



# Jaarverslag 2004

DE OMBUDSMAN BIJ DE NMBS



DE OMBUDSMAN

JAARVERSLAG

2004

DE OMBUDSMAN

BIJ DE NMBS



Foto NMBS

# JAARVERSLAG 2004

DE OMBUDSMAN  
BIJ DE NMBS

Het jaarverslag 2004 van de ombudsman bij de NMBS

# INHOUD

VOORWOORD	6
DEEL EEN: INLEIDING	7
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
DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE	27
1. Evolutie van het klachtenaantal	28
1.1. Vervoerbewijzen	35
1.1.1. Binnenlandse vervoerbewijzen	38
1.1.2. Treinkaarten	49
1.1.3. Diverse passen	55
1.1.4. Internationale vervoerbewijzen	57
1.1.5. Andere vervoerbewijzen	58
1.1.6. Adviezen over vervoerbewijzen	60

1.2.	Integrale kwaliteitszorg	78
1.2.1.	Personeel	80
1.2.2.	Informatie	82
1.2.3.	Infrastructuur	89
1.2.4.	Dienstverlening	95
1.2.5.	Algemene Voorwaarden	98
1.2.6.	Reserveringen	99
1.2.7.	Aankondigingen	106
1.2.8.	Taal	108
1.2.9.	Adviezen over IKZ	110
1.3.	Treindienst	118
1.3.1.	Vertragingen en aansluitingen	120
1.3.2.	Samenstelling	127
1.3.3.	Treinaanbod	129
1.3.4.	Dienstregelingen	133
1.3.5.	Afschaffingen	135
1.3.6.	Adviezen over Treindienst	137
1.4.	Bagage, Fietsen en Colli	146
1.4.1.	Verloren voorwerpen	147
1.4.2.	Fietsen	148
1.4.5.	Adviezen over Bagage, Fietsen en Colli	150
1.5.	Diversen	158
2.	Andere dossiers gericht aan de ombudsman	161
	DEEL VIER: BESLUIT	163

# 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 twaalfde jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari tot en met 31 december 2004.

# DEEL EEN

## INLEIDING



Dit is het twaalfde jaarverslag van de ombudsman bij de NMBS.

Het is meteen het laatste verslag dat zal handelen over de Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen als één bedrijf. Vanaf 2005 wordt de NMBS in het kader van de Europese regelgeving opgesplitst in drie afzonderlijke, nieuwe bedrijven (zie hieronder).

2004 was voor de NMBS op het vlak van geleverde prestaties aan de klanten een goed jaar. Dat vertaalde zich eens te meer in een klantenwaardering die bleef stijgen. Opnieuw werd het personeel door de klanten algemeen gunstig beoordeeld. Maar ook de andere items zoals informatie, comfort, netheid en stiptheid zaten in de lift.

Het is trouwens in dit jaarverslag opvallend hoe de problematiek van de vertragingen langzaam naar het peloton der klachten afzakt, daar waar zij jarenlang koploper was.

Ook dit jaar werd het overleg tussen de ombudsman en de NMBS warm gehouden en kon aldus voorkomen worden dat vele klanten in onaangename situaties zouden terechtkomen of dat weinig opbeurende ervaringen van de klant zich nog zouden herhalen. Het aantal klachtendossiers bij de ombudsman bleef dan ook, een kleine stijging niet te na gesproken, op het niveau van 2003.

Samenspraak en overleg leidden er vaak toe dat een klant die eerst misnoegd met een probleem op de proppen kwam, nadien opgetogen was over de oplossing die hem of haar werd aangereikt. Onnodig te zeggen dat de NMBS dan qua imago enorm kan scoren; dat bewijst nog maar eens hoe het bedrijf een gegronde klacht ter harte moet nemen om zich in de toekomst sterker te kunnen positioneren in een veeleisende dienstverlenende markt.

De ombudsman kijkt met belangstelling uit naar het functioneren van de nieuwe structuur.

Een kwalitatieve dienstverlening die voldoet aan de hoge eisen van de klant, moet centraal staan. De nieuwe bedrijven zullen ongetwijfeld elk een eigen dynamiek ontwikkelen. Goed overleg, gestuurd door de gemeenschappelijke doelstellingen, wordt een conditio sine qua non. Wanneer dit leidt tot een beter aanbod, in alle aspecten, waardoor een wezenlijke meerwaarde wordt geleverd in de bijdrage aan de mobiliteit in de samenleving, dan is de operatie geslaagd. Elk ander scenario zou een stap terug zijn.

De ombudsman zal zijn bemiddelings- en adviesrol ten volle blijven gebruiken om de klant een positief antwoord te bezorgen op zijn gerechtvaardigde vragen, om de relatie tussen bedrijf en klant te verbeteren en te verstevigen en ook om de samenwerking tussen de bedrijven aan te moedigen.

## De Nationale Maatschappijen der Belgische Spoorwegen...

De vroegere NMBS is opgesplitst in 3 nieuwe bedrijven:

- de holding, een autonoom overheidsbedrijf, 'NMBS Holding' genaamd;
- de exploitant, een autonoom overheidsbedrijf, 'NMBS' genaamd;
- de infrastructuurbeheerder, een autonoom overheidsbedrijf, 'Infrabel' genaamd.

Elke onderneming heeft een gedelegeerd bestuurder, een raad van bestuur, een directiecomité, een regeringscommissaris, een college van commissarissen én een beheerscontract met de Staat.

Wat zijn in het kort de opdrachten van deze bedrijven ?

**Holding:** deze zal niet zozeer operationele activiteiten ontwikkelen maar coördinatie en samenwerking tussen haar filialen bevorderen. Haar verantwoordelijkheid betreft onder andere de onroerende goederen (inbegrepen de stations), financiën, personeelsbeheer, juridische zaken, telecom, informatie, communicatie, veiligheidsdiensten...

**NMBS:** hoofdplicht betreft goederen- en reizigersactiviteiten: aanbod en vervoerplan uittekenen en organiseren, tarieven vastleggen, marketing; rollend materieel, bestuurders en treinbegeleiders beheren, onderhoud van rollend materieel enz.

**Infrabel:** - verzekert het onderhoud en beheer van de infrastructuur en de regulerings- en veiligheidssystemen;  
- beheert essentiële functies, zoals de verdeling en toekenning van de capaciteit, tariefbepaling voor gebruik van infrastructuur, facturering en ontvangst van de vergoedingen en het certifiëren van personeel van de spoorwegexploitanten en het rollend materieel.

## HOE KUNT U DE OMBUDSMAN BEREIKEN ?

### U schrijft:

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

### U faxt:

02/525 40 10

### U belt:

Nederlandstalig	02/525 40 00
Franstalig	02/525 40 01
Duitstalig	02/525 40 04

### U mailt:

Nederlandstalig	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>
Franstalig	<a href="mailto:mediateur@sncb.be">mediateur@sncb.be</a>
Duitstalig	<a href="mailto:ombudsman@nmbs.be">ombudsman@nmbs.be</a>

### U komt:

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

De ombudsman bemiddelt kosteloos

## DEEL TWEE

# STATISTIEK VAN DE KLACHTEN

## 1. AANTAL DOSSIERS

In de voorbije twaalf maanden heeft de ombudsdienst 2508 klachtendossiers aangelegd. Daarvan waren er 130 onontvankelijk. Er werden dus 2378 dossiers in behandeling genomen.

In 2004 werden 2378 dossiers neergelegd die in totaal 2381 personen vertegenwoordigen. Daar moeten nog de telefonische contacten aan toegevoegd worden.

We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot het aantal behandelde dossiers (2378).

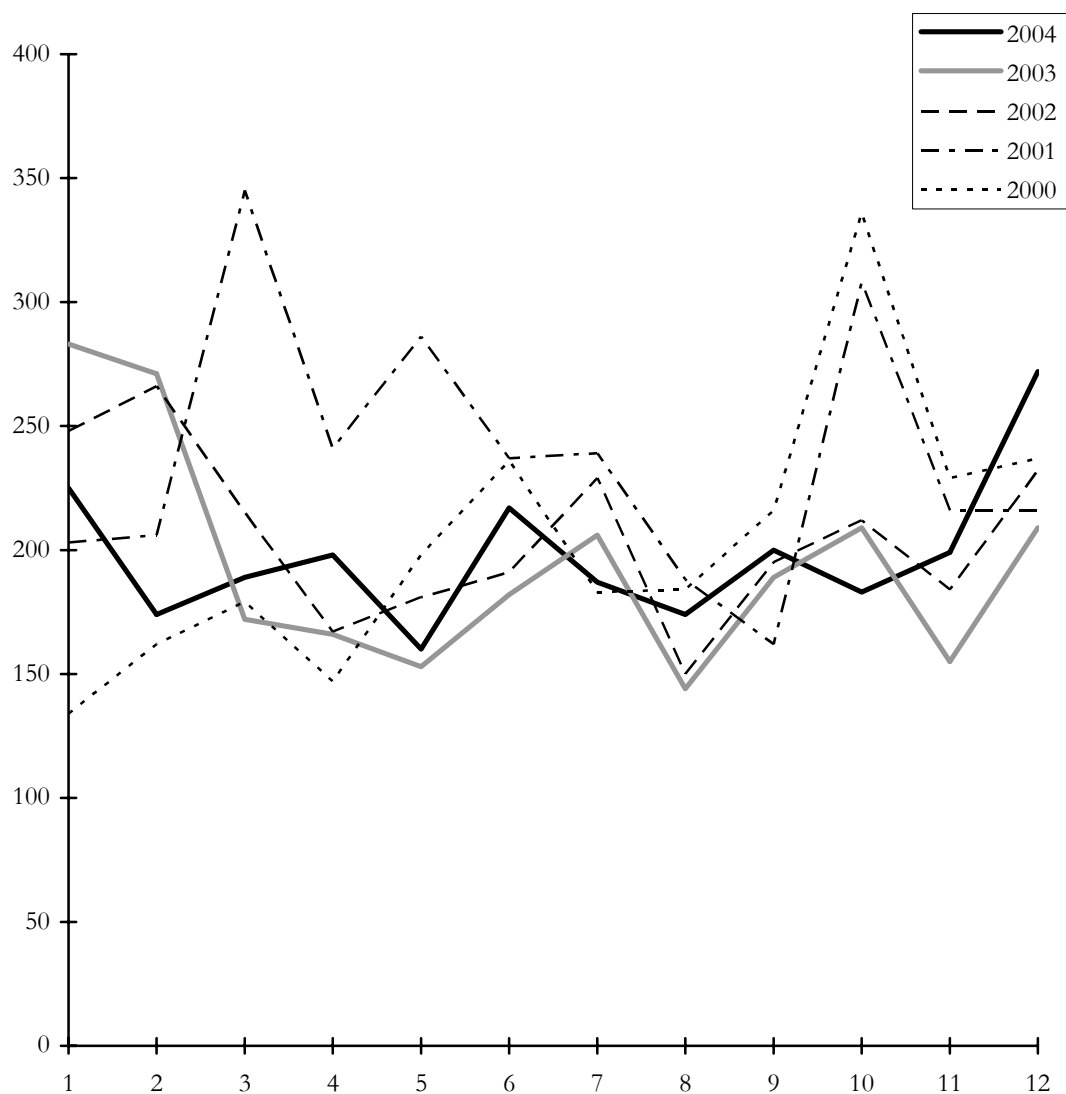
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

Dossiers	24-12-99 tot 31-12-00	01-01-01 tot 31-12-01	01-01-02 tot 31-12-02	01-01-03 tot 31-12-03	01-01-04 tot 31-12-04
Nederlands	1.565	1.916	1.604	1.618	1.654
Frans	851	931	882	721	724
<b>Totaal</b>	<b>2.416</b>	<b>2.847</b>	<b>2.486</b>	<b>2.339</b>	<b>2.378</b>
	Jaarverslag 2000	Jaarverslag 2001	Jaarverslag 2002	Jaarverslag 2003	Jaarverslag 2004

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.

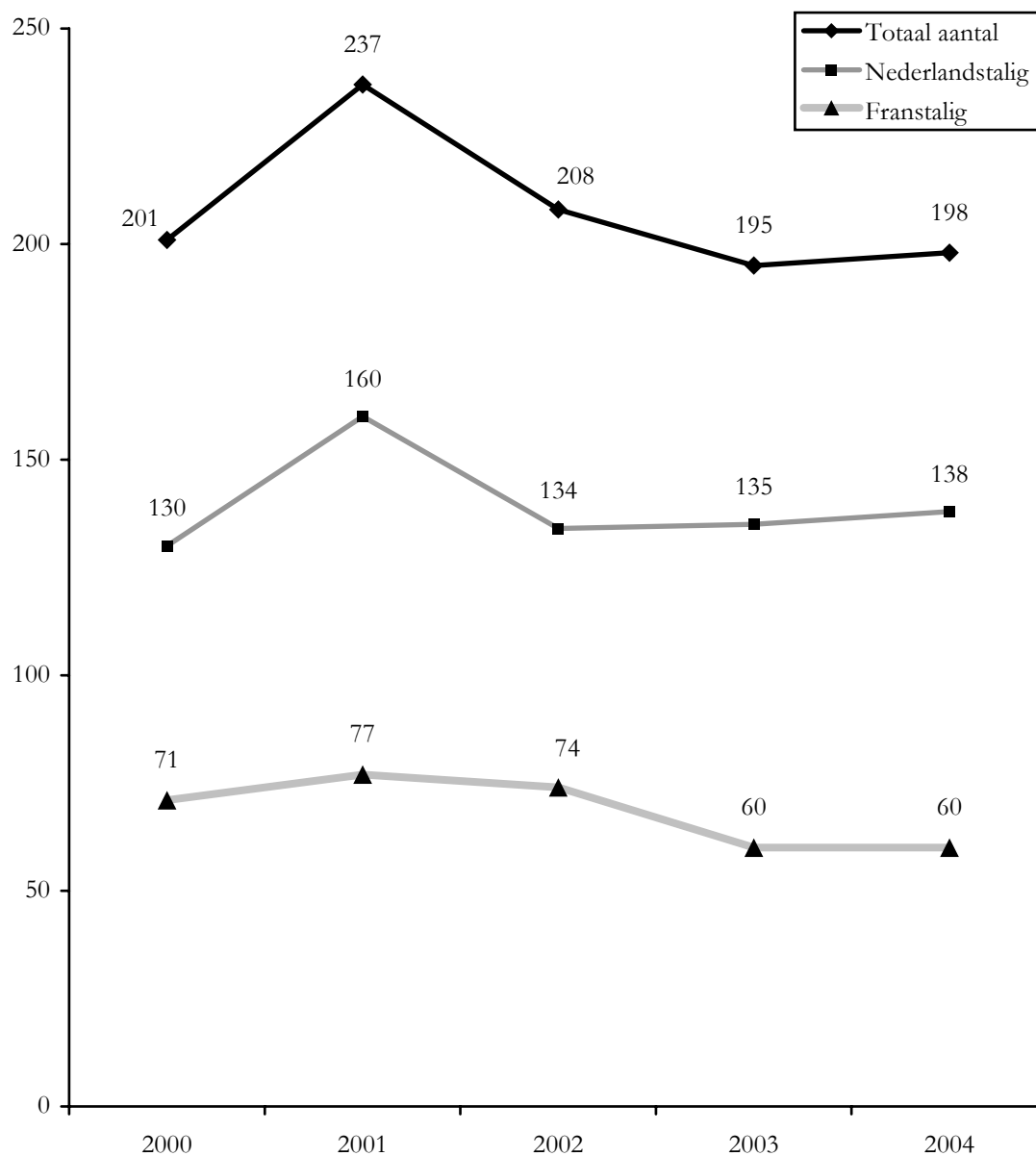
## Evolutie van het klachtenaantal

Aantallen per maand van 2000 tot 2004



## Evolutie van het klachtenaantal

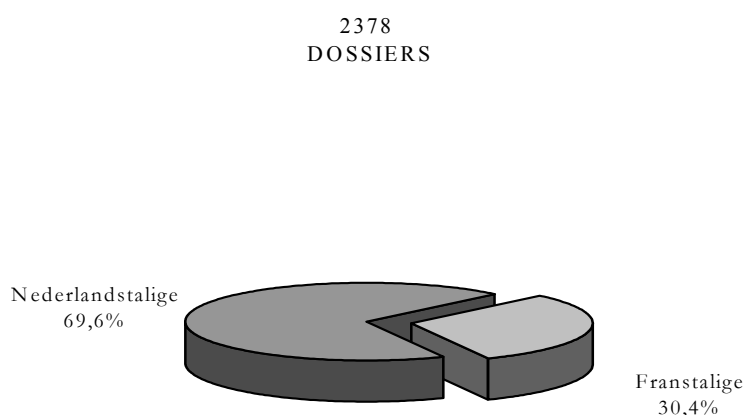
Gemiddelden per kalendermaand sinds 2000



## De dossiers 2004

Er werden in het voorbije jaar dus 2378 dossiers behandeld, te weten:

- 1654 Nederlandstalige<sup>1</sup> en
- 724 Franstalige dossiers.



De telefonische activiteit bleef op niveau van de vorige jaren; de dienst werd minstens 8000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het ad hoc reacties en uitingen van ongenoegen over wat de klant heeft meegemaakt (vertragingen, gemiste aansluitingen, boete in de trein, een al te norske houding van een controlebediende, ...).

Tijdens dit werkjaar ontving de ombudsman nogal wat tussenkomsten voor de opsporing van persoonlijke voorwerpen die door de klant in de trein vergeten zijn en in verband met de gewijzigde procedures voor het aanvragen van het groepstarief.

Ook de gewijzigde regelgeving inzake de verrekening van de prijs van het treinabonnement voor het woon-werkverkeer, waardoor de NMBS haar klanten niet langer een fiscaal attest hoefde te sturen, deed menig treinkaarthouder nerveus naar de telefoon grijpen naarmate de deadline naderde voor het indienen van de belastingaangifte.

---

<sup>1</sup> De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.



Verder zorgden de perikelen rond het faillissement van de uitbater van een aantal beveiligde fietsenstallingen en de moeizame zoektocht naar een overnemer voor deze activiteit voor nogal wat ongerustheid bij de betrokken klanten.

Tenslotte gaf ook de berichtgeving in de media omtrent de 'gratis' treinkaart (derdebetaleregeling waarbij de werkgever en de federale overheid een deel van de prijs voor hun rekening nemen) aanleiding tot heel wat vragen.

Dikwijls kan de ombudsman de klant meteen helpen. In het andere geval wordt de klant doorverwezen naar de bevoegde (NMBS-)dienst of naar de website.

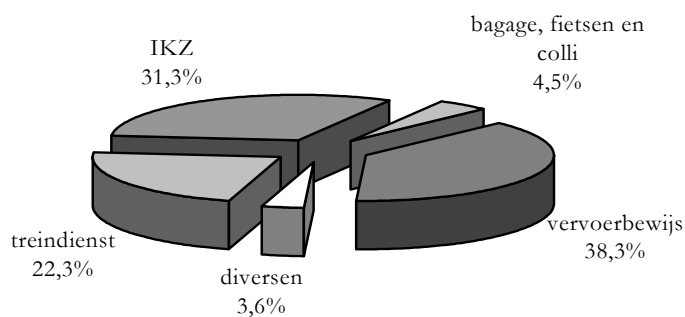
## 2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2378 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:

- 909 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 745 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 530 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 108 maal betreft het een probleem met bagage, fietsen en colli
- 86 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)

### Klachtenpakket per groep



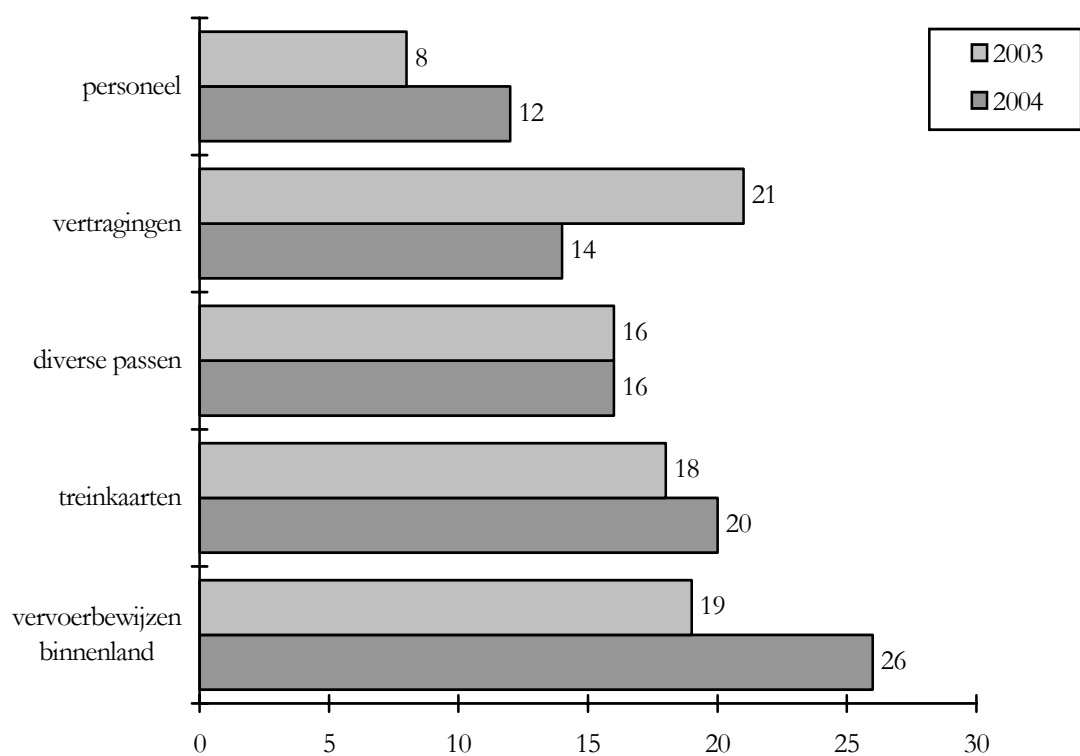
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (vervoerbewijzen, IKZ, treindienst, ...).

## Top vijf per categorie

Wat het klachtenaantal betreft, scoren in 2004 de volgende categorieën het hoogst:

- vervoerbewijzen binnenland:	308
- treinkaarten:	242
- diverse passen:	193
- vertragingen:	166
- personeel:	148

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

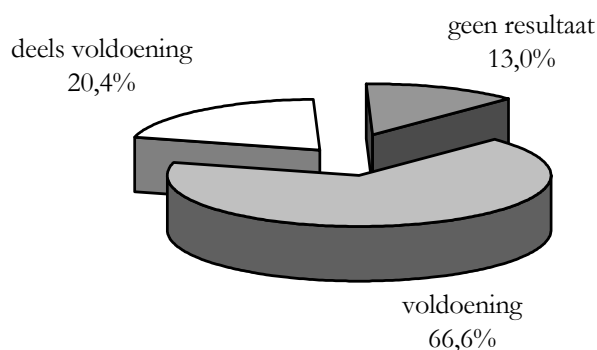


### 3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 2378 nieuwe dossiers aangelegd waarvan er, eind december 2004, nog 426 in behandeling zijn.

In de 1952 afgewerkte dossiers is er:

- 1300 keer voldoening
- 398 keer deels voldoening
- 254 keer geen resultaat



Van de klanten die de ombudsman aanspreken, ontvangt 87% dus van de NMBS een antwoord dat geheel of gedeeltelijk voldoening schenkt.

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

In 66,6% van de gevallen wordt de concrete vraag van de klant door de NMBS naar behoren ingelost.

In 20,4% van de dossiers blijft de klant gedeeltelijk op zijn honger:

- het feit dat hij een correct antwoord ontvangt, betekent niet noodzakelijk dat het onderliggende probleem is opgelost. In een aantal gevallen erkent de NMBS de door de klant aangeklaagde overbezetting van een trein; zij is zelfs bereid om deze trein zo mogelijk te versterken, maar... dat zal pas kunnen wanneer daarvoor materieel beschikbaar komt of wanneer nieuwe rytuigen zullen geleverd zijn, wat niet voor de nabije toekomst is;
- soms kan het probleem van de klant slechts gedeeltelijk opgelost worden. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn voor de reiziger van wie vastgesteld wordt dat zijn Go Pass niet goed is ingevuld. Na onderzoek van de door de klant verstrekte verduidelijkingen over de feitelijke omstandigheden van het voorval, reduceert de NMBS de aanvankelijk

gevorderde 'boete' tot een principiële bijdrage in de administratiekosten. Ook gebeurt het dat de klant expliciet aanstuurt op een terugbetaling maar dat de NMBS over de brug komt met een Geschenkbiljet.

Hoewel het bilan voor de klant veelal positief is, kan de situatie ook omslaan naar onvoldoende: in een aantal gevallen vraagt de NMBS de klant om geduld te oefenen, bijvoorbeeld omdat het uitwerken van een oplossing voor het probleem enige tijd in beslag neemt. Wanneer de beloofde regeling echter uitblijft, riskeert de NMBS een nieuwe klacht van deze 'gedeeltelijk voldane' klant.

Bij 13% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS op geen enkele manier tegemoet komt aan de (rechtmatige) vraag van de klant, ofwel omdat de procedure in overleg wordt stopgezet.

## 4. ADVIEZEN

### 4.1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN

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

Hij verricht alle nodige opzoeken 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, geleidebrieven van de bagage, ...), hij ontmoet zo nodig personeelsleden die bij de feiten betrokken waren of die goed vertrouwd zijn met het probleem.

Desgevallend contacteert hij de klager om hem de nodige uitleg te verstrekken, wat soms volstaat om het ongenoegen weg te nemen.

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

Wanneer de NMBS een compromis – 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 moet haar finaal standpunt bepalen binnen de maand na ontvangst van het advies.

## 4.2. AANTAL DOSSIERS MET ADVIES

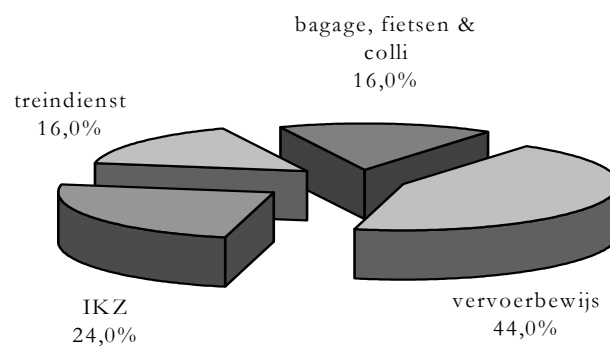
De ombudsman bracht vorig werkjaar 25 adviezen uit, waarvan:

- 16 in Nederlandstalige
- 9 in Franstalige dossiers

In functie van de problemen waarover zij handelen, zijn de 25 adviezen als volgt onderverdeeld:

- 11 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 6 over Integrale Kwaliteitszorg (IKZ)
- 4 betreffende bagage, fietsen en colli
- 4 met betrekking tot de treindienst

### Adviezen per groep



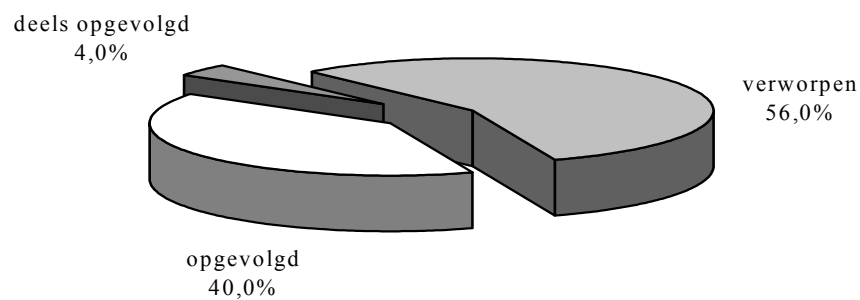
De verstrekte adviezen worden behandeld bij de groepen waaronder ze ressorteren.

### 4.3. RESULTATEN

Van de 25 afgewerkte adviezen van het voorbije werkjaar werden er

- 14 door de NMBS afgewezen
- 10 opgevolgd
- 1 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS in 44% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 56% van de adviezen werd verworpen.



Er waren bij de publicatie van vorig jaarverslag geen dossiers meer waarvan het resultaat van het advies nog niet bekend was.



#### 4.4. EVOLUTIE BIJ DE ADVIEZEN

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

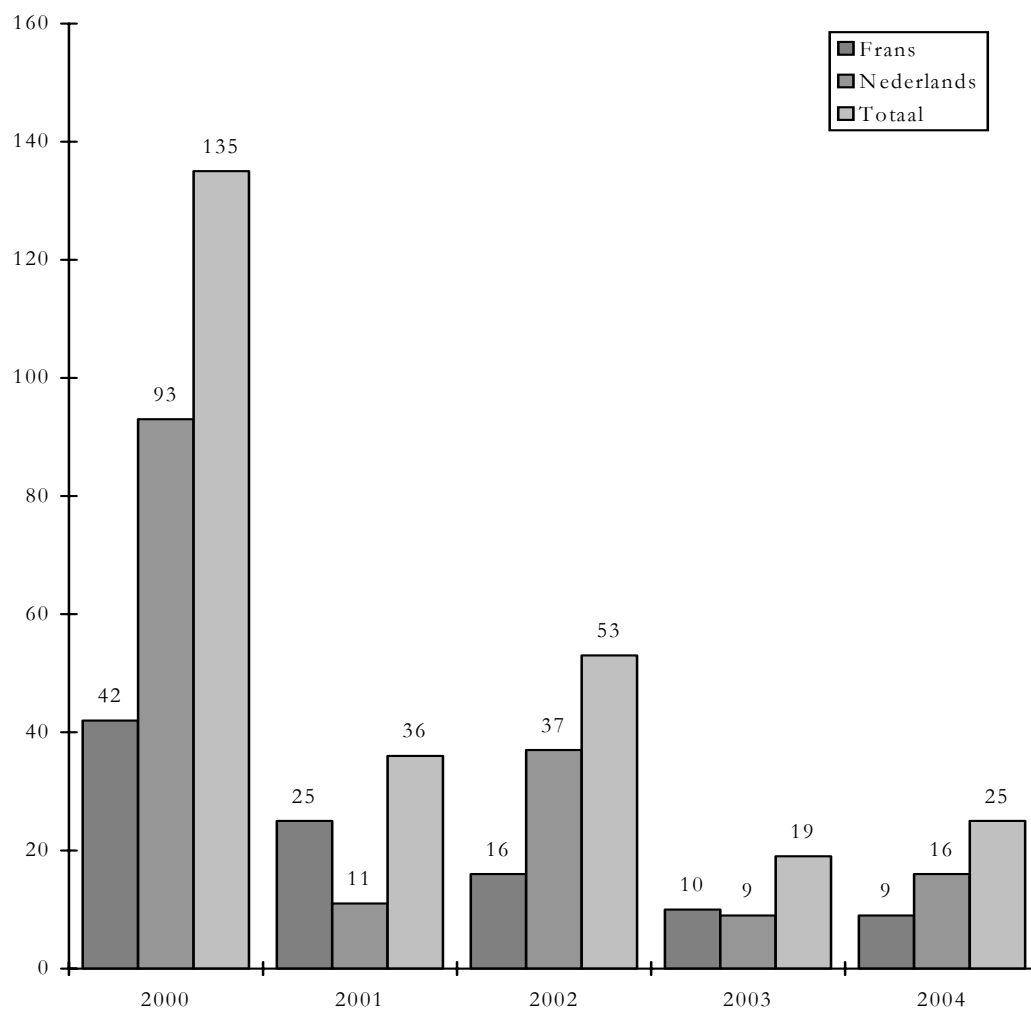




Foto NMBS



## 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: 'vervoerbewijzen', 'integrale kwaliteitszorg', 'treindienst', 'bagage, fietsen en colli' en 'diversen'.

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

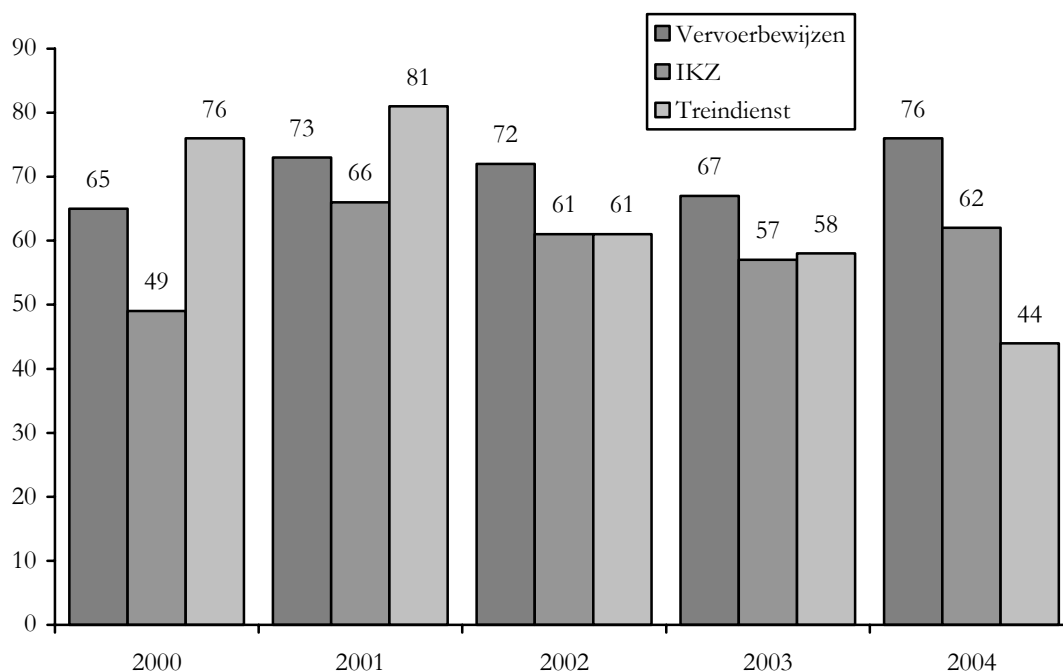
### Evolutie van de grootste klachtengroepen

De 'vervoerbewijzen' halen in 2000 een maandgemiddelde van 65 dossiers terwijl er in 2001 gemiddeld 73 klachten per maand over vervoerbewijzen worden genoteerd. In 2002 worden maandelijks 72 dossiers geopend. In 2003 zijn er dat gemiddeld 67 per maand. In 2004 zijn dat gemiddeld 76 klachten per maand.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 2000 is 49, in 2001 tellen we maandelijks 66 dossiers. In 2002 bedraagt het maandgemiddelde 61. 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 57 dossiers per maand terwijl in 2004 gemiddeld 62 dossiers per maand worden geopend.

Voor de groep 'treindienst' is het maandgemiddelde 76 in 2000; er zijn maandelijks 81 dossiers in 2001, 61 in 2002, 58 in 2003 en tenslotte 44 in 2004. Deze daling heeft ongetwijfeld te maken met de stiptheid die nu reeds geruime tijd goed scoort.

### Grafiek van de maandgemiddelden



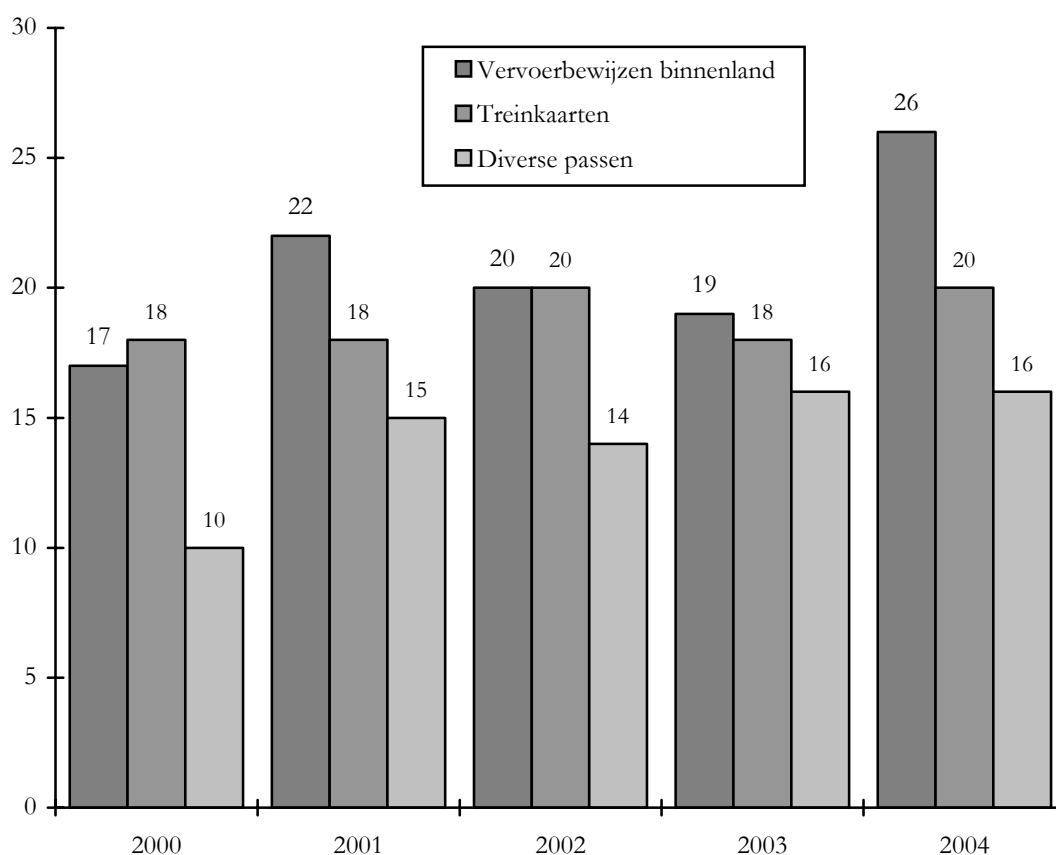
## Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2000 bedraagt het maandgemiddelde ‘vervoerbewijzen binnenland’ 17 dossiers waarna in 2001 maandelijks 22 dossiers worden genoteerd. In 2002 zijn er gemiddeld 20 dossiers per maand terwijl 2003 wordt afgesloten met gemiddeld 19 dossiers per maand over dit onderwerp. Tenslotte zijn er in 2004 over dit onderwerp gemiddeld 26 dossier per maand geopend.

Het maandgemiddelde betreffende ‘treinkaarten’ is 18 in zowel 2000 als 2001, 20 in 2002, 18 in 2003 en 20 in 2004.

De ‘diverse passen’ tellen in 2000 een maandgemiddelde van 10 dossiers. In 2001 noteren we maandelijks gemiddeld 15 dossiers, in 2002 zijn er dat 14 terwijl zowel in 2003 als 2004 in deze categorie maandelijks gemiddeld 16 dossiers zijn geopend.

### Grafiek van de maandgemiddelden



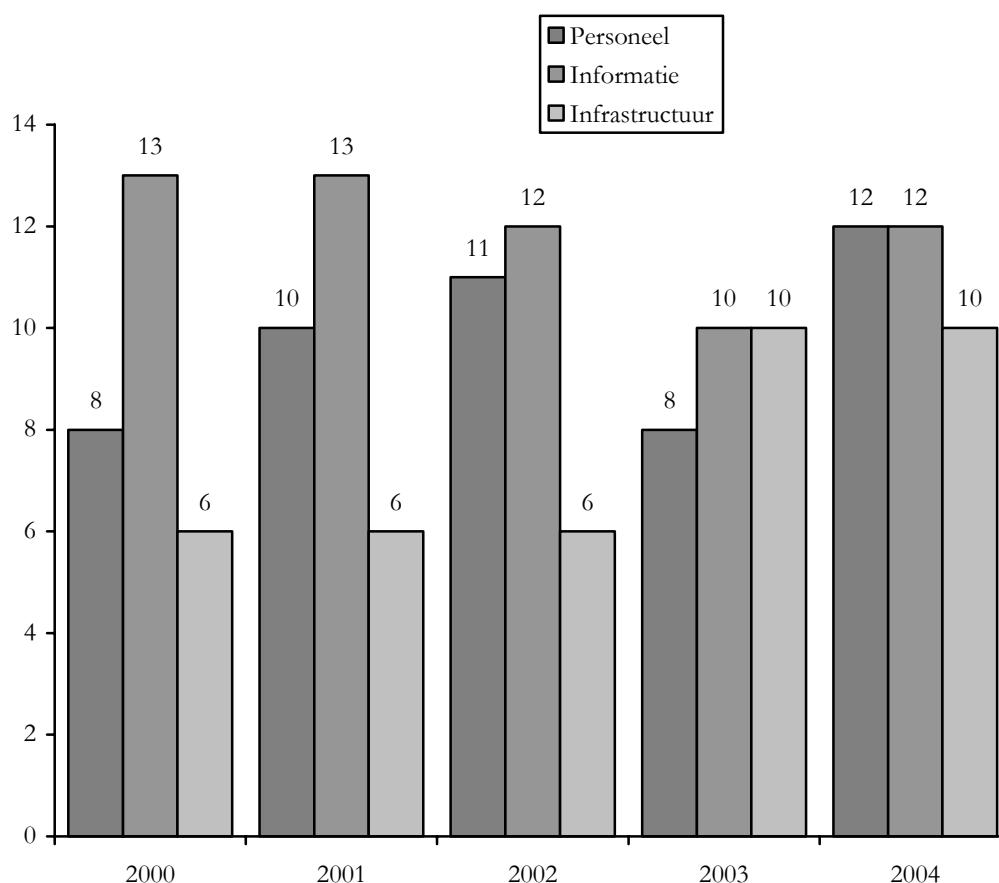
## Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De categorie ‘personeel’ haalt in 2000 een maandgemiddelde van 8 dossiers. In 2001, 2002 en 2003 zijn dat respectievelijk 10, 11 en 8 dossiers terwijl 2004 wordt afgesloten met gemiddeld 12 dossiers per maand over dit onderwerp.

Dossiers over ‘informatie’ halen in zowel 2000 als 2001 een maandgemiddelde van 13. In 2002 wordt een maandgemiddelde van 12 dossiers geteld waarna er dat in 2003 en 2004 respectievelijk 10 en 12 zijn.

De rubriek ‘infrastructuur’ haalt in zowel 2000, 2002 als 2003 een maandgemiddelde van 6 dossiers. In 2003 loopt dit op tot gemiddeld 10 dossiers per maand. In 2004 blijft dit op 10.

Grafiek van de maandgemiddelden



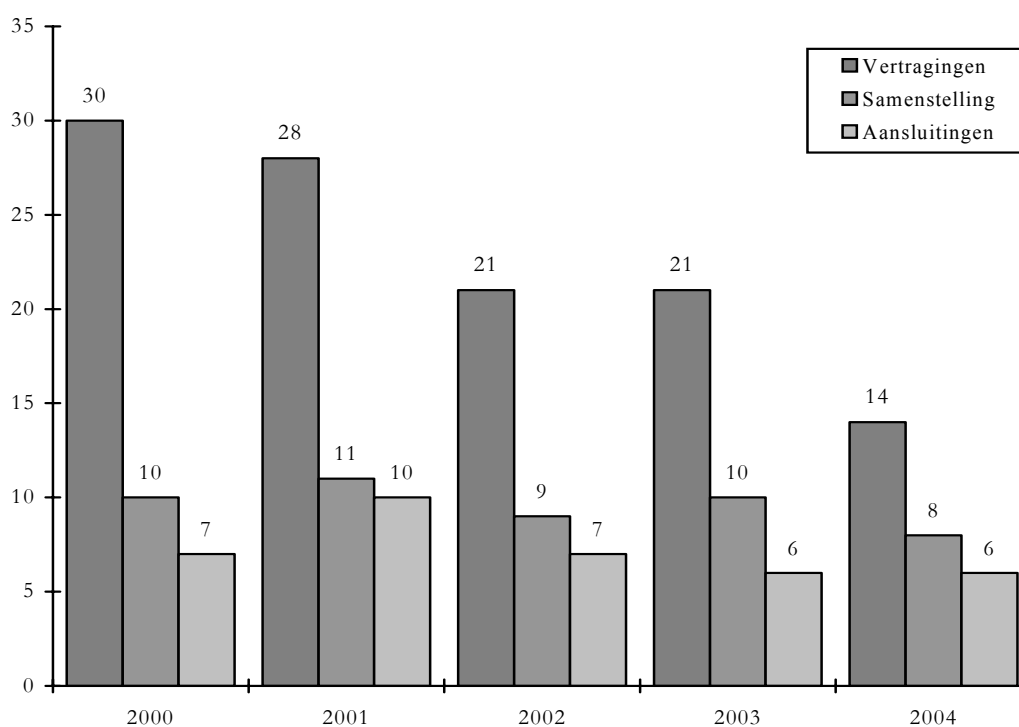
## Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

In 2000 zijn er gemiddeld 30 dossiers per maand over ‘vertragingen’. In 2001 bedraagt het maandgemiddelde 28 dossiers terwijl zowel 2002 als 2003 wordt afgesloten met een maandgemiddelde van 21 dossiers. In 2004 daalt dit tot 14.

In 2000 worden er voor ‘samenstelling’ gemiddeld 10 dossiers per maand genoteerd, in 2001 en 2002 zijn er dat respectievelijk 11 en 9 terwijl er in 2003 en 2004 respectievelijk gemiddeld 10 en 8 dossiers per maand over dit onderwerp worden geteld.

De categorie ‘aansluitingen’ telt in 2000 gemiddeld 7 dossiers per maand. In 2001 worden er in deze categorie maandelijks gemiddeld 10 dossiers geopend terwijl er dat in 2002 opnieuw 7 worden. Zowel 2003 als 2004 worden afgesloten met gemiddeld 6 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden





## Evolutie van de klachten per categorie

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

Categorie	jaarcerslag 2000 (1)	jaarcerslag 2001 (2)	jaarcerslag 2002 (2)	jaarcerslag 2003 (2)	jaarcerslag 2004 (2)
Vervoerbewijzen binnenland	208	264	244	223	308
Treinkaarten	217	221	239	219	242
Diverse passen	122	174	165	194	193
Vertragingen	356	337	253	255	166
Personeel	98	116	133	92	148
Informatie	161	153	139	116	144
Infrastructuur	71	69	76	117	120
Dienstverlening	127	176	127	126	109
Internationale vervoerbewijzen	164	163	157	131	106
Algemene voorwaarden	32	172	153	156	100
Samenstelling van de treinen	121	133	113	118	92
Aansluitingen	89	115	84	76	76
Treinaanbod	165	95	102	74	75
Dienstregelingen	30	37	26	61	75
Reserveringen	61	67	62	45	69

(1) Periode van 24 december 1999 tot 31 december 2000.

(2) Periode van 1 januari tot 31 december.

In de volgende hoofdstukken geeft de ombudsman, waar nodig, commentaar bij de door de klanten geuite kritiek en de wijze waarop de NMBS 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 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, taak die hem door de wetgever toebedeeld werd.

## Kaderteksten

De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van NMBS-teksten over het onderwerp.



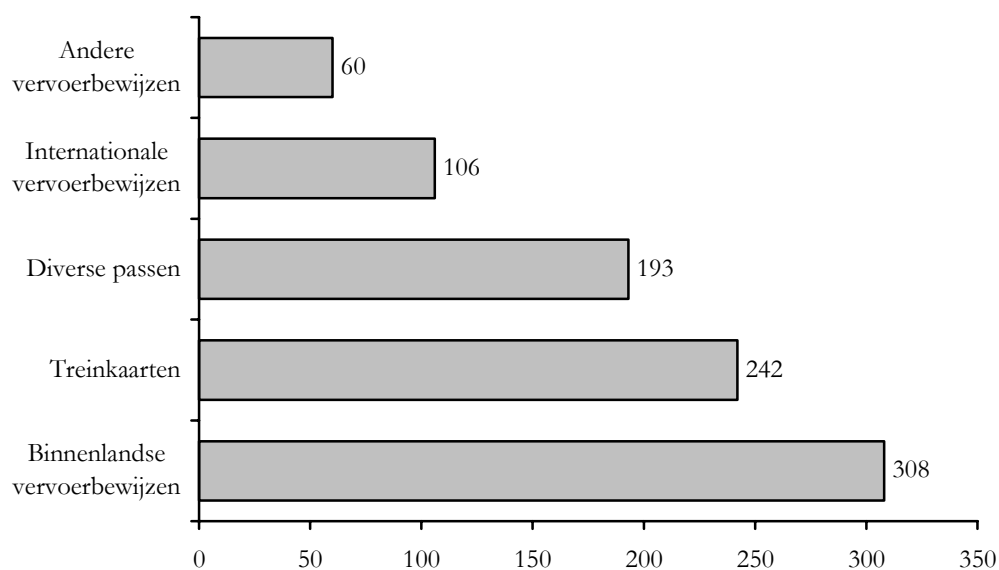
Foto NMBS

## 1.1. VERVOERBEWIJZEN

Met 909 dossiers over de vervoerbewijzen haalt deze klachtengroep 38,3% van het totaal aantal klachten en wordt daarmee de grootste klachtengroep. Deze klachten handelen over problemen bij aankoop of gebruik van:

- binnenlandse vervoerbewijzen
- treinkaarten
- diverse pasformules
- internationale vervoerbewijzen
- andere vervoerbewijzen

### Klachtenpakket per categorie



2004 was het jaar waarin de NMBS tweemaal een ‘tariefvereenvoudiging’ doorvoerde (zie binnenlandse vervoerbewijzen). De ombudsman kreeg daarover nogal wat telefonische vragen en bedenkingen en ook een aantal klachten (zie verder).

Op het vlak van de treinkaarten valt te vermelden dat soepeler terugbetalingsmodaliteiten voor klanten die wegens overmacht (bijvoorbeeld ziekte) gedurende een bepaalde tijd geen gebruik kunnen maken van hun treinkaart, een grote stap vooruit is. Loketbedienden die met een dergelijke gemotiveerde vraag om terugbetaling worden geconfronteerd, worden verzocht om deze vraag voor beoordeling over te maken aan de Centrale Klantendienst.

Ook wordt in dit jaarverslag even ingegaan op de problemen die worden vastgesteld bij het toepassen van de gunstige regeling voor ofwel klanten die tijdens de treinreis hun geldige treinkaart niet kunnen voorleggen aan het controlepersoneel, ofwel klanten die de geldigheidsperiode ervan met maximaal één dag overschreden hebben. Verder een woordje over de leeftijdsgrens bij het bepalen van het tarief voor schooltreinkaarten evenals over de verwarring bij treinkaarthouders over de korting in het kader van de getrouwheidsactie.

Wat betreft de internationale vervoerbewijzen valt te vermelden dat tot nu toe het CIV<sup>1</sup> het enige document is waar klanten, naast de Algemene Voorwaarden van elk product afzonderlijk, op kunnen terugvallen om hun reizigersrechten te laten gelden. Daarbij is de vaststelling toch dat dit CIV in de eerste plaats de belangen van de spoorwegmaatschappijen, en minder deze van de klanten, beoogt.

In 2005 zou op dat vlak een en ander grondig veranderen. Niet alleen is er een actualisering van dit CIV, ook is er vanuit de Europese Unie de intentie om bij middel van een verordening te voorzien in verregaande rechten voor internationale treinreizigers. Daarnaast proberen de Internationale Spoorwegunie (UIC) en de Europese Spoorweggemeenschap (CER) met eigen, minder verregaande, initiatieven deze Europese verordening voor te zijn.

De ombudsman kijkt wel met gemengde gevoelens uit naar het zogenaamde ‘derde spoorwegpakket’ dat door de Europese Unie wordt uitgewerkt in het kader van de liberalisering van het (internationaal) spoorwegverkeer. Dit derde spoorpakket omvat maatregelen die de positie van de consument ten opzichte van de spoorexploitant zeker verstevigen. Zo wordt het bij toepassing van de huidige voorstellen voor de spoorexploitanten bijvoorbeeld veel moeilijker om de klant van het kastje naar de muur te sturen bij een vraag naar compensatie.

De keerzijde van de maatregelen is ongetwijfeld de kosten daaraan verbonden voor de operatoren. De ombudsman is er zich van bewust dat de zogenaamde ‘pricing power’ van de trein zo goed als nihil is. Op langere afstanden is de concurrentie met het vliegtuig keihard. In het kader van de gevoerde mobiliteits- en ecologische politiek, zou het ver-

---

<sup>1</sup> CIV: Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage, opgemaakt te Bern op 9 mei 1980 en goedgekeurd bij wet van 25 april 1983.

keerd zijn een bijkomende structurele handicap aan de spoorsector op te leggen. Anderszijds zijn de aangevoerde principes in het derde spoorpakket dermate belangrijk voor de consument, zowel op het vlak van bijvoorbeeld bescherming als van toegankelijkheid, dat ze volle uitvoering verdienen. Daarom herhaalt de ombudsman dat een Europese publieke financiering van dergelijke voorstellen niet alleen met recht en rede te verdedigen, maar zelfs noodzakelijk is.

### 1.1.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

2004 wordt heel zeker geboekstaafd als het jaar waarin onder de noemer ‘tariefvereenvoudiging’ in twee fases (1 februari en 1 oktober) werd gesleuteld aan het binnenlands productenaanbod van de NMBS.

De ombudsman is trouwens al lang vragende partij voor een grotere doorzichtigheid. Zo wees hij in een vorig jaarverslag<sup>1</sup> naar aanleiding van de lancering van enkele nieuwe producten, elk met hun mogelijkheden en beperkingen, reeds op het feit dat elke uitbreiding van het aanbod zorgde voor een tariefgamma dat steeds ondoorzichtiger wordt en dat het zelfs voor het NMBS-personeel geen sinecure meer is om van alle producten alle specificiteiten te kennen. Daardoor neemt het risico toe om klanten fout te informeren. De NMBS zelf had dat probleem onderkend en gaf toe dat daar dringend iets te doen stond.

Het is verdienstelijk van de NMBS om te streven naar een aanbod dat maximaal beantwoordt aan de behoeften van haar klanten. Maar het is even belangrijk om het aanbod overzichtelijk te houden. Te veel formules aanbieden is niet goed, maar tegelijk is het ook belangrijk om de bestaande formules duidelijk te communiceren.

Het woord ‘tariefvereenvoudiging’ moet hier begrepen worden als een combinatie van een aanpassing van het aanbod van producten en een tariefaanpassing van de producten die verder worden aangeboden<sup>2</sup>. De NMBS ontkende ook niet dat de totale operatie haar meer inkomsten moest bezorgen. De voogdijminister stelde daar tegenover dat een prijsverhoging diende vertaald te worden in een beter product (bijvoorbeeld het wegvallen van de urenbeperking bij gebruik van bepaalde producten).<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2001, blz. 46.

<sup>2</sup> Met uitzondering van het feit dat voor de tariefformules waarvoor gewerkt wordt met het kilometertarief waarop in sommige omstandigheden een korting wordt toegepast (waarbij er steeds een ‘vast recht’ is waarop geen korting wordt toegepast; tussen 1 februari 2004 en 1 februari 2005 bedroeg dit vast recht 0,67 euro), in tweede klas de korting van ‘75%’ is geschrapt, verandert er in wezen niets aan de tariefstructuur van dit marktsegment.

Daarbij valt trouwens aan te stippen dat er nog steeds een kortingvoet van 70% bestaat die in sommige gevallen van toepassing is op groepsreizen, terwijl de kortingvoet van 75% nog steeds bestaat voor vervoerbewijzen 1ste klas. Het afschaffen van de kortingvoet van 75% in 2de klas kon trouwens niet zomaar: raken aan deze kortingvoet is meteen raken aan enkele door de overheid opgelegde kortingen die voorkomen in de bijlagen 11, 11bis en 12 van het momenteel nog altijd lopende Beheerscontract 1997–2001 tussen de Staat en de NMBS. Opdat de rechten van betrokkenen zouden gevrijwaard blijven, bleef er voor de NMBS niets anders over dan het vervoer van deze reizigers-categorieën gratis te maken.

Naast een aanbod aan tariefformules gebaseerd op een kilometertarief, is er ook nog een heel gamma aan formules dat hoofdzakelijk bestaat uit meerrittenkaarten waarbij ongeacht de af te leggen afstand een forfaitaire prijs per rit wordt aangerekend. Het is vooral dit gamma dat de laatste jaren sterk onderhevig is aan allerlei wijzigingen van de gebruiksvoorwaarden. In dit gamma werd een aantal, op zichzelf nochtans nuttige nicheproducten geschrapt, terwijl in ruil voor een prijsverhoging voor een aantal passen, de beperking waarbij de reis niet vóór 9u01 mocht worden aangevat, is weggefallen.

<sup>3</sup> Rail Pass en Go Pass mogen nu wel voor 9u01 gebruikt worden.

Of met de in 2004 in twee fases doorgevoerde ‘tariefvereenvoudiging’ een evenwichtige productenmix wordt bereikt, die voldoende tegemoet komt aan zowel de occasionele klanten, de regelmatige klanten met een niet noodzakelijk vast traject als aan de dagdagelijkse abonnees, valt nog te bezien. Opvolging en analyse zal nodig zijn.

Zo maakte het schrappen van een aantal op zich nuttige nicheproducten voor een aantal klanten het reizen per spoor gevoelig duurder. De Rail Pass bijvoorbeeld, als alternatief voor de weggevalen Multi Pass geldig voor 5 personen die samen een heen- en terugreis willen maken, houdt voor de betrokkenen een tariefverhoging van 38% in; het wegvallen van de B-Tourrailkaart in het segment van de klanten dat er van houdt om gedurende een aantal dagen kriskras of juist zeer goed georganiseerd rond te reizen op het Belgische spoorwegnet, betekent voor deze klanten behelpen met duurdere alternatieven.

Het voldoende inspelen op maatschappelijke evoluties, snel en soepel, is een noodzaak voor een essentiële speler op het mobiliteitsveld.

Zo kan het Weekendbiljet bijvoorbeeld slechts gebruikt worden vanaf vrijdagavond 19 uur tot zondagnacht. In plaats van het gebruik van deze formule nog strikter te willen beperken (een plan van de NMBS waarmee zowel de ombudsman als het Raadgevend Comité van de Gebruikers niet akkoord konden gaan) zou de NMBS kunnen overwegen om opnieuw al op vrijdagmiddag om 12 uur toe te laten het Weekendbiljet te gebruiken: voor heel wat mensen begint het weekend dan reeds. Los van het discours over de organisatie van de arbeidstijd, kan men niet voorbij aan de vaststelling dat het aandeel mensen dat aandringt op ‘meer tijd voor zichzelf’ zienderogen groeit. De kans is reëel dat die mensen hun mobiliteitsgedrag ook als dusdanig zullen aanpassen, zodat een flexibeler Weekendbiljet ons een uitstekend product lijkt om ze daarbij te begeleiden.

Het lijkt de ombudsman geen goede evolutie om producten te schrappen met als enig argument dat ze een te klein segment van de markt vertegenwoordigen. De vraag die kan worden gesteld is wat de beweging is in dat segment: zijn het bijvoorbeeld klanten die via aantrekkelijke producten de weg naar het spoor vinden of niet? De ombudsman is van oordeel dat de NMBS ook rekening moet houden met het feit dat goedkope tariefformules die mogelijk een lage omzet kennen, de opstap kunnen betekenen naar tariefformules die in eerste instantie bedoeld zijn voor meer regelmatige klanten. Grondig onderzoek is dus noodzakelijk, vooral de kennis van de bewegingen is nuttig.

Ook moet steeds de vraag gesteld worden of de vereenvoudiging geleid heeft tot een aanbod waarbij de klant sneller en duidelijker inzicht krijgt in de te maken keuzes.

Men kan niet voorbij aan het feit dat de NMBS er niet altijd in geslaagd is orde te scheppen in een aantal segmenten. Deze van de senioren en van de kinderen beneden de 12 jaar zijn daar voorbeelden van. Door het schrappen van het kortingspercentage van 75% in tweede klas (waardoor kinderen tussen 6 en 12 jaar met een kaart Grote Gezinnen zonder beperkingen gratis kunnen sporen) werd het productaanbod nog moeilijker te ontwarren.

Wel lovend zijn de klanten (en de ombudsman) over het afschaffen van de tijdsbeperking die van toepassing was voor bepaalde pasformules. De ombudsman was reeds lang vragende partij voor het afschaffen van deze tijdsbeperking.



Anderzijds mag het aantrekkelijker maken van de Key Card (met een enkel lijntje van de pas kan voortaan een afstand tot 12 km, in plaats van voorheen 9 km, overbrugd worden) een schot in de roos worden genoemd. Het gebruik van deze Key Card is sindsdien dan ook spectaculair toegenomen; de omzetcijfers gaan in de richting van een vertienvoudiging in één jaar tijd.

## Tariefvereenvoudiging: eerste fase (1 februari 2004)

Om de taak van het verkoop- en informatiepersoneel te vereenvoudigen en het productengamma 'transparanter' te maken voor de klanten, werd beslist bepaalde tarief-formules af te schaffen, bepaalde kortingen samen te smelten, of om de gebruiksvoorwaarden van nog andere formules te wijzigen.

### *AFSCHAFFING VAN BEPAALDE REISFORMULES*

Volgende producten verdwijnen: kaart Lijn 26, Golden Railpass en B-Tourrail. Deze vervoerbewijzen, afgegeven vóór 1 februari 2004, blijven geldig tot hun uiterste geldigheidsdatum.

Aan de klanten worden volgende alternatieven voorgesteld:

- voor de kaart Lijn 26: Ozon-kaart, Key Card, JUMP-ticket (in Brussel);
- voor de Golden Railpass en B-Tourrail: Rail Pass.

### *SAMENSMELTING VAN BEPAALDE KORTINGEN*

*Het MULTI-tarief (40%/60%) werd vervangen door één enkele korting van 50%: geldig voor het weekendbiljet en voor het biljet een dag aan zee/in de Ardennen.*

*Samensmelting van twee reductiekaarten (maandelijks reductiekaart 50% en getrouwheidskaart): er is één enkele kortingkaart, die 50% korting biedt, en geldig kan worden gemaakt voor één maand of één jaar. Afschaffing van de gratis terugreis vanaf 19u01.*

De getrouwheidskaart kon de laatste keer geldig gemaakt worden voor één jaar tot en met 31 januari 2004. In dat geval is ze geldig tot en met 30 januari 2005. De biljetten die op vertoon van deze kaart afgegeven werden, behouden hun gebruiksvoorwaarden.

*Harmonisering van de wettelijke kortingen in het voordeel van de klant: klanten die recht hebben op bepaalde kortingen omwille van hun statuut (oudstrijders, kinderen Grote Gezinnen) genieten een hogere korting. De wettelijke korting van 25% wordt verhoogd tot 50% korting, terwijl rechthebbenden op 75% korting voortaan gratis mogen reizen (behalve in 1<sup>ste</sup> klas). Deze laatsten dienen enkel hun geldige kortingkaart te tonen om recht te hebben op gratis vervoer. Dit voordeel kan gecombineerd worden met het gebruik van een kaart 'Gratis Begeleider' of van de 'Voorrangkaart voor het innemen van een zitplaats'.*

## Tariefvereenvoudiging: tweede fase (1 oktober 2004)

### *BILJETTEN*

De korting van 50% in 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> klas is geplafonneerd: de maximumprijs is gelijk aan de prijs van een traject met de Rail Pass in 1<sup>ste</sup> en 2<sup>de</sup> klas (behalve code 070 = militairen met reductiekaart en codes C02 tot C099 = bepaalde overheidsdiensten).

De maximumprijs van een weekendbiljet en een biljet Een dag aan zee/in de Ardennen bedraagt 13 euro in 2<sup>de</sup> klas en 20 euro in 1<sup>ste</sup> klas.

De berekening van de afstanden en de prijs van een VIA-biljet zijn aangepast. De maximumafstand van 300 km voor de prijsberekening van een via-biljet wordt afgeschaft.

De vastgestelde maximumprijs is niet van toepassing voor de codes 070 = militairen met reductiekaart en codes C02 tot C099 = bepaalde overheidsdiensten. De prijs van een enkel biljet is gelimiteerd tot 150 kilometer.

De code C60 (= charter Oostende) met als bestemming de luchthaven van Oostende is afgeschaft.

De korting voor journalisten (gratis in 2<sup>de</sup> klas en biljet aan 75% korting in 1<sup>ste</sup> klas) wordt toegekend tot aan het grenspunt.

De uitgifte van via-biljetten en biljetten met een alternatieve heen- en terugreis via Ivette wordt afgeschaft.

### *PASSES*

De passes kunnen gedurende gans het jaar worden gebruikt zonder tijdsbepanking. Ook voor de Passes uitgegeven vóór 1 oktober 2004 wordt de tijdsbepanking opgeheven. Deze maatregelen hebben betrekking op de Go Pass en de Rail Pass (en de Golden Railpass uitgegeven vóór 01/02/2004).

De verkoop van de Multi Pass wordt afgeschaft.

De Rail Pass en de Go Pass worden eveneens verkocht in bepaalde dagbladwinkels.

### *KAARTEN*

*Kaart 50%:* De kaart met een geldigheid van 1 maand wordt afgeschaft.

De prijs van een validering voor 1 jaar van de kaart 50% wordt teruggebracht tot 100 euro in plaats van 150 euro. Deze validering voor 1 jaar is niet terugbetaalbaar.

De gedeeltelijke terugbetaling van een validering voor 1 jaar uitgegeven tot en met 30/09/2004, tegen 150 euro, daarentegen is wel mogelijk tot op de datum van vervanging van het valideringsbiljet. Dergelijke aanvragen worden steeds opgestuurd naar de Klantendienst, RZ 042 sectie 27 te Brussel (de terugbetaling kan namelijk niet gebeuren via het SABIN-systeem).

*Ozonkaart:* De verkoop van de Ozonkaart wordt afgeschaft (kaart 10 ritten en kaart 10 klasverhogingen tegen Ozontarief). De nog geldige kaarten worden aangenomen als vervoerbewijs tot op hun vervaldatum.

Opgelet: deze kaarten zijn nooit terugbetaalbaar.

*Key Card:* De Key Card wordt eveneens verkocht in bepaalde dagbladwinkels.

### *TREINKAARTEN*

De prijs voor een jaarvalidering komt overeen met 10 maal de prijs van een maandvalidering (niet afgeronde prijs) in plaats van 9 maal.

## Home printing

Vanaf 1 februari 2004 kunnen sommige binnenlandse vervoerbewijzen via Internet aangekocht en zelfs geprint worden. Dit project werd voornamelijk ontwikkeld als dienstverlening aan de reizigers die de trein nemen in een onbewaakte stopplaats en die niet de mogelijkheid hebben, een vervoerbewijs te kopen. De toepassing "Ticket on line" zal toegankelijk zijn op twee manieren:

- vanuit "Reizen in België" op de NMBS-site ([www.nmbs.be](http://www.nmbs.be));
- rechtstreeks via volgend URL-adres: <http://buy.b-rail.be>.

De volgende vervoerbewijzen zullen beschikbaar zijn, en tegen welke gebruiksvoorwaarden:

- e-gewoon biljet;
- e-WIGW-biljet tegen 50%;
- e-biljet Grote Gezinnen tegen 50%;
- e-biljet kaart 50%;
- e-weekendbiljet 1 dag;
- e-biljet een dag aan zee;
- e-biljet een dag in de Ardennen.

Het productengamma zal geleidelijk aan steeds meer uitgebreid worden.

Alle vervoerbewijzen aangekocht via "Ticket on line" zijn:

- op naam, dus niet overdraagbaar;
- geldig voor een enkele reis of voor een heen- en terugreis op één en dezelfde dag;
- beschikbaar vanaf 5 dagen vóór de reisdatum;
- niet terugbetaalbaar, noch omwisselbaar.

Er wordt steeds één biljet afgegeven per reiziger (het biljet is immers op naam).

De gebruiksvoorwaarden van de vervoerbewijzen die via internet worden gekocht, zijn verschillend van de vervoerbewijzen die in het station of in de trein worden uitgereikt. Alle nodige informatie betreffende 'Ticket on line' is te bekomen via de website [www.nmbs.be](http://www.nmbs.be) – 'Reizen in België'.

Sinds 1 juli 2004 kunnen ook de volgende biljetten bekomen worden via Home Printing:

- het e-Weekendbiljet voor dagen van een in de Algemene Voorwaarden hernomen verlengd weekend;
- het e-Senior biljet;
- het e-Senior biljet naar de kust (formule geldig van 15 mei tot 15 september).

### Vervoer van kinderen jonger dan 12 jaar: tariefvereenvoudiging ?

De vereenvoudiging van de tarieven blijkt voor de klanten niet altijd zo vereenvoudigend te werken als zou mogen worden verwacht. De reglementering voor kinderen beneden de 12 jaar is daar een sprekend voorbeeld van.

Vroeger...

Tot halweg het jaar 2000 lagen de kaarten vrij eenvoudig: kinderen jonger dan 6 jaar en begeleid door een betalende persoon van minstens 12 jaar, reisden zonder vervoerbewijs maar afhankelijk van het vervoerbewijs van hun begeleider, gratis in zowel 1<sup>ste</sup> als 2<sup>de</sup> klas. Per betalende reiziger mochten maximum 4 kinderen jonger dan 6 jaar gratis meereizen.

Kinderen tussen 6 en 12 jaar<sup>1</sup> genoten zonder kortingskaart een korting van 50%. Kinderen beneden de 12 jaar in het bezit van een kortingskaart Grote Gezinnen<sup>2</sup> kregen op vertoon van hun geldige kaart een korting van 75%. Deze kinderen kregen ook 75% korting bij aankoop van vervoerbewijzen 1<sup>ste</sup> klas.

---

<sup>1</sup> De uitdrukking 'tussen 6 en 12 jaar' moet begrepen worden als: vanaf de zesde verjaardag en tot en met de dag voorafgaand aan de twaalfde verjaardag.

<sup>2</sup> De reductiekaart Grote Gezinnen wordt afgeleverd aan de leden van de gezinnen waarvan de ouders 'ooit tenminste drie samen in leven zijnde eigen kinderen jonger dan 25 jaar hebben gehad'. Ouders behouden levenslang het recht op een reductiekaart (50%). Kinderen hebben recht op een reductiekaart tot de dag vóór hun 25ste verjaardag voor zover ze nog ten laste zijn en recht hebben op kinderbijslag. Voor niet-Belgische gezinnen gelden enigszins andere voorwaarden.

Daarentegen kregen kinderen tussen 6 en 12 jaar in het bezit van een WIGW-kaart<sup>1</sup>, net als alle andere kinderen tussen 6 en 12 jaar, een korting van 50%.

De voorgaande kortingen voor kinderen waren van toepassing op binnenlandse vervoerbewijzen en op het NMBS-aandeel van sommige internationale vervoerbewijzen (met andere woorden: deze korting werd in voorkomende gevallen verrekend op de prijs tot aan de grens).

Op 10 juni 2000 verscheen onder impuls van de voogdijminister het tweede bijvoegsel bij het tweede beheerscontract van de NMBS. Dit bijvoegsel voorziet onder bepaalde voorwaarden in het kosteloos vervoer van kinderen tussen 6 en 12 jaar. Dit gratis vervoer geldt echter enkel in 2<sup>de</sup> klas. Voor een kind jonger dan 12 jaar dat een volwassene vergezelt in 1<sup>ste</sup> klas, moet een klasverhoging aan het normaal tarief voor kinderen worden betaald (in principe 50% korting; kinderen in het bezit van een kortingskaart Grote Gezinnen krijgen voor hun klasverhoging een korting van 75% toegekend).

Deze goedbedoelde maatregel maakt de reglementering met betrekking tot het vervoer van kinderen beneden 12 jaar al een stuk complexer: dit gratis vervoer wordt op weekdagen namelijk enkel verleend voor reizen vanaf 9u01. Voor reizen die aanvatten vóór 9u01, golden de bepalingen die reeds eerder van kracht waren. Op zaterdagen, zonen wettelijke feestdagen is deze tijdsbeperking weliswaar niet van toepassing en komen kinderen beneden 12 jaar ook bij vertrek vóór 9u01 in aanmerking voor gratis vervoer.

Kinderen tussen 6 en 12 jaar die gratis reizen, dienen wel vergezeld te zijn van een betalende begeleider van minimum 12 jaar (ook hier maximum 4 gratis reizende kinderen per begeleider). Ook geldt dit gratis vervoer enkel voor reizen tussen twee Belgische stations (met andere woorden: de begeleider moet in het bezit zijn van een binnenlands vervoerbewijs).

En nu...

Sinds 1 februari 2004 is het iets ingewikkelder geworden. Toen besliste de NMBS immers om voor de vervoerbewijzen 2<sup>de</sup> klas het kortingsniveau van 75% af te schaffen. Klanten in het bezit van een kaart die voordien recht gaf op een korting van 75% worden sindsdien gratis vervoerd. Ook kinderen in het bezit van een kaart Grote Gezinnen hebben sindsdien op basis van deze maatregel recht op gratis vervoer.

---

<sup>1</sup> Komen in aanmerking voor een WIGW-kortingskaart: alle personen die recht hebben op een verhoogde tegemoetkoming in de terugbetaling van de gezondheidszorgen (gerechtigden op het leefloon en personen die zij ten laste hebben; gerechtigden aan het wie het OCMW steun verleent die geheel of gedeeltelijk door de Staat ten laste wordt genomen en de personen die zij ten laste hebben; gerechtigden die een gewaarborgd inkomen voor bejaarden genieten en hun personen ten laste; gerechtigden aan wie een tegemoetkoming voor gehandicapten wordt verleend en hun personen ten laste; kinderen die recht hebben op de verhoogde kinderbijslag; langdurig werklozen.

Ook personen met een handicap en niet-beschermde personen, onderworpen aan de algemene regeling van de Ziekte- en invaliditeitsverzekering (Z.I.V.); de bij de Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (D.O.S.Z.) verzekerde personen en de zeevarenden onder Belgische vlag komen in aanmerking).

In tegenstelling tot de andere kinderen beneden 12 jaar (bijvoorbeeld ook de houders van een WIGW-kaart) hoeven de 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 abonnement (schooltreinkkaart) meer nodig voor hun dagelijkse verplaatsingen van thuis naar school en terug. Dat is een voordeel dat bijvoorbeeld niet is weggelegd voor (kansarme) kinderen die vallen onder het WIGW-statuut.

Een zelfde denkoefening zou ook kunnen gemaakt worden voor de kortingen die gelden voor senioren.

En wat moeten we ons voorstellen bij opa die met kleindochter op stap wil...

Besluit: er is nood aan een tariefvereenvoudiging.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/1114 De kinderen, jonger dan 12 jaar, worden herhaaldelijk door het treinpersoneel berispt wanneer zij gratis willen reizen op vertoon van hun kortingskaart Grote Gezinnen. Volgens de vader van de kinderen leidt dit zelfs tot een agressieve houding tegenover zijn kinderen.

Sinds 1 februari 2004 reizen rechthebbenden die voorheen 75% korting kregen gratis. Dit betekent dat kinderen jonger dan 12 jaar die houder zijn van een kortingskaart Grote Gezinnen vanaf die datum gratis mogen reizen. Er zijn geen beperkingen wat betreft vertrekuur en/of begeleiding.

De opmerkingen van het betrokken controlepersoneel zijn dus onterecht.

De bedienden in kwestie geven toe dat zij de reglementering bij nader inzien verkeerd interpreteren, maar ontkennen de agressieve houding tegenover de kinderen.

De betrokken bedienden bieden de familie hun oprechte excuses aan voor de ontstane ongemakken.

De NMBS heeft inmiddels verschillende stappen ondernomen om de reglementering te verduidelijken tegenover haar personeel.

Na tussenkomst van de ombudsman biedt de NMBS het gezin vijf compensatiebiljetten aan voor een heen- en terugreis in tweede klas op een dag en voor een traject naar keuze. Zo kan het gezin een aangename gezinsuitstap maken.

## 50% korting: net niet de helft

Elk jaar opnieuw zijn er klanten die niet begrijpen waarom een beloofde korting van 50% finaal niet betekent dat zij effectief de helft van de prijs betalen.

De NMBS legt dan uit dat er in de prijs van een biljet een opstaprecht<sup>1</sup> is verrekend dat niet onder de korting valt.

Het zou niet alleen eleganter, maar ook veel duidelijker zijn voor iedereen, wanneer 50% korting zou betekenen dat de klant inderdaad slechts de helft betaalt.

Met de promotiecampagne voor de halve prijskaart die één jaar geldig is<sup>2</sup>, en in prijs daalde van 150 naar 100 euro, had men een uitstekende gelegenheid om commercieel uit te pakken met een gaaf product dat geen vragen meer zou uitlokken. Het is helaas niet gebeurd.

## Tariefvereenvoudiging: ook voor hondjes !

Soms liggen voorstellen om te vereenvoudigen voor de hand. Zo bracht een trouwe klant én hondenvriend een goede suggestie aan. Toch aarzelt de NMBS dan.

### UIT DE PRAKTIJK

2004/2082 De klant spoort vaak tussen Gent en Antwerpen en tussen Gent en Oostende. Voor deze trajecten maakte ze gebruik van een Ozon-kaart. Voor het traject tussen Gent en Hasselt, dat zij minder vaak aflegt, schaft zij zich steeds biljetten met een korting van 50% aan.

Op al deze reizen neemt ze haar hond mee. Daarvoor maakt ze gebruik van een tienrittenkaart die haar, ongeacht de tarifaire afstand, 17 euro kost. De tienrittenkaart voor honden is echter trajectgebonden en in principe zou ze zich voor elk traject een afzonderlijke kaart moeten kopen.

Om het eenvoudig te houden en omdat de prijs toch steeds hetzelfde is, gebruikt ze slechts één enkele tienrittenkaart... tot ze op de trein in overtreding wordt genomen: ze gebruikte op de rit van Gent naar Hasselt voor haar hond immers de tienrittenkaart die slechts geldig was op het traject tussen Gent en Oostende.

Met haar probleem klopt ze bij de ombudsman aan die het voorlegt aan de NMBS.

---

<sup>1</sup> Thans 0,67 euro.

<sup>2</sup> Vroeger kon een halve prijskaart per maand gekocht worden. Die mogelijkheid bestaat sinds de tweede fase van de tariefvereenvoudiging niet meer; dat laatste werd niet door iedereen geapprecieerd.



De NMBS antwoordt dat ze heeft opgemerkt dat andere controlebedienden in gelijkaardige omstandigheden de tienrittenkaart voor honden in het geval van een niet overeenstemmend traject, wel aanvaard hebben. Strikt genomen heeft de verbaliserende controlebediende weliswaar zijn dienstvoorschriften correct toegepast, maar toch kan de NMBS begrip opbrengen voor deze situatie. Ze is dan ook bereid om het dossier zonder verder vervolg te sluiten.

De NMBS deelt ook mee dat ze het probleem van de klant ter evaluatie zal voorleggen aan de dienst die de verschillende reisformules beheert. Met een tienrittenkaart waarmee het traject vrij te kiezen is, zou het probleem van dit en andere klanten zo van de baan zijn. Dit voorstel leek de NMBS passend in het kader van de tariefvereenvoudiging waar de NMBS momenteel aan werkt...

Maar al vlug volgt de teleurstelling: de bevoegde dienst *'vindt het in dit stadium van de tariefvereenvoudiging niet aangewezen om een nieuw product uit te brengen'*.

Geen hond die dit begrijpt.

Daarom reageert de ombudsman dat het hier duidelijk geen vraag om een nieuw product betreft, maar om een vereenvoudiging van een bestaand product. Ook verzoekt de ombudsman om de concrete argumenten voor de afwijzing. Afwachten...

## 1.1.2. TREINKAARTEN

### Vergeeten en vervallen treinkaarten

Sinds 1 februari 2002 hanteert de NMBS een gunstige regeling voor treinkaarhouders die bij de controle hun treinkaart niet kunnen tonen of een vervallen treinkaart voorleggen. Deze gunstige regeling bestaat erin dat de treinkaarhouder die zijn treinkaart vergat (te valideren) de geldende kosten voor een regeling van een onregelmatigheid niet moet betalen<sup>1</sup>.

Omdat de controlebedienden in de trein niet kunnen nagaan of de klant inderdaad over een geldige treinkaart beschikt, maken zij in dit geval steeds een vaststellingsformulier C170 op met de vermelding van de ritprijs, verhoogd met de administratiekosten (indien de klant het treinbegeleidingspersoneel verwittigde) of de forfaitaire toeslag van 50 euro (indien de treinkaarhouder niet verwittigde); ook in het geval van een vervallen treinkaart krijgt de klant een C170. De verdere afwikkeling gebeurt dan aan het stationsloket.

Om van deze gratis regeling te kunnen genieten moet aan volgende voorwaarden worden voldaan:

- gaat het om een vergeten treinkaart, dan moet deze op de dag van de vaststelling wel geldig zijn en moet de treinkaarhouder deze binnen de veertien dagen in het station voorleggen;
- in het geval van een vervallen treinkaart mag deze hoogstens één dag<sup>2</sup> vervallen zijn en moet de treinkaarhouder deze opnieuw geldig maken vanaf de dag van de vaststelling.

Wij stelden in de loop van 2004 echter vast dat de toepassing van deze regeling niet altijd op een even correcte manier gebeurde.

### UIT DE PRAKTIJK

2004/0386 De klant kan op 26 augustus tijdens de controle haar geldig gevalideerde jaartreinkaart niet voorleggen. Zij moet van de treinbegeleider een biljet heen en terug kopen (prijs 10 euro). Een collega die samen met haar reist deelt mee dat het in dergelijke situaties gebruikelijk is dat er een C170 wordt opgemaakt. De treinbegeleider heeft hier echter geen oren naar: de klant moet een biljet betalen.

---

<sup>1</sup> Deze gunstige regeling wordt voor hoogstens twee onregelmatigheden in een jaar (geen kalenderjaar maar een jaar te rekenen vanaf de datum van de eerste onregelmatigheid) toegepast.

<sup>2</sup> Het betreft één kalenderdag indien de onregelmatigheid tijdens de week wordt vastgesteld of één werkdag indien dit tijdens het weekend of op een wettelijke feestdag gebeurt.

De niet-correcte afhandeling van dergelijke gevallen laat vermoeden dat de bepalingen van de gunstige regeling onvoldoende bekend zijn bij het treinbegeleidingspersoneel. Het loketpersoneel waar de klant daarna terecht moet, blijkt trouwens ook niet altijd op de hoogte te zijn.

2004/1656 Een klant reist op 9 februari met een op 5 februari 2004 vervallen treinkaart. De treinbegeleider stelt een vaststelling van onregelmatigheid op met de vermelding 'gratis onder voorbehoud' en vraagt de klant zijn treinkaart meteen te verlengen.

In Brussel verlengt hij aan het loket op vertoon van de C170 zijn treinkaart van 9 februari tot 8 maart 2004. Wat betreft de regeling van de C170 krijgt hij te horen dat hij het erop vermelde bedrag moet betalen omdat 'het systeem het niet aanvaardt'. De klant weigert dit. Wanneer hij in het station van zijn woonplaats aan de loketbediende informatie vraagt, verneemt hij dat hij ononderbroken had moeten verlengen, dus vanaf 6 en niet 9 februari.

In dit laatste geval voldeed de klant duidelijk niet aan de voorwaarden voor de gratis regeling: zijn treinkaart was immers meer dan één dag vervallen. De treinbegeleider had de klant dus een andere oplossing moeten aanbieden, namelijk de ritprijs en de forfaitaire toeslag laten betalen. Zijn vermelding 'gratis onder voorbehoud' op het vaststellingsformulier was dan ook onterecht en bracht de klant, samen met de mededeling dat hij meteen moest verlengen, alleen maar in verwarring. Ook aan het loket in Brussel en in het station van zijn woonplaats kreeg de klant niet de correcte informatie.

Bij de behandeling van dergelijke dossiers past de NMBS in die gevallen waar de klant toch wel in aanmerking kwam voor een gratis regeling, die regeling ook toe. Voor die klanten die met een treinkaart spoorden die meer dan één dag vervallen was, maar waar de regeling in de trein niet correct gebeurde, wordt het dossier afgesloten mits betaling van de ritprijs en de administratiekosten.

Veelal deelt de NMBS in haar antwoord ook mee dat de betrokken bedienden zullen worden gesensibiliseerd; waar dat niet gebeurt dringt de ombudsman er altijd op aan om de betrokkenen aan de richtlijnen terzake (en de correcte toepassing ervan) te herinneren.

## Schooltreinkaarten

*‘Ben je jonger dan 26 en wens je met de Trein naar school of unief te reizen? Dan is onze Schooltreinkaart de geknipte formule voor jou! Je kiest je reisweg, een geldigheidsperiode (1 maand, 3 maanden of 12 maanden), je kiest tussen 1ste en 2de klas en je mag zo vaak je maar wenst reizen op die reisweg tijdens de geldigheidsperiode van je Treinkaart’.*

*‘Ben je jonger dan 18, dan geniet je een bijkomende korting vergeleken met de prijs voor 18 jaar en ouder?’.*

Met deze aantrekkelijke promotie tracht de NMBS de studerende jeugd te winnen voor haar treinen. Zij biedt twee formules aan in functie van de leeftijd van de reiziger.

De toe te passen prijs wordt bepaald in functie van het gegeven of op de datum waarop de validering ingaat, de klant al dan niet jonger is dan 18 jaar.

Uit het onderstaande prijsvoorbeeld voor een (vrij gebruikelijk) traject van 30 kilometer, blijkt het grote prijsverschil tussen beide formules: meer dan 65 procent.

Traject Aalst/Gent (30 km) 2de klas

valideringsduur	< 18 jaar	18-25 jaar	verschil €	verschil %
1 maand	€ 35,-	€ 58,-	€ 23,-	+ 65,71%
3 maanden	€ 97,-	€ 161,-	€ 64,-	+ 65,98%
1 jaar	€ 348,-	€ 576,-	€ 228,-	+ 65,52%

De geboortedatum van de student-treinreiziger lijkt ons in deze context veeleer een arbitrair criterium. Omdat in het onderwijs niet gerekend wordt met kalenderjaren (van 1 januari tot 31 december) maar met school- of academiejaren (van 1 september tot 30 juni), is het niet ongewoon dat twee studenten, in hetzelfde jaar geboren en die in hetzelfde (laatste) jaar van het secundair onderwijs zitten, een totaal verschillende prijs betalen: de ene betaalt 66% meer dan de andere.

- De student die geboren is in het begin van het jaar, viert zijn 18de verjaardag mogelijk reeds in het voorlaatste schooljaar van het secundair, en kan daardoor tijdens het laatste schooljaar van zijn cyclus niet meer genieten van het voordeeltarief;
- zijn medestudent die pas tegen het eind van hetzelfde jaar geboren werd, kan nog veel langer aanspraak maken op het goedkopere tarief.

De ombudsman wordt ieder jaar opnieuw door verontwaardigde ouders geconfronteerd met deze als zeer onrechtvaardig ervaren situatie. De vraag is inderdaad of hier niet het statuut van de betrokkene primeert: student secundair onderwijs.

Naast het financiële aspect van deze aangelegenheid, heeft deze problematiek ook nog andere maatschappelijke of sociale dimensies: moet iemand die omwille van ziekte,

ongeval of om andere sociale redenen een schooljaar verloor, daarvoor ook nog eens extra (letterlijk) betalen ?

Is het dan niet billijk om zoveel mogelijk factoren die een vorm van discriminatie inhouden te elimineren, zoals een verschillende prijs voor dezelfde verplaatsing tussen de woonplaats en de school?

Het lijkt ons aangewezen dat het recht op een 'goedkope' schooltreinkaart door de overheid zou gewaarborgd worden tot het einde van het laatste schooljaar van het secundair onderwijs.

Het moet duidelijk zijn dat deze voorwaarden niet door de NMBS, maar wel door de voogdijoverheid<sup>1</sup> zijn vastgelegd.

## Getrouwheidsactie voor treinkaarthouders

In het jaarverslag van 2003<sup>2</sup> meldden wij dat de NMBS beslist had om de getrouwheidsactie voor treinkaarthouders te verlengen in 2004.

Pro memorie vermelden wij hierna de door de NMBS in 2003 aangeboden kortingen:

- 10,00% op de prijs van een jaarvalidering;
- 8,00% op de prijs van een validering voor drie maanden;
- 7,50% op de prijs van een maandvalidering;
- 5,80% op de prijs van een weekvalidering of een Railflex.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/0469 De klant heeft een jaartreinkaart die vervalt in maart 2004; haar echtgenoot heeft ook een jaartreinkaart waarvan de geldigheid verstrijkt in april 2004. Als zij op 5 maart 2004 samen hun treinkaart verlengen moet de klant 20,50 en haar man 25,50 euro betalen. Nochtans is het traject op hun treinkaarten hetzelfde en werken zij voor dezelfde werkgever. De klant wil weten of hier een logische verklaring voor bestaat dan wel of het hier een vergissing betreft.

In haar antwoord deelt de NMBS mee dat als gevolg van het uitdovende karakter van de getrouwheidsactie tegen eind 2004 het kortingpercentage, dat de treinkaarthouder krijgt bij de validering van zijn treinkaart, vermindert (behalve voor de weektreinkaart en de Railflex).

---

<sup>1</sup> FOD Mobiliteit en Vervoer – tweede bijvoegsel bij het tweede beheerscontract van de NMBS dd. 10 juni 2000.

<sup>2</sup> Zie jaarverslag 2003, blz. 36.

De onderstaande tabel geeft de kortingpercentages voor de verschillende soorten treinkaarten weer:

Soort validering	Kortingpercentage in functie van de maand waarin de validering ingaat in 2004											
	jan	feb	maa	apr	mei	juni	juli	aug	sept	okt	nov	dec
12 maanden <sup>1</sup>	10%	9%	8%	7%	6%	5%	5%	4%	3%	2%	1%	0%
3 maanden <sup>2</sup>	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	8%	5%	3%	1%
1 maand <sup>2</sup>	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	7,5%	4%
1 week of Railflex <sup>2</sup>	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%	5,8%

Daar waar beide klanten in 2003 nog een korting van 10% kregen bij de validering van hun jaartreinkaart, heeft de klant, van wie de treinkaart in maart vervalt, nog recht op een korting van 8%; haar echtgenoot, van wie de treinkaart in april verstrijkt, krijgt daardoor maar 7% korting.

2004/0459 De klant is federaal ambtenaar en pendelt van Tielt naar Brussel. Vanaf 1 maart 2004 kan zij gratis van haar woon- naar haar werkplaats met de trein in tweede klas reizen. Zij reist echter in eerste klas en betaalt deze klasverhoging van 81 euro zelf. Van de loketbediende in haar woonplaats verneemt zij dat het fideliseringsvoordeel niet van toepassing is op dit bedrag. Zij gaat hiermee niet akkoord en vraagt de NMBS om verduidelijking.

De NMBS antwoordt in eerste instantie dat het gratis woon-werkverkeer en de getrouwheidsactie niet cumuleerbaar zijn en dat de klant op de toeslag die zij zelf betaalt voor eerste klas, geen korting krijgt.

De klant gaat met dit antwoord echter niet akkoord; daar zij van mening is dat alle nog betalende klanten recht hebben op het fideliseringsvoordeel vraagt zij de ombudsman deze problematiek te onderzoeken en te bemiddelen.

De ombudsman ziet eigenlijk ook geen enkele reden waarom deze twee acties niet zouden kunnen worden gecumuleerd. Dat de NMBS geen getrouwheidskorting meer geeft voor valideringen waarvoor de klant, in casu de federale ambtenaar, niets meer hoeft te betalen is niet meer dan logisch. Die federale ambtenaar die echter beslist om in eerste klas te sporen en die daarvoor zelf in de portemonnee moet tasten, moet daarentegen wel degelijk de korting krijgen op de door hem zelf betaalde toeslag.

<sup>1</sup> Deze korting wordt direct afgetrokken van de prijs die de klant aan het loket betaalt.

<sup>2</sup> Het bedrag van de korting wordt gestort in de elektronische portefeuille van de klant.

De NMBS komt uiteindelijk, rekening houdende met de reacties van haar klanten, op haar beslissing terug en besluit om in het kader van de getrouwheidsactie de korting toch toe te kennen op de toeslag die de federale ambtenaren betalen voor eerste klas.

### 1.1.3. DIVERSE PASSEN

In 2004 ontving de ombudsman 193 klachten die gerelateerd zijn aan het gebruik van een pasformule; in deze klachten komen de inmiddels gekende problemen aan bod: het gebruik ervan buiten de vastgelegde limieten (tijd<sup>1</sup> en leeftijd), het niet tijdig invullen van het vervoerbewijs (imperatief vóór het instappen), inschrijvingen die onvolledig of niet conform de regels zijn (reisdatum, traject, overschrijven, het gebruik van potlood of uitwisbare inkt, ...).

Blijkbaar gaat de argeloze klant er (nog steeds) van uit dat de NMBS wel enig begrip kan opbrengen voor (het rechtzetten van) een menselijke vergissing 'te goeder trouw' waarmee hij bovendien niemand wil/zou kunnen benadelen. Het ongenoegen is uiteraard groot wanneer de treinbegeleider onverbiddeijk optreedt. In het beste geval komt de klant er van af met een vermanend vingertje of met het invullen van een nieuwe lijn van de pas, maar afhankelijk van de strengheid van de controleur (en van het verdedigend of verontschuldigend weerwerk dat wordt geboden) loopt de rekening al gauw op tot de ritprijs (tegen 'normaal' tarief) vermeerderd met 12,50 euro toeslag bij directe betaling; in het ergste geval wordt de klant bedacht met een vaststellingsformulier C170 annex 50 euro toeslag.

In een aantal gevallen is de reactie van het Bedrijf overdreven, is het 'gezond verstand' duidelijk zoek en wordt de reglementering zonder meer toegepast, ook al geeft de NMBS toe dat er geen intentie tot fraude was, maar... reglement is reglement.

De ombudsman is van mening dat wanneer men dan toch blindelings een regel wil toepassen, die dan ook bijzonder duidelijk moet zijn, en de NMBS niet wanneer het haar goed uitkomt, een al te vrije interpretatie van de (door haar zelf opgestelde) gebruiksmodaliteiten kan hanteren.

In artikel 29c van de Algemene Voorwaarden worden de niet toegelaten (ongeldige) inschrijvingsvormen opgesomd: *'Doorstreping, overschrijving, gommen, wissen en dergelijke zijn niet toegelaten en worden als onregelmatigheid beschouwd'*.

Een lijstje met verbodsbepalingen hoort een limitatieve opsomming te zijn; een vermelding zoals 'en dergelijke' maakt arbitraire beslissingen mogelijk, zo blijkt uit ervaring. Het is juist dat sommige klanten bijzonder vindingrijk zijn. Iets anders is om iedereen te verdenken die op één of andere manier (bijvoorbeeld door onoplettendheid) een probleem heeft bij het invullen van een dergelijke pas.

In haar antwoorden geeft de NMBS een vrij correcte omschrijving van wat volgens haar de essentie is van de spelregels bij het gebruik van passen: *'De NMBS verwacht van de gebruikers van passen en kaarten, dat ze deze invullen op een manier die elke dubbelzinnigheid of interpretatie uitsluit'*; dat is een omschrijving waarin ook de ombudsman zich kan vinden.

---

<sup>1</sup> Sinds 1 oktober mogen de Go Pass en de Railpass zonder tijdsbeperking de ganse dag gebruikt worden.



De NMBS kan en mag verwachten dat haar klant deze regels kent en er zich als dusdanig aan houdt. Dat impliceert dan ook dat de Algemene Voorwaarden ondubbelzinnig en zonder ruimte voor arbitraire beslissingen zijn opgesteld.

Wanneer de NMBS na enig aandringen toch niet naast de onschuld van de klant kan kijken, neemt ze gas terug: naast de ritprijs aan kilometertarief (wat op zich reeds een vorm van sanctie is), rekent zij betrokkene in plaats van 50 euro 'boete' hoe dan ook 6,40 euro 'administratiekosten' aan omdat het vervoerbewijs *'niet op een reguliere manier'* werd ingevuld.

Het is dan ook te begrijpen dat sommige klanten in zo'n geval ook deze administratiekosten er teveel aan vinden; sommige dossiers zijn op dat vlak ook vrij schrijnend omdat het zo duidelijk is dat het om een verstrooidheid gaat, of om onwennigheid bij gebruik van het product. Daarenboven zijn de administratiekosten hoog in verhouding tot één lijn op de gebruikte pas<sup>1</sup>. Dit geeft de klant hoe dan ook het gevoel 'beboet' te worden.

De ombudsman wenst in dit verband de NMBS te herinneren aan een oude nota ten behoeve van het controlepersoneel<sup>2</sup> waarin ze expliciet stelde dat 'twijfel' steeds in het voordeel van de klant moet spelen. Een bedrijf dat zichzelf 'klantvriendelijk' noemt, kan dit principe niet zomaar overboord gooien.

---

<sup>1</sup> De administratiekosten ten bedrage van 6,40 euro moeten in deze perceptie geplaatst worden tegenover volgende ritprijzen: Go Pass: 4,30 euro; Rail Pass 2de klas: 6,50 euro; Rail Pass 1ste klas: 10 euro; Key Card 2de klas: 1,25 euro; Key Card 1ste klas: 1,88 euro.

<sup>2</sup> 'Bij het uitvoeren van zijn opdracht mag het controlepersoneel niet vergeten blijk te geven van gezond verstand, zin voor initiatief en verantwoordelijkheidsgevoel. Er moet een voortdurend zoeken zijn naar het compromis tussen het commerciële optreden en dienstbetoon enerzijds en de vrijwaring van de financiële belangen van de Maatschappij anderzijds. Twijfel moet dus steeds in het voordeel van de reiziger spelen'; Bericht 6T/PVR van 14 januari 1994.

#### 1.1.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Van de 106 in 2004 over internationale vervoerbewijzen ontvangen klachten hebben 40 dossiers betrekking op het klassiek internationaal verkeer (inclusief het grensverkeer) terwijl de overige dossiers de diverse HST-diensten betreffen (30 over Thalys, 22 in verband met de Franse TGV, 12 maal Eurostar en 2 keer de Duitse ICE).

Voor wat het klassiek internationaal verkeer betreft, handelen de klachten over de problemen die de klant ondervindt bij het uitstippelen en vervolgens boeken van een reis met de nog luttele overgebleven gewone grensoverschrijdende (nacht)treinen; informatie over de desbetreffende dienstregelingen is schaars, de klant verdwaalt in de weinig transparante tarifiering<sup>1</sup> (voor zover men überhaupt aan juiste prijzen geraakt); de NMBS huldigt het principe dat zij geen informatie verstrekt over producten en diensten die zij om uiteenlopende redenen niet verkoopt<sup>2</sup>.

Verder is er het jaarlijks weerkerende ongenoegen omdat de klant zich (onbewust) in een trein bevindt met een ticket dat hem geen toegang tot deze trein verleent, omdat hij geen vervoerbewijs heeft voor een deel van de afgelegde reisweg (zoals van het laatste Belgische station tot de grens), omdat hij buiten de met zijn ticket toegelaten reisweg reist, omdat het goedkope biljet 'Grensverkeer' (een dagretour à 50% van het normale tarief) slechts beschikbaar is in bepaalde stations in de grensregio of omdat zijn binnenlandse korting (WIGW, Grote Gezinnen, ...) niet of maar gedeeltelijk wordt verrekend in de prijs van zijn internationaal ticket.

Ook ontving de ombudsman klachten omdat het speciale ticket naar 'Lille 2004 – Culturele hoofdstad' niet in alle verkooppunten even vlot beschikbaar was of gewoon zelfs onbekend was.

Voor wat de diverse HST-producten betreft, komen ook in 2004 de inmiddels gekende thema's aan bod: (on)beschikbaarheid van sommige goedkope formules, een dienstverlening die niet steeds overeenstemt met het serviceniveau dat de klant mocht verwachten, verkeerd opgestelde tickets (dit item wordt specifiek behandeld in het hoofdstuk IKZ - reserveringen), omwisseling- en terugbetalingsperikelen (al dan niet bij overmacht uit hoofde van de klant) met formules die strikt genomen slechts beperkt of helemaal niet kunnen omgeruild of terugbetaald worden.

Bij onderhandeling is duidelijk te voelen dat de kostprijddruk steeds groter wordt en de onderhandelingsmarge voor niet expliciet in de algemene voorwaarden voorziene gevallen beperkter.

---

<sup>1</sup> Zie in dat verband ook het jaarverslag 2003 blz. 46-47.

<sup>2</sup> Het verstrekken van informatie impliceert een juridische verantwoordelijkheid. Dat enige voorzichtigheid aan de dag wordt gelegd is onder andere daarom te begrijpen.

### 1.1.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Deze groep omvat 60 klachten over problemen met het gebruik en/of de aanvraag van een aantal specifieke producten/vervoerbewijzen of de er aan gelinkte kaarten en attesten:

- biljetten B-Dagtrip en B-Evenementen (een pakket dat naast het eigenlijke vervoerbewijs ook één of meerdere tickets bevat voor een evenement, een museum, een pretpark,...) waarvan soms een inbegrepen prestatie niet voldeed of in het geheel niet geleverd werd;
- de kaart 'Kosteloze begeleider' of de 'Voorrangkaart voor het innemen van een zitplaats in de trein';
- de kortingkaarten Grote Gezinnen en WIGW;
- MTB en JUMP - vervoerbewijzen van de Brusselse Gewestelijke Vervoermaatschappij MIVB die ook geldig zijn in de trein;
- vrijbiljetten, bulkbiljetten, het gebruik van vorderingsbulletins (De Post, Belgacom, ...);
- het gratis Verkiezingsbiljet;
- soms reist een (blindengeleide)hond gratis en soms moet ervoor betaald worden.

Na grondig onderzoek van het door de klant aangekaarte probleem kan in bijna alle gevallen een aanvaardbare oplossing aangereikt worden.

#### UIT DE PRAKTIJK

2004/0455 Een opvanggezin dat blindengeleidehonden tijdens hun eerste levensjaar traint en voorbereidt op hun toekomstige taak vraagt dat deze honden tijdens die periode recht zouden hebben op gratis treinvervoer.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS dat de getrainde hond gratis mee kan op voorwaarde dat de instructeur beschikt over een attest waaruit zijn hoedanigheid officieel blijkt; de NMBS legt ook uit hoe en waar dit attest kan aangevraagd worden.

2004/1986 De klant is voor tenminste 66% blijvend invalide; hij vraagt of hij in aanmerking komt voor gratis vervoer bij de NMBS of voor andere tegemoetkomingen.

Hij ontvangt prompt alle nodige informatie over een aantal tegemoetkomingen waarvoor hij in aanmerking zou kunnen komen: de kaart 'Kosteloze begeleider', de 'Voorrangkaart voor het innemen van een zitplaats' en de kortingkaart WIGW.

2004/2092 De klant beschikt over vorderingsbulletins van De Post; hij vraagt of hij hiermee – naar analogie met de vroeger uitgereikte ‘vrijbiljetten’ – zijn treinreis mag onderbreken.

In tegenstelling tot wat het geval was voor de vrijbiljetten, is het met een door middel van een vorderingsbulletin gekocht biljet niet toegestaan om de reis te onderbreken; dit is uitdrukkelijk voorzien in het met betrekking tot dit product tussen de NMBS en De Post afgesloten contract. Wanneer de klant zijn reis toch wenst te onderbreken, moet hij dus meerdere vorderingen gebruiken.

De klant ontvangt een kopie van de desbetreffende richtlijnen en de coördinaten van de personen die binnen zijn administratie bevoegd zijn voor deze materie.

## 1.1.6. ADVIEZEN OVER VERVOERBEWIJZEN

2003/0231 Op 2 januari 2003 reist de klant met de ICE-10 van Aachen Hbf naar Brussel-Zuid; voor het traject op het Duitse net koopt hij een biljet Aachen/Aachen Süd Grenze. Voor het Belgische traject gebruikt hij zijn 'Benelux Tourrail'-kaart. De Duitse treinbegeleider vordert zonder enige uitleg een toeslag van 5 euro.

De klant vraagt via de ombudsman waarom hem deze toeslag werd aangerekend.

In haar antwoord deelt de NMBS mee dat de klant met het door hem gebruikte vervoerbewijs geen toeslag moet betalen om met de ICE te mogen reizen maar dat integendeel het 'comfortsupplement ICE' wel verschuldigd is.

De klant neemt geen genoegen met deze uitleg; hij vraagt waarop men zich baseert om hem 5 euro 'comfortsupplement ICE' aan te rekenen; ook vraagt hij of deze heffing wel degelijk vermeld was in de op datum van zijn reis gepubliceerde internationale tarieven. Zoniet, zou men deze niet mogen toepassen.

De NMBS verduidelijkt dat inzake de voor de ICE toegelaten vervoerbewijzen een onderscheid gemaakt wordt naargelang een vervoerbewijs wordt afgeleverd in België of in Duitsland. Bij door de NMBS afgeleverde vervoerbewijzen is het 'comfortsupplement ICE' steeds inbegrepen en dus vervat in de door de NMBS voor de reservering aangerekende prijs zowel voor een klassiek internationaal ticket als voor een 'Benelux Tourrail'-kaart.

Wanneer de klant met de ICE-10 van Duitsland naar België wilde reizen, moest hij dus het 'comfortsupplement ICE' betalen; omdat hij nog niet over het vereiste toeslagbewijs beschikte, stelde de Duitse treinbegeleider de klant in regel.

De NMBS kon niet achterhalen waarom juist '*dat bedrag van 5 euro*' werd aangerekend en zij heeft deze aangelegenheid aangekaart bij de Duitse spoorwegen; deze kwestie blijft echter aanslepen. De NMBS wijst er op dat de klant, door vrijwillig de ICE te nemen, de facto de voor deze trein geldende gebruiksmodaliteiten aanvaardt zoals deze gelden voor elk van de onderscheiden netten.

De klant leidt daaruit af dat voor het gebruik van de ICE bij vertrek uit Duitsland dus niet vooraf moet gereserveerd worden; ook wijst hij er op dat het 'comfortsupplement ICE' niet opgenomen is in de officiële NMBS-tarieven voor wat betreft ICE-trajecten op het Belgische net, terwijl er wel een speciaal tarief bestaat voor ICE-reizen op het Duitse net. Dat verklaart waarschijnlijk de heersende verwarring terzake.

Omdat hij nog steeds niet overtuigd is, en gelet op het feit dat hij op 15 december 2002 deze toeslag niet moest betalen, vraagt de klant nogmaals of dit speciale tarief in de periode eind 2002/begin 2003 van toepassing was op de relatie Aachen Hbf/Aachen Süd Grenze/België.

Omdat men hem hieromtrent geen enkel officieel stuk kan voorleggen, vraagt de klant de terugbetaling van de toeslag.

Uit de hierover ingewonnen informatie blijkt dat de ICE uitsluitend bediend wordt door personeel van de Deutsche Bahn (DB), wat mogelijk de verklaring is voor het ontbreken van speciale richtlijnen voor het NMBS-controlepersoneel.

De ombudsman neemt op zijn beurt contact op met de DB; die bevestigen formeel dat de klant voor het traject Aachen Hbf/Aachen Süd Grenze een ICE-toeslag moet betalen. In dergelijke gevallen gaat de treinbegeleider er van uit dat de klant aan het loket zijn keuze niet duidelijk heeft meegedeeld; in plaats van zijn ticket te weigeren (waarna moet terugbetaald worden) oordeelt men het veeleer aangewezen om hem slechts het prijsverschil te laten bijpassen. De klant betaalt dus slechts hetzelfde bedrag als de loketprijs, alsof hij de ICE-toeslag daar zou betaald hebben.

De controlebediende van de DB vorderde dus slechts het verschil tussen het aan het loket gehanteerde ICE-tarief en de prijs van het in Aachen Hbf gekochte ticket voor een klassieke trein, maar eigenlijk had hij het klassieke ticket van de klant moeten weigeren en hem het ICE-treintarief moeten aanrekenen.

Spijtig genoeg betreft het een interne maatregel van de DB die echter niet is opgenomen in enig officieel Belgisch document. De door de treinbegeleiders toegepaste tarieven zijn opgeslagen in hun draagbare terminal en iedere nieuwe versie wordt over de oude heen geschreven.

Conclusies van de ombudsman: enerzijds blijkt uit het onderzoek dat de 5 euro toeslag wel degelijk verschuldigd was zodat de treinbegeleider van de ICE-10 zich op 2 januari 2003 correct heeft opgesteld; anderzijds zijn zowel de DB als de NMBS niet in staat om op basis van officiële stukken de heffing van de toeslag te motiveren.

In zijn advies stelt de ombudsman voor om de toeslag terug te betalen onder de vorm van een Compensatiebon.

De NMBS volgt dit advies niet op.

2003/1879 De klant boekt telefonisch Thalys-tickets via NMBS-Telesales. De operator overloopt aan het einde van het gesprek in ijlt tempo de data waarvoor gereserveerd werd en haakt vervolgens onmiddellijk in. Meteen daarna merkt de klant op dat de gereserveerde data verkeerd zijn (datum van de terugreis werd als datum van de heenreis genomen) en belt terug; zij krijgt te horen dat er geen wijziging meer mogelijk is aangezien de tickets tegen het Smilys-tarief (omwisselbaar noch terugbetaalbaar) geboekt zijn. De klant kan haar hotel nog omboeken om de reisdata met die van het verblijf te doen overeenstemmen, maar moet daarvoor een toeslag van 75 euro betalen. Zij vraagt dat de NMBS dit vergoedt.

De NMBS antwoordt dat de klant de datum wou veranderen toen de reservering gemaakt was. De operator heeft alle gegevens op de biljetten overlopen. Als de klant op dat ogenblik niet om een aanpassing vraagt, verklaart hij zich akkoord en worden de navoorwaarden van kracht, wat hier betekent dat er geen omwisseling en geen terugbetaling mogelijk is.

De ombudsman gaat helemaal niet akkoord met de stelling dat de klant alsnog de datum van de reservering 'wou' veranderen toen die reeds was gemaakt.

Het was immers niet haar bedoeling om de initieel opgegeven datum te wijzigen maar wel om een door de operator gemaakte fout recht te zetten.

De klant wees er in haar klacht al op dat alles zeer snel gegaan is: de data van de reserveringen werden inderdaad overlopen maar vooraleer zij de fout kon melden had de operator reeds ingehaakt. De naverkoopvoorwaarden van de geboekte tickets werden haar trouwens niet uitgelegd. Tijdens het telefoongesprek hoorde de klant storende achtergrondgeluiden. Die zouden wel eens de oorzaak kunnen zijn van de vergissing, aldus de klant.

De klant heeft direct daarna, toen ze dus vaststelde dat de operator de datum van haar terugreis als datum van haar heenreis genomen had, die vergissing gemeld. Tussen het beëindigen van het eerste telefoongesprek en het tijdstip dat zij opnieuw contact heeft opgenomen, verliepen slechts luttele minuten.

De klant gaf als vertrekdatum 26 oktober op omdat zij voor die datum in het hotel dat zij gereserveerd had 15% korting kreeg. Zij vermeldde dat de terugreis twee dagen later, op 28 oktober, plaatsvond.

De operator heeft per vergissing de laatst opgegeven datum (28 oktober) als datum voor de heenreis genomen en de terugreis twee dagen later op 30 oktober geboekt. Als compromis stelt de ombudsman voor dat de NMBS de meerprijs (75 euro) compenseert die de klant heeft moeten betalen voor de omboeking van haar hotel als gevolg van een vergissing die de NMBS maakte bij de Thalys-reservering.

De NMBS antwoordt hierop dat de gegevens, die de klant doorgeeft, steeds herhaald worden vooraleer de boeking daadwerkelijk bevestigd wordt. De klant krijgt ook steeds voldoende tijd om te reageren indien bepaalde gegevens niet overeenstemmen met wat hij wenst.

Vanaf het moment dat een ticket betaald wordt, in dit geval op het moment van de boeking, verklaart de klant zich akkoord met de voorwaarden die aan het tarief verbonden zijn.

Indien de klant kort na de boeking terugbelt om een wijziging te vragen van niet omwisselbare tickets, kan de verantwoordelijke beslissen de tickets alsnog om te wisselen. Dit is echter geen strikte regel en wordt enkel toegepast indien de verantwoordelijke ervan overtuigd is dat de klant in kwestie een mindere service ontvangen heeft. Dit was hier niet het geval.

De NMBS gaat niet akkoord met het ingediende verzoeningsvoorstel.

De ombudsman merkt in zijn advies op dat de operator, toen de boeking gemaakt was, de klant heeft meegedeeld dat er voor haar tegen het goedkoopste tarief geboekt was – zonder de naverkoopvoorwaarden uit te leggen – en hij heeft haar kredietkaartnummer gevraagd; pas daarna, toen de klant haar kredietkaartgegevens doorgegeven had, ratelde hij de gegevens razendsnel af en onmiddellijk daarna haakte hij in.

Alles moest duidelijk zeer snel gaan. Daardoor had de klant niet de kans om nog iets te vragen of te zeggen en moest zij terugbellen om de fout te melden.

Pas toen zij terugbelde kreeg zij te horen dat de geboekte tickets niet omwisselbaar waren.

Ook blijft de stelling dat de klant niet alsnog de datum van de reserveringen *wou* veranderen toen die reeds waren gemaakt: zij wijzigde immers niet de initieel opgegeven data maar wilde een door de operator gemaakte fout rechtzetten.

De ombudsman adviseert dan ook dat de NMBS tussenkومت in de meerkost (75 euro) die de klant had voor de omboeking van haar hotel als gevolg van een vergissing die de NMBS maakte bij de Thalys-reservering.

De NMBS gaat niet op het advies in. Zij herhaalt dat volgens de procedure die gevolgd wordt door de Telesales-bedienden bij het reserveren van tickets de door de klant opgegeven gegevens steeds herhaald worden en de klant genoeg tijd krijgt om te reageren indien bepaalde gegevens niet overeenstemmen met zijn/haar wensen.

Zij acht het niet bewezen dat de bediende in kwestie in dit geval een fout gemaakt heeft.

2003/2135 De klant reist met de Thalys naar Paris om er een vliegtuig naar Egypte te nemen. Tijdens de terugreis loopt zijn vlucht vertraging op waardoor hij de aansluiting mist met de Thalys waarvoor hij heeft gereserveerd. Hij kan wel nog in de eerstvolgende Thalys stappen die klaar staat om te vertrekken. Hij legt de situatie uit aan de treinbegeleider; omdat de klant niet beschikt over een geldig ticket voor deze trein, wordt een regelingsbulletin uitgeschreven.

De klant aanvaardt niet dat hij zijn reis opnieuw moet betalen.

In zijn compromisvoorstel aan de NMBS wijst de ombudsman er op dat de klant voldoende tijd had ingecalculeerd voor de overstap van het vliegtuig op de trein, maar dat hij door overmacht de beoogde aansluiting niet haalde. Bovendien waren in de door de klant genomen Thalys nog plaatsen vrij, zodat de vervoerder dus niet financieel benadeeld zou geweest zijn wanneer zij de klant in die trein had toegelaten zonder hem nogmaals te laten betalen.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS het initiële ticket van de klant zou terugbetalen en dat zij genoeg zou nemen met de iets hogere prijs van het in de trein afgeleverde nieuwe ticket.

Thalys International wijst dit compromis af: zij is immers niet verantwoordelijk voor de vertraging van de klant.

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit waarin hij de nadruk legt op de complementariteit van de door de klant gebruikte transportmodi; ook had de klant de overstap op een rationele wijze georganiseerd. De ombudsman wijst er op dat de spoorwegmaatschappij rekening moet houden met de werkelijke behoeften van haar klant en zich niet mag beperken tot de ondoordachte toepassing van principes.



Ook herinnert hij er nogmaals aan dat de klant slechts een plaats heeft bezet die toch niet verkocht was en dat hij dus Thalys helemaal niet heeft verhinderd deze plaats aan iemand anders te verkopen.

Volgens de ombudsman moet een handelaar tegelijk zijn klanten voldoening schenken en zijn budget in evenwicht houden. Door de klant slechts éénmaal te laten betalen voor zijn reis, zou Thalys aan die criteria voldoen, temeer daar de klant ongewild genoodzaakt was om een andere trein te nemen.

Thalys wijst het advies af: zij is niet verantwoordelijk voor de vertraging, de klant had een andere (duurdere) reisformule kunnen kiezen waarmee de omruiling van de tickets wel is toegelaten; de verplichte reservering is onmisbaar voor een optimaal reizigersbeheer.

De ombudsman legt het dossier vervolgens voor aan de ombudsman van de SNCF, die het standpunt van Thalys bijtreedt.

2003/2479 De klant spoort 's ochtends vanuit een onbewaakte stopplaats naar Brussel, 's avonds reist zij van Brussel naar Denderleeuw; zij maakt voor deze reizen gebruik van vorderingen van De Post. Daar er 's ochtends geen controle is – zij deed wel bij het instappen teken naar de treinbegeleider – kan zij de vorderingen niet inwisselen tegen biljetten.

's Avonds staan er aan de loketten aanzienlijke files en om haar trein niet te missen, besluit zij haar vordering in de trein om te wisselen; zij doet de treinbegeleider bij het instappen teken. Bij de controle wil hij haar de ritprijs van 3,30 euro aanrekenen. Zij heeft dat bedrag echter niet op zak; daarop vraagt hij haar identiteitskaart en verdwijnt ermee zonder een woord uitleg.

In Denderleeuw, waar zij moet uitstappen, vraagt zij haar identiteitskaart terug. De treinbegeleider weigert haar die terug te geven. Uiteindelijk krijgt ze die dan toch terug na 20 minuten, samen met een C170 (50 euro). De treinbegeleider dient klacht in tegen de klant wegens agressief gedrag.

De NMBS antwoordt dat:

- de klant een niet-ingewisselde vordering van De Post voorlegde;
- de controlebediende benadrukte dat de inwisseling van de vordering aan het loket en het tijdig verwittigen van het controlepersoneel verplicht is maar toch een commerciële regeling (2,30 euro maakloon) voorstelde;
- de vordering werd aanvaard ter betaling van de ritprijs;
- de klant het voorziene maakloon niet wilde betalen en de bediende 'persoonlijke verwensingen' naar het hoofd slingerde;
- de klant de controlebediende geen andere keuze liet dan het opstellen van een C170-formulier. Hij verwijderde zich daarvoor naar het platform om verdere discussie te vermijden, wat nogmaals een escalatie van het conflict veroorzaakte;

- de controlebediende na het uitstappen in Denderleeuw om het formulier te vervolledigen verbaal werd bedreigd door de moeder van de klant;
- de Centrale Klantendienst enkel het dossier onregelmatigheid zal behandelen en zich over de juridische factoren niet zal uitspreken;
- zij uitzonderlijk beslist heeft om het dossier C170 af te sluiten na betaling van 6,20 euro administratiekosten.

De ombudsman merkt op dat, in tegenstelling tot wat de treinbegeleider de klant meedeelde, de inwisseling van een vordering aan het loket *geen* verplichting is: zij mag ook *in de trein* (al dan niet mits betaling van het maakloon of forfaitair bijkomend bedrag, ten laste van de klant, zoals voorzien in de Algemene Voorwaarden) ingewisseld worden.

Ook de vermelding op de C170 'vordering niet ingewisseld aan het loket' is bijgevolg geen correcte weergave van het vastgestelde probleem.

De uitlating van de treinbegeleider en zijn vermelding op het vaststellingsformulier laten volgens de ombudsman vermoeden dat hij er tegenop zag de vordering aan te nemen.

Het hele voorval toont toch wel een 'communicatiarmoede' van de bediende aan:

- geen uitleg als hij haar het regelingsbulletin (3,30 euro, de prijs van een biljet Brussel/Denderleeuw) overhandigde waardoor de klant in de veronderstelling verkeerde dat zij de prijs van een biljet moest betalen;
- geen informatie als hij verdwijnt met haar identiteitskaart. Met een degelijke informatieverstrekking door de controlebediende had één en ander mogelijk kunnen worden vermeden.

De ombudsman stelt dan ook als compromis voor dat de NMBS enkel het door de klant verschuldigde maakloon (2,30 euro) aanrekenet en het treinbegeleidingspersoneel wijst op het belang van degelijke en correcte informatieverstrekking aan de klanten, ook in moeilijkere omstandigheden.

De NMBS stelt dat het inderdaad niet verplicht is een vordering in het station in te wisselen. Het verwittigen van de controlebediende indien dit in de trein dient te gebeuren is dat wel. Hierover zijn de verklaringen tegenstrijdig: de bediende verklaart formeel dat hij door de klant niet verwittigd werd, zij beweert dat ze teken gedaan heeft.

De controlebediende heeft haar gewezen op de gebruiksvoorwaarden (inwisseling aan het loket of in de trein, mits verwittigen) en het feit dat de inwisseling van een vordering in de trein sowieso een meerkost (2,30 euro maakloon) tot gevolg heeft, wanneer de reiziger vertrekt vanuit een station waar er aan de loketten dienstverlening is. De bediende hield de vordering in ter betaling van de ritprijs (3,30 euro) en maakte hiervoor een apart regelingsbulletin op. Op zijn vraag om het voorziene maakloon van 2,30 euro te betalen, wenste de klant niet in te gaan.

Wat betreft de 'communicatiarmoede' van de bediende stelt zij zich de vraag in hoeverre de verantwoordelijke treinbegeleider überhaupt de kans kreeg om de reizigster volledig en duidelijk te informeren.

De in het compromisvoorstel aangehaalde argumenten overtuigen haar niet om een bijkomende commerciële toegeving te doen; zij handhaaft haar beslissing en rekent de klant 6,20 euro administratiekosten aan.

De ombudsman benadrukt dat de klant bij de overhandiging van het regelingsbulletin (3,30 euro) niet werd meegedeeld dat dat als haar treinsbiljet gold in ruil voor de aangeboden vordering. Op die manier werd zij dan ook in de waan gelaten dat zij 3,30 euro moest betalen en daar bovenop nog eens 2,30 euro maakloon. De bediende had hier de klant moeten duidelijk maken dat het overhandigde regelingsbulletin ter vervanging was van de aangeboden vordering en dat de erop vermelde ritprijs (3,30 euro) niet diende betaald te worden, doch dat het maakloon (zoals voordien door hem was uitgelegd – sic NMBS) wel verschuldigd was.

Hij onderstreept nogmaals dat ook de informatie over de verplichting tot inwisseling van de vordering aan het loket niet correct was.

De ombudsman stelt ook vast dat het regelingsbulletin door de treinbegeleider met de hand geschreven is; de aflevering van een met de Ivette-terminal gemaakt biljet voor een vordering is zoals bekend omslachtig en tijdrovend en daarom niet erg geliefd bij loket- en treinpersoneel.

De vraag in hoeverre de bediende de kans kreeg om de reiziger volledig en duidelijk te informeren lijkt niet echt aan de orde: hij heeft haar volgens de NMBS wel gewezen op de gebruiksvoorwaarden (inwisseling aan het loket en het maakloon). Waarom heeft hij haar op dat moment – toen er nog geen zweem van onenigheid was – niet verder ingelicht over het regelingsbulletin?

Bovendien kan de treinbegeleider niet zomaar zonder de minste uitleg – ook al zijn de omstandigheden niet de meest makkelijke – met de identiteitskaart van de klant verdwijnen. En dit terwijl zij luttele minuten later in Denderleeuw zou moeten uitstappen.

De ombudsman adviseert de NMBS dan ook dat zij enkel het door de klant verschuldigde maakloon (2,30 euro) aanrekent.

De NMBS antwoordt dat zij, rekening houdend met alle elementen in dit dossier, bereid is het uitgebrachte advies te aanvaarden. Zij rekent de klant enkel het maakloon (2,30 euro) aan in plaats van de administratiekosten (6,20 euro).

Wel is zij van mening dat de klant haar nog het bedrag van 3,30 euro verschuldigd is voor de heenreis, die zij 's ochtends kosteloos aflegde.

De ombudsman verzet zich tegen het aanrekenen van het bedrag van 3,30 euro voor de heenreis. De klant kreeg op dit traject 's morgens geen controle maar zij heeft conform de voorschriften van de NMBS gehandeld: zij stapte immers in op de plaats voorzien voor reizigers zonder vervoerbewijs (aan het bordje 'reizigers zonder vervoerbewijs, gelieve hier op te stappen') en zij heeft daarbij teken gedaan naar de treinbegeleider. Dat zij niet werd gecontroleerd tijdens de rit en haar vorderingen dus niet ter betaling kon afgeven, kan háár dan ook geenszins worden aangewreven.

De NMBS sluit uiteindelijk het dossier af mits betaling van enkel het maakloon (2,30 euro).

2004/0374 De klant reist op 17 februari 2004 tussen Wezemaal en Leuven met een Key Card waarvan de weekdag verkeerd werd ingevuld (maandag in plaats van dinsdag). De datum werd wel degelijk correct ingevuld alsook de reisweg. De klant stelde zijn vergissing op het laatste ogenblik vast en overschreef maandag in dinsdag. De treinbegeleider aanvaardt dit niet. De klant heeft oog voor de opmerking van de treinbegeleider en stelt deze laatste voor, indien hij het toch niet kan aanvaarden, een gewoon biljet uit te schrijven. De treinbegeleider doet dit niet en verhoogt de ritprijs met het voorziene forfaitaire bedrag. De klant gaat hiermee niet akkoord en vraagt de terugbetaling van het forfaitaire bedrag.

In haar antwoord aanvaardt de NMBS het standpunt van de klant niet en verwijst naar de Algemene Voorwaarden. Deze voorzien dat biljetten en kaarten waarop de reiziger zelf gegevens moet aanbrengen vóór het instappen behoorlijk moeten ingevuld worden met onuitwisbare inkt, in hoofdletters en dit zonder schrappingen, overschrijvingen of afkortingen. Bij een vergissing moet de reiziger een nieuwe lijn invullen.

De NMBS wordt niet bereid gevonden in te gaan op de argumenten van de klant en weigert af te wijken van de wettelijke bepalingen. Ze wijst de vraag tot terugbetaling af.

In zijn compromisvoorstel verduidelijkt de ombudsman dat de klant zijn fout onmiddellijk toegaf aan de treinbegeleider. Er was nooit enige bedoeling tot fraude. Het was namelijk 17 februari 2004 en de klant reisde van Wezemaal naar Leuven. Het enige waar de klant zich in vergiste was de dag; het was niet maandag maar wel dinsdag. Mocht er de bedoeling tot fraude geweest zijn, dan kon de klant niet om de vaststelling heen dat het wel degelijk 17 februari was. De treinbegeleider maakte een terechte opmerking. Waarom de treinbegeleider de Algemene Voorwaarden (bij een vergissing dient de reiziger een nieuwe lijn in te vullen) niet commercieel benaderde blijft een open vraag.

De ombudsman stelt de volgende regeling voor: de klant de waarde van een nieuwe lijn aanrekenen op de Key Card (1,25 euro); ze betaalt dan het verschil terug tussen het aangerekende biljet verhoogd met het forfaitaire bedrag en de waarde van die lijn (14,10 euro – 1,25 euro = 12,85 euro).

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af: het vervoerbewijs van de klant was niet in orde. De klant kent blijkbaar de voorschriften maar koos er zelf voor om de situatie niet meteen recht te zetten door vóór de controle een nieuwe lijn in te vullen.

Dat enkel de dag overschreven was en de datum niet, vindt de NMBS onvoldoende als bewijs van de goede intenties van de reiziger. De dag ervoor is immers enkel de datum verkeerd.

Toch wil de NMBS de goede trouw van de reiziger wel aannemen, indien er geen echte aanwijzingen zijn van kwade trouw. Zij vraagt de bewuste Key Card op. De kopie laat haar besluiten dat ze het argument van de klant niet kan onderschrijven. Integendeel, voor de NMBS lijken er meerdere overschrijvingen voor te komen. Volgens de NMBS paste de treinbegeleider de voorschriften correct toe.

Omdat de NMBS weigert de goede trouw van de klant te aanvaarden formuleert de ombudsman een advies.

Hierin verduidelijkt de ombudsman dat er geen bedoeling tot zwartrijden was, noch om de controle te ontlopen. Omdat de klant tweemaal zijn reis tussen Wezemaal en Leuven betaalde (éénmaal via de Key Card en éénmaal via het aangerekende biljet door de treinbegeleider) adviseert de ombudsman de NMBS alsnog de regeling te willen herzien. De NMBS blijft bij haar standpunt.

2004/0566 Een klant heeft vragen over de waardebon die hij won tijdens de organisatie 'Zenith – Brussel'. De waardebon voorziet in een gratis heen- en terugbiljet in 1ste klas voor 2 personen tussen Brussel-Zuid en elk TGV-station in Frankrijk. Toch bekomt hij dit biljet niet volledig gratis. Hij moet 53,40 euro bijbetalen voor zijn tickets tussen Marseille en Nice op 20 mei 2004.

In haar antwoord stelt de NMBS dat de door de klant genomen tariefformule enkel beschikbaar is voor intern gebruik. Deze wordt dan ook niet gecommmercialiseerd in de stations, via Telesales of Internet. Om deze reden worden de voorwaarden verbonden aan dit tarief niet bekend gemaakt. Op zich levert dat reeds een probleem.

Tevens wordt er verwezen naar het feit dat het de SNCF is die een contingent plaatsen toewijst aan het tarief INVITÉ. De NMBS kan enkel de beschikbare plaatsen aanbieden. De klant wordt ervan op de hoogte gebracht dat er voor het traject Marseille/Nice geen plaatsen voorhanden zijn aan het tarief INVITÉ en hij zodoende moet betalen voor dit traject. De klant kan niet anders dan akkoord gaan, wil hij de reis maken, en betaalt 53,40 euro.

De NMBS deelt ook nog mee dat het correct is dat de klant de datum en de treinen vrij mag kiezen waarmee hij zijn reis wenst af te leggen, op voorwaarde dat er nog plaatsen beschikbaar zijn.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman er naar dat de klant een waardebon heeft verkregen waarin hem een reis aangeboden wordt tussen Brussel-Zuid en een TGV-station in Frankrijk. De waardebon vermeldt ontegensprekelijk *'dat de reisbon als betaalmiddel zal dienen wanneer u in het station uw biljetten gaat ophalen'*. Nergens op de reisbon is er sprake van een welbepaald aanbod in het tarief INVITÉ. Er wordt enkel vermeld dat de reis tijdig dient gereserveerd te worden om plaatsgebrek te vermijden. De klant heeft zeker tijdig zijn reservaties gemaakt (24 maart voor een reis op 20 mei).

De klant bekomt hier geenszins wat hem beloofd werd op de waardebon, aangezien hij voor een gedeelte van zijn reis moet betalen. Over deze eventualiteit wordt op de waardebon met geen woord gesproken. De Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument bespreekt onder afdeling 6 de waardebonnen.

Artikel 63 omschrijft waardebonnen als documenten die door een handelaar, een producent of een invoerder gratis worden verspreid en die de houder ervan de mogelijkheid bieden een voordeel te ontvangen dat bestaat uit een korting in geld bij de aankoop

van een bepaald product of dienst of bij de gelijktijdige aankoop van enkele identieke producten of diensten. Volgens artikel 64 is het geoorloofd gratis waardebonnen te verspreiden indien deze de voorwaarden van het aanbod vermelden, met name:

- de geldwaarde die zij vertegenwoordigen;
- bij de verwerving van welke producten of diensten dan wel van welk geheel van producten of diensten zij gebruikt mogen worden;
- de verkooppunten waar zij gebruikt kunnen worden tenzij de waardebon kan gebruikt worden in alle verkooppunten waar het product of de dienst gewoonlijk te koop wordt aangeboden;
- de geldigheidsduur ervan;
- de identiteit van de uitgever. Volgens artikel 65 wordt één ieder die waardebonnen uitgeeft, onder de voorwaarden van het aanbod, schuldenaar van de schuldvordering welke die bonnen vertegenwoordigen.

Volgende vaststellingen kunnen gemaakt worden:

- De NMBS geeft een reisbon uit die als betaalmiddel zal dienen voor een reis naar één van de vele bestemmingen van de TGV Brussel/Frankrijk. De klant bepaalt vrij dat hij een reis wenst voor het traject Brussel-Zuid/Nice. Aan de beloofde verwachting van de klant wordt niet volledig tegemoet gekomen aangezien het tarief INVITÉ niet ter beschikking is voor een gedeelte van het traject, zijnde Marseille/Nice;
- De gratis waardebon vermeldt niet de geldwaarde die hij vertegenwoordigt. Er wordt enkel verwezen naar het tarief INVITÉ waarvan de klant de geldwaarde nergens kan te weten komen;
- Artikel 64, §2 voorziet dat bij de verwerving van de waardebon er moet gespecificeerd worden van welk geheel van producten of diensten er gebruik kan gemaakt worden. De waardebon spreekt van een reis van Brussel-Zuid naar één van de TGV-stations in Frankrijk. De optie van de klant was dus geheel terecht: Brussel-Zuid/Nice.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af op grond van volgende argumentering. Artikel 65 bepaalt een afwijkend regime inzake prijsverminderingen voor kortingsbonnen, dit zijn *'documenten die door een handelaar ... gratis worden verspreid en die de houder ervan de mogelijkheid bieden een voordeel te ontvangen dat bestaat in een korting in geld bij de aankoop van een bepaalde dienst of bij de gelijktijdige aankoop van enkele identieke producten of diensten'*.

Aangezien we hier niet te maken hebben met een kortingsbon, maar met een wedstrijd-prijs, is artikel 65 in dit geval niet van toepassing. Zelfs indien artikel 65 van toepassing zou zijn, zou dit nog geen verplichting inhouden voor de NMBS om de reiziger de prijs voor het traject Marseille/Nice te betalen. De klant had immers de mogelijkheid een andere reisdatum te kiezen in de periode van 27 januari 2004 tot en met 30 juni 2004.

De ombudsman argumenteert dat de klant een reisbon gewonnen heeft met de volgende waarde: *'In ruil, en zonder voorafgaande betaling, geeft de bon recht op een reis heen en terug in HST tussen Brussel-Zuid en elk HST-station in Frankrijk naar keuze geldig voor twee personen in 1<sup>ste</sup> klas. Naam van het product: INVITÉ'*.

De klant heeft zich gehouden aan de voorwaarden van de reisbon: hij heeft zijn reisdatum gehouden binnen de geldigheid van de bon, namelijk 20 mei 2004; hij heeft zich gehouden aan het beloofde aanbod, de reisweg Brussel-Zuid/Nice Ville, aangezien hij volgens de reisbon recht had op een HST-reis Brussel-Zuid/elk HST-station in Frankrijk, naar keuze !

De NMBS wijzigt éézijdig de voorwaarden. Zij komt haar aanbod niet na door de klant slechts een gratis ticket te bieden tot Marseille, niettegenstaande de klant vrij kon kiezen, en dat ook deed door een vraag te stellen om te reizen naar Nice. Daarvoor diende hij echter te betalen, tegen alle afspraken in.

De NMBS vermeldt nergens in haar aanbod dat er een speciale voorwaarde aan verbonden is, namelijk beschikbare plaatsen aan het tarief INVITÉ. Zij wijzigt dus hoe dan ook éézijdig de voorwaarden door het 'gratis' principe ongedaan te maken, element dat hier toch wel als essentieel onderdeel kan worden gezien.

De waarde van de wedstrijdbon wordt nergens maximaal bepaald; zodoende dient hij, in de door de uitreiker zelf geschetste context, beschouwd te worden als een kortingsbon tegen 100% van de waarde van het ticket nodig om het gekozen traject dat voldoet aan de door de uitreiker gestelde voorwaarden te dekken.

De ombudsman brengt hierop een advies uit. De NMBS komt de door haar zelf opgestelde voorwaarden van het oorspronkelijke aanbod, met name: een reis van Brussel-Zuid naar elk HST-station in Frankrijk, na en vergoedt aldus de kosten voor het traject Marseille/Nice (53,40 euro), die door de klant tegen de voorwaarden van het aanbod toch zelf moesten gedragen worden. De NMBS verwerpt ook uiteindelijk het uitgebrachte advies.

2004/0634 Een jong koppel brengt een bezoek aan Paris. De dag van hun terugreis laten zij hun bagage (met daarin hun Thalys-tickets) achter aan de balie van hun hotel. 's Avonds is één valies spoorloos. De klanten leggen in het station hun probleem uit aan de treinbegeleider die de reizigers de aanvankelijk gereserveerde plaatsen laat innemen aangezien deze niet door andere reizigers zijn bezet. Omdat zij hun tickets niet kunnen voorleggen, rekent de treinbegeleider hen het voorziene treintarief aan.

De klanten vragen dat men zou rekening houden met de omstandigheden waarin hun tickets zoek zijn geraakt. De NMBS is bereid om geen toeslag aan te rekenen. Na een door de ombudsman gevraagd onderzoek, geeft de NMBS toe dat zij wel degelijk tickets heeft verkocht die overeenstemmen met de beweringen van de klanten, en dat deze met een bankkaart werden betaald.

De klanten zijn niet bereid om nogmaals voor hun reis te betalen.

In zijn compromisvoorstel aan de NMBS wijst de ombudsman er op dat de klanten wel degelijk over de vereiste Thalys-reserveringen beschikten: de gegevens in het verkoops-

systeem stemmen immers overeen met de betalingsgegevens van de klanten (datum, plaats, bedrag). Ook heeft niemand anders deze tickets in hun plaats gebruikt.

De NMBS wijst dit compromis af: op grond van de geldende reglementering worden geen reizigers toegelaten zonder ticket, de tickets zijn niet gepersonaliseerd (zodat degene die ze in zijn bezit had ze in de plaats van de kopers zou kunnen gebruikt hebben), ze werden niet geannuleerd en het is dus niet uitgesloten dat ze terugbetaald werden, de hoteluitbater is verantwoordelijk voor het verlies ervan.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de klanten geen nieuwe tickets konden kopen omdat de trein volzet was. Bovendien waren hun aanvankelijk gekochte tickets voor 90% terugbetaalbaar. De persoon die de tickets in zijn bezit had, heeft deze niet bewaard of kan er slechts de terugbetaling van gevraagd hebben na het vertrek van de Thalys. De NMBS kan natrekken of dit effectief is gebeurd. Wanneer de tickets niet terugbetaald zijn, hoeft de verkoper de klanten niet nogmaals hun reis te laten betalen.

Het advies wordt niet opgevolgd: het is niet mogelijk om na te trekken of de tickets werden terugbetaald, de NMBS treft geen schuld voor de situatie waarin de klanten zich bevonden, zij heeft reeds een commerciële toegeving gedaan, kortom: de NMBS houdt geen rekening met de argumenten van de ombudsman en handhaaft haar eerder ingenomen standpunt.

Bovendien laat de NMBS opmerken dat een verkoper niet kan nagaan of de voor terugbetaling aangeboden tickets als verloren of gestolen werden opgegeven en dat er in het systeem ook nooit sporen zijn van de annulatie van tickets.

2004/0638 Een klant koopt een Weekendbiljet van Brussel naar Luik om naar haar moeder te gaan. Tijdens haar terugreis kan zij haar vervoerbewijs niet aan de treinbegeleider voorleggen omdat dat in haar portefeuille steekt die ze bij haar moeder vergeten is. Daarop wordt haar een vaststelling van onregelmatigheid overhandigd.

De moeder van de klant stuurt intussen het biljet met de post op naar het sociaal organisme dat de belangen van haar dochter behartigt. Van haar kant erkent de NMBS de geldigheid van het vervoerbewijs niet omdat het niet nominatief is. In zijn verzoeningsvoorstel voert de ombudsman elementen aan die de versie van de klant ondersteunen. Zij heeft inderdaad het voorgelegde biljet in Brussel gekocht en is er vervolgens mee naar Luik gereisd. Bovendien kon zij tijdens haar terugreis ook haar identiteitskaart niet voorleggen en had zij geen geld op zak.

Ook heeft zij spontaan haar personalia opgegeven en haar MIVB-abonnement getoond: ze had evengoed valse gegevens kunnen verstrekken. Met deze feiten geen rekening willen houden, betekent dus dat de klant na haar reis een niet gecontroleerd en met haar reisweg overeenstemmend vervoerbewijs zou moeten gevonden hebben en dit gebruikt hebben om een gunstigere regeling van het onregelmatigheidsdossier te bekomen. De ombudsman vraagt de NMBS dan ook om de klant enkel administratiekosten aan te rekenen.



De spoorwegmaatschappij verwerpt het compromisvoorstel omdat een andere persoon het biljet gebruikt zou kunnen hebben en omdat er eerder al vaststellingen van onregelmatigheid op haar naam opgetekend werden.

De ombudsman brengt daarop een advies uit. Hij stelt daarin dat de klant oneerlijke intenties toedichten het volgende zou betekenen: ofwel vindt de moeder van de klant, wanneer zij van de situatie op de hoogte wordt gebracht, als bij wonder een biljet om haar dochter vrij te pleiten, ofwel zoekt de dochter bij haar aankomst een passend, door een andere reiziger weggeworpen biljet en vindt ze dat op de koop toe ook nog. In dat laatste geval mag zelfs dat biljet van een andere reiziger evenmin gecontroleerd zijn tussen Luik en Brussel !

De ombudsman voegt er aan toe dat de NMBS bij het innemen van een standpunt in de zaak die vandaag voorligt geen rekening mag houden met eerdere onregelmatigheidsdossiers op naam van de klant.

De NMBS aanvaardt dit advies en rekent enkel administratiekosten aan voor de behandeling van het dossier.

2004/1688 Voor de hogesnelheidstreinen, zoals bijvoorbeeld Thalys, kunnen NMBS-personeelsleden en hun gezinsleden genieten van een speciaal tarief, het FIP-tarief<sup>1</sup> genaamd. Bij de aankoop van deze tickets dienen ze een kaart voor te leggen waaruit hun recht op dat tarief blijkt (FIP-kaart).

Een klant schaft dit tarief aan voor een Thalys-reis van Brussel naar Paris. Bij de controle in de trein kan ze haar kaart niet voorleggen omdat ze die vergeten is maar zij is wel in het bezit van haar identiteitskaart. De treinbegeleider rekent haar een bedrag van 68,50 euro aan. Bij haar terugkeer kan de klant haar goede trouw bewijzen aan de hand van haar kaart en zij verzoekt om de terugbetaling van het betaalde bedrag. De NMBS stemt ermee in om de helft van het bedrag te compenseren in de vorm van Thalys-Waardebonnen. Niet alleen verliest de klant hier geld maar zij kan van deze Waardebonnen geen gebruik maken omdat ze binnen afzienbare tijd geen Thalys-reis meer plant.

De ombudsman dient bij de NMBS een verzoeningsvoorstel in waarin hij verwijst naar de commerciële politiek die zij voor het binnenverkeer hanteert, namelijk dat haar treinkaarthouders twee keer per jaar hun treinkaart mogen vergeten indien ze deze binnen de veertien dagen in een station gaan tonen. Men zou voor de Thalys-klant in dit geval een gelijkwaardige regeling kunnen toepassen.

Bovendien lanceert de NMBS promotiecampagnes voor Thalys waarbij aan de NMBS-personeelsleden de mogelijkheid geboden wordt om met de hierboven vermelde FIP-kaart tickets te kopen tegen een gunstig tarief voor familieleden of vrienden. Zij hoeven tijdens hun reis niet vergezeld te zijn van de titularis-spoorwegbediende en ze dienen ook

---

<sup>1</sup> FIP: met FIP wordt verwezen naar een tariefsysteem dat internationaal gehanteerd wordt voor personeelsleden van de spoorwegnetten.

niet in het bezit te zijn van de FIP-kaart. Er is dan ook alle reden om spoorwegbedienden zelf (die hun recht moeten kunnen aantonen) en hun familieleden of vrienden (die geen FIP-kaart hebben) op gelijke voet te behandelen.

De NMBS verwerpt het compromis. Zij stelt dat aan die promoties specifieke bepalingen verbonden zijn, zoals bijvoorbeeld aan het tarief 'Allen Jong' waarbij iedereen gedurende een bepaalde periode van het tarief 'Jongere' kan genieten.

De ombudsman brengt daarop een advies uit. Hij preciseert daarin dat de maatregel voor de treinkaarthouders, namelijk dat ze jaarlijks twee keer hun treinkaart mogen vergeten, deze klanten voldoening schenkt en de NMBS geen schade berokkent. Hij voegt er nog aan toe dat de aankoop van Thalys-tickets hetzij voor spoorwegbedienden hetzij voor hun familieleden of vrienden met dezelfde kaart gebeurt. Het is dus niet billijk om voor de tickets waarvan enkel de naam verschilt soms wel en soms niet de voorlegging van de FIP-kaart te vragen. Hij verwerpt de verwijzing naar het tarief 'Allen Jong' om twee redenen: bij de aankoop van deze promotie, die trouwens door iedereen kan worden aangeschaft, moet er geen document worden voorgelegd; ook bij de controle door het NMBS-personeel in de trein moet geen kaart of bewijs worden getoond. De ombudsman adviseert de NMBS dus om het bedrag van 68,50 euro eventueel verminderd met de administratiekosten terug te betalen.

De NMBS volgt het advies niet op en houdt vast aan haar eerder toegezegd commercieel gebaar (terugbetaling van 34,25 euro onder de vorm van Waardebonnen).

2004/1799 Via de schoonbroer (een spoorwegbediende) van een eind 2002 overleden treinkaarthouder wordt om een oplossing gevraagd voor de resterende Bonus Passen die de nabestaanden niet kunnen gebruiken aangezien de treinkaarthouder bij de reis daarmee persoonlijk aanwezig moet zijn.

Na verschillende negatieve antwoorden van de NMBS, legt betrokkene het probleem voor aan de ombudsman.

De NMBS wijst er op dat de actie Bonus Pass destijds werd opgezet met de bedoeling de trouwe klant (gratis) de mogelijkheden van de trein te leren ontdekken buiten het woon-werkverkeer en om deze daarbij de mogelijkheid te bieden om andere personen zoals gezinsleden mee te nemen.

Als strikte voorwaarde gold daarbij dat de treinkaarthouder zelf aanwezig moest zijn tijdens de reis met de Bonus Pass.

De NMBS wijkt niet af van deze strikte voorwaarde. Ze wijst er op dat de Bonus Passen inmiddels vervallen zijn en dat deze werden afgedrukt na het overlijden van de treinkaarthouder. Ook werd pas anderhalf jaar later om een oplossing gevraagd.

In zijn compromisvoorstel laat de ombudsman opmerken dat de overleden klant door zijn trouw aan de NMBS een krediet had opgebouwd dat hij mocht opnemen onder de

vorm van Bonus Passen. Deze werden uitgeprint op een ogenblik dat de actie Bonus Pass nog niet was afgesloten en deze passen dus geldige vervoerbewijzen waren.

De NMBS tilt er blijkbaar zwaar aan dat de Bonus Passen nog werden afgeprint na het overlijden van de treinkaarthouder en bovendien op 2 verschillende data. In de toekenningsmodaliteiten van dit product is nergens voorzien dat de aanwezigheid van de treinkaarthouder vereist is om de passen af te leveren, noch dat betrokkene op dat ogenblik in leven moet zijn, en evenmin dat men alle beschikbare passen ineens zou moeten opnemen. De aflevering van de Bonus Passen is dus correct verlopen.

De treinkaarthouder bevindt zich in een situatie van overmacht, waardoor hij niet aanwezig kan zijn bij de treinreizen die met zijn Bonus Passen zouden mogen gemaakt worden.

Afgezien van een juridische benadering van het dossier, wijst de ombudsman er op dat het commercieel verantwoord zou zijn dat de NMBS zich soepel zou opstellen in dergelijke uitzonderlijke gevallen.

De ombudsman suggereert dat de NMBS de Bonus Passen vooralsnog zou vervangen door een overeenstemmend aantal Rail Passen.

Dat wordt door de NMBS afgewezen:

- de Bonus Pass is een nominatief product; de treinkaarthouder moet bij de reis aanwezig zijn en zijn identiteit kunnen bewijzen. Het was onmogelijk om de desbetreffende Bonus Passen correct te gebruiken;
- de niet gebruikte Bonus Passen waren vervallen op het ogenblik dat de weduwe van de klant om een commerciële regeling vroeg;
- de actie Bonus Pass was reeds op 31 december 2002 stopgezet maar de treinkaarthouders konden nog tot 28 februari 2003 inschrijven voor deze actie en de Bonus Passen konden nog tot 31 mei 2003 afgedrukt worden. De Passen bleven 1 jaar geldig tot uiterlijk 31 mei 2004. De klant vroeg pas op 20 juli 2004 om een regeling voor de Bonus Passen.

De NMBS wenst niet in te gaan op *'één geïsoleerde vraag om omruiling'*.

In zijn advies voert de ombudsman de volgende argumenten aan:

- het feit dat haar Centrale Klantendienst pas op 20 juli 2004 kennis nam van het dossier, betekent niet dat er voordien geen contacten zouden geweest zijn met de NMBS. Alleen reeds het feit dat de schoonbroer herhaaldelijk werd aangesproken om de Bonus Passen na het overlijden van de treinkaarthouder af te printen, blijkt dat reeds lang vóór 20 juli 2004 contact werd opgenomen met *'de NMBS'*. Op basis van de op de voorgelegde Bonus Passen afgedrukte vervaldag (1 jaar na uitgifte - einde januari 2004) blijkt dat deze eerste contacten gebeurden tussen het overlijden van de treinkaarthouder (eind 2002) en eind januari 2003, dus op een ogenblik dat de actie Bonus Pass nog volop liep: men kon zich op dat ogenblik zelfs nog inschrijven voor de actie;

- de eerste contacten met de NMBS verliepen via de schoonbroer van de overledene, een loketbediende van de NMBS en dus het eerste aanspreekpunt voor klanten met een 'probleem'. De klant is niet verantwoordelijk voor gebeurlijke disfuncties in de interne communicatie van de NMBS;
- dat de Bonus Passen kunnen beschouwd worden als deel van de erfenis van betrokkene.

Omdat deze redenen adviseert de ombudsman dat de NMBS de Bonus Passen zou vervangen door een daarmee overeenstemmend aantal Rail Passen.

De NMBS gaat niet in op dit advies.

2004/1958 De klant wil op 6 september van Paris naar Toulouse reizen; hij wil op 9 september naar Paris terugkeren om er enkele dagen te blijven en op 12 september naar België terug te keren. Op 17 augustus 2004 koopt hij in het station te Namen tickets tegen het tarief 'Smilys'. Wanneer hij in Toulouse aankomt, stelt hij vast dat zijn tickets voor de terugreis verkeerd werden opgesteld: zowel het ticket voor het traject Toulouse/Paris als dat voor de reis Paris/Namen werden uitgegeven voor de reisdatum 9 in plaats van 12 september 2004. Hij moet in Paris 2 nieuwe tickets kopen die hem 116 euro kosten, wat 72 euro meer is dan de aanvankelijk bekomen formule 'Smilys'. Bij zijn terugkeer in België vraagt hij de Centrale Klantendienst hem de in Paris uitgegeven 116 euro terug te betalen.

In haar antwoord wijst de NMBS er op dat de tickets 'Smilys' niet omruilbaar of terugbetaalbaar zijn, zij voegt daar aan toe dat het niet meer mogelijk is om het verkoopsgesprek tussen de klant en de loketbediende te reconstrueren en zij raadt de klant ten stelligste aan om bij de aflevering van de tickets onmiddellijk te verifiëren of deze zijn opgesteld conform zijn wensen.

De ombudsman laat de NMBS opmerken dat men de problemen van de klant had kunnen voorkomen wanneer de loketbediende de op het biljet afgedrukte gegevens samen met de klant had overlopen, zoals dit trouwens is voorgeschreven in de onderrichtingen aan het verkoops personeel; ook wijst hij er op dat het voor een leek niet evident is om in één oogopslag alle elementen te vatten die voorkomen op een internationaal vervoerbewijs, en zeker niet in de aan het loket heersende drukte.

De NMBS kan niet bevestigen of de verkoper in alle gevallen de voorgeschreven procedure volgt om de tickets samen met de klant te herlezen. De ombudsman ziet daarin de voornaamste reden tot wijziging van het artikel 11, §6 van het CIV waarbij de klant wordt aangemaand om zijn ticket onmiddellijk te verifiëren; deze bepaling is het eerste argument van de NMBS voor de weigering van de terugbetaling.

De ombudsman verwijst ook naar zijn hieromtrent eerder ingenomen standpunt (Jaarverslag 2000, blz. 103): *'Opdat alle partijen bij het afsluiten van een overeenkomst zouden kunnen genieten van dezelfde rechten, kan de ombudsman slechts het voorstel herhalen om het CIV aan te*

*passen, door met name in artikel 11, §6 te preciseren dat de verkoper de gegevens op het ticket samen met de klant moet overlopen. (...) Opdat de consument, eens een product of dienst aangekocht, daarvan met de vereiste kennis van zaken zou kunnen gebruikmaken, hoort de verkoper, die naam waardig, spontaan alle nuttige uitleg te verstrekken, onmisbaar voor een goed gebruik van hetgeen de klant heeft gekocht. Daarmee bereikt men een maximaal kwaliteitsniveau'.*

De NMBS haalt in dit dossier – al dan niet gewild – ook twee van elkaar losstaande problemen door elkaar: enerzijds de opmaak van de tickets en het herlezen ervan door de partijen, en anderzijds de specifieke naverkoopvoorwaarden zoals deze gelden voor de verschillende types internationale vervoerbewijzen. Dit dossier handelt over een fout bij het opmaken van de tickets – waarvan de oorzaak nog moeilijk kan achterhaald worden – maar met niet te ontkennen financiële gevolgen; de gebruiksmodaliteiten van de vervoerbewijzen worden door de klant niet betwist.

Inzake de opmaak van de tickets van de 'Smilys'-klant een grotere waakzaamheid eisen dan van een 'Business'-reiziger, is volgens de ombudsman een vorm van discriminatie; hij vraagt dan ook dat de NMBS de klant op billijke wijze schadeloos zou stellen en dat zij de desbetreffende bepaling van het CIV zou wijzigen ten einde een einde te stellen aan het onevenwicht tussen de rechten en plichten van de partijen.

De NMBS klampt zich vast aan het desbetreffende artikel van het CIV dat zij niet alleen kan laten wijzigen. Bovendien konden de originele tickets niet omgeruild of terugbetaald worden. Het advies wordt afgewezen.



Foto NMBS

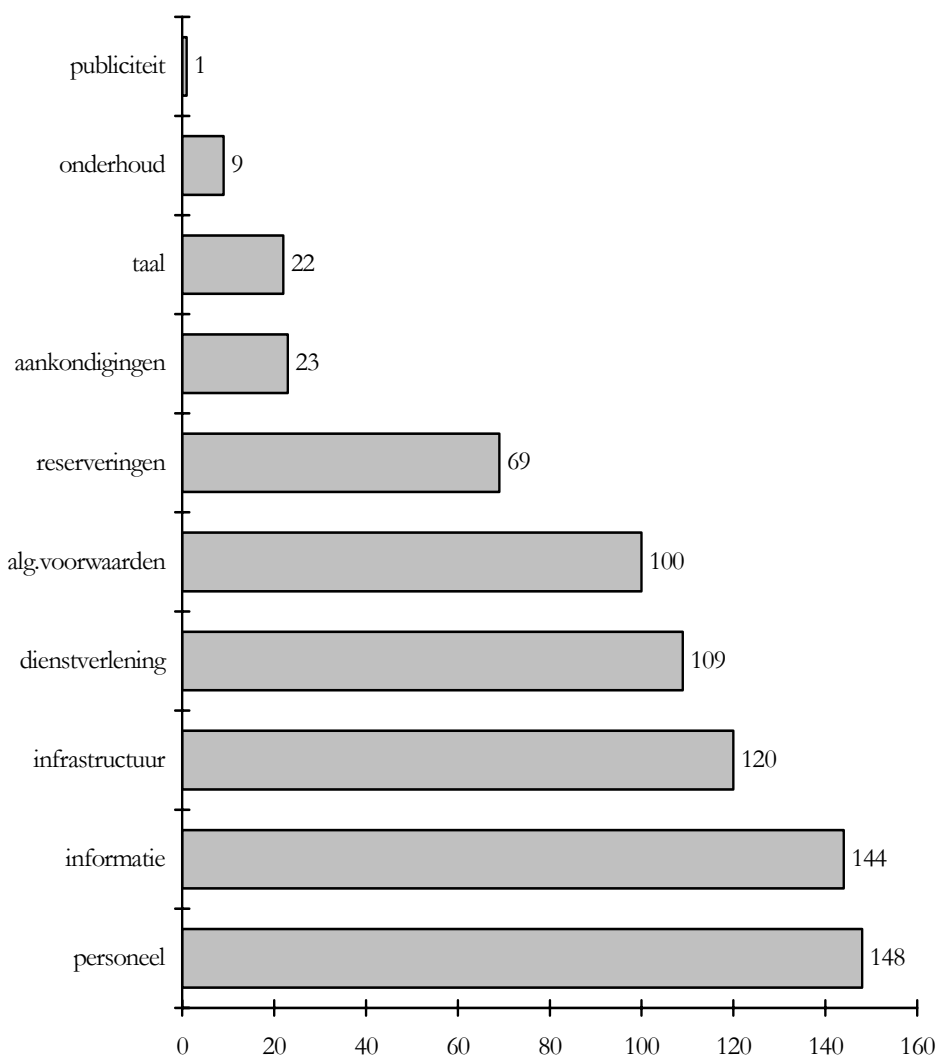
## 1.2. INTEGRALE KWALITEITSZORG

In 745 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de ‘Integrale Kwaliteitszorg’ in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 31,3% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de tweede belangrijkste klachtengroep.

### Klachtenpakket per categorie



Integrale Kwaliteitszorg is een vlag die een zeer gediversifieerde lading dekt; in een dienstverlenend bedrijf zoals de NMBS zijn de volgende items daarbij ondermeer relevant:

- de houding van de medewerkers, hun opleidingsniveau en de mate waarin zij vertrouwen inboezemen en open staan voor de klant;
- de mate waarin correcte en duidelijke informatie tijdig beschikbaar en toegankelijk is; de wijze waarop deze informatie gecommuniceerd wordt, rekening houdend met de specifieke situaties waarin diegene die men wil bereiken, zich bevindt;
- een functionele en goed onderhouden infrastructuur die tegemoet komt aan de noden van zowel de klant als de onderneming;
- klare en bevattelijke spelregels met een billijk evenwicht tussen de rechten en plichten van alle partijen;
- de mate waarin een probleem op een consistente manier wordt aangepakt door het bedrijf in zijn geheel;
- de luisterbereidheid van de dienstverlener naar de ervaringen van de klanten en de bereidheid om daar in het gevoerde beleid rekening mee te houden.

Een hoog kwaliteitsniveau is een prima middel om een resem problemen te voorkomen waardoor voor de klant een substantiële meerwaarde wordt gerealiseerd die zich dan weer kan vertalen in een hoger rendement en een beter bedrijfsimago.

Om het inzake IKZ door een bedrijf bereikte niveau te meten moet de samenhang van de diverse kwaliteitsdomeinen geëvalueerd worden; daarbij kan men niet voorbij aan de vaststelling dat IKZ een ketting is die zo kwetsbaar is als haar zwakste schakel.

Het streven naar een hoog kwaliteitsniveau veronderstelt dan ook een permanente, systematische en gestructureerde evaluatie, met zowel intern als extern overleg met nauw bij de activiteit betrokken partners zoals niet in het minst de klant (en de ombudsman als één van zijn spreekbuizen).

Evalueren en meten zijn op zich onvoldoende: na de analyse en het stellen van een diagnose moet er ook gehandeld en verbeterd worden. Daartoe wordt best een procedure afgesproken, een draaiboek voor een coherente op kwaliteitsverbetering gerichte werking. Een realistisch maar niettemin ambitieus actieplan voor het bereiken en behouden van de vooropgestelde kwaliteitsstandaarden lijkt ons daarbij een onmisbaar instrument. Wanneer het bedrijf daarover concrete gedragslijnen uitwerkt, waarbij het zich concreet engageert ten aanzien van haar klanten en ook toelaat dat ze daar wordt op aangesproken – wat de kritische zin op eigen functioneren aanscherpt en soms moed vraagt – zal niet enkel de klant daarvan profiteren; ook het bedrijf zal er de vruchten van plukken. Een permanente dialoog met de klanten over kwaliteit (een terechte klacht kan toch ook zo gedefinieerd worden ?) die opvolging krijgt, is een win-win situatie.



## 1.2.1. PERSONEEL

De ombudsman ontving dit jaar 148 klachten waarin de klant de reden voor zijn ongenoegen toeschrijft aan een fout(je) van een personeelslid, aan het (al dan niet) optreden van betrokkene of aan zijn/haar houding.

In een aantal gevallen is de wrevel van de klant volkomen terecht: bij een pertinente beroepsfout, wanneer een verkeerd biljet wordt afgeleverd, wanneer verkeerde informatie wordt verstrekt, wanneer een bediende er niet is op een ogenblik dat hij/zij wel degelijk aanwezig hoort te zijn, wanneer aan een minder mobiele reiziger vooraf toegezegde assistentie niet wordt verleend.

Ernstige feiten komen gelukkig niet al te veel voor, en de NMBS treedt in die gevallen gepast op: haar medewerker wordt gewezen op de gemaakte fout en eventueel gesanctioneerd. De klant krijgt verontschuldigingen of wordt vergoed.

Dikwijls omschrijft de klant het (niet gesmaakte) optreden van een personeelslid – of diens houding – als ronduit brutaal, aanmatigend, onbeschoft, grof, arrogant, ... maar blijkt nadien uit het onderzoek dat ook de reiziger het niet te nauw neemt met de geldende spelregels, bijvoorbeeld omdat hij/zij zich niet houdt aan de voor het gebruikte vervoerbewijs geldende gebruiksmodaliteiten. Het personeelslid komt in die gevallen dus ‘terecht’ tussenbeide, maar doet dit op een ongelukkige manier waardoor de spanning verder oploopt, of reageert niet. Soms wordt aan de klant onvoldoende (of helemaal niet) uitgelegd wat er eigenlijk niet in orde is of hoe één en ander nu verder moet.

Achteraf beschouwd is iedereen het er over eens dat betrokkene beter op een andere (minder repressieve of meer communicatieve) manier had moeten optreden.

In die gevallen volstaat het meestal dat de NMBS (of de ombudsman) vooralsnog enige uitleg verstrekt over het hoe en het waarom van de tussenkomst en dat de nodige excuses worden aangeboden voor het té voortvarende optreden opdat de klant vrede zou nemen met de reactie van het Bedrijf.

Soms is de klacht ingegeven door onwetendheid van de klant over de te volgen (veiligheids)procedures, zoals bij het sluiten van de deuren bij het vertrek van de trein, waarna de klanten in geen geval nog mogen instappen.

Treinbegeleider (en in extenso: iedere ‘zichtbare’ functie): het is beslist geen eenvoudige job... In ons vorig jaarverslag hebben wij daaraan ruime aandacht besteed<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2003, blz. 101-102.

## UIT DE PRAKTIJK:

2004/1754 De klant wil in het station een biljet kopen voor de trein van 17u30. Om 17u20 is de loketbediende druk aan het telefoneren en hij maakt geen aanstalten om zijn gesprek te onderbreken teneinde de klant te bedienen. De klant mist de trein en stuurt aan op een compensatie.

De NMBS verontschuldigt zich voor het voorval en zij biedt de gekwelde reiziger een Geschenkbiljet aan als compensatie voor de hinder die hij ondervond.

2004/1699 Op 14 april 2004 wil de klant aan het loket een biljet kopen en hij betaalt de ritprijs van 1,40 euro met 2 stukken van 50 cent, 1 stuk van 20 cent, 1 stuk van 5 cent, 1 stuk van 1 cent en 7 stukken van 2 cent. Dit wordt door de loketbediende niet op prijs gesteld en hij formuleert enkele onheuse opmerkingen aan het adres van de klant.

De NMBS biedt de klant excuses aan voor de ongepaste houding van haar personeel: op grond van de geldende verkoopsinstructies moet de loketbediende immers betalingen in pasmunt aanvaarden. In totaal moeten maximaal 50 stukken aanvaard worden van om het even welke eurowaarde.

2004/1229 De klant werkt in de omgeving van het station te Mechelen; zij verplaatst zich naar haar werk met de bus die vóór het stationsgebouw stopt en zij wandelt vervolgens door het station om haar bedrijf te bereiken. Op vrijdagavond 25 juni wordt aan het station te Mechelen een grootscheepse toegangscontrole gehouden: omdat zij niet van plan is om de trein te nemen, wordt de klant resoluut de doorgang ontzegd.

De vraag tot het tonen van een vervoerbewijs, zo deelt de NMBS mee, is geen weigering tot toegang. De NMBS beoogt met deze toegangscontroles het vergroten van het veiligheidsgevoel en het verminderen van het aantal agressiegevallen in de trein. De toegang tot de perrons is vrij voor iedereen. De klacht van de klant werd doorgestuurd naar de betrokken diensten om zulke situaties in de toekomst te vermijden.

## 1.2.2. INFORMATIE

### Nuttige telefoonnummers van de NMBS

#### *Inlichtingen*

Telefonische inlichtingen en reservaties	02/528 28 28
Telefoons met verouderde kiesschijf <sup>1</sup>	02/555 25 55 (N) 02/555 25 25 (F)
ARIdisc (elektronisch spoorboekje)	02/525 41 77
E-mailadres Telesales	telesales@b-rail.be
Thalys International (interzonaal tarief)	070/66 77 88
Eurostar Klantenrelaties	+44 1777 77 78 79

#### *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	<a href="http://www.NMBS.be">http://www.NMBS.be</a>
Franstalige site	<a href="http://www.sncb.be">http://www.sncb.be</a>

---

<sup>1</sup> Enkel inlichtingen binnenlands treinverkeer.

## Het Spoorboekje gered?

Eind 2003 besliste de NMBS om in twee fasen een ‘tariefvereenvoudiging’ door te voeren: naast de harmonisering van de talloze in gebruik zijnde kortingpercentages (toegekend om vaderlandslievende, professionele of sociale redenen) en de samenvoeging van een aantal producten, had per 12 december 2004 ook het Spoorboekje moeten sneuvelen.

Omdat de verkoop van het Spoorboekje de laatste jaren al te sterk was teruggelopen, was het volgens de NMBS niet langer rendabel om dit basisdocument inzake dienstregelingen nog uit te geven; bovendien zou deze informatie voldoende beschikbaar zijn via andere kanalen, zoals de gele dienstregelingaffiches in de stations, telefonisch opvraagbaar via het centrale informatienummer (02/528 28 28), consulteerbaar via de webstek van de NMBS (<http://www.nmbs.be>) of via informatiefolders zoals ‘IC/IR treinwijs’ en ‘Treinen van en naar uw station XYZ’.

De ombudsman heeft geprotesteerd tegen deze aangekondigde afschaffing van het Spoorboekje. Ook het Raadgevend Comité van de Gebruikers bij de NMBS tekende protest aan.

Zo geven de gele dienstregelingaffiches uitsluitend informatie over de treinen die het desbetreffende station bedienen maar niet over de aansluitingsmogelijkheden in de andere stations.

Het centrale informatienummer van de NMBS is niet permanent bemand en in sommige periodes is het vrij moeilijk bereikbaar<sup>1</sup>.

Ook heeft niet iedereen zomaar toegang tot de nieuwe informatiekkanalen, omdat men niet over een PC beschikt, omdat men om uiteenlopende redenen niet is aangesloten op het internet, omdat men onvoldoende of helemaal niet vertrouwd is met het medium.

Van de dienstregelingfolders weten we bovendien dat ze niet steeds betrouwbaar zijn want niet bijgewerkt in functie van tussentijdse wijzigingen.

Naast deze bezwaren van praktische aard waarschuwde de ombudsman ook voor een juridisch probleem: in de huidige stand van de regelgeving is het gedrukte Spoorboekje het enige officiële (en dus tegenstelbare) document inzake de dienstregelingen. Sinds mensenheugenis plooit de NMBS zich terug op deze stelling – tot in het absurde – telkens de klant haar aanspreekt op fouten in bijvoorbeeld de gele affiches of in dienstregelingfolders.

Zelfs wanneer haar personeel verkeerde of gedateerde informatie verstrekt, aarzelt de NMBS geen ogenblik om de klant sec voor de voeten te werpen dat hij/zij de bekomen informatie moet verifiëren in het Spoorboekje.

---

<sup>1</sup> In 2003 ontving de Centrale Informatiedienst voor Binnenlands Reizigersverkeer (CINTER) 535.402 oproepen; in 2004 liep dit op tot 592.655. In 2003 bleven 40.966 oproepen onbeantwoord (7,65%), wat in 2004 is opgelopen tot 70.102 (11,83%).

De tegenvallende verkoopcijfers worden uitgelegd als een afname van de interesse van de klant voor dit basiswerk inzake binnenlandse treinreizen: mogelijk is dit lijvig boek bij het publiek gewoon onvoldoende bekend omdat de NMBS er weinig of geen publiciteit voor maakt.

Nadat zij in een eerste fase slechts bereid werd gevonden om een elektronische en niet permanent bijgewerkte versie van het Spoorboekje gratis te blijven aanbieden via haar webstek (downloadbestand), is de NMBS uiteindelijk teruggekomen op haar standpunt: 'Na een grondige analyse' werd beslist om ook na 12 december 2004 een papieren versie van het Binnenlands Spoorboekje te blijven aanbieden.

In België kost het Spoorboekje thans 10 euro (vorig jaar nog 4,50 euro); in Nederland kost die brochure ongeveer de helft minder (5,50 euro). Er wordt een veel grotere omzet gerealiseerd. Hoewel de 'andere' informatiekanaalen bij onze noorderburen minstens even beschikbaar zijn als in ons land, gebeuren de uitbouw en de implementatie ervan blijkbaar niet ten koste van het gedrukte Spoorboekje. Het zou beslist de moeite lonen om te onderzoeken waarom die verschillen met Nederland zo groot zijn.

Om een grotere omzet (annex betere rendabiliteit) te realiseren, zou het misschien kunnen volstaan om de publicatie van een nieuwe editie op ruime schaal aan te kondigen en om het Spoorboekje een prominenter plaatsje te geven aan de verkoops- en informatiebalies: onbekend maakt immers onbemind...

## Privacy-wetgeving

In toepassing van de Wet tot Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, in voege sedert 8 december 1992, dient er rekening gehouden te worden met een aantal voorschriften ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens.

De voormelde wet bepaalt dat de verantwoordelijke voor de verwerking van de gegevens, uiterlijk op het moment dat de gegevens worden verkregen aan betrokkene ten minste de hierna volgende informatie dient verstrekt te worden, voor zover hij daarvan nog niet op de hoogte werd gesteld:

- de naam en het adres van de verantwoordelijke voor de verwerking;
- de doeleinden van de verwerking;
- het bestaan van het recht om zich op verzoek en kosteloos tegen de voorgenomen verwerking van hem betreffende persoonsgegevens te verzetten, indien de verwerking verricht wordt met het oog op direct marketing;
- andere bijkomende informatie, met name:
  - de ontvangers of de categorieën ontvangers van de gegevens;
  - het al dan niet verplichte karakter van het antwoord en de eventuele gevolgen van niet-beantwoording;

- het bestaan van een recht op toegang en op verbetering van de persoonsgegevens die op hem betrekking hebben;

behalve indien die specifieke informatie, met inachtneming van de specifieke omstandigheden waaronder de persoonsgegevens verkregen worden, niet nodig is om tegenover de betrokkene een eerlijke verwerking te waarborgen.

De ombudsman heeft vastgesteld dat op het nieuw formulier C280, waarop de klant gevraagd wordt opmerkingen of suggesties over een binnenlandse treinreis of over de dienstverlening aan de NMBS over te maken, de verwijzing naar de privacy-wetgeving vermeld wordt. Hiernaast wordt er echter door verschillende diensten binnen de NMBS briefwisseling gevoerd met klanten, waar geen rekening gehouden wordt met de bepalingen van de wet, niettegenstaande de klantgegevens verwerkt worden in een databestand.

Op vraag van de ombudsman heeft de NMBS haar akkoord gegeven om deze wetgeving correct toe te passen en werd een Executive Committee opgericht binnen de NMBS om deze aangelegenheid te regelen.

In de loop van de maand maart 2004 stelt de ombudsman vast dat nu ook de briefwisseling, vertrekkend van de Centrale Klantendienst naar de klanten, correct voorzien wordt van de verwijzing naar de privacy-wetgeving.

## Opvolging Information in Real Time (IRT)

In een vorig jaarverslag<sup>1</sup> lichtten wij uitvoerig het project IRT (Information in Real Time) toe dat de NMBS in 2001 opstartte en waarmee zij vooral bij ontreederd treinverkeer de informatieverstrekking aan de klanten wil verbeteren.

De NMBS is er zich meer dan ooit van bewust dat een goede en onmiddellijke informatieverstrekking bij de minste verstoring getuigt van respect voor haar klanten, hen geruststelt, hun ontevredenheid vermindert en uiteindelijk ook agressiviteit voorkomt.

Nadat zij in 2003 een aantal actiepunten met betrekking tot een betere infoverstrekking doorvoerde, volgde er in oktober van dat jaar een evaluatie van het IRT-project zowel bij normaal als bij verstoord treinverkeer.

Daaruit bleek dat de infoverstrekking bij normaal verkeer relatief goed scoorde. Wanneer bij vertraging info werd gegeven, bleek die ook veelal te voldoen. Wel gebeurde het nog te vaak dat informatie in real time uitbleef. In het eerste semester van 2004 viel er wel een verbetering van de informatieverstrekking in real time ten opzichte van het tweede semester van 2003 op te tekenen.

Ook het tevredenheidsonderzoek bij de klanten toonde aan dat de categorieën 'informatie op de treinen' en 'informatie in de stations' een betere score haalden.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2003, blz.99.

De NMBS heeft onmiskenbaar inspanningen geleverd om de informatieverstrekking beter te laten verlopen.

Zo waren er begin 2003 nog 198 stations en stopplaatsen zonder omroepinstallatie; in 2004 heeft de NMBS een 100-tal stopplaatsen van een dergelijke installatie voorzien en in de eerste helft van 2005 worden normaliter de laatste stations, een 45-tal, met een 'sonorisatiesysteem' uitgerust. Tegen medio 2005 zullen alle 533 stations en stopplaatsen van haar net beschikken over een omroepinstallatie. Daarna start zij met een vernieuwingsprogramma om de oudste geluidsinstallaties te vervangen door moderner materiaal.

De NMBS heeft begrepen dat bij verstoord treinverkeer de klanten meer dan ooit snel nood hebben aan goede informatie. Om dat te bereiken moet de informatie intern vlot circuleren. In het huidige internet- en e-mailtijdperk zijn de mogelijkheden daartoe legio. Met het systeem dat zij creëerde (infomail genaamd) worden alle schakels van de informatieketting via de interne mail zo snel en zo correct mogelijk ingelicht wanneer er zich een incident voordoet met relatief grote gevolgen voor het treinverkeer.

Met behulp van dit instrument moeten de eindschakels van de infoketting (die personeelsleden die de klanten moeten informeren zoals de speakers en de toezichtsbedienden op de perrons en het loket- en informatiepersoneel) de reizigers inlichten over de reden van de problemen, de vooruitzichten en de alternatieve reismogelijkheden. Volgens de NMBS heeft dit communicatiemiddel zijn nut inmiddels reeds ruimschoots bewezen en blijkt de informatiedoorstroming via deze weg uitermate efficiënt.

Maar ervoor zorgen dat de informatie ter beschikking gesteld wordt van die NMBS-personeelsleden die ze aan de klant moeten communiceren, betekent nog niet dat de info ook effectief wordt meegedeeld. Een goede opleiding en een grote motivatie van alle schakels van de ketting die een betere infoverstrekking moeten waarmaken, maar zeker van de eindschakels, die de info aan de klant moeten verstrekken, moet een groot aandachtspunt blijven.

Het is immers van het grootste belang dat die medewerkers bij verstoord treinverkeer als gevolg van een incident of een ongeval de wachtende klant in het station informeren, niet alleen over de oorzaak van de problemen maar bovenal over de duur van de vertraging en over de mogelijke alternatieven. Bovendien moet hij die informatie krijgen vóór of meteen na het voorziene vertrekkur van de trein (en niet, zoals in de praktijk soms gebeurt, als de trein het station binnenrijdt); alleen op die manier kan de klant beslissen om een alternatief te zoeken.

Nog te veel blijft de informatieverstrekking aan de reizigers op het perron in geval van een afschaffing van een trein beperkt tot deze aankondiging zonder meer; in andere gevallen wordt er via de geluidsinstallatie wel een alternatief omgeroepen maar wordt er, als er dan onderweg moet worden overgestapt, niet bij vermeld wanneer er in het overstapstation een aansluiting is. Met een dergelijke onvolledige informatieverstrekking zijn de klanten uiteraard niet geneigd op het voorgestelde alternatief in te gaan; bovendien vergroot hun ongenoegen en ontevredenheid alleen maar: niet enkel worden ze geconfronteerd met de afschaffing van hun trein, maar ook en bovenal krijgen ze geen of geen adequate informatie over hoe hun bestemming te bereiken.

Een voorbeeld daarvan is de afschaffing van de IR-trein Gent-Sint-Pieters/Brussel-Nationaal-Luchthaven via Aalst (lijn 50) in volle ochtendspits. Via een aankondiging worden de klanten in een op deze lijn liggend station tussen Gent-Sint-Pieters en Aalst op de hoogte gebracht van deze afschaffing en zij worden verwezen naar de P-trein naar Denderleeuw; de NMBS laat de pendelaars naar Brussel echter wel in het ongewisse wanneer er daar een aansluiting naar de hoofdstad is.

Dit nodigt uiteraard niet uit tot het nemen van deze trein want er is volgens de voorziene dienstregeling geen onmiddellijke aansluiting in Denderleeuw: er moet gewacht worden op de IC-trein Gent-Sint-Pieters/Genk die nota bene ook in dat bewuste station op de lijn 50 stopt. Er is dus met andere woorden geen voordeel voor de klant, ware het niet dat de NMBS beslist om de IR-trein die via de lijn 50a rechtstreeks van Gent-Sint-Pieters naar Brussel-Nationaal-Luchthaven rijdt bijkomend te laten stoppen in... Denderleeuw om de reizigers van de P-trein op te pikken. Alleen zaten er in die P-trein nauwelijks reizigers omdat die niet de informatie kregen dat er in Denderleeuw een aansluiting zou worden verzekerd.

Een kwaliteitsvolle dienstverlening kan niet zonder goede informatie en communicatie. Zoveel is duidelijk. De NMBS is op de goede weg: er werden hierover in 2004 trouwens minder klachten opgetekend bij de ombudsman dan in 2003. Niettemin waren die dossiers die werden ingediend soms wel nog schrijnend genoeg om vast te stellen dat de NMBS de inspanningen onverminderd moet voortzetten.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/1165 Als gevolg van vertraging van de IC-trein 506 dreigt de klant, die wacht op deze trein, in Brussel-Zuid zijn aansluiting met de Thalys-trein naar Frankrijk te missen. Hij wint informatie in aan de balie maar de bediende kan hem enkel medelen dat hij onmogelijk de aansluiting in Brussel-Zuid nog kan halen. Ten einde raad en om toch maar op tijd in Brussel-Zuid te geraken neemt hij een taxi (kostprijs: 80 euro).

Hij vraagt de NMBS de terugbetaling van die kosten omdat hij van de bediende verkeerde info kreeg: achteraf vernam hij immers dat de NMBS toch een extra trein naar Brussel ingelegd had en dat het vertrek van de Thalys-trein 15 minuten werd verlaat om de aansluiting te verzekeren.

De NMBS deelt mee dat de IC-trein 506 uiteindelijk met 41 minuten vertraging naar Brussel-Zuid vertrok wegens een defecte locomotief in Oostende. De infobediende heeft steeds bijkomende informatie opgevraagd over het verloop van de rit van de trein. Een extra trein werd niet ingelegd; wel werd de aansluiting met de Thalys-trein in Brussel-Zuid verzekerd.

Voorts verduidelijkt zij dat de oorzaak van de mogelijk foutieve info moet worden gezocht in het grote aantal vragen die de nog onervaren bediende moest beantwoorden in een korte tijdspanne. Zij verontschuldigt zich hiervoor en biedt de klant een Geschenkbiljet aan.



De ombudsman neemt geen genoegen met dit antwoord en wijst er in zijn compromisvoorstel op dat de informatieverstrekking ondermaats was en dat de klant als gevolg daarvan financieel verlies geleden heeft. De NMBS gaat er uiteindelijk mee akkoord om de klant de taxikosten terug te betalen.

2004/2018 De klant uit er haar ongenoegen over dat de trein het station, waar zij diende uit te stappen, zonder te stoppen is voorbijgereden, hoewel de stilstand er voorzien is. Bijzonder ontstemd is zij erover dat de reizigers over dit voorval geen enkele informatie kregen en dat zij verder niet ingelicht werden wat zij moesten doen om het voorbijgereden station te bereiken.

De NMBS verduidelijkt dat door een fout van de bestuurder de trein het station is voorbijgereden en 400 meter voorbij het perron tot stilstand is gekomen. De NMBS biedt de klant haar verontschuldiging en een Geschenkbiljet aan. Haar reactie werd ook aan de verantwoordelijke dienst overgemaakt teneinde gelijkaardige voorvallen in de toekomst te vermijden.

### 1.2.3. INFRASTRUCTUUR

#### Langdurig defect roltrappen

De NMBS wil naar haar zeggen op termijn het comfort van de treinreizigers in heel België verhogen; zij streeft ernaar om meer eenvormigheid uit te stralen door elk station uit te rusten met dezelfde signalen, door de verkoopautomaten zichtbaarder en aantrekkelijker te maken, ...

Zij besliste dan ook om deze aanpassingen eerst toe te passen in Sint-Niklaas, een belangrijk middelgroot station waar op een werkdag ruim 6300 reizigers de trein nemen.

Het 32 jaar oude stationsgebouw werd daarom nagenoeg volledig gerenoveerd: een glazen wand werd over de hele breedte van de lokettenzaal aangebracht, de loketten, de wachtzaal, de toiletten en de cafetaria werden vernieuwd, de commerciële ruimten kregen een nieuwe plek en werden aantrekkelijker gemaakt. Ook werd een fietsenstalling voor 650 fietsen (opgedeeld in een niet-betalend en een betalend/bewaakt gedeelte) op het stationsplein aangelegd en werd verder de hele stationsbuurt heringericht.

Onnodig te zeggen dat aan deze ingrijpende vernieuwingswerken uiteraard een kostenplaatje verbonden is dat niet min is. Mobiliteit en ondermeer het verhogen van het reiscomfort voor de klanten hebben een prijs.

Het station werd overigens niet volledig gerenoveerd: de roltrappen worden pas later vervangen, terzelfdertijd met de modernisering van de onderdoorgang en de perrons.

Niettemin is de roltrap naar perron 4/5 in dit vernieuwde en op 15 mei 2004 feestelijk in gebruik genomen station reeds maandenlang buiten dienst en blijft herstelling ervan uit. Op 1 juni 2004 geraakt bovendien ook de roltrap naar perron 2/3 defect.<sup>1</sup>

#### UIT DE PRAKTIJK

2004/0813 Een klant klaagt er in april 2004 over dat de roltrap naar spoor vier in Sint-Niklaas al minstens zes maand defect is. Daardoor moet zij haar plooi-fiets van 12,50 kilo de trappen op slepen om het perron te bereiken. Zij hoopt dat in dit fraai vernieuwde station de herstelling van de roltrap nu eindelijk prioriteit krijgt.

Volgens de NMBS zijn er inderdaad twee van de drie roltrappen naar de perrons buiten dienst zonder vooruitzicht van wederingebruikname. De roltrappen zullen vervangen worden in het kader van de vernieuwing en de verhoging van de perrons; deze werken zullen waarschijnlijk in 2008 beginnen en ongeveer twee jaar duren. Het nu reeds

---

<sup>1</sup> De NMBS laat inmiddels weten dat midden augustus 2005 de roltrappen hersteld zouden zijn.

vernieuwen van de roltrappen is niet mogelijk omdat daarvoor belangrijke aanpassingen aan de bestaande roltrapkasten nodig zijn. Toch werd de bevoegde dienst verzocht om op korte termijn over te gaan tot de herstelling van de huidige roltrappen.

Gelet op de hinder die het aangekaarte probleem veroorzaakt voor de klant, dringt de ombudsman er op aan dat de NMBS snel werk zou maken van de herstelling aan de roltrappen; hij vraagt naar de concrete datum waarop deze werken zullen worden uitgevoerd.

Eind augustus laat de NMBS weten dat ze nog geen concrete datum kan vooropstellen omdat zij nog in onderhandeling is met de fabrikant van de roltrappen. Na de bestelling van de onderdelen moet er bovendien rekening gehouden worden met een uitvoeringstermijn van vier maanden.

De ombudsman vindt het onaanvaardbaar dat de NMBS:

- de roltrappen in eerste instantie maandenlang gewoon defect laat zonder de herstelling in het vooruitzicht te stellen;
- begin juli de bevoegde dienst verzocht om op korte termijn tot de herstelling over te gaan, maar er eind augustus nog onderhandelingen aan de gang zijn met de fabrikant; bovendien moet na de bestelling van de onderdelen nog rekening gehouden worden met een uitvoeringstermijn van vier maanden.

Eén en ander betekent dat met deze manier van werken de roltrappen in Sint-Niklaas gedurende meer dan een jaar buiten dienst zijn: een toch wel schrijnende situatie in een anders fraai gerenoveerd station.

Het station Sint-Niklaas is jammer genoeg geen alleenstaand geval: ook in de heel wat drukker stations wordt de herstelling van defecte roltrappen herhaaldelijk naar een latere datum verschoven.

Naar aanleiding van een aanslepend probleem met roltrappen in het station Brussel-Noord kreeg de ombudsman de toezegging dat de NMBS 'alles in het werk stelt om defecten zo snel mogelijk te herstellen'.

Van wie de verhoging van het comfort van de treinreiziger prioritair stelt, mag op dat vlak een striktere opvolging of duidelijkheid verwacht worden.

## Stationsparkings

Het vervoeren van goederen per spoor en het vervoer van de dagelijkse pendelaar zijn ongetwijfeld dé kernactiviteiten van de NMBS. Voor het realiseren ervan is de NMBS ondermeer gebonden aan de mogelijkheden (en dus ook beperkingen) van de spoorinfrastructuur.

Een even belangrijke sleutel is het voor- en natransport met andere vervoermodi: om in het station te komen moeten klanten een beroep doen op andere vormen van vervoer zoals bus of tram, de fiets of de eigen wagen. In tegenstelling tot een tiental jaren geleden, is de NMBS nu wel overtuigd van het feit dat ze zich niet kan beperken tot een station-station benadering, maar rekening moet houden met dat voor- en natransport en de manier waarop dat gebeurt.

Bij het gebruik maken van de fiets of de wagen is het belangrijk dat klanten hun vervoermiddel in comfortabele en veilige omstandigheden kunnen achterlaten in de nabijheid van het station. Het is dan ook een belangrijke opdracht voor de NMBS om actief oplossingen te helpen zoeken en realiseren die in adequate fietsen- en wagenparkings voorzien.

De vraag naar onder meer voldoende ruimte voor autoparkings, is zeer sterk aanwezig in de omgeving van de stations van de grotere steden.

Naarmate meer klanten de trein nemen naar het werk neemt in de omgeving van de (stedelijke) stations zowel de verkeersdruk als de parkeerdruk toe. In dat verband dient te worden aangestipt dat het de doelstelling van de regering is om tegen 2006, in vergelijking met 2000, een kwart meer reizigers te vervoeren.

De vraag naar parkeerplaatsen blijft stijgen. Na analyse van een aantal gegevens, is het voor de NMBS nu duidelijk dat parkings een belangrijke factor zijn om klanten naar het station te lokken. Gespreid over de komende vier tot vijf jaar voorziet de Minister van Overheidsbedrijven daarbij een afzonderlijk budget van 100 miljoen euro.

Momenteel beschikt de NMBS reeds over 30.000 parkeerplaatsen. Daarvan is 70% gratis. De overige 30% is betalend. Maar van een echt parkeerbeleid van de NMBS kan thans niet gesproken worden. Van de Minister van Overheidsbedrijven kreeg de NMBS de opdracht om in 2005 hiervoor een gestroomlijnd beleid uit te werken. Volgens de Minister moet het aanbieden van parkeergelegenheid in de omgeving van stations een kerntaak van de NMBS worden. Daarbij moet de parkeergelegenheid gratis of goedkoper worden aangeboden aan de spoorwegabonnees. Voor niet-spoorwegabonnees dient het gebruik van deze stationsparkings betalend te zijn, aldus de Minister.

Vandaag de dag is in de buurt van een aantal stations de vraag naar parkeerplaatsen groter dan het aanbod. In dat geval, zeker wanneer de stationsparking betalend is en het parkeren in de straten rond het station gratis of goedkoper, parkeren de spoorwegklanten hun wagen dan maar in straten rond het station. Dit wordt niet in dank afgenomen door de buurtbewoners.

Een voorbeeld daarvan is de omgeving van het Gentse Sint-Pietersstation. Naar aanleiding van aanhoudende klachten van de buurtbewoners besliste het Gentse stadsbestuur in januari 2004 om in de straten rond het Sint-Pietersstation betalend parkeren met beperkte tijdsduur in te voeren.

De Gentse stationsparking, waarvan de capaciteit vóór het invoeren van het betalend parkeren in de straten rond het station al krap bemeten was, werd in korte tijd het toevluchtsoord voor dagparkeerders die de plaatsen innemen van de vaste parkingabonnees:

niettegenstaande deze reeds vooraf hun parkingabonnement hebben betaald, kunnen ze hun wagen niet meer kwijt op de parking.

Wanneer deze klanten daarover hun beklag maakten bij de ombudsman, stelde de NMBS dat het Gentse stadsbestuur het betalend parkeren in de omgeving van het Sint-Pietersstation had ingevoerd zonder daarover met haar te overleggen.

Het Gentse stadsbestuur liet een enigszins ander verhaal horen: het was reeds 4 jaar vragende partij voor een uitbreiding van de stationsparking. Dit blijkt trouwens ook uit verslagen van hoorzittingen die in 2000 en 2001 werden gehouden over het 'verkeersleefbaarheidsplan Gent-Sint-Pieters' van het Gentse stadsbestuur. Tijdens deze hoorzittingen kwamen zowel de intentie tot het betalend parkeren in de stationsomgeving als de vraag naar een grote stationsparking aan bod.

De NMBS beloofde daarbij steeds om werk te maken van een uitbreiding van de parkeercapaciteit maar op het terrein veranderde er niets. Het Gentse stadsbestuur besliste in januari 2004 om niet langer te wachten met het invoeren van het betalend parkeren.

De NMBS was niet erg duidelijk in haar afspraken terzake. Zo liet ze in mei 2004 aan de ombudsman weten dat, in afwachting van een definitieve oplossing, de capaciteit van deze stationsparking in september 2004 zou worden uitgebreid van 470 naar 671 plaatsen. *'Op langere termijn'* zou de parkeergelegenheid in de omgeving van het Gentse Sint-Pietersstation zelfs worden uitgebreid tot 2.500 parkeerplaatsen.

Eind 2004 was er van de uitvoering van het eerste luik van dit engagement nog geen spoor. We vernamen wel dat een dergelijke uitbreiding er zeker niet komt voor september 2005.

De ombudsman heeft ondertussen bij de NMBS aangedrongen om niet tot september 2005 te wachten om een oplossing te realiseren voor haar parkeerabonnees die betalen voor een dienstverlening die ze niet geleverd krijgen. De ombudsman wees er de NMBS ook op dat dit laatste in strijd is met de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument.

De parkeerproblematiek in de omgeving van de stations is duidelijk geen zaak die alleen de stads- en gemeentebesturen of alleen maar de NMBS aanbelangt. Elke betrokkene dient hier zijn verantwoordelijkheid op te nemen en zo mag bijvoorbeeld een stads- of gemeentebestuur ook haar verantwoordelijkheid om te voorzien in voldoende parkeerplaatsen niet eenzijdig afschuiven op de NMBS.

Nauwe samenspraak met alle betrokkenen is noodzakelijk. Van haar kant moet de NMBS ervoor zorgen dat de gesprekspartners die ze hiervoor afvaardigt, zelf engagementen kunnen opnemen. Een uitbreiding van de autonomie van de subregionale NMBS-overheden bij het bepalen van een aantal modaliteiten dringt zich dan ook op. Zoiets moet de subregionale gesprekspartners toelaten om kort op de bal te spelen en snel en doordacht zelf problemen in overleg en met de nodige soepelheid op te lossen.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/2108 Een klant klaagde reeds in september 1998 over de toestand van de verharding van de NMBS-parking aan het station van Schulen. Eind april 1999 beloofde de NMBS dat de werken voor de verharding van de parking (perron richting Hasselt) nog in de loop van datzelfde jaar zouden starten.

Toen deze klant eind oktober 1999 informeerde naar de stand van zaken, was de NMBS er nog van overtuigd dat de eerder gedane beloften zouden worden ingelost. Op dat moment waren de plannen en het bestek nog in de studiefase. Het ontwerp voorzag in de aanleg van een parking voor 60 voertuigen langsheen het spoor naar Hasselt en de bouw van twee overdekte fietsenstallingen met een totale capaciteit van 50 fietsen. De NMBS stelde wel dat ze wegens *'allerlei redenen'* de oorspronkelijke planning niet zou halen. Wel zou alles in het werk worden gesteld om *'tot realisatie te komen in de eerste helft van 2000'*.

Omdat er eind 2004 van de heraanleg van deze stationsparking nog geen spoor was te bekennen, herinnerde de klant de NMBS begin november 2004 aan de eerder gedane beloften...

## Toegankelijkheid van de stations

In onze vorige jaarverslagen hebben wij steeds ruim aandacht besteed aan de mobiliteitsproblemen waarmee rolwagengebruikers al te vaak hebben af te rekenen wanneer zij een beroep doen op het openbaar vervoer: de meeste stations zijn niet of onvoldoende aangepast aan de specifieke noden van deze gebruikers inzake toegankelijkheid.

Omdat zij naar eigen zeggen niet over de middelen beschikt om alle bediende punten aan te passen, streeft de NMBS er naar om op termijn in 93 stations, verspreid over haar spoorwegnet, een totaaloplossing te bieden voor de noden van de reiziger met beperkte mobiliteit: een toegankelijk station, bereikbare perrons, mobiele oprijhelling voor het in- en uitstappen, aanwezigheid van personeel om de nodige assistentie te verlenen.

Hoewel de NMBS beloofde om de voorzieningen in de andere stations niet actief af te bouwen, doet zij dat de facto wel degelijk, onder andere door vrij druk gebruikte oprijhellingen van stations die niet figureren op de lijst van 93 te verplaatsen naar andere stations die wél op deze lijst staan.

Omdat 'het station' (in casu: één van de 93 door de NMBS op termijn aan te passen stations) nu eenmaal niet het geografisch vertrek- of bestemmingspunt is van de verplaatsing die de in zijn mobiliteit beperkte klant wil (moet) maken, moet daarbij dus ook het onmisbare voor- en natransport georganiseerd worden. In een aantal gevallen kan dat probleem geregeld worden mits enige hulp van familie, vrienden en kennissen, maar vaak is de rolstoelgebruiker daarvoor aangewezen op andere openbare vervoermodi.

Dit verloopt niet steeds even vlot en daarom heeft de ombudsman bij herhaling gesuggereerd dat de NMBS – als grootste openbare vervoersmaatschappij – waar nodig de coördinatie op zich zou nemen om één en ander voor de klant (die nota bene voornamelijk haar klant is) vlot te laten verlopen. (Zij zou daarbij een beroep kunnen doen op externe fondsen, aangezien dit haar vervoeropdracht stricto sensu overschrijdt.)

De NMBS stelde zich terzake steeds zeer terughoudend op.

Ook de voogdijminister heeft hetzelfde standpunt ingenomen: hij heeft de NMBS gevraagd de organisatie van een centraal meldpunt voor mobiliteitsproblemen van rolwagengebruikers ter harte te nemen.

Hoewel wij deze ontwikkeling uiteraard toejuichen, lijkt het ons aangewezen dat de overheid naast de NMBS ook de andere openbare vervoersmaatschappijen bij dat project zou betrekken: de voor de gebruiker nagestreefde/uitgewerkte oplossing moet immers gerealiseerd worden door de verschillende operatoren.

Daarbij dringt zich uiteraard de vraag op of deze performante dienstverlening – alleszins voor wat de NMBS betreft – wordt beperkt tot het fameuze netwerk van 93 stations: de ‘mobiliteit’ laat zich immers niet zomaar beperken tot een aantal stations.

Ook moet speciale aandacht gaan naar de mobiliteit tijdens het weekend, wanneer de dienstverlening door alle openbare vervoersmaatschappijen sterk is ingeperkt: de kosten voor de gebruiker lopen in dat geval aardig op.

Het volstaat niet dat de reiziger met beperkte mobiliteit fysiek wordt geholpen om een aantal hindernissen te overwinnen of om een aantal ontbrekende schakels in de mobiliteitsnetwerken te overbruggen, bij de conceptie van het rollend materieel en van andere systemen moet vooraf rekening gehouden worden met de specifieke behoeften van de reizigers met beperkte mobiliteit en met deze van de rolwagengebruikers<sup>1</sup>. Wij denken hier in het bijzonder aan het ontwerp voor automaten, biljettenverdelers, informatieterminals, het nieuwe dubbeldeksmaterieel, ...

Wanneer zij haar opdracht als coördinator naar behoren wil nakomen, zal de NMBS (in eerste instantie voor de eigen organisatie) actief op zoek moeten gaan naar technische oplossingen die een deel van deze specifieke problemen op duurzame wijze kunnen oplossen.

Zoniet dreigt zij zichzelf voor de schier onmogelijke opdracht te plaatsen om steeds opnieuw en veelvuldig hetzelfde probleem ‘op te lossen’, wat veel middelen opsloort en de kosten de hoogte injaagt, maar de openbare dienstverlening uiteindelijk structureel niet verbetert.

---

<sup>1</sup> Zie ook ons jaarverslag 2003 blz. 87 e.v.

## 1.2.4. DIENSTVERLENING

De klachten ondergebracht in de categorie ‘dienstverlening’ zijn heel uiteenlopend.

Een aantal klachten in deze categorie houdt verband met de staat van het ingezette materieel zowel wat betreft de treinen op binnenlandse verbindingen als die op internationale trajecten. De klanten klagen het gebrek aan comfort aan wanneer ze moeten reizen in verouderde, aftandse rijtuigen of in treinen waarvan ruiten, vloer, zetels of toiletten smerig zijn of waarin de verwarming het laat afweten. Ook het ontbreken van een restauratierijtuig of een minibar wordt door enkele klanten als een gebrek aan comfort ervaren.

Andere klachten hebben betrekking op het feit dat klanten, die vroeg in de ochtend of later op de avond naar het loket gaan, moeten vaststellen dat dit – al dan niet uitzonderlijk – gesloten is; zij moeten dan in de trein een vervoerbewijs tegen een duurder tarief aankopen omdat de treinbegeleider het product dat ze aan het loket hadden willen aankopen (bijvoorbeeld een Go Pass) niet kan afleveren.

Ook het feit dat het loket in een station telkens gesloten is als de klant zich daar tijdens de voorziene openingsuren aanbiedt om een treinkaart te valideren en daardoor enkele keren moet teruggaan, wekt voldoende ergernis om de ombudsman aan te schrijven.

Ondermaatse dienstverlening, vindt een klant die als naar gewoonte een internationaal product wil aanschaffen in het station van zijn woonplaats en doorverwezen wordt naar een station enkele kilometer verder, waar hij dan te horen krijgt dat men hem toch in zijn vertrouwde station had kunnen helpen.

Erger is het voor klanten die voor de aankoop van internationale tickets plots niet meer terecht kunnen in een station in hun buurt, zoals bijvoorbeeld het geval is voor Eeklo; deze klanten moeten zich volgens de NMBS dan maar verplaatsen naar een ander (lees verdergelegen) station. Dit betekent bijgevolg dat de klanten een tijdrovende verplaatsing moeten ondernemen. In Eeklo bijvoorbeeld is dat naar Gent-Dampoort (waar slechts een beperkte verkoop van internationale producten mogelijk is), naar Gent-Sint-Pieters of naar Brugge.

De door de NMBS gesuggereerde oplossing voor dit probleem, namelijk de boeking van internationale vervoerbewijzen on-line via internet, is ons inziens evenmin een alternatief: niet iedereen beschikt immers over een computer, of een internetverbinding. Ook telefonisch een reservering maken via de dienst Telesales is niet voor iedereen evident. Bovendien kan deze dienst niet alle internationale tickets afleveren die wel in een station kunnen worden aangekocht. Bijkomend probleem is nog dat de via Telesales geboekte vervoerbewijzen ofwel met een kredietkaart (die niet iedereen heeft) moeten worden betaald ofwel in een station moeten worden afgehaald waar internationale producten worden verkocht (dus in ons voorbeeld opnieuw van Eeklo naar Gent of Brugge).

Daarom heeft de ombudsman aan de NMBS gesuggereerd de dienstverlening in deze stations toch uit te breiden naar internationale tickets, zonder dat dit bijkomende kosten



zou veroorzaken. Dit zou het resultaat kunnen zijn van interne afspraken én het gebruik van de nieuwe technologieën die on-line aanmaken van tickets mogelijk maakt in stations die normaliter geen internationale verkoop doen. Het zou de klant een persoonlijke service bieden én de zekerheid dat hij geen verkeerde engagementen<sup>1</sup> maakt nopens formules of trajecten, met alle (kostelijke) gevolgen vandien, voor de klant én voor de NMBS. Het concrete voorstel werd aan de NMBS voorgelegd die het nu verder laat onderzoeken.

De vraag is of er, wat de internationale verkoop betreft, inderdaad zwart-wit moet geredeneerd worden: het station in kwestie biedt internationale producten aan, of ze biedt er totaal geen aan. Waarschijnlijk zijn er procedures denkbaar die tussenoplossingen bieden, waarbij de klant (tegen vergoeding als het moet) actief begeleid wordt in het boeken van een internationale reis.

In 2004 bereiken ons ook telefoontjes en brieven van klanten die hun ongenoegen uiten over de door de NMBS in het vooruitzicht gestelde sluiting van de loketten in een aantal stations. Een aantal klanten had echter de boodschap niet goed begrepen en had er uit opgemaakt dat hun trein er ook niet meer zou stoppen.

Voor alle duidelijkheid: in die stations waar de loketten verdwijnen, zullen de treinen wel nog blijven stoppen. Te weinig klanten noopte de NMBS naar haar zeggen tot deze sluitingsmaatregel. In een poging om de kosten te drukken, staat de NMBS als overheidsbedrijf niet alleen. Ook de Post is verwoed op zoek naar lagere kostenstructuren. Dit gekoppeld aan dezelfde oefening bij bepaalde lokale besturen, leidde tot de gedachte om in hetzelfde gebouw verschillende activiteiten te organiseren. Niet alleen de kostenbesparing, doch ook de voortzetting van een (beperkte) publieke dienstverlening en een grotere waarborg voor de sociale veiligheid zijn daarbij positieve elementen.

Wat betreft de bestemming van de stations die zullen worden gesloten in Wallonië werd reeds een akkoord gesloten. Zij zullen worden verhuurd aan gemeentebesturen, die er openbare diensten, bijvoorbeeld politie- of postdiensten, in zullen onderbrengen. Van de NMBS krijgen de gemeenten de toestemming om er treinbiljetten te verkopen, hetzij via een loket, hetzij via een automaat. Leegstand wordt op die manier vermeden en de openbare dienstverlening blijft gegarandeerd. In Vlaanderen is zo'n overeenkomst er (nog) niet. In de loop van 2005 worden zowel in Vlaanderen als Wallonië lokale testen uitgevoerd met postkantoren die NMBS-producten verkopen en stations die basispostdiensten zullen aanbieden.

Ook roept een aantal treinkaarthouders in 2004 de hulp van de ombudsman in omdat ze hun fiscaal attest niet hebben ontvangen. In de meeste gevallen gaat het om treinkaart-

---

<sup>1</sup> Dat het aanbod van internationale producten van allerlei operatoren allesbehalve doorzichtig en dus evenmin makkelijk te begrijpen is, is een feit. Het is dan ook realistisch te denken dat vele klanten, bij het boeken van zo'n reis waarvan het bedrag toch aardig kan oplopen, graag wat persoonlijke begeleiding, informatie en zekerheid zouden hebben. Zich verplaatsen naar een nabij gelegen station, en zelfs een kleine vergoeding betalen voor een actieve tussenkomst (met behulp van informatica) van een bediende in een station dat normaliter geen internationale tickets verkoopt, wordt daar dan graag bijgenomen.

houders die zelf slechts een deel van hun treinkaart betalen (de normale prijs verminderd met de bijdrage van de werkgever). Voor deze categorie treinkaarthouders is het in 2004 ten gevolge van een vereenvoudiging van een aantal administratieve procedures bij de Federale Overheidsdienst Financiën immers niet langer nodig dat de NMBS hen een fiscaal attest toestuurt: de werkgever vermeldt het precieze bedrag van zijn tussenkomst, waarop de treinkaarthouder een belastingvrijstelling kan krijgen, op de jaarlijkse inkomstenfiche. Klanten die toch een fiscaal attest wensen, kunnen dit wel op aanvraag aan het loket verkrijgen.

Klanten die hun treinkaart volledig zelf betalen, krijgen daarentegen wel automatisch een fiscaal attest van de NMBS toegestuurd. Voor wie dat toch niet ontvangen had en de ombudsman daarover contacteert, blijkt veelal dat de treinkaarthouder in kwestie een adreswijziging niet aan de NMBS had doorgegeven. Een duplicaat wordt dan door de NMBS naar het nieuwe adres van de klant opgestuurd.

Zoals de voorgaande jaren ook het geval was, zijn er in 2004 weer een aantal klachten van klanten, voor wie de keuze van de achtergrondmuziek, die in sommige stations te horen is, een bron van ergernis is.

Andere klagers uiten er hun ongenoegen over dat op voorhand aangevraagde assistentie op het moment van de reis niet voorhanden blijkt of dat de Helpdesk die klanten kunnen contacteren in geval van een probleem met de aankoop van een on-line biljet maar tot een bepaald uur bereikbaar is.

## 1.2.5. ALGEMENE VOORWAARDEN

### Pro rata temporis terugbetaling treinkaarten

De klant die zijn treinkaart niet langer wenst te gebruiken, kan daarvan de gedeeltelijke terugbetaling vragen.

De NMBS gaat bij de berekening van het terug te betalen saldo uit van een klantvriendelijke formule: niet alleen wordt steeds een vast bedrag ‘administratiekosten’ in rekening gebracht, reeds na twee dagen mogelijk gebruik wordt voor een gewone trajecttreinkaart 25% van de prijs van de maandvalidering ingehouden (voor een schooltreinkaart is dat na twee dagen zelfs 34%).

Wanneer de terugbetaling wordt gevraagd om persoonlijke redenen, valt daar weinig tegen in te brengen.

De ombudsman heeft in zijn vorige jaarverslagen<sup>1</sup> meermaals aangestuurd op een klantvriendelijker aanpak voor de treinkaarhouder die als gevolg van overmacht moet afzien van het verder gebruik van zijn abonnement: de NMBS zou in die gevallen de terugbetaling moeten berekenen pro rata temporis.

Bevreesd als zij traditioneel is voor mogelijke misbruiken, heeft de NMBS deze boot steeds angstvallig afgehouden.

Telkens de ombudsman daartoe (middels alweer een nieuwe klacht) de gelegenheid kreeg, heeft hij zijn argumenten voor een klantvriendelijker opstelling opnieuw voorgelegd.

En met succes: medio 2004 toonde de NMBS zich definitief overtuigd van het nut om dergelijke dossiers geval per geval te onderzoeken.

Op voorwaarde dat de treinkaarhouder met voldoende middelen (meestal een medisch getuigschrift waaruit de arbeidsongeschiktheid blijkt) aantoont dat hij/zij zich wegens overmacht in de onmogelijkheid bevond om de gevalideerde (en dus vooraf betaalde) treinkaart gedurende een bepaalde periode te gebruiken, is de NMBS in de meeste gevallen bereid om het terug te betalen saldo pro rata temporis te berekenen. In deze gevallen wordt aan de klant slechts een klein en billijk bedrag administratiekosten aangerekend.

De stations kregen instructies om dergelijke vragen van klanten voor te leggen aan de Centrale Klantendienst.

Wij juichen deze positieve wending en de houding van de NMBS uiteraard toe.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2003, blz.37-38;

Jaarverslag 2002, blz. 56-60 (advies 2002/0613);

Jaarverslag 2000, blz. 59-61 en blz. 132-133 (adviezen);

Jaarverslag 1999, blz. 90 en blz. 116-117 (adviezen);

Jaarverslag 1998, blz. 56;

Jaarverslag 1997, blz. 74-76;

Jaarverslag 1996, blz. 62.

## 1.2.6. RESERVERINGEN

### Een groepsreis reserveren: de voorwaarden opnieuw gewijzigd

In ons vorig jaarverslag<sup>1</sup> hebben we reeds gemeld dat de NMBS een aantal wijzigingen voorzag aan de Algemene Voorwaarden voor het reserveren van een groepsreis.

Sinds december 2003 verloopt het reserveren van groepsreizen via twee centrale telefoonnummers waardoor de reserveringen makkelijker en sneller hadden moeten worden verwerkt. De definitieve nieuwe voorwaarden werden van toepassing bij de jaarlijkse tariefaanpassingen op 1 februari 2004.

De invoering hiervan had optimaal kunnen functioneren op voorwaarde dat de NMBS de bestaande en nieuwe klanten tijdig had geïnformeerd over de nieuwe voorwaarden. Via het 'Metro'-krantje werd getracht de treinreizigers te informeren op 28 januari en 12 maart 2004. De infobrochure liep pas van de pers in de loop van de maand maart 2004. Te laat om optimaal te communiceren met de klanten over een volledig gewijzigd product dat op de markt kwam op 1 februari 2004.

Vóór 1 februari 2004 kon een groepsreservering tot vijf werkdagen voor de reisdatum aangevraagd worden aan de loketten in de stations. Er werd een korting toegekend van 70%. De aflevering van de biljetten gebeurde enkel aan de loketten en er werd geen bijkomende administratiekost aangerekend. Elke wijziging in het aantal deelnemers werd aanvaard tot op het ogenblik van het aanmaken van de biljetten door de loketbediende.

Sinds 1 februari 2004 dient de reserveringsaanvraag telefonisch te gebeuren bij één van de twee cellen voor groepsreizen binnenland: te Gent voor de Nederlandstaligen en te Bergen voor de Franstaligen. De aanvraag moet ten laatste 12 werkdagen vóór de reisdatum worden ingediend en is onderhevig aan een onderzoek naar beschikbare plaatsen in de trein. Rekening houdende met de bezettingsgraad in de treinen wordt een korting van 50 of 70% toegekend, op basis van het principe dat hoe lager de bezettingsgraad is hoe hoger de korting. Indien er met verschillende treinen wordt gereisd, wordt de hoogste korting toegepast.

Wijzigingen in de samenstelling van de groep worden er niet eenvoudiger op. Wanneer de klant een wijziging in het aantal deelnemers wenst door te voeren voordat de biljetten worden geprint en/of betaald dient deze zich rechtstreeks te wenden tot de cel groepsreizen die in de mate van het mogelijke de reservering zou aanpassen.

Echter wanneer de klant een wijziging wenst door te voeren nadat de biljetten worden geprint en/of betaald is dit niet meer zo eenvoudig te realiseren. De wijziging wordt enkel aanvaard wanneer het 10% méér of 10% minder deelnemers betreft met een maximum aantal van tien reizigers. De klant dient zich te wenden tot het loket.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 2003, blz. 107.

Bijkomende administratiekosten worden hiervoor aangerekend. Het minimum aantal deelnemers blijft steeds bepaald op vijftien.

Annulaties van groepsreizen worden aanvaard tot 7 werkdagen voor de reisdatum. De biljetten worden terugbetaald, verminderd met de administratiekosten. Annulaties op een later tijdstip worden noch aanvaard, noch terugbetaald.

Nieuw is tevens dat groepen reizigers van minimum 15 deelnemers die reizen met een ander geldig vervoerbewijs, ook een reservatie kunnen bekomen op treinen die toegelaten worden voor groepsreserveringen. Zij dienen wel een reservatiekost te betalen die bepaald wordt volgens de bezettingsgraad van de trein waarin gereserveerd wordt.

Door de herhaalde klachten over deze nieuwe voorwaarden heeft de NMBS een aantal tijdelijke wijzigingen aangebracht aan de voorwaarden (niet van toepassing voor groepen met B-Dagtrips).

Wanneer blijkt dat de klant niet of slecht geïnformeerd werd omtrent de nieuwe voorwaarden, accepteerde de cel groepsreizen binnenland zijn aanvraag tot 5 werkdagen vóór de vertrekdatum. Wel wordt de klant er op gewezen dat hij de volgende keer zijn aanvraag minstens 12 werkdagen voor de vertrekdatum moet indienen.

De betalingswijze van de biljetten wordt bepaald op het moment dat de klant zijn aanvraag indient. Indien de klant tot 10 werkdagen vóór de vertrekdatum zijn aanvraag indient kon hij de dag zelf betalen per overschrijving of aan het loket. Indien hij kiest voor afhaling aan het loket dient hij 6 euro administratiekosten per groep en per enkele reis te betalen. Indien de klant zijn aanvraag tussen 9 en 5 werkdagen vóór de vertrekdatum indient moet hij het groepsbiljet gaan betalen in het station met de hiervoor vermelde administratiekosten. Iets wat volgens de ombudsman niet erg redelijk lijkt.

In de loop van de maand juni werden de voorwaarden geëvalueerd en vanaf 1 september veranderden opnieuw bepaalde regels.

Om tegemoet te komen aan laattijdige aanvragen van groepsreizen worden aanvragen van 11 werkdagen vóór de reisdatum tot en met ten laatste 7 werkdagen vóór de reisdatum toch aanvaard, maar enkel nog met een korting van 50% en met verplichte afhaling in het station met bijbetaling van de voorziene administratiekosten.

Opmerkelijk is de vaststelling dat alle klanten die een beroep deden op de ombudsman in verband met problemen bij een aanvraag van een groepsreis de door hun gevraagde regeling toegezegd kregen door de NMBS. Er is dus veeleer een probleem van flexibiliteit bij toepassing van de regelgeving dan van capaciteit.

In november 2004 organiseerde de NMBS samen met de ombudsman een zeer constructieve doorlichting van de ervaring met het 'nieuwe' product Groepsreizen. Daarbij werd besloten nogmaals een aantal wijzigingen aan te brengen, waarbij er een aantrekkelijk en duidelijk aanbod zou zijn, en waar ruimte zou zijn voor overleg.

Bedoeling: een kwaliteitsvolle dienstverlening verder uit te bouwen.

Aan de hand van de tijdens deze bespreking gemaakte afspraken menen wij te mogen stellen dat ook hier een goede oplossing haalbaar is.

## Reserveringen voor groepsreizen in binnenlands verkeer<sup>1</sup>

De reserveringen voor groepsreizen binnenlands verkeer en voor B-Dagtrips (school)groepen worden vanaf 1 februari 2004 aangepast. Hierbij enkele bijzondere aandachtspunten:

Voortaan is het groepstarief een variabel tarief in functie van de bezettingsgraad van de treinen. In groene treinen (= treinen met een lage bezetting) is de toegestane korting 70%. In oranje treinen (treinen met een middelmatige bezetting) is de toegestane korting 50%.

Zowel de reserveringsaanvraag voor een gewone groepsreis als die voor een B-Dagtrip (school)groep dienen voortaan 12 werkdagen vóór vertrekdatum te gebeuren. Deze aanvraag moet worden gericht tot de cel voor groepsreizen binnenland.

De klant wordt uitgenodigd zijn biljet te betalen per overschrijving. In dat geval worden de biljetten per post opgestuurd. De klant kan ook zijn biljetten betalen en afhalen in een station naar keuze. Dit dient te gebeuren ten laatste 7 werkdagen vóór vertrek. Bij betaling in een station worden administratiekosten aangerekend. Die bedragen 6 euro per groep en per enkele reis.

Na betaling van het biljet kan de samenstelling van de groep gewijzigd worden in het station met 10% van het geboekte aantal deelnemers en met maximaal 10 reizigers meer of minder. Een vermeerdering van het aantal deelnemers is mogelijk tot 30 minuten vóór het vertrek van de trein. Een vermindering van het aantal deelnemers is slechts mogelijk tot 7 werkdagen vóór het vertrek van de reis.

Enkel een aanvraag tot annulering van de groepsreis ingediend ten laatste 7 werkdagen vóór het vertrek van de trein geeft recht op een terugbetaling, verminderd met administratiekosten. Een aanvraag tot terugbetaling ingediend minder dan 7 werkdagen vóór het vertrek geeft geen recht op terugbetaling. Uitzondering: B-Dagtrip schoolgroep: op voorlegging van een geldig medisch attest is het wel mogelijk het aantal deelnemers te verminderen.

Groepen reizigers (minimum 15 personen) die reizen met een ander geldig vervoerbewijs dan een groepsbiljet kunnen voor de toegelaten treinen een reservering boeken tegen een bedrag van 6 euro per groep en per enkele reis.

Op 1 september 2004 veranderen bepaalde regels. Om tegemoet te komen aan laattijdige aanvragen van groepsreizen zullen aanvragen van 11 werkdagen vóór reisdatum tot en met ten laatste 7 werkdagen vóór reisdatum als volgt worden verwerkt: toegestane korting steeds 50%, verplichte afhaling in het station met een administratiekost van 6 euro per enkele reis. Deze regeling is alleen van toepassing voor gewone groepen en niet voor B-Dagtrips in groepsverband en niet voor het tarief reservering.

---

<sup>1</sup> Zoals hierboven vermeld, zouden deze voorwaarden in de toekomst weer gewijzigd worden, waarschijnlijk vanaf 1 februari 2005.

Voor het afleveren van duplicata worden de volgende regels van toepassing:

- zo de biljetten niet tijdig toekomen bij de klant, dient deze laatste contact op te nemen met de Cel voor Groepsreizen;
- deze cel maakt een speciaal formulier op 'toelating voor het afleveren van duplicata van groepsbiljetten'. Dat formulier wordt doorgefaxt naar het station waar de klant zijn duplicata zal afhalen;
- het station van afgifte maakt de duplicata op en laat de klant tekenen voor ontvangst op het formulier.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/0289 Een school wenst een groepsreis te maken op 17 februari 2004 met 40 leerlingen en 4 begeleiders naar Gent-Sint-Pieters en terug op dezelfde datum. Op 9 februari wordt deze aanvraag geweigerd door de cel groepsreizen. Reden: het niet respecteren van de 12 werkdagen voor de reisdatum. De klant uit hierover bij de ombudsman haar ongenoegen omdat zij bij de NMBS gekend is als klant groepsreizen, maar niet geïnformeerd werd over de nieuwe voorwaarden.

De ombudsman bemiddelt bij de NMBS om alsnog deze aanvraag te aanvaarden aangezien zij in gebreke gebleven is bij het tijdig verstrekken van informatie over de nieuwe voorwaarden.

De NMBS aanvaardt het compromis en accepteert de aanvragen voor groepsreizen tot vijf werkdagen voor de vertrekdatum. Een soepele overgangsprocedure wordt uitgewerkt die van toepassing blijft tot 30 april 2004. Ondertussen zal de NMBS de gekende klanten informeren en een infobrochure ter beschikking stellen, die uiteindelijk verschijnt in de loop van de maand maart 2004.

2004/0264 Een school stuurt een e-mail naar de ombudsman omdat het uiterst moeilijk blijkt correcte informatie te krijgen van de NMBS over het organiseren van een groepsreis in de loop van de maand februari 2004. Tijdens de maanden oktober en november 2003 bleek het voor de NMBS onmogelijk te zijn correcte informatie te verstrekken omdat een aantal wijzigingen aan de voorwaarden van het groepstarief zouden doorgevoerd worden op 1 december 2003. Toen de klant opnieuw contact nam met de cel groepsreizen in de loop van de maand januari bleek dit opnieuw onmogelijk omdat de voorwaarden zouden wijzigen op 1 februari 2004. Eén van de opgegeven redenen bleek het niet bestaan van een degelijk computerprogramma die de juiste korting kon meedelen.

In haar antwoord aan de klant beperkt de NMBS zich tot het aanbieden van verontschuldigen voor de ondervonden moeilijkheden. Enige vorm van informatie aan de klant over de nieuwe voorwaarden van het groepstarief blijft uit. De ombudsman bezorgt de klant de nodige informatie en de klant krijgt uiteindelijk in maart 2004 de dan pas verschenen brochure van de NMBS.

2004/0383 Op 13 januari 2004 informeert de klant zich over de tarieven voor een groepsreis naar Brussel, heen en terug op 2 maart 2004, voor een groep van 23 studenten. De infobediende van het station geeft de klant een prijs van 5,80 euro per deelnemer, wat een korting van 75% is.

Op 21 februari 2004 belt de klant met de cel groepsreizen in Gent en blijkt de bekomen informatie onjuist te zijn. De korting bedraagt slechts 50% en er moet bijkomend in totaal 6 euro per traject betaald worden bij afhaling aan het loket.

In haar antwoord motiveert de NMBS het bestaan van twee verschillende kortingen. Tevens informeert zij de klant dat zij, om lange wachttijden aan de loketten te voorkomen, er voor opteert om het groepsbiljet op te sturen per post. Indien de klant toch zijn groepsbiljet wenst af te halen aan het loket dient hij hiervoor een administratiekost te betalen van 6 euro per enkele reis en per groep. Bij het schrijven van 18 maart 2004 wordt de brochure 'Reizen in groep' bijgevoegd.

Voor wat betreft de niet gereserveerde plaatsen in IR-trein 3638 wordt de reactie van de klant, ter informatie, overgemaakt aan de cel groepsreizen. De NMBS verontschuldigt zich voor de verwarring die tijdens de aanvraag ontstond.

In zijn compromisvoorstel verwijst de ombudsman naar de vaststelling dat de infobediende van het vertrekstation op 13 januari 2004 verkeerde en onvoldoende informatie verstrekt heeft aan de klant. Hij had de klant beter doorverwezen naar de cel groepsreizen, die hem beter te woord kon staan.

Hiernaast beschikten de klanten niet over een infobrochure die hen duidelijk kon informeren. Noch op 13 januari 2004 (de dag van de vraag naar informatie in het vertrekstation), noch op 21 februari 2004 (de dag van de daadwerkelijke aanvraag) was er een infobrochure ter beschikking.

Tijdens de eerste maanden waarin de nieuwe voorwaarden voor groepsreserveringen van toepassing zijn, loopt de communicatie tussen de NMBS en de klanten totaal fout. De verwarring die teweeggebracht is wordt door de NMBS bevestigd in haar schrijven aan de klant van 18 maart 2004.

De klant werd op geen enkel ogenblik geïnformeerd over de bijkomende administratiekost van zes euro per enkele reis en per groep. Hij wordt hiermee geconfronteerd op het ogenblik dat hij zijn groepsbiljet aanvraagt bij de cel groepsreizen te Gent op 21 februari 2004. Als verantwoordelijke van een groep studenten had hij dan reeds de deelnameprijs verrekend met de ouders van de studenten op basis van de verkeerde gegevens die hij bekwam in het vertrekstation.

De infobediende van het vertrekstation informeerde de klant foutief over de toe te passen korting. Dit was dus een tweede fout bij het verrekenen van de deelnameprijs aan de ouders van de studenten.

De NMBS is haar contractuele verplichtingen slechts gedeeltelijk nagekomen: de plaatsen werden niet gereserveerd in de trein.



De ombudsman stelt voor het prijsverschil tussen de korting van 75% en deze van 50% terug te betalen aan de klant. De NMBS gaat akkoord op voorwaarde dat de klant zijn originele biljetten kan voorleggen.

De klant heeft deze originele biljetten niet meer in zijn bezit en na een verklaring op erewoord dat hij wel degelijk de groepsreis ondernam, bekommt hij dan toch de tegemoetkoming onder vorm van Compensatiebonnen (85 euro).

2004/1808 De klant vraagt op 13 september 2004 een groepsreis aan voor 6 oktober van 33 deelnemers naar Tiel met als vertrekuur 12u16. De cel groepsreizen antwoordt de klant per e-mail dat een vertrek om 12u16 en 12u34 niet mogelijk is en stelt een alternatief voor met als vertrekuur 11u34 en 13u34. De klant neemt hierop telefonisch contact met de cel groepsreizen en wordt voor opmerkingen doorverwezen naar de Centrale Klantendienst. Deze kan de klant niet verder helpen.

De klant neemt contact met de ombudsman. De vraag van de klant wordt onmiddellijk uitgewerkt zoals oorspronkelijk gevraagd door de klant.

De NMBS brengt de klant per e-mail en per fax op de hoogte van de bereikte overeenkomst, doch zonder verontschuldigen voor de overbodige last.

## Nalezing van reserveringen aan het loket

Reeds in vorige jaarverslagen<sup>1</sup> berichtte de ombudsman over de problemen die klanten ondervinden wanneer ze vaststellen dat hen een internationaal ticket met reservering werd afgeleverd dat niet volgens hun wensen werd opgesteld.

In veel gevallen stellen de klanten pas thuis – onmiddellijk bij hun terugkeer na de aankoop in het station of pas later als de vertrekdatum nadert – vast dat de aangekochte vervoerbewijzen niet overeenstemmen met wat zij de verkoper opgaven.

Klanten, die aan het loket een reservering vragen om in juli te vertrekken, merken bijvoorbeeld pas later op dat hen tickets werden verkocht voor een reis in de maand juni of vice versa; klanten, die het vertrek van de trein, die ze wensen te nemen, opgeven, krijgen, wanneer ze na de aankoop thuis de tickets bekijken, in de gaten dat ze tickets hebben voor een trein waarmee ze ter bestemming komen op het uur dat ze eigenlijk als vertrekuur hadden opgegeven.

Indien de klanten nietsvermoedend in de trein stappen op de datum die ze voorzien hadden of op het uur dat ze als vertrekuur opgegeven hadden, krijgen ze dan bij de controle,

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 1999, blz. 86.

Jaarverslag 2000, blz. 103.

wanneer blijkt dat de tickets niet overeenstemmen, problemen: zij worden als reizigers zonder geldig vervoerbewijs beschouwd en moeten als gevolg daarvan soms aanzienlijke toeslagen betalen om hun situatie te regulariseren.

Ook wanneer de klanten vóór hun reis de vergissing constateren en zich opnieuw aan het loket aanbieden zijn de problemen niet van de baan: het tarief van de afgeleverde tickets laat geen omwisseling of terugbetaling toe, er zijn geen voordeeltarieven meer beschikbaar voor de gewenste datum, ...

Wanneer de klanten zich hierover bij de NMBS beklagen, verwijst zij naar artikel 11 §6 van het CIV<sup>1</sup> dat stipuleert dat de reiziger zich bij de inontvangstneming van het vervoerbewijs ervan moet overtuigen dat dit met zijn aanvijzingen overeenstemt.

De ombudsman heeft er vroeger al voor gepleit om het bewuste artikel 11 §6 aan te passen en erin te preciseren dat de verkoper samen met de klant zou nakijken dat de gegevens op het ticket overeenstemmen met diens wensen. Op die manier komen eventuele vergissingen of misverstanden aan het licht op een moment dat ze nog zonder probleem ongedaan kunnen worden gemaakt.

De NMBS heeft zich toen ook geëngageerd om deze problematiek te onderzoeken.

Inmiddels zijn er enkele jaren verstreken en moeten wij vaststellen dat het voorstel van de ombudsman dat de verkoper de gegevens op het afgeleverde ticket samen met de klant overloopt, nog niet in de praktijk omgezet is. Klachten, waarin dit probleem aan bod komt, zijn er wel nog altijd.

Volledigheidshalve moet worden gezegd dat er wel verkopers zijn die de gegevens op het reserveringsticket voorlezen ten behoeve van de klant. Zij hebben wel al ingezien dat dit, niet in het minst in hun eigen belang, veel problemen kan vermijden.

De ombudsman dringt er dan ook nogmaals op aan dat in artikel 11 §6 wordt gepreciseerd dat door verkoper én klant aan het loket de gegevens op het ticket worden overlopen. Hij is van mening dat dit een wezenlijk onderdeel uitmaakt van de verkoopdialoog. Het is immers niet billijk om altijd de klant volledig te laten opdraaien voor de gevolgen van een vergissing of misverstand tijdens de reservering.

Dit als regel hanteren, is volgens de ombudsman niet alleen in het voordeel van de klant maar ook en evenzeer in dat van de NMBS. De klant kan zich immers initieel bij de bestelling ook vergist hebben en nadien stellen dat hij een 'verkeerd' ticket heeft gekregen. Wordt er daarentegen een fout vastgesteld tijdens het overlopen van het ticket, dan vermijdt men alle mogelijke moeilijkheden, zoals bijvoorbeeld het geval is bij niet omwisselbare of terugbetaalbare formules. Tijd en geld voor beide partijen gespaard dus...

---

<sup>1</sup> CIV: Uniforme Regelen betreffende de overeenkomst van internationaal spoorwegvervoer van reizigers en bagage, opgemaakt te Bern op 9 mei 1980 en goedgekeurd bij wet van 25 april 1983.

## 1.2.7. AANKONDIGINGEN

### Een goede aankondiging is goud waard

Correcte aankondigingen kunnen het grootste reizigersleed voorkomen of tot een minimum beperken. De snelheid waarmee de ingewonnen informatie in de trein aangekondigd wordt door het treinbegeleidingspersoneel vormt een uiterst belangrijke schakel in de informatieketting voor de klant (zie ook onder de categorie informatie van dit jaarverslag).

De NMBS is er zich van bewust dat een correcte informatieverstrekking bij storingen van de treindienst onontbeerlijk is voor de reiziger. Rekening houdende met de lovende initiatieven die ze tot op heden ondernam valt of staat het resultaat uiteindelijk met het persoonlijke initiatief van de treinbegeleider om de informatie te vergaren en mee te delen.

Jammer genoeg stelt de klant vandaag nog steeds vast dat in de ene trein de aankondigingen vlot verlopen terwijl in een andere trein de aankondigingen tot een minimum beperkt worden of zelfs volledig uitblijven. Zo kan de ombudsman naar aanleiding van eenzelfde voorval felicitaties ontvangen voor de manier waarop in een bepaalde trein de klanten werden ingelicht, maar terzelfdertijd klachten incasseren over het totaal gebrek aan info in een andere trein op dezelfde relatie.

Volgens de voorschriften moeten de klanten binnen de drie minuten na een incident de eerste informatie krijgen. Ten laatste vijf minuten na de eerste aankondiging dient een tweede aankondiging te volgen. Daarna dienen de klanten met een interval van tien minuten op de hoogte te worden gehouden van de verdere evoluties en van de vooruitzichten.

In het jaarverslag 2003 werd verwezen naar de belangrijke (en moeilijke) taak die het treinbegeleidingspersoneel hierbij te vervullen heeft. Uiteraard is de treinbegeleider zelf afhankelijk van het feit of de informatie hem al dan niet bereikt.

Hoe dan ook, wanneer een trein onverwacht een tijdje blijft stilstaan, wordt een tussenkomst van de treinbegeleider zeer sterk gewaardeerd, al was het maar om te melden dat de klanten zullen worden ingelicht van zodra hij/zij zelf te weten komt wat er aan de hand is.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/0458 De klant reist naar Antwerpen. In Aalter loopt de trein 10 minuten vertraging op; de enige aankondiging is dat er problemen zijn en dat de trein niet aan zijn normale snelheid kan rijden. Daardoor is in Gent-Sint-Pieters de aansluiting weg en de volgende trein heeft vertraging; in Lokeren moeten de klanten uitstappen en 30 minuten wachten op een aansluitende trein; er wordt geen uitleg gegeven. Met een aanzienlijke vertraging komt zij tenslotte ter bestemming; zij uit er haar ongenoegen over dat de klanten niet werden geïnformeerd.

De NMBS geeft een omstandige verklaring voor de opgelopen vertraging en biedt de klant een compensatie voor de ongemakken aan.

## 1.2.8. TAAL

### De NMBS en de taalwet

De interpretatie die de NMBS soms geeft aan de toepassing van de taalwet, leidt tot een aantal klachten<sup>1</sup>.

Enkele voorbeelden uit onze meest recente klachtenervaring:

- Wanneer men via de Nederlandstalige module op de webstek van de NMBS een internationale dienstregeling opvraagt, wordt onze hoofdstad uitsluitend in het Frans (Bruxelles-Midi) weergegeven. Volgens de NMBS is het probleem gekend en berust het op een foutieve link. Na enig aandringen bij de beheerder van het Hafas<sup>2</sup>-netwerk wordt de zaak in orde gebracht.

- Twee blinde reizigers vragen in een Brussels station aan de onderstationschef in het Nederlands om hun bestemmingsstation er van te verwittigen dat zij daar wensen geholpen te worden om het station te verlaten. De onderstationschef blijkt het Nederlands niet machtig te zijn en blijft hen steeds maar in het Frans antwoorden.

De NMBS onderkent het probleem in Brussel; zij merkt verder op dat de klanten de voorgeschreven procedures niet zouden gevolgd hebben (de minder mobiele medeburger die bij zijn treinreis wenst geholpen te worden, moet het station daags voordien verwittigen) en zij besluit haar antwoord met de vaststelling dat de toezichtbediende desondanks wel degelijk het bestemmingsstation heeft verwittigd.

- Wanneer de klant vanuit een Vlaamse stad via de Engelstalige module van 'Ticket on Line'<sup>3</sup> via de webstek van de NMBS een biljet bestelt, wordt dat automatisch in het Frans afgeleverd. De klant stelt voor dat integendeel een Engelstalig document wordt opgesteld of dat men de keuze laat uit het Nederlands of het Frans.

Aanvankelijk stelt de NMBS dat er geen vuiltje aan de lucht is: één en ander is volgens haar immers formeel in overeenstemming met de Belgische taalwetten.

De juridische argumenten waarover de ombudsman beschikt wijzen in een andere richting. Geconfronteerd daarmee, geeft de NMBS uiteindelijk toe: eind 2004 wordt de module 'Ticket on line' aangepast zodat de Engelstalige gebruiker voortaan de taal kan kiezen waarin het biljet wordt afgedrukt (Nederlands of Frans).

---

<sup>1</sup> Wetten van 18 juli 1966 op het gebruik van de talen in bestuurszaken.

<sup>2</sup> Krachtige internet zoekmachine die de dienstregelingen bevat van zowat alle Europese treinen. Het systeem wordt ontwikkeld en beheerd door de firma HaCon Ingenieurgesellschaft GmbH, een Duits bedrijf dat gespecialiseerd is in software en service voor de vervoerssector. Ongeveer 40 vervoersondernemingen maken gebruik van Hafas.

<sup>3</sup> 'Ticket on Line': zie kaderstuk over 'Home Printing' bij vervoerbewijzen.

- Een Franstalige klant dient klacht in omdat hem in Brussel-Zuid een in het Nederlands opgestelde reservering werd afgeleverd voor een reis naar Frankrijk.

Hij vraagt dat deze reservering in het Frans wordt opgesteld maar krijgt te horen dat het programma dit soort documenten enkel in het Nederlands aflevert.

Na onderzoek deelt de NMBS mee dat een 'spijtig misverstand' aan de basis lag van deze situatie: de betrokken bediende die die dag uitzonderlijk de dienst 'Info' verzekerde, was niet op de hoogte van de mogelijkheid dat de gevraagde inlichtingen kunnen worden afgeprint in de taal die de klant verkiest. Zij bevestigt dat het programma, dat in Brussel-Zuid wordt gebruikt, wel degelijk informatie kan verstrekken in het Frans, Nederlands, Duits en Engels.

- Een reiziger komende uit Paris en op weg naar de luchthaven Brussel-Nationaal-Luchthaven wenst aan een biljettenverdelers een vervoerbewijs te kopen maar kan de bestemming 'Aéroport de Bruxelles' niet vinden. Hij koopt een biljet naar Zaventem omdat hij weet dat de luchthaven zich daar bevindt.

De treinbegeleider wijst hem op de vergissing maar weigert hem een biljet af te leveren voor het prijsverschil tussen de twee bestemmingen. De reiziger echter wil geen biljet kopen van Zaventem naar Brussel-Nationaal-Luchthaven. De treinbegeleider roept daarop de hulp in van de interne bewakingsdienst en de klant wordt verplicht een biljet 'Zaventem/Brussel-Nationaal-Luchthaven' te kopen.

De NMBS en de ombudsman wijzen er de klant op dat in België wel bepaalde taalwetten van kracht zijn (waardoor er sprake is van 'Brussel-Nationaal-Luchthaven') en dat het risico bestaat dat internationale klanten een vergissing begaan om de nationale luchthaven te bereiken. Zij delen hem nog mee dat de treinbegeleider zich commercieel opgesteld heeft: hij heeft de klant noch het maakloon van 2,40 euro noch de forfaitaire toeslag van 12,50 euro aangerekend.

- Een klant spoort van Godinne naar Brussel. Aangezien de loketten van dit station niet bemand zijn, koopt hij zijn vervoerbewijs in de trein. Hij vindt het spijtig dat het in het Nederlands werd opgesteld. De NMBS betreurt deze gang van zaken en biedt de klant haar verontschuldiging aan voor het ondervonden ongemak.

Zij voegt er aan toe dat een biljet dient te worden uitgereikt in de officiële taal van de streek waarin de klant zich bevindt. In tweetalig gebied dient het te worden opgesteld in de taal van de klant. Voorts deelt zij nog mee dat zij maatregelen zal treffen om dergelijke vergissingen in de toekomst te vermijden.

De NMBS kent ongetwijfeld de taalgevoeligheden die België eigen zijn; als bedrijf met een belangrijke openbare opdracht hoort zij zich loyaal te houden aan de vigerende wetgeving.

Als bedrijf heeft zij er alle commercieel belang bij om haar klanten op een correcte manier aan te spreken en te informeren in de door de klant courant gebruikte taal en conform de wetgeving terzake. Dat geldt uiteraard ook voor de interne communicatie.

## 1.2.9. ADVIEZEN OVER IKZ

2004/0117 De klant koopt een Thalys-dagretour Comfort 1 op de verbinding Paris/Brussel. Bij aankomst in Brussel is de vooraf gereserveerde taxi niet beschikbaar. Ook tijdens de terugreis kan zij niet rekenen op deze dienst omdat er geen formulieren meer waren om zo'n taxi te reserveren.

Zij stuurt aan op een compensatie: volgens de Thalys-brochure geniet de reiziger in Comfort 1 immers van bijkomende diensten zoals restauratie, kranten, de mogelijkheid tot reserveren van een taxi bij aankomst.

De NMBS antwoordt dat deze dienstverlening aan de klant niet van contractuele aard is en niet in de prijs van het ticket is vervat.

De klant legt het geschil via het Europees Centrum voor de Consument voor aan de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie, die na onderzoek van het dossier tot de conclusie komt dat de publiciteit van Thalys misleidend is, wat een inbreuk is op de bepalingen van artikel 23.2 van de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument. Deze dienst stelt bijgevolg een PV van waarschuwing op ten laste van Thalys.

Omdat de vervoerder niet reageert op haar klacht, zet de klant haar actie verder.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat Thalys de in Comfort 1 aangeboden service klaar en duidelijk en zonder enig voorbehoud voorspiegelt. Hij verwijst ook naar het standpunt van de bevoegde FOD.

Thalys weigert om de klant te vergoeden, herhaalt haar eerdere argumenten, en voegt daar nog aan toe dat de taxidienst ten tijde van het voorval nog maar pas was opgestart en sindsdien sterk is verbeterd.

In zijn advies ontplooit de ombudsman de volgende argumentering:

- de klant opteerde voor Comfort 1 wegens de daaraan verbonden bijkomende diensten;
- Thalys heeft het advies van de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie niet betwist en waakt er sindsdien over dat de reizigers ook daadwerkelijk de aangekondigde service genieten;
- de diensten zijn (im)materiële goederen waarop de klant terecht mocht rekenen omdat zij ze kreeg of ervoor betaalde;
- bij marketing is het de consument die in fine de kwaliteit van een product beoordeelt en niet de verkoper;
- de prestatieverlener mag niet achteraf de inhoud van clausules gaan bepalen van een contract dat eerder met de klant werd afgesloten;
- in haar brochure stelt Thalys dat de notie eerste of tweede klas niet bestaat; zij voegt daaraan toe dat in de rijtuigen Comfort 1 er *'bovendien extra diensten worden aangeboden'*;

- daaruit mag de klant dus terecht afleiden dat het prijsverschil tussen Comfort 1 en 2 berust op deze extra diensten;
- er kan bezwaarlijk gesteld worden dat het aanbieden van de taxidienst zich nog in een beginstadium bevond omdat deze reeds bestaat sinds 2001, terwijl de feiten dateren van 2004.

Thalys volgt het advies van de ombudsman op, biedt de klant voor 50 euro Reisbons aan en belooft om de 'Dienstengids voor de Reiziger' aan te passen aan de wettelijke voorschriften zoals gevraagd door de FOD.

2004/0677 Een klant biedt zich aan de loketten aan om Eurostar-tickets te kopen. Hij moet ongeveer 30 minuten wachten vooraleer hij bediend wordt door het loketpersoneel. De klant beweert klantvriendelijk behandeld te zijn door de aanwezige loketbediende terwijl een andere loketbediende in het zicht van de klant een koffiepauze nam.

In haar antwoord bevestigt de NMBS dat de loketbediende de klant heeft laten wachten voor het uitreiken van de Eurostar-tickets omdat er zich reizigers aan zijn loket bevonden die onmiddellijk dienden te vertrekken. Daarom heeft de loketbediende de klant voorgesteld zich te wenden tot het loket info aangezien deze bediende ook internationale biljetten uitreikt. De NMBS betreurt dat de loketbediende niet het initiatief genomen heeft de pauzerende collega te vragen de klant te helpen.

Uit analyse van de activiteitsrapporten van de verkopers blijkt dat de bediening van de klant hoe dan ook niet verliep zoals het hoort.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen doet de ombudsman het volgende compromisvoorstel: de NMBS stelt een Geschenkbiljet ter beschikking van de klant voor de klantvriendelijke behandeling aan het loket.

In haar antwoord biedt de NMBS de klant haar verontschuldigen aan voor de falende dienstverlening aan de loketten. Bovendien wordt het dossier overgemaakt aan de overste van de bedienden die de nodige maatregelen neemt om een dergelijke situatie in de toekomst te voorkomen. Voorts meldt de NMBS dat zij elke gelijkaardige klacht op een uniforme manier tracht te behandelen. Indien de klant een vergoeding zou worden toegekend, onder welke vorm dan ook, zou ze deze moeten toestaan aan alle klanten. Dit zou een normaal functioneren van de klantendienst onmogelijk maken. Het compromisvoorstel wordt dan ook niet aanvaard.

Uit de elementen van het dossier blijkt dat de NMBS geenszins ontkent dat de dialoog tussen klant en loketpersoneel niet correct verliep. De ombudsman stelt er te mogen vanuit gaan dat als algemene regel geldt dat elke klant correct wordt behandeld. Is dat niet het geval, dan pas is er dus sprake van discriminatie in hoofde van de klant die deze kwaliteitsvolle dienstverlening niet geniet. Het lijkt de ombudsman dus logisch en commercieel volledig verdedigbaar dat door middel van een compensatie daaraan verholpen wordt.



De ombudsman brengt een advies uit en stelt de NMBS voor een Geschenkbiljet over te maken aan de klant voor de klantvriendelijke behandeling aan het loket.

De NMBS gaat in op dit advies en stelt een Waardebon ter beschikking van de klant.

2004/1480 De klant reist van Avignon naar Brussel van waar zij verder zal sporen naar Antwerpen; door een aanrijding van de TGV met een in het spoor loslopende geit, loopt deze meer dan 6 uur vertraging op. De klant stuurt aan op een compensatie: zij kon slechts doorreizen naar Brussel maar wegens het late uur bij aankomst daar, niet meer naar Antwerpen; een vriend komt haar met de wagen oppikken in Lille.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS dat de SNCF er voor opteerde om de getroffen TGV te laten terugkeren naar Marseille waar deze kon gekeerd worden, veeleer dan de reizigers in het spoor te laten overstappen op een ander treinstel; gelet op de beschadigingen aan de stuurpost, liet men de trein niet verder rijden dan Lille, waar bussen naar Brussel werden ingelegd. De vertraging is te wijten aan een *'externe oorzaak'* waarvoor de SNCF geen schuld treft en die buiten de met de klant afgesloten stiptheidsverbintenis valt. Er wordt in dat geval geen vergoeding toegekend.

De ombudsman wijst er op dat de spoorwegen zich in de huidige financiële context geen ontevreden klanten kunnen veroorloven. Omdat er bij een gefundeerde compensatiepolitiek slechts winnaars zijn, en gelet op de omvang van de vertraging, acht de ombudsman een commerciële tegemoetkoming wenselijk.

De NMBS houdt de boot af: de gevoerde compensatiepolitiek berust op afspraken tussen de verschillende netten waarvan de modaliteiten door het publiek gekend zijn. Het zou volgens de NMBS geen goede zaak zijn wanneer één maatschappij die regels eenzijdig zou versoepelen:

- dit zou oneerlijk zijn tegenover de klanten van de andere maatschappijen die dezelfde ongemakken ondervonden;
- de NMBS zou de aldus toegekende compensatie volledig zelf moeten dragen;
- uiteindelijk dreigt de compensatiepolitiek onbetaalbaar te worden wanneer vergoedingen zouden worden toegekend voor de *'fouten'* van andere maatschappijen.

De vertraging was bovendien het gevolg van een situatie van overmacht.

In een bijkomende tussenkomst laat de ombudsman opmerken dat, hoewel de klant eerste klas reisde, haar een mindere service werd aangeboden onder de vorm van een busreis; bovendien zou er in Brussel-Zuid in het holst van de nacht geen aansluitend treinvervoer meer geweest zijn naar Antwerpen, zodat enkel een taxi nog een oplossing had kunnen bieden. In die omstandigheden nam de klant dan ook de rationele beslissing om geen gebruik te maken van het in Lille aangeboden alternatief, een bus waardoor ze uiteindelijk toch nog een taxi zou moeten nemen en uren later dan dat nu het geval was thuis zou aangekomen zijn.

De NMBS is echter niet tot enige toegift bereid:

- de klant had slechts een vervoerbewijs tot Brussel en niet tot Antwerpen;
- de klant hoefde niet tot na de aankomst van de TGV in Brussel te wachten om het bijkomend biljet te kopen: zij had dit desgewenst gelijktijdig met haar TGV-ticket kunnen nemen;
- de NMBS wenst zich te houden aan de vastgestelde compensatieregels.

In zijn compromisvoorstel stelt de ombudsman, gelet op alle elementen in het dossier, een commercieel gebaar voor om het slechte verloop van de oncomfortabele reis te compenseren. Hij wijst er op dat, bij normaal treinverkeer, de klant in Brussel alle tijd had om een ticket naar Antwerpen te kopen en dat zelfs nog in de trein kon doen.

De NMBS gaat daar niet op in:

- de vertraging werd veroorzaakt door overmacht;
- in dat geval wordt evenmin een vergoeding betaald voor verminderd comfort;
- de klant besliste vrijwillig om niet in te gaan op het door de SNCF aangeboden alternatief en om haar reis te beëindigen in Lille;
- de SNCF koos, gelet op de omstandigheden, voor de best mogelijke oplossing.

In zijn advies brengt de ombudsman er begrip voor op dat de SNCF het ongeval met de geit niet kon voorkomen en dat zij er ook niet verantwoordelijk voor kan gesteld worden, abstractie makend van het feit of de SNCF daadwerkelijk de beste oplossing op het terrein genomen heeft; hij vraagt slechts dat de klant schadeloos zou gesteld worden voor haar bijkomende kosten door het voorval: het alternatief vervoer van Lille naar Antwerpen. De ombudsman begrijpt niet dat de NMBS desgevallend wel bereid zou geweest zijn om een taxirit te betalen van Brussel-Zuid naar Antwerpen (wat zij eerder in een schrijven gesuggereerd had), maar dat zij geen (kleinere) kilometervergoeding wil toestaan aan de vriend van de klant.

De NMBS volgt het advies niet op en verwijst naar haar eerdere argumentering: het dier op het spoor was de aanleiding tot de vertraging en deze situatie wordt genoegzaam omschreven als 'overmacht'; zij wenst niet af te wijken van de huidige CIV-overeenkomsten.

2004/1558 De klant wil met de trein van 5u19 van de stopplaats Diegem naar de luchthaven sporen; zij is slechts met één ingang van het station vertrouwd en zij wacht daar op haar trein. Deze stopt aan het andere uiteinde van het perron en is alweer vertrokken nog voor de klant daar aankomt. Omdat er pas één uur later een volgende rechtstreekse trein is, moet zij een taxi nemen. De klant klaagt aan dat nergens is aangegeven dat de reizigers aan het andere uiteinde van het perron op de trein moeten wachten; bovendien staat er een wachthokje op de plaats waar zij postvatte.

Omdat de desbetreffende treinbegeleider bij zijn oversten bekend staat als een zeer klantgericht personeelslid, veronderstelt de NMBS dat hij de klant niet opmerkte die zich zeer ver van zijn trein bevond. De NMBS laat aan de minst belangrijke ingang van alle stopplaatsen een bord plaatsen om de klanten er op te wijzen dat zij best aan het andere uiteinde van het perron op de trein wachten.

Omdat de klant niet over een biljet beschikte en evenmin een taxirekening voorlegt, biedt de NMBS haar geen compensatie aan.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat er in de stopplaats Diegem geen loketten zijn zodat de klant haar biljet wel moest kopen bij de treinbegeleider van de trein die zij nipt miste; bovendien stuurt de klant in haar klacht helemaal niet aan op de terugbetaling van haar taxikosten maar wenst zij slechts de gebrekkige communicatie op het perron aan te klagen alsook het feit dat de treinbegeleider haar wel degelijk moet gezien hebben. De ombudsman suggereert dat de NMBS de klant een compensatie zou aanbieden voor de hinder die zij ondervond.

De NMBS gaat daar niet op in:

- aangezien de klant op het ogenblik van de feiten geen biljet had, bestond er dus ook geen contract;
- zij is zich bewust van de gebrekkige signalisatie op het perron en daarom worden ook bijkomende borden geplaatst;
- hoewel zij er niet aan twijfelt dat de klant tijdig op het perron aanwezig was, sluit zij niet uit dat de klant zich in het schuilhuisje ophield, en zich te laat naar de trein begaf;
- de klant vraagt geen compensatie voor haar taxikosten.

De ombudsman brengt tenslotte een advies uit waarin hij stelt dat de NMBS de gegrondheid van de klacht onderkent en zelfs maatregelen nam om de communicatie te verbeteren. De klant verkeerde in de onmogelijkheid om zich een biljet aan te schaffen: in Diegem zijn er geen loketten en er is evenmin een automatische biljettenverdeler beschikbaar. Omdat het ontbreken van een contract in de gegeven omstandigheden volgens hem geen excuus kan zijn om de klant in de kou te laten staan, herhaalt de ombudsman zijn voorstel om de klant een compensatie aan te bieden.

De NMBS gaat daar uiteindelijk op in en biedt de klant een Geschenkbiljet aan.

2004/1560 Op 2 augustus 2004 sporen de klant en zijn echtgenote met de EC-97 van Namen naar Zürich; in de omgeving van Libramont breekt brand uit in de locomotief van hun trein, waarna een hulpvoertuig wordt opgeroepen om de trein op sleeptouw te nemen. Hierdoor loopt de trein 87 minuten vertraging op.

De klant vraagt een compensatie voor de geleden ongemakken maar de NMBS wijst zijn klacht af: voor een klassieke internationale treinreis is in geval van vertraging immers geen systematische schaderegeling voorzien.

Hoewel de ombudsman haar herhaaldelijk heeft gevraagd om hiervan af te wijken bij ernstige incidenten, heeft de NMBS de boot steeds afgehouden: zij weigert om een compensatie toe te kennen omdat dit volgens haar niet eerlijk zou zijn tegenover de andere reizigers van dezelfde trein.

De ombudsman laat in dit verband opmerken dat wie met de TGV, Thalys of Eurostar reist bij ernstige problemen een formulier ontvangt waarmee een compensatie kan aangevraagd worden; hij stelt in dat verband de vraag hoe de NMBS zich opstelt ten aanzien van de klanten die dit formulier niet terugsturen en of dit enige invloed kan hebben op de vergoeding van de reizigers die het formulier wél terugsturen. Hij voegt daar aan toe dat de klager wel degelijk het initiatief heeft genomen om een klacht in te dienen en dat de andere reizigers van de trein het recht hebben om dat ook te doen.

Het is genoegzaam bekend dat de NMBS zich op dit vlak uitermate stug opstelt en de ombudsman brengt dan ook een eerder ingenomen standpunt in herinnering: *‘Als het al zo is dat voor dit segment van haar activiteiten geen dergelijke uitdrukkelijk contract bestaat (vergelijkbaar met de in het Beheerscontract opgelegde 95%-norm), laten zowel het bestaan van internationale dienstregelingen als de fierheid van iedere transporteur om zijn klanten in optimale omstandigheden te vervoeren dan niet vermoeden dat er minstens een stilzwijgende overeenkomst bestaat tussen beide partijen?’*<sup>1</sup>

Hoewel het aantal klassieke internationale treinen drastisch werd teruggeschroefd, is het standpunt van de ombudsman in deze niet gewijzigd. Ook suggereert de ombudsman dat de NMBS een aantal oude gelijkaardige dossiers opnieuw zou bekijken, dossiers waarin zij toen een meer commerciële houding heeft aangenomen.

De ombudsman gaat er van uit dat het niet alledaags is dat een internationale trein 87 minuten vertraging oploopt, zodat men in dat geval van de NMBS ook uitzonderlijke commerciële maatregelen zou mogen verwachten. Ten einde de trouw van de klant te belonen, stelt de ombudsman voor dat de NMBS de klant een aantal Compensatiebons zou aanbieden die kunnen gebruikt worden bij een volgende internationale reis.

De NMBS volgt het advies niet op: zij houdt zich strikt aan de internationale regelgeving<sup>2</sup> en zij wenst geen commercieel gebaar te stellen.

2004/1621 De klant wil aan het loket twee correct ingevulde vorderingsbulletins (Belgacom) verzilveren: één voor een reis dezelfde dag en één voor ’s anderendaags. Beide biljetten worden echter opgemaakt voor de dag zelf en de klant wijst de loketbediende op deze vergissing, waarop deze arrogant en moraliserend antwoordt dat de klant één en ander nadrukkelijk had moeten vermelden bij haar bestelling. De klant pikt deze ongepaste houding niet; zij wenst dat betrokkene zich excuseert.

---

<sup>1</sup> Jaarverslag 1999, blz. 59.

<sup>2</sup> Sinds 12 december 2004 wordt onder bepaalde voorwaarden bij vertraging een compensatie toegekend aan de internationale reizigers... die daar om vragen.

In eerste instantie reageert het bedrijf met een standaardantwoord: de NMBS besteedt ruime aandacht aan de selectie van haar verkoops personeel en aan de commerciële, technische en praktische vorming ervan. De desbetreffende loketbediende staat bekend als punctueel en correct. Om foutieve uitgiftes te vermijden tijdens de drukke piekperiodes moet het loketpersoneel, wanneer de klant een vordering aanbiedt voor een volgende dag of voor een 'afwijkende' reisweg, er vriendelijk op wijzen dat dit vooraf moet gemeld worden. De NMBS verontschuldigt zich voor de *'kordate'* wijze waarop de loketbediende de klant te woord stond.

Uit het bijkomend onderzoek van de ombudsman blijkt dat, hoewel er twee loketten voorzien waren toen de klant zich in het station aanbood, aan slechts één loket verrichtingen werden geregistreerd, zodat het aan het enige open loket dan ook behoorlijk druk was en de bediende snel moest werken om geen file aan zijn loket (of klachten) te veroorzaken. Ook is het niet uitgesloten dat de afwezigheid van zijn collega voor enige wrevel zorgde bij deze bediende aan het loket, wat zich mogelijk vertaalde in een ongepaste houding tegenover de klant. Op basis van deze vaststelling suggereert de ombudsman dat de NMBS de klant een compensatie zou aanbieden voor de ondervonden hinder.

De NMBS gaat daar niet op in: de klant heeft naderhand immers het juiste biljet ontvangen; ook wanneer op dat ogenblik twee loketbedienden aan het werk zouden geweest zijn, vormde dat op zich geen garantie voor het afleveren van het juiste biljet aan de klant.

De vermeende onheuse behandeling wordt door de ombudsman slechts afgeleid uit het schrijven van de klant maar wordt verder niet bevestigd in het dossier (de loketbediende herinnert zich het voorval niet eens). Hoewel op het ogenblik van de feiten slechts één loket geopend was, betekent zulks niet dat de situatie daardoor problematisch zou geweest zijn: volgens de klant was zij immers de enige aan het loket.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS de klacht van de klant als leugenachtig beschouwt terwijl zij de verklaring van haar loketbediende wel als de enige en echte versie aanvaardt. De ombudsman verwijst in dat verband naar een eerder standpunt dat de NMBS heeft ingenomen in een instructie voor haar personeel en waarbij gesteld wordt dat 'twijfel steeds in het voordeel van de reiziger moet spelen'<sup>1</sup>.

In zijn advies vraagt de ombudsman de NMBS om bevestiging van het in de verkoop-instructie ingenomen standpunt en herhaalt hij zijn suggestie om de klant een compensatie aan te bieden.

De NMBS is niet bereid in te gaan op het advies omdat de fout van de loketbediende onmiddellijk rechtgezet werd en beperkt zich tot het aanbieden van de verontschuldigheden.

---

<sup>1</sup> Bericht 6T/PVR van 14 januari 1994.



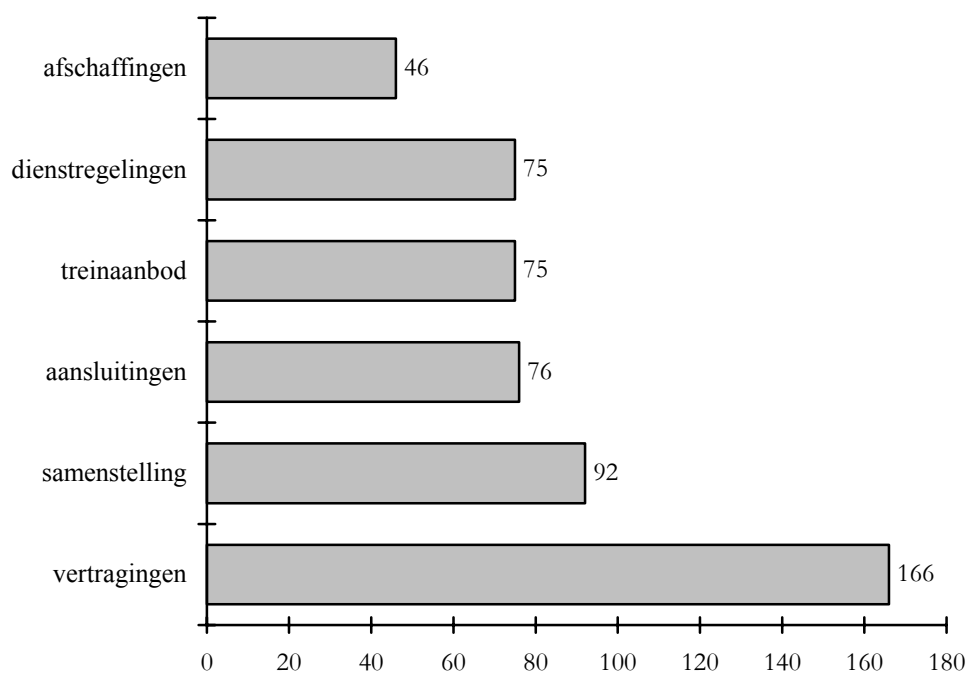
Foto NMBS

### 1.3. TREINDIENST

Met 530 klachten of 22,3% komt de groep 'Treindienst' op de derde 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 beperking van het treinaanbod tijdens de verlofperiodes
- de dienstregeling op bepaalde probleemlijnen

#### Klachtenpakket per categorie



In 2000 en 2001 was de groep ‘Treindienst’ telkens goed voor een derde van de klachten die de ombudsman ontving en daarmee ook de dominante klachtengroep; sinds 2002 ontvangen wij daarover aanzienlijk minder klachten en ook in 2004 zet deze evolutie zich door.

De verklaring is niet ver te zoeken: verbeterde stiptheid van de treinen, een criterium waarvoor de NMBS vrij goed scoort bij haar klanten.

Hierna volgt een overzicht van het aantal klachten dat wij de laatste 5 jaar ontvingen over ‘vertragingen’ en de verhouding van deze categorie tot de groep ‘Treindienst’ en het globale klachtenpakket.

jaar	klachten bij de ombudsman				
	T=totaal aantal klachten	treindienst		vertraging	
		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

Zoals reeds vroeger vastgesteld, wordt er nu meestal nog geklaagd over vertragingen die een aansluiting met trein of bus in het gedrang brengen. Uitzonderlijk grote vertragingen geven ook en vooral aanleiding tot klachten en dit meestal wanneer informatie achterwege blijft (hierover meer in de bespreking van de klachten over informatie).



### 1.3.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

#### Theoretische versus reële wachttijden bij aansluitingen

Sinds 28 mei 2000 worden in de belangrijkste overstapstations affiches opgehangen die de klanten informeren over de maximale wachttijden van treinen bij het verzekeren van aansluitingen. Voordien bestonden reeds regels over het toekennen van wachttijden, maar deze waren enkel bestemd voor intern gebruik terwijl de ervaring leerde dat de regelgeving soms zeer soepel maar hoe dan ook zeer verschillend werd toegepast.

Omdat met deze nieuwe manier van werken het verzekeren van aansluitingen werd geobjectiveerd, vond de ombudsman dit initiatief in eerste instantie veelbelovend. Pendelaars die steeds van dezelfde treinen gebruik maken zouden niet meer moeten vaststellen dat op dag A een trein tot 10 minuten op aansluiting wachtte terwijl op dag B diezelfde trein nauwelijks enkele minuten op aansluiting had gewacht hoewel die toch met ongeveer dezelfde vertraging als de dag voordien in het overstapstation was aangekomen.

De ombudsman plaatste meteen enkele kanttekeningen bij de manier waarop de NMBS de vooropgestelde principes soms in de praktijk omzet. Vooral bij uiterst beperkte wachttijden ontstond er een soort nultolerantie die er in de praktijk op neerkwam dat er helemaal niet meer op aansluiting werd gewacht.

Nu die affiches met uiterste wachttijden enkele jaren in gebruik zijn, is het nuttig om even op dit initiatief terug te blikken. Een eerste vaststelling is dat het aantal klachten over vertragingen en aansluitingen gevoelig is teruggelopen. Dit sluit aan bij de vaststelling dat het systeem pas goed kan functioneren wanneer er een minimale stiptheid van het treinverkeer kan worden aangeboden. (Dat de stiptheid de laatste jaren sterk is verbeterd, is een feit).

Bij bepaling van die uiterste wachttijden moet rekening gehouden worden met allerlei aspecten. Zo moet bijvoorbeeld worden vermeden dat het toekennen van een te lange wachttijd in het ene station, vertraging veroorzaakt bij aankomst in een volgend station en er een sneeuwbaaleffect ontstaat. Het gaat niet op om klanten hun aansluiting te doen missen omdat een trein in een vorig station een aansluiting moest verzekeren.

Ook moet rekening worden gehouden met het aantal beschikbare sporen in de stations. Wanneer een trein te lang op aansluiting wacht, kan dit ervoor zorgen dat er geen sporen meer beschikbaar zijn voor een volgende trein. Tijdens de spitsuren is er in sommige stations nu eenmaal minder bewegingsruimte dan tijdens de daluren.

De marge waarover een trein beschikt om vertragingen in te halen, speelt ook een rol. Op sommige baanvakken is de dienstregeling ruim bemeten zodat er in bepaalde stations iets langer op aansluiting kan worden gewacht. Op andere baanvakken is die ruimte zeer beperkt en worden vertragingen bij vertrek meegenomen tot bij de aankomst in het volgende station.

Binnen datzelfde kader moet ook rekening worden gehouden met de vertraginggevoeligheid van elke trein afzonderlijk: een trein die om welke reden dan ook (bijvoorbeeld beperkingen eigen aan grote infrastructuurwerken) erg vertraginggevoelig is, kan men moeilijk nog vertraginggevoeliger maken door hem te lang op aansluiting met andere treinen te laten wachten.

Toch stelt de ombudsman vast dat in sommige concrete klachtendossiers de NMBS dergelijke (technische) belemmeringen inroept om niet te moeten ingaan op soms heel terechte opmerkingen van klanten, zonder dat de gebruikte argumenten echt weten te overtuigen. Zo durft de NMBS al eens onterecht een beperking van het aantal beschikbare stationssporen in te roepen, of gemakshalve te wijzen op het risico op een sneeuw-baleffect. Ook te krappe rittijden op een bepaald baanvak zijn een (te) vaak gehoord argument.

Voor de ombudsman en voor de klanten is het niet steeds even evident om de correctheid van dergelijke argumenten in te schatten. Wel leert de ervaring dat een gezonde kritische kijk op zijn plaats is. Even poolshoogte nemen bij de mensen op het terrein kan nooit kwaad.

Het verzekeren van aansluitingen is daarenboven geen kwestie van 'treinstellen' die op elkaar moeten wachten: het zijn mensen die baat hebben bij het verzekeren van aansluitingen.

Het tijdstip waarop klanten nood hebben aan een aansluiting speelt uiteraard een belangrijke rol. Daarbij is het spitsuur zeker niet allesbepalend. Nemen we als voorbeeld trein IC-1538 met bestemming Knokke en Blankenberge. Wanneer deze trein op wekdagen om 15u41 in Tongeren vertrekt, is het nog vrij rustig en ook ter hoogte van Hasselt (vertrek om 16u10) is het nog niet echt spitsuur. Ter hoogte van Leuven wijst de klok reeds 16u57 aan en zeker op vrijdag is dat voor heel wat studenten een tijdstip om naar huis terug te keren. Heel wat van die studenten wonen in Oost- en West-Vlaanderen.

Trein IC-1538 komt tussen 17u28 en 17u37 voorbij Brussel-Noord, Brussel-Centraal en Brussel-Zuid en dat is het tijdstip waarop heel wat forenzen uit Oost- en West-Vlaanderen van het werk terugkeren naar de heimat. Bijgevolg kent deze trein tot bij het verlaten van Brussel vooral opstappende reizigers en is het minder belangrijk om andere treinen op aansluiting te laten wachten.

Bij aankomst in Gent-Sint-Pieters, omstreeks 18u04, verandert dit plaatje en kent deze trein vooral afstappende reizigers waaronder heel wat klanten die een aansluiting met een andere trein moeten halen. Op dat moment loopt het spitsuur al langzaam voorbij zijn hoogste piek, wat reeds iets minder problemen oplevert bij het verzekeren van aansluitingen. Hier ook zijn er behoorlijk wat opstappende reizigers met bestemming West-Vlaanderen.

Het volgende station voor trein IC-1538 is Brugge. De aankomst van deze trein is er voorzien omstreeks 18u29. Niettegenstaande de avond begint te vallen, zijn er in Brugge nog altijd heel wat uitstappende klanten, waaronder flink wat die aangewezen zijn op trein IC-818 naar Kortrijk (vertrek in Brugge omstreeks 18u33).

Bij het verzekeren van deze aansluiting in Brugge staat de NMBS voor een dilemma: hoelang kan ze trein IC-818 in Brugge laten wachten zonder dat ze de verdere aansluitingen in het station van Kortrijk (voorzien aankomst om 19u12) in het gedrang brengt?

Wanneer de NMBS zich hier enkel baseert op de technische criteria, is de bewegingsruimte zeer beperkt. Het plaatje ziet er daarentegen heel anders uit wanneer ook het aantal klanten dat in Brugge en in Kortrijk de aansluiting wenst te halen, in overweging neemt. Het aantal klanten dat in Kortrijk is aangewezen op aansluiting weegt niet op tegen de tientallen klanten die in Brugge hun aansluiting wensen te halen.

Op vrijdag 1 oktober 2004 werd dit zeer duidelijk geïllustreerd toen trein IC-1538 net te laat in het station van Brugge aankwam om nog de aansluiting met trein IC-818 te kunnen verzekeren. Het resultaat was dat een groep klanten (naar schatting meer dan 150), waaronder flink wat studenten, in Brugge tot 19u07 moest wachten op hun volgende trein richting Kortrijk (trein L-689). Op de koop toe bestond dit L-treintje uit slechts één enkel tweeledig motorstel met een plaatsaanbod van 170 zitplaatsen, waarvan 28 zitplaatsen in 1ste klas, zodat dit treintje propvol zat en de reisomstandigheden niet echt van die aard waren om de klanten tevreden te stemmen.

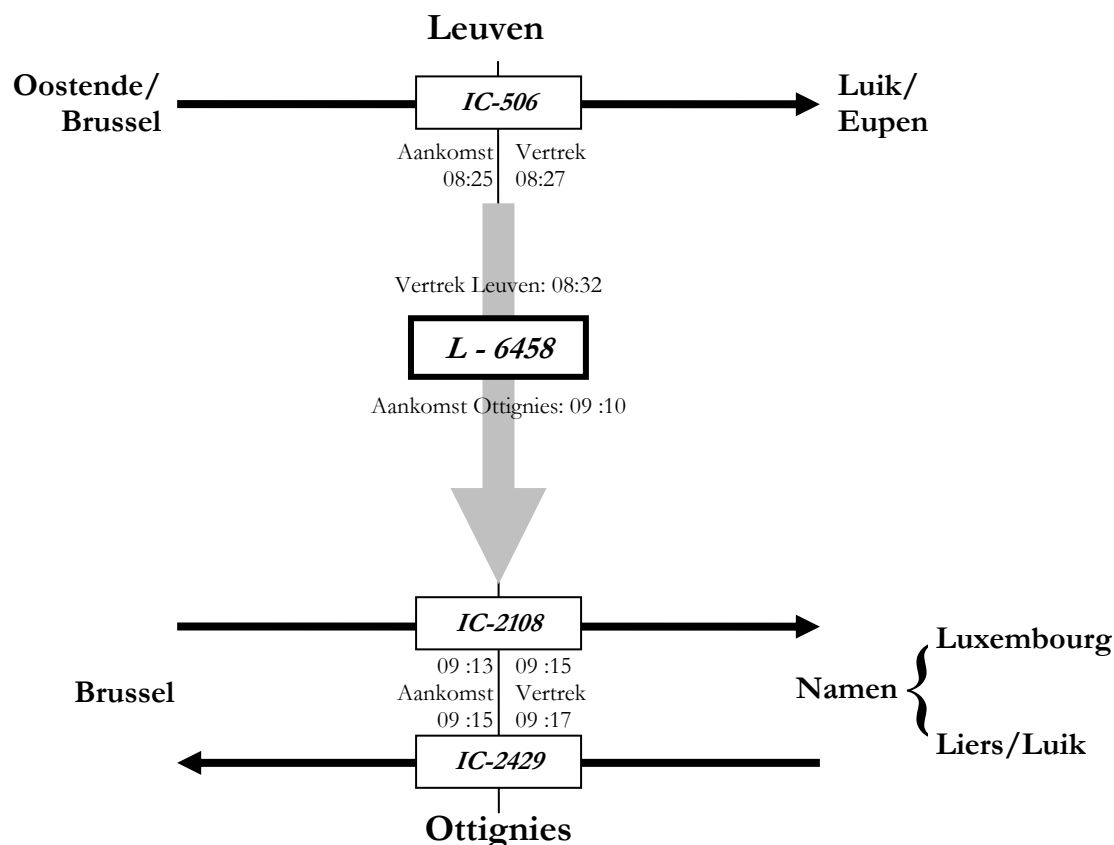
De ombudsman pleit dan ook om bij het vastleggen van uiterste wachttijden, niet alleen met technische criteria rekening te houden, maar ook met het aantal klanten dat in een bepaald station is aangewezen op een aansluiting. Een moeilijke maar nuttige oefening.

Dat dit tot dusver niet of onvoldoende gebeurt, blijkt bijvoorbeeld uit een dossier waarbij de aansluitingen in het station Leuven met de stoptreinen naar Ottignies moesten worden geëvalueerd. Hier heette het dat er niet de minste ruimte was om vertragingen in te halen (waarbij achteraf bleek dat deze stelling toch wel sterk diende genuanceerd te worden) terwijl (te lang) wachten op aansluiting in het station van Leuven dan weer een aansluiting in het station van Ottignies in het gedrang zou brengen. Toen de NMBS, met het oog op het afwegen van het overstapbelang van beide stations, voor enkele concrete treinen verzocht werd de cijfers over het aantal overstappende klanten in beide stations te bezorgen, kon de NMBS deze cijfers zelfs na maanden niet geven, terwijl ze ook niet de intentie had om dat vooralsnog na te gaan.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/0163 Een klant uit Brugge met bestemming Heverlee (universitaire instellingen) mist in het station van Leuven frequent zijn aansluiting van de trein uit Oostende met de stoptrein richting Ottignies en vice versa. Eerder al kaartte hij het probleem aan bij de ombudsman maar omdat hij ondervindt dat het probleem weer meer opduikt, brengt hij het nogmaals ter sprake.

Een van de aansluitingen die in Leuven voor problemen zorgt is de aansluiting tussen trein IC-506 uit Oostende en trein L-6458 richting Ottignies; maar ook de aansluitingen van een uur later (tussen treinen IC-507 en L-6459) komen in deze klacht ter sprake.



Het onderzoek naar het al dan niet halen van de aansluiting tussen trein IC-506 en L-6458 bevestigt dat in de periode tussen 1 januari en 20 februari 2004 op 36 werkdagen deze aansluiting 20 keer wel en 16 keer niet werd gehaald (verhouding van 56% tegenover 44%) en dit ondanks het feit dat trein L-6458 met het oog op het verzekeren van de aansluiting met onder meer IC-506 een wachttijd van twee minuten kreeg toegekend. Dit houdt in dat met het oog op het verzekeren van aansluitingen trein L-6458 tot maximum twee minuten na zijn voorziene vertrekkuur op aansluiting met andere treinen mag wachten.

De NMBS stelt dat de wachttijd van trein L-6458 niet kan worden uitgebreid omdat wegens het grote aantal haltes op het traject het *'quasi onmogelijk is om vertraging in te lopen'*. De NMBS voegt daar aan toe: *'Als deze wachttijd (van twee minuten) benut wordt, betekent dit dat trein L-6458 om 9u12 aankomt in Ottignies in plaats van om 9u10. Hierdoor blijft ook de overstap met trein IC-2429 richting Brussel gegarandeerd die om 9u17 vertrekt in Ottignies. Als de wachttijd van trein L-6458 met enkele minuten uitgebreid zou worden, betekent dit dat deze overstap richting Brussel in het gedrang komt. De NMBS wenst dus de huidige twee minuten wachttijd voor trein L-6458 te behouden'*.

Ook wijst de NMBS op *'een korte herbenuttingstijd in beide eindstations'*.

Na wat aandringen antwoordt de NMBS opnieuw:

*‘Onze dienst heeft uw voorstel om de wachttijd van treinen L-6458 en L-6459 uit te breiden, nogmaals onderzocht (noot ombudsman: trein L-6459 met voorzien vertrek in Leuven om 9u32 krijgt in Leuven helemaal géén wachttijd toegekend).*

*Ze oordelen dat door de wachttijd in Leuven te verlengen, het probleem gewoon verschoven wordt en niet opgelost. De aansluitingen in Ottignies zouden immers in het gedrang komen. Op deze manier zouden andere reizigers benadeeld worden.*

*De dienstregeling is nauwkeurig berekend, zodat een later vertrek in Leuven niet kan ingehaald worden tijdens de rest van het traject. In het huidige vervoerplan is dus geen oplossing mogelijk die alle partijen zou tevreden stellen.*

*Voor de opmaak van het nieuwe vervoersplan (december 2006), zal het aantal overstappende reizigers geteld worden en zal met deze cijfergegevens rekening gehouden worden’.*

Deze laatste alinea is het antwoord op de vraag van de ombudsman om de afweging te maken tussen het gemiddeld aantal klanten dat in Leuven is aangewezen op de aansluiting met treinen L-6458 en L-6459 (bijvoorbeeld afkomstig van trein IC-506) en het gemiddeld aantal klanten van de treinen L-6458 en L-6459 dat in Ottignies is aangewezen op een aansluiting met andere treinen.

Met deze laatste alinea geeft de NMBS in ieder geval impliciet toe dat ze bij het aan treinen toekennen van extra wachttijden enkel met technische criteria rekening houdt en geen afweging maakt tussen het aantal klanten dat in de verschillende stations is aangewezen op aansluiting.

Verder leert het onderzoek van de ombudsman dat de door de NMBS voor dit dossier verstrekte antwoorden op los zand berusten: wanneer de ombudsman de NMBS confronteert met concrete feiten, geeft deze laatste schoorvoetend toe dat de dienstregeling van trein L-6458 dermate ruim is berekend dat deze trein tussen Leuven en Ottignies vlot een vertraging van twee tot drie minuten, en misschien zelfs wat meer, kan inlopen. Dit betekent concreet dat trein L-6458 gerust een wachttijd tot 5 minuten kan worden toegekend zonder dat de aansluitingen in Ottignies in het gedrang komen.

Gelet op het feit dat trein L-6458 in Ottignies pas om 9u21 verderrijdt naar Louvain-la-Neuve-Université houdt ook het argument van de herbenuttingstijd van trein L-6458 geen steek.

Ondanks het feit dat de ombudsman duidelijk heeft aangetoond dat er wel degelijk enige marge is om voor een meer gewaarborgde aansluiting tussen trein IC-506 en L-6458 te zorgen, blijft de NMBS na meer dan 9 maanden palaberen bij haar standpunt dat *‘elke uitbreiding van de wachttijd het onmogelijk zal maken om ook maar de kleinste vertraging in te winnen’.*

Waar de NMBS op papier stelt dat er voor onder andere trein L-6458 niet de minste ruimte is voor extra wachttijd blijkt ondertussen dat in de praktijk trein L-6458 in Leuven vlot tot 5 à 6 minuten op aansluiting met andere treinen wacht ... Gelukkig maar.

## Vertraging op weg naar de luchthaven

Met de slogan *Met de trein (bijna) recht naar het tarmac...!* en een aandoenlijk kussende treinbegeleider en stewardess maakte de NMBS in 2004 de vliegtuigreizigers, die vertrekken van op de Nationale Luchthaven van Brussel of de Luchthaven van Charleroi warm, om de verplaatsing vanuit hun woonplaats naar één van deze luchthavens met de trein af te leggen.

In deze promotiecampagne verzekerde zij deze reizigers snelle, frequente en voordelige verbindingen met Brussel en de andere Belgische steden.

Wij stelden in 2004 vast dat het soms fout durfde te lopen voor de reizigers die effectief van de trein gebruik maakten om zich naar Brussel-Nationaal-Luchthaven te begeven.

Als gevolg van vertraging van één of meer treinen die zij moeten nemen om de luchthaven te bereiken of in sommige gevallen de afschaffing ervan, komen deze reizigers er te laat aan en missen hun vliegtuig, ondanks de ruime marge die zij in hun reisschema inbouwen.

Veelal moeten zij dan een toeslag betalen of zelfs volledig nieuwe vliegtuigtickets kopen om met het volgende vliegtuig mee te kunnen. In het geval dat er pas 's anderendaags een volgend vliegtuig naar hun bestemming vertrekt, moeten ze bovendien extra kosten maken voor hotelaccomodatie en maaltijden. Daar bovenop komt ook nog dat zij later dan voorzien ter bestemming aankomen waardoor de langverwachte vakantie korter wordt of een (zaken)afpraak de mist ingaat.

Deze reizigers stellen de NMBS hiervoor dan ook verantwoordelijk en richten zich tot haar om de extra gemaakte kosten vergoed te krijgen.

## UIT DE PRAKTIJK

2004/1827 De klant spoort op 5 september 2004 van een kuststation naar Brussel-Nationaal-Luchthaven om er zijn vlucht te nemen naar Madrid, waar hij werkt. Reeds vóór Gent-Sint-Pieters loopt de trein vertraging op en ook de aansluitende trein in Brussel-Zuid naar de luchthaven heeft vertraging. Als gevolg hiervan mist hij het vliegtuig; tegen betaling van 75 euro wordt hij omgeboekt op de eerste vlucht de volgende ochtend. Hij moet dus nog een hotelovernachting betalen en is bovendien een halve dag afwezig op zijn werk.

De NMBS geeft in haar antwoord een uitvoerige uitleg over de oorzaak van de opgelopen vertraging en compenseert de lijn op de Rail Pass die de klant voor zijn traject gebruikte door middel van een compensatiebiljet voor een enkele reis in tweede klas.

In het soort gevallen waar de klant ingevolge verstoord treinverkeer een aansluiting mist en de kosten die hij heeft als gevolg daarvan verhaalt op de NMBS verwijst zij steevast

naar haar Algemene Vervoersvoorwaarden. Daarin is bepaald dat de NMBS verantwoordelijk is voor het ter bestemming brengen van de reizigers aan de hand van een vervoerbewijs, dat als overeenkomst geldt. Indien zij deze doelstelling niet kan waarmaken, is zij genoodzaakt tot een vergoeding tot maximaal de prijs van het (gedeeltelijk) ongebruikte vervoerbewijs.

Daar het hier toch wel een probleem met verstrekkende gevolgen betreft, heeft de ombudsman de speciale aandacht van de NMBS hiervoor gevraagd. De NMBS heeft zich voor deze problematiek niet blind getoond.

Hoewel ontredderingen van de treindienst uiteraard niet volledig uit te sluiten zijn, ziet de NMBS een pro-actieve houding weggelegd voor elk NMBS-personeelslid dat bij een dergelijke situatie betrokken is, en dan vooral voor het treinbegeleidingspersoneel.

De bedoeling is dat deze personeelsleden bij verstoord treinverkeer bij de bevoegde NMBS-diensten inlichtingen inwinnen om dan de reizigers op weg naar de luchthaven of een station voor een aansluiting met een hogesnelheidstrein concreet te kunnen informeren over de te verwachten vertraging maar ook om alternatieve oplossingen aan te bieden om het bestemmingsstation te kunnen bereiken, bijvoorbeeld bij middel van een verandering van reisweg of een ander (openbaar) vervoermiddel.

Het is immers het treinbegeleidingspersoneel dat aan de hand van de controle van de vervoerbewijzen zicht heeft op het bestemmingsstation van de in de trein aanwezige reizigers.

Het moet echter duidelijk zijn dat een treinreiziger op weg naar de luchthaven of een aansluiting in een HST-station in geval van een vertragingprobleem niet lijdzaam moet wachten op de komst van de treinbegeleider maar integendeel zelf ook initiatief aan de dag moet leggen. Om geen kostbare tijd te verliezen zelf de treinbegeleider contacteren zodat deze onmiddellijk de geschikte maatregelen kan treffen, is steeds een aanrader.

## 1.3.2. SAMENSTELLING

### Spitsuurtreinen naar Antwerpen

Naar aanleiding van de eerste fase van de heraanleg van de Antwerpse Ring (van juni tot oktober 2004) werkte de NMBS een hele reeks maatregelen uit om te helpen Antwerpen mobiel te houden en om de onvermijdelijke verkeershinder te verzachten die deze werken met zich zouden brengen.

Omdat ze verwachtte dat tijdens de werkzaamheden een belangrijk deel van de automobilisten de overstap naar het openbaar vervoer zou wagen, besliste ze onder andere om de zitplaatscapaciteit op de bestaande treinverbindingen van en naar Antwerpen-Centraal uit te breiden. Tijdens de ochtendspits werden 2800 extra plaatsen aangeboden, tijdens de avondspits bedroeg dat aantal 2000 extra zitplaatsen.

De NMBS spitste zich vooral toe op de lijnen Brussel-Mechelen/Antwerpen, Essen/Antwerpen en Herentals/Antwerpen.

We hebben dit initiatief in ons vorig jaarverslag als zeer positief bestempeld, omdat het een indicatie gaf van een gewijzigde houding van de NMBS ten aanzien van haar opdracht als mobiliteitsmaatschappij.

### UIT DE PRAKTIJK

2004/1340 De klant uit zijn ongenoegen over de verkorte samenstelling van de IR-trein 3314 naar Antwerpen-Centraal en verder naar Essen met vertrek om 16u30 in Brussel-Noord: de NMBS verminderde van 26 juni tot 3 juli 2004 de voorziene samenstelling van deze trein van twee vierledige motorstellen (112 zitplaatsen in eerste, 604 plaatsen in tweede klas) tot slechts één vierledig motorstel (56 plaatsen in eerste klas, 302 plaatsen in tweede) met overbezetting en onmenselijke reisomstandigheden tot gevolg. Hij vindt het erg dat de NMBS in plaats van de beloofde langere treinen van en naar Antwerpen nu kortere treinen inzet. Vooraleer er beloftes gedaan worden, zou er volgens hem eerst moeten bekeken worden of dat allemaal wel mogelijk is.

Van de klant verneemt de ombudsman dat de NMBS hem eind juli meedeelde dat van 26 juni tot 3 juli en van 15 tot 31 augustus 2004 trein IR-3314 met één motorstel in plaats van twee zou samengesteld worden. Het vrijgekomen materieel wordt gebruikt om toeristentreinen naar de kust in te leggen. In de maanden juli en augustus daalt de reizigersvraag naar Brussel immers, terwijl deze naar de kust gevoelig toeneemt. De verantwoordelijke dienst tracht het beschikbare materieel zo optimaal mogelijk te verdelen.

Uit de door de ombudsman opgevraagde bezettingscijfers voor de betrokken trein blijkt alvast dat deze in de periode eind juni/begin juli bij vertrek uit Brussel inderdaad zwaar



overbezet was. De rest van de maand juli was hij druk bezet. Blijkbaar werd aan een verzoek om de trein te versterken dat begin juli, na ontvangst van de eerste klachten over het overbezettingsprobleem, aan de bevoegde dienst werd gericht, geen positief gevolg gegeven.

De ombudsman vindt het onaanvaardbaar dat de NMBS haar belofte niet nakomt om in de bestaande treinen (en in dit geval in een piekurtrein) tussen Brussel en Antwerpen-Centraal meer zitplaatsen te voorzien, te meer daar deze verkorte samenstelling overbezetting tot gevolg heeft.

In een poging om dezelfde overbezettingsproblemen te vermijden in de tweede helft van augustus wanneer het voorzien is dat de samenstelling van deze trein opnieuw wordt verkort, richt hij een dringend verzoek aan de NMBS om te onderzoeken of deze trein toch niet in zijn voorziene samenstelling (dus twee motorstellen in plaats van één) kan rijden van 16 tot 31 augustus.

De NMBS gaat op dat verzoek in: de betrokken trein rijdt de laatste twee weken van augustus dan toch in zijn voorziene samenstelling van twee vierledige motorstellen.

## Afschaffing van de rokerscompartimenten

De sigaret in de trein is zonder te veel problemen in rook opgegaan.

Op 1 januari 2004 voerde de NMBS een rookverbod in aan boord van de treinen; een verbod om te roken in de stationsgebouwen (behalve op de open perrons) was al langer van kracht.

De vraag was hoe deze revolutionaire maatregel onthaald zou worden door de verstokte aanhangers van de sigaret? Om een lang verhaal kort te maken: heel goed.

Dat deze omschakeling vrij vlekkeloos is verlopen, is toe te schrijven aan de goede communicatie die de NMBS hierover voerde. De eerste dagen na de invoering van het verbod hebben nog enkele verstrooide reizigers aanstalten gemaakt om een sigaret op te steken in deze of gene trein waar de asbakken nog niet verwijderd waren; zij werden echter snel tot de orde geroepen door medereizigers of door de treinbegeleider die preventief optrad.

Wij hebben enkele telefoontjes van pendelaars gekregen, die hun bezorgdheid uitten over deze beslissing. Na de nodige toelichting betreffende de toepassing van de maatregel in overeenstemming met de Europese normen, werd de beslissing een stuk makkelijker aanvaard. Aan dit rookverbod zijn veel voordelen verbonden: zo zijn er bijvoorbeeld meer zitplaatsen voor niet-rokers die niet meer aarzelen om plaats te nemen in de vroegere rokerscompartimenten waar de specifieke geur van sigarettenrook definitief weggeëbt is. En rekening houdend met de prijs van een pakje sigaretten levert een heel jaar zonder twee of drie sigaretten te roken tijdens de treinreis een hele besparing op!

### 1.3.3. TREINAANBOD

#### Werken aan de Antwerpse Ring

In juni 2004 startten de wegwerkzaamheden aan de Antwerpse Ring; de eerste fase van deze werken omvatte de periode van juni tot oktober 2004, in 2005 volgt de tweede fase, eveneens van juni tot oktober.

Aangezien 40% van het aantal auto's dat de Ring gebruikte er tijdens de werken niet meer terecht zou kunnen, stelde de NMBS begin 2004 voor de periode van 13 juni tot 11 december een reeks maatregelen voor om het verwachte verkeersleed te verzachten.

De NMBS had daarbij drie aandachtspunten:

Ten eerste werd de klemtoon gelegd op het reizigersverkeer van en naar Antwerpen:

- het aantal zitplaatsen in bestaande treinen op de verbindingen naar Antwerpen-Centraal werd waar nodig en mogelijk uitgebreid. Ook werd er reservematerieel stand-by gehouden op drie strategische plaatsen om vlot te kunnen inspelen op het verplaatsingsgedrag;
- om de structurele, lange files richting Antwerpen op te vangen werd vóór het punt waar deze files ontstaan een nieuwe stopplaats (Wolfstee) opgericht langsheen de autosnelweg E313 aan de afrit Herentals-Industrie. Deze stopplaats werd bediend door de L-treinen Herentals/Lier/Antwerpen en een aantal P-treinen tijdens de ochtend- en avondspits. In Lier kon er dan worden overgestapt richting Mechelen en Brussel. Er werd aan de stopplaats Wolfstee ook een parking met circa 250 parkeerplaatsen aangelegd;
- de L-treinen Antwerpen - Herentals/Leuven werden opgesplitst in twee aparte treinen zodat de reistijd gevoelig werd verkort en er een extra verbinding tussen Lier en Antwerpen ontstond.

Vervolgens werden er maatregelen getroffen voor het woon-werkverkeer van het personeel van de havenbedrijven, van wie de helft de Ring gebruikt om het havengebied te bereiken:

- de halte Antwerpen-Noorderdokken werd de draaischijf voor het personeelsvervoer naar de haven omdat daar ruime parkingmogelijkheid is waar de bedrijfsbussen het havenpersoneel vlot kunnen oppikken. De perrons, de onderdoorgang en de toegang werden daarvoor grondig opgefrist. Ook het treinaanbod werd er tijdens de ochtend- en avondspits uitgebreid. Behalve de lokale treinen reden er ook bepaalde P-treinen vanuit Mol, Aarschot, Lokeren en Turnhout rechtstreeks door naar Antwerpen-Noorderdokken. Op die manier werden er 1560 extra zitplaatsen tijdens de ochtendspits en 2200 tijdens de avondpiek aangeboden;
- de bestaande NMBS-diensttreinen van Antwerpen-Berchem naar het rangeerstation van Antwerpen-Noord (gelegen aan de Noorderlaan) werden opengesteld voor het haven-

personeel van bedrijven in de omgeving van Antwerpen-Noord. De bestaande treinen werden versterkt en er werden extra treinen voorzien. Om deze langere treinen te kunnen ontvangen werd het perron in Antwerpen-Noord verlengd.

Tenslotte werden er ook oplossingen aangereikt voor het goederenverkeer: Interferry Boats, een dochtermaatschappij van de NMBS, bood de havenbedrijven de mogelijkheid om hun containers te vervoeren met shuttletreinen tussen vlot bereikbare terminals in België (o.a. Mechelen, Moeskroen, Kortrijk, Charleroi, Athus) en de Main Hub in het hart van de Antwerpse haven als alternatief voor het goederentransport met vrachtwagens over de Ring.

Bovendien werd ook het aantal parkeerplaatsen op de stationsparkings in de Antwerpse periferie zoals Kontich, Duffel, Tielen, Bouwel, Herentals, Essen en Kalmthout uitgebreid.

Reeds in oktober 2004 besliste de NMBS om de 'minderhindermaatregelen' te behouden tot april 2005, dus lang tot na het einde van de eerste fase van de werken aan de Antwerpse Ring. Enkele bedrijven uit de Antwerpse haven hadden de NMBS uitdrukkelijk gevraagd om het aanbod naar Antwerpen-Noorderdokken te behouden. Voor de NMBS is het een goede gelegenheid om het succes van de maatregelen buiten de periode van de werken te onderzoeken en te evalueren. Voor de reizigers brengt het behoud van het aanbod dan weer de nodige duidelijkheid, wat de kans vergroot dat ze tijdens de tweede fase van de werken in 2005 voor het openbaar vervoer blijven kiezen.

## Diegem

Diegem is een onbemande stopplaats, gelegen tussen Leuven en Brussel op de lijn 36.

Diegem is de navelstreng die de grote industriegebieden in de kanaalzone (luchthaven – Zaventem – Diegem – Machelen) doet aansluiten op het reizigersnet van de NMBS.

Toch wordt deze socio-economisch zeer belangrijke regio (met als motor o.a. de luchthaven en enkele grote bedrijven) door de NMBS stiefmoederlijk bediend. Naar aanleiding van de wijziging van de dienstregelingen op 14 juni 2004 sneuvelde de rechtstreekse verbinding tussen Diegem en het natuurlijke hinterland van industrieparken in Vlaams-Brabant, Limburg, Haspengouw en de regio Luik.

Op diezelfde datum is de stilstand van de P-treinen 7401 ('s morgens) en 8401 ('s avonds) in Diegem afgeschaft en wordt deze stopplaats richting Leuven nog slechts bediend door één stoptrein om het uur.

De P-treinen 7401 en 8401 bedienen de regionale knooppunten voorbij Leuven zoals Tienen, Landen, Borgworm, Ans, Luik en Angleur, stuk voor stuk stations waar de reiziger naast goede aansluitingen met de bussen van DE LIJN/TEC ook een ruime pendelparking geboden wordt.

Sinds 14 juni 2004 moet dus 's morgens (en 's avonds) in Leuven overgestapt worden op de stoptrein naar Diegem, een overstap die bedrijfsonzeker is omdat (a) de P-trein 7401 geen toonbeeld van stiptheid is, (b) de in Leuven beschikbare overstaptijd van amper 6 minuten zeer krap is, en (c) de NMBS de 'aansluitende' stoptrein naar Diegem niet laat wachten. Wanneer de klant in Leuven de aansluiting mist met de stoptrein van 7u40, moet hij er 42 minuten wachten op de eerstvolgende verbinding en kan in Diegem geen gebruik meer gemaakt worden van de bedrijfsbusjes waarmee ondernemingen hun werknemers aan het station oppikken.

Uiteraard heeft dit gevolgen voor de werknemers die met de trein naar de job moeten en dus veelvuldig te laat komen.

De klant uit Tienen of Landen zou natuurlijk kunnen beslissen om 's morgens gewoon een vroegere trein te nemen. Algauw blijkt dit toch niet de verhoopde oplossing te zijn: de bussen sluiten er niet op aan, en die vroegere trein blijkt nóg vertraginggevoeliger dan de P-trein 7401 zodat de aansluiting in Leuven toch verbroken wordt. Veelal wordt de vertraging van de P-trein 7401 net veroorzaakt doordat deze wordt opgehouden door deze 'vroegere' trein. Bovendien is die vroegere trein niet steeds haalbaar voor moeders die hun kinderen toevertrouwen aan een onthaalmoeder of dagverblijf: daarvoor is het te vroeg, of moet er vóór een bepaald uur een fikse toeslag betaald worden.

De NMBS probeert werkelijk allerhande 'argumenten' aan te voeren om deze gecontesteerde ingreep te motiveren:

- Eigenlijk wordt slechts de 'oude' regeling opnieuw ingevoerd: om de grote infrastructuurwerken (HST) op het baanvak Leuven/Brussel mogelijk te maken, werden eind 1999 een aantal dienstregelingen aangepast. Omdat door de werken de bediening van Diegem en Haren door de reguliere stoptrein tijdens de piekuren niet langer mogelijk was, liet de NMBS er in vervanging de P-treinen 7401 en 8401 stoppen. Inmiddels zijn de werken een flink stuk opgeschoten zodat op 14 juni 2004 de oude regeling werd heringevoerd;

Ironie van de situatie: over de hele dag genomen, stoppen hierdoor sinds 14 juni 2004 'meer' treinen in Diegem (van 75 naar 78), maar de pendelaar heeft daaraan geen boodschap omdat het bedieningspatroon tijdens de piekuren in de dominante pendelrichting (van/naar Leuven) is verslechterd;

- De stilstand van de P-trein 7401 in Diegem moest sneuvelen om 's morgens de schaars bezette IR-3630 van de luchthaven naar Gent/De Panne niet te hinderen en een vlotte doorgang te verzekeren;
- De schrapping van de stilstand van de P-trein 7401 in Diegem laat toe om de 'commerciële' snelheid op de lijn Eupen/Luik/Leuven/Brussel op te voeren en dus om deze verbinding aantrekkelijker te maken (winst 2 à 3 minuten);
- In Leuven wordt de aansluiting 'verzekerd' tussen de P-trein 7401 en de stoptrein naar Diegem;
- In juni en juli 2004 ontving de NMBS 'enkele spontane reacties' ingevolge deze ingreep maar nadien zou het protest verstomd zijn...

Wij kunnen ons niet van de indruk ontdoen (zie onder andere het laatst vermelde 'argument' van de NMBS hierboven) dat de NMBS meer energie besteedt aan het zoeken van argumenten om de ingreep kost wat kost te verdedigen dan aan het zoeken naar een voor de klant aanvaardbare oplossing... Trouwens blijkt er ook bij de NMBS geen grote eensgezindheid over de maatregel.

De NMBS geeft ook in één van haar antwoorden toe dat, zelfs wanneer het technisch perfect mogelijk is om de geschrapte P-treinen opnieuw in Diegem te laten stoppen, het niet wenselijk is om 'snelle' P-treinen op te houden voor een louter plaatselijke bediening...

Blijft de vraag over hoeveel pendelaars er hier gesproken wordt ?

- Volgens de laatste officiële tellingen van de NMBS (oktober 2003 – de tellingsgegevens van 2004 zijn nog niet beschikbaar) sporen dagelijks 361 reizigers naar Diegem, waarvan 61 met de P-trein 7401.
- Sindsdien heeft de trein een toenemend succes gekend, zodat één en ander laat vermoeden dat de actuele cijfers alleszins hoger moeten liggen. Ter illustratie: toen eind 2004 de stoptrein 's morgens (het alternatief voor de geschrapte P-trein 7401) de voorziene stilstand in Diegem negeerde, wist het toezichtspersoneel in Schaarbeek te melden dat meer dan 100 reizigers ongewild waren doorgereisd naar dat station.

In tegenstelling tot wat de NMBS beweert, hebben zeer veel klanten tegen deze ingreep geprotesteerd, en niet alleen via de ombudsman (bij het ter perse gaan van dit jaarverslag registreerde de ombudsman 31 klachten waaronder een petitie van 175 pendelaars) maar ook bij de Centrale Klantendienst van de NMBS en de Regioleiding in Leuven.

Het mocht allemaal niet baten.

De ombudsman herhaalt dus de vraag naar de eenvoudigste oplossing: de P-trein 7401 gewoon opnieuw laten stoppen in Diegem. Het invoeren van een tijdens de piekuren absoluut betrouwbare aansluitingsregeling in Leuven zou uiteraard een aanvaardbaar alternatief zijn. Dit zou een positieve bijdrage zijn tot het woon-werkverkeer, iets dat de NMBS toch probeert te promoten als kernactiviteit.

### 1.3.4. DIENSTREGELINGEN

Tweemaal per jaar (in het voorjaar en in de herfst) sleutelt de NMBS aan de dienstregelingstabellen. Meestal betreft het geen spectaculaire ingrepen (zoals in 1998) maar kleinere bijsturingen die nodig zijn om het treinverkeer vlotter te laten verlopen: hier en daar wordt een trein vervroegd of verlaat om bijvoorbeeld een (betere) aansluiting of een betere verkeersdoorstroming te realiseren. Ook worden bij die gelegenheden de gevolgen van geplande infrastructuurwerken verrekend in de tabellen, zoals verlengde rittijden in de omgeving van een werfzone waar om evidente veiligheidsredenen snelheidsbeperkingen worden opgelegd.

Daarnaast worden de dienstregelingen ook bijgeschaafd in functie van de bewegingen in reizigersstromen tijdens de jaarlijkse verlofperiode en in de eindejaarsperiode.

Tenslotte moet de verkeersleiding soms ook ad hoc ingrijpen bij ernstige ongevallen waarbij de herstelling van de schade aan de infrastructuur veel tijd in beslag neemt.

Omdat het niet altijd haalbaar is om iedereen tevreden te stellen, zijn de klanten dus niet onverdeeld gelukkig met deze ingrepen, omdat daardoor hun vertrouwde verplaatsings- en levenspatroon wordt ontregeld.

Telkens er informatie wordt verspreid over wijzigingen aan de dienstregelingen, ontvangt de ombudsman dan ook een aantal tussenkomsten van verontruste klanten.

De NMBS is meestal niet bereid om de gecontesteerde ingreep terug te schroeven (laat staan dat zij deze al ongedaan zou maken); veelal rekent zij er op dat haar klant wel zal bijdraaien en schuift zij het probleem voor zich uit met de belofte om bij de toekomstige evaluatie van de dienstregelingen (over 6 maanden tot 1 jaar) of bij het uitwerken van het structureel volledig nieuwe vervoersplan (eind 2006) zoveel mogelijk rekening te houden met de wensen van de klant.

Daarnaast zijn er ook een aantal gefundeerde klachten bijvoorbeeld omdat de trein ergens te vroeg is vertrokken of een in de dienstregelingen voorziene halte werd genegeerd, waardoor de klant de trein mist of ongewild meerijdt tot het volgende station. De NMBS erkent dat de klant hierdoor ernstige hinder ondervindt; naast welgemeende excuses van het Bedrijf ontvangt de klant meestal een Geschenkbiljet waarmee hij een dagje gratis mag rondtoeren op het Belgische net.

### UIT DE PRAKTIJK

2004/1121 De klant uit haar ongenoegen over de op 13 juni 2004 in te voeren nieuwe dienstregeling op de verbinding Antwerpen/Lier/Herentals/Mol/Turnhout; hoewel op papier in Lier voortaan een snelle aansluiting wordt aangeboden naar Nijlen/Kessel/Bouwel, blijkt de ruimere overstaptijd in veel gevallen toch ontoereikend.

De klant vraagt om zowel de dienstregelingen als de voor de betrokken treinen voorziene stilstanden opnieuw te bekijken; ook vraagt zij om in Lier een perron-perronaansluiting te realiseren.

Tenslotte pleit de klant voor een bijkomende P-trein op de verbinding Kempen/Mechelen/Brussel.

Vier weken later ontvangt de klant een nietszeggend standaardantwoord waarmee zij zich niet kan verzoenen.

Na enig aandringen is de NMBS bereid om de L-trein naar Nijlen/Kessel/Bouwel in Lier maximum 10 minuten te laten wachten op de aankomst van de IR uit Antwerpen.

Spijtig genoeg is het niet mogelijk om een bijkomende P-trein in te leggen op de verbinding Kempen/Mechelen/Brussel: de baanvakken Herentals/Lier en Mechelen/Brussel worden momenteel dermate druk bereden dat er geen ruimte blijft voor een bijkomende trein.

De NMBS zal de suggestie van de klant wel opnieuw onderzoeken bij het opstellen van het nieuwe transportplan waarmee tegen december 2006 een nieuwe IC/IR-regeling zal ingevoerd worden.

2004/1231 De klant protesteert tegen de afschaffing van 'zijn' P-trein tijdens de vakantie maanden. Daaromtrent werd vooraf geen informatie verspreid zodat de klant op 28 juni voor een voldongen feit staat.

In haar antwoord wijst de NMBS er op dat ieder jaar een zomerregeling geldt tijdens de maanden juli en augustus en dat deze aangepaste dienstregeling hernomen is in het Spoorboekje en op de gele tabellen in de stations. Zij heeft daaromtrent geen voorafgaande aankondigingen in de treinen gedaan: de andere gebruikte kanalen (folders, gratis krant Metro, ...) zijn volgens haar daartoe meer geschikt.

In een repliek wijst de ombudsman er de NMBS op dat in de aanloop naar de eindejaarsperiode in de treinen wél informatie werd omgeroepen omtrent de geplande ingrepen. Bijgevolg zou het volgens hem geen al te grote moeite kosten om ook de grotere verlofregeling enkele dagen vooraf in de trein of op het perron aan te kondigen.

De NMBS stemt uiteindelijk in: om onprettige verrassingen te voorkomen, zal de treinbegeleider er de reizigers enkele dagen vooraf op wijzen dat hun trein (gebeurlijk) wordt afgeschaft tijdens de vakantie maanden.

2004/2353 (+ 12 gelijkaardige dossiers) Op 9 december 2004 negeert de IR-3029 de voorziene stilstand in Diegem, waardoor een grote groep reizigers noodgedwongen moet doorrijden tot Schaarbeek. De klant verliest daardoor 1 uur arbeidstijd die op één of andere manier moet ingehaald worden.

De NMBS verontschuldigt zich voor de hinder die de klanten ondervonden en zij biedt hen elk een Geschenkbiljet aan.

### 1.3.5. AFSCHAFFINGEN

#### Aangepaste treindienst tijdens de eindejaarsperiode

Zoals voorgaande jaren ook al het geval was, paste de NMBS in 2004 de treindienst aan tijdens de eindejaarsperiode. We mogen stellen dat dit in 2002 en 2003 zonder echt veel problemen is verlopen.

Het afgeslankte treinaanbod had voorgaande jaren gewoonlijk vooral betrekking op de periode tussen kerst en nieuwjaar. In 2004 echter ging de eindejaarsdienstregeling al een week vóór kerst in, namelijk op maandag 20 december.

Concreet werden volgende maatregelen genomen:

- Van 20 tot en met 24 december en van 27 tot en met 30 december 2004 reden de treinen zoals tijdens de jaarlijkse vakantieperiode, wat erop neerkomt dat voornamelijk piekuurtreinen waren afgeschaft.
- Op 31 december 2004 reden de treinen zoals op een zondag. Enkele extra treinen werden wel ingezet om de afwezigheid van piekuurtreinen op te vangen en bijkomende stops van een aantal treinen werden ingelast om de stopplaatsen te bedienen die op een gewone zondag niet worden bediend.
- Op 25 en 26 december 2004 en op 1 januari 2005 reden de treinen zoals op een gewone zondag.

Toen deze eindejaarsdienstregeling bekend werd, lokte dit bij de klanten nogal wat protest uit.

Heel wat klanten werkten nog de week voor kerst en ook de scholen en de universiteiten sloten pas hun deuren op 24 december. Bovendien had de schoolgaande jeugd in die week ook nog examens.

De NMBS verdedigde haar beslissing om het verminderde aanbod al een week vóór de kerstperiode te laten ingaan door te stellen dat er verwacht werd dat de meeste reizigers in deze periode al een gedeelte van hun kerstvakantie zouden opnemen. Volgens de NMBS neemt het aantal reizigers trouwens reeds vanaf midden december sowieso af.

Voor de schoolgaande jongeren die in deze week voor kerst echter wel nog de trein namen, zou zij het resterende aanbod tijdens de spits zo veel mogelijk versterken. Bovendien volgde een speciale cel de bezetting van de treinen en werd er reservematerieel stand-by gehouden als versterking nodig zou blijken.

Als argument voor de aangepaste treindienst haalde ze ook nog aan dat ze op die manier tracht te vermijden dat de treinen zonder reizigers zouden rijden en dat ze tegelijk haar personeel de kans geeft om in deze feestperiode vrijaf te nemen.



Net zoals de klanten die hierover bij de ombudsman hun beklag deden, was ook de ombudsman niet gelukkig met deze gang van zaken, niet in het minst omdat een aantal klanten een dienstverlening werd onthouden waarop zij – en terecht overigens – rekenen. In de periode van het verminderde aanbod werden immers 's morgens en 's avonds een honderd piektreinen geschrapt, wat neerkomt op een capaciteit van ruim 40 000 plaatsen.

Daar waar eerst nog aangekondigd was dat vanaf maandag 3 januari 2005 de treindienst weer normaal zou zijn, 'herinnerde' de NMBS er op 29 december 2004 in haar media-bericht aan dat de specifieke 'schooltreinen' – en dat zijn er toch ongeveer 65 – nog een week geschrapt waren omdat de schoolpoorten nog een week dicht bleven. Het viel trouwens op dat de treinen in de week van 3 tot en met 7 januari 2005 minder bezet waren. Allicht hebben NMBS-klanten met kinderen dan vakantiedagen opgenomen en niet in de week voor kerst zoals de NMBS argumenteerde.

De NMBS minimaliseerde de problemen op 20 december, de eerste dag van het afgeslankte aanbod. Behalve enkele overbezette treinen op de lijn Gent/Brussel en De Panne/Gent viel de toestand volgens de NMBS globaal genomen best mee. Dat in een bepaald station tientallen reizigers op het perron moesten achterblijven doordat de trein eivol zat – er waren twee P-treinen geschrapt – kon volgens de NMBS niet in verband worden gebracht met het ingekrompen treinaanbod; ze schreef de problemen toe aan een defecte trein.

Feit is en blijft dat de NMBS zich initieel gewoon van week vergist heeft en haar gereduceerd aanbod simpelweg te vroeg heeft laten ingaan.

Waarschuwingen voor de negatieve gevolgen, vóór het publiceren van de maatregelen, van onder andere de ombudsman, hebben er evenwel niet toe geleid dat de NMBS haar beslissing aanpaste. Zij heeft koppig haar grote gelijk volgehouden.

Alle opmerkingen, klachten en suggesties zouden nauwgezet geanalyseerd worden door de NMBS, zo liet zij weten. Uit de reacties en de ervaringen opgedaan op het terrein zou ze lessen trekken voor toekomstige aanpassingen van haar treinaanbod.

Het is de vurige wens van alle betrokken reizigers dat de beslissing van de NMBS om treinen tijdens de eindejaarsperiode af te schaffen de komende jaren wel doordacht en klantgericht zal zijn.

De ombudsman onthoudt dat de feedback van het terrein (zowel personeel als klanten) een betere waardering verdient dan dat nu soms het geval is. Het feit dat het bedrijf in een bepaalde materie reeds een beslissing genomen heeft, kan op zich geen argument zijn om deze vóór de uitvoering daarvan niet meer te veranderen, zeker wanneer alle elementen wijzen op de noodzakelijkheid om deze beslissing bij te sturen.

### 1.3.6. ADVIEZEN OVER 'TREINDIENST'

2003/1494 De klant spoort van Brugge via Brussel-Zuid naar Schiphol, waar hij het vliegtuig naar Thailand zal nemen.

Trein IC-607 wordt afgeschaft en de klant is aangewezen op een taxi, kostprijs 491,75 euro. Hij vraagt daarvan de terugbetaling. Op een hem afgeleverd vertragingsattest heeft de infobediende namelijk vermeld dat hij de klant heeft aangeraden om een taxi te nemen; bovendien heeft deze bediende laten doorschemeren dat de NMBS deze kosten zou terugbetalen.

In haar antwoord licht de NMBS slechts de Algemene Voorwaarden toe: zij is verantwoordelijk voor het ter bestemming brengen van de reizigers. Kan dit niet, dan betaalt zij de prijs van het ongebruikte vervoerbewijs terug (in dit geval 25 euro).

De taxikosten worden niet terugbetaald.

De ombudsman laat een bijkomend onderzoek instellen naar zowel de reden als de omstandigheden van de afschaffing van de IC-607; daaruit blijkt dat deze slechts was geschrapt op het traject Brussel-Zuid/Mechelen omdat het treinstel tijdens de heenrit kampte met tractieproblemen; tot deze ingreep werd beslist op het ogenblik dat de IC-627 zich nog in Mechelen bevond.

Hoewel de NMBS stelt dat zij een alternatief reisschema had voorzien voor de op het traject Brussel/Mechelen gestrande reizigers en poneert dat deze regeling werd omgeroepen in Brussel-Zuid, kan zij niet meer nagaan wat de speaker exact heeft omgeroepen. Zij veronderstelt dat dit in orde moet geweest zijn aangezien zij daarover geen andere klachten heeft ontvangen.

De bediende van de informatiestand in Brussel-Zuid verklaart evenwel formeel dat hij dat bericht *niet* heeft gehoord: de afschaffing werd omgeroepen maar niet het alternatief; hij heeft integendeel zelf voor de klant informatie ingewonnen op het seinhuis. Toen daaruit bleek dat niet onmiddellijk een alternatief voorhanden was, raadde hij de klant aan om een taxi te nemen en om zijn kostennota voor terugbetaling over te maken aan de NMBS.

Volgens de informatiebediende waren er naast deze klant nog andere reizigers met hetzelfde probleem die eveneens naar Schiphol moesten; hij verklaart dat hij zelfs heeft bemiddeld bij een bevriende taxichauffeur ten einde voor deze klanten een lagere prijs te bedingen.

Hiermee geconfronteerd, stelt de NMBS dat deze bediende niet de 'correcte' procedures heeft gevolgd en dat zij tegen betrokkene passend is opgetreden (lees: hem een disciplinaire maatregel heeft opgelegd).

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman er op dat de infobediende zich blijkbaar terdege informeerde alvorens zijn klanten te woord te staan; omdat geen spoorwegalternatief werd geboden, wees hij de klanten op de mogelijkheid om een taxi te nemen

en leverde hij een attest af waarin zowel de afschaffing van trein IC-607 als het ontbreken van een spoorwegalternatief worden bevestigd.

De ombudsman stelt voor dat de NMBS de taxikosten zou terugbetalen.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af:

- zij bood een degelijk alternatief aan waardoor de reiziger met een minimale vertraging ter bestemming kon komen;
- zij blijft erbij dat zowel de afschaffing van de trein als het alternatief door de speaker werden omgeroepen;
- zij geeft toe dat dit niet op hetzelfde tijdstip gebeurde, zodat de klant wellicht een gedeelte van de boodschap niet heeft opgevangen;
- op aanraden van de infobediende en gezien de waarschijnlijkheid dat deze door de NMBS zou terugbetaald worden, nam de klant een taxi; dit was echter totaal geen *'belofte'* van de infobediende;
- had de klant een ruimere tijdsmarge ingebouwd door gebruik te maken van een vroegere trein, dan had hij deze situatie kunnen voorkomen.

In zijn advies wijst de ombudsman nogmaals op enkele voor de NMBS bezwarende omstandigheden:

- de stuntelige informatieverstrekking betreffende de afschaffing van de trein en het geboden alternatief. De NMBS hoort er over te waken dat de door haar omgeroepen belangrijke berichten ook effectief de doelgroep bereiken voor wie deze bestemd zijn;
- volgens de infobediende hebben ook andere reizigers de tweede boodschap blijkbaar niet gehoord want ook zij namen een taxi;
- het advies van de infobediende om een taxi te nemen en de *'waarschijnlijkheid'* dat deze kosten door de NMBS zouden vergoed worden, waren niet zo vrijblijvend als de NMBS wil toegeven (de infobediende bemiddelde zelfs om een goede prijs te bedingen en bevestigde dat de NMBS deze kosten zou terugbetalen);
- de door de klant vooropgestelde planning was niet te strikt en kon bovendien niet ruimer genomen worden aangezien hij de eerste verbinding van de dag had genomen. De bemerking van de NMBS omtrent het nemen van een vroegere trein is derhalve onterecht.

De ombudsman adviseert de NMBS om de taxikosten terug te betalen.

De NMBS volgt het advies niet op: zij blijft erbij dat de reizigers werden geïnformeerd over de afschaffing van de trein en over het alternatief; bovendien had de klant een vroegere trein moeten nemen om over een ruimere marge te beschikken.

2003/2350 De klant reist van Oostende naar Brussel om er een vliegtuig te nemen met bestemming Malaga. Door een vertraging, teweeggebracht door een locomotief-defect en een wisselstoring ter hoogte van Beernem, mist de klant zijn aansluiting.

In een eerste antwoord gaat de NMBS akkoord met de terugbetaling van het treinbiljet. Daarnaast verwijst de NMBS naar artikel 1150 van het Burgerlijk Wetboek om de gevolgschade af te wijzen.

De ombudsman vraagt de NMBS het dossier opnieuw te willen evalueren op basis van twee redenen:

- Het tweede bijvoegsel bij het tweede beheerscontract tussen de staat en de NMBS stelt dat in het raam van de ontwikkeling van de activiteiten die niet strikt onder haar opdrachten van openbare dienst vallen, maar die verenigbaar blijven met artikel 1 van het beheerscontract, de NMBS ernaar zal streven om een zo sterk mogelijke complementariteit te bevorderen tussen het luchtverkeer bij vertrek, bij aankomst en in transit in de luchthaven van Brussel-Nationaal-Luchthaven.

Gezien de reisintentie van de klant, namelijk het nemen van een vliegtuig en het naar Brussel-Nationaal-Luchthaven reizen door gebruik te maken van het binnenlandse treinverkeer, is de complementariteit wel degelijk aanwezig.

- Door de vertraging, die enerzijds veroorzaakt werd door een defect aan de locomotief en een wisselstoring ter hoogte van Beernem, diende de klant 91 euro bij te betalen voor het omwisselen van zijn vliegtuigbiljet. Was de trein tijdig aangekomen te Brussel-Nationaal-Luchthaven dan had de klant deze bijkomende kosten niet moeten dragen.

In haar antwoord wijst de NMBS de vraag tot schadeloosstelling af en stelt dat hier sprake is van 'overmacht'. Zij weigert dan ook deze commerciële regeling.

De ombudsman kan zich geenszins terugvinden in de redenering. De laatste jaren werd er veelvuldig publiciteit gevoerd voor de (rechtstreekse) treinen naar de luchthaven. Nieuwe treinrelaties vanuit het hinterland naar het station Brussel-Nationaal-Luchthaven werden tot stand gebracht. Sedert 2003 worden de hogesnelheidstreinen Thalys ontvangen te Brussel-Nationaal-Luchthaven en worden er tal van internationale verbindingen met de trein en het vliegtuig gerealiseerd. De relatie klant-vervoerbedrijf wordt echter op een sterk uiteenlopende wijze benaderd. Een voorbeeld.

Om technische redenen kan het laatste vliegtuig van de dag naar een bepaalde bestemming niet vertrekken. De reizigers dienen hierdoor de nacht door te brengen op de luchthaven. Op dat ogenblik biedt de luchtvaartmaatschappij haar klanten een overnachting aan in één van de omliggende hotels. Waarom roept de luchtvaartmaatschappij hier de overmacht niet in? Omdat zij verantwoordelijk is voor de betrouwbaarheid van haar eigen installaties.

De oorzaak van de teweeggebrachte vertraging aan de IC-trein ligt bij de NMBS. De weersomstandigheden op voormelde dag waren normaal en de NMBS kan dus geen bijzondere omstandigheden, zoals uitzonderlijke hitte, uitzonderlijke vriestemperaturen of een zware storm, als argument invoeren.

Een defect aan een locomotief en een wisselstoring zijn wel degelijk de verantwoordelijkheid van de NMBS.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, doet de ombudsman het volgende compromisvoorstel: *De NMBS verleent de klant een tegemoetkoming ten bedrage van 91 euro*.

De NMBS wijst dit compromisvoorstel af op grond van de volgende argumentering:

- De NMBS is slechts gebonden door het met de klant gesloten vervoercontract. Dit houdt het ter bestemming brengen van de reiziger in aan de hand van een vervoerbewijs. Externe kosten worden niet vergoed.
- Tractieproblemen en wisselstoringen lagen aan de basis van de afschaffing van de IC-trein, gebeurtenissen waarvoor de NMBS verantwoordelijk is maar die kaderen onder de noemer 'overmachtsituaties'.
- De klant had de mogelijkheid te Beernem over te stappen op IC-trein 1505 – Brugge/Tongeren – die, met overstap te Brussel-Noord, om 7u56 aankomt te Brussel-Nationaal-Luchthaven.
- De klant staaft het supplement van 91 euro voor het vliegtuigticket niet.
- De NMBS betaalt het biljet van de heenreis (Oostende/Brussel-Nationaal-Luchthaven) terug.

De NMBS roept de overmacht in om via artikel 1150 van het Burgerlijk Wetboek de gevolgschade af te wijzen. Te gemakkelijk, naar de mening van de ombudsman. De NMBS is en blijft verantwoordelijk voor de tractieproblemen en wisselstoringen die de aanleiding waren voor het afschaffen van de trein.

Het vermoeden van de NMBS dat het vliegtuig waarmee de klant naar Malaga wou reizen pas vertrok om 9u35 is onjuist. Het vertrek uur van de vlucht was 7u35. De klant had zich wel degelijk tijdig aangeboden in het station Oostende. Het vervoercontract dat de klant had met de NMBS was het volgende:

- IC-trein 504: Oostende 4u36/Brussel-Zuid 5u50;
- IR-trein 3704: Brussel-Zuid 6u00/Brussel-Nationaal-Luchthaven 6u28.

Aangezien het vliegtuig naar Malaga vertrok om 7u35 had de klant de nodige overstaptijd voorzien.

Door de vertraging mist de klant zijn vliegtuig. De oorzaak van de vertraging is duidelijk. Er is een causaal verband tussen de oorzaak en het missen van het vliegtuig. De opgelopen schade is duidelijk bepaald en bewezen.

De ombudsman adviseert de NMBS de schade terug te betalen aan de klant door het ter beschikking stellen van waardebonnen ten bedrage van 91 euro.

De NMBS blijft bij haar standpunt dat externe kosten niet vergoed worden. Schadeclaims die de NMBS ontvangt in verband met gemiste vluchten kunnen volgens de NMBS nooit in verhouding zijn met de prijs die de klant initieel betaalde voor zijn treinreis. De NMBS bevestigt haar eerder ingenomen standpunt betreffende de tractieproblemen en wisselstoringen die de aanleiding betekenden tot het missen van het vliegtuig. Zij stelt dat deze

tractieproblemen en wisselstoringen onverwachte, niet te voorkomen gebeurtenissen zijn die een stipte uitvoering van het vervoercontract onmogelijk maken. Hieruit volgt dat de NMBS ze kadert als overmachtsituaties.

De NMBS betaalt uiteindelijk het treinbiljet tussen Oostende en Brussel-Nationaal-Luchthaven terug maar weigert de bijkomende kosten voor het vliegtuigticket te vergoeden.

2004/0365 De klant neemt op vrijdag de trein richting Brussel-Noord om 22u47. De trein wordt aangekondigd met een vertraging van 30 minuten. Hierdoor komt de trein aan in Brussel omstreeks middernacht. De klant mist zijn laatste busaansluiting van 23u41 richting Grimbergen. Hij moet een taxi nemen, en vraagt de terugbetaling van deze kosten (19,60 euro).

In haar antwoord stelt de NMBS dat de IC-trein 1744 in Brussel-Noord die vrijdag aangekomen is met een vertraging van 32 minuten. De oorzaken van deze vertraging waren een dodelijk ongeval tussen Ans en Luik-Guillemins, waardoor de trein 24 minuten werd opgehouden en een averij aan de locomotief in het station Luik-Guillemins, waardoor er een bijkomende vertraging van 8 minuten werd opgelopen.

De NMBS betreurt de gebeurtenissen, biedt haar verontschuldigingen aan, maar stelt tegelijkertijd dat zij de reizigers dient ter bestemming te brengen overeenkomstig het afgeleverde vervoerbewijs, hetgeen gebeurde.

De NMBS weigert daarom de terugbetaling van de taxikosten.

De ombudsman stelt in zijn verzoeningsvoorstel dat het beheerscontract tussen de Staat en de NMBS in een coördinatie tussen de diensten voor spoorvervoer en die van het streek- en stadsvervoer voorziet teneinde de complementariteit tussen de verschillende wijzen van openbaar vervoer te verhogen.

In het voorval waar de klant naar verwijst, werd er door de NMBS geen enkele inspanning geleverd om de bus te laten aansluiten op de trein, niettegenstaande dit de laatste bus van de dag was richting Grimbergen.

De ombudsman merkt op dat de klant moet beschouwd worden als een gebruiker van het openbaar vervoer in zijn globaliteit, in casu de combinatie trein/bus, en dat het niveau van dienstverlening onaanvaardbaar was door de niet gerealiseerde samenwerking tussen beide vervoersmaatschappijen. De klant was aangewezen op een taxi omdat er geen enkele poging ondernomen werd om de laatste bus van de dag aansluiting te laten verzekeren.

De NMBS kon één van haar streefdoelen voor kwaliteit niet waarmaken: de stiptheid; bijgevolg moet zij zich bekommeren om de klanten van wie de eindbestemming verder ligt dan het station door hen de mogelijkheid te bieden om hun reis (met een taxi) verder te zetten. Dit is trouwens gebruikelijk in andere stations waar men niet aarzelt om taxi's

op te vorderen om gestrande reizigers naar huis te brengen. De ombudsman stelt dan ook voor de taxikosten aan de klant terug te betalen.

De NMBS wijst het compromisvoorstel af om volgende redenen:

- Bij een gemiste aansluiting tussen treinen wegens vertraging of bij het uitvallen van een trein is de NMBS gehouden, in de mate van het mogelijke, de reizigers en hun bagage tot het bestemmingsstation te brengen zonder bijkomende kosten. Dit bestemmingsstation staat vermeld op het overeenkomstige vervoerbewijs van de NMBS dat als vervoersovereenkomst geldt.
- In dit geval kan het gebruik van een taxi geadviseerd worden. Hier valt dit niet onder het bovenvermelde principe aangezien het geen trein-trein aansluiting betrof.
- De vertraging van IC-trein 1744 op 6 februari 2004 was bovendien grotendeels te wijten aan een dodelijk ongeval. Voor de geleden gevolgschade kan de NMBS echter niet instaan.

De ombudsman kan zich niet vinden in het geweigerde verzoeningsvoorstel en brengt hierop een advies uit:

- Het beheerscontract voorziet om de complementariteit tussen de verschillende wijzen van openbaar vervoer te verhogen.
- Rekening houdend met de bijzondere omstandigheden en het late uur van het voorval had de NMBS de nodige initiatieven moeten nemen om haar reizigers ter bestemming te brengen, ook al was dit een eindbestemming die enkel per bus kon bereikt worden.
- De klant had terecht gekozen om de verplaatsing tussen Tienen en Grimbergen te maken met het openbaar vervoer aangezien de dienstregeling (trein en bus) hem dit perfect toeliet. De klant kon onmogelijk voorzien dat hij door een treinvertraging de aansluiting met de laatste bus in het station Brussel-Noord niet zou halen.

Om bovenvermelde redenen adviseert de ombudsman de NMBS de klant zijn taxikosten te vergoeden door het ter beschikking stellen van Waardebonnen.

De NMBS gaat akkoord met het uitgebrachte advies en vergoedt de taxikosten onder de vorm van Compensatiebonnen aan de klant.

2004/1493 Een dame op bezoek in België moet vanuit Gedinne met de trein terugkeren naar Paris. Zij informeert zich bij de NMBS over de dienstregelingen en er wordt haar, rekening houdende met de aan de gang zijnde werken op de lijn 166 (Dinant/Bertrix), aangeraden om via Libramont naar Brussel te sporen. Zij neemt dus om 9u31 de trein in Gedinne met voorziene aankomst om 10u09 in Libramont waar zij om 10u16 een aansluiting naar Brussel heeft.

Helaas komt deze trein met 15 minuten vertraging aan in Libramont. Zij mist daardoor haar aansluiting. Het verkooppersoneel in het station Libramont attesteert de treinvertraging en stelt de klant, die een binnenlands biljet Gedinne/Brussel en een ticket voor de terugreis Brussel/Paris tegen het tarief 'Mezzo+' heeft, voor om een nieuw ticket tegen het tarief 'Lybris' (68,50 euro) te kopen voor de Thalys-trein 9336 die om 16u05 in Brussel vertrekt.

De klant dient een klacht in en verzoekt om de terugbetaling van het verschil tussen de prijs van het ticket 'Lybris' en het ongebruikte terugreisticket 'Mezzo+'. De NMBS wijst in eerste instantie elke vergoeding af met het argument dat zij de klant – weliswaar met vertraging – naar de bestemming, vermeld op haar biljet, gebracht heeft en zodoende haar verplichtingen als vervoerder is nagekomen.

Na een eerste interventie van de ombudsman schikt de NMBS zich dan toch naar artikel 58 § 2 van de Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Bagage en is zij bereid om het binnenlands biljet (14,60 euro) terug te betalen. Wat betreft het Thalys-ticket is zij van oordeel dat hier gaat om een terugreis van een niet-terugbetaalbaar ticket en zij handhaaft haar standpunt om de kosten, veroorzaakt door de aankoop van een nieuw ticket niet terug te betalen.

De ombudsman dient een compromisvoorstel in en stelt dat enkel en alleen de NMBS er verantwoordelijk voor is dat de klant haar aansluiting in Libramont gemist heeft. Daar dit vaststaat, vraagt hij de NMBS een compensatie van 50 euro in de vorm van reisbons. Het compromis wordt door de NMBS niet aanvaard. Zij is van oordeel dat de klant het tarief 'Mezzo+' gekozen heeft, met kennis van de aan dit tarief gekoppelde omwisselings- en terugbetalingsvoorwaarden. Noch de klant noch de ombudsman betwisten dit. Niettemin moet men toch toegeven dat de klant er niet voor gekozen heeft om haar terugreisticket niet te gebruiken maar dat zij daar door de gang van zaken toe gedwongen werd.

De NMBS argumenteert voorts dat de klant niet genoeg overstaptijd (7 minuten) ingebouwd had in het station Libramont. Nochtans staat deze aansluiting met 'onvoldoende overstaptijd' wel vermeld in ARI. De ombudsman merkt onder andere op dat het ondenkbaar is om aan de klant te vragen om de voorgaande trein te nemen in Gedinne: die vertrekt er immers om 7u31, dus zo maar eventjes twee uur vroeger. De NMBS handhaaft haar standpunt en schuift de zwarte piet door naar de Klantendienst Thalys die volgens haar de enige is die bevoegd is om een commercieel gebaar te doen en de toestemming te geven om het ongebruikte ticket 'Mezzo+' terug te betalen.

De ombudsman contacteert Thalys International dat stelt dat het in niets verantwoordelijk is voor de situatie op het Belgisch binnenlands net. Ook al valt tegen dit standpunt op zich niets in te brengen, toch wijst de ombudsman er op dat deze situatie voor Thalys International twee keer geld opgebracht heeft voor slechts één geleverde prestatie. Hij voegt er nog aan toe dat ook de klant geen enkele fout treft maar zij zich wel financieel bestraft ziet.

Hij vraagt bijgevolg nogmaals aan de NMBS om een compensatie van 50 euro in de vorm van compensatiebons. Tevens verzoekt hij de vervoersmaatschappijen om de mogelijk-



heid te onderzoeken dat een klant, die tegen wil en dank geconfronteerd wordt met dergelijke spoorwegproblemen, de volgende trein zou kunnen nemen met het ticket voor de gemiste trein indien er nog beschikbare plaatsen voorhanden zijn.

De NMBS betaalt 50 euro terug, zoals gevraagd door de ombudsman. Voor wat de verbroken aansluiting met een internationale trein betreft, zal de NMBS de ombudsman inlichten over een gesprek dat zij hieromtrent zal hebben met Thalys.



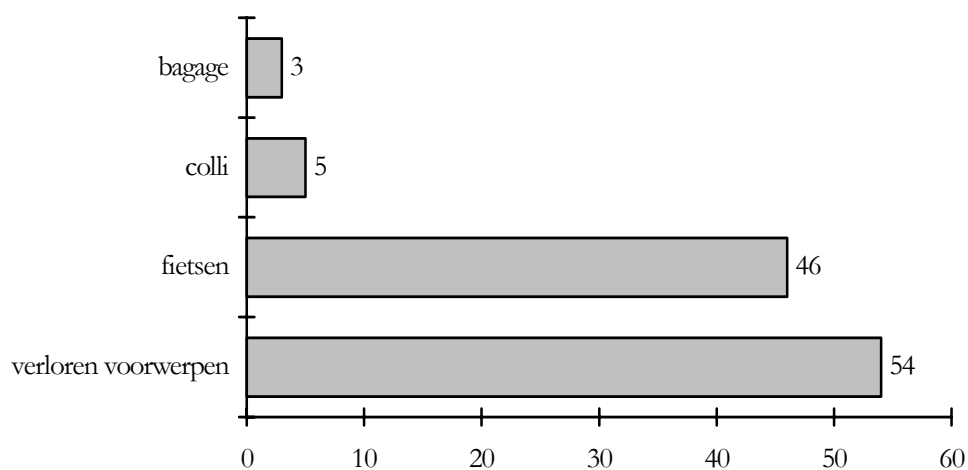
Foto NMBS

#### 1.4. BAGAGE, FIETSEN en COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 108 klachten (of 4,5% van het totaal aantal klachten). Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met fietsen
- problemen met colli
- het verlies en de beschadiging van bagage

#### Klachtenpakket per categorie



### 1.4.1. VERLOREN VOORWERPEN

Het aantal klachten bij de ombudsman over verloren voorwerpen stijgt jaar na jaar; ook dit jaar was er een aantal klachten over in het station of op de trein vergeten voorwerpen, in eerste instantie door de NMBS teruggevonden, maar daarna door onachtzaamheid opnieuw verloren. Drie van de vier adviezen die dit jaar over verloren voorwerpen werden uitgebracht, handelden specifiek over dit probleem.

De problematiek van de verloren voorwerpen kwam reeds herhaaldelijk in de jaarverslagen van de ombudsman aan bod. Daarbij was er steeds de vaststelling dat er bij de NMBS weinig animo was om daar actief iets aan te verbeteren.

Tot dusver volstaat het dat de personeelsleden zich beperken tot een archaïsche procedure waarbij gebruik wordt gemaakt van lokaal bijgehouden papieren registers en van formulieren die met de dienstpost worden doorgestuurd van station A naar station B, daaropvolgend naar station C om finaal te belanden in de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen. Een teruggevonden voorwerp dat binnen de 14 dagen door het station waar het is binnengebracht, niet kan worden terugbezorgd aan de rechtmatige eigenaar, wordt namelijk doorgestuurd naar die Centrale Bewaarplaats.

Het gebruik maken van de telefoon, laat staan de GSM, om nog tijdens de treinrit op zoek te gaan naar voorwerpen die kort voordien op de trein werden achtergelaten, was daarbij voor de NMBS lange tijd onbespreekbaar. Nochtans leren de ervaringen van de ombudsman dat voorwerpen het gemakkelijkst worden teruggevonden (en het minst kans krijgen om te verdwijnen) wanneer kort op de bal wordt gespeeld. Menigmaal kon een achtergelaten voorwerp nog tijdens de treinrit worden opgespoord.

Vanuit die ervaring heeft de ombudsman in 2003 een gedetailleerd voorstel aan de NMBS overgemaakt.

Dit voorstel omvatte samengevat twee grote delen: de organisatie van de vragen tot opzoeken van een verloren voorwerp en de organisatie en het beheer van de teruggevonden voorwerpen zelf. Er wordt hierbij actief gebruik gemaakt van de moderne communicatiemiddelen en een registratie in een centrale database. De klant zelf krijgt bijvoorbeeld een registratienummer waarmee hij de stand van zaken zou kunnen navragen. Ook een scenario voor snel optreden is voorzien. Wordt het voorwerp gevonden, dan wordt de klant verwittigd. De centrale database zou ook toelaten dat elk station onmiddellijk kan consulteren of een gezocht voorwerp ergens werd gevonden.

De NMBS formuleerde een aantal reserves waarover de ombudsman dan weer zijn mening gaf. Niettemin zag de NMBS wel het belang in van één en ander en is zij nu aan het sleutelen aan de procedure. Daarbij wordt op een aantal plaatsen uitgeprobeerd hoe een nieuwe procedure werkt en wat er nog moet gewijzigd worden.

Indien hier een efficiënte en klantvriendelijke oplossing wordt gerealiseerd, is er weer een stap voorwaarts gezet in de dienstverlening aan de (in dit geval verstrooide) klant.

## 1.4.2. FIETSEN

### Betalende fietsenstallingen

In het hoofdstuk Infrastructuur werd reeds ingegaan op het belang van het voor- en natransport bij het gebruik van de trein. Daarin kwam ook de noodzaak aan bod om te voorzien in een degelijke infrastructuur voor het in de omgeving parkeren/stallen van particuliere vervoermiddelen. In de eerste plaats wordt daarbij meestal gedacht aan voldoende parkeerplaatsen voor auto's.

Maar evenzeer is het nodig om te voorzien in voldoende parkeerplaatsen voor fietsen. Het gebruik van de fiets bij voor- of natransport heeft trouwens zo zijn voordelen: zo nemen fietsen bij het parkeren beduidend minder ruimte in dan een auto en is de fiets minder belastend voor de verkeersdoorstroming in de omgeving van de stations. Dat en andere redenen (bijvoorbeeld ecologische) liggen aan de basis van de promotie van de fiets door zowel lokale als andere overheden.

Bij de klanten is er vraag naar zowel gewone onbewaakte fietsenstallingen als naar fietsenstallingen die beschutten tegen weersomstandigheden en die beschermen tegen vandalisme en diefstal. Voor stations met een grote vraag naar dergelijke beveiligde stallingen (Gent-Sint-Pieters, Antwerpen-Berchem, Mechelen, Leuven, Kortrijk, ...) opteerde de NMBS er enkele jaren geleden voor om haar voordien door personeel bewaakte stallingen uit te besteden aan een privé-concessionaris die gebruik maakte van een geautomatiseerd systeem zonder personeel.

Het beleid inzake fietsenstallingen is echter geen zaak van de NMBS alleen. Ook hier is overleg met de steden en gemeenten nodig opdat een en ander zou kunnen worden ingepast in het stedelijk of gemeentelijk fietsbeleid. En ook hier is het belangrijk dat de subregionale NMBS-overheden in hun contacten met de stedelijke en gemeentelijke overheden over voldoende vrije armslag kunnen beschikken opdat ze snel zouden kunnen inspelen op probleemsituaties.

In het jaarverslag 2003 meldden we reeds de moeilijkheden die de klanten ervoeren bij het gebruik van automatische stallingen die werden uitgebaat door de hiervoor vermelde concessionaris. Het verhaal eindigde met de mededeling dat de concessionaris in de herfst van 2003 failliet was gegaan en dat de ombudsman bij de NMBS had aangedrongen om wat haar aandeel bij de afhandeling van het faillissement betreft, niet alleen oog te hebben voor de juridische aspecten van de zaak maar vooral ook voor de belangen van haar fietsende klanten.

Het jaar 2004 bracht weinig positief nieuws terzake. De moeilijkheden begonnen al toen een curator werd aangesteld. Volgens klanten zou dit voor de vroegere concessionaris geen beletsel zijn geweest om toch zelf verder de gelden te innen van de stallingsabonnementen.

Ook bij de verdere afhandeling van het faillissement door de curator was er weinig soepelheid wanneer klanten met klachten over technische problemen aanklopten bij de

NMBS. Uiteindelijk verkreeg de NMBS dat ze in totaal één toegangsbadge voor alle automatische fietsenstallingen kreeg afgeleverd opdat ze klanten met problemen zou kunnen verder helpen.

Niet voor alle problemen kon echter een oplossing worden geboden. Zo liet de toegangsdeur van een aantal stallingen het afweten. Omdat dit probleem niet te gronde kon worden opgelost, werd deze toegangsdeur dan maar definitief in open stand gelaten.

Omdat in de stallingen zelf de fietsen vergrendeld bleven, zag de NMBS daar geen graten in. Ze verloor daarbij uit het oog dat de gestalde fietsen nu toegankelijk werden voor allerlei vandalen. Ook bleek in een aantal gevallen de vergrendeling in de stallingen zelf te kunnen worden opgeheven bij middel van een eenvoudige schroevendraaier.

Klachten en nieuwe problemen bleven dus niet uit en daarenboven kreeg de NMBS een brandstichting in de fietsenstalling in Leuven te verwerken (onder een belangrijk regionaal seinhuis !).

In de loop van de zomer liet de NMBS weten dat het einde van de ellende in het zicht was: een nieuwe concessionaris had zich aangemeld, het contract lag klaar. Alleen kwam op het laatste moment een kink in de kabel en raakte het nieuwe concessiecontract maar niet rond: de fietsenstallingen waren in een dermate slechte staat dat heropstarten veel meer kosten met zich meebracht dan oorspronkelijk voorzien.

Ondertussen werd de nieuwe startdatum voor de automatische fietsenstalling steeds maar opnieuw opgeschoven. Volgens de laatste berichten zou in de loop van de maand maart 2005 de automatische fietsenstalling aan het station van Gent-Sint-Pieters als eerste opnieuw in gebruik worden genomen.

## Proefopstelling (brom)fietskluizen

Sinds eind september 2004 loopt aan de stations Doornik, Moeskroen, Duffel, Deinze en Zottegem een proefproject met diefstal- en vandalismebestendige fiets- en bromfietskluizen waarin het rijwiel volledig afgesloten geparkeerd wordt in een plaatstalen omhulsel voorzien van een stevig slot. Het systeem functioneert met een abonnementsbadge en dagparkeerders kunnen betalen met Proton.

In de omgeving van de kluizen is een praatpaal opgesteld via dewelke men de uitbater (de NV Bike-Safe<sup>1</sup>) van het systeem kan contacteren in geval van problemen of om informatie in te winnen.

Het project werd eind 2004 positief geëvalueerd zodat met de firma een raamovereenkomst zal afgesloten worden om vanaf medio 2005 ook andere stations van fietskluizen te voorzien.

---

<sup>1</sup> Voor technische gegevens zie [www.ecomob.be](http://www.ecomob.be).

### 1.4.3. ADVIEZEN OVER BAGAGE, FIETSEN en COLLI

2003/1717 De klant vergeet op 22 augustus 2003 zijn zak met kwaliteitskleding in de trein. Thuisgekomen, merkt hij zijn vergetelheid op: hij belt naar het eindbestemmingsstation van de trein waar men hem meedeelt dat het voorwerp gevonden is en zich daar bevindt. Op 25 augustus vult hij een formulier R197<sup>1</sup> in. Daar hij na enkele dagen nog geen nieuws heeft over zijn gevonden voorwerp, doet hij zelf navraag maar nergens is het voorwerp te vinden. Daarop contacteert hij de ombudsman die ook navraag doet, echter zonder resultaat. In het eindbestemmingsstation werd het voorwerp op 27 augustus per trein opgestuurd naar het station waar de klant het voorwerp wilde afhalen. Tussen het personeel van beide stations werd dit niet gecommuniceerd. Het voorwerp werd dan ook niet afgehaald door een NMBS-bediende en is sindsdien spoorloos.

Bij verloren voorwerpen is de NMBS niet tot enige schadevergoeding gehouden, aldus de NMBS.

Trouwens, zo stelt ze, de verdwijning van de kledingzak berust in eerste instantie op een nalatigheid van de klant. Doordat echter in tweede instantie de procedure voor het ter bestemming brengen van een verloren voorwerp niet tot op het einde toe correct verliep, biedt de NMBS de klant compensatiebonnen ter waarde van 25 euro aan.

De ombudsman vindt het ergerlijk dat de NMBS de klant nalatigheid aanwrijft terwijl zij zelf de procedure voor het ter bestemming brengen van een verloren voorwerp niet tot op het einde toe correct uitvoerde.

Het door de klant vergeten voorwerp werd op zijn eigen initiatief gelokaliseerd; hij heeft, zoals de procedure het voorschrijft, de terugzending ervan gevraagd naar het station waar hij het wilde ophalen via het document R197.

De klant heeft duidelijk zijn deel van de te volgen procedure correct vervuld.

De volgende stappen in de procedure zijn voor rekening van de NMBS.

Toch stelt de ombudsman vast dat er in de verdere afhandeling fouten gemaakt zijn en maakt daarvan melding aan de NMBS.

Hij is dan ook van oordeel dat de NMBS hier bezwaarlijk de klant nalatigheid kan aanwrijven. Het is overduidelijk dat de NMBS compleet in de fout is gegaan: een gevonden voorwerp werd aldus weer kwijtgespeeld.

Gezien de inhoud van de kledingzak (drie kwaliteitsvolle en daardoor prijzige witte herenoverhemden en twee paar sokken eveneens van goede kwaliteit) en de waarde van de kledingzak zelf, lijkt een compensatie van 150 euro in speciën billijk als compromis.

---

<sup>1</sup> Een formulier waarmee de klant in een station aangifte kan doen wanneer hij een voorwerp in een trein of in een station vergat. Op basis van dit formulier start de NMBS de opsporing van het voorwerp op en bezorgt ze dit, wanneer het teruggevonden wordt, terug aan de eigenaar.

De NMBS antwoordt dat zij de klant er niet van beschuldigt dat hij niet de nodige maatregelen zou genomen hebben om zijn zak terug te vinden. Ook heeft zij de eigen nalatigheid niet ontkend.

Haar hoofdactiviteit bestaat erin personen te vervoeren. Het opzoeken van verloren voorwerpen is een bijkomende service. Bij verloren voorwerpen is de NMBS niet tot enige schadevergoeding gehouden.

Zij blijft dan ook bij haar eerder ingenomen standpunt.

De ombudsman merkt op dat de NMBS:

- het verloren voorwerp niet meer moest opsporen: dat had de klant reeds gedaan;
- zich er niet zomaar kan van af maken door te zeggen dat het opzoeken van verloren voorwerpen een bijkomende service is. In overeenstemming met de wet van 28 februari 1860 heeft zij als opdracht een dienst 'Gevonden Voorwerpen' te organiseren. Er mag wel worden verwacht dat zij die dienst efficiënt organiseert. Hij herhaalt de fouten gemaakt door de NMBS bij de door haar zelf uitgestippelde procedure.

In zijn advies dringt de ombudsman op een billijkere compensatie van 150 euro in speciën aan.

De NMBS herhaalt dat:

- in eerste instantie de verdwijning van de kledingzak op een nalatigheid van de klant berust;
- in tweede instantie de procedure voor het ter bestemming brengen van een verloren voorwerp niet tot op het einde toe correct verliep;
- het opzoeken en ter bestemming brengen van verloren voorwerpen een bijkomende service is;
- zij de klant niet de garantie kan geven dat het gevonden voorwerp teruggevonden en ter bestemming gebracht wordt;
- zij bij verloren voorwerpen niet tot enige schadevergoeding gehouden is.

Ook kan de waarde van de verloren voorwerpen niet worden bepaald. Er bestaat immers geen enkel bewijs betreffende de inhoud van de kledingzak.

Rekening houdende met voorgaande gegevens kan zij niet op het advies ingaan.

De ombudsman betreurt dat de NMBS halsstarrig vasthoudt aan een aantal argumenten en niet ingaat op een aantal pertinente vaststellingen terzake die deze argumenten weerleggen, en dit zowel bij de fase van het compromis als van het advies.

2003/2331 De klant reist tussen Brussel-Nationaal-Luchthaven en Brussel-Centraal met IR-trein 3729 (vertrek 8u28 - aankomst 8u53). Hij zet zijn reis richting Gent verder met IC-trein 530 (vertrek 9u04 - aankomst 9u38). De klant verliest zijn bagage tussen



Brussel-Nationaal-Luchthaven en Brussel-Centraal. Het gevonden voorwerp wordt afgegeven door de treinbegeleider van IR-trein 3718, aankomst te Brussel-Nationaal-Luchthaven om 20u28.

Ongeveer drie weken later krijgt de klant zijn gevonden voorwerp terug, een zwarte reistas; zijn fototoestel blijkt te ontbreken.

In haar eerste schrijven meldt de NMBS dat de bagagebediende van het station zich niet meer alle details kan herinneren van hetgeen gebeurde op 16 november 2003. De bagagedienst vond wel een bewijs terug van inschrijving en een kopie van de R197 die naar het station Quiévrain werd gestuurd.

De treinbegeleider van IR-trein 3729 heeft zowel tijdens de ontkoppeling in Bergen, als bij aankomst in het eindstation Quiévrain geen enkel achtergebleven voorwerp aangetroffen. Deze treinbegeleider heeft eveneens de terugreis naar het station Brussel-Nationaal-Luchthaven bediend en ook dan geen verloren voorwerp aangetroffen.

Het personeel van het station Brussel-Nationaal-Luchthaven trachtte de klant telefonisch te bereiken, hetgeen niet lukte. Na twee weken werd het gevonden voorwerp, zoals de procedure voorschrijft, naar de centrale bewaarplaats in Brussel Zuid gestuurd.

In haar tweede schrijven laat de NMBS weten dat het eerste spoor dat zij terugvindt van de bagage in het station Brussel-Nationaal-Luchthaven is. Hierbij is er geen sprake van een fototoestel, wat de NMBS laat vermoeden, dat het vroeger ontvreemd werd.

Op de vraag van de ombudsman waarom de NMBS niet getracht heeft de klant schriftelijk te bereiken, antwoordt de NMBS dat zij het personeel van Brussel-Nationaal-Luchthaven opdracht gegeven heeft meer inspanningen te leveren om de klant te contacteren.

De klant kan geenszins akkoord gaan met de bewering van de NMBS dat het fototoestel vroeger zou ontvreemd zijn uit zijn reistas. Daarvoor legt de klant een verklaring voor van zijn reisgezellen dat het fototoestel zich wel degelijk in de handbagage, een zwarte reistas, bevond.

De wijze waarop de bediende van het station Brussel-Nationaal-Luchthaven het gevonden voorwerp ingeschreven heeft, geeft echter ook geen uitsluitsel. Het lokale register omschrijft het gevonden voorwerp als zijnde *'een reistas Samsonite + personalia'*. De bediende heeft hier nagelaten een degelijke inventaris op te stellen van de zogenaamde personalia.

Van de datum van verlies tot de dag van in ontvangstneming van de tas door de klant (3 weken) was de reistas met personalia onder het toezicht van de NMBS. Niettegenstaande de NMBS beschikte over een telefoonnummer van de klant werden er te weinig pogingen ondernomen om de klant te bereiken. Waarom er door de NMBS geen brief gestuurd werd naar de klant, om hem te melden dat zijn verloren voorwerp gevonden was, blijft voor de ombudsman een onbeantwoorde vraag.

Om de vertrouwensrelatie tussen de klant en het bedrijf te herstellen, stelt de ombudsman het compromis voor om aan de klant een daadwerkelijke schadevergoeding toe te kennen die dit verlies enigszins compenseert.

De NMBS wenst niet in te gaan op het compromisvoorstel van de ombudsman op grond van volgende argumentering: de ombudsman baseerde zich op een verklaring van de reisgezellen van de klant. De NMBS trekt de bewering van de klant, dat er zich een fototoestel bevond in zijn bagage, zeker niet in twijfel. Zij stelt enkel dat dit toestel kan ontvreemd zijn tussen het tijdstip dat de klant zijn bagage vergat en het moment waarop zijn bagage aan het loket in Brussel-Nationaal-Luchthaven werd binnengebracht.

Eén en ander verliep duidelijk niet zoals het hoort.

De ombudsman stelt een aantal vragen over initiatieven die diverse personeelsleden hadden kunnen nemen, maar die alle achterwege bleven.

Dit leidde er toe dat het gevonden voorwerp in onduidelijke omstandigheden achtergelaten werd aan de loketten.

Rekening houdende met de falende dienstverlening in dit dossier adviseert de ombudsman de NMBS aan de klant alsnog een daadwerkelijke schadevergoeding toe te kennen die dit verlies enigszins compenseert.

De NMBS erkent dat de procedure voor gevonden voorwerpen kan geoptimaliseerd worden en is bereid hieraan te werken. Ze is echter niet bereid een schadevergoeding voor het fototoestel te betalen.

2004/0816 De klant vergeet op 29 maart 2004 zijn motorhelm en -handschoenen (aankoopprijs samen: 365 euro) in trein 3284. Na een paar telefoontjes komt hij te weten dat de treinbegeleider van die trein de verloren voorwerpen gevonden heeft en ze in een station afgegeven heeft. Sindsdien zijn helm en handschoenen spoorloos.

De NMBS biedt de klant Compensatiebonnen voor een totaal bedrag van 25 euro aan.

De ombudsman merkt op dat de klant de vergeten voorwerpen zelf lokaliseerde en dat hij, na de bevestiging te hebben gekregen van de treinbegeleider dat hij de voorwerpen gevonden had en aan de zorg van een collega toevertrouwd had, het formulier R197 invulde, zoals de procedure het voorschrijft. Daarna werd het gevonden voorwerp blijkbaar onbeheerd achtergelaten. Hier is dus zwaar in de fout gegaan door de NMBS.

Het is wel degelijk de NMBS-medewerker die in de fout ging door de gevonden voorwerpen zomaar ergens onbeheerd achter te laten. Hij heeft nagelaten de voorwerpen af te geven bij de dienst belast met de behandeling van verloren voorwerpen en hij heeft deze taak ook niet aan iemand anders opgedragen.

Meer dan met de maatregelen tegen de bediende, is de klant gebaat met een billijke schadevergoeding voor het verlies van zijn motorhelm en -handschoenen die hij anderhalf jaar geleden tegen de prijs van 365 euro kocht.

De door de NMBS aangeboden compensatie bedraagt echter een teleurstellende 25 euro. De aangeboden vergoeding staat niet in verhouding tot de door de klant geleden schade en is bijgevolg onaanvaardbaar.

Los van dit onredelijk laag bedrag, biedt de NMBS de klant die compensatie daarenboven nog aan onder de vorm van twee Compensatiebonnen die door de klant moeten ingeruild worden aan het loket bij aankoop van binnenlandse producten. Dit is naar de mening van de ombudsman ongepast: zij dient de betaling van een schadevergoeding uit te voeren door het toegekende bedrag op de rekening van de klant te storten.

De ombudsman stelt als compromis voor dat de NMBS de klant een billijker compensatie aanbiedt die zij bovendien stort op de rekening van de klant.

De NMBS antwoordt dat het opzoeken en ter bestemming brengen van verloren voorwerpen een bijkomende service is waarbij de NMBS de klanten wil helpen om hen de verloren voorwerpen terug te bezorgen. Op dit moment wordt er een studie uitgevoerd om de informatica-ondersteuning en de evaluatieprocedure bij de behandeling van de verloren voorwerpen te optimaliseren. De NMBS kan de klant echter geen garantie geven dat het voorwerp teruggevonden en ter bestemming gebracht wordt. Bij verloren voorwerpen is de NMBS niet tot enige schadevergoeding gebonden.

Niettegenstaande het verlies van de helm en de handschoenen in eerste instantie bij de klant berust, wilde ze uitzonderlijk en uit commercieel oogpunt de klant compensatiebonnen ter waarde van 25 euro aanbieden. Dit omdat de procedure voor het ter bestemming brengen van deze verloren voorwerpen niet tot op het einde toe correct verliep. Zij wenst dan ook bij die compensatie te blijven.

De ombudsman stelt vast dat de NMBS in haar antwoord teruggrijpt naar het argument dat zij zo graag gebruikt in dergelijke dossiers: het gaat om een bijkomende service waarbij zij de klanten wil helpen om hen de verloren voorwerpen terug te bezorgen.

De ombudsman stelt dat de NMBS in overeenstemming met de wet van 28 februari 1860 als opdracht heeft een dienst 'Gevonden Voorwerpen' te organiseren. Redelijkerwijze mag worden aangenomen dat zij dit efficiënt organiseert.

Dat er momenteel een studie wordt uitgevoerd om de informatica-ondersteuning en de evaluatieprocedure bij de behandeling van de verloren voorwerpen te optimaliseren is uiteraard positief: alleen heeft deze klant er op dit moment geen boodschap aan.

Tegen het argument van de NMBS, dat zij de klant geen garantie kan geven dat het verloren voorwerp teruggevonden wordt en dat zij niet tot enige schadevergoeding gebonden is wanneer het niet wordt teruggevonden, valt niets in te brengen.

Anders is het wanneer het voorwerp wel wordt teruggevonden maar de NMBS het niet kan terugbezorgen omdat zij het opnieuw kwijtspeelt. Dat het verlies van het voorwerp in eerste instantie bij de klant berust, doet dan helemaal niet meer terzake.

De NMBS kan haar nalatigheid niet meer ongedaan maken maar ze is er wel aansprakelijk voor, wat betekent dat ze de klant moet vergoeden voor de geleden schade, waarvan bewezen is dat ze er de oorzaak van is.

De NMBS kent uitzonderlijk en uit commercieel oogpunt wel een vergoeding toe, doch deze staat absoluut niet in verhouding tot de waarde van het voorwerp; dat argument

werd ook aangehaald in het compromisvoorstel, maar in haar repliek op dat voorstel is enkel maar te lezen dat zij wenst bij die compensatie te blijven. Ook op de opmerking dat het ongepast is dat er als vergoeding Compensatiebonnen aangeboden worden, is geen enkele reactie van de NMBS terug te vinden.

De vraag kan trouwens gesteld worden hoe de buitenwereld zou reageren op de stelling van de NMBS dat zij niet verantwoordelijk is voor een gevonden voorwerp dat zij opnieuw verliest. Alleen al het feit dat de ombudsman geacht wordt daartegen te argumenteren, overtreft alle argumenten van elke weldenkende burger.

De ombudsman adviseert dan ook dat de NMBS de klant een billijkere vergoeding aanbiedt die zij bovendien uitbetaalt door storting op zijn rekening.

De NMBS biedt de klant een compensatie van 182,50 euro (de helft van de aankoop prijs van de helm en de handschoenen) aan: 25 euro aan Compensatiebonnen en 157,50 euro door storting op zijn rekening.

2004/1608 De klant vergeet haar fototoestel op een zitbank op het perron te Gent-Sint-Pieters. Het toestel wordt teruggevonden door een treinbegeleider. Hij legt het toestel op het bureel van de onderstationschef. Op dat ogenblik is er niemand van het personeel aanwezig en wordt het gevonden voorwerp onbeheerd achtergelaten in het bureel waarvan de deur openstaat.

In haar antwoord stelt de NMBS dat het verdwijnen van het fototoestel in eerste instantie een nalatigheid van de klant is. Na het terugvinden van het toestel is er inderdaad onvoldoende toezicht op gehouden; de NMBS is dan ook uitzonderlijk en uit commerciële overwegingen bereid tot een terugbetaling van 310,83 euro. Hiervoor verwijst de NMBS naar het principe van de gedeelde verantwoordelijkheid. Totaal verlies: 621,66 euro. Terug te betalen bedrag: 310,83 euro.

De ombudsman stelt dat het principe van de gedeelde verantwoordelijkheid hier niet kan ingeroepen worden. Het verlies is de verantwoordelijkheid van de klant. Vanaf het ogenblik dat de NMBS het verloren voorwerp terugvindt, wordt het de verantwoordelijkheid van de NMBS. De NMBS erkent zelf dat ze een voorwerp van waarde onbeheerd heeft achtergelaten in een ruimte die niet werd afgesloten. Zij kan daarom onmogelijk de verantwoordelijkheid aan de klant toewijzen. De klant erkent de volle verantwoordelijkheid voor het achterlaten van het fotomateriaal op het perron. Van zodra de NMBS – terecht bezorgd om de goederen van haar klant – het voorwerp beheert en hierbij duidelijk nalatig is (bevestigd door verklaringen), is die nalatigheid de volle verantwoordelijkheid van de NMBS.

De klant draagt geen enkele verantwoordelijkheid in het opnieuw verloren gaan van het gevonden voorwerp en dient daarom volledig vergoed te worden.

De ombudsman dient hierop een compromisvoorstel in waarin hij voorstelt dat de NMBS de klant volledig vergoedt voor het verloren gegane gevonden voorwerp, zijnde 621,66 euro.

Hierop reageert de NMBS dat zij de mening met de ombudsman niet deelt dat de initiële nalatigheid van de klant volledig opgeheven wordt op het ogenblik dat het verloren voorwerp teruggevonden wordt. Het verlies van het fototoestel berust in eerste instantie op een nalatigheid van de klant. Zij geeft wel toe dat niet alleen de klant, maar ook de NMBS in deze zaak in de fout ging, door het teruggevonden toestel nadien onbeheerd achter te laten.

Om die reden handhaaft de NMBS haar eerder ingenomen standpunt van gedeelde verantwoordelijkheid.

De ombudsman maakt de volgende vaststellingen over aan de NMBS.

De NMBS grijpt terug naar het argument dat zij vaak gebruikt in dossiers over verloren voorwerpen, namelijk dat de klant de eerste verantwoordelijke blijft bij het verliezen van een voorwerp, of vrij vertaald: wanneer de klant zijn spullen niet zou achterlaten, dan zou de NMBS ze op haar beurt niet opnieuw kunnen verliezen. Zij noemt dat: gedeelde verantwoordelijkheid.

De ombudsman ontwikkelt dan opnieuw de hele redenering van de respectieve verantwoordelijkheden en illustreert dit aan de hand van een voorbeeld.

De NMBS verwijst in haar antwoord naar de leer van de oneigenlijke contracten en de zaakwaarneming. Zij stelt vast dat zij inderdaad tekort schoot als 'goede huisvader' in deze zaak.

Zij is dan ook bereid de totale waarde van het verloren toestel te vergoeden.

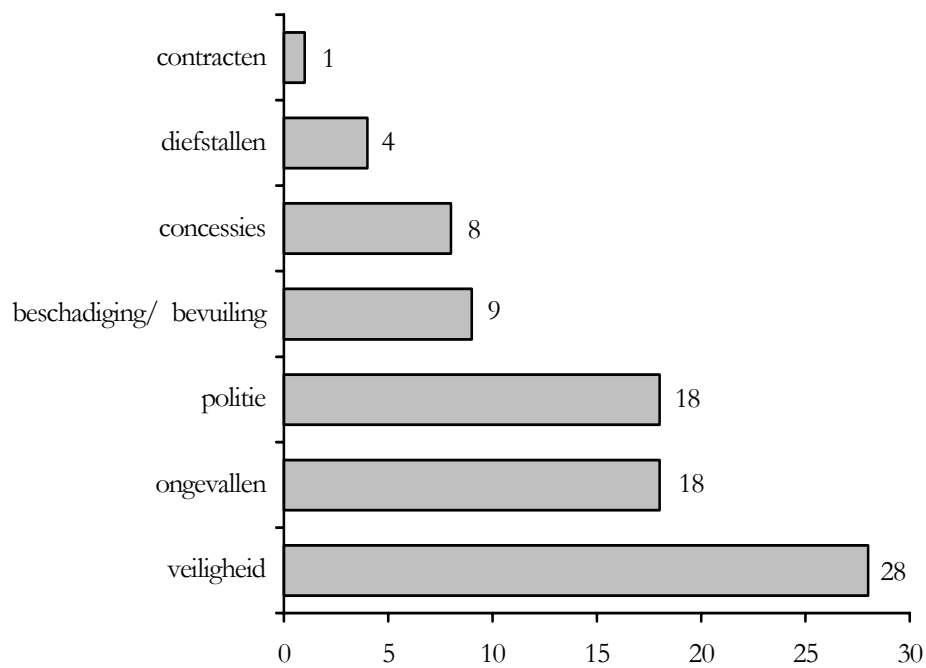


Foto NMBS

## 1.5. DIVERSEN

Onder deze groep ressorteren 86 klachten (3,6%).

### Klachtenpakket per categorie



Deze klachten zijn grosso modo onder te brengen in twee grote groepen:

- de klant wijst op een gevaarlijke situatie die tot een ongeval zou kunnen leiden of meldt dat hij het slachtoffer was van een ongeval waarvoor hij aanstuurt op een schadevergoeding. Er is dan sprake van valpartijen bij het in- of uitstappen, op de (rol)trap, op het perron of elders in het station, of van een reiziger die gekneld raakt tussen (te vroeg gesloten) treindeuren. Ook wanneer deze laatste laattijdig of helemaal niet geopend of gesloten worden, zijn er problemen.
- derden zorgen voor problemen: de bagage, de laptop of de fiets van de klant wordt ontvreemd, zakkenrollers opereren in het station of in de trein; het rookverbod wordt niet gerespecteerd in de trein of in het station, het hufterig gedrag van rondhangende jongeren, te luidruchtige medereizigers of opdringerige derden scheppen een gevoel van onbehagen.

Tenslotte hebben wij ook dit jaar enkele dossiers ontvangen betreffende het (al dan niet) bevuilen van het materieel en over problemen met sommige concessies: een norske uitbater van stationstoiletten, een haperende drankautomaat, een in gebreke blijvende uitbater van de bewaakte fietsenstalling, ...

## UIT DE PRAKTIJK

2004/0360 Doordat de deuren van de trein 3338 vroegtijdig gesloten worden, hebben niet alle leden van een gezin de gelegenheid om af te stappen; wanneer de trein opnieuw vertrekt, bedienen de ouders de noodrem om te voorkomen dat hun zoontje alleen zou achterblijven op het perron. De NMBS rekent hen daarvoor 164,60 euro aan.

Geconfronteerd met een getuigenverklaring waarin de versie van de klanten wordt bevestigd dat de deuren te vroeg werden gesloten, neemt de NMBS gas terug en klasseert zij het dossier zonder verder gevolg.

2004/0500 Terwijl men nog druk in de weer is om een rolwagengebruiker bij middel van de mobiele oprijhelling aan boord te helpen, zet de trein zich opnieuw in beweging, waardoor de klant wordt 'meegesleurd'.

De reiziger loopt daardoor dan wel geen lichamelijk letsel op maar hij belandt toch in een soort shocktoestand.

De klant vertrekt uiteindelijk met één uur vertraging en hij vraagt bij wijze van schadevergoeding de terugbetaling van de prijs van zijn ticket (34,70 euro).

De NMBS verontschuldigt zich voor de ondervonden hinder en biedt als compensatie twee Geschenkbiljetten aan.



2004/1937 Net vóór het faillissement van de uitbater van de betalende fietsenstalling in Leuven, heeft de klant zijn abonnement opnieuw voor één jaar laten verlengen; kostprijs 65 euro.

Niet alleen is deze stalling sinds het faillissement de facto gratis, op de koop toe is de installatie volledig uitgebrand, zodat de klant helemaal niets meer heeft aan zijn abonnement; daarom vraagt hij de gedeeltelijke terugbetaling ervan.

De NMBS verwijst de klant naar de curator van het faillissement.

## 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 2004 waren er dat 130 (90 Nederlandstalige, 40 Franstalige).

Het betreft hier vooral klachten die betrekking hebben op burentwisten, geluidshinder als gevolg van infrastructuurwerken, ...

Deze klachten worden aan de hiervoor bevoegde diensten overgemaakt voor onderzoek.

### UIT DE PRAKTIJK

2004/0174 De klant is verontrust omdat wordt gejaagd in een aan het spoorwegdomein grenzend natuurgebied en op de spoorwegbermen: in die omgeving zijn namelijk vaak spelende kinderen aanwezig.

De ombudsman is niet bevoegd maar maakt de klacht, gelet op het reële veiligheidsprobleem, onverwijld over aan de NMBS.

2004/1248 Een omwonende meldt geluidsoverlast door de geluidsinstallatie van het station. Omdat de klacht niet uitgaat van een ‘gebruiker’ is de ombudsman niet bevoegd.

De ombudsman maakt de klacht over aan de NMBS die de zaak onderzoekt.

2004/1602 In een anonieme klacht wordt gewezen op een mogelijk veiligheidsprobleem in de omgeving van een spoorlijn: *‘Oude versleten bomen en struikgewas liggen kriskras door elkaar en vormen een gevaar voor de elektrische leidingen van het spoor én voor de ernaast liggende openbare weg’.*

De ombudsman stuurt de klacht door naar de bevoegde NMBS-dienst die de site saneert.

2004/1687 Kort na de gasramp in Gellingen vraagt een bouwfirmat dringend informatie over ondergrondse leidingen van de NMBS alsook de adressen van de diensten Infrastructuur en Patrimonium.

De ombudsman is niet bevoegd voor deze materie en maakt het dossier over aan de spoorwegdirectie.



Foto NMBS

## DEEL VIER

# BESLUIT

Ook in 2004 scoort de NMBS beter: de waarderingscijfers van de klant zitten in de lift. Een goede en blijvende stiptheid, gekoppeld aan gewaardeerd personeel en betere informatie in stations en treinen, het valt duidelijk in de smaak.

2004 was het laatste jaar waarin de NMBS als één bedrijf functioneerde. Samen met de voogdijoverheid werd in het kader van de Europese regelgeving de opsplitsing druk voorbereid. Een titanenarbeid. Ondanks deze bijzonder ingrijpende herstructurering kan de klant tot nu toe niet stellen dat de opdeling van de onderneming in drie afzonderlijke eenheden – met alle onzekerheden en spanningen vandie – ten koste is gegaan van de dienstverlening aan de klanten. Op zich is dat al een prestatie. Andere grote bedrijven en/of sectoren met een geschiedenis van herstructurering zullen dat moeten erkennen.

De trein blijft een succesverhaal. In die mate dat tijdens de spitsuren in een aantal treinen de al maximaal gebruikte capaciteit niet meer volstaat om de klanten op comfortabele wijze ter bestemming te brengen. De mogelijke oplossingen zijn al veelvuldig en in mening debat vermeld. Niet dat hier en daar niet meer kan worden gesleuteld om een zeer specifieke situatie bij te sturen, maar in globo hebben alle maatregelen die structureel een (deel van de) oplossing zijn voor het probleem één gemeenschappelijk kenmerk: ze vragen tijd. Ondertussen is het voor elke betrokkene uitkijken naar beperkte tussentijdse oplossingen om het probleem wat te verlichten: de NMBS door optimaal haar vervoer-capaciteit te verdelen en te moduleren in functie van de noden, door te schuiven met de dienstregeling, door wanneer het nodig is eerste-klasafdelingen waar nog ruimte is open te stellen voor reizigers met een biljet tweede klas enz. De klant door te proberen iets vroeger of later te reizen, of op zijn minst de treinen op te zoeken waar de kans op zitplaatsen enigszins groter is.

Tekort aan capaciteit is dus een reëel probleem op een aantal lijnen en dreigt een schaduw te werpen op de positieve ontwikkeling van de laatste jaren. De nieuw bestelde dubbeldekstreinen – weloverwogen in te zetten op de meest beklante lijnen – zullen meer dan welkom zijn.

In 2004 vormden de dossiers over vertragingen niet meer de grootste moot van de klachten. Behalve uitzonderlijk grote vertragingen (waarbij de spooroperatoren zich niet altijd van hun beste kant laten kennen), klagen reizigers meestal over vertragingen wanneer ze daardoor een aansluiting missen. De kritiek op de stiptheidscijfers van de NMBS kan hier terecht zijn. De ombudsman heeft vroeger al gewaarschuwd voor het cijferfetisjisme: een trein niet laten wachten om aansluiting te verzekeren met een andere trein, kan de stiptheid van deze weggrijpende trein ten goede komen. De reizigers van de aankomende trein daarentegen blijven wel op het perron staan... Daarom hecht de ombudsman groot belang aan het omgaan met wachttijden voor de treinen. Voor het betrokken personeel is dit een moeilijke en soms ook stresserende opdracht. De kennis van het terrein en van de implicaties van de genomen beslissing ‘in real time’ en het afwegen van belangen van groepen reizigers (degenen die mee zouden kunnen rijden, degenen die aan perron in de trein blijven wachten en een aansluiting in een volgend station moeten halen, de reizigers die in de volgende stations wachten op die trein en nadien ook aansluitingen met bus of trein moeten halen ...) zijn noodzakelijk om goed de complexiteit van dit vraagstuk te vatten. Vooral bij verstoord treinverkeer is het niet

altijd evident de meest optimale beslissing te nemen. De ombudsman stelt vast dat de aandacht voor deze problematiek bij de NMBS levendig is. De evolutie is ook op dat vlak gunstig. Toch wordt de beslissing nog niet altijd in de eerste plaats in functie van klantenbelangen genomen en wegen soms intern organisatorische factoren door. De ombudsman vraagt daar extra aandacht voor.

In 2004 heeft de NMBS eveneens in twee fasen wat zij noemt een ‘tariefvereenvoudiging’ doorgevoerd. De bedoeling om het productaanbod duidelijker te maken voor de klanten is in de praktijk moeilijk een succes te noemen. Het is juist dat dergelijke operatie verre van eenvoudig is. De indruk dat er te snel moest worden gewerkt, blijft hoe dan ook hangen. Het verslag geeft een voorbeeld van de neveneffecten die een bepaalde ingreep kan hebben. Voor de hand liggende ingrepen in de ogen van klant (zoals een echte halve prijskaart) worden dan weer geweerd. Enkele spanningspunten voor hoofdzakelijk de treinbegeleiders, zoals de gebruiksbepijking voor Rail Passen en Go Passen werden weggenomen. Maar of de klant nu een groter inzicht heeft in de aanbodstructuur van de NMBS, is zeer de vraag. Het zal dan ook nuttig zijn om in samenspraak met alle betrokkenen verder te werken aan een transparante aanbod- en prijzenstructuur waarin zowel de toevallige als de iets meer regelmatige en de trouwe klant gemakkelijk de weg vindt.

De NMBS werkt volop aan haar nieuw vervoerplan voor eind 2006. Zij zal ongetwijfeld aan de hand van de recent opgedane ervaring terzake verder kunnen sleutelen aan een sluitend en overzichtelijk aanbod.

Op Europees niveau wordt nu hard gesleuteld aan een verordening<sup>1</sup> die de rechten en plichten van de internationale spoorreiziger beter wil definiëren. Het is een materie die de ombudsman nauw aan het hart ligt, want het gaat om problemen die in de praktijk van de klachten zeer herkenbaar zijn. Het is duidelijk dat de verschillende operatoren met grote reserve, zoniet tegenzin, dat pakket op zich zien afkomen. De ervaring van de klachtenpraktijk kan de ombudsman alleen maar gunstig stemmen voor vele van de voorstellen. Tezelfdertijd is hij zich bewust van de kostendruk die dat met zich kan meebrengen en pleit hij voor een Europese ondersteuning bij de totstandkoming van systemen en procedures die uiteindelijk moeten leiden tot een dienstverlening van hoog kwalitatief gehalte. Het debat over de vraag of de verordening ook niet moet worden uitgebreid van het internationale naar het nationale verkeer, is volop bezig. In de toekomst zal het hoe dan ook moeilijk verdedigbaar blijven om voor dezelfde burger totaal verschillende maatregelen of handelingen te stellen tegenover identieke situaties, enkel en alleen omdat een voorval zich in een binnenlandse en niet in een internationale trein afspeelt, zeker wanneer deze burger meer en meer klant van beide is. Ook hier zal de dynamiek van de geesten en de gewoontes haar werk doen, en zal wat als billijk wordt bestempeld op één niveau, ook op het andere als referentie worden ingeroepen.

---

<sup>1</sup> Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende de rechten en verplichtingen van reizigers in het internationale treinverkeer (ingediend door de Commissie) COM (2004) 143 definitief -2004/0049 (COD).

Het zal dus belangrijk zijn bij het definitief afsluiten van het derde beheerscontract om goed de discussie op het Europese niveau te volgen en de hoofdlijnen daarvan in rekening te nemen. België staat op het vlak van vervoer van personen per trein bij de besten genoteerd wanneer het om kwaliteit gaat. Dit moet zo blijven.

Geconfronteerd met de druk van de mobiliteitsvraag en ook met de steeds grotere dringendheid om oplossingen op het terrein te realiseren, zal een vruchtbaar overleg en strikte coördinatie binnen de NMBS-groep absolute noodzaak zijn.

De NMBS heeft een maatschappelijk vitale opdracht. Daartoe moet zij met vele instanties overleggen en onderhandelen. Zij bepaalt niet altijd de snelheid van de ontwikkeling maar staat wel te kijk wanneer de zaken niet opschieten. De grote inhaalbeweging die bezig is om het spoor te moderniseren, vraagt enorme inspanningen allerhande én tijd.

De maatschappelijke meerwaarde die dit creëert is niet enkel in cijfers uit te drukken in een samenleving waar mobiel zijn een conditio sine qua non is om volwaardig te kunnen participeren. Het is in functie van die basisbehoefte van de klant, oud of jong, werknemer of niet, al dan niet bemiddeld, dat een kwaliteitsvolle dienstverlening gestoeld op een efficiënte en transparante organisatie, de doelstelling moet zijn. Een mobiliteitsbedrijf, met visie en maatschappelijk gedragen, is dat geen mooie opdracht?

Brussel, 18 februari 2005

Jean Marc Jeanfils,  
Médiateur

Guido Herman,  
Ombudsman