerkt zijn, zonder problemen te Brussel-Zuid konden opstappen of op het traject Brussel-Zuid/Lille reizen. Het is duidelijk dat het niet billijk is om enkel de klanten de verantwoordelijkheid voor die situatie toe te schuiven. Er kan redelijkerwijze aangenomen worden dat de inlichtingendienst van de NMBS-Groep niet de volledige info verstrekke, ook al omdat het meenemen van fietsen aan boord van een TGV niet gebruikelijk is.

De NMBS-Groep aanvaardt dit niet, want niets bewijst de versie van de klanten.

De ombudsman brengt een advies uit. De oorzaak van het geschil is een telefonisch gesprek. Mocht dit laatste ergens geregistreerd zijn, dan zou er geen discussie meer mogelijk zijn. De NMBS-Groep heeft gesteld dat zij in geval van geschil slechts op basis van de feiten kan oordelen.

De ombudsman stelt dat een proces van bemiddeling dan onmogelijk wordt. De bemiddeling heeft immers tot doel om bij gebrek aan onbetwistbare bewijzen een praktische en redelijke oplossing te vinden op basis van de voorliggende elementen.

Als het moeilijk is om de versie van de klanten te bevestigen of te weerleggen, dan is dat evenzeer het geval voor de versie van de prestatieverlener. Wat deze laatste dus verklaart weegt niet meer of niet minder dan de versie van de klanten, aldus de ombudsman.

De NMBS-Groep verleent zichzelf het privilege om een waarheid te verkondigen waarvoor ze over geen harder bewijs beschikt dan de klanten voor hun versie van de feiten. In dergelijke situatie moet de ombudsman proberen de belangen van beide partijen met elkaar te verenigen.

Enerzijds hebben de klanten de voorgeschreven regels niet opgevolgd.

Anderzijds heeft de vervoerder geen bezwaar aangetekend tegen de klanten, op een administratieve inbreuk na, want ze zijn zonder enig probleem aan boord van de trein kunnen gaan zonder dat het stations- of treinpersoneel hen er attent op maakte dat zij niet voldeden aan de voorgeschreven regels voor het vervoer van fietsen; de vaststelling van onregelmatigheid werd trouwens pas in Lille opgesteld.

Daarenboven hebben de klanten geen enkele schade aan andere reizigers, materieel of personeel berokkend. De volledige verantwoordelijkheid, zowel van de NMBS-Groep als van de klanten, kan niet worden vastgelegd.

De twee partijen kunnen dus onmogelijk eenzijdig hun verantwoordelijkheid afwentelen: de ene door te weigeren de klanten te vergoeden, de andere door het betaalde bedrag terug te vorderen.

De ombudsman vraagt de NMBS-Groep om de klanten compensatiebonnen toe te kennen ter waarde van 45 euro.

De NMBS-Groep weigert dat door haar vroegere argumenten te herhalen: men kan niet weten wat er werkelijk gezegd werd tijdens het telefonisch gesprek voor de aankoop.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

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

Hun klacht wordt dan als niet ontvankelijk bestempeld. Voor het jaar 2007 waren er dat 129 (98 Nederlandstalige, 31 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten van omwonenden die betrekking hebben op geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, trillingen door voorbijrijdende treinen, onkruid/overhangende beplanting, zwerfvuil ...

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

Ook klanten die via internet goedkope(re) HST-tickets boeken op de site van een andere verkoper/operator dan de NMBS-Groep (TGV.com, Eurostar.uk, ...), kunnen met hun klachten daarover niet terecht bij de ombudsman.

In dat geval wijst de ombudsman de betrokkene op de mogelijkheid om een bemiddelingsprocedure op te starten via het European Consumer Centre.



European Consumer Centre Belgium

Hollandstraat 13 1060 Brussel

Tel. 02/542 33 46 en 02/542 33 89

Fax: 02/542 32 43

e-mail: info@eccbelgium.be

website: <http://www.eccbelgium.be>

UIT DE PRAKTIJK

2007/1590 Een omwonende klaagt over zwerfvuil op de parking aan het station en in zijn tuin die aan deze parking grenst.

De ombudsman is ter zake niet bevoegd en maakt de klacht over aan de bevoegde dienst van de NMBS-Groep.

2007/2346 Omdat op 14 mei 2007 de Eurostar Londen/Brussel werd afgeschaft, moesten de reizigers onvoorzien in Londen overnachten; zij vragen via hun advocaat de terugbetaling van deze bijkomende kosten.

De ombudsman is ter zake niet bevoegd omdat de tickets werden gekocht bij Eurostar UK.

2007/4268 Een dokter meldt een communicatieprobleem met een arbeidsgeneesheer van de NMBS-Groep.

De ombudsman is ter zake niet bevoegd en maakt een kopie van het dossier over aan de bevoegde dienst van de NMBS-Holding.



Foto NMBS-Groep

DEEL VIER

BESLUIT

Voor de treinreiziger was 2007 een slecht jaar.

Pogingen om deze vaststelling enigszins af te zwakken door te verwijzen naar buitenlandse maatschappijen veranderen daar niets aan: in 2007 presteerde de NMBS-Groep wat dienstverlening betreft ondermaats.

Het belang van de stiptheid hoeft geen betoog meer. De pendelaars werden bijna dagelijks geconfronteerd met vertragingen, verbroken aansluitingen. Ze mochten dan wel een ‘dossier’ indienen om enige compensatie te krijgen voor de vele onnodige uren doorgebracht in de trein, het schamele aantal dossiers dat finaal werd ingediend door de trouwe klanten van het spoorbedrijf vertelt zonder omwegen wat de klant ervan denkt. Toch is dat bedrijf elk initiatief op dat vlak blijven uitstellen en doorschuiven naar een nieuw beheerscontract. Terwijl het maar al te goed beseft dat de dienstverlening grondig faalde.

Toen de ombudsman halverwege de jaren negentig op uitdrukkelijke vraag van de klanten de stiptheid voor eens en voor altijd op de agenda plaatste, kwamen er veeleer ontstemde reacties vanuit de oude NMBS. Het heeft nadien nog jaren en overtuigingskracht gevergd om tot een aangepaste meetmethode te komen die de dagelijks beleefde realiteit van de klant beter weerspiegelt. Ook het besef dat er maar beter openheid kan zijn over de behaalde resultaten van die stiptheid, is er veel te laat gekomen.

Wanneer de reacties op een gebrek aan stiptheid zo veelvuldig en hevig kunnen zijn, heeft dat niet enkel te maken met de moeilijkheden die dat bij de klanten veroorzaakt (zie dit verslag) maar evenzeer met de terechte vraag van de samenleving naar een goede besteding van de vele publieke middelen die daartoe ingezet worden. Er kan dus best op een duidelijke en open manier gecommuniceerd worden over de kwaliteit van de geleverde prestaties.

Samen met de slechte stiptheid, bleek het gebrek aan informatie op het terrein op dagen dat de vertragingen de zaken in de war stuurden weer eens een probleem: nauwelijks of geen informatie. Intern loopt het duidelijk niet goed met de doorstroming van dergelijke essentiële informatie op die momenten dat ze hard nodig is. De ombudsman stelt vast dat de NMBS-Groep nu al een paar jaren naar het IRT-project verwijst om aan te tonen dat het haar menens is. Spijtig genoeg moet op het terrein worden vastgesteld dat bij incidenten of veelvuldige vertragingen en verbroken aansluitingspatronen er nauwelijks resultaat van die nu toch wel al langdurige oefening te merken valt. Het volstaat niet te refereren naar allerlei technologische infrastructuur die al dan niet voorhanden is om te doen wat moet gedaan worden. Het gaat om een mentaliteit, een houding, het doordrongen zijn van een dienst die correct moet verleend worden aan het publiek waarvoor men werkt: de treinreiziger, de klant. De hele werking moet doordeesemd zijn van die opdracht. Ze is dat absoluut niet, ze redeneert nog steeds te weinig vanuit de klant. Dat laatste geldt evenzeer wanneer het personen met beperkte mobiliteit betreft. Het zou een reflex moeten zijn om dit gegeven in alles a priori mee te nemen zodat niet a posteriori nog moet geredigeerd worden of men zich moet verschuilen achter gebrek aan aangepaste infrastructuur of al gemaakte afspraken over de te volgen werkmethodes.

De klachtenpraktijk bewijst, spijtig genoeg steeds vaker, dat operationele eenheden de nieuwe structuur soms aangrijpen om ten aanzien van de klant geen verantwoordelijkheid te moeten dragen. De jure kunnen zij in het betreffende dossier zelfs gelijk hebben, maar dat betekent nog niet dat er vanuit de zorg voor de klant binnen de NMBS-Groep geen correct en klantvriendelijk antwoord moet gezocht worden voor diens probleem. De onderlinge meningsverschillen over de aanpak (die ook nuttig kunnen zijn) van het in de klacht gestelde probleem worden best intern in overleg opgelost en niet de facto voor de voeten van de klant gegooid.

In het vorig jaarverslag¹ wees de ombudsman al op de problemen van de Centrale Klantendienst van het spoorbedrijf zelf. De dienst heeft het soms bijzonder moeilijk om intern de nodige informatie te krijgen die haar moet toelaten een precies en goed onderbouwd antwoord aan de ombudsman te geven. Ook in 2007 reageert de klant vaak (terecht) bijzonder scherp wanneer het antwoord van het spoorbedrijf onredelijk lang achterwege blijft, waardoor de bemiddeling van de ombudsman onnodig moet gerekt worden. De Centrale Klantendienst moet door de NMBS-Groep gekoesterd worden en de nodige autoriteit krijgen om te doen wat nodig is voor haar klanten: snel, precies en onderbouwd antwoorden en ook intern de permanente en vanzelfsprekende bron zijn van mogelijke verbeteringen. Anders blijft het discours van de spoorweggroep dat ‘de klant centraal staat’ voor een groot gedeelte dode letter.

Zeer opvallend in 2007 was trouwens het aantal tussenkomsten van personeelsleden die opkomen voor de klant en informeel hun ongenoegen uitten over hun werkervaring. Ze hebben het dan niet over hun persoonlijke belangen, ze zijn bekommerd over de kwaliteit van de geleverde prestaties en willen trots kunnen zijn op ‘hun’ dienstverlening. Die reële bekommernis verdient niet alleen aandacht maar moet tot bijstellingen leiden, in het belang van eenieder, in de eerste plaats van de klant.

De ombudsman kreeg in 2007 zeer veel klachten over de nieuwe dienstregeling. Er is duidelijk nood aan een geobjectiveerd vervoermodel dat zowel een antwoord biedt op de in kaart gebrachte vraag als de ambitie heeft om mee richting te geven aan de oplossing van de mobiliteitsproblematiek van dit land. De NMBS-Groep heeft nog steeds teveel drempelvrees om het debat daarover met haar (potentiële) klanten aan te gaan. Dat zij haar ambities duidelijk in kaart brengt en zelf stelt waar zij naar toe wil met het product trein. Dat zij duidelijk stelt waarom ze bepaalde dingen doet en andere dan weer niet, op transparante en onderbouwde wijze en na overleg met de directe betrokkenen. Dat zij haar ervaring en expertise ten volle gebruikt voor de vooruitgang van de mobiliteit van de samenleving.

Het is duidelijk dat dit laatste een versnelde en intense samenwerking vraagt met onder meer de andere (regionale) vervoermaatschappijen, niet enkel voor de dienstregelingen (ook daar is nog heel wat werk aan de winkel), maar ook voor de tariefintegratie.

¹ Jaarverslag 2006, blz. 8-9

Daartoe lijkt de creatie van een intelligente kaart de sleutel naar de toekomst: bruikbaar voor het openbaar vervoer, zowel voor de trein, de tram, de bus of zelfs voor het huren van een fiets, betalen van een stationsparking. Gemakkelijk hanteerbaar en verrekenbaar en bijna ongelimiteerd wat het aanbieden van voordelen en andere stimuli betreft voor de veelgebruiker van het openbaar vervoer.

De mobiliteitsontwikkeling en de prijsontwikkeling van de brandstoffen zijn katalysatoren om de overstap naar de trein, een ecologisch vriendelijk transportmiddel, te versnellen. Deze uitdaging aangaan samen met de ambitie om een goede dienstverlening te bieden, is een zware opdracht. Er is geen weg terug.

De groeicijfers wijzen op een succesverhaal. Ze brengen ook groeipijnen teweeg. Maar de groei vermijden uit vrees voor de te leveren kwaliteit van de dienstverlening is niet erg correct.

2007 werd gekenmerkt door veel uitval van treinmaterieel, wijzigingen (lees: beperkingen) van de treinsamenstelling en een nooit gezien aantal afgeschafte treinen. Dat er reële capaciteitsproblemen zijn, die steeds zwaarder zullen doorwegen, is een feit. Maar wie de ambitie koestert om een modal shift naar een ecologisch verantwoord transportmiddel, de trein, te realiseren, wie de reizende medeburger een veilig vervoermiddel wil aanbieden, wie de verloren productieve tijd door files wil helpen afbouwen, wie van stations een sociaal belangrijk knooppunt wil maken, onder andere voor mobiliteit, wie zich bekommert om verplaatsingsmogelijkheden van alle leden van de samenleving, moet die ambitie en het geloof in eigen product uitstralen en eigengereid het debat ten volle openen om het openbaar vervoer hoe dan ook kwalitatief verder uit te bouwen.

Brussel, 10 mei 2008

Jean-Marc Jeanfils,
médiateur

Guido Herman,
ombudsman

HET JAARVERSLAG VAN DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS-GROEP

Het jaarverslag wordt online geplaatst op <http://www.b-rail.be/ombudsman/N/>

Het ligt steeds ter inzage aan de loketten van de stations van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt bezorgd aan:

de bevoegde minister(s),

alle leden van de Kamer van Volksvertegenwoordigers en van de Senaat,
de leden van de Raden van Bestuur en de Gedelegeerd Bestuurders van de bedrijven van de NMBS-Groep.

Het jaarverslag wordt daarna voorgesteld aan de pers en gratis ter beschikking gesteld van het publiek.