

JAARVERSLAG
2001

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS

JAARVERSLAG 2001

DE OMBUDSMAN
BIJ DE NMBS

INHOUD

| | |
|---------------------------------------|----|
| VOORWOORD | 6 |
| DEEL EEN: INLEIDING | 7 |
| DEEL TWEE: STATISTIEK VAN DE KLACHTEN | 13 |
| 1. Aantal dossiers | 14 |
| 2. Reden van de klachten | 18 |
| 3. Resultaten | 20 |
| DEEL DRIE: KLACHTENANALYSE | 22 |
| 1. Evolutie van het klachtenaantal | 23 |
| 1.1. Treindienst | 29 |
| 1.1.1. Vertragingen en aansluitingen | 31 |
| 1.1.2. Afschaffingen | 32 |
| 1.1.3. Samenstelling | 34 |
| 1.1.4. Treinaanbod | 36 |
| 1.2. Vervoerbewijzen | 38 |
| 1.2.1. Binnenlands vervoerbewijzen | 46 |
| 1.2.2. Treinkaarten | 51 |
| 1.2.3. Diverse passen | 56 |
| 1.2.4. Internationale vervoerbewijzen | 60 |
| 1.2.5. Andere vervoerbewijzen | 63 |

| | |
|---|-----|
| 1.3. Integrale kwaliteitszorg | 64 |
| 1.3.1. Dienstverlening | 65 |
| 1.3.2. Algemene Voorwaarden | 69 |
| 1.3.3. Informatie | 73 |
| 1.3.4. Infrastructuur | 77 |
| 1.3.5. Reserveringen | 86 |
| 1.4. Bagage, fietsen en colli | 94 |
| 1.4.1. Verloren voorwerpen | 96 |
| 1.4.2. Fietsen | 98 |
| 1.4.3. Colli | 108 |
| 1.4.4. Bagage | 113 |
| 1.5. Diversen | 114 |
| 2. Andere dossiers gericht aan de ombudsman | 118 |
| DEEL VIER: ADVIEZEN | 121 |
| 1. Algemene beschouwingen over de adviezen | 122 |
| 2. Dossiers met advies | 123 |
| 3. Onderzoek van adviezen | 126 |
| DEEL VIJF: BESLUIT | 147 |

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 negende jaarverslag; het geeft een overzicht van de activiteiten van 1 januari 2001 tot en met 31 december 2001.

DEEL EEN

INLEIDING

Beslissingen en akkoorden die snel opnieuw in vraag gesteld werden, projecten en soms hooglopende onderhandelingen, de NMBS haalde in 2001 weer geregeld het voorpaginanieuws. Over dit bedrijf is zowat alles gezegd of gesuggereerd. Uiteindelijk staat de trein nog steeds aan het perron en neemt het maatschappelijk gemor zichtbaar toe... Kortom: de begeleiders wachten. En de reizigers ook.

Dit jaarverslag 2001 had nochtans als volgt kunnen beginnen: 'Pendelaars zullen een schadevergoeding ontvangen: gedaan met de onredelijkheid'. Daarna was een hoogst persoonlijke bedenking gevolgd over een basisprincipe dat nog steeds één van onze stokpaardjes is.

Wij kennen de voorstellen van de NMBS met betrekking tot de 'mogelijkheden en de vorm om de klanten te vergoeden bij niet geleverde dienst of wanneer deze ernstige gebreken vertoont'. (Punt 24 van het tweede bijvoegsel bij het tweede beheerscontract, Belgisch Staatsblad van 10 juni 2000). Wij kennen deze van het Raadgevend Comité van de Gebruikers; ook wij hebben een tijdje geleden onze visie gegeven. In 2001 hebben wij (zoals andere instanties) de al dan niet terechte aanspraken van de spoor klanten verder bijgehouden.

Uiteraard volgt de ombudsman de evolutie van dit belangrijk dossier.

De ideale situatie, de algehele stiptheid, zal wel nooit bestaan, op basis van welke criteria ook. Slechts een strikte minderheid van de klanten gaat zover dit te eisen. De meerderheid van de klanten stoort zich in het bijzonder aan de chronische vertragingen. In de loop der jaren is er bij hen een consensus gegroeid over het feit dat zij dit niet zomaar moeten aanvaarden.

De NMBS is een log apparaat dat zich niet gemakkelijk laat manoeuvreren. Het vergde enkele jaren (druk) om haar te overtuigen van een evidentie: dat de Maatschappij contractueel verplicht is om de treinen stipt te laten rijden.

Uiteraard is de NMBS niet rechtstreeks of zelfs maar indirect aansprakelijk voor alle vertragingen en storingen van het treinverkeer. Dat beseft zij trouwens maar al te goed wanneer zij aanklopt bij een firma die ergens een kabel beschadigde of de bovenleiding afrukte, en aan wie zij de rekening voorlegt voor de aldus veroorzaakte ontredde en vertragingen*. Ook deze realiteit moeten we erkennen.

Het feit dat het principe van compensatie voor vertragingen nu wel verworven lijkt, komt aan dit algemeen gevoel van een vorm van onrechtvaardigheid bij de klanten die vaak vertraging oplopen, tegemoet. Is het principe dan al verworven, de toepassingsmodaliteiten moeten nog worden vastgelegd. Het is niet denkbeeldig dat de parameters die daarbij worden gebruikt, de facto een lege doos maken van een goed principe. We veronderstellen dat dit niet de bedoeling van de oefening is.

We blijven echter waakzaam. Zoals de NMBS het zelf stelt in haar antwoord aan de klant, 'het zou voorbarig zijn om zich nu reeds uit te spreken over welk resultaat dan ook van deze studie'..

* Het principe van de communicerende vaten schijnt hier niet in het voordeel van de gebruikers te werken... enkele uitzonderlijke gevallen niet te na gesproken waarbij onze koppigheid werd beloond (zie bijvoorbeeld jaarverslag 2000, blzn. 35-36)

Wij kunnen ons hoe dan ook niet ontdoen van enige vrees voor wat betreft de toepassingsmodaliteiten die voor het systeem zullen gekozen worden.

We hebben in dit dossier steeds gepleit voor een 'praktische en werkbare oplossing, waarbij nauwlettend moet worden toegezien op het vermijden van een soort compensatiecultuur'.

Er moet dus een goed evenwicht gevonden worden, want tussen het krijgen van wat kruimels en het incasseren van het 'groot lot' gaapt een brede kloof. Iedereen die bij dit dossier betrokken is, de politieke overheid in het algemeen, de NMBS, de gebruikers, het Raadgevend Comité (dat, laat ons dat toch niet vergeten, volgens het beheerscontract een stem in het kapittel heeft) en uiteraard de ombudsman, moet zich inspannen om het juiste evenwicht te vinden, elk met eigen middelen en met respect voor elke betrokkene.

De vergoedingspolitiek zal voor de NMBS onvermijdelijk gepaard gaan met verlies aan inkomsten, door de uitgekeerde bedragen of door de gratis toegekende dagen. Meer dan waarschijnlijk zal zij dit op de één of de andere manier willen compenseren. Dat zou kunnen leiden tot een prijsverhoging. Laat ons daarbij niet uit het oog verliezen dat de tarifaire manoeuvreerruimte van de NMBS voor het ogenblik wordt bepaald in het beheerscontract. Men zou zich derhalve kunnen verwachten aan een inkrimping van de middelen die worden ingezet om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Het nieuwe beheerscontract, waarnaar ook de ombudsman met veel verwachting uitkijkt, zal de nodige garanties terzake moeten inhouden.

Een ander fenomeen heeft dit jaar de pers gehaald: dat van de agressie. Zoals in het verslag vermeld wordt, krijgt de ombudsman niet te maken met de zware vormen van agressie. De klachten die hij ontvangt, betreffen andere vormen van agressie. Elk dossier kan ons begrip over onderliggende oorzaken van dergelijke incidenten aanscherpen, met de bedoeling in de toekomst zoveel mogelijk problemen te voorkomen.

De trein kent succes. Het aantal reizigers neemt elk jaar toe. Dat is verheugend, maar heeft zijn keerzijde: het gekende probleem van het tekort aan zitplaatsen. De onvrede daarover kleurt blijkbaar de waardering die de klant aan andere aspecten van de dienstverlening geeft.

Wij dienden vanaf het eerste jaarverslag steeds vast te stellen dat 'dit jaar' voor de NMBS een scharnierjaar was, dat zij de krantenkoppen had gehaald, dat zij zich opmaakte om het hoofd te bieden aan nieuwe uitdagingen. 2001 vormt daarop geen uitzondering! Ook hebben wij van bij de eerste verslagen steeds het belang van de stiptheid van het treinverkeer benadrukt als sleutel tot het vertrouwen in de relatie NMBS-klant. 2001 heeft die stelling niet tegengesproken. Zelfs in die mate dat de publicatie in oktober van de resultaten van het kwaliteitsonderzoek de spoorwegwereld met verstomming sloeg: de reizigers verminderden namelijk hun waardering voor alle aspecten van de dienstverlening... behalve voor één: de stiptheid. Begrijpe wie kan!

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 02

U mailt:

Nederlandstalig: ombudsman@b-rail.be
Franstalig: mediateur@b-rail.be
Duitstalig: ombudsman@b-rail.be

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 2.964 klachtendossiers aangelegd. Daarvan waren er 117 onontvankelijk. Er werden dus 2.847 dossiers in behandeling genomen.

Er werden 14 dossiers neergelegd die door meerdere klanten werden ondertekend, in totaal 422.

Daardoor richtten zich globaal gesteld in 2001 in totaal 3.372 klanten op ontvankelijke wijze tot de ombudsman.

Daar moeten nog de ongeveer 8.000 telefonische contacten aan toegevoegd worden. We zullen ons echter om praktische redenen beperken tot het aantal dossiers.

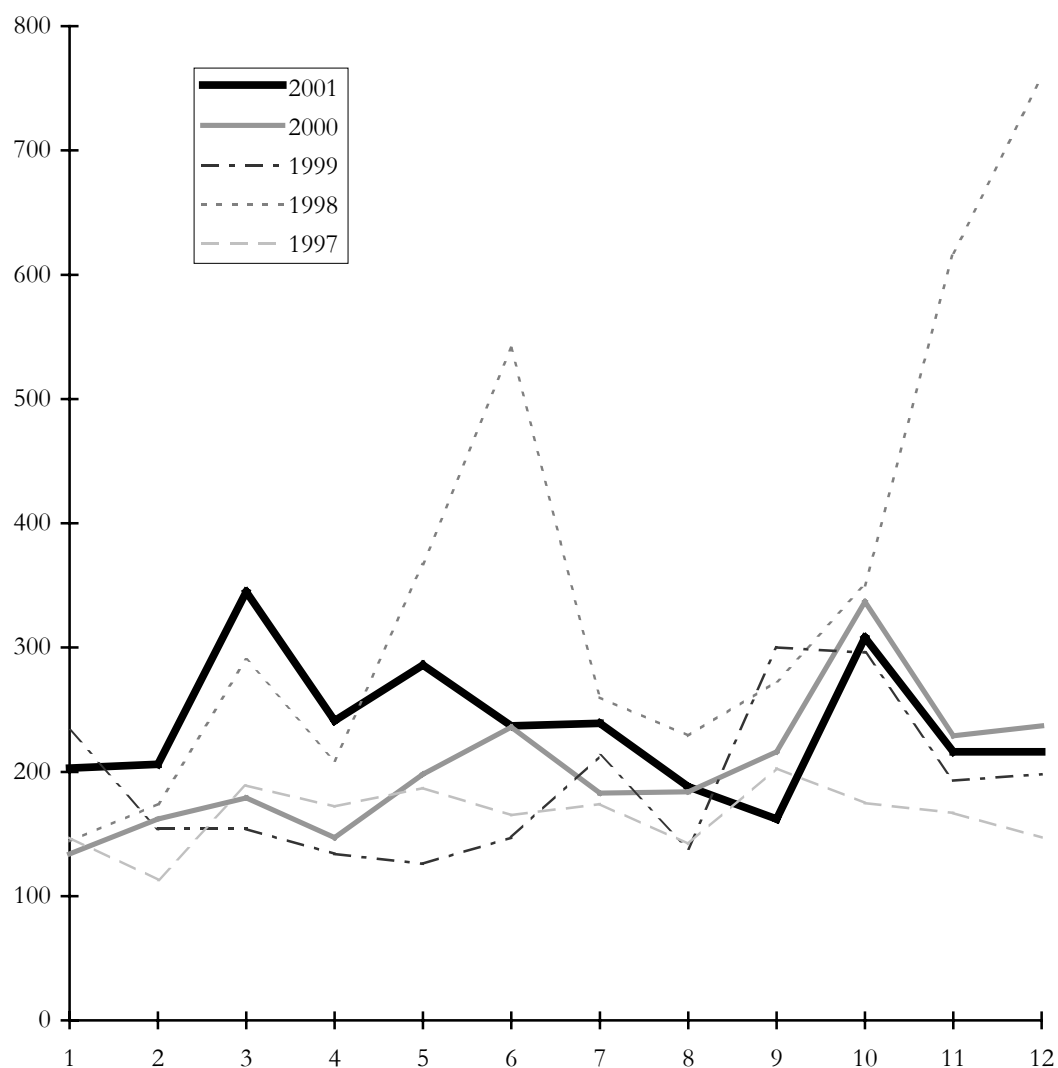
De tabel hieronder geeft een overzicht van de evolutie van het aantal behandelde dossiers.

| Dossiers | 1-3-97 tot 31-12-97 10 maanden | 1-1-98 tot 31-12-98 12 maanden | 1-1-99 tot 23-12-99 12 maanden | 24-12-99 tot 31-12-00 12 maanden | 1-1-01 tot 31-12-01 12 maanden |
|---------------|---|---|---|---|---|
| Nederlands | 1.098 | 2.512 | 1.537 | 1.565 | 1.916 |
| Frans | 604 | 1.701 | 751 | 851 | 931 |
| Totaal | 1.702 | 4.213 | 2.288 | 2.416 | 2.847 |
| | Jaarverslag 1997 | Jaarverslag 1998 | Jaarverslag 1999 | Jaarverslag 2000 | Jaarverslag 2001 |

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

Evolutie van het klachtenaantal

Aantallen per maand van 1997 tot 2001

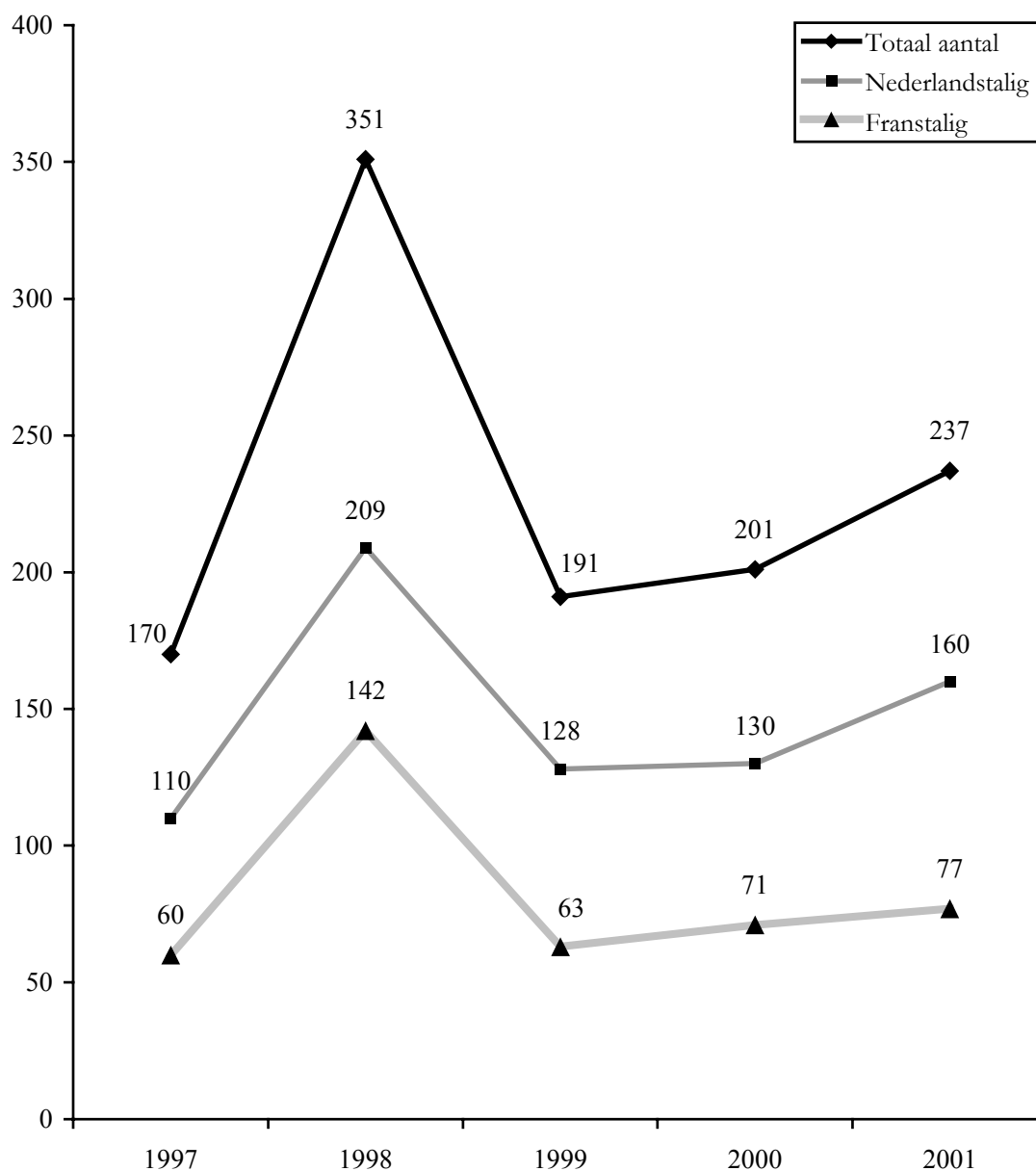


Opmerking

Het buitengewoon hoog aantal klachten voor 1998 was voornamelijk te wijten aan de moeilijkheden bij de invoering van het nieuwe treinaanbod IC/IR98 (in voege vanaf 24 mei 1998 en bijgestuurd eind september 1998).

Evolutie van het klachtenaantal

Gemiddelden per kalendermaand sinds 1997

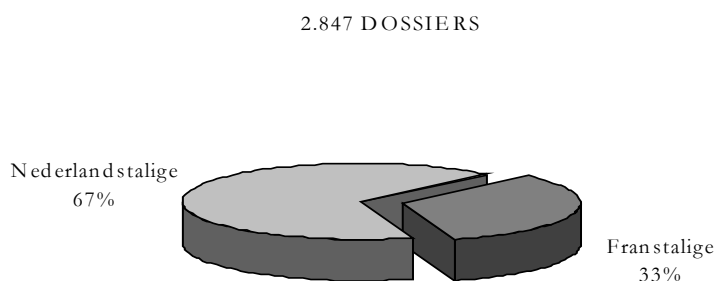


We herhalen dat de buitenmaatse stijging in 1998 grotendeels is toe te schrijven aan de klachtenstroom naar aanleiding van het IC/IR98-plan en aan het toenmalig verzet tegen de wijziging van de treinkaartentarifiering.

De dossiers 2001

Er werden in het voorbije jaar dus 2.847 dossiers behandeld, te weten:

- 1.916 Nederlandstalige (*) en
- 931 Franstalige dossiers.



Daarnaast wordt de dienst ook minstens 8.000 keer telefonisch gecontacteerd.

Meestal betreft het spontane reacties op voorvallen of uitingen van ongenoegen over bijvoorbeeld vertragingen of informatie. Tijdens dit werkjaar waren er veel tussenkomsten m.b.t. de aanpassing van de reglementering voor 65-plussers, de wijziging van de modaliteiten voor de weekendbiljetten, problemen i.v.m. de procedure voor verloren voorwerpen, en vragen van klanten die op zoek waren naar een bepaalde dienst of persoon binnen het bedrijf.

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

(*) De dossiers van anderstaligen ressorteren om praktische redenen onder de Nederlandstalige dossiers.

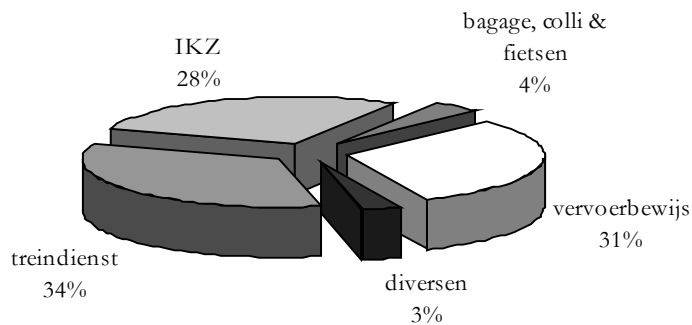
2. REDEN VAN DE KLACHTEN

De 2.847 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 de groepen zijn:

- 966 keer geeft de treindienst aanleiding tot een klacht
- 881 dossiers behandelen een probleem met vervoerbewijzen
- 797 klachten hebben te maken met integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 115 maal betreft het een probleem met bagage, colli en fietsen
- 88 klachten hebben een andere, diverse oorzaak (ongevallen, concessies, veiligheid, beschadigingen, ...)

Klachtenpakket per groep



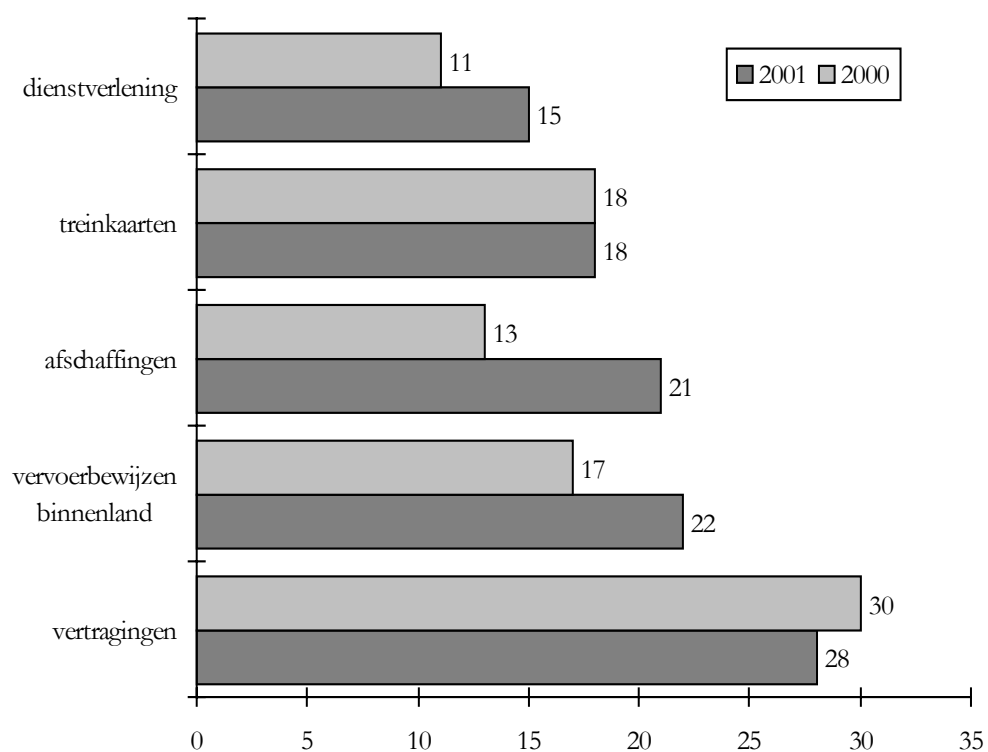
Zoals in de vorige jaarverslagen, worden de klachten behandeld in volgorde van het neergelegde aantal per groep (treindienst, vervoerbewijzen, IKZ, ...).

Top vijf per categorie

Wat klachtenaantal betreft, scoren het voorbije werkjaar de volgende categorieën het hoogst:

| | |
|-------------------------------|-----|
| - vertragingen: | 337 |
| - vervoerbewijzen binnenland: | 264 |
| - afschaffingen: | 249 |
| - treinkaarten: | 221 |
| - dienstverlening: | 176 |

Gemiddeld klachtenaantal van de top vijf (per kalendermaand)

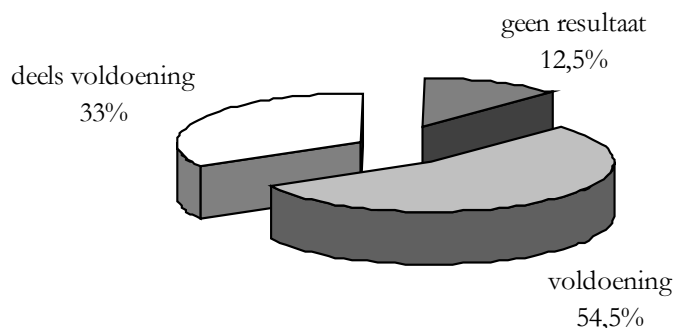


3. RESULTATEN VAN DE TUSSENKOMSTEN

Van de vele keren dat op de ombudsman een beroep wordt gedaan, worden er 2.847 nieuwe dossiers aangelegd waarvan er, eind december 2001, nog 429 in behandeling zijn.

In de 2.418 afgewerkte dossiers is er:

- 1.316 keer voldoening
- 804 keer deels voldoening
- 298 keer geen resultaat



87,5% van de klanten die de ombudsman aanspreken, krijgen 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 behandeld wordt.

Het is belangrijk op te merken dat een antwoord dat voldoening geeft aan een klant niet noodzakelijk betekent dat het onderliggend probleem is opgelost.

Nemen we zoals vorig jaar het voorbeeld van het tekort aan zitplaatsen op bepaalde treinen: een klant kan van de NMBS een correcte uitleg krijgen voor het ongemak maar terzelfdertijd moeten vaststellen dat het probleem nog een tijdje zal duren.

Wanneer de NMBS daarenboven beterschap belooft binnen een bepaalde termijn en die laatste dan niet respecteert, riskeert ze een nieuwe klacht van deze klant die 'voldoening' kreeg.

Bij 12,5% van de klachten leidt de bemiddeling niet tot een resultaat, ofwel omdat de NMBS op geen enkele manier tegemoet kwam aan de (rechtmatige) vraag van de klant ofwel omdat de procedure in overleg werd stopgezet.

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

Elke groep wordt op zijn beurt opgedeeld in verschillende categorieën.

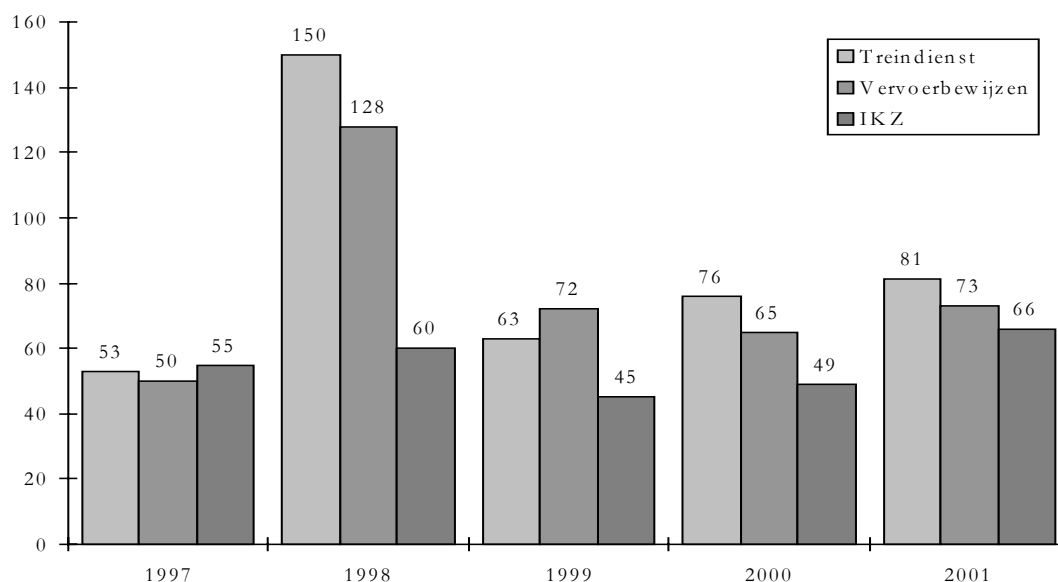
Evolutie van de grootste klachtengroepen

Voor de groep 'treindienst' was het maandgemiddelde 53 in 1997; er waren 150 dossiers in 1998, 63 in 1999, 76 in 2000 en 81 in 2001.

De 'vervoerbewijzen' haalden in 1997 een maandgemiddelde van 50 dossiers; dat steeg in 1998 tot 128 dossiers; voor 1999 zijn er 72 dossiers terwijl er in 2000 gemiddeld 65 klachten per maand over vervoerbewijzen werden genoteerd. In 2001 werden daarover 73 dossiers geopend.

Het maandgemiddelde voor 'IKZ' in 1997 was 55; in 1998 wordt dat 60 terwijl we er in 1999 45 tellen. In 2000 is er een lichte stijging tot 49. Tenslotte wordt 2001 afgesloten met gemiddeld 66 dossiers per maand.

Grafiek van de maandgemiddelden



In 1998 waren 'treindienst' en 'vervoerbewijs' uitschieters, gevolg van de invoering van het IC/IR98-plan en een protestactie tegen de treinkaarttarieven.

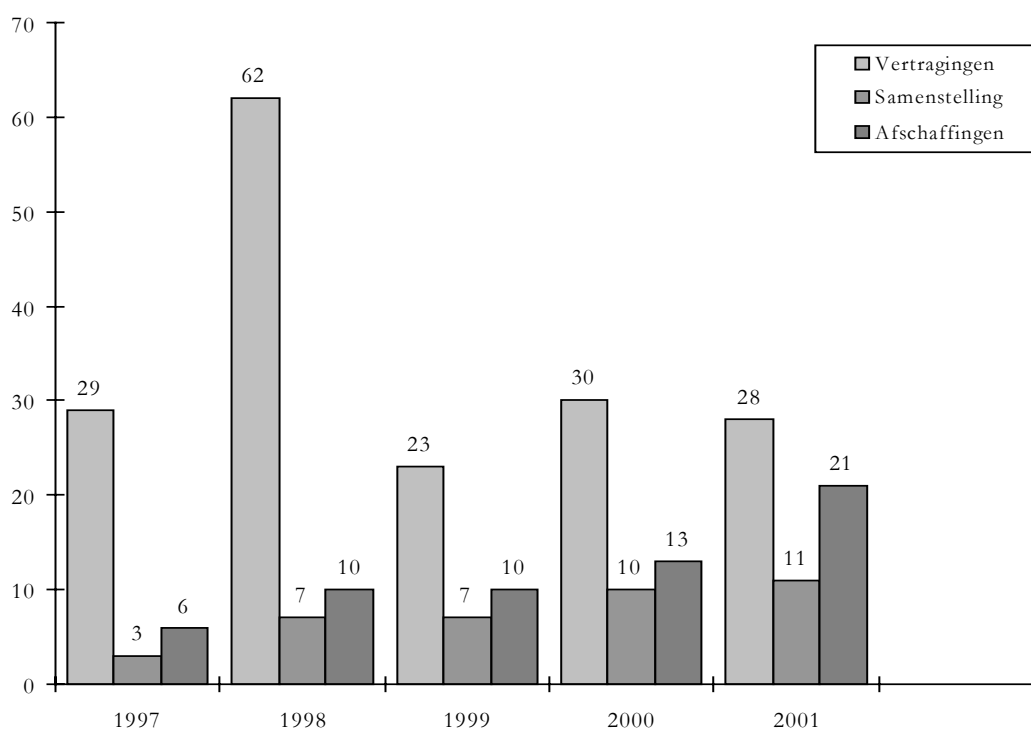
Groep treindienst: evolutie van de grootste klachtencategorieën

Waar het gemiddeld maandcijfer voor 'vertragingen' in 1997 29 dossiers bedraagt, stijgt dit in 1998 tot 62 dossiers. Na het hoogtepunt in 1998 daalt het maandgemiddelde in 1999 tot 23 dossiers. In 2000 bedroeg het maandgemiddelde 30 dossiers terwijl 2001 werd afgesloten met een maandgemiddelde van 28 dossiers.

De rubriek 'afschaffingen' telde in 1997 een maandgemiddelde van 6 dossiers, in 1998 stijgt dit tot 10; dit blijft zo in 1999. In 2000 worden er gemiddeld 13 dossiers geteld over dit onderwerp terwijl 2001 wordt afgesloten met gemiddeld 21 dossiers.

In 1997 bedraagt het maandgemiddelde van 'samenstelling' 3, in 1998 stijgt dit tot 7, in 1999 blijft dit 7, om in 2000 verder te stijgen tot gemiddeld 10 dossiers per maand. In 2001 worden hierover gemiddeld 11 dossiers geteld.

Grafiek van de maandgemiddelden



Let op de hoge piek 'vertraging' in 1998 (het IC/IR98-jaar) en de daling ervan in 1999.

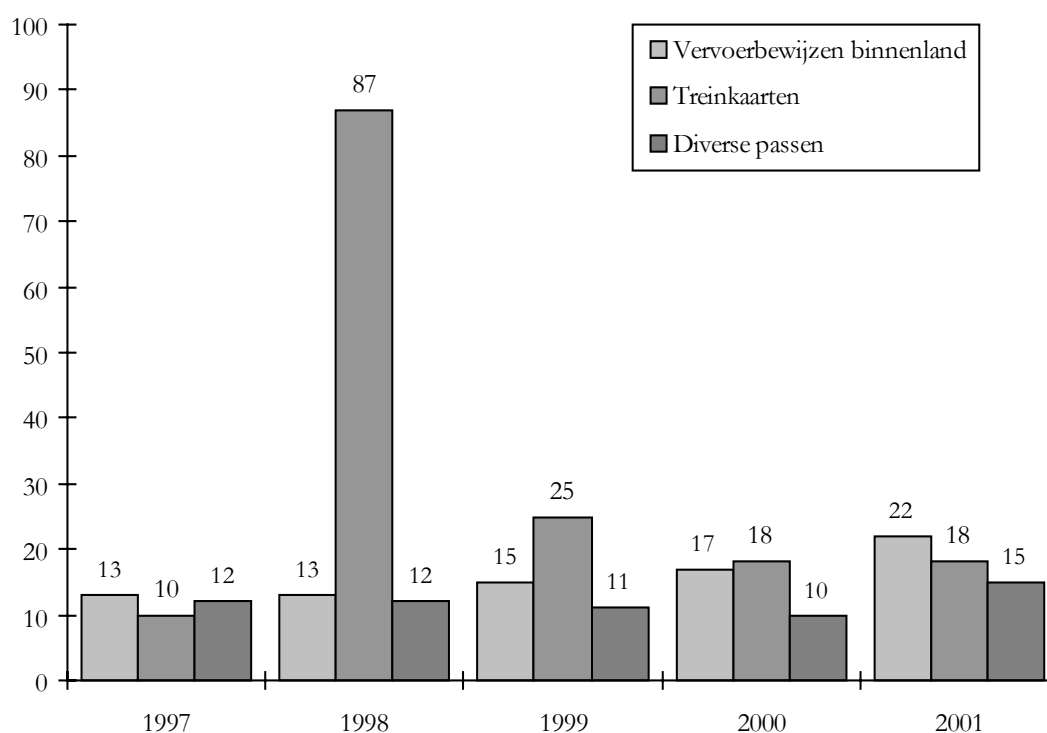
Groep vervoerbewijzen: evolutie van de grootste klachtencategorieën

Zowel in 1997 als in 1998 bedraagt het maandgemiddelde 'vervoerbewijzen binnenland' 13 dossiers, in 1999 stijgt dit lichtjes tot gemiddeld 15 dossiers waarna in 2000 een verdere stijging tot 17 dossiers wordt genoteerd. In 2001 loopt dit op tot een maandgemiddelde van 22.

Het maandgemiddelde 'treinkaarten' is 10 dossiers in 1997, 87 in 1998, 25 in 1999, 18 in 2000 en eveneens 18 in 2001.

De diverse 'passen' tellen in 1997 een maandgemiddelde van 12 dossiers, in 1998 worden eveneens 12 dossiers geteld waarna in 1999 het gemiddeld aantal dossiers over dit onderwerp opnieuw daalt tot 11. In 2000 noteren we gemiddeld 10 dossiers. In 2001 loopt dit op tot 15.

Grafiek van de maandgemiddelden



De piek van 'treinkaarten' in 1998 wordt veroorzaakt door een protestactie tegen een stijging van de tarieven.

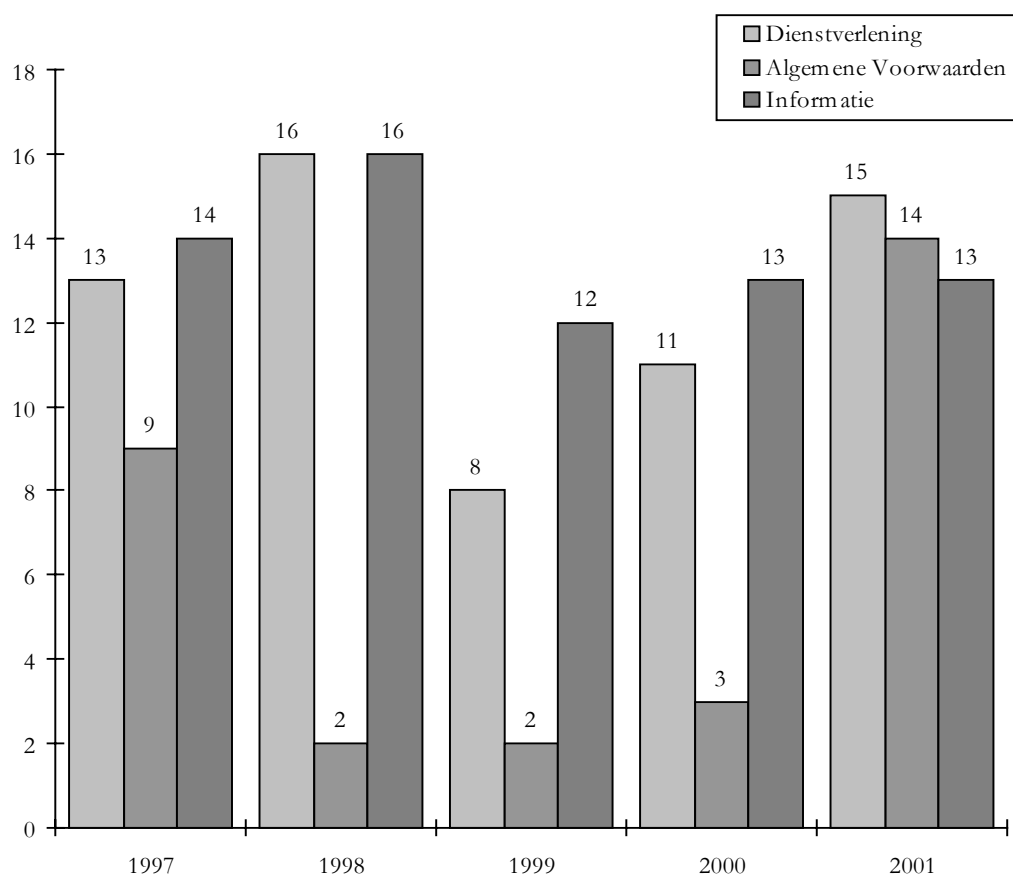
Groep IKZ: evolutie van de grootste klachtencategorieën

De rubriek 'dienstverlening' heeft een maandgemiddelde van 13 dossiers in 1997, 16 in 1998. 1999 telt er 8 en in 2000 zijn dat er 11. 2001 sluit af met gemiddeld 15 dossiers per maand over 'dienstverlening'.

De rubriek 'algemene voorwaarden' haalt in 1997 een maandgemiddelde van 9. Er zijn gemiddeld 2 dossiers in 1998, 2 in 1999 en 3 in 2000. In 2001 worden gemiddeld 14 dossiers over dit onderwerp geteld.

Dossiers over 'informatie' halen in 1997 een maandgemiddelde van 14, in 1998 worden er dat 16 en in 1999 12. In 2000 worden er gemiddeld 13 dossiers geteld, terwijl 2001 wordt afgesloten met 13 dossiers.

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 | jaarsverslag 1997 10 maanden (1) | jaarsverslag 1998 12 maanden (2) | jaarsverslag 1999 12 maanden (3) | jaarsverslag 2000 12 maanden (4) | jaarsverslag 2001 12 maanden (5) |
|-----------------------------------|---|---|---|---|---|
| vertragingen | 286 | 749 | 281 | 356 | 337 |
| informatie | 135 | 190 | 148 | 161 | 153 |
| vervoerbewijzen binnenland | 132 | 156 | 178 | 208 | 264 |
| dienstverlening | 125 | 190 | 95 | 127 | 176 |
| internationale vervoerbewijzen | 119 | 155 | 148 | 164 | 163 |
| diverse passen | 117 | 138 | 134 | 122 | 174 |
| treinkaarten | 102 | 1.039 | 295 | 217 | 221 |
| algemene voorwaarden | 85 | 24 | 22 | 32 | 172 |
| afschaffing van treinen | 52 | 122 | 117 | 155 | 249 |
| treinaanbod | 52 | 648 | 173 | 165 | 95 |
| samenstelling van de treinen | 37 | 88 | 87 | 121 | 133 |
| personeel | 85 | 105 | 80 | 98 | 116 |

- (1) periode van 1 maart 1997 tot 31 december 1997
- (2) periode van 1 januari tot 31 december 1998
- (3) periode van 1 januari tot 23 december 1999
- (4) periode van 24 december 1999 tot 31 december 2000
- (5) periode van 1 januari tot 31 december 2001

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 ook enkele suggesties, met de bedoeling conflictvoorkomend te werken en aldus de dienstverlening te verbeteren, taak die hem door de wetgever toebedeeld werd.

Kaderteksten

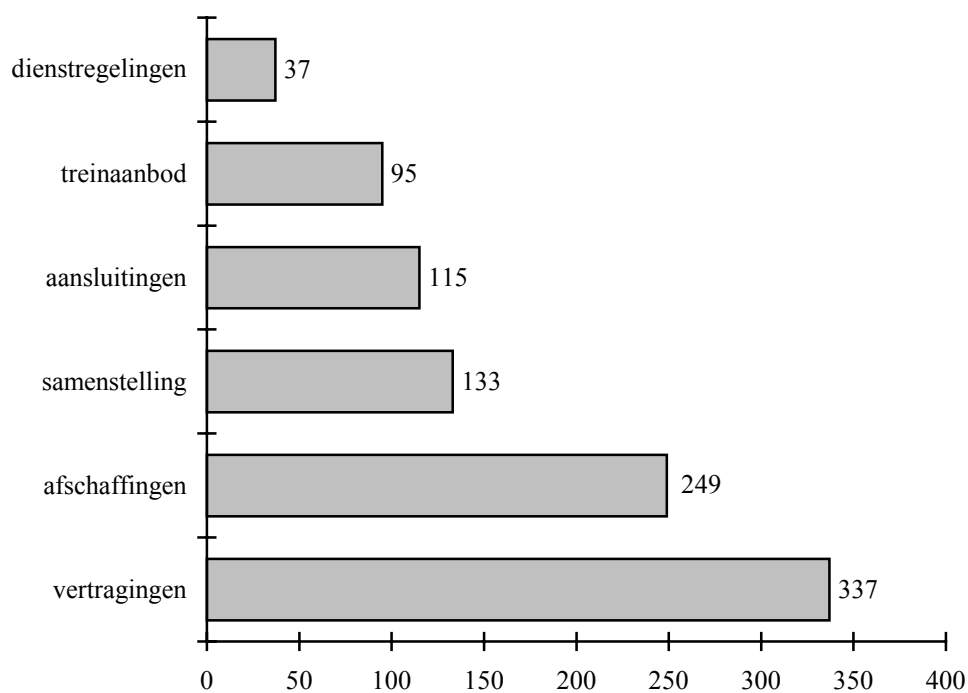
De teksten in een kader zijn de woordelijke weergave van NMBS-teksten betreffende het behandelde onderwerp.

1.1. TREINDIENST

Met 966 dossiers over de treindienst haalt deze klachtengroep 34% en blijft daarmee de grootste klachtengroep. Deze klachten handelen 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



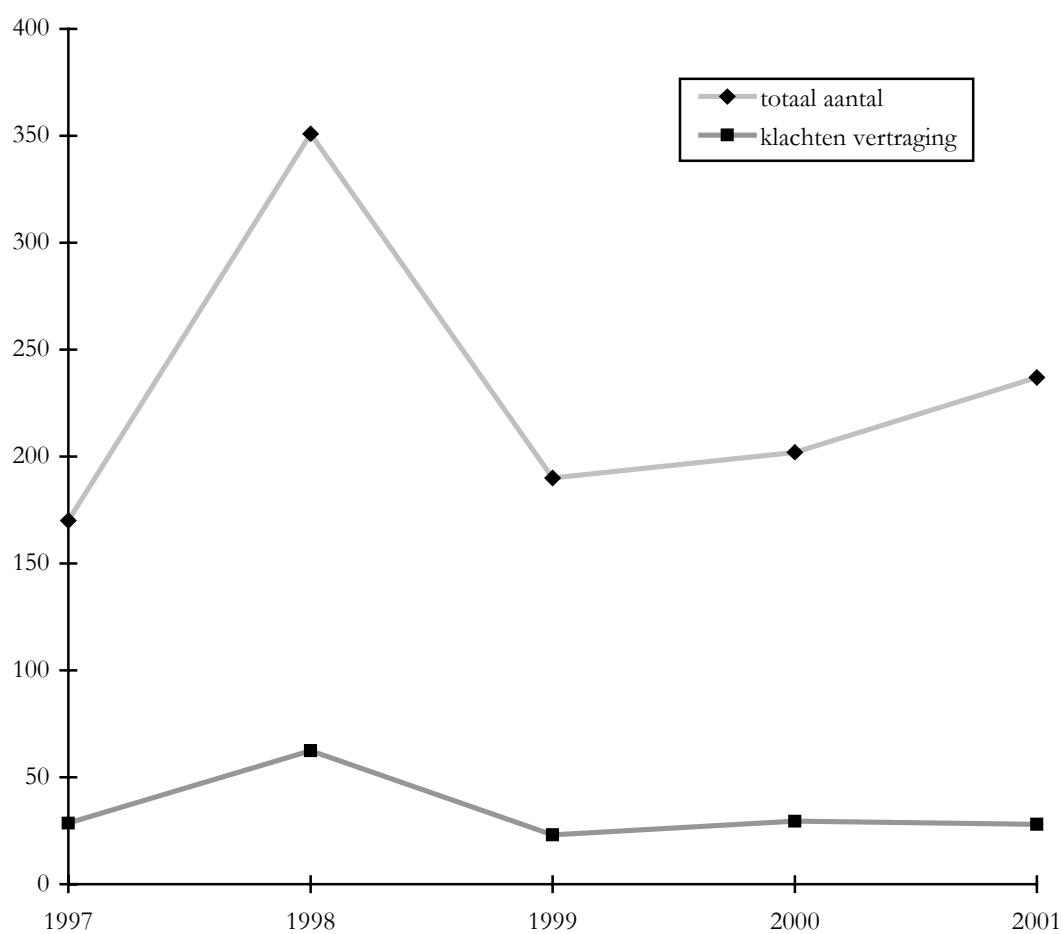
Ten opzichte van het totaal aantal klachten vertegenwoordigt de categorie vertragingen 11,8%; vorig jaar was dat 14,7%.

Ten opzichte van de totaliteit van het aantal klachten voor de treindienst, vertegenwoordigt de categorie vertragingen 34,9%. Vorig jaar was dit 39%.

Evolutie van het aantal klachten 'vertragingen'

(maandgemiddelden)

| | 1997 | 1998 | 1999 | 2000 | 2001 |
|------------------------|------|------|------|------|------|
| totaal aantal klachten | 170 | 351 | 191 | 201 | 237 |
| klachten vertraging | 29 | 62 | 23 | 30 | 28 |



1.1.1. VERTRAGINGEN EN AANSLUITINGEN

Compensatiepolitiek bij vertragingen

Het zal de trouwe lezer van ons jaarverslag ongetwijfeld niet ontgaan zijn: sinds 1995 hebben wij telkens ruime aandacht besteed aan zowel de problematiek van de treinvertragingen (oorzaken, gevolgen voor de klant) als aan het ontbreken van enige vorm van vooraf vastgelegde ‘reglementaire’ schadeloosstelling voor de trouwe klant.

Er is op dat vlak een hele weg afgelegd.

Wanneer wij eerst lieten doorschemeren en daarna met meer nadruk poneerden dat sommige bepalingen van de Algemene Voorwaarden naar onze bescheiden mening best wel eens strijdig zouden kunnen zijn met de Wet op de Handelspraktijken, werd daar amper op gereageerd. Het toepassingsgebied van de wet was toen het discussiepunt.

De problemen die de invoering van het IC/IR 98-plan met zich meebracht, stelden de stiptheid bovenaan de agenda. Alle betrokken partijen probeerden, elk op hun manier, een bijdrage tot oplossing te leveren. De NMBS riep alle hens aan dek en opteerde voor een klantgerichte actie met communicatie over het waarom van een aantal moeilijkheden. Terzelfdertijd sleutelde een zogenaamde ‘taskforce’ intern aan een aantal oorzaken van vertraging, zowel door onmiddellijk op het terrein een aantal maatregelen te treffen, als door beslissingen te nemen die op langere termijn invloed zouden hebben.

Eén en ander kwam sindsdien in een stroomversnelling: blijkbaar kunnen de reizigers wel degelijk rechten laten gelden en zijn de verplichtingen van de NMBS niet louter vrijblijvend. In het tussen de NMBS en de federale regering afgesloten beheerscontract werden eerst normen en later ook mogelijke sancties opgenomen inzake stiptheid van het treinverkeer. De Minister van Economie belastte de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen met een onderzoek naar de rechtsgeldigheid van sommige clausules in de Algemene Voorwaarden van de NMBS; in haar op 6 juni 2000 aan de minister uitgebracht advies erkent deze commissie een aantal legitieme aanspraken van de klant: stiptheid is een wezenlijk bestanddeel van het vervoerscontract.

Het is de intentie van de federale overheid om de NMBS ten behoeve van haar klanten een aanvaardbare compensatieregeling voor ontoereikende dienstverlening te laten uitwerken. Ook aan de ombudsman werd gevraagd een voorstel voor te leggen.

De ombudsman is zich ten zeerste bewust van de moeilijke oefening die hier gemaakt moet worden. Hij heeft reeds meerdere malen gewaarschuwd voor een ‘compensatiecultuur’ die op termijn niet noodzakelijk ten voordele van de reizigers in het algemeen speelt. Toch mag men ook niet in een situatie vervallen waarbij er wel degelijk een compensatieregeling van kracht wordt, maar waarvan de modaliteiten van die aard zijn dat ze de facto een uitholling ervan zouden betekenen. Dit zou voor het imago van de NMBS ons insziens veel schadelijker zijn dan de huidige situatie.

1.1.2. AFSCHAFFINGEN

Treindienst op 24 en 31 december 2001

In tegenstelling tot hetgeen gebruikelijk is op brugdagen, schroefde de NMBS op de maandagen 24 en 31 december 2001 haar dienstverlening wel zeer drastisch terug: de treinen reden op die dagen namelijk volgens de zondagsdienst.

Concreet betekent dit dat de Maatschappij op 24 en 31 december 2001 niet alleen alle P-treinen afschafte, maar bovendien dat op sommige lijnen (o.a. de lijn 52 – Puurs/Boom/Antwerpen, de voorstadslijn 26 – Mechelen/Vilvoorde/Brussel/Halle en lijn 96 - Mons/Quévy) helemaal geen treinen werden ingelegd, terwijl op andere lijnen sommige stations niet werden bediend en/of dat er slechts om de twee uur een trein reed.

De NMBS motiveerde deze ingreep als volgt:

- zij stemde het treinaanbod af op de verminderde vraag;
- daardoor moest zij veel minder prestaties voorzien en kon zij haar personeel maximaal verlof toestaan.

Een aantal klanten raakte daardoor in moeilijkheden: voor hen waren 24 en/of 31 december 2001 wel degelijk gewone werkdagen en kon de NMBS haar publieke dienstverlening dus niet éézijdig terugschroeven; als treinkaarthouder betaalden zij vooraf voor een dienst die niet werd verleend. De NMBS argumenteerde dan weer dat alles wel degelijk vooraf was aangekondigd in de officiële treingids.

Samen met de klanten stelt de ombudsman zich vragen nopens het wettelijk karakter van deze ingreep, meer bepaald of de op 24 en 31 december 2001 aangeboden dienstverlening voldoet aan de in het beheerscontract gestelde normen qua te leveren prestaties.

De klachten die wij ontvingen zijn nu in behandeling. Het volgend jaarverslag zal het verder verloop hiervan schetsen.

Anderzijds kan de inkrimping van het treinaanbod voor de klant ook onverwachte gevolgen hebben. Hoewel minder drastisch, had de NMBS ook voor 2 november (de andere brugdag in 2001) gesnoeid in het aantal treinen. Sommige klanten gingen er van uit dat daardoor ook de gebruiksbepalingen van de Bonus Pass of van de Go Pass gewijzigd waren. Ter illustratie daarvan het volgende verhaal.

UIT DE PRAKTIJK

2001/2605 Wanneer de klant op 2 november 2001 in het station vraagt welk statuut die dag heeft, zou de loketbediende geantwoord hebben dat het weekendtarief van toepassing is. De jongedame leidt daaruit af dat zij haar Go Pass vóór 9 uur mag gebruiken. De treinbegeleider deelt die zienswijze niet en stelt een formulier C170 op wanneer blijkt dat de klant over onvoldoende baar geld beschikt om haar reis onmiddellijk in de trein te betalen.

Na een eerste tussenkomst van de ombudsman vermindert de NMBS haar vordering tot 550 frank (13,63 euro), wat overeenstemt met de ritprijs (455 frank of 11,28 euro), vermeerderd met 250 frank (6,20 euro) administratiekosten en verminderd met de prijs van de door de klant ingevulde lijn van de Go Pass (155 frank of 3,84 euro).

De klant is tevreden met deze regeling.

Hoewel de NMBS hier onmiskenbaar een commercieel gebaar stelt, wordt de dubbelzinnigheid daarmee volgens de ombudsman niet weggenomen. In zijn compromisvoorstel suggereert hij dat de NMBS de klant slechts 300 frank (7,44 euro), dus de ritprijs, verminderd met prijs van de lijn van de Go Pass, zou aanrekenen. Gelet op het feit dat de klant geen correcte informatie ontving, zou de NMBS haar ook geen administratiekosten mogen aanrekenen: wanneer de loketbediende haar een weekendbiljet had verkocht, zou er immers helemaal geen dossier geweest zijn.

Hoewel de NMBS het compromis aanvaardt en de administratiekosten terugbetaalt, gaat zij niet in op onze argumentering ten gronde.

1.1.3. SAMENSTELLING

Ook in 2001 heeft de klant heel wat aan te merken op de samenstelling van de treinen; 134 keer vormt dit het enige onderwerp van een klacht: nu eens omdat de trein wordt ingekort, een andere keer omdat er te weinig of te veel rokersplaatsen zijn of omdat de capaciteit van de afdeling(en) eerste klas ontoereikend of te groot is. Zoals de lezer merkt, zijn bepaalde punten onder de reizigers zelf bijzonder controversieel.

In veruit de meeste van deze dossiers wordt echter aangeklaagd dat de trein hopeloos overbezet is, zodat men stevast moet rechtstaan. In uitzonderlijke gevallen moeten reizigers gedwongen op het perron blijven staan.

Ook in nogal wat andere dossiers wordt dit heikel punt *'terloops'* aangekaart: als onderdeel van groot ongenoegen of als aanleiding tot andere feiten. Dergelijke klachten worden elders in dit verslag behandeld (bijvoorbeeld bij vervoerbewijzen).

In ons vorig jaarverslag stelden wij het probleem reeds aan de orde:

- mede door de algemene beleidsmaatregelen ter bevordering van het openbaar vervoer, kent de trein een toenemend succes;
- de NMBS heeft in de huidige fase moeite om die toenemende vraag te volgen.

Het kan niet ontkend worden dat de NMBS toch wel één en ander onderneemt om aan dit probleem het hoofd te bieden: de nieuwe dubbeldekstellen worden in 2002 (eindelijk) in dienst genomen en er zijn de investeringen in het opdrijven van de capaciteit van een aantal belangrijke lijnen.

Ondanks deze goede voornemens laat de kwaliteitsenquête ons inziens duidelijk blijken dat de klanten dit element laten doorwegen in hun beoordeling. Het is juist dat de ongemakken zeer reëel zijn. Een perspectief van verbetering over enige maanden of jaren biedt weinig soelaas voor deze actuele dagelijkse ongemakken. Het lijkt dus aannemelijk dat alle andere elementen van de dienstverlening bij evaluatie gekleurd worden door dit gegeven: rechtstaan, ook op een comfortabele trein met goede dienstverlening, werpt begrijpelijk een schaduw op het geheel, zeker wanneer dit zich met de regelmaat van een klok voordoet. Opvallend in de antwoorden die wij in de dossiers krijgen, is de veelvuldigheid waarmee de NMBS verwijst naar de uitval van materieel en de kettingreactie die dat teweegbrengt.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0039 (en 7 gelijkaardige dossiers) Klanten die dagelijks via de lijn 15 (Roosendaal/Essen/Antwerpen) naar Antwerpen sporen, uiten hun ongenoegen over het feit dat de IR 3330 in een ontoereikende samenstelling rijdt.

De NMBS antwoordt dat de IR 3330 slechts tijdelijk in een verminderde samenstelling heeft gereden, ingevolge een technisch defect en de onbeschikbaarheid van reserve-materieel.

2001/0855 De klant pendelt op het traject Bockstael/Ternat; hij klaagt aan dat de L-trein 2166 tijdens het spitsuur slechts uit vier rytuigen bestaat. Tijdens de vakantie zijn dat er nog slechts twee, waarvan één met een eerste klasafdeling, wat onvoldoende is. Gelukkig openen sommige treinbegeleiders de bagageruimte zodat de klanten toch nog kunnen opstappen.

De NMBS antwoordt dat de trein L 2166 uit tweeledige motorstellen bestaat. Op 3 en 4 april reed de trein slechts met één motorstel als gevolg van een tekort aan ritvaardige motorstellen. Tijdens de piekuren wordt al het beschikbare materieel ingezet zodat, indien er een defect optreedt, geen reservematerieel meer beschikbaar is en met een verminderde samenstelling gereden wordt.

2001/0975 De klant klaagt aan dat de L-trein 1578 sinds een paar weken werd ingekort, waardoor deze overbezet is: in Mollem kunnen de reizigers nog slechts met moeite in de trein.

Na onderzoek van de bezetting van deze trein, wordt de L-trein 1578 versterkt tot 4 tweeledige motorstellen.

Langere treinen !

Tenslotte moet voor alle duidelijkheid nog eens gesteld worden dat voor sommige treinen een verhoogde samenstelling niet meer mogelijk is. Behalve het vervangen ervan door de hierboven reeds vermelde dubbeldekkers, kan men deze treinen geen grotere capaciteit meer geven door ze te verlengen. Vele klanten stellen dit als een voor de hand liggende oplossing voor. Wij wijzen hen dan telkens weer op de beperkingen die onder meer de lengte van de perrons inhoudt: een trein langer dan het perron waar hij stopt, schept enorme veiligheidsproblemen. Aan veiligheid kan niet getornd worden. (Daar waar het mogelijk is en zin heeft, worden wel perrons aangepast).

1.1.4. TREINAANBOD

Het gebeurt dat de dienstregeling van sommige treinen wordt aangepast, bijvoorbeeld om met de gevolgen van infrastructuurwerken rekening te houden.

Deze aanpassingen, die tot doel hebben om de ongemakken voor de klanten tot het strikte minimum te beperken, vallen bij een aantal onder hen niet steeds in goede aarde: in sommige gevallen wordt hun treinaanbod beperkt, zoniet afgeschaft. Deze aangepaste – minder gunstige – dienstregeling, blijkt echter de enige mogelijkheid te zijn om een meerderheid andere reizigers een optimale dienstverlening te kunnen waarborgen tijdens de werken.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1704 Ingevolge belangrijke werken op de lijn Namur/Brussel, wordt de kadans van de treinen IC-J (Brussel/Luxembourg) en IC-M (Brussel/Dinant) gewijzigd.

Als gevolg hiervan wordt eveneens de L-relatie van de lijn 130 (Namur/Charleroi) aangepast (tussen Namur en Tamines zijn de treinen later, in de omgekeerde richting vroeger) om aansluiting te verzekeren voor de reizigers van de treinen rijdende naar en komende van de lijn 161 (Namur/Brussel).

Om dit te realiseren worden de stoptreinen van Namur naar Charleroi en omgekeerd beperkt tot Tamines. Deze ingreep zou de regelmaat van het treinverkeer moeten ten goede komen.

Deze maatregel wordt echter zeer ongunstig onthaald door de scholieren van Charleroi die school lopen in Auvélais. Of zij nu op een aansluitende trein in Tamines wachten of van daaruit te voet naar de school in Auvélais gaan, zij komen steeds met een vertraging van minimum 30 minuten op school aan, tot grote ergernis van de directeur die klacht neerlegt.

De ombudsman vraagt om dit probleem te onderzoeken. De NMBS stelt eerst dat ingevolge de krappe herbenuttingstijd van 10 minuten in Tamines, de treinen van de relatie L niet kunnen doorrijden tot Auvélais.

Aan de klant wordt een andere en meer duidelijke uitleg (!) verschaft; volgens de NMBS was het onmogelijk om de trein te laten doorrijden tot Auvélais ingevolge gebrek aan materieel en personeel.

De ombudsman vraagt de NMBS de mogelijkheid te onderzoeken om de treinen te laten doorrijden tot Auvélais en deze vervolgens leeg te laten vertrekken vanuit Auvélais tot Tamines, alwaar de trein zijn normale dienstregeling zou kunnen volgen.

Dit voorstel wordt door de NMBS verworpen met het argument dat daar de seininrichting een 'frontverwisseling' niet toelaat en dat de tijd voor deze frontverwisseling toch te krap zou zijn, wat vertraging zou veroorzaken.

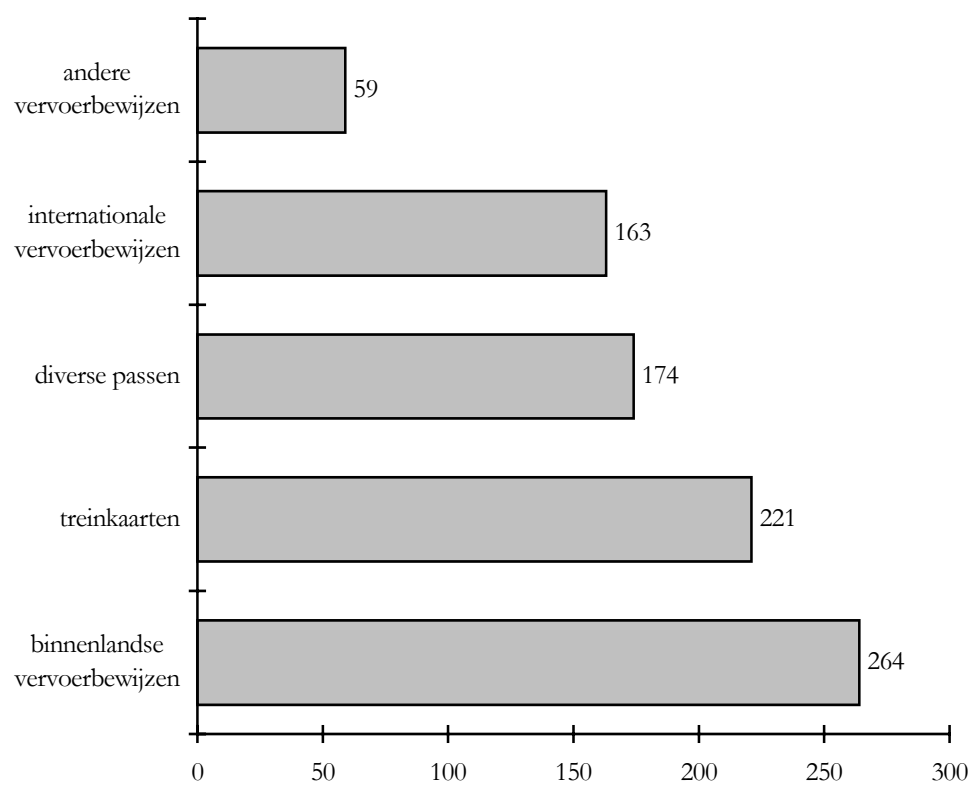
Een tegenonderzoek wijst echter uit dat het station van Auvélais wel degelijk is uitgerust met tegenspoorsignalisatie, zodat de terugrit in alle veiligheid zou kunnen verlopen.

De ombudsman verzoekt de NMBS dan ook om een uiterste inspanning te leveren en een oplossing uit te werken. Uiteindelijk vindt de NMBS een oplossing zodat de leerlingen tijdig de school kunnen bereiken: een andere trein rijdt door tot Jemeppe-sur-Sambre, het station voorbij Auvélais.

1.2. VERVOERBEWIJZEN

Met 881 klachten of 31% komt de groep 'vervoerbewijzen' op de tweede plaats.

Klachtenpakket per categorie



Terugbetaling van taxikosten

Hoewel de klant beschikt over een geldig vervoerbewijs, moet hij in sommige gevallen toch bijkomende kosten maken om zijn bestemming tijdig te bereiken:

- bij ernstige verstoring van het treinverkeer door technische storingen, ongevallen, stakingen,
- bij ernstige vertragingen waardoor een aansluiting met een andere trein of met andere vervoersmodi verbroken wordt;
- wanneer zich problemen voordoen met de laatste verbinding of aansluiting van de dag.

Gemiste aansluitingen – Afschaffen van treinen

Bij een gemiste aansluiting tussen de treinen wegens vertraging, of bij uitvallen van een trein op het geheel of een gedeelte van zijn traject, is de NMBS gehouden in de mate van het mogelijke, de reizigers en hun bagage per trein tot het bestemmingsstation te brengen en dit zonder bijkomende betaling.

Dit dient te gebeuren per trein over dezelfde lijn of over een andere reisweg waarbij de reiziger zijn bestemmingsstation met een zo gering mogelijke vertraging kan bereiken.

In bepaalde gevallen beroept de NMBS zich op overmacht waardoor zij haar vervoersplicht niet kan nakomen; soms wordt de ontredde van het treinverkeer veroorzaakt door derden.

Meestal betaalt de NMBS de prijs van het gewone vervoerbewijs vlot terug, pro rata van het niet afgelegde traject (voor treinkaarten gelden striktere regels – zie elders in dit verslag).

Soms is de klant toch aangewezen op een taxi om nog ter bestemming te geraken.

Wanneer de NMBS zich op overmacht beroept, of wanneer een derde juridisch aansprakelijk is, betaalt ze deze kosten niet terug.

Anders is het wanneer de NMBS zelf verantwoordelijk is voor de verstoring van het treinverkeer: hier kan mogelijks wel sprake zijn van enige compensatie voor de taxikosten, maar niet in alle gevallen.

Zodra de NMBS haar vervoersplicht is nagekomen – d.w.z. wanneer zij de reiziger ter bestemming heeft gebracht, weliswaar met vertraging en/of via een andere reisweg of met alternatief vervoer – betaalt zij geen taxikosten terug, ongeacht de mogelijke implicaties van de vertraging voor de klant, zoals het missen van een afspraak en de gevolgen daarvan.

In andere gevallen betaalt de NMBS de taxikosten geheel of gedeeltelijk terug of biedt zij de klant een compensatie aan.

Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer de aansluiting met de laatste verbinding van de dag niet wordt gerealiseerd, wanneer ingevolge exploitatieredenen de verbinding met het aansluitend vervoer (internationale trein, vliegtuig) wordt verbroken of in gevallen waar de klant helemaal niet meer ter bestemming kan gebracht worden.

Toch neemt de klant best vooraf contact op met het stationspersoneel alvorens zelf een taxi te bestellen: in sommige gevallen legt de NMBS – in functie van het aantal gestrande reizigers - immers een extra trein in of organiseert zij in dergelijke situatie zelf het vervoer per taxi.

Wanneer de NMBS achteraf kan aantonen dat zij de andere reizigers toch nog ter bestemming heeft gebracht, wordt het persoonlijk initiatief van de klant om zelf een taxi te nemen (i.c. om zijn bestemming sneller te bereiken) niet gewaardeerd: in dergelijke gevallen worden de taxikosten namelijk niet terugbetaald.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0007 Een Nederlands echtpaar dat vanuit London terugkeert naar Heemstede/Aerdenhout komt met de Eurostar in Brussel toe om 21u35 (met 30 minuten vertraging) en mist hierdoor de aansluitende verbinding naar Rotterdam om 21u34.

Ondanks het feit dat zij nog een trein hebben om 22u34, weten zij nu al dat zij hun eindbestemming niet meer kunnen bereiken. Er rest enkel nog een alternatief tot Leiden.

Daar de trein van 22u34 naar Rotterdam in Brussel-Zuid nog voor aansluiting moet wachten op de Eurostar vanuit London (laatste verbinding van de dag) vertrekt eerstgenoemde met 10 minuten vertraging, waardoor het echtpaar in Rotterdam de aansluiting naar Leiden mist.

De klanten nemen dan maar een taxi naar huis, kostprijs 250 gulden (113,44 euro).

De klacht wordt voorgelegd aan de klantendienst van Eurostar in London. Deze biedt voor de opgelopen vertraging geen compensatie aan, daar deze minder dan 61 minuten bedraagt, maar is wel bereid om de taxifactuur integraal terug te betalen.

2001/0196 Op 25 januari 2001 komt een echtpaar op de Nationale Luchthaven in Zaventem aan en wil het de trein van 22u53 nemen. Met deze trein kan het in Brussel-Noord nog de aansluitende trein naar Dilbeek halen.

Deze trein wordt echter niet aangekondigd en uiteindelijk nemen zij een trein om 23u10 tot Brussel-Noord. De verbinding naar Dilbeek is echter verbroken.

De klanten zetten hun reis verder met een taxi, kostprijs 720 frank (17,85 euro).

De NMBS antwoordt dat, ingevolge werken tussen Kortenberg en Diegem, de dienstregeling werd aangepast en dat de wijzigingen door middel van affiches aan de cliënteel werden kenbaar gemaakt.

Zij gaat echter akkoord om de gemaakte taxikosten terug te betalen daar zij de aansluiting tussen beide treinen in Brussel-Noord over het hoofd heeft gezien.

2001/1510 Op 15 juni 2001 willen 10 reizigers in Amsterdam de trein van 20u23 nemen naar Antwerpen-Centraal en daar de aansluitende trein naar Kortrijk.

Deze trein is echter niet geafficheerd en aan de infobalie raadt men hen aan om de trein van 20u29 naar Rotterdam te nemen en vandaar verder te sporen naar Antwerpen met de trein van 22u24. Bij hun aankomst in Rotterdam beseft het gezelschap dat zij diezelfde dag niet meer thuis zullen geraken en besluiten om samen met twee taxi's naar Kortrijk te rijden. Kostprijs 1.000 gulden (453,78 euro). Zij verzoeken de tussenkomst van de ombudsman voor de terugbetaling van deze taxikosten.

De NMBS maakt de klachtenbrief van de klanten over aan de Klantenservice van de Nederlandse Spoorwegen. Laatstgenoemde zal het niet gebruikte terugreisgedeelte integraal terugbetalen. De klant vindt dit voorstel maar aan de magere kant en vraagt een schadevergoeding voor de gemaakte taxikosten.

De ombudsman schrijft de Klantenservice van de Nederlandse Spoorwegen aan en wijst op het feit dat de reizigers geblokkeerd zaten in Rotterdam en dat een taxi nemen het enige en goedkoopste alternatief was om naar huis terug te keren. De ombudsman vraagt dan ook om een bijkomende commerciële tegemoetkoming.

De Klantenservice NS bezorgt de klanten 10 NS-treincadeaubonnen ter waarde van 15 gulden elk (68,07 euro in totaal).

2001/2350 Een klant die in Brussel-Zuid de trein naar Chur/St.-Moritz van 07u16 moet nemen, geraakt niet op zijn bestemming, daar de trein van 06u30 vanuit Mechelen wordt afgeschaft. Hij neemt in Mechelen een taxi richting Brussel en komt nog net op tijd om zijn internationale verbinding te halen. Kostprijs van de taxi: 2.205 frank (54,66 euro).

De NMBS antwoordt de klant dat betrokken trein werd afgeschaft door een onvoorziene afwezigheid van de treinbestuurder. Er was ook geen vervangingspersoneel aanwezig.

Zij gaat, gezien de omstandigheden, dan ook akkoord om de taxikosten integraal terug te betalen.

Aanpassing van de forfaitaire bedragen en administratiekosten per 1 februari 2002

Bij onmiddellijke betaling in de trein wordt 12,50 euro aangerekend;

Voor een betaling binnen de 14 kalenderdagen wordt voor volwassenen een bijkomend forfaitair bedrag van 50 euro en voor minderjarigen van 25 euro gevraagd;

Bij niet-betaling binnen de 14 kalenderdagen loopt het bijkomend bedrag op tot 190 euro.

De administratiekosten bedragen 3,80 euro voor:

- terugbetaling (per biljet);
- opzegging of omwisseling van een treinkaart/valideringsbiljet (per valideringsbiljet).

Er worden 6,20 euro administratiekosten aangerekend voor:

- niet onmiddellijke betaling in de trein;
- vergeten document mits voorlegging binnen de 14 kalenderdagen of binnen de maand;
- gebruik van een vervallen treinkaart of Algemeen Abonnement.

Terugbetalings- en compensatiepolitiek van de NMBS

In een aantal specifieke gevallen is een terugbetaling of compensatie expliciet voorzien in de Algemene Voorwaarden voor het Vervoer van Reizigers en Bagage (binnenverkeer), in de Overeenkomst voor Internationaal Spoorwegvervoer en Bagage (CIV) of in de bijzondere voorwaarden die gelden voor sommige internationale (HST-)producten. Het betreft hier voornamelijk de terugbetaling van volledig of gedeeltelijk niet gebruikte vervoerbewijzen en de contractueel voorziene vergoeding voor sommige vertragingen. In dat geval ontvangt de klant een som geld of een waardebon voor een nieuwe reis.

Naast die zuiver afgelynde situaties kan de klant uiteraard om andere redenen een terugbetaling of compensatie vragen. Wanneer de NMBS oordeelt dat het ongenoegen van haar klant terecht is, kan zij hem om commerciële redenen toch een terugbetaling toekennen; meer en meer opteert de Maatschappij evenwel voor een compensatie in natura.

Hoewel de 'verkoper' in alle gevallen dezelfde NMBS is, is de vorm van de ontvangen tegemoetkoming afhankelijk van de bedrijfseenheid (BE) of van de dochteronderneming die ze toekent:

- de BE 'Reizigers Nationaal' beschikt over een Geschenkticket (vrijkaart voor één dag op het Belgisch net), een Compensatiebiljet (een vrije reis, enkel of heen en terug) of een Compensatiebon (waardebon, enkel aan het loket te verzilveren bij aankoop van een binnenlands product);
- de BE 'Reizigers Internationaal' schenkt de klant een Reisbon (waardebon, alweer enkel aan het loket te gebruiken bij de aankoop van een internationaal vervoerbewijs of van een plaatsreservering voor een internationale reis);
- Thalys International biedt de klant dan weer een waardebon die enkel geldig is bij de warenhuizen 'Innovation' (Brussel) en 'Galeries Lafayette' (Paris);
- Eurostar Customer Services, gevestigd in London, stuurt de klant dan weer een bankcheque, evenwel getrokken op een Britse financiële instelling die niet vertegenwoordigd is in België. Het is mogelijk deze cheque te innen bij sommige banken en dit enkel mits het betalen van een relatief hoog kostenbedrag.

Hoeft het gezegd dat in deze wirwar van namen, vormen en gebruiksmogelijkheden een klant zijn weg niet altijd even makkelijk terugvindt?

Meer eenheid van bedrijf voor elke bedrijfseenheid?

Compensatiebiljet

Onder het motto 'probeer het opnieuw... op onze kosten, en ditmaal in betere omstandigheden' ontvangt de klant nogal eens een Compensatiebiljet.

Niet-nominatief biljet dat wordt afgeleverd ter terugbetaling of ter compensatie door de Centrale Klantendienst van de Bedrijfseenheid Reizigers Nationaal. Het wordt afgeleverd voor een enkele reis of voor een heen- en terugreis in 1ste of 2de klas en het is geldig tussen twee Belgische stations of onbewaakte stopplaatsen, grenspunten uitgezonderd.

Het Compensatiebiljet wordt niet verkocht in het station.

Het is geldig tot op de datum die door de Centrale Klantendienst op luik A werd vermeld. Na deze datum kan het biljet niet meer worden gebruikt of omgeruild.

Vóór hij instapt dient de reiziger in onuitwisbare inkt en in hoofdletters de volgende gegevens te vermelden:

- het vertrek- en bestemmingsstation (indien deze nog niet werden ingevuld door de Centrale Klantendienst);
- de dag van de week (bijvoorbeeld DONDERDAG);
- de datum in cijfers (bijvoorbeeld 13/12/01).

Reischeque

Zoals dit reeds het geval is in heel wat economische sectoren, heeft ook de NMBS een formule ontwikkeld waarbij men iemand een product of een dienst kan cadeau doen.

De Reischeque:

- is geen vervoerbewijs;
- bestaat voor verschillende waarden, gepubliceerd in de Officiële Verzameling van de tarieven – Bundel II, af te trekken van de te betalen prijs van het (de) gewenste product(en);
- is niet op naam en dus overdraagbaar;

Het eerste biljet heeft de volgende aanduidingen: naam van het biljet, waarde van de cheque en de uiterste geldigheidsdatum.

Het tweede biljet beschrijft de gebruiksvoorwaarden van de cheque.

Het derde biljet is een vragenlijst, in te vullen door de klant.

De Reischeque is uitsluitend een betaalmiddel en biedt dus geen enkele korting op de normale prijs van de vervoerbewijzen.

De cheque is een jaar geldig, vanaf de datum van uitgifte. Indien de uiterste geldigheidsdatum vervallen is, wordt de cheque aan de loketten geweigerd.

Deze cheque kan enkel ingeruild worden in de stations waar verkooppersoneel aanwezig is (dus niet in de trein), tegen producten die aan de loketten verkocht worden.

De waarde van het (de) gekochte vervoerbewijs (-bewijzen) moet hoger of gelijk zijn aan de waarde van de ter betaling afgegeven cheque(s). De waarde van de cheque wordt afgetrokken van het totaal te betalen bedrag.

Bij niet-gebruik is de cheque niet terugbetaalbaar. Bij verlies of diefstal wordt de cheque niet vervangen of terugbetaald.

Foto NMBS

1.2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

Tariefformules binnenlands verkeer

Op 1 februari 2001 heeft de NMBS haar tarievensgamma met een aantal nieuwe producten uitgebreid: Rail Pass, Getrouwheidskaart, dagvrijkaart voor fiets of tandem. Ook heeft ze vanaf die datum de gebruiksvoorwaarden van enkele bestaande producten gewijzigd: het weekendbiljet en alle Pass-formules; alsook de verkoopsvoorwaarden van de kaart 'Lijn 26' (voortaan uitsluitend te koop in de stations). In de gebruiksmodaliteiten van het Seniorenbiljet kwam tijdelijk (van 18 juni tot 14 september) een wijziging. De Pass 9+ en de Golden Railpass in tweede klas werden afgeschaft.

Met de toevoeging van de nieuwe producten wordt het toch al uitgebreide assortiment nog maar eens verruimd. Door de jaren heen heeft de NMBS vele nieuwe tariefformules geïntroduceerd in haar streven om producten te ontwikkelen die aangepast zijn aan elk marktsegment en tegemoet komen aan de specifieke behoeften van haar verschillende klanten. Dat heeft geleid tot een overvloed aan formules (treinkaarten, passen, biljetten en reductiekaarten) die allemaal verschillende in meer of mindere mate beperkende voorwaarden voor gebruik of terugbetaling hebben. Onnodig te zeggen dat het voor loket-, informatie- en controlepersoneel geen sinecure meer is om alle specificiteiten van de diverse formules te kennen en dat het bij de toepassing ervan al eens fout durft te lopen.

Getrouwheidskaart

Heel wat reizigers genieten van één of de andere korting (meestal 50%) om vaderlands-lievende, sociale of professionele redenen. Voor wie daarvoor niet in aanmerking komt en toch regelmatig de trein neemt, biedt de Getrouwheidskaart heel wat voordelen.

Nominatieve kaart, dus niet overdraagbaar, die door de houder ondertekend wordt.

- In binnenlands verkeer: de op vertoon van de Getrouwheidskaart gekochte biljetten zijn geldig van en naar alle Belgische stations of onbewaakte stopplaatsen.
- In internationaal verkeer: voor de treinen Thalys, Eurostar, HST, klassieke nachttreinen, auto-treinen, d.w.z. voor alle treinen met verplichte reservatie: de korting wordt nooit verrekend op het Belgisch traject; voor de andere treinen (bijvoorbeeld IC, EC): de korting wordt toegekend tot aan het grenspunt.

Verminderingen:

1. 25%* korting op enkele biljetten volle prijs in 1ste en 2de klas die werden aangekocht tijdens de geldigheidsperiode van de kaart.
2. Gratis terugreis tegen volgende voorwaarden:
 - In binnenlands verkeer: gratis terugreis dezelfde dag indien de terugreis begint vanaf 19u01 op voorlegging van het enkel biljet voor de heenreis. Op zondagen en wettelijke feestdagen is de terugreis nooit gratis**.
 - Een reiziger die zijn terugreis vóór 19u01 wenst aan te vangen, dient zich een vervoerbewijs tegen verminderd tarief aan te schaffen tot het eerste station op de reisweg waar de trein vertrekt ná 19u01 (het Spoorboekje Binnenland geldt).
 - Reiziger afkomstig uit het buitenland: de gratis terugreis vanaf 19u01 – op voorlegging van het biljet dat dezelfde dag geldig was voor de heenreis – begint pas vanaf het grenspunt met België als bestemming. Het vertrekken in het laatste station vóór het grenspunt dient ten vroegste 19u00 te zijn, opdat het gratis vervoer op het Belgisch net geldig zou zijn.
 - Geen gratis terugreis op zondagen en wettelijke feestdagen**.

Geldigheid:

1. Moederkaart: geldig 5 jaar vanaf de uitgiftedatum;
2. Valideringsbiljet: geldig 1 jaar, vanaf de door de reiziger gekozen datum.

*De kortingen zijn enkel van toepassing op het gedeelte van de prijs van een enkel biljet volle prijs dat de vaste vergoeding overschrijdt.

**Opgepast: vanaf 1 februari 2002 wordt dit verbod opgeheven.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0980 Een klant koopt op een zaterdagavond in het station van Mechelen op vertoon van zijn Getrouwheidskaart een treinbiljet naar Antwerpen. Voor de terugreis neemt hij de laatste trein om 00u24. Voor hij opstapt, toont hij aan de treinbegeleider zijn biljet Mechelen/Antwerpen; deze antwoordt echter dat zijn biljet voor die dag niet telt en rekent hem, ondanks het feit dat hij zijn geldige Getrouwheidskaart voorlegt, een biljet tegen volle prijs aan.

Deze klant wilde dus op zondagmorgen maar vóór de nachtelijke onderbreking van de treindienst, op vertoon van zijn biljet voor de heenreis en van zijn Getrouwheidskaart, gebruik maken van zijn gratis terugreis, wat hem door de treinbegeleider geweigerd werd.

De NMBS deelt mee dat de weigering van deze bediende onterecht is en betaalt het biljet terug. Zij herinnert de betrokken treinbegeleider aan de toepassing van de reglementering.

Weekendbiljet – Biljet ‘Een dag aan zee/Ardennen’

De wijziging van de gebruiksvoorwaarden van het weekendbiljet en van alle Pass-formules op 1 februari 2001 heeft aanleiding gegeven tot een golf van klachten.

Weekend: de heenreis dient aan te vangen op vrijdag ná 19u00, op zaterdag of zondag.
De terugreis dient aan te vangen op zaterdag of op zondag. Het gebruik tijdens verlengde weekends wordt jaarlijks meegegeed. Met deze biljetten is de terugreis uit een ander station mogelijk, maar dit moet uitdrukkelijk bij de aankoop worden vermeld.
Een dag aan zee/Ardennen: uitsluitend tijdens de door de NMBS vastgestelde periodes en bestemmingen. De heen- en terugreizen moeten worden afgelegd op de datum die vermeld staat op het biljet.

De gebruiksbeperking van het weekendbiljet op vrijdagavond (vertrek ná 19 uur) en het verbod om de terugreis op maandag af te leggen, werden ingevoerd om de treinkaarthouders in zo goed mogelijke omstandigheden te laten pendelen, door voor hen zoveel mogelijk plaatsen voor te behouden tijdens de avondspits op vrijdag en de ochtendspits op maandag.

UIT DE PRAKTIJK

2001/2181 Een klant spoort elk weekend met de trein van Denderleeuw naar Beveren Waas. Omdat hij vanaf 1 februari 2001 niet meer op vrijdag vóór 19 uur met een weekendbiljet kan vertrekken, moet hij dus een ander tarief betalen, dat voor hem maandelijks een kleine 500 frank (12,39 euro) duurder uitvalt.

Met de wijziging - of beter gezegd: harmonisering – van de gebruiksmodaliteiten van de verschillende pass-formules beoogde de NMBS een structurele vereenvoudiging van de aangeboden producten en trachtte zij de communicatie met de klanten te optimaliseren. Inderdaad, de klanten stonden voor een te uitgebreid gamma producten (de Go Pass mocht niet vóór 8 uur gebruikt worden, voor de Golden Railpass gold dan weer geen tijdsbeperking,...) waarin zij slechts met moeite het voor hen meest aangewezen product vonden. Nu mogen alle passen van maandag tot vrijdag slechts ná 9 uur gebruikt worden.

De NMBS wijst er op dat deze maatregel ook nodig was om de kwaliteit en het comfort van de aangeboden dienst te verbeteren door te voorkomen dat de treinen overbezet zouden zijn tijdens de piekuren.

Dezelfde motivering wordt trouwens gehanteerd voor alle vervoerbewijzen die niet vóór 9 uur mogen gebruikt worden, zoals het Seniorenbiljet.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0885 Een 65-plusser spoort wekelijks van Charleroi naar Liège. Zij neemt in Charleroi de trein van 9 uur met bestemming Liège-Guillemins. Op een dag levert de loketbediende haar voor 80 frank (1,98 euro) een biljet af van Charleroi tot Tamines (het eerste station op haar reisweg dat de trein aandoet ná 9 uur) en een Seniorenbiljet van 100 frank (2,48 euro).

Via de ombudsman klaagt de klant de absurditeit aan van het systeem waarin ‘*vóór 9 uur*’ verschilt van ‘*9 uur*’, terwijl ‘*9 uur*’ dan weer afhankelijk is van de vertraging. Hoe kan de klant voorspellen of haar trein op tijd zal zijn dan wel in vertraging?

De NMBS licht de gebruiksmodaliteiten toe: een senior mag wel degelijk de trein van 8u50 nemen wanneer deze bijvoorbeeld 15 minuten vertraging heeft; het Seniorenbiljet mag van maandag tot vrijdag echter slechts gebruikt worden na 9 uur. De klant die toch vóór 9 uur wenst te vertrekken, moet een bijkomend vervoerbewijs kopen tot het eerste station waar de trein vertrekt na 9 uur.

Wanneer de trein van de klant derhalve 1 minuut vertraging heeft, kan zij genieten van het voordeeltarief.

In de periode van 18 juni 2001 tot en met 14 september 2001 paste de NMBS ook de gebruiksvoorwaarden van het Seniorenbiljet aan.

De NMBS motiveert die tijdelijke wijziging als volgt: om de terugkeer van de kust beter te spreiden heeft zij in overleg met de Minister van Mobiliteit en Vervoer beslist dat de 65-plussers met een Seniorenbiljet naar één van de kuststations, van 18 juni tot 14 september niet meer vóór 19 uur mogen terugkeren vanuit een kuststation. Willen zij toch vóór 19 uur terugkeren van de kust dan moeten zij een nieuw Seniorenbiljet kopen.

Daardoor wil de NMBS vermijden dat in de avondpiek de pendelaars over onvoldoende zitplaatsen beschikken; dit laatste leidt soms tot spanningen en discussie onder de reizigers.

UIT DE PRAKTIJK

2001/2033 Een klant koopt op 24 augustus een heen- en terugbiljet tegen seniortarief van Vilvoorde naar Veurne. Omdat zij haar terugreis aanvat om 17u06 wordt zij in overtreding genomen; een nieuw Seniorenbiljet met maakloon wordt haar aange-rekend. Zij beklagt zich erover dat in de ‘Gids voor de reiziger’ niets vermeld is over de terugreis ná 19 uur en ook in het station van Vilvoorde kunnen ze haar bij terugkeer niet informeren.

De NMBS legt aan de klant uit waarom zij een nieuw biljet voor haar terugreis moest aankopen (Veurne wordt door de NMBS als 'kuststation' beschouwd) maar is wel bereid haar het maakloon terug te betalen. Zij voegt er voorts aan toe dat in de stations hieromtrent affiches werden uitgehangen.

Afgaande op de talrijke klachten die de ombudsman daarover ontving, volstaan de door de NMBS reeds gevoerde informatiecampagnes duidelijk niet om de nieuwe gebruiksmodaliteiten van de vervoerbewijzen bij iedereen bekend te maken. Wij denken hier in het bijzonder aan occasionele gebruikers die de geldende Algemene Voorwaarden blijkbaar onvoldoende of totaal niet kennen.

Ook communiceert de NMBS onvoldoende over de tarifaire maatregelen ten voordele van treinkaarthouders: veel abonnees wisten hoegenaamd niet dat zij tijdens de maand december 2001 10% korting ontvingen (op de maandprijs) bij de aankoop van een validering die ingaat in de loop van de maand januari 2002, dit om mogelijke ongemakken veroorzaakt door onwennigheid bij het eerste gebruik van betalingen in euro te voorkomen.

Reductie voor senioren van 65 jaar en ouder

Mogelijkheid tot alternatieve terugreis:

- a) het bestemmingsstation van de heenreis is een kuststation:
de terugreis mag worden afgelegd vanuit elk kuststation, zonder bijkomende formaliteiten;
- a) het bestemmingsstation van de heenreis is geen kuststation:
indien de klant dit vermeldt bij aankoop van zijn biljet, kan de terugreis worden afgelegd vanuit een ander station dan het bestemmingsstation van de heenreis.

1.2.2. TREINKAARTEN

Stakingen

Ook dit jaar werd het treinverkeer herhaaldelijk ontreedderd als gevolg van sociale conflicten. Naast een algemene actie op 23 maart 2001 veranderde de tactiek: men opsteerde voor regionale en voor in de tijd beperkte acties waardoor het treinverkeer omzeggens nooit werd lamgelegd op het hele net.

Hoewel deze ‘schokstakingen’ aanvankelijk beperkt bleven tot het zuiden van het land, en zelfs daar afhankelijk waren van de verschillende gevoeligheden bij de standplaatsen van treinbestuurders en/of treinbegeleiders verspreidde de sociale onrust zich geleidelijk over de rest van België om op 15, 16 en 17 oktober 2001 een apotheose te bereiken met een driedaagse actie waarmee eerst Brussel en vervolgens telkens twee andere spoorweg-districten werden lamgelegd.

Voor de door de ‘regionale’ actie getroffen reizigers zijn de gevolgen uiteraard even erg als bij een algemene staking: de treinkaarthouder kan niet genieten van een vooraf betaalde dienstverlening, alternatief vervoer dringt zich op, desnoods moeten zelfs snipperdagen opgenomen worden.

Nogal wat klanten uiten hun ongenoegen over deze gang van zaken en eisen via de ombudsman de terugbetaling door de NMBS van hun vervoerbewijs en een vergoeding voor hun bijkomende kosten, zoals zij dat ook doen bij algemene acties.

Aanvankelijk reageerde de Maatschappij op de gekende stugge manier: gewone biljetten werden vlot terugbetaald maar de treinkaarthouder bleef op zijn honger zitten; een staking is nu eenmaal een geval van overmacht waardoor de vervoerder zijn contractuele verplichtingen niet naar behoren kan nakomen. Bij de gedeeltelijke acties bleef meestal wel ‘ergens’ een mogelijkheid om de trein te nemen, maar uiteraard niet op het tijdstip en/of in het station zoals gewenst door de klant. De inmiddels genoegzaam bekende (en door de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen in strijd met de Wet op de Handelspraktijken bevonden) uitsluitingsclausule van de Algemene Voorwaarden werd nog maar eens opgediept:

‘Art. 23 §1: Een houder van een Treinkaart kan geen aanspraak maken op enige terugbetaling of vergoeding bij oponthoud, bij stoornis, vertraging of wijziging van de treindienst’.

In tegenstelling tot stakingen met een algemeen karakter (zoals deze van 23 maart 2001), waarna meestal een Sorry Pass werd toegekend, was dit niet het geval voor de ‘regionale’ acties.

Ook het standpunt van de ombudsman onderging geen wijzigingen: de NMBS zou de schade (de gebruikserving van een vooraf betaalde dienst) in alle gevallen moeten ver-

goeden of compenseren (pro rata temporis terugbetaling van de treinkaart of de gratis bijkomende validering ervan overeenkomstig de duur van de staking).

De voogdijoverheden hebben de spoorwegmaatschappij verzocht om de notie van gebrekkige of ontbrekende dienstverlening te omschrijven en gevraagd welke maatregelen de NMBS denkt te nemen om de klanten in dergelijke gevallen te vergoeden.

Ook dit jaar bracht de ombudsman hieromtrent meerdere adviezen uit (cfr. Deel IV, 'Adviezen uitgebracht door de ombudsman') zonder dat de NMBS haar houding ook maar enigszins versoepelde.

Na de oktoberstakingen gooide de NMBS het roer om; de Raad van Bestuur besliste om aan de treinkaarthouders een compensatie toe te kennen voor de hinder die zij ondervonden: een waardebon die overeenstemt met 10% van de prijs van een maandvalidering.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0743 De klant vraagt de terugbetaling van een vooraf ingevulde Golden Railpass en van een Seniorenbiljet. Door de staking van 23 maart 2001 kon hij deze niet gebruiken.

De NMBS betaalt het niet gebruikte Seniorenbiljet integraal terug en stuurt de klant een Compensatiebiljet, geldig voor hetzelfde traject als ingevuld op de Golden Railpass.

Verwarring omtrent de Sorry Pass: voor één persoon of voor twee?

Ook voor de algemene staking van 23 maart 2001 had de NMBS een Sorry Pass in petto. Bij de uitreiking ervan liep één en ander grondig fout: afhankelijk van het station waar de klant zich aanbood, ontving de treinkaarthouder een Sorry Pass geldig voor één persoon (zoals trouwens beslist door de Raad van Bestuur van de Maatschappij), terwijl elders een Pass voor 2 personen werd gegeven.

De NMBS wong zich in alle mogelijke bochten en was aanvankelijk niet bereid om toe te geven dat het om een echte fout ging. Wie bij toeval een Sorry Pass voor 2 personen had kunnen bemachtigen, had volgens haar 'geluk' gehad en mocht die ook behouden (en dienovereenkomstig gebruiken); de 'pechvogels' werden volgens de NMBS evenwel niet benadeeld en konden dan ook niet rekenen op enig begrip.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0989 Een klant klaagt aan dat er twee soorten Sorry Passen worden uitgereikt naar aanleiding van de staking van 23 maart 2001: hijzelf ontving een versie geldig voor één persoon, terwijl zijn collega er één bekam voor twee personen.

In haar antwoord aan de klant geeft de NMBS de feiten toe en schrijft ze toe aan een *'technisch mankement'* in het SABIN-systeem, waardoor het mogelijk was om een oude procedure uit te voeren; het probleem werd intussen rechtgezet.

Hoewel enkele reizigers verkeerdelijk - te goeder trouw - een dergelijke *'oude'* Sorry Pass kregen, werden de andere reizigers daardoor volgens de NMBS niet benadeeld.

In zijn compromisvoorstel laat de ombudsman opmerken dat de NMBS het probleem al te gemakkelijk toeschrijft aan een *'technisch mankement'*: het gaat hier immers om een programmatiefout die geen uitstaans heeft met de techniek.

Wanneer de NMBS stelt dat het probleem intussen werd rechtgezet, bedoelt zij niet dat de *'verkeerde'* Sorry Passen werden geannuleerd en vervangen door één voor slechts één reiziger, maar betekent dit enkel dat het *'technisch mankement'* zich niet meer kan voordoen.

De ombudsman suggereert dat de NMBS zich verontschuldigt voor deze uitschuiver en de klant een Geschenkticket aanbiedt.

De NMBS verstrekt daarop een correcte uitleg, maar oordeelt het niet aangewezen om zich te verontschuldigen en biedt de klanten ook geen compensatie aan omdat zij volgens haar niet werden benadeeld.

Administratiekosten

Het kan gebeuren dat de klant door omstandigheden zijn overigens correct gevalideerde treinkaart niet kan voorleggen. In een niet zo ver verleden behandelde de NMBS deze trouwe maar verstrooide klant als een zwartrijder, van wie zij naast de ritprijs ook een fikse boete vorderde.

De ombudsman kon bekomen dat de NMBS in dergelijke gevallen veeleer een symbolisch bedrag aanreken, door de NMBS administratiekosten genoemd. Dit bedrag is meer ontradend dan wel repressief bedoeld.

De aanvankelijke 100 frank (2,48 euro) werd begin februari 2000 opgetrokken naar 150 frank (3,72 euro). Met de jaarlijkse tariefaanpassing van 1 februari 2001 heeft de NMBS deze gelegenheid te baat genomen om ook een nieuwe aanpassing door te voeren van deze 'administratiekosten' en ze te verhogen tot 250 frank (6,20 euro).

De NMBS motiveerde dit door er op te wijzen dat daarmee zelfs de werkelijke kosten van dergelijke dossiers niet gedekt waren.

De ombudsman besprak deze materie met de NMBS en wees op de wanverhouding tussen het gevorderde bedrag en de feiten die de verstrooide klant ten laste worden gelegd. Voor sommigen betekent dit bedrag een vierde tot zelfs de helft van wat hun treinkaart kost, waardoor het frustratiegevoel nog groter wordt. Er kon hier niet langer gesproken worden van een 'symbolische heffing' maar veeleer van een te strikte toepassing van de Algemene Voorwaarden.

De ombudsman kon er de Maatschappij toe bewegen om zich voortaan soepeler op te stellen voor klanten die op datum van de vaststelling over een geldige treinkaart beschikken: voor zover de onachtzaamheid beperkt blijft tot een paar voorvallen per jaar, zou de NMBS aan deze trouwe klanten helemaal niets meer aanrekenen.

Deze nieuwe procedure treedt in het voorjaar 2002 in werking. Alle treinkaarthouders zullen daarvan door de NMBS schriftelijk ingelicht worden. Het geheel aan nieuwe commerciële maatregelen zou hernomen worden in een folder die tegen 1 februari 2002 beschikbaar zou moeten zijn.

Er bleef echter nog één probleem: de klanten die hun ongenoegen over de prijsstijging van de administratiekosten uitten via een klacht bij de ombudsman, en die daarmee aan de basis liggen van deze versoepelde opstelling van de NMBS. Zouden zij op hun gerechtvaardigde vraag een tegemoetkomend antwoord krijgen? De ombudsman kon de NMBS niet over de streep halen om in afwachting van de nieuwe procedure de regels te versoepelen of om maatregelen te treffen met terugwerkend effect; volgens de NMBS zou dit niet billijk zijn tegenover de andere klanten die in dezelfde periode de administratiekosten wel betaalden zonder morren.

Hoewel onze tussenkomst uiteraard ook tot doel had om begrip te vragen voor de klanten die bij ons een klacht inleidden, kan niet ontkend worden dat de toekomstige maatregelen er op wijzen dat de NMBS een klantvriendelijker houding wenst aan te nemen voor trouwe klanten die een geldige treinkaart hebben.

Nieuwe procedure voor vergeten of vervallen treinkaarten of algemene stadsabonnementen

Met ingang van 01/02/2002 stelt de NMBS zich soepeler op ten opzichte van houders van een Treinkaart/Algemeen Stadsabonnement (ASA) die hun vervoerbewijs vergaten of nalieten dit opnieuw geldig te maken.

Vanaf dan hoeft de klant de geldende kosten voor de regeling van een onregelmatigheid niet te betalen indien hij:

- zijn Treinkaart/ASA vergat, op voorwaarde dat
 - dit vervoerbewijs op de dag van de vaststelling wel geldig was, èn
 - hij het binnen de 14 kalenderdagen in het station voorlegt.
- met een vervallen Treinkaart/ASA reist, op voorwaarde dat
 - het vervoerbewijs hoogstens 1 dag vervallen is (1 werkdag indien de onregelmatigheid tijdens de week wordt vastgesteld; 1 kalenderdag indien dit tijdens het weekend of op een wettelijke feestdag gebeurt), en
 - de klant het vanaf de dag van de vaststelling opnieuw geldig maakt.

Deze gunstige regeling wordt voor hoogstens twee onregelmatigheden in een jaar (geen kalenderjaar, maar een jaar te rekenen vanaf de eerste onregelmatigheid) toegepast.

Dit betekent dat de klant in een jaar:

- tweemaal zijn Treinkaart/ASA mag vergeten, of
- tweemaal met een Treinkaart/ASA mag reizen die hoogstens 1 dag vervallen is, of
- eens in beide onregelmatige situaties mag verkeren.

Uit klantvriendelijke overwegingen wordt deze maatregel uitgebreid voor een treinkaart die geldig was tot:

- de vrijdag bij de vaststelling op maandag;
 - de vrijdag bij vaststelling op dinsdag, dinsdag die volgt na een feestdag;
 - de donderdag gevolgd door een feestdag bij vaststelling op maandag;
 - een andere weekdag gevolgd door een feestdag bij vaststelling de dag na de feestdag,
- voor zover de klant zijn treinkaart verlengt vanaf de dag van vaststelling.

In tegenstelling tot vroeger wordt het valideringsbiljet ingehouden en bij de C170 gevoegd.

1.2.3. DIVERSE PASSEN

Tot deze categorie van vervoerbewijzen rekenen wij de Go Pass, de Multi Pass, de Golden Railpass, de Instap-Pass en de Railpas. Ook de B-Tourrailkaart wordt hier in onder gebracht, niettegenstaande de gebruiksvoorwaarden ervan afwijken van de andere passen.

Gelet evenwel op het feit dat de kaarten voor 10 enkele ritten op hetzelfde principe steunen (zij moeten door de klant zelf worden ingevuld, vooraleer in de trein te stappen) worden zij ook in deze categorie opgenomen.

De Campuskaart daarentegen groeperen wij onder de rubriek 'Treinkaarten', daar zij de vroegere schooltreinkaart voor 1 week vervangt en dit ondanks het feit dat zij eveneens door de klant moet worden ingevuld.

Ook de Railflexkaart hoort bij de 'Treinkaarten'.

We hebben reeds een paar opmerkingen gemaakt in verband met de passen wanneer we het hadden over de 'tariefformules in binnenlands verkeer'.

De wijziging van de gebruiksmodaliteiten (onder andere het pas mogen gebruiken van de passen vanaf 9u01) heeft menig gebruiker verrast.

Naast de gebruikelijke betwistingen met betrekking tot al of niet overschreven vervoerbewijzen, eerder onhandige uitwissingen, twijfelachtige schrappingen of passen die helemaal niet werden ingevuld, ontvingen wij dit jaar nogal wat dossiers omtrent het gebruik van balpennen met uitwisbare inkt, waardoor het mogelijk is om de lijn opnieuw te gebruiken wanneer de treinbegeleider ze niet heeft ontwaard met zijn knipmerk.

De 'overtreders' beroepen zich vaak op onwetendheid omtrent het type inkt in het schrijfgerief dat zij gebruiken.

De treinbegeleiders kennen het trucje maar al te goed: vaak volstaat het immers om met de natte vinger over de inschrijving te gaan opdat de uitwisbare inkt zou uitvloeien. Wanneer de klant de vaststelling betwist, kan de NMBS voorstellen om de pass en de inkt te laten onderzoeken door een gespecialiseerd labo; wordt daarbij toch fraude vastgesteld, dan zijn de analysekosten uiteraard ten laste van de klant.

Meestal loopt het evenwel niet zo'n vaart: wanneer blijkt dat de klant te goeder trouw is en wanneer op zijn naam bovendien geen andere overtredingen werden geregistreerd, neemt de NMBS een klantvriendelijke beslissing door slechts de ritprijs te vorderen, vermeerderd met administratiekosten.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0516 Een jonge klant spoort van Welkenraedt naar Brussel. De treinbegeleider stelt vast dat zij haar vervoerbewijs heeft ingevuld met uitwisbare inkt. Hij stelt een formulier C170 op voor 2.515 frank (62,35 euro) en hij neemt het betwiste stuk in beslag.

De klant is het daarmee niet eens; zij voert aan dat zij onschuldig is. Zij is bereid om de boete onmiddellijk te betalen wanneer de NMBS haar schuld kan aantonen.

In haar antwoord aan de klant bevestigt de NMBS dat de Go Pass wel degelijk werd ingevuld met uitwisbare inkt. Desgewenst zou dat in een gespecialiseerd labo kunnen onderzocht worden maar dergelijke analyses zijn vrij duur.

Aangezien het de enige onregelmatigheid betreft die op naam van de klant werd geregistreerd, is de NMBS evenwel bereid om het dossier af te sluiten mits betaling van de ritprijs, vermeerderd met administratiekosten. Na ontvangst van deze betaling zal de NMBS de klant bovendien een nieuwe Go Pass sturen met 7 vrije lijnen zoals op de ingehouden Go Pass.

De jongedame aanvaardt de minnelijke schikking en zij dringt niet langer aan op een onderzoek dat haar onschuld zou kunnen bevestigen.

De NMBS besliste zoals reeds vermeld om met ingang van 1 februari 2001 de gebruiksmodaliteiten van de pass-formules te harmoniseren.

Bij de behandeling van grieven en vragen die de klant hem daaromtrent voorlegde, kon de ombudsman zich niet ontdoen van de indruk dat sommige producten binnen de NMBS zelf onvoldoende bekend zijn.

De Go Pass blijft zeer populair bij (kot)studenten en mag zoals reeds vermeld sinds 1 februari 2001 op weekdays dus slechts ná 9 uur gebruikt worden, wat aanleiding gaf tot dossiers '*C170 - onregelmatigheid reizigers*'.

Uit het door de ombudsman gevoerde onderzoek is gebleken dat de Go Pass voor de klant vaak niet het meest aangewezen product is: in de loop van het jaar 2000 werd immers de Campuskaart ingevoerd, de schooltreinkaart waarmee, gespreid over een periode van 49 kalenderdagen, 5 heen- en 5 terugreizen mogen afgelegd worden tussen de woonplaats en de school. Deze volwaardige abonnementsformule is niet alleen altijd voordeliger dan een gewone treinkaart (zo betaalt men bij voorbeeld maximaal voor 115 km), zij is bovendien niet onderworpen aan enige beperking inzake het vertrekur.

Toch laat de NMBS in haar antwoord aan de klant de mogelijkheid onbenut om dit product aan te bevelen.

Idem dito voor de Golden Railpass, die sinds 1 februari 2001 enkel nog wordt aangeboden in eerste klas: de NMBS slooft zich uit om de wijziging van de gebruiksmodaliteiten te motiveren, verwijst soms naar andere formules, maar vergeet daarbij steevast de Railpass (vervanger van de 9+) te vernoemen. Nochtans is de Railpass tarifair even aantrekkelijk als de vroegere Golden Railpass tweede klas en zijn er zelfs helemaal geen leeftijdsrestricties aan verbonden.

Eén en ander wijst op ondoelmatige interne en externe communicatie.

De ombudsman heeft de klanten uiteraard wél gewezen op het bestaan van deze valabele alternatieven.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1051 Twee kinderen van een klant zijn kotstudent maar tijdens de blokperiode sporen zij dagelijks naar huis met een biljet tegen vol tarief of met een Go Pass. Op 24 april 2001 wordt de Go Pass gebruikt vóór 9 uur en moet in de trein een gewoon biljet gekocht worden. De klant protesteert tegen deze regeling en tegen de gebruiksbeperking van de Go Pass.

In haar antwoord licht de NMBS de prijs en de gebruiksmodaliteiten van een aantal producten toe en meldt dat zij de lijn van de Go Pass zal vervangen op voorlegging van het originele vervoerbewijs.

Aangezien de NMBS dat niet zelf doet, wijst de ombudsman de klant ook op het bestaan van de Campuskaart.

2001/1774 De klant is het niet eens met de gewijzigde gebruiksmodaliteiten van de Golden Railpass: doordat deze nog uitsluitend in eerste klas bestaat, is er geen andere voordelige formule meer beschikbaar voor een 64-jarige; bovendien kan zij dan niet samen reizen met haar partner (69 jaar) die een Seniorenbiljet gebruikt dat slechts beschikbaar is voor tweede klas.

In haar antwoord motiveert de NMBS haar beslissing om vanaf 1 februari 2001 de gebruiksmodaliteiten van de Golden Railpass te wijzigen; zij beveelt de klant bovendien de Railpass aan als mogelijk alternatief (de ombudsman had er de NMBS inmiddels op attent gemaakt dat zij deze formule over het hoofd zag).

Passen

Passen zijn enkel geldig in binnenlands verkeer tussen 2 Belgische stations (grenspunten uitgezonderd).

Per reiziger (of per groep van reizigers voor de Multi Pass) en per reis moet één regel in de numerieke en chronologische volgorde worden ingevuld met vermelding van: de dag van de reis (voluit) en de datum (in 6 cijfers – bijvoorbeeld 06-12-01).

Alle passen zijn geldig na 9 uur van maandag tot en met vrijdag (zonder enige tolerantie).

Deze uurbepanking is niet van toepassing:

- op zaterdagen, zon- en feestdagen;
- in juli en augustus;
- van 24/12 tot en met 02/01.

De niet of gedeeltelijk gebruikte Passen geven geen recht op terugbetaling (met uitzondering van de Multi Pass).

Alle passen zijn 1 jaar geldig vanaf de aankoopdatum, behalve de Multi Pass.

De Multi Pass is bestemd voor kleine groepen van maximum 5 reizigers.

De Multi Pass bestaat uit 3 versies: voor maximum 3, 4 of 5 personen.

De Multi Pass is een heen- en terugbiljet in 2de klas. De pass is 1 dag geldig op de datum en voor de bestemming die vermeld staat op het biljet. De pass kan 5 dagen vóór de eerste geldigheidsdag worden gekocht.

Klasverhoging is niet toegestaan.

Indien de reiziger het aanvraagt bij aankoop van het biljet, kan de terugreis aangevat worden vanuit een ander station dan het station van aankomst bij de heenreis (alternatieve terugreis).

Voor de terugbetaling van de Multi Pass gelden de terugbetalingsregels van de biljetten.

De Golden Railpass bestaat uitsluitend in 1ste klas en maakt het mogelijk 6 enkele reizen af te leggen.

De Golden Railpass is bestemd voor personen van 60 jaar of ouder. Zij mogen zich laten vergezellen door personen van 55 jaar of ouder of door kinderen jonger dan 12.

Een Rail Pass maakt het mogelijk 10 enkele reizen af te leggen in 1e of in 2e klas.

Klasverhoging is toegestaan. In dat geval betaalt de reiziger een toeslag gelijk aan het verschil tussen de normale prijs van de biljetten van de twee klassen met de bij Bundel II vastgestelde minimumheffing.

1.2.4. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

Dikwijls moeten wij vaststellen dat de reservering en de aankoop van internationale vervoerbewijzen voor de klanten een bron van ergernis zijn.

Een gebrek aan of verkeerde informatie ligt dikwijls aan de basis van een onvolledig of slecht afgesloten vervoercontract.

Het product dat finaal afgeleverd wordt, is het resultaat van de gevoerde communicatie tussen de klant en de bediende aan het loket of aan de telefoon.

De minste communicatiestoornis heeft dus tot gevolg dat niet het gewenste product wordt afgeleverd, met alle mogelijke gevolgen vandien, als er zijn: dubbele boeking, gereserveerde bedplaats niet voorhanden, missen van een aansluitende verbinding, geboekte plaatsen in rokers in plaats van in niet-rokers, enz.

Het spreekt vanzelf dat de verantwoordelijkheid terzake niet steeds naar één enkele persoon kan toegeschoven worden en er dikwijls sprake is van een gedeelde verantwoordelijkheid. Welke informatie heeft de klant aan de loketbediende verstrekt om zijn vervoercontract op te stellen, heeft hij zijn wensen duidelijk kenbaar gemaakt? Heeft deze loketbediende, bij het opstellen van het vervoercontract rekening gehouden met alle wensen van de klant, heeft hij de voor hem noodzakelijke bijkomende informatie gevraagd, heeft hij de klant goed begrepen, heeft hij de klant gewezen op de belangrijke kenmerken die rechtstreeks aan het product verbonden zijn?

Achteraf is het immers moeilijk te achterhalen of dergelijke vragen werden gesteld en wie aan de basis ligt van de gemaakte fouten.

Het betreft hier een toch wel ingewikkelde materie want naargelang het type trein zijn er immers enorme verschillen qua reservering, tariefformules, mogelijkheden tot terugbetaling, omruiling, enz.

Zo dient bijvoorbeeld een onderscheid gemaakt te worden in het type trein waarvoor kan geboekt worden (klassieke treinen, Eurostar, TGV en Thalys).

Door de ingewikkeldheid van de materie staat de rol van de verkoper van het product hier meer dan ooit centraal. Er wordt van hem verwacht dat hij op elke vraag een antwoord heeft en meer zelfs, dat hij zich een concreet beeld vormt van de echte (soms onuitgesproken!) wensen van de klant en daarop inspeelt.

De ervaring leert dat het wel eens durft mis te lopen en dat de contractuele afspraken niet altijd worden nagekomen. Wanneer wij klachten onder de loep nemen, merken wij dikwijls dat de gedupeerden in de meeste gevallen mondig genoeg zijn om op te komen voor hun rechten. Wij kunnen ons echter moeilijk van de indruk ontdoen dat samen met hen, ook nog andere reizigers in dezelfde situatie terechtkomen. Daar zij geen schadeclaim indienen of weinig of niets afweten van de algemene gebruiksvoorwaarden, wordt hieraan niet verholpen en blijven de problemen bestaan.

Feit is dat vele dossiers opgelost geraken door aan de klant een commerciële tegemoetkoming te doen. Een pleister op een houten been zo blijkt, want zes maand of een jaar later doet diezelfde klant opnieuw een beroep op onze dienst om een identiek probleem op te lossen.

Om een correct beeld te geven, moet er zeker aan toegevoegd worden dat er de laatste jaren grote inspanningen geleverd worden op het vlak van de kwaliteit van deze dienstverlening.

De afhankelijkheid echter van buitenlandse netten, zowel voor informatie als voor bepaald materieel, levert daarbij extra problemen op. Maar ook op dat vlak wordt ingegrepen. Zo is er het project MERITS (Multiple European Railway Integrated Timetable Storage) dat meer dan 4 jaar geleden werd opgestart door de UIC. Dit project behelst het aanleggen en bijwerken van een unieke databank voor de dienstregelingen van de Europese treinen, zowel nationale als internationale. Normaal gesproken zou dit zowel voor de reizigers als voor het personeel waardevol instrument eind 2002 operationeel moeten zijn.

Voeg daaraan toe dat bij de oplossing van de ontstane problemen sneller en klantvriendelijker wordt gereageerd, en we zijn al een hele stap vooruit.

Volgende dossiers zijn illustratief voor de problemen met reserveringen en biljetten in internationaal verkeer.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1641 Een bejaard echtpaar, beiden voor 66% invalide, spoort van Brugge naar Frankfurt via Köln. Even voor Gent-Sint-Pieters valt de trein stil ingevolge een defecte locomotief. In plaats van om 13u47 in Köln aan te komen, komen zij pas rond 16u aan. Hun aansluitende trein naar Frankfurt is vertrokken en op de trein die zij dan moeten nemen, hebben zij geen gereserveerde plaatsen. Zij komen tenslotte in Frankfurt aan met drie uur vertraging. De vrienden die hen zouden afhalen aan het station, zijn reeds weg en het echtpaar moet een taxi nemen tot hun eindbestemming. Kostprijs 31 DEM (15,85 euro).

Tijdens de terugreis loopt de trein 75 minuten vertraging op tussen Köln en Brugge ingevolge technische problemen.

Ondanks het feit dat er voor het klassiek internationaal verkeer geen compensatie voor vertragingen is voorzien, biedt de NMBS aan de klanten waardebons aan voor een totaal bedrag van 600 frank (14,87 euro) en betaalt zij de niet gebruikte reserveringen integraal terug.

2001/2023 Op 20 augustus 2001 heeft een echtpaar een heen- en terugreis geboekt naar London met de Eurostar. Op 23 augustus, dag van vertrek, wordt de vrouw ziek en moet het echtpaar afzien van zijn reis.

Niettegenstaande op de biljetten de vermelding 'niet omwisselbaar' en 'niet terugbetaalbaar' staat vermeld, vragen zij toch om enig begrip.

Zij vragen geen terugbetaling maar een omwisseling van de biljetten en voegen een medisch attest bij.

Eurostar London bezorgt de klant twee travelvouchers die kunnen gebruikt worden voor een gratis enkele reis of voor een korting van 50% op een heen- en terugreis.

2001/2067 Op 23 augustus 2001 vraagt een klant aan het internationaal reizigersloket de goedkoopste formule om op 5 september naar Paris te sporen en op 7 september terug te keren.

De loketbediende biedt hem de goedkoopste formule aan: 4 Mini-tarief aan 1.000 frank (24,79 euro) per plaats. Hij wordt echter niet ingelicht over de bijzondere voorwaarden die aan dit type biljetten gekoppeld zijn: tarief met beperkingen (niet omwisselbaar, noch terugbetaalbaar).

Door onverwachte omstandigheden kan de klant deze reis niet maken op de betrokken data en wil hij deze biljetten omwisselen.

De loketbediende deelt hem mee dat de biljetten waarover hij beschikt niet omwisselbaar zijn en overhandigt hem 4 nieuwe biljetten 'Youth' voor de prijs van 4.000 frank (99,16 euro). Deze biljetten zijn wel omwisselbaar.

In haar antwoord licht de NMBS haar tarieven toe en betreurt ten zeerste dat de klant niet op de hoogte was van deze informatie bij het reserveren van zijn Thalys-reis. Zij verwijst eveneens naar haar Reizigersgids waar de klant informatie kan vinden over de verschillende tarieven en hun naverkoopsvoorwaarden.

Gelet op het feit dat het hier om een nieuwe klant gaat, vraagt de ombudsman in zijn bemiddelingsvoorstel om enig begrip en verzoekt om het dossier commercieel op te lossen. De NMBS bezorgt de klant reisbons ten bedrage van 4.000 frank (99,16 euro).

1.2.5. ANDERE VERVOERBEWIJZEN

Wij kunnen u niet meer helpen, alle plaatsen zijn reeds bezet.

Iedereen gezwind de trein op!

Naar aanleiding van het huwelijk van Prinses Mathilde en Prins Filip op 4 december 1999 kan iedereen 5 kosteloze biljetten aanvragen voor die dag. Men kan hiermee op het Belgische traject een reis maken.

Noodstop...

Daar de vraag het plaatsaanbod overstijgt, schorst de NMBS voortijdig de verkoop.

Een meer dan normaal lang oponthoud.

Potentiële reizigers die nog geen biljetten hadden aangevraagd voelen zich beetgenomen en dienen bij de ombudsman klacht in.

In eerste instantie doet de ombudsman aan de NMBS een verzoeningsvoorstel waarbij hij verwijst naar haar onaangepaste aanpak in een situatie die voorspelbaar was, op het niet respecteren van de Wet op de Handelspraktijken, en op de verkoop van vervoerbewijzen, geldig op de dag van het evenement, die toch bleef doorgaan. Dit bemiddelingsvoorstel wordt verworpen en de ombudsman legt het probleem ter advies voor aan het Ministerie van Economische Zaken.

In de maand mei 2000 wordt de ombudsman door bovengenoemde dienst geïnformeerd dat er (tengevolgde rechtstreekse klachten van klanten bij deze dienst) een Pro Justitia ten laste van de NMBS werd opgesteld ingevolge een inbreuk op de Wet op de Handelspraktijken en dat haar geadviseerd werd om een minnelijke schikking uit te werken.

Ondertussen brengt de ombudsman een advies uit. De NMBS wenst hierin echter geen standpunt in te nemen zolang de gerechtelijke procedure aan de gang is.

Uit het onderzoek blijkt dat de NMBS niet volgens de wet heeft gehandeld. Hoe voor de klant het probleem zal worden opgelost, is echter nog niet duidelijk.

De trein rijdt het station binnen...

Bovengenoemde beslissing laat de ombudsman toe om met de NMBS te onderhandelen over het aantal toe te kennen biljetten aan de klanten die bij hem klacht neerlegden.

Om tegemoet te komen aan de wens van deze klanten en een billijke oplossing te geven aan het probleem wordt aan deze klanten, al naargelang het geval, 1 tot 3 biljetten (tweede klas en geldig gedurende één ganse dag op het Belgische net) toegekend.

Deze beslissing wordt door de overgrote meerderheid van de klanten gesmaakt; zij kunnen in alle rust per trein het land verkennen.

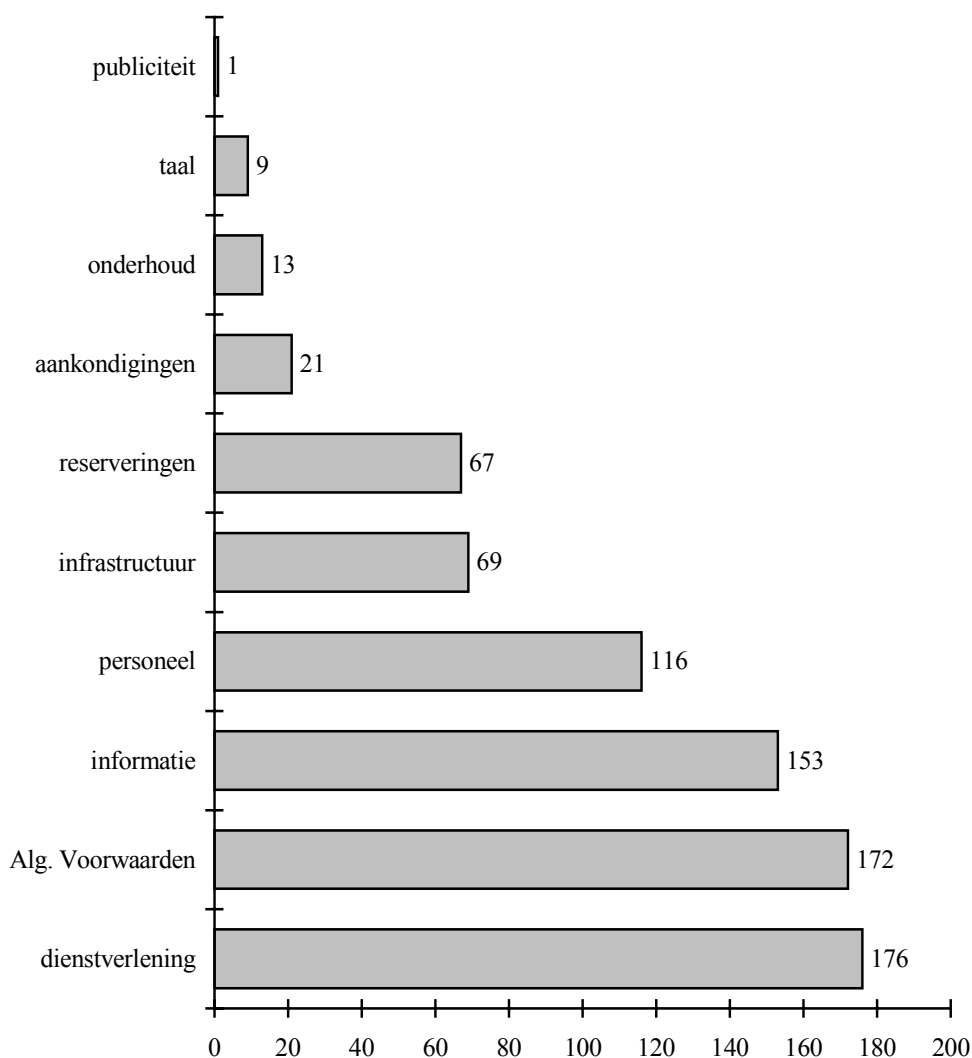
1.3. INTEGRALE KWALITEITSZORG (IKZ)

In 797 gevallen vond de klant één van de categorieën betreffende de 'integrale kwaliteitszorg' in die mate ontoereikend dat de ombudsman werd aangesproken.

Deze groep haalt 28% van het totaal aantal klachten.

Qua volume wordt IKZ dus de derde belangrijkste klachtengroep.

Klachtenpakket per categorie



1.3.1. DIENSTVERLENING

Beperking van de dienstverlening

De loketdienst is niet overal op dezelfde manier georganiseerd.

In de grote(re) stations, waar meestal ook internationale producten worden verkocht, wordt het verkoopsapparaat beheerd door een gespecialiseerde bedrijfseenheid voor verkoop van internationale producten; de klant wordt er bediend door gespecialiseerd personeel dat zich uitsluitend bezig houdt met de verkoop van vervoerbewijzen en met de informatieverstrekking daaromtrent.

De kleinere stations worden beheerd door een andere bedrijfseenheid; naast de loketdienst staat het personeel er meestal ook in voor totaal andere taken zoals het toezicht op de treindienst en/of de bediening van een lokale seinpost. Deze bedienden moeten dan ook diverse disciplines beheersen. Zij kunnen bovendien ingezet worden in alle stations die ressorteren onder het regiostation.

Hoeft het gezegd dat de vervanging van deze polyvalente bedienden (nota bene door iemand van hetzelfde regiostation) geen sinecure is?

In het slechtst mogelijke scenario ziet een regiomanager zich genoodzaakt om een stationsloket tijdelijk te sluiten. Vanuit het standpunt van de kwaliteitsbenadering van een dienstverlenend bedrijf, een echt Waterloo.

Klanten worden mondiger en reageren. In een concreet dossier kon de regiomanager een eventuele vervanger slechts putten uit de recent aangeworven onderstationschefs van wie de opleiding door omstandigheden nog niet was voltooid: geen van hen bezat reeds alle vereiste capaciteiten (treindienst, bediening van de lokale seinpost, loket). Men zag dan ook geen mogelijkheid om het loket 's namiddags nog open te stellen. Een affiche moest het publiek daarover inlichten.

De klanten waren daarmee niet opgezet. Protest liet niet op zich wachten: waar konden zij immers nog terecht voor de validering van hun treinkaart of voor producten die niet te koop zijn bij de treinbegeleider? Zij vreesden voor een verdere terugloop van de dienstverlening.

De ombudsman ontving daaromtrent 42 klachten.

Een plaatselijke socio-culturele vereniging gaf een eerste schot voor de boeg, startte met een petitie-actie, maar kon de verhoopde ommekeer niet bereiken.

Vervolgens werden via de ombudsman individuele klachten ingediend. Samen met de regiomanager werd het probleem grondig doorgepraat. Alle beschikbare alternatieven werden door de betrokken partijen met een positieve ingesteldheid geëvalueerd en vrij vlot kon een aanvaardbare oplossing aangereikt worden.

Er moet genoteerd worden dat dergelijke fenomenen niet nieuw zijn. Wat duidelijk moet vermeden worden, is dat intern-organisatorische problemen uiteindelijk de dienstverlening aan de klant aantasten.

UIT DE PRAKTIJK

2001/2236 (+ 41 gelijkaardige dossiers) Vanaf 1 oktober 2001 zal een stationsloket op weekdays tijdelijk gesloten worden tussen 12u20 en 16u35. De klant protesteert daartegen.

De NMBS meldt aanvankelijk dat de door de klant gecontesteerde maatregel het gevolg is van personeelsproblemen in de regio waar door onvoorziene omstandigheden een aantal bedienden zijn weggevallen; de NMBS heeft er wel enkele nieuwe bedienden aangeworven, maar deze moesten door personeelsgebrek vlugger dan gepland worden ingeschakeld in de normale werkzaamheden, waardoor hun opleiding (o.a. voor de dienst aan het loket) nog niet kon afgerond worden.

In overleg met de regiomanager wordt toch een oplossing gevonden. De klanten zullen vanaf maandag 8 oktober opnieuw 's namiddags bediend worden. Hoedanook zal de dienstverlening er voorlopig nog niet zijn zoals voorheen:

- bij de dienstovergave tussen de loketbedienden (van 9u10 tot 9u45 en van 16u10 tot 16u45) zal het niet mogelijk zijn om een biljet af te leveren: er is immers maar één verkoopsterminal SABIN beschikbaar;
- wanneer de loketbediende van de prestatie 9u10 tot 16u10 niet kan ingezet worden (bijvoorbeeld wegens dringend verlof of ziekte), kan deze voorlopig niet vervangen worden.

De regiomanager voorziet dat hij de volledige opleiding van zijn nieuwe personeelsleden in het voorjaar 2002 zal kunnen afwerken, zodat de bediening van het loket in de loop van de maand april 2002 opnieuw '*normaal*' zou moeten worden.

Terugbetaling van kleine bedragen

Voor de ombudsman is de omvang van het door de klant geleden financieel nadeel van ondergeschikt belang: iedere klacht wordt met dezelfde ernst onderzocht op ontvankelijkheid en gegrondheid en in voorkomend geval in behandeling genomen.

De NMBS heeft het soms moeilijk met de terugbetaling van kleine bedragen: de financiële instellingen stellen dergelijke transacties blijkbaar niet op prijs en rekenen forse kosten aan.

In een aantal gevallen wordt de klant verzocht om zich met het antwoord aan te bieden in een station, waar het door de NMBS verschuldigde bedrag zal worden uitbetaald.

Niet alleen is dat nog steeds een vrij omslachtige procedure die aan administratie een veelvoud kost van het terug te betalen bedrag, ze is bovendien vrij klantvriendelijk; de klant moet zijn centen werkelijk gaan halen.

De ombudsman heeft daar op ingespeeld en de NMBS gevraagd om enige creativiteit aan de dag te leggen, zoals de mogelijkheid om de klant een waardebon te sturen, eventueel op het hogere honderdtal afgerond. De NMBS is daar op ingegaan.

Uiteraard zal deze suggestie nu aangepast worden in functie van het gebruik van de euro.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0831 Op 20 februari 2001 wil de klant aan het loket te Jette een 10-ritten-agglomeratiekaart kopen van 360 frank (8,92 euro); omdat er is ingebroken in het station, kan de loketbediende hem niet helpen. De klant heeft dat vervoerbewijs niet onmiddellijk nodig en keert op 28 februari 2001 terug, maar één en ander is nog steeds niet in orde; de loketbediende suggereert dat hij zijn biljet in de trein zou kopen.

In de trein kan hij enkel een zonebiljet kopen tegen 55 frank (1,36 euro), wat dus 19 frank (0,47 euro) duurder is dan een lijn van de rittenkaart. De klant vraagt de terugbetaling van het prijsverschil.

In een eerste antwoord licht de NMBS de door de klant aangekaarte problemen toe en meldt dat zij het prijsverschil zal terugbetalen.

Achteraf komt zij terug op deze beslissing: een overschrijving van 19 frank (0,47 euro) zou te veel kosten met zich brengen, zodat de klant zich maar in het station te Jette moet aanbieden, waar men hem zal terugbetalen op voorlegging van de brief van de NMBS.

De ombudsman vindt deze procedure allesbehalve getuigen van enig respect voor de klant en suggereert dat de NMBS de klant een compensatiebon van 100 frank (2,48 euro) stuurt. Dat voorstel wordt door de NMBS opgevolgd.

Compensatiebon

De compensatiebon:

- is geen vervoerbewijs;
- bestaat voor verschillende waarden (dezelfde als de reischeques), gepubliceerd in de Officiële Verzameling van de tarieven – Bundel II, af te trekken van de te betalen prijs van het (de) gewenste product(en);
- is niet op naam en dus overdraagbaar.

Het eerste biljet heeft de volgende aanduidingen: naam van het biljet, waarde van de bon en uiterste geldigheidsdatum.

Het tweede biljet beschrijft de gebruiksvoorwaarden van de compensatiebon.

De compensatiebon is enkel en alleen een betaalmiddel; hij biedt dus geen korting op de normale prijs van het vervoerbewijs.

De compensatiebon wordt niet verkocht in het station. Hij wordt enkel afgeleverd ter terugbetaling of ter compensatie door BE Reizigers Nationaal – Bureau RN 042 (Klantendienst).

De compensatiebon is geldig tot de datum vermeld op luik A van de bon. Na deze datum zal de bon geweigerd worden aan het loket.

De compensatiebon wordt enkel aanvaard in de Belgische stations ter betaling van om het even welk spoorwegproduct dat verkocht wordt aan de loketten.

De waarde van het (de) gekochte vervoerbewijs (-bewijzen) moet hoger of gelijk zijn aan de waarde van de ter betaling afgegeven bon(nen). De waarde van de bon wordt afgetrokken van het totaal te betalen bedrag.

Terugbetaling

1. Terugbetaling van de bon: de bon is niet terugbetaalbaar bij niet-gebruik. In geval van verlies of diefstal wordt de bon niet vervangen of terugbetaald.
2. Terugbetaling van het (de) vervoerbewijs (-bewijzen) gekocht tegen afgifte van de bon: vervoerbewijzen gekocht tegen afgifte van de bon zijn niet terugbetaalbaar.

Daarom staat de vermelding 'Niet terugbetaalbaar' op het vervoerbewijs.

1.3.2. ALGEMENE VOORWAARDEN

In vorige jaarverslagen werd vooral de aandacht gevestigd op het feit dat een aantal clausules van de Algemene Voorwaarden van de NMBS (voluit: *‘Algemene Voorwaarden voor het vervoer van reizigers, begeleide bagage en voor andere prestaties in binnenlands verkeer’*) door de ombudsman in strijd worden geacht met de Wet van 14 juli 1991 betreffende de Handelspraktijken en de Voorlichting en Bescherming van de Consument.

Naar aanleiding van concrete klachten vraagt de ombudsman in 2001 ook de aandacht van de NMBS voor een aantal onlogische clausules in deze Algemene Voorwaarden (zie deel IV ‘Adviezen uitgebracht door de ombudsman’, dossiers 2001/0555 en 2001/1143).

In de rubriek algemene voorwaarden vinden we verder vooral onderwerpen terug die betrekking hebben op de recent gewijzigde reglementering. Wijzigingen aan de bestaande reglementering zijn bij eerste toepassing dikwijls voer voor discussie.

De 172 klachten die wij ontvangen gaan over:

- de verhoging van de administratiekosten van 100 (2,48 euro) naar 250 frank (6,20 euro), bijvoorbeeld bij vergeten treinkaart;
- de betaling van een maakloon bij aankoop van een vervoerbewijs in de trein;
- het reizen met een Go Pass zonder in het bezit te zijn van zijn identiteitskaart;
- het niet verwittigen van de treinbegeleider bij het opstappen wanneer men geen vervoerbewijs heeft;
- het op eigen initiatief plaatsnemen in de eerste klas met een vervoerbewijs tweede klas bij overbezetting van de tweedeklasafdeling;
- de nieuwe regeling voor de weekendbiljetten;
- de gebruiksbeperkingen van het Seniorenbiljet;
- het gebruik van een Bonus Pass in de week;
- het vervoer van kleine dieren;
- het niet (tijdig) invullen van een vervoerbewijs dat normaliter vóór het opstappen moet worden ingevuld;
- het niet bijhebben van de reductiekaart, die recht geeft op een biljet tegen verminderde prijs;
- ...

UIT DE PRAKTIJK

2001/1111 Op 8 mei 2001 spoort een klant met de L-trein 1577 van Opwijk naar Brussel. Bij gebrek aan vrije zitplaatsen in tweede klas neemt zij met haar vervoerbewijs voor tweede klas plaats in het weinig bezette rijtuig eerste klas. Bij de controle verwijst de treinbegeleider haar naar een vrije staanplaats in tweede klas; zoniet moet zij 75 frank (1,86 euro) bijbetalen.

De klant betaalt bij, maar vraagt via de ombudsman een terugbetaling.

In haar antwoord licht de NMBS de regels inzake de declassering van een afdeling eerste klas door de treinbegeleider toe: dat kan enkel wanneer in tweede klas zowel de zit- als de staanplaatsen zijn ingenomen. Aan deze voorwaarde was op 8 mei 2001 niet voldaan. De klant kreeg de kans om zich te verplaatsen, maar verkoos om in eerste klas te blijven. Daardoor is het aanrekenen van het supplement gerechtvaardigd ten opzichte van de andere voor eerste klas betalende reizigers.

Toch betaalt de NMBS het supplement terug op grond van commerciële overwegingen.

2001/2002 Twee 65-plussers wensen iets voor negen uur met een Seniorenbiljet van Landen naar de Kust te sporen; de loketbediende laat hun naast het biljet van 100 frank (2,48 euro) ieder ook een gewoon biljet Landen/Leuven kopen.

Volgens hen heeft de loketbediende zich vergist, daar de trein om 9 uur Tienen reeds voorbij is.

In haar antwoord licht de NMBS de gebruiksmodaliteiten van het Seniorenbiljet toe:

- het Seniorenbiljet mag op weekdays slechts gebruikt worden ná 9 uur;
- zo de klant vroeger wenst te vertrekken, moet hij bijkomend een biljet kopen tot het eerste station op zijn reisweg waar de trein vertrekt ná 9 uur.

Aangezien de door de klanten genomen trein in Tienen stipt om 9 uur vertrekt - en dus niet 'ná 9 uur' - moesten zij wel degelijk een bijkomend biljet tot het volgende station kopen; in dit geval dus tot Leuven.

Reglementering en handel, een harmonieuze verstandhouding?

De Algemene Voorwaarden vormen als het ware de basiswet van de NMBS die de relaties tussen de klant en het bedrijf regelt.

De opmaak van deze ‘codex’ stamt uit een tijd dat de NMBS de facto het monopolie had van het vervoer van mensen en goederen en haar stations- en treinpersoneel in een quasi militaire outfit hun dienst waarnaam.

Dit monopolie manifesteerde zich in een maatschappij van regels en principes die meer naar de letter, dan naar de geest werden toegepast.

Soms zijn er nog oprispingen die herinneren aan dat verleden en die hun weg vinden via het proza van sommige spoorwegbedienden.

Heden heeft het spoorwegbedrijf gekozen voor een commerciële benadering, waarbij ondermeer in de eerste plaats geopteerd wordt om klanten in de beste omstandigheden en tijdig ter bestemming te brengen. De controle- en repressieve functie zijn niet primordiaal en men laat meer en meer de geest van de reglementering spreken i.p.v. de letter.

De ombudsman heeft in verschillende dossiers reeds meermaals het probleem van een positieve ingesteldheid tegenover de klant aangekaart.

Het volstaat niet altijd om bestaande regels aan te passen in het kader van de niet te stuiten veranderingen in de sfeer van commerciële transacties; het is soms noodzakelijk om de huidige reglementering fundamenteel te herzien.

In vele gevallen zijn enkel het gezond verstand en een doorleefde benadering van het door de klant beleefde voorval een garantie voor totale ‘Kwaliteit’.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1552 Een klant vraagt de terugbetaling van een biljet dat zij gebruikte op het traject Namur/Arlon in de internationale trein naar Strasbourg. Zij spoorde op aanraden van de loketbediende met een Seniorenbiljet. In deze trein was dit echter niet geldig.

Zij voegt bij haar dossier, ter staving van haar goede trouw, het dienstregelingsdocument dat haar door de loketbediende werd afgeleverd. Dit vermeldt het traject evenals de prijs van het Seniorenbiljet.

De NMBS bezorgt de klant de informatie over het gebruik van een Seniorenbiljet en de eraan verbonden Algemene Voorwaarden maar geeft geen positief gevolg aan haar vraag.

De NMBS voegt hieraan toe dat ‘het succes dat dergelijke biljetten sinds de invoering reeds hebben gekend, veronderstellen dat de gebruiksvoorwaarden ervan reeds voldoende bij de cliënteel zouden moeten gekend zijn’.

Volgens de NMBS leveren de verkopers de biljetten af zonder bijkomende uitleg aan de klant.

De klant verzoekt de ombudsman het dossier verder te behandelen, aangezien de NMBS niet aan haar vraag om terugbetaling tegemoet komt. Deze stelt vast dat de indicaties op het biljet niet van die aard zijn - spoorwegjargon (IC, IR, P, L, T) - dat een modale reiziger zou kunnen uitmaken dat het hier over een type trein gaat waarop het Seniorenbiljet niet mag gebruikt worden.

De ombudsman formuleert een bemiddelingsvoorstel, steunend op het argument dat de klant een dienstregelingsdocument heeft ontvangen voor een reis van Liège naar Strasbourg via Namur met drie mogelijke uurroosters, waarbij enkel het eerste en derde uurrooster realistisch waren, daar het tweede een surrealistisch traject was van ongeveer 10 uur, met vier aansluitende treinen waaronder een 'heen-en terugreis' tussen Liège en Namur (sic!). De twee andere mogelijkheden vermeldden enkel een reis tussen Namur en Strasbourg met een internationale trein.

De annotatie onderaan het document bevat de prijs van het biljet tussen Arlon en Strasbourg op basis van een traject Liège/Arlon tegen het Seniorentarief en een traject Arlon/Strasbourg.

Het gebruik van de zogenaamde 'internationale' treinen heeft bij de 65+reizigers reeds voor heel wat wrevel gezorgd, daar sommige officiële documenten (o.a. de gele affiches) de vermelding INT (internationale trein) bevat, terwijl diezelfde treinen in de officiële treingids zijn aangeduid als IC (Intercitytrein). Hierbij moet worden opgemerkt dat, daar waar het 'Spoorboekje Binnenland' door de reiziger kan worden aangekocht en inzake dienstregelingen het enige officiële document is, de gele affiches in alle stations en op alle perrons zijn aangebracht. Tussen theorie en praktijk...

De door de ombudsman aangevoerde argumenten bewegen de NMBS ertoe om de klant een reisbon van 600 frank (14,87 euro) aan te bieden, die kan verzilverd worden bij een volgende aankoop van een internationaal biljet.

1.3.3. INFORMATIE

Nuttige telefoonnummers van de NMBS

| | |
|---|---------------------|
| CINTER (binnenland) | 02/555 25 55 |
| CINTER (internationaal) | 02/528 28 28 |
| ARIdisc (computertreingids) | 02/525 41 77 |
| Telesales HST (Thalys, Eurostar, TGV-Interconnection) | 02/528 28 28 |
| E-mailadres Telesales | telesales@b-rail.be |
| Thalys International | 070/66 77 88 |
| Thalys International (Vrijetijdslijn) (0,74 euro/minuut) | 0902/88 077 |

Internetadressen

| | |
|-----------------|---|
| Internet Site 1 | http://www.nmbs.be |
| Internet Site 2 | http://www.sncb.be |
| Internet Site 3 | http://www.b-rail.be |
| Internet Site 4 | http://www.b-rail.com |

Bereikbaarheid van telefonische informatiediensten

Zoals dat reeds enkele jaren de gewoonte is bezorgde de NMBS enige gedetailleerde cijfergegevens over de (on)bereikbaarheid van het informatienummer voor zowel het binnenlands als het internationaal verkeer.

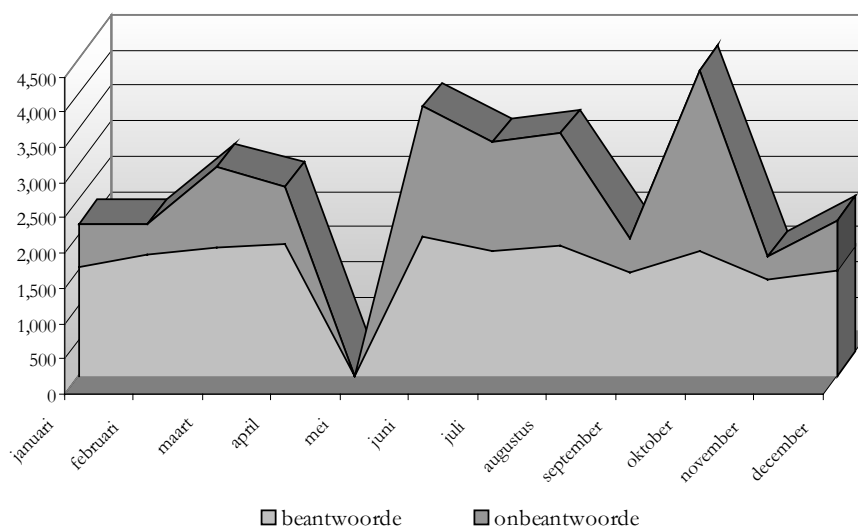
Informatie over binnenlands treinverkeer (02/555.25.55)

In 2001 bleef in de centrale voor binnenlands verkeer gemiddeld 39% van de telefoonoproepen onbeantwoord. Dit is 3% meer dan in 2000 en zelfs 13% meer dan in 1999. Deze cijfers worden echter sterk negatief beïnvloed door hoge onbereikbaarheidscijfers in juni (48%), juli (47%), augustus (46%) en oktober (59%). Dit waren trouwens de drukste maanden van het jaar met gemiddeld 4.333 oproepen per dag in oktober en gemiddeld 3.812 oproepen per dag in juni.

Over een langere periode beschouwd blijkt september 2000 met gemiddeld 5.616 oproepen per dag een uitermate drukke maand te zijn geweest. Dit zorgde toen voor 63% onbeantwoorde oproepen. In 2001 was oktober de drukste maand met 4.333 oproepen, maar tijdens deze maand bleef nog steeds 59% van de oproepen onbeantwoord.

INFORMATIE OVER BINNENLANDS TREINVERKEER

geregistreerde oproepen
daggemiddelde in 2001



Wegens problemen met de apparatuur werden in de maand mei geen oproepen geregistreerd.

In 2001 waren november (gemiddeld 1.690 oproepen per dag) en september (gemiddeld 1.956 oproepen per dag) de kalmste maanden van het jaar. Deze maanden noteerden respectievelijk 19 en 25% onbeantwoorde oproepen.

Ook voor 2001 valt aan te stippen dat concrete gebeurtenissen zoals bijvoorbeeld stakingen een enorme toevloed aan oproepen veroorzaakt, wat op die tijdstippen een sterk negatieve invloed heeft op de bereikbaarheidscijfers.

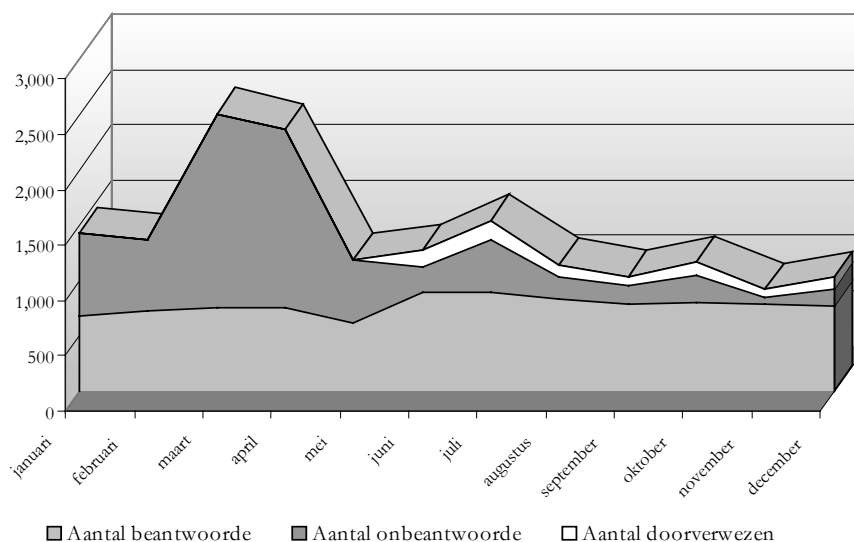
Ook andere gebeurtenissen hadden op het moment zelf of de dagen ervoor en/of erna effect op het aantal telefoonoproepen voor de centrale voor inlichtingen over binnenlands treinverkeer: stakingen op het Franse net tussen 20 maart en half april, het treinongeval in Pécrot op 27 maart (dit zorgde op 28 maart voor 10.524 oproepen). Ook nieuwigheden zoals aanpassingen van het aanbod en wijziging van gebruiksvoorwaarden voor producten (zoals voor het Seniorentarief in juli en augustus) of de sterk ingekrompen treindienst tijdens de eindejaarsperiode, hebben duidelijk invloed.

Informatie over internationaal verkeer (02/528.28.28)

De telefooncentrale voor informatie over internationaal treinverkeer was in de tweede jaarhelft van 2001 niet langer noodzakelijk op te roepen via een duur 0900-nummer. Sinds juni 2001 is voor deze dienst een 02-nummer beschikbaar, waardoor nog slechts de prijs voor een gewoon binnenlands telefoongesprek wordt aangerekend. Tegelijk ging dit gepaard met het in gebruik nemen van een nieuwe telefooncentrale die een grotere efficiëntie toelaat.

INFORMATIE OVER INTERNATIONAAL TREINVERKEER

geregistreerde oproepen
daggemiddelde in 2001



Dit had dan ook duidelijk zijn invloed op de bereikbaarheidscijfers van deze informatie-dienst. Zo daalde met deze nieuwe centrale het aantal 'herhaaloproepen' sterk. Dit komt omdat bij de vroegere centrale (0900-nummer) de klanten onmiddellijk de bezettoon kregen wanneer alle infobedienden in gesprek waren. Klanten waren bijgevolg verplicht

om terug te bellen wilden ze hun informatie bemachtigen. Doch, het aantal klanten dat op de bezettoon stootte, werd meegeteld in de statistieken met het aantal oproepen en het aantal onbeantwoorde oproepen.

Bij de nieuwe centrale (02-nummer) komen klanten, wanneer alle bedienden in gesprek zijn, in een wachtrij terecht. Alleen klanten die niet echt willen wachten of die in drukke periodes te lang moeten wachten, haken nu voortijdig in en bellen later nog eens terug. Dit reduceert dan ook sterk het aantal (tevergeefse) herhaaloproepen. Bijkomend voordeel is dat met de nieuwe telefooncentrale in piekperiodes meer oproepen kunnen worden beantwoord dan met de vroegere telefooncentrale mogelijk was. Ook dit beïnvloedde duidelijk de efficiëntie en de bereikbaarheidspercentages tijdens de drukke momenten.

Omdat tussen 1 juni en 31 december 2001 ook nog het vroegere 0900-nummer in gebruik bleef, gold in die periode een overgangprocedure. Voor oproepen via het 0900-nummer die onmiddellijk konden worden beantwoord, veranderde er niets. In geval de oproep niet onmiddellijk kon worden beantwoord, werden de klanten doorverwezen naar het goedkopere 02-nummer. Dit vermeed dat klanten in de wachtrij werden geplaatst terwijl het dure 0900-tarief van toepassing was. Dit creëerde dan wel kunstmatig een aantal van die herhaaloproepen, wat tot voorzichtigheid noopt bij het interpreteren van de cijfergegevens.

De nieuwe telefooncentrale zorgde er alvast voor dat de globale bereikbaarheid ervan, gevoelig is verbeterd (45% onbeantwoorde oproepen tegenover 61% onbeantwoorde oproepen in 2000). Echt vergelijken met 2000 blijft echter riskant. Vandaar dat de NMBS deze positieve resultaten nuanceert: 'een goed percentage beantwoorde oproepen staat nog niet voor kwaliteit indien de klanten eerst onbehoorlijk lang naar de wachtlijn worden afgeleid'.

Net zoals bij de centrale voor informatie over binnenlands treinverkeer, wordt bij informatieaanvragen voor internationaal verkeer het aantal telefoonoproepen sterk beïnvloed door specifieke gebeurtenissen. Voor de maanden maart en april wordt ook hier verwezen naar de stakingen op het Franse net. Deze stakingen zorgden voor pieken van 8.000 tot 10.500 oproepen per dag (genoteerd met de oude centrale), wat deze dienst voor 'een onbegonnen opdracht' blijkt te plaatsen. Een zelfde effect hadden de oktoberstakingen van 2001 al zorgde de nieuwe telefooncentrale daarbij wel voor betere cijfers (68 à 70% onbeantwoorde oproepen in maart en april tegenover 32% onbeantwoorde oproepen in oktober).

Verder waren juni en juli 2001 opnieuw behoorlijk druk, een fenomeen eigen aan deze dienst: in de vakantieperiodes wordt er beduidend meer beroep op gedaan.

De ombudsman stelt in elk geval vast dat hij met de jaren minder toevluchtsoord is van wanhopige klanten die niet aan de gewenste informatie geraken.

1.3.4. INFRASTRUCTUUR

Gebruik van de NMBS-autoparkings

In globlo kunnen de NMBS parkings als volgt ingedeeld worden:

- de personeelsparkings die enkel voor het NMBS-personeel bestemd zijn en niet toegankelijk voor de reizigers;
- de reizigersparkings die kunnen worden onderverdeeld in:
 - parkings waar de NMBS zelf voor de exploitatie instaat; er zijn:
 - gratis parkings
 - betalende parkings (met visuele controle of automatische toegangscontrole)
 - gemengde parkings die gratis zijn voor de NMBS-personeelsleden en betalend voor de reizigers
 - parkings die de NMBS in concessie geeft en waarvoor de concessiehouder de toegangsvoorwaarden tot de NMBS-parking bepaalt

De reizigersparkings onder de loep

De meeste stations beschikken over autoparkeerplaatsen voor treinreizigers.

De NMBS-parkeerpolitiek is, wat de autoparkings betreft die zij zelf exploiteert, gericht op het gratis aanbieden van parkeerplaatsen voor haar klanten rond de stations. Omdat sommige parkings echter veelvuldig gebruikt werden door andere personen dan treingebruikers, zag de NMBS zich genoodzaakt om aan sommige parkings een betalend statuut toe te kennen. Voor deze betaalparkings stelt de NMBS de tarieven vast ofwel per kalenderdag voor gelegheidsgebruikers, ofwel door middel van een abonnementstarief geldig voor een week, een maand, drie maanden of een jaar voor treinkaarthouders.

Die tarieven voor de betaalparking gelden voor iedereen, dus ook personen die in het bezit zijn van een parkeerkaart voor gehandicapten. Op de stationparkings hebben zij vanzelfsprekend toegang tot de plaatsen die voor hen voorbehouden zijn, maar ook zij moeten het bedrag betalen dat voorzien is voor het innemen van de parkeerplaats die hen ter beschikking wordt gesteld.

De NMBS preciseert dat ze in het kader van haar beheersautonomie voortvloeiend uit de 'Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven', in de hoedanigheid van eigenaar van haar infrastructuur en al haar spoorwegdomeinen, vrij de reglementering betreffende de toegang ertoe kan bepalen.

In die wet van 21 maart 91 noch in het huidige beheerscontract staat gestipuleerd dat aan houders van parkeerkaarten voor gehandicapten gratis parkeerplaatsen moeten worden toegekend.

Bijgevolg zijn personen met beperkte mobiliteit die zeer dicht bij de ingang van het station willen parkeren, meestal genoodzaakt op de betalende en gereserveerde plaatsen van de de NMBS-parkings te staan. Zij moeten derhalve deze plaats betalen zoals iedereen.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1013 Een klant die op de parking van het station Jemelle een plaats voor gehandicapten inneemt, is verbaasd dat hem daarvoor 120 frank wordt aangerekend. Hij meent recht te hebben op een gratis parkeerplaats, te meer daar zijn speciale parkeerkaart duidelijk zichtbaar op het dashboard van zijn wagen geplaatst was.

Hij neemt contact op met het stationspersoneel dat hem bevestigt dat de instructies duidelijk zijn op dit vlak en dat de parkeerplaatsen voor gehandicapten wel degelijk betalend zijn. De klant lijkt het dat de brief die bij zijn Europese kaart gevoegd was, preciseerde dat hij het recht had gratis te kunnen parkeren op de voorbehouden plaatsen van de NMBS-parkings.

De ombudsman stuurt de klager de 'De gids voor de reiziger met beperkte mobiliteit'. Daarin wordt op pagina 14 gepreciseerd dat wie over een speciale parkeerkaart beschikt, zijn wagen op de voorziene plaatsen mag parkeren. Wanneer de parking betalend is, zijn de parkeerplaatsen voor reizigers met beperkte mobiliteit dat eveneens.

In de brief die de NMBS naar de klant stuurt, bevestigt zij wat de ombudsman reeds meegedeeld had en voegt eraan toe dat zij haar sociale taak ter harte neemt en dat zij, afgezien van de betalende parkeerplaatsen in het station van Jemelle, alle oplossingen bestudeert om aan personen met beperkte mobiliteit faciliteiten toe te kennen.

Behalve de parkings - al dan niet betalend - die de NMBS in eigen beheer uitbaat, zijn er ook nog een aantal die de NMBS niet zelf beheert maar die ze in concessie geeft. Voor deze parkings bepaalt de concessiehouder de toegangsvoorwaarden tot de parking.

Dat de NMBS haar klanten autoparkeerplaatsen (al dan niet gratis) in de nabijheid van het station aanbiedt, is uiteraard een goede zaak. Toch blijkt in de praktijk dat deze dienstverlening soms te wensen overlaat waardoor een aantal treingebruikers met problemen geconfronteerd worden.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0800 Op 19 maart parkeert een klant, in het bezit van een geldig parking-abonnement, haar auto op de NMBS-parking om er haar maandtreinkaart en maand-abonnement voor de parking te verlengen. Het verlaten van de parking blijkt echter onmogelijk omdat het toestel aan de uitgang haar badge weigert. Zij moet dus terug naar het loket waar de bediende, na haar nummerplaat te hebben genoteerd, het nodige doet zodat zij kan vertrekken.

Op 20 maart weigert de badge van haar parkeerabonnement 's morgens dienst bij het oprijden van de parking waardoor zij een dagticket moet nemen; 's avonds aan het loket blijkt dat haar badge maar gevalideerd is tot 19 maart ondanks de verlenging daags voordien. De bediende, dezelfde bij wie zij zich daags voordien had gemeld, kan echter niets doen zonder het betalingsbewijs van de dienst boekhouding. Zij wordt verzocht 's anderendaags terug te komen. Haar nummerplaat wordt opnieuw genoteerd zodat zij de parking weer kan verlaten.

Op 21 maart neemt de klant vrijaf en gaat terug naar het station waar haar badge, na veel heen- en weergeloop en nazicht van de betaling, uiteindelijk echt gevalideerd wordt. De volgende morgen zijn er alweer problemen met de badge aan de ingang en kan zij de parking niet oprijden. Bij navraag in het station blijkt dat haar auto volgens de computer de parking nog niet verlaten heeft sinds 19 maart, hoewel het stationspersoneel haar al twee keer van de parking heeft laten rijden. Zij moet eerst de parking verlaten om deze daarna weer op te kunnen rijden.

Aangezien het niet de eerste keer is dat zij problemen heeft met de parking en in het licht van deze toestanden, vraagt de klant een compensatie.

De NMBS deelt mee dat zij reeds op de hoogte is van de problemen met de betalende parking. De opmerkingen van de klant over de slechte werking van het systeem zijn terecht en de NMBS onderzoekt of er, om de problemen in de toekomst te vermijden, een nieuw parkeersysteem kan worden geplaatst. Zij is dan ook bereid de twee dagtickets aan de klant terug te betalen en biedt haar verontschuldigingen aan voor de falende dienstverlening.

De problemen met het toegangssysteem op deze stationsparking gaan echter van kwaad naar erger. De pendelaars met een parkeerabonnement krijgen bijna dagelijks af te rekenen met de slechte werking van het badgesysteem en hebben daardoor steeds moeilijkheden ofwel om de parking op te rijden ofwel om deze te verlaten. De NMBS beslist daarop om de slagbomen op deze parking dan maar open te laten staan. Een reactie hierop van een klant die zich benadeeld voelt, blijft dan ook niet uit.

2001/1521 Tijdens de maand juni merkt een treinkaarthouder met maandabonnement voor de parking aan het station enkele keren op dat de slagbomen aan de in- en uitgang van de parking continu geopend zijn. Hij beklagt zich erover dat sommigen er gratis kunnen parkeren terwijl hij voor zijn plaats vooraf betaalt. Hij vraagt dan ook dat de NMBS hem hiervoor compenseert.

De NMBS antwoordt op 13 augustus dat de slagbomen open worden gezet om ongemakken voor de badgehouders te vermijden bij het verlaten van de parking. Het toegangssysteem met een badge voor klanten met een parkingabonnement functioneert namelijk niet behoorlijk. Volgens haar nemen weinig niet-abonnementhouders echter het risico de parking te gebruiken, gezien de slagbomen op elk moment terug dicht kunnen gaan en niet-badgehouders dan de parking niet meer kunnen verlaten. Zij gaat niet in op de vraag van de klant om terugbetaling; hij betaalt immers voor een parkeerplaats die hij gebruikt heeft.

De ombudsman kan er begrip voor opbrengen dat de NMBS de ongemakken en de hinder voor de houders van een parkeerabonnement zoveel mogelijk tot een minimum wil beperken en daarom verkiest de slagbomen open te laten staan. Toch vindt hij de uitleg van de NMBS, dat weinig mensen op de parking parkeren omdat de slagbomen elk moment dicht kunnen gaan, niet afdoend als argument en vraagt haar op 20 augustus of er, bij openstaande slagbomen, dan wel een NMBS-bediende controleert dat wie de parking verlaat ook effectief voor zijn parkeerplaats betaalt.

De NMBS reageert op 21 september en zegt dat een bijkomende controle op een parking met slagbomen zoals deze waarvan hierboven sprake is niet nodig is. Bij dergelijke parkings kunnen enkel de gebruikers die betalen van de parking wegrijden, d.w.z.: abonnees die vooraf hun parkeerabonnement betaalden of dagparkeerders die bij terugkomst aan de betaalautomaat een ticket kopen.

Deze uitleg van de NMBS klopt natuurlijk, in de veronderstelling wel te verstaan dat de slagbomen gesloten zijn. Zijn deze echter geopend, dan kunnen de dagparkeerders de parking verlaten zonder te betalen. De ombudsman wijst er de NMBS op dat zij op die manier niet alleen inkomsten derft maar ook dat deze gang van zaken onbillijk is tegenover betalende abonnementshouders. Is het dan niet logisch dat, als de controlefunctie van de slagbomen om welke reden dan ook wegvalt, deze door een andere vorm van controle wordt overgenomen? Waarom neemt de NMBS bij problemen met het badge-systeem op de parking geen andere maatregelen dan de slagbomen open te zetten en zo de dagparkeerders uit te nodigen van de parking te rijden zonder te betalen?

Deze vragen kregen van de NMBS nog geen antwoord. Het dossier blijft verder in behandeling.

Op een andere betaalparking stelt zich dan weer een ander probleem, namelijk dat van een gebrek aan plaatsen.

2001/2359 Een klant betaalt maandelijks 660 frank (13,36 euro) om gebruik te maken van een NMBS-parking. Zij beklagt zich erover dat ze geregeld geen plaats heeft op de parking. Als zij dan op de voorbehouden plaatsen voor NMBS-dienstwagens parkeert omdat ze niet altijd de tijd heeft om buiten de parking een plaats te zoeken, wordt zij er door de stationsbewaking van verwittigd dat, hoewel zij zich bewust zijn van de onvoldoende capaciteit van de parking, haar auto niettemin zal worden weggetakeld. Er werd haar zelfs te verstaan gegeven dat de aankoop van een parkingabonnement niet noodzakelijk betekent dat men dan ook effectief een parkeerplaats heeft.

Het antwoord van de NMBS is bedroevend nietszeggend. Zij deelt mee dat er een studie loopt om op de parking een tweede niveau aan te leggen waardoor de capaciteit zal verdubbelen. Zij beseft dat deze situatie vervelend is voor de klant maar vraagt haar toch om een beetje geduld te oefenen en verzekert dat zij echt al het nodige doet om het comfort van haar klanten te verbeteren.

De NMBS gaat dus duidelijk niet in op de kern van het probleem. De ombudsman reageert en vraagt de NMBS of zij er niet voor moet zorgen dat de klant effectief een parkeerplaats heeft wanneer daar geld voor aangerekend wordt. Het feit dat de klant geen parkeerplaats kan bemachtigen, laat veronderstellen dat er meer plaatsen verkocht worden dan er in werkelijkheid zijn. De NMBS wordt dan ook verzocht mee te delen wat de capaciteit is van de parking en voor hoeveel plaatsen de NMBS geld ontvangt van abonnementen en dagparkeertickets. Het dossier is nog in behandeling.

De parking groeit...

Wanneer het plaatsaanbod op een (gratis) stationsparking niet voldoet aan de vraag van de klanten, gebeurt het dat deze laatsten een nabijgelegen spoorwegterrein inpalmen om er hun auto achter te laten. Dergelijke terreinen worden na verloop van tijd door iedereen als een 'natuurlijke uitbreiding' van de bestaande (officiële) parking beschouwd. Later kan deze 'sluikparking' dan al soms groter zijn dan de officiële, formeel bestaat ze niet, zodat het terrein ook niet wordt onderhouden. Dat geeft dan weer aanleiding tot klachten. De NMBS durft dan al eens laconiek antwoorden dat de parking (lees: de officiële) volkomen in orde is, wetende (hopen we) dat de realiteit op het terrein enigszins anders is.

De regiomanager (of de stationschef) heeft wel zicht op de problematiek; sinds de herstructurering van de NMBS is hij echter niet langer bevoegd voor deze materie en moet hij zich zelf tot de centrale diensten wenden. Die houden zich dan weer aan, jawel, de officiële versie! Het zou nuttig zijn, mocht de NMBS dan op basis van de kennis van haar regiomanager een beslissing nemen, in welke zin ook.

Mobiele oprijhellingen voor rolstoelen

Steeds meer gehandicapte personen maken voor hun verplaatsingen gebruik van een zware elektrische rolstoel die niet meer met mankracht op te tillen is.

Om daaraan te verhelpen beschikt de NMBS momenteel over een 70-tal goedgekeurde oprijhellingen, maar dit volstaat niet. Bovendien zijn volgens de NMBS de bestaande oprijhellingen niet meer geschikt voor de modernste treinen. Er werd daarom een nieuw type ontwikkeld dat zowel rekening houdt met de drie bij de NMBS toegepaste peronhoogtes als met de verschillende breedte van de perrons. Vertegenwoordigers van de Nationale Raad voor Gehandicapten kregen de mogelijkheid om de bestaande oprijhellingen kritisch te evalueren en de uitgewerkte prototypes uit te testen.

Dit leidde uiteindelijk tot een bestelling van 56 gloednieuwe oprijhellingen, met in totaal een kostenplaatje van 10 miljoen frank (247.893,52 euro). De levering van deze oprijhellingen is voorzien voor begin 2002.

Deze aankoop van 56 bijkomende mobiele oprijhellingen voor rolstoelen is beslist een goede zaak maar mag geenszins als een ultieme doelstelling worden beschouwd. De ideale situatie zou inderdaad zijn dat de infrastructuur van de NMBS in die mate is aangepast dat ze door personen met een beperkte mobiliteit maximaal kan gebruikt worden... met een minimaal beroep op derden.

Helaas wordt nog te veel uitgegaan van een algemeen concept waarbij personen met een beperkte mobiliteit in een afhankelijkheidspositie worden geplaatst. Concreet betekent dit voor de mindervalide klant: beroep moeten doen op NMBS-personeel.

In een maatschappij waar gestreefd wordt naar een maximale efficiëntie en rentabiliteit van personeelsleden is het kunnen beroep doen op begeleidingspersoneel echter niet steeds even evident.

Om die reden staat bij personen die aangewezen zijn op een rolstoel bijvoorbeeld het spoorwegstation van Brussel Nationale Luchthaven nog steeds niet op hun lijstje van de mogelijke vertrek- en bestemmingsstations. Om een zelfde reden is het voor personen met een beperkte mobiliteit die met de trein wensen te reizen nog altijd noodzakelijk om 24 uur op voorhand het personeel van het vertrekstation te verwittigen. Dat laatste is trouwens niet altijd een garantie voor een vlekkeloze reis (zie: 'Uit de praktijk').

Interessant voor het debat en de verdere ontwikkeling op dat vlak is bijvoorbeeld de zienswijze van het Ministercomité van de Raad van Europa. Op 15 februari 2001 nam deze een resolutie aan die vertrekt van het 'universele concept': infrastructuur dient maximaal aangepast te zijn aan mensen van alle slag. Het is slechts weinigen gegund om in alle mogelijke opzichten te voldoen aan de 'standaardnorm'. Het is beter infrastructuur

Foto NMBS

zodanig te ontwerpen dat ze maximaal door wie dan ook kan worden benut, zonder dat er uitzonderingen op de regel nodig zijn.

De resolutie van de Raad van Europa wil alvast dat het principe van het ‘universele concept’ ingepast wordt in de opleidingsprogramma’s van elkeen die bij de bouwsector betrokken is: architecten, ingenieurs, urbanisten, aannemers, ...

Het laat zich voorzien dat naarmate de principes van het ‘universele concept’ meer en meer ingang zullen vinden, de elektronica en de markt van bouwmaterialen op deze evolutie zullen inspelen. Zo zouden bijvoorbeeld stations uitgerust kunnen worden met elektronische blindenbegeleidingssystemen, in de muur ingewerkte stationsplattegronden (in reliëf en met plaatsaanduidingen in braille), al dan niet intelligente zachte tegels en looppaden die op een esthetische manier kunnen worden verwerkt in het stationsinterieur. Dit vraagt uiteraard op elk niveau de nodige aandacht en middelen. Een evolutie die dus zorgvuldig moet opgevolgd worden en waarbij voortdurend moet geëvalueerd worden welke – ook maatschappelijk – de beste keuzes zijn.

UIT DE PRAKTIJK

2001/2166 Een klant verplaatst zich per rolstoel. Omdat hij op vrijdag 27 juli 2001 met de trein van Vilvoorde naar Brussel wil reizen, telefoneert hij op maandag 23 juli 2001 naar het station van Vilvoorde met de vraag of hij er met zijn rolstoel kan vertrekken. Nadat men de klant bevestigend antwoordt, vraagt hij of het mogelijk is om bij aankomst in Brussel-Noord de mobiele laadbrug klaar te houden. Op deze vraag wordt eveneens positief geantwoord.

Wanneer de klant die vrijdag in het station van Vilvoorde aankomt, wordt hij met weinig enthousiasme op de trein geholpen.

In Brussel-Noord volgt een tweede teleurstelling: er is niemand om hem op te vangen; hij moet noodgedwongen doorreizen naar Brussel-Zuid. Gelukkig blijft de trein daar wat langer stilstaan en kan hij een personeelslid van de NMBS aanspreken. De klant is dan ook niet te spreken over de gang van zaken. Hij vermoedt dat het personeel van Vilvoorde zijn vraag om bijstand niet heeft doorgegeven aan het station Brussel-Noord.

Het antwoord van de NMBS is illustratief voor wat voorafgaat:

- Het personeel van Vilvoorde gaf geen correcte info want dit station is momenteel niet toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Er is geen mobiele laadbrug beschikbaar maar er wordt een nieuwe verwacht. Ook zijn de perrons niet bereikbaar tot na de renovatiewerken (vermoedelijke einddatum 2003). De klant werd toch naar zijn trein begeleid en met mankracht op de trein gezet.
- Het station van Brussel-Noord werd op 27 juli 2001 om 09u22 wel degelijk ingelicht door het station van Vilvoorde, maar het station Brussel-Noord kreeg hierna nog enkele andere oproepen waardoor het personeel dat instaat voor de begeleiding van rol-

stoelgebruikers, pas drie minuten later kon worden ingelicht. Het begeleidingspersoneel kwam dan ook op het perron aan nadat trein en klant reeds waren vertrokken, richting Brussel-Zuid.

De NMBS betreurt het voorval en stelt de nodige maatregelen genomen te hebben om een herhaling van het voorval te vermijden. Tegelijkertijd deelt ze mee dat het station van Brussel-Noord regelmatig felicitaties krijgt voor zijn uitstekende dienstverlening aan klanten met een beperkte mobiliteit. Het betrokken personeel zou zich deze klacht heel hard hebben aangetrokken. 'Om het vertrouwen tussen de klant en de NMBS te hertellen' biedt de NMBS de klant een Geschenkticket aan.

2001/2167 Een vereniging voor blindenzorg treedt op namens een van haar leden. Dit lid reisde op 7 september 2001 omstreeks 09u15 met de trein van Leuven naar Sint-Niklaas. De terugreis vatte zij aan rond 15u. Ondanks voorafgaand contact met het station van Leuven ondervond zij op beide trajecten en in beide stations ernstige moeilijkheden i.v.m. de begeleiding door spoorwegpersoneel. 'Voor wat betreft Leuven bereiken ons vooral sedert de renovatiewerken steeds vaker aanverwante oproepen' voegt de woordvoerder van deze vereniging daar nog aan toe.

In haar antwoord deelt de NMBS mee dat de trein van Leuven naar Sint-Niklaas was samengesteld uit twee motorstellen tussen dewelke geen doorgang mogelijk is. In elk van de motorstellen bevond zich een treinbegeleider.

De mannelijke treinbegeleider was echter niet op de hoogte van de aanwezigheid van de klant en verklaarde geen getuige geweest te zijn van het voorval op het perron in Leuven. Zijn vrouwelijke collega had hem niet op de hoogte gebracht.

Verder blijkt er ook een 'fout in de communicatiedoorstroming tussen de twee stations' te zijn geweest. Daardoor was het station van Sint-Niklaas niet op de hoogte van de komst van deze klant met een visuele handicap. Uiteindelijk is er dan toch een stationsbediende komen opdagen voor het begeleiden van deze klant.

Bij de terugreis was het wel degelijk het station van Leuven dat in gebreke bleef: het stationspersoneel van Leuven werd van de komst van deze klant ingelicht door het station van Sint-Niklaas.

Waarna de NMBS haar antwoord rechtsteeks aan de klant afsluit met: 'Uw klacht werd ook aan de regiomanager van Leuven overgemaakt om te vermijden dat dergelijke voorvallen zich in de toekomst zouden herhalen. Ik bied u mijn oprechte verontschuldigingen aan en hoop dat u ondanks dit feit het vertrouwen in de NMBS zult blijven behouden'. Een Geschenkticket is er voor deze klant niet.

1.3.5. RESERVERINGEN

Reserveringen van groepsreizen in Thalys, Eurostar en TGV

Afgelopen jaar bereikten ons ook enkele klachten die betrekking hadden op reserveringen van groepsreizen in Thalys, Eurostar en TGV.

Het ging hier vooral om reserveringen voor groepen die zeer tijdig werden aangevraagd. In eerste instantie was er een akkoord, soms werd reeds een voorschot betaald, maar in de toewijfsfase liep het verkeerd omdat er onvoldoende plaatsen konden gereserveerd worden.

De groepsverantwoordelijken die de leden van hun groep of organisatie reeds op de hoogte hebben gebracht van de voorwaarden, worden enkele weken vóór het vertrek door de NMBS ingelicht dat zij de reis niet kunnen maken tegen de vooropgestelde prijs, dat zij niet samen kunnen reizen of dat zij de reis enkel kunnen maken via een alternatieve reisweg.

Uit één van de dossiers citeren wij, wat de NMBS hierop als antwoord aan de klant geeft:

‘Wij betreuren dat wij de klant de gewenste reservering aan het groepstarief niet hebben kunnen bezorgen. Wij begrijpen de misnoegdheid en de ontgoocheling van de klant, die blijkbaar de indruk heeft dat de NMBS zijn dossier niet ter harte heeft genomen.

Niets is echter minder waar. Aan de klant werd oorspronkelijk onder voorbehoud en dus zonder enige garantie, een richtprijs meegedeeld. De NMBS kan echter zelf geen plaatsen aan het groepstarief toekennen, maar moet dit aanvragen bij het Departement Groepen voor TGV's bij de SNCF, wat in dit geval gebeurde. Gelieve op te merken dat deze dienst op sommige dagen op bepaalde treinen, zelfs helemaal geen plaatsen aan dit voordeeltarief toekent.

Vermits wij in dit dossier geen antwoord hebben gekregen, zelfs niet na een rappel van onze dienst aan het Departement Groepen, waren wij uiteindelijk verplicht om plaatsen aan het normale tarief aan te bieden’.

Naargelang voor Eurostar, Thalys of voor TGV voor groepen gereserveerd wordt, verschillen de modaliteiten.

Thalys

Er kan gereserveerd worden in alle Thalystreinen, met uitzondering van de 'Sneuwthalys' en de 'Zonnethalys' en de trajecten vanuit Nederland met bestemming Marne-la-Vallée.

De reizigers (volwassenen en kinderen) die minstens met 10, en maximum met 36, samen in dezelfde klas reizen kunnen als groep reizen. Er is geen groepstarief voor kinderen in comfort 1. Het minimum aantal vereist in comfort 1 is dus 10 volwassenen. De kinderen kunnen alsnog profiteren van het Businessstarief.

Het is niet toegelaten grotere groepen op te splitsen ten einde de plaatsing ervan uit te voeren. Voor groepen van meer dan 36 personen wordt de toekenning van het tarief 'groep' onderworpen aan een voorafgaandelijk akkoord van de Bedrijfseenheid Reizigers Internationaal.

Voor aanvragen die meer dan 3 maand vóór het vertrek gebeuren of voor groepen van meer dan 36 reizigers wordt een voorschot van 10% van het totale bedrag, afgerond op de hogere 10.000 frank (247,89 euro) aangerekend.

Eurostar

Voor de treinverbindingen met Eurostar kunnen reizigers (volwassenen en/of kinderen) die met minstens 10 en maximum 59 (in 2de klas) of 39 (in 1ste klas) samen reizen in dezelfde klas. Voor aanvragen van gezelschappen van 60 personen of meer (in 2de klas) of 40 personen of meer (in 1ste klas) vóór de opening van de termijn voor elektronische reserveringen, dient men verplicht een aanvraag in te dienen bij het Bureau Groepsreizen van de Bedrijfseenheid Reizigers Internationaal. Elke splitsing van een groep van meer dan 36 reizigers om de plaatsing ervan uit te voeren, is strikt verboden.

Het gebeurt dat men een negatief antwoord bekommt, ook al biedt het tarief voldoende beschikbaarheid. Men moet de groep dan opsplitsen om aparte reserveringen te bekomen. De verkoper zal dan de klant verwittigen dat niet alle groepsleden samen zullen zitten op de trein.

Voor aanvragen die meer dan 3 maand vóór het vertrek gebeuren of voor groepen van meer dan 60 plaatsen in de tweede klas of 40 plaatsen in de 1ste klas wordt een voorschot van 10% van het totale bedrag, afgerond op de hogere 10.000 frank (247,89 euro) aangerekend.

TGV

Reizigers (volwassenen of kinderen) die minstens met 6 en maximum met 99 zijn, en die samen reizen in dezelfde klas op TGV-trajecten Brussel/Frankrijk, kunnen reizen onder de groepsvoorwaarden.

Voor groepen met meer dan 24 reizigers, of vóór de opening van de termijn voor elektronische reservering, dient men verplicht een aanvraag in te dienen bij het Bureau Groepsreizen van de Bedrijfseenheid Reizigers Internationaal.

Elke splitsing van een groep van meer dan 24 reizigers om de plaatsing ervan uit te voeren, is strikt verboden.

Onderstaande voorbeelden illustreren wat er zoal kan mislopen in de aanvraag van een groepsreis voor bovengenoemde producten.

UIT DE PRAKTIJK

2001/1450 Een verantwoordelijke van een sportvereniging vraagt op 24 november 2000 inlichtingen voor een groepsreis van 30 personen met de TGV Brussel/Marseille op 24 mei 2001.

Op 30 november 2000 wordt hem via e-mail bevestigd dat er een groepstarief voor 2.920 frank (72,38 euro) enkele reis per persoon kan aangeboden worden, naargelang de beschikbaarheid op de trein. Er wordt aan toegevoegd dat bij het reserveren voor groepen van meer dan 30 personen, het 'Departement Groepen voor TGV' in Frankrijk moet worden ingelicht.

Op 10 maart 2001 reserveert de groepsverantwoordelijke voor 28 personen voor de heenreis op 24 mei 2001 en terugreis op 27 mei 2001.

Op 13 maart 2001 bevestigt de NMBS de goede ontvangst van de aanvraag en voegt hieraan een blad toe met de gedetailleerde weergave van de aanvraag van de groepsreis. Ze merkt op dat dit geen bevestiging is van de reservatie en dat zij een offerte zal sturen van zodra de plaatsen zijn toegekend.

Daar de groepsverantwoordelijke na twee maanden nog niets verneemt, doet hij op 4 mei 2001 een telefonische navraag.

Op 9 mei 2001 ontvangt hij een fax met de bevestiging van de reservering tegen 4.170 frank (103,37 euro) per persoon en per traject, en een reservering voor de terugreis in de trein van 06u28 i.p.v. 15u52.

De groepsverantwoordelijke heeft de deelnemers destijds de prijs van 2.920 frank (72,38 euro) gemeld en kan hen nu niet overtuigen om meer te betalen.

Op 21 mei 2001 annuleert hij de reis.

Het voorschot dat hij betaalde, 28.281 frank (701,07 euro), wordt hem niet teruggestort. Dossier nog in behandeling.

2001/1662 De verantwoordelijke voor een groep scouts, die een kamp wil organiseren in Sardinië, vraagt in februari 2001 informatie over een reservering voor 38 personen in de TGV Brussel/Toulon, heenreis op 14 juli 2001 en terugreis op 29 juli 2001.

Op 2 maart 2001 ontvangt hij een e-mail van de NMBS waarin hem wordt meegedeeld dat er een dossier werd geopend, de plaatsen bij TGV/SNCF werden aangevraagd en dat hem zo snel mogelijk een gedetailleerde prijsofferte zal worden overgemaakt.

Daar de groepsverantwoordelijke tijdens de maanden maart en april niets hoort, neemt hij in mei 2001 opnieuw contact op met de NMBS. Men deelt hem mee dat de reservering pas twee maanden vóór het vertrek mogelijk is. De SNCF heeft ook nog geen prijzen doorgegeven. Op 6 juni 2001 wordt er door de klant opnieuw contact opgenomen met de NMBS; dit keer heeft de NMBS zelf nog geen nieuws van de SNCF ontvangen.

Op 11 juni 2001 krijgt de klant een prijsofferte in de bus. Daaruit blijkt dat de NMBS haar aanvraag voor reservering pas op 7 juni 2001 bij de SNCF heeft ingediend. Het tarief per deelnemer bedraagt bijna het dubbele.

De NMBS reageert met de melding dat er geen jongerentarief meer beschikbaar was. Via de infolijn voor internationaal verkeer verneemt de klant echter dat dit enkel zo is voor de heenreis, maar niet voor de terugreis.

De groepsverantwoordelijke is dus verplicht een alternatief te zoeken. Hij vindt dit bij de busmaatschappij Eurolines, maar dit impliceert twee dagen langer onderweg en een meerkost voor de groep van ongeveer 38.000 frank (942,00 euro).

Daar hij de NMBS hiervoor verantwoordelijk acht, vraagt hij een commerciële regeling. Dossier nog in behandeling.

2001/2092 Op 29 januari 2001 vraagt de begeleider van een groep mindervaliden informatie voor een groepsreis van Brussel naar Argelès met vertrek op 21 juli 2001 en terugkeer op 28 juli 2001.

Op 8 februari ontvangt de begeleider de dienstregeling en de tarieven (traject via Perpignan met één overstap). De NMBS vraagt om haar te laten weten of een reservatie gewenst is.

Op 1 maart 2001 bestelt de groepsverantwoordelijke een reis van 19 personen en specificeert dat het gaat om 11 niet-rokers, 8 rokers, dat er 4 mensen de leeftijd van 25 jaar hebben en dat allen wensen te reizen in de tweede klas.

Hun aanvraag om reservatie wordt op 7 maart 2001 door de NMBS bevestigd (doch via Avignon, wat betekent dat zij onderweg niet eenmaal, maar tweemaal moeten overstappen) en een offerte zal hun worden toegezonden van zodra de plaatsen gereserveerd zijn.

Tijdens de maanden maart, april en mei probeert de begeleider nog te informeren of het traject via Perpignan toch niet kan gerealiseerd worden. Zij slaagt er niet in dat te weten te komen: steeds andere mensen staan haar te woord en de gevraagde informatie krijgt ze niet. Eind mei 2001 bevestigt men formeel dat de reis dus niet via Perpignan maar via Avignon zal moeten verlopen.

De begeleider stelt een nieuwe fax op en vraagt nu een reservatie voor in totaal 20 personen in niet-rokers.

Op 5 juni 2001 komt de fax met de offerte bij de organisatie binnen. De prijs per reiziger bedraagt nu 7.940 frank (196,83 euro) per persoon, ruim 1.200 frank (29,75 euro) duurder dan het duurste individueel ticket.

Uiteindelijk gaat de klant hiermee akkoord, vult het bijgevoegde formulier in en kruist aan dat de NMBS haar een factuur mag zenden voor de betaling van het voorschot van 20.000 frank (495,79 euro).

Deze factuur wordt haar echter nooit toegezonden. Begin juli 2001 begint zij haar lijdensweg langs de dienst Internationale Groepsreizen opnieuw. Niemand kan haar helpen. Ten einde raad betaalt zij negen dagen vóór het vertrek. Zes dagen vóór het vertrek heeft zij nog geen enkele reactie en evenmin haar tickets. Zij zou een fax toegezonden krijgen, waarin zou worden meegedeeld dat zij de biljetten in Berchem-Antwerpen kan ophalen. Opnieuw neemt zij meerdere malen telefonisch contact op met de bevoegde dienst.

Die verlossende fax komt er uiteindelijk op 18 juli 2001. De biljetten zijn echter in Berchem-Antwerpen diezelfde dag niet aangekomen zodat zij de dag nadien moeten worden afgehaald. Twee dagen vóór het vertrek kunnen de biljetten uiteindelijk afgehaald worden.

Uit de reservering blijkt echter dat de groep niet samen zit, waardoor organisatorisch bijkomende problemen voor de begeleiding ontstaan. Bij hun aankomst in Avignon moe-

ten de klanten een bus nemen om van station te veranderen. Hierdoor missen zij hun aansluitende trein naar Argelès en moeten zij drie uur wachten. De gereserveerde taxi's om hen naar hun vakantiebestemming te brengen, waren reeds vertrokken. Zij komen twee uur later aan en missen op de koop toe ook het avondeten.

Ook de terugreis verloopt niet vlekkeloos: de plaatsen zijn gereserveerd in rokers i.p.v. in niet-rokers en om alle moeilijkheden in Avignon (bustraject naar een ander station) te vermijden, vertrekken zij reeds om 7 uur op hun vakantiebestemming met een stoptrein.

De klant wenst vergoed te worden.

De NMBS betreurt ten eerste de onaangenaamheden die de klant zowel bij de reservering als tijdens de reis ondervonden heeft en biedt hiervoor haar oprechte verontschuldigingen aan.

Ingaande op de vraag naar de oorzaak van de hoge prijsopofferte, deelt zij mee dat behalve voor het tarief Excursion, dat beschikbaar is zolang de trein niet volgeboekt is en mits minstens 8 dagen voor de heenreis wordt gereserveerd, het aantal plaatsen beperkt is in functie van de verbinding, de reisdatum en het vertrek uur.

Deze aantrekkelijke prijsformules worden aangeboden om de klanten toe te laten voordelig te reizen met treinen die een kleine bezettingsgraad hebben.

Daardoor zijn, als voorzien wordt dat veel reizigers een bepaalde trein zullen nemen, het aantal plaatsen aan voordeeltarieven op deze trein heel beperkt beschikbaar of soms helemaal niet beschikbaar.

De vele verkooppunten in de stations, zowel in België als in Frankrijk, de televerkoop en ook de verkoop via Internet en de dienst Minitel in Frankrijk, maken dat, als er voordeeltarieven beschikbaar zijn, deze heel vlug uitverkocht kunnen zijn.

Het onderzoek van de NMBS heeft uitgewezen dat de boeking van de plaatsen gebeurd is na het schrijven dd. 31 mei 2001. Op dat ogenblik waren geen voordeeltarieven beschikbaar. Gezien de reisdata - in volle vakantieperiode - is het heel waarschijnlijk dat er op die trein geen voordeeltarieven geweest zijn (met uitzondering van 'Excursion').

Door de dienst groepsreizen werd echter over het hoofd gezien om de klant voor het TGV-traject Excursion-biljetten aan te bieden. De NMBS is dan ook bereid het prijsverschil tussen het (betaalde) normaal tarief en het Excursion-tarief terug te betalen. Tijdens de reisperiode bedroeg dit prijsverschil per persoon 7.940 frank (196,83 euro) - 6.760 frank (167,58 euro) = 1.180 frank (29,25 euro).

Door de hoge bezettingsgraad van de trein was het niet meer mogelijk de groep in één rijtuig te plaatsen en kon zelfs niet meer volledig voldaan worden aan het verzoek van de klant om iedereen in 'niet-rokers' te laten reizen.

Rekening houdend met de beloofde terugbetaling, betaalden de deelnemers voor hun reis per persoon 6.760 frank (167,58 euro) + 810 frank (20,08 euro) + 810 frank (20,08 euro) = 8.380 frank (207,73 euro). Om commerciële redenen biedt de NMBS iedere reiziger reisbons aan ten bedrage van 25% van de betaalde prijs, zijnde 2.100 frank of 52,06 euro.

Een dienstverlening met enkele problemen...

Uit de dossiers blijkt dat voor de reservering van groepen in TGV's de klantenservice te wensen overlaat.

Dat de NMBS voor de reservering zelf afhankelijk is van de SNCF, neemt niet weg dat de klanten geen offertes mogen voorgelegd worden die in nogal wat gevallen niet haalbaar zijn.

Er wordt de klanten een product aangeboden dat de facto niet voorhanden is en waarvan men nooit op voorhand weet of het wel zal beschikbaar zijn. Commercieel een delicate zaak...

De informatieverstrekking is onvoldoende en in vele gevallen is de informatie zélf misleidend. De gemaakte offertes verschillen dikwijls van de werkelijkheid. Met de reserveringen loopt het vaak verkeerd en ook krijgen de klanten niet steeds de opvang die ze commercieel kunnen verwachten.

Enkele groepsverantwoordelijken hebben de weg naar onze dienst gevonden; anderen laten ons weten de moeite niet meer te willen doen omdat zij al een lijdensweg achter de rug hebben en tevreden zijn dat zij hun reis toch nog kunnen maken, ook al is dit niet tegen de overeengekomen voorwaarden. Velen onder hen hebben benevens de moeilijkheden met de NMBS, ook nog zwaar onder vuur gelegen binnen hun organisatie omdat niet alles naar behoren verloopt of omdat een meerprijs moet betaald worden.

Initiatieven om de dienstverlening terzake te verbeteren zijn dan ook meer dan welkom.

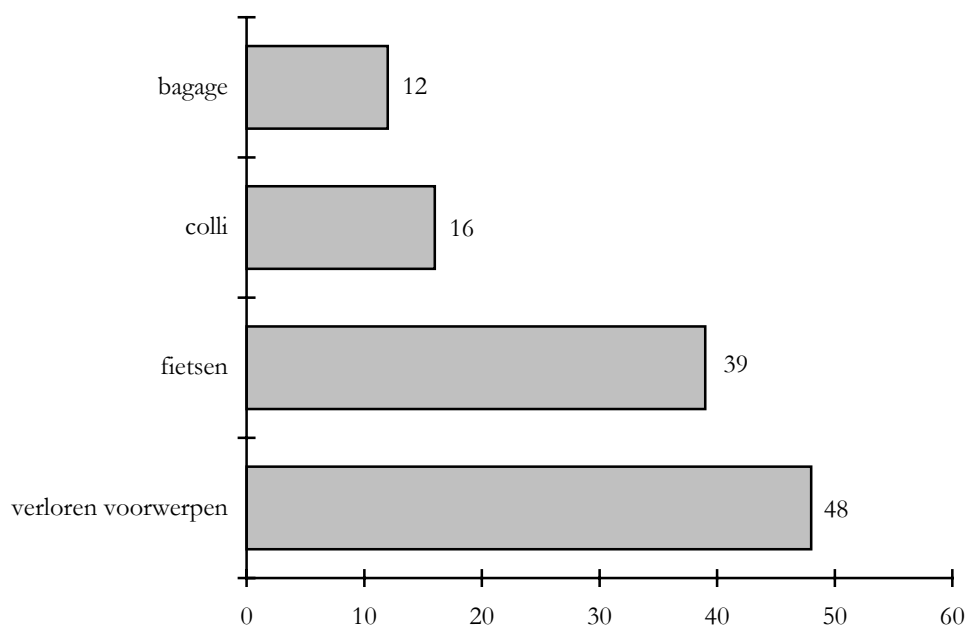
Foto NMBS

1.4. BAGAGE, FIETSEN EN COLLI

Dit jaar bereikten ons hierover 115 klachten (4%). Deze klachtengroep heeft als onderwerp:

- de problemen bij het meenemen en verzenden van fietsen
- verloren en vergeten voorwerpen in de trein
- problemen met colli
- het verlies en de beschadiging van bagage

Klachtenpakket per categorie



Het aantal klachten in deze rubriek is in vergelijking met de vorige jaren het afgelopen jaar fors gestegen (115 tegenover 58 vorig jaar). Een van de redenen daarvoor is wellicht de brand in de bagagebewaarpplaats van het station Brussel-Noord, waarbij zowel bagage en gestalde fietsen, als teruggevonden verloren voorwerpen in de vlammen opgingen, zwaar beschadigd werden of op zijn minst gedurende maanden onbereikbaar bleven.

Overigens is er nog steeds onduidelijkheid over de vergoeding die de NMBS zal terugbetalen aan de klanten van wie de bagage of fiets in de brand in het station Brussel-Noord is gebleven.

Net als vorige jaren ontvingen wij een reeks klachten waaruit blijkt dat de NMBS niet altijd even zorgvuldig omspringt met verloren voorwerpen die teruggevonden worden. Ondertussen is ook gebleken dat de procedure voor het aangeven en opsporen van verloren voorwerpen op het vlak van efficiëntie dringend moet aangepakt worden.

Verder zijn er ook klachten over de wijze waarop de NMBS met de fiets omspringt. Zo zijn er nogal wat opmerkingen over de betrouwbaarheid van fietsenstallingen.

Tenslotte zijn er een aantal klachten over de werking van ABX, de pakjesdienst van de NMBS.

1.4.1. VERLOREN VOORWERPEN

Vroeger werden de gevonden voorwerpen gedeponerd in het eindbestemmingsstation van de trein of in het station waar zij werden gevonden. In het register 'Gevonden Voorwerpen' werd een gedetailleerde beschrijving van het voorwerp genoteerd en werd het gedurende 48 uur bewaard. Werd er naar het voorwerp geen navraag gedaan, dan maakte men dit over aan het Centraal Depot voor Gevonden Voorwerpen te Brussel-Noord.

In februari 2001 brak er in het station Brussel-Noord brand uit. Daarbij werd een gedeelte van de gevonden voorwerpen totaal vernield. Een ander gedeelte werd zwaar beschadigd. Dit noodzaakte de NMBS om tijdelijke maatregelen voor het bewaren van de gevonden voorwerpen uit te vaardigen.

Teneinde een goede dienstverlening voor de klanten te waarborgen, werd aan de stations gevraagd om de gevonden voorwerpen zelf bij te houden en om op geregelde tijdstippen een samenvatting van de verzamelde stukken over te maken aan een bureau dat tijdelijk het beheer ervan waarnam.

Ondertussen moest de klant nog steeds een document R197 invullen om het verloren voorwerp te laten opsporen. Dit document 'reisde' langs alle stations waar het voorwerp mogelijk kon terecht gekomen zijn. In het geval de opzoeken zonder resultaat bleven, was het uiteindelijk het Centraal Bureau voor de Gevonden Voorwerpen dat de laatste opzoeken deed.

Sedert eind juni 2001 is er een nieuwe Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen operationeel in het station Brussel-Zuid. Dit depot is niet toegankelijk voor het publiek. De klanten kunnen er dus niet rechtstreeks terecht voor opzoeken. De opzoeken kunnen enkel gebeuren door middel van het document R197 (beschikbaar in de stations).

De bewaartijd van de gevonden voorwerpen in de stations werd van 48 uur op 14 kalenderdagen gebracht.

Heeft de brand van 9 februari 2001 in de 'Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen' in Brussel-Noord ervoor gezorgd dat enigszins werd geschaafd aan de manier waarop teruggevonden voorwerpen dienden te worden bewaard en gecentraliseerd, aan de procedure voor het opzoeken van verloren voorwerpen werd niets gewijzigd. Nochtans heeft de klachtenpraktijk van het afgelopen jaar geleerd dat de procedure voor het terugvinden van reeds binnen gebrachte verloren voorwerpen niet echt optimaal te noemen is.

Vooreerst de procedure: er wordt nog steeds gebruik gemaakt van registers waarin de verloren voorwerpen moeten worden ingeschreven; het formulier R197 wordt volgens het principe van de kettingbrief door A met de dienstpost van A naar B, door B van B naar C, doorgestuurd. In tijden van e-mail en internet/intranet doet dit erg archaisch aan.

Dit zorgt er voor dat het zeer moeilijk is om een teruggevonden voorwerp op te sporen zolang het nog niet in de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden Voorwerpen is aangekomen. Tijdens de maanden na de brand in de Centrale Bewaarplaats voor Gevonden

den Voorwerpen, werden de teruggevonden voorwerpen her en der over de verschillende stations verspreid. Tijdens de opzoekingen bleek het effect daarvan overduidelijk.

Er zijn echter nog andere redenen waarom de huidige procedure niet voldoet. Zo werd reeds aangestipt dat bij de aanvraag tot opzoeking van een verloren voorwerp (wat de facto te veel beperkt blijft tot enkel maar de aangifte van een verloren voorwerp), een formulier R197 moet worden ingevuld.

Als klant krijgt men daar geen dubbel van. In het grootste deel van de gevallen krijgt men daarna geen enkele respons meer. Als klant heeft men dan ook geen enkele referentie meer in de hand om navraag te doen, tenzij men zo voorzienig was om zelf het volgnummer van het formulier R197 te noteren.

Los van het feit dat het doorsturen van het formulier R197 veel efficiënter zou kunnen via elektronische weg, is er ook het uiterst kleine formaat van dat formulier. Willen spoorwegbedienden dit formulier per (snellere) fax opsturen, i.p.v. met de dienstpost, dan is het omwille van zijn klein formaat niet vlot door het faxtoestel te loodsen. Daarenboven laat het kleine formulier enkel toe het op te zoeken voorwerp in zeer algemene bewoordingen te beschrijven, wat evenmin bevorderlijk is voor het terugvinden.

De NMBS laat ons weten dat ze de huidige procedure voor het opzoeken en behandelen van verloren voorwerpen wil herbekijken. Maar dan is het wel nodig dat ze dit aspect van haar opdracht als een daadwerkelijke dienstverlening aan haar klanten, niet als een lastige noodzaak, beschouwt. Wanneer de NMBS voor een dossier waarbij ze een teruggevonden voorwerp opnieuw verliest (2001/0418) antwoordt ‘...waarin een reiziger zelf in gebreke blijft genoeg zorgen te dragen voor zijn eigendom... maar vanwege de NMBS genoegdoening eist omdat laatstgenoemde niet meer zorg aan die eigendom zou hebben besteed dan hij zelf in eerste instantie deed’, zou wel eens kunnen getwijfeld worden aan de gegronde motivatie van de NMBS bij pogingen tot terugbezorgen van verloren voorwerpen.

1.4.2. FIETSEN

Trein en fiets, partners op het vlak van mobiliteit

De huidige situatie en de toekomst

Steeds meer fietsers combineren trein en fiets om zich te verplaatsen, zowel voor het werk als voor de vrije tijd.

Op initiatief van het Ministerie van Verkeerswezen en Infrastructuur werd op 27 april 2001 een forum georganiseerd onder het thema 'De Fietsmobiel'. De deelnemers hebben zich gebogen over verschillende onderwerpen zoals onder andere weginfrastructuur, de wegcode, de inrichting van het spoor en de openbare plaatsen en ook de integratie van de fiets in het openbaar vervoer (trein, bus, metro).

Als er op dit vlak doeltreffende maatregelen worden genomen, mogen de managers van de vervoerondernemingen zich verwachten aan een toevloed van fietsers, zowel op hun terrein als in hun rollend materieel. De mobiliteits- en intermobiliteitsobjectieven terzake worden steeds preciezer en concreter.

De vervoermaatschappijen dienen nu op de behoeften van dit specifiek cliënteel in te spelen en die evolutie op materieel en structureel vlak in hun projecten te integreren.

Kleine (fiets)reis door Europa

Als men de tendensen op het vlak van de fiets van sommige Europese spoorwegnetten onderzoekt, vallen er zowel gunstige als beperkende bepalingen op.

Enerzijds:

- is het transport in Frankrijk gratis;
- is reservering in Duitsland mogelijk;
- zijn alle treinen toegankelijk in Luxemburg;
- is de fietskaart betalend maar de hele dag geldig in Nederland.

Anderzijds respectievelijk in dezelfde landen:

- moet de reiziger zelf zijn fiets laden en lossen;
- gelden er prijzen in functie van de afstand, het type vervoerbewijs, ...;
- variëren de tarieven naargelang het begrip ingeschreven bagage of niet, het type transport (binnenland, internationaal);
- zijn de treinen tijdens de ochtend- en avondspits verboden.

Ideaal voor de fietsers zou zijn om uit elk land en elke streek de meest gunstige maatregelen van de verschillende vervoerders over te nemen.

Maar de eigenheid, cultuur en ook de huidige stand van de infrastructuur (zowel de stations als het rollend materieel) lenen zich daar niet noodzakelijk voor.

Dat is de reden waarom het belangrijk is om de huidige en toekomstige 'algemene voorwaarden' en de situaties op het terrein met elkaar in overeenstemming te brengen.

In de klachten betreffende het combineren van trein en fiets, duiken twee struikelstenen op :

- in de treinen: de prijs van het transport, de plaats die gereserveerd is voor de fietsen, de behandeling van de fietsen;
- in de stations: de veiligheid van de stalling.

De aanpassing van de stations (individuele boxen toegankelijk met een magneetkaart) en het ontwerp van rollend materieel (grotere compartimenten voor exclusief gebruik) kunnen gedeeltelijk deze problemen oplossen in een min of meer nabije toekomst.

Bovendien moet het onthaal en het gedrag van de medewerkers van de vervoermaatschappij aan deze materiële factoren aangepast zijn.

Het gebeurt dat sommigen onder hen de fietsers als vervelend beschouwen en hen 'stokken in de wielen steken'.

Mobiliteit begint in het hoofd.

In een hogere versnelling naar kwaliteit

Op korte termijn kan de NMBS stappen doen om de verstandhouding tussen trein en fiets te vergroten. Door een andere houding aan te nemen t.a.v. fietsen, zal zij haar wil tot verandering duidelijk tot uiting brengen. Wanneer een klant bijvoorbeeld vraagt om met de fiets op de trein te mogen, is het dan aangewezen boudweg te stellen dat dit niet voorzien is, daar waar het eenvoudiger en realistischer zou zijn na te gaan of de omstandigheden en het materieel het toch niet toelaten? Een aantal treinbegeleiders heeft dit trouwens al begrepen.

In het debat wordt anderzijds al te dikwijls abstractie gemaakt van de afhankelijkheid van de bestaande infrastructurele beperkingen op stationsniveau, maar vooral bij het rollend materieel. De NMBS heeft reeds een aantal initiatieven genomen door bepaalde treinen aan te passen. Er is ongetwijfeld nog zeer veel te doen. Duidelijk moet zijn dat op bepaalde uren en trajecten de capaciteitsproblemen die er nu reeds zijn en zoveel kritiek genereren, weinig ruimte laten. Dit mag en kan echter geen argument zijn om het concept trein-fiets niet verder uit te werken, alle mogelijkheden maximaal te benutten en tevens goed te communiceren over de plannen, de verwezenlijkingen en de doelstellingen op termijn.

Begeleid vervoer van fietsen en tandems

Onder voorbehoud van de toepassing van artikel 50§2 ('Handbagage') kan een fiets, al dan niet verpakt, niet worden beschouwd als handbagage en dient hij dus ook te worden vervoerd met een kaart of dagvrijkaart voor een fiets of tandem die door de reiziger voor het instappen wordt ingevuld. De reiziger brengt zijn fiets/tandem zelf tot aan de trein en is verantwoordelijk voor het in-, over-, en uitladen dat dient te gebeuren onder toezicht van de treinbegeleider op de plaatsen die hij aanduidt.

De toebehoren die aan de fietsen bevestigd zijn neemt de reiziger bij zich in de trein als handbagage. De NMBS wijst elke verantwoordelijkheid inzake ontbrekende voorwerpen af.

Voor zover er plaats is, kan de reiziger fiets/tandem-kaarten voor een enkele reis of dagvrijkaarten voor een begeleide fiets/tandem kopen tegen de in Bundel II vermelde forfaitaire prijs. Voor de dagkaarten en dagvrijkaarten zijn de volgende gebruiksvoorwaarden van toepassing:

- a) Kaarten voor een fiets/tandem zijn 1 jaar geldig, uitsluitend in binnenlands verkeer, tussen twee Belgische stations naar keuze (grenspunten uitgesloten) op de datum vermeld op het vervoerbewijs.

Voor zichzelf moet de reiziger over een geldig vervoerbewijs beschikken voor het op de fiets/tandem-kaart ingevulde traject.

Reisonderbreking is niet toegestaan.

- b) Dagvrijkaarten voor een fiets/tandem zijn de hele dag geldig (op de datum vermeld op het vervoerbewijs).
- c) De kaarten en dagvrijkaarten zijn niet op naam en kunnen op voorhand in bediende stations worden aangeschaft. Ze laten ook toe de fiets/tandem in de trein mee te nemen bij vertrek uit stations waar geen verkooppersoneel aanwezig is.
- d) Reizigers die instappen in een station waar geen verkooppersoneel aanwezig is en die niet de gelegenheid hadden vooraf een vervoerbewijs te kopen, kunnen het vervoerbewijs in de trein kopen tegen het tarief voor het 'vervoer van begeleide fietsen en tandems', vermeld in Bundel II. Zij dienen evenwel de treinbegeleider te verwittigen voor het instappen.
- e) Vooraleer de fiets in de trein te laden moet de reiziger de beide luiken van de kaart of dagvrijkaart voor de fiets/tandem correct invullen. Dit moet in hoofdletters en met onuitwisbare inkt gebeuren in de aangeduide volgorde (dag van de week voluit, datum van de reis in 6 cijfers (bijvoorbeeld 06-12-01), de volledige naam van het vertrek- en bestemmingsstation – deze laatste vermelding is niet vereist voor de dagvrijkaart).

Niet conforme inschrijvingen, doorstrepingen, overschrijvingen, gommen, wissen en dergelijke maken de kaart/dagvrijkaart ongeldig en worden als een onregelmatigheid beschouwd. In dat geval moet de reiziger de bij Bundel II vastgestelde prijs voor 'het vervoer van begeleide fietsen/tandems', alsook het forfaitaire bedrag betalen.

- f) Het linkerluik wordt door de reiziger tijdens de reis bijgehouden. Het rechterluik, waarop het begeleidingspersoneel na het inladen het controlemerk aanbrengt, wordt onder het zadel van de fiets bevestigd.
- g) Indien de reiziger deze kaart gebruikt, moet hij zijn fiets/tandem onder toezicht van de treinbegeleider in-, over -en uitladen op de plaatsen die door de treinbegeleider aangeduid worden.
- h) Ongebruikte kaarten (ingevuld, maar zonder controlemerk) of niet-ingevulde kaarten worden in het station terugbetaald tijdens de geldigheidsperiode indien de volledige kaart (zowel het linker-als het rechterluik) wordt afgegeven.

Fietsendiefstallen in betalende NMBS-bewaarplaatsen

Het afgelopen jaar ontving de ombudsman een aantal klachten over fietsen die gestolen werden in de betalende fietsenstallingen van de NMBS. Daarbij wordt de NMBS nalatigheid aangewreven. Van deze diefstallen werd reeds in eerdere jaarverslagen melding gemaakt.

Zo richt een klant zich in oktober 2000 zowel tot de ombudsman als rechtstreeks tot de klantendienst van de NMBS, om in vrij cynische bewoordingen zijn beklag te doen over het feit dat de NMBS geen ernstige inspanningen levert om een goede bewaring van de fietsen te verzekeren. In zijn schrijven heeft hij zelfs over 'een self-service voor dieven' in het station Brussel-Noord.

Volgende elementen blijken aan de basis te liggen van zijn ongenoegen:

- De nachtshift van het bagagedepot annex fietsenstalling werd afgeschaft; daardoor blijven de fietsen onbewaakt tussen 21u45 en 6u15, terwijl iedereen ongehinderd in en uit de fietsenstalling kan.
- Er zijn geen ernstige voorzieningen om een fiets aan vast te maken en verder is er niet voor alle fietsen een rek zodat fietsen los tegen een muur moeten worden geplaatst.

Ondanks het feit dat de NMBS regelmatig aan deze klacht wordt herinnerd, blijft een antwoord uit... tot de klant drie maand later met de nodige papieren, waaronder een kopie van aangifte van diefstal bij de politie, laat weten dat zijn fiets, die wel degelijk met een slot aan het rek was vastgemaakt, ondertussen effectief is gestolen en dat hij schade-

loosstelling wenst. Daarbij wijst hij uitdrukkelijk op de nalatigheid van de NMBS. Hij stelt dat hij zijn fiets in bewaring heeft gegeven bij de NMBS en dat deze onmogelijk overmacht kan inroepen. De klant stelt de NMBS in gebreke.

In haar antwoord ontkent de NMBS alle verantwoordelijkheid: 'er is hier geen sprake van een bewaaringscontract en volgens het huishoudelijk reglement, opgenomen in de Algemene Voorwaarden, wordt er alleen een ruimte ter beschikking gesteld van de gebruikers. Het is m.a.w. niet meer dan een huur/verhuurovereenkomst voor een plaats om de fiets in kwestie droog en beschut te stallen, voor de luttele som van 270 frank (6,69 euro) per maand'.

Ook onkent de NMBS de haar aangewreven nalatigheid: 'Gegeven dat er geen spoorwegpersoneel meer ter beschikking wordt gesteld in de fietsenstalling van Brussel-Noord, hoe zal uw correspondent dan het bewijs van een fout in hoofde van het NMBS-personeel kunnen leveren?'

In een reactie wijst de ombudsman er op dat de NMBS in deze materie met een gespleten tong spreekt. In een publiciteitsbrochure prijst de NMBS namelijk de combinatie van de fiets met de trein aan voor verplaatsingen van de woonplaats naar het werk, waarbij ze er op wijst dat in nagenoeg alle stations fietsenstallingen ter beschikking worden gesteld, 'soms gratis, soms tegen betaling indien ze ook worden bewaakt of beveiligd'. Bedoelde tekst is trouwens in overeenstemming met het tweede beheerscontract tussen de NMBS en de federale overheid waarin staat dat de NMBS betrouwbare fietsenstallingen dient ter beschikking te stellen van het publiek.

Deze dubbelspraak blijkt trouwens ook in andere dossiers. Zo antwoordde de NMBS in 1998 dat ze 'om verschillende redenen geen voorstander is van het meenemen van fietsen in de trein. Wel is de NMBS voorstander van een organisatie waarbij de trein-fietsgebruikers mogelijkheid hebben om hun eigen fiets beveiligd en comfortabel te parkeren in het station... Dit alternatief komt ten goede aan zowel de pendelaar als de toerist die in het voor- en natransport gebruik wenst te maken van de fiets. De NMBS heeft dan ook besloten in dit voor- en natransport te investeren'.

De ombudsman wijst eveneens op de eigenzinnige interpretatie die de NMBS geeft aan het begrip 'beveiligd'. Volgens de NMBS mag daar enkel het beschutten (tegen weersomstandigheden?) onder worden verstaan.

De ombudsman is niet akkoord met de interpretatie van de NMBS als zou het bij de betalende fietsenstallingen helemaal niet gaan om een bewaaringscontract, maar enkel en alleen om het ter beschikking stellen van ruimte. Zo dient er te worden aangestipt dat op het stallingsabonnement wel degelijk sprake is van de *'bewaaring van een fiets'*. De ombudsman is van mening dat de stelling die poneert dat, ook al zou het slechts om het verhuren van ruimte gaan, de verhuurder er dan nog toe gehouden is ervoor te zorgen dat de collectieve stalling zijn veiligheidsfunctie kan vervullen (Vincent Sagaert, Parking- en Garagecontracten, die Keure, 2001, pag. 95), de juiste benadering is.

De vraag is trouwens of exoneratiebedingen zoals die voorkomen in de Algemene Voorwaarden van de NMBS, niet elk nut ontnemen aan de overeenkomst waarvan ze

deel uitmaakt. Voor klanten is de beveiligingsfunctie van die betalende fietsenstallingen van het grootste belang en vormt ze de essentie van de betrokken overeenkomst.

Hoe dan ook: alle argumentatie en een advies ten spijt, weigert de NMBS voor dit dossier elke aansprakelijkheid en bijgevolg elke vraag om terugbetaling.

In een ander gelijkaardig dossier (2001/2292) op latere datum waarbij een fiets verdween uit een fietsenbewaarpplaats, betaalt de NMBS zonder probleem 13.745 frank (340,73 euro) terug. We kunnen enkel hopen dat dit een eerste indicatie is van het feit dat ook op dit terrein een andere aanpak zich aan het realiseren is.

We hebben er in de discussie menigmaal op gewezen dat factoren zoals het veilig stellen van zijn fiets, gedekt door een duidelijk contract en waarbij zelfs – mits bijbetaling – verschillende opties mogelijk zijn, kunnen bijdragen tot een verandering van mobiliteitsgedrag en op termijn de noodzaak aan investeringen in faciliteiten voor de auto gunstig kan beïnvloeden.

Bijzondere bepalingen voor de bewaargeving van fietsen en bromfietsen

De inbewaargeving van fietsen en bromfietsen is enkel mogelijk tegen de voorwaarden en tarieven voorzien voor het in bewaring geven van bagage.

De NMBS stelt fiets-en bromfietsparkeerruimte ter beschikking van haar klanten en is in geen enkel opzicht aansprakelijk als bewaarder.

Deze parkeerplaatsen, zelfs in bepaalde gevallen gesitueerd in het stationsgebouw, zijn onderworpen aan de bepalingen opgenomen in deel VI.

Bedrag van de schadevergoeding bij verlies van fietsen/tandems

Wanneer krachtens deze Algemene Voorwaarden een schadevergoeding voor verlies van bagage door de NMBS verschuldigd is, dan wordt deze berekend op basis van de waarde van deze voorwerpen, die geldt op de plaats waar en op het tijdstip waarop de fietsen/tandems voor vervoer zijn aangenomen (dit wil zeggen de aankoopprijs verminderd met 10% waardevermindering per jaar).

Wanneer geen aankoopfacturen kunnen worden voorgelegd, kan de schadevergoeding evenwel niet meer dan het bij Bundel II vastgestelde bedrag bedragen.

Daarenboven worden de vrachtprijs en andere voor het vervoer van de verloren bagage gemaakte kosten terugbetaald, zonder andere schadevergoeding.

Gebruik van de fietsenparkings, beheerd door de NMBS

3.1. Algemeenheden

§ 1. De NMBS stelt de tarieven vast voor het gebruik van de betalende fietsenparkings:

- a) per kalenderdag;
- b) door middel van een maandelijks-, driemaandelijks- en jaarlijks abonnementstarief.

De geldigheidstermijn van deze abonnementen neemt een aanvang op gelijk welke dagen, over te laten aan de keuze van de klant.

§ 2. In het geval van opzegging of omwisseling van het abonnement, gelden de terugbetalingsregels vastgelegd in artikel 23 (terugbetaling van treinkaarten).

3.2. Huishoudelijk reglement

§ 1. De NMBS verbindt er zich toe alleen stallingsruimte ter beschikking van de gebruikers te stellen en is in geen enkel opzicht aansprakelijk als bewaarder.

§ 2. De NMBS wijst elke aansprakelijkheid af, in welke hoedanigheid en om welke reden dan ook, uit hoofde van schade, van welke aard ook, aan een (brom-)fiets of zijn toebehoren in haar fietsenstalling, met name wegens ongevallen, diefstallen, braak, brand, vandalisme enz.

De NMBS is alleen aansprakelijk in geval van fout van haar aangestelden.

De schadevergoeding die haar kan worden opgelegd mag in geen geval meer bedragen dan het bij Bundel II vastgestelde bedrag. Kosteloos gebruik van de fietsenstalling kan nooit aanleiding geven tot enige schadevergoeding.

De NMBS licht er de gebruiker over in dat hij verplicht is de (brom-)fiets met een degelijk slot te beveiligen.

§ 3. • Voor de fietsenstallingen met een automatisch controlesysteem moet de abonnee in het bezit zijn van een aan het toezichtsloket afgeleverde kaart. Met deze kaart kan hij de toegangsdeur zowel bij het binnenkomen als bij het buitengaan openen.

De toevallige gebruiker moet het vastgestelde bedrag (minimum één dag) betalen aan de toezichter (of aan een betaalautomaat). Hij ontvangt dan een kaart (of munt) waarmee hij de toegangsdeur kan openen.

• In stallingen waar toezichters controleren of het stallingsgeld betaald werd, is de abonnee verplicht zijn stallingskaart aan het kader van de fiets aan te brengen. Bovendien moet hij zijn stallingskaart tonen zodra een toezichter erom vraagt.

Elke vervallen of op een onrechtmatige manier gebruikte kaart wordt bij de controle ingehouden. Misbruik van een kaart wordt gerechtelijk vervolgd.

Verlies of beschadiging van een kaart moet onmiddellijk worden gemeld aan de stationsleiding.

Voor het vervangen van een verloren of beschadigde abonnementskaart wordt het bedrag voor het vernieuwen van het abonnement aangerekend.

Elke abonnee die bij het binnenkomen of buitengaan niet in het bezit is van zijn abonnementskaart, wordt als een toevallige klant beschouwd en is verplicht de vastgestelde dagprijs van de toevallige gebruiker te betalen.

§ 4. De gebruiker kent aan de stationsleiding het recht toe zijn (brom-)fiets te verplaatsen of weg te halen zonder dat hij op enige schadevergoeding aanspraak kan maken, als dat om exploitatieredenen noodzakelijk is of als zijn (brom-)fiets niet op de daartoe bestemde plaatsen gestald is. Dit geldt onder meer voor (brom-)fietsen die meer dan 45 dagen in de stalling staan zonder dat de stationsleiding hierover schriftelijk op de hoogte gebracht is. (Brom-)fietsen onbeheerd achtergelaten in de stalling tijdens een periode van meer dan 45 dagen dienen door de NMBS aan de administratie der domeinen te worden overgedragen.

§ 5. De gebruiker heeft toegang tot de stalling gedurende de openingstijden, behalve wanneer er andere bepalingen gelden.

De gebruiker mag de stalling enkel in om er zijn (brom-)fiets te plaatsen of af te halen. De stationsleiding behoudt zich als enige het recht voor om de openings- en sluitingstijden van de fietsenstalling vast te stellen en bekend te maken via affiches.

§ 6. De gebruiker moet zich houden aan de mondelinge richtlijnen van het toezichtspersoneel.

§ 7. De (brom-)fietsen moeten stapvoets binnengebracht of afgehaald worden. De verplichte richting en andere aanduidingen moeten in acht worden genomen.

§ 8. Er mag buiten de toegelaten (brom-)fiets geen enkel ander voorwerp van welke aard ook in de stallingsplaatsen worden achtergelaten.

§ 9. De tarieven vermelden de prijzen voor het gebruik van de fietsenstallingen van de NMBS. Het tarief is aangeplakt aan de ingang van de stalling. De berekening geschiedt per kalenderdag en per ingenomen plaats.

§10. Er wordt van uitgegaan dat de eigenaars van de (brom-)fietsen die zich in de fietsenstallingen bevinden, akkoord gaan met het stallingsreglement van de NMBS. De personen die zich in de stalling begeven, moeten zich eveneens houden aan dat reglement.

Hoeveel is uw fiets waard?

Wanneer de klant zijn fiets stalt in de betalende fietsenparking van de NMBS, gaat zij er van uit dat het hier geen bewaargeving betreft, maar dat zij uitsluitend een plaats verhuurt om de fiets te ‘parkeren’.

Wanneer de fiets verdwijnt of definitief verloren gaat (bijvoorbeeld door de brand in Brussel-Noord), betaalt de NMBS slechts een schadevergoeding uit wanneer haar personeelsleden een fout hebben begaan. En dan nog is de vergoeding beperkt tot een schamele 2.017 frank (50 euro), (artikel 87.b § 2 van de Algemene Voorwaarden).

Wanneer dezelfde fiets verloren gaat tijdens het vervoer per spoor (dus wanneer de klant de fiets meeneemt in de trein), ontvangt de eigenaar de factuurprijs waarin een waardevermindering van 10 procent per jaar wordt verrekend. Zonder factuur ontvangt de klant alweer maximum 2.017 frank (50 euro).

De ombudsman vroeg de NMBS om hem een overzicht te geven van de wijzigingen die dit bedrag (en de prijs van het parkeerabonnement) in de loop de jaren ondergingen; ondanks herhaalde herinneringen, kwam daarop geen respons...

Blijkbaar werd dit bedrag sinds zeer lang – alleszins tot waar het collectieve spoorweggeheugen reikt – niet meer gewijzigd.

Het lijkt er op dat dit bedrag de schommelingen van het indexcijfer van de consumptieprijzen niet heeft gevolgd.

Ter vergelijking geven we een buitenlands voorbeeld. Een Franse klant die pech heeft, is beter af: voor de SNCF is een verloren fiets ook 2.000 francs waard, Franse weliswaar. Wat in euro een België-Frankrijk verhouding 50/304,90 geeft.

Hopelijk staat deze aanpak ook binnen de Maatschappij ter discussie want wie wil inspelen op alle aanmoedigingen van overheidswege om de fiets te gebruiken in combinatie met andere transportmodi, wil liefst enige zekerheid over het lot van zijn of haar ‘stalen ros’. Het was dan ook bemoedigend te zien dat de NMBS recent aanzienlijk meer betaalde voor een verdwenen fiets. Hopelijk is het gezegde ‘dat één zwaluw nog de lente niet maakt’ hier niet van toepassing.

Foto NMBS

1.4.3. COLLI

Kosten voor het aanbieden van een zending bij de douane

De bevordering van de colli of poststukken in internationale dienst is in België toevertrouwd aan de NMBS (via ABX) of aan De Post. Afhankelijk van de prestatieverlener worden kosten aangerekend. Ook dit jaar ontvingen wij verschillende klachten van bestemmingen, volgens wie deze kosten hen ten onrechte worden aangerekend.

Wij zetten de verschillende factoren die in deze problematiek een rol spelen, hierna op een rijtje.

Veelal moet de oorzaak van het geschil in het buitenland gezocht worden omdat de afzender en de geadresseerde geen duidelijke afspraken maakten, of omdat de buitenlandse postdienst de afzender onvoldoende informeerde.

Ongeacht het regime waaronder de zending door de afzender wordt aangeboden – als colli of als briefwisseling – ressorteert deze steeds onder de regelgeving van de Wereldpostunie (UPU). Op grond van deze reglementering is in België De Post verantwoordelijk voor de poststukken, terwijl de Internationale PostColli (IPC) worden behandeld door de NMBS (ABX Logistics – World Pack). Dit houdt in dat de buitenlandse postdienst van het land van vertrek de voor ons land bestemde stukken verplicht als volgt moet bevorderen:

- a) Dienst brievenpost (briefwisseling)
te behandelen door De Post.

Om voor De Post aanvaardbaar te zijn, moeten dergelijke pakjes voorzien zijn van een etiket CN 22 (met andere woorden: zowel op het collo als op de verzendingsnota moet een CN 22 gekleefd zijn).

De Post rekent geen bijkomende kosten aan voor de behandeling van kleine pakjes.

- b) Colli-dienst (IPC)
Te behandelen door de NMBS (ABX Logistics – World Pack).

Bij de levering van een Internationaal PostColli rekent de NMBS (ABX) een vast bedrag bijkomende kosten aan. Het aanrekenen van deze kosten wordt door de klanten via onze dienst aangeklaagd.

ABX rechtvaardigt deze kosten met een verwijzing naar artikel 7 van de teksten van de UPU-conventie die gemeenschappelijke regels bevatten, van toepassing op de postdienst:

- paragraaf 3: in de volgende gevallen mogen de postdiensten hogere taksen aanrekenen dan deze voorkomend in de conventieteksten, met inbegrip van deze die daarin niet louter indicatief zijn opgenomen:
- paragraaf 3.2: wanneer dit nodig is om hun exploitatiekosten te dekken of om enige andere reden.

Een ander element dat sommige klanten in verwarring brengt: wanneer een pakje van buiten de Europese Unie komt, rekent ABX kosten aan om de goederen aan te bieden bij de douane, dit overeenkomstig de fiscale regels die bij invoer van goederen gelden voor alle transporteurs, dus ook voor ABX.

De aan de geadresseerde aangerekende kosten vinden hun oorsprong in de toepassing van de Communautaire Douanevoorschriften en de uitvoeringsbesluiten ervan.

Deze reglementering verplicht iedereen die goederen invoert (in casu ABX) om deze aan de douane voor te leggen (artikel 40 van de EU-richtlijn 2913/92 van 12 oktober 1992). ABX rekent een forfaitair bedrag aan om de kosten te dekken die zulks met zich brengt.

In dit verband moet opgemerkt worden dat artikel 64 van dezelfde richtlijn preciseert dat de aangifte bij de douane mag verricht worden door iedere persoon die daartoe de mogelijkheid heeft, en dus ook door de geadresseerde zelf.

In de praktijk treedt ABX in de plaats van de geadresseerde; zij gaat er van uit dat de meeste klanten haar daartoe een mandaat verlenen omdat zij opzien tegen de verplaatsing (de aangifte moet immers steeds gebeuren in het douanekantoor te Brussel) en omdat dergelijke aangifte voor een leek zeer omslachtig en tijdrovend is. Soms betreft het bovendien bederfelijke goederen die zo spoedig mogelijk moeten geleverd worden.

Kosten voor levering onder rembours

De afzender van een IPC heeft de mogelijkheid om het pakje te bezwaren met een terugbetaling (rembours), opdat bij de aflevering een door hem bepaald bedrag zou geïnd worden van de bestemming, geld dat hem vervolgens wordt overgemaakt. Van deze mogelijkheid wordt onder andere vrij veel gebruik gemaakt bij aankopen via e-commerce, wanneer de koper bij voorbeeld verkiest om de gegevens betreffende zijn kredietkaart niet via het internet prijs te geven.

ABX (World Pack) aanvaardt deze bijkomende service uitsluitend in een beperkt aantal Europese relaties; bij de aflevering van dergelijke pakjes vraagt ABX van de bestemming bovendien 750 frank (18,59 euro) bijkomende kosten.

Volgens ABX wordt deze toeslag aangerekend om de kosten te dekken, verbonden aan de internationale betalingsverrichting en de administratie die daarmee gepaard gaat.

Deze kosten zijn niet vooraf gekend door de afzender van het pakje (volgens ABX omdat deze geen betrekking hebben op hem); ze zijn evenmin vooraf gekend door de Belgische geadresseerde (volgens ABX omdat het vervoercontract wordt afgesloten met de afzender en niet met de geadresseerde).

De geadresseerde komt dan soms ook voor een onaangename verrassing te staan, zeker wanneer hij zich bij zijn aankoop voornamelijk laat leiden door de prijs. Wanneer het om betrekkelijk kleine bedragen gaat, beïnvloedt 750 frank (18,59 euro) immers in aanzienlijke mate de eindbeoordeling. Dat lijkt ons geen gezonde toestand.

UIT DE PRAKTIJK

2001/0221 Op 29 januari 2001 levert ABX bij de klant een uit Nederland tegen rembours naar hem gestuurd pakje af (IPC); naast de eigenlijke terugbetaling moet hij ook 750 frank (18,59 euro) administratiekosten betalen.

Op vraag van de klant verduidelijkt ABX dat zij, om de kosten verbonden aan terugbetalingen binnen de EURO-zone te dekken forfaitair 750 frank (18,59 euro) toeslag aanreken.

De klant gaat daarmee niet akkoord:

- er is geen overeenkomst tussen ABX en zijn firma voor het leveren van goederen en/of diensten;
- er is slechts een overeenkomst tussen de Nederlandse PTT Post en ABX;
- de verzender betaalde reeds een toeslag voor een zending tegen rembours (5 NLG of 2,27 euro);
- bij brieven en pakjes draagt de verzender de kosten.

De klant merkt ook op dat de verzender omgerekend 586 frank (14,53 euro) betaalde voor het vervoer, toeslag voor terugbetaling inbegrepen, terwijl ABX bijkomend zomaar eventjes 750 frank (18,59 euro) aanreken voor administratie.

Het door ABX bij de levering afgegeven documentje vermeldt '*geldt als factuur*', maar is volgens de klant niet als dusdanig bruikbaar: een aantal elementen ontbreekt, wat volgens hem in strijd is met de Wet op de Handelspraktijken en met de BTW-wetgeving.

Hij vraagt de terugbetaling van de administratiekosten en een degelijke factuur.

In haar antwoord schetst de NMBS (ABX World Pack) de taakverdeling inzake de behandeling van poststukken zoals deze geldt in België.

Sinds de invoering van de euro worden vaste wisselkoersen gehanteerd, waardoor het niet meer mogelijk is om, zoals toegelaten, een hogere koers aan te rekenen om de kosten te dekken eigen aan de dienst internationale terugbetalingen.

Daarom werd beslist om voor deze dienst 750 frank (18,59 euro) bijkomende kosten aan te rekenen. Voor de uitvoer is de dienst terugbetaling afgeschaft; voor de invoer wordt deze dienst uitsluitend verleend aan bepaalde landen (de 12 Europese landen van de Euro-zone). De Nederlandse PTT is wel degelijk op de hoogte van dit feit.

De NMBS kan deze dienst niet verlenen zonder de kosten daaraan verbonden te verhalen. De aangerekende administratiekosten zijn in overeenstemming met de UPU-voorschriften. Omdat de zending werd afgeleverd en omdat de bestemming de gevorderde kosten betaalde, is de NMBS ontlast van alle latere verantwoordelijkheid.

De ombudsman vraagt bijkomende informatie:

1. Op welke manier kan de klant (i.c. de bestemming) vooraf kennis nemen van deze tarieven en algemene voorwaarden? Wanneer en hoe werden ze desgevallend gepubliceerd? (tegenstelbaarheid van contractuele bedingen).
2. Welk verhaal heeft de bestemming daartegen?
3. De IPC-dienst is een opdracht van openbaar nut (Prestaties door de NMBS te leveren voor de behoeften van de natie, art. 30,4°) van de NMBS die als dusdanig werd opgenomen in het Beheerscontract en waarvoor de NMBS derhalve een financiële tegemoetkoming ontvangt van de staat. Moet deze dienst derhalve te allen tijde kostendekkend zijn?
4. Werd het terugschroeven van deze openbare dienstverlening goedgekeurd door de voogdijoverheid?
5. Blijkbaar dekken de inkomsten uit de dienst internationale terugbetaling de uitgaven niet. Welk is de reële kostprijs van een terugbetaling bij invoer? Hoe werd deze berekend? Welke inkomsten staan daar tegenover? Hoe werden deze berekend?

De NMBS antwoordt slechts ten dele op deze vragen:

1. Aangezien de NMBS deze dienst niet aanbiedt bij vertrek uit België, gaat het hier enkel om invoer. De NMBS heeft derhalve geen contractuele band met de geadresseerde en de tarieven zijn daarom niet gepubliceerd.
2. De geadresseerde kan de zending weigeren.
3. Volgens het beheerscontract is dit een activiteit van openbaar nut.
4. en 5. worden niet beantwoord.

De NMBS bezorgt de klant een factuur die voldoet aan alle vormvereisten.

De handtekening van de geadresseerde

Bij de aflevering van een pakje moet de geadresseerde steeds zijn handtekening plaatsen op de verzendingsdocumenten; staat de afleveraar voor een gesloten deur, dat wordt het pakje terug meegenomen.

In een aantal gevallen laat de chauffeur het pakje gewoon achter aan de deur en tekent hij zelf de vrachtbrieven af. Deze werkwijze is in tegenspraak met alle geldende voorschriften, binnenlandse en internationale.

Wanneer de geadresseerde achteraf enkel het pakje aantreft maar niet de inhoud ervan, of wanneer de goederen tijdens het transport (of erna) beschadigd worden, beginnen de problemen pas echt: tegenover de afzender zal ABX immers verklaren dat het pakje is afgeleverd, waardoor zij ontslagen wordt van haar verantwoordelijkheid.

Wij hebben daaromtrent verschillende klachten ontvangen; een typerend dossier is her-nomen in deel IV, 'Adviezen uitgebracht door de ombudsman'.

Veeleer dan zich te verschuilen achter alle (on)mogelijke procedures en regeltjes, stelt de ombudsman voor dat de NMBS het gezond verstand laat zegevieren, door alles in het werk te stellen om de schade van de klant op een snelle en billijke wijze te vergoeden.

1.4.4. BAGAGE

Voorwerpen, achtergebleven in de brand van Brussel-Noord

Bij de behandeling van schadegevallen naar aanleiding van de brand in Brussel-Noord maakt de NMBS duidelijk een onderscheid tussen fietsen en ter bewaring afgegeven stukken.

Voor de fietsen antwoordt de NMBS relatief snel aan de betrokken klanten: op basis van artikel 87 van de Algemene Vervoersvoorwaarden wijst ze 'elke aansprakelijkheid af, in welke hoedanigheid en om welke reden ook, uit hoofd van schade, van welke aard ook, aan een (brom-)fiets of zijn toebehoren in haar fietsenstalling, met name wegens ongevallen, diefstallen, braak, brand, vandalisme, enz.'. Ze voegt er nog aan toe: 'In hetzelfde artikel is bepaald dat de NMBS alleen aansprakelijk is in geval van fout van haar aange-stelden.

De schadevergoeding die haar in die omstandigheden kan worden opgelegd, mag in geen geval meer bedragen dan het in de Algemene Vervoersvoorwaarden vastgestelde bedrag, zijnde 2.000 frank (49,58 euro) voor fietsen en 4.000 frank (99,16 euro) voor bromfietsen en scooters'.

Desondanks wil ze zich toch van haar beste kant tonen en besluit ze: 'Aangezien de verantwoordelijkheidsvraag pas na verloop van tijd zal kunnen beantwoord worden, heeft de NMBS, zelfs indien zij er niet toe gehouden is, beslist om u om commerciële redenen nu reeds een tegemoetkoming toe te staan die echter niet hoger kan zijn dan hierboven vermeld... aldus zal een bedrag van 2.000 frank (49,58 euro) op uw rekening-nummer... worden overgemaakt... De uitbetaling zal worden uitgevoerd tot slot van alle rekening, zonder voorbehoud en zonder enige erkenning van aansprakelijkheid'.

De klanten zijn echter geenszins akkoord met de door de NMBS voorgestelde schadevergoeding, te meer omdat door het aanvaarden er geen verder verhaal meer mogelijk is, zelfs al zou achteraf blijken dat de aansprakelijkheid van de NMBS in het gedrang is.

Voor de ter bewaring afgegeven bagage blijken voor de NMBS de kaarten heel wat moeilijker te liggen. Na herhaaldelijk en zeer expliciet aandringen ontvangt de ombudsman bijna exact een jaar na de brand het volgende weinig zeggende antwoord: 'De NMBS wenst de dossiers die betrekking hebben op de brand van 9 februari 2001 in het station Brussel-Noord, globaal te behandelen in plaats van individueel. Al deze klachten zullen dus gelijktijdig worden beantwoord. Gezien de complexiteit van de dossiers kon er helaas nog geen beslissing ter zake genomen worden'.

De ombudsman stelt in zijn repliek een aantal preciese vragen over de stand van zaken en het verwachte tijdstip van beslissing. Hij wijst de NMBS er tevens op dat de klant zich kan beroepen op wettelijke termijnen waarbinnen zijn klacht moet afgehandeld worden.

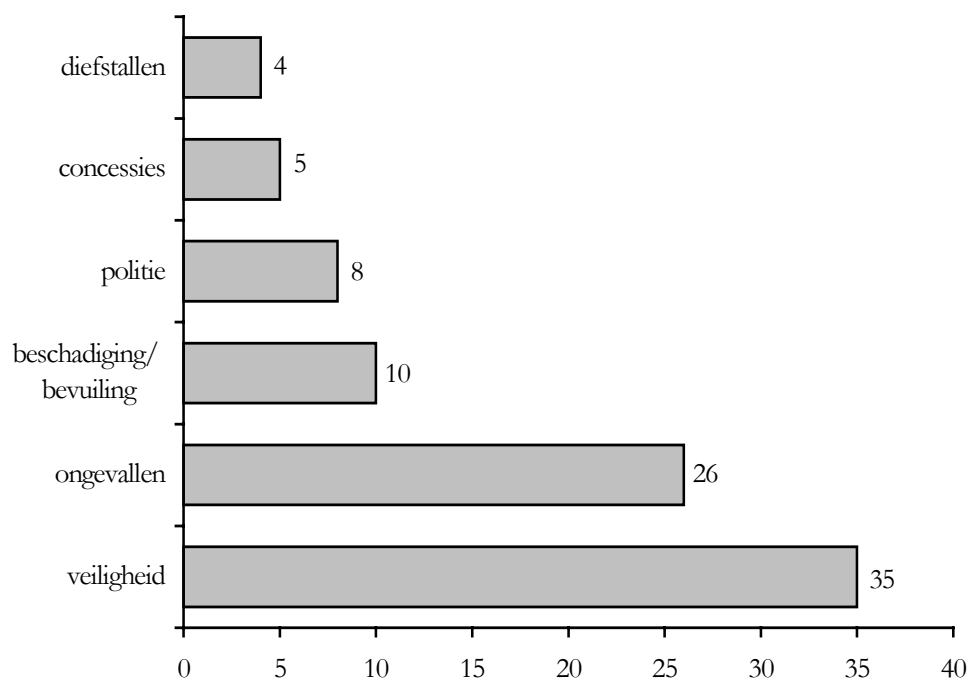
Dossiers nog in behandeling.

1.5. DIVERSEN

De 88 klachten (3%) die onder deze rubriek behandeld worden, hebben vooral betrekking op:

- problemen met de veiligheid
- ongevallen van klanten in de instellingen van de NMBS
- diefstallen

Klachtenpakket per categorie



Agressief gedrag

In de media wordt reeds enige tijd ruime aandacht besteed aan de verkeersagressie. Voornamelijk de zware vormen ervan worden breed uitgesmeerd. Ook de NMBS ontsnapt niet aan dit verontrustend fenomeen.

Het gegeven beperkt zich uiteraard niet tot de NMBS: ook andere Europese netten hebben af te rekenen met een opflakking van geweld. Zo geeft onder andere de SNCF toe dat, wanneer de dienstverlening niet goed verloopt, het trein- en stationspersoneel, dat altijd in de 'vuurlinie' staat, daarvan het eerste slachtoffer is.

De Zwitserse SBB van hun kant, schrijven het brutale gedrag van reizigers toe aan de confrontatie met een uniform en de controlerende functie van hun medewerkers, waardoor de klant als het ware 'een gevestigde orde' meent te kunnen bestrijden; vaak gaat het volgens de SBB om groepen of individuen onder invloed van alcohol of drugs.

Dat het aantal zware vormen van agressie toeneemt, staat buiten kijf.

Hoe dat komt, is onderwerp van menige analyse en onderzoek. Treinen en stations zijn per definitie plaatsen waar veel mensen samenkomen en in beperkte ruimtes verplicht samen een tijd moeten doorbrengen, meestal onder stress door tijds- en andere factoren. In de trein bijvoorbeeld, zijn zij volledig afhankelijk van externe factoren voor wat het verder verloop van hun reis betreft. De enige die ze daarover kunnen aanspreken is de geüniformeerde medemens, treinbegeleider genaamd. (In het geval ze bewust niet in orde zijn met hun vervoerbewijs, is deze laatste per definitie al een stoorzender).

De complexiteit van de job van een treinbegeleider mag niet worden onderschat. De treinbegeleiders worden het meest met agressie geconfronteerd. Hun taak wordt nog te veel geïdentificeerd met de oude benaming 'kaartjesknipper'. De realiteit van hun beroep vraagt in feite heel wat vaardigheden, zeker op het vlak van omgang met klanten in situaties van stress of omstandigheden waarbij iemand (flagrant) 'betrapt' wordt in het bijzijn van derden. Het uitoefenen van o.a. een controlefunctie, het dragen van een uniform, alsook de bevoegdheden om op te treden, zijn soms voldoende ingrediënten om bij een aantal klanten reeds enige wrevel op te wekken.

De treinbegeleiders zijn ambassadeurs van de NMBS en worden daar ook op verrekend: zij worden persoonlijk aangesproken en krijgen de al dan niet terechte opmerkingen over de dienstverlening van het bedrijf, of de opinies die het maatschappelijk debat rond de NMBS rijkelijk aanvullen, te horen. Zij kunnen dan al voor een aantal situaties proberen een goede uitleg te geven, er zelf iets aan verhelpen is veelal onmogelijk. Verklaringen of beslissingen boven hun hoofden afgelegd of genomen, worden hen voorgeschoteld, de ene keer al beleefder of vriendelijker dan de andere. Ondertussen wordt van hen een reeks taakuitvoeringen verwacht en moet de trein verder en liefst op tijd.

Dit geldt evenzeer voor het stationspersoneel. Ook zij staan in de zogenaamde vuurlinie en delen soms letterlijk in de klappen.

We hebben het in vorig jaarverslag al vermeld (jaarverslag 2000, blzn. 85-86): agressie kan ook in de hand worden gewerkt door een gebrekkige dienstverlening (plaatsgebrek in tweede klas, vertragingen, gebrekkige communicatie, ...).

De zware gevallen van agressie, waarover uitvoerig in de media wordt bericht, komen niet aan bod in de dossiers van de ombudsman: wanneer de politie ter plaatse komt en een PV opstelt, wordt de zaak beslecht via gerechtelijke weg. Daarbij is geen taak weggelegd voor een bemiddelaar.

Het repetitief karakter van deze ernstige vormen van agressiviteit mag zeker niet leiden tot de banalisering van het probleem, ook niet onder het mom van een zeker maatschappelijk fatalisme. Iedereen moet blijvend gemobiliseerd worden voor de strijd tegen het geweld en voor de preventie ervan.

Wat wel aan de ombudsman wordt voorgelegd, zijn de incidenten waarbij het niet tot echt handgemeen is gekomen, maar waarbij de klant en/of de treinbegeleider verbaal in de clinch zijn gegaan. De vaststelling dat het vervoerbewijs van de klant - om welke reden ook - niet in orde is, een betwisting omtrent het al of niet op het laatste nippertje (nog) mogen instappen, een pertinente vraag of een zure oprisping van de klant wegens plaatsgebrek, vertragingen, de één of de andere werkonderbreking, ..., liggen veelal aan de basis van een zeer gespannen sfeer waarbij de minste vonk volstaat om vuurwerk te krijgen.

In enkele dossiers zijn wij in dit verband op een andere vorm van banalisering gestoten.

Zo wordt een ietwat vinnig debat met een klant, een vastberaden standpunt van een reiziger aangaande de reisomstandigheden, de reglementering of de werking van de NMBS, of de weigering van een klant om toe te geven, door een personeelslid soms als verbale agressie of agressie als dusdanig gekwalificeerd. Het spreekt voor zich dat een dergelijke vermelding op een formulier C170 overgemaakt aan de NMBS (een vermelding die niet noodzakelijk ook voorkomt op het aan de klant overhandigde exemplaar) zonder slag of stoot leidt tot een a priori negatief vooroordeel vanwege de NMBS in het ons door de klant voorgelegde dossier.

In sommige gevallen geeft de klant nadien grif toe dat hij verbaal (iets) te ver is gegaan en verontschuldigt hij zich daarvoor. In andere gevallen weerlegt de klant manifest dat zijn houding onbeschoft, laat staan agressief zou geweest zijn... wat in de loop van het onderzoek ook wordt bevestigd. Dergelijke overdreven ruime interpretaties van het begrip 'agressie' leiden (mogelijks), zowel bij de klant die er getuige van is als in de ogen van de publieke opinie in het algemeen, tot weinig bemoedigende bedenkingen in de aard van: 'Als ook dit al als agressie wordt beschouwd...'. Bijgevolg krijgt men een banalisering van de perceptie van geweld die nergens goed voor is, in eerste instantie niet voor de slachtoffers zelf, te weten het NMBS-personeel in contact met het publiek.

Zeer duidelijk moet zijn dat de ombudsman een klant niet zal verdedigen wanneer na nauwgezet onderzoek blijkt dat deze klant daadwerkelijk agressief was en de normen van het aanvaardbare overschreed.

De ombudsman wil echter vermijden om – zoals de NMBS soms wel doet – alles op één lijn te zetten: er is nu eenmaal een groot verschil tussen een gezonde dosis assertiviteit en agressief gedrag.

In dit kader is de vorming van het personeel dat in contact komt met het publiek essentieel. Ze moet leiden tot een klantvriendelijk, doch beslist optreden.

Zoals voor andere maatschappelijke fenomenen geldt ook hier ook dat er geen eenduidige oplossing bestaat om het probleem beheersbaar te houden en dat enkel een geheel van maatregelen, waarmee evenwichtig en op gezonde basis wordt omgesprongen, doelmatig is.

2. ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE OMBUDSMAN

Bij de oprichting van de ombudsdienst bij de NMBS heeft de wetgever één van de taken duidelijk gedefinieerd: 'het onderzoeken van alle klachten van treingebruikers die betrekking hebben op de activiteiten van het overheidsbedrijf' (artikel 43 van de Wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven - Belgisch Staatsblad van 27.03.1991).

De gebruikers zijn dus de personen die reizen of die goederen laten transporteren door de spoorwegen of die de intentie daartoe hebben.

Klagers die dus niet als 'gebruiker' kunnen beschouwd worden, kunnen geen beroep doen op de ombudsman: deze is in dergelijk geval onbevoegd. Deze klachten worden aan de daarvoor bevoegde diensten (NMBS en andere) overgemaakt voor onderzoek.

Klanten die bij één verkoper voor verschillende producten terecht kunnen (zelfs de meest gevarieerde) zullen zich in geval van een vraag of een probleem tot die ene verkoper richten. Dat is ook zo voor het merendeel van de verbruikers die reizen of spoorwegvervoer kopen bij een bedrijf dat zij de Spoorwegen of de NMBS noemen.

Voor deze klanten zijn Thalys, Eurostar, EuroCity, TGV, Autotreinen, enz., slechts verschillende manieren om zich te verplaatsen, alle aangeboden door één enkele prestatieverlener.

De opvatting dat alles wat enigszins met de NMBS te maken heeft, of (in)direct verbonden is met haar dienstverlening, sowieso door dezelfde instantie behandeld wordt, is een gedachtengang die bij vele burgers bestaat. Van zodra ze dus een probleem hebben, richten deze personen zich tot de ombudsman bij de NMBS. Zij vragen dan een oplossing voor de door hen beschreven problematiek.

In 2001 kreeg de ombudsman 117 dossiers, waarin zijn tussenkomst of mening gevraagd werd over materies, die niet binnen zijn bevoegdheden kaderen, ondermeer omdat de klagers geen gebruikers van de vervoermaatschappij waren.

Daarvan waren er 19 van bewoners wier huis zich in de nabijheid van spoorinfrastructuur of -installaties bevindt en die, als gevolg van werken of van machines die voorbijrijden, over hinder klagen.

Over de dienstregeling en spoorwegproducten in het algemeen, de structuren en de werking van de NMBS waren er 17 klachten.

De risico's ontstaan door het spoorwegpatrimonium (gebouwen, bruggen, ...) of de directe omgeving van de geëxploiteerde lijnen (verzakkende spoorwegtaluds, zieke bomen, ...), gaven aanleiding tot 12 klachten.

De andere opmerkingen of beschouwingen behandelen een uiterst gevarieerde reeks voorvallen of situaties die in meerdere of mindere mate de NMBS betreffen: problemen met pensioendossiers of bezoldigingen van spoor mannen, een anonieme persoon deelt

mee dat hij in een station muizen ontdekt heeft, een burger geeft zijn standpunt op het politieke leven in België en de invloed daarvan op het vervoer, een recent afgestudeerde of een arbeider op zoek naar werk stuurt zijn curriculum vitae op. Anderen schrijven vanuit een behoefte om zich te uiten over onderwerpen die maar weinig met de spoorwegen te maken hebben.

In al deze gevallen preciseert de ombudsman de aard van zijn opdracht, geeft hij indien mogelijk nuttige informatie, of stuurt hij deze klachten of vragen naar de bevoegde diensten van de NMBS (die er altijd het nodige gevolg aan geven) of naar de collega ombudsman die bevoegd is voor de behandeling van dergelijke klachten.

Zelfs al lijken sommige opmerkingen of reacties van niet-gebruikers al eens raar of soms misplaatst, toch proberen de NMBS en de ombudsman ondanks alles met deze personen te communiceren.

Foto NMBS

DEEL VIER

ADVIEZEN UITGEBRACHT DOOR DE OMBUDSMAN

1. ALGEMENE BESCHOUWINGEN OVER DE ADVIEZEN

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.

2. DOSSIERS MET ADVIES

AANTAL

De ombudsman bracht vorig werkjaar 36 adviezen uit, waarvan:

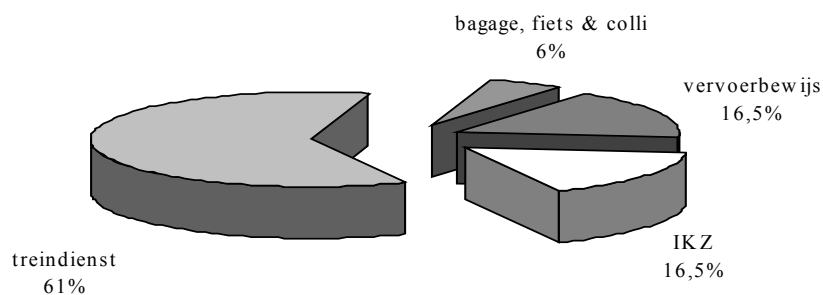
- 11 in Nederlandstalige
- 25 in Franstalige dossiers

Op 2 (Franstalige) adviezen heeft de NMBS nog niet gereageerd; 34 adviezen zijn dus afgewerkt (11 Nederlandstalige en 23 Franstalige dossiers) bij het afsluiten van het werkjaar 2001.

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

- 22 met betrekking tot de treindienst
- 6 adviezen over problemen met vervoerbewijzen
- 6 over integrale kwaliteitszorg (IKZ)
- 2 betreffende bagage, colli en fietsen

Adviezen per groep



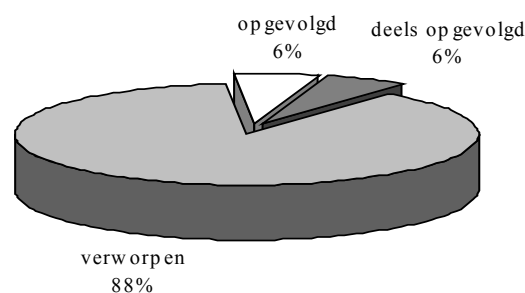
De diverse groepen worden hierna in volgorde van het aantal verstrekte adviezen behandeld.

RESULTAAT

Van de 34 afgewerkte adviezen van het voorbije werkjaar werden er

- 30 door de NMBS afgewezen
- 2 opgevolgd
- 2 gedeeltelijk opgevolgd

Zoals uit de grafiek blijkt, heeft de NMBS in 12% van de gevallen het advies van de ombudsman geheel of gedeeltelijk opgevolgd; 88% van de adviezen werd verworpen.



Er waren bij de publicatie van vorig jaarverslag nog 87 dossiers met advies in behandeling. Daarvan zijn de resultaten: 2 adviezen verworpen, 34 deels opgevolgd en 51 opgevolgd. De meerderheid van deze dossiers betreft het prinselijk huwelijk, waarvan sprake in deel 1.2.5., ‘Andere Vervoerbewijzen’.

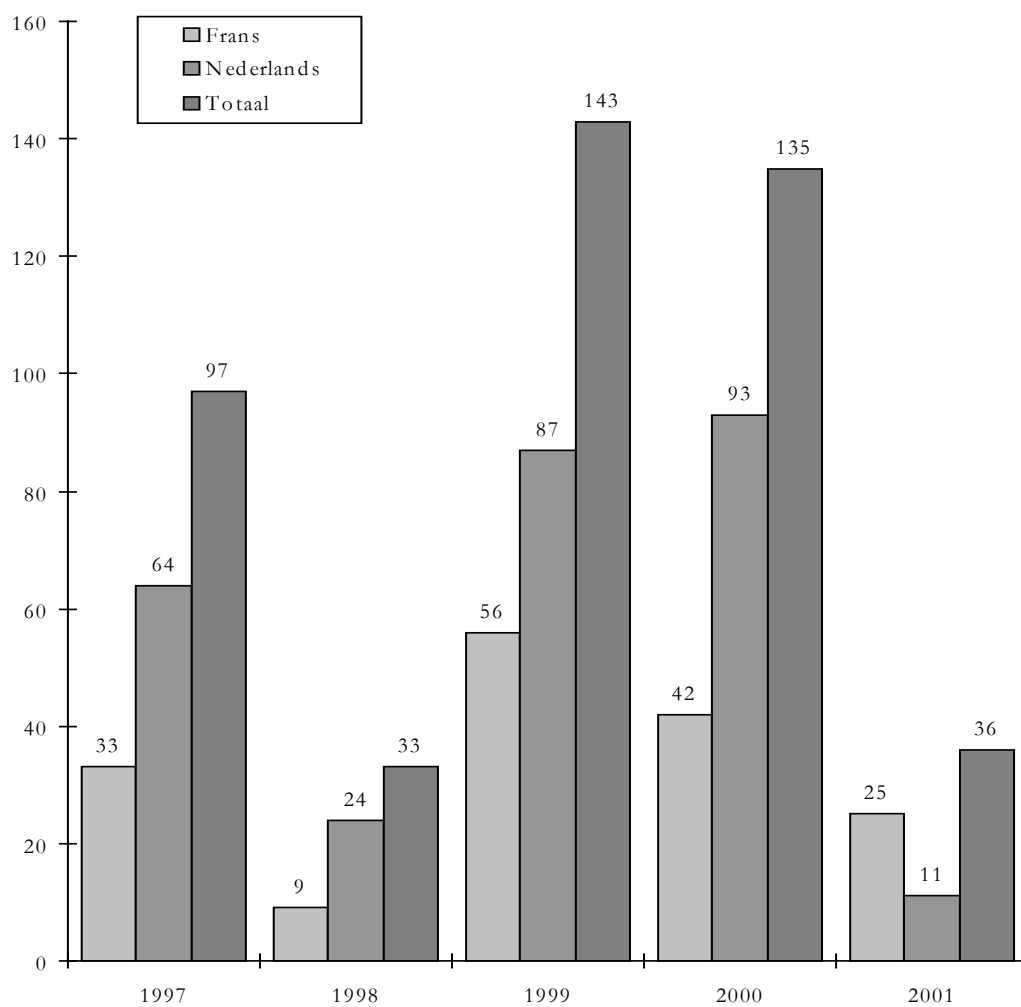
In vorige jaarverslagen hebben wij reeds aangeklaagd dat de NMBS zich onvoldoende houdt aan haar verplichting om de afwijzing te motiveren van een door de ombudsman uitgebracht advies (artikel 43§5 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven).

We kunnen niet stellen dat er hier geen verbetering merkbaar is, doch al te vaak wanneer we met grote verwachting uitkijken naar de argumenten waarom de NMBS niet akkoord zou zijn, worden we ontgoocheld door een boude herhaling van vroegere elementen die inmiddels werden tegengesproken, of door het negeren van de door ons ontwikkelde zienswijze. Toch is een negatief advies niet altijd een verloren advies, zo blijkt, want de praktijk toont soms aan dat de NMBS later wel degelijk een aantal zaken aanpast of toepast.

Een trein kan dus wel degelijk een andere verbergen....

Evolutie bij de adviezen

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



3. ONDERZOEK VAN DE ADVIEZEN

1. TREINDIENST

1.1. AFSCHAFFING

2000/1688 Een klant pendelt dagelijks tussen Libramont en Luxembourg. Hij heeft een treinkaart en wil op 21 maart 2000 de laatste trein (IC 2144) nemen van Luxembourg naar Namur via Libramont. Hij verneemt echter dat ingevolge een werkonderbreking van de treinbestuurders, deze trein zal worden afgeschaft.

Bij navraag aan de infobalie in Luxembourg wordt hem dit bevestigd. Hij ontvangt er een attest. Hij kan enkel nog met trein L5942 van Luxembourg naar Arlon, vertrek 22u53. Hij kan echter niet meer thuisgeraken; eerst doet hij autostop, zonder resultaat. Hij moet uiteindelijk een taxi nemen tot Libramont, kostprijs 6.500 frank (161,13 euro).

De NMBS antwoordt dat IC 2144 wel degelijk heeft gereden, in tegenstelling tot wat aan de klant in het station Luxembourg werd meegedeeld. De klant kan aan de hand van documenten van het station Luxembourg het tegendeel bewijzen.

De NMBS verwijst dan ook naar de klassieke uitleg: staking is een geval van overmacht waartegen zij geen enkel verhaal heeft. Dat ontslaat haar van elke verantwoordelijkheid.

Als commerciële tegemoetkoming biedt zij de klant wel een Geschenkticket aan. De klant weigert deze tegemoetkoming: hij is van oordeel dat deze compensatie niet in verhouding staat tot de door hem gemaakte kosten.

In zijn bemiddelingsvoorstel wijst de ombudsman er op dat het hier om een gedeeltelijke werkonderbreking ging; de NMBS had alternatieve oplossingen kunnen aanreiken om de reizigers ter bestemming te brengen. Hij verwijst naar een situatie waar twee sporen versperd zijn, waardoor alle treinverkeer onmogelijk is, en waar een autobusdienst of vervoer per taxi als alternatief wordt aangeboden.

De bestemming van dit alternatief vervoer had Arlon kunnen zijn: alles wat nodig was om trein IC 2144 vanaf daar in te leggen, bevond zich daar en de NMBS beweert dat deze trein vanaf Arlon ook gereden heeft.

De NMBS stelt dat de klant de L-trein 5941 van 21u53 vanuit Luxembourg naar Arlon had kunnen nemen om dan met alternatief vervoer zijn reisweg verder te zetten!

De klant is het ermee eens dat deze mogelijkheid de taxikosten met de helft zou verminderd hebben.

De ombudsman vraagt in zijn advies de tegemoetkoming zoals gevraagd door de klant. De NMBS verwerpt het advies zonder enige motivatie. De ombudsman gaat hiermee niet akkoord en legt het advies ter motivatie opnieuw voor aan de NMBS.

Uiteindelijk biedt de NMBS voor 3.300 frank (81,80 euro) aan waardebons aan, zijnde de waarde van een taxirit tussen Arlon en Libramont.

2001/914, 1104, 1129, 1136, 1161, 1191, 1249, 1264, 1410, 1551, 1594, 1610, 1627, 1658, 1684, 1702, 1780 en 1841 Om diverse redenen hebben sociale acties het treinverkeer op 7 mei 2001 ernstig verstoord. Bij acties waar er geen treinverkeer mogelijk is (algemene en aangekondigde staking) en wanneer de reizigers zich helemaal niet kunnen verplaatsen, biedt de NMBS aan haar treinkaarthouders meestal een Sorry Pass aan, zoals bijvoorbeeld voor de staking van 23 maart 2001.

Zich baserend op deze maatregel, vragen de klanten die op sommige lijnen niet hebben kunnen reizen een tegemoetkoming of gedeeltelijke terugbetaling van hun valideringsbiljet.

De ombudsman vraagt in zijn bemiddelingsvoorstel om deze klanten op dezelfde manier te behandelen als de geblokkeerde reizigers bij een algemene staking. Hij stelt de treinkaarthouders een terugbetaling pro rata temporis voor.

De NMBS weigert dit bemiddelingsvoorstel. Ze verwijst naar de Algemene Voorwaarden die stipuleren dat treinkaarthouders geen aanspraak kunnen maken op enige tegemoetkoming. Ze stelt dat de toekenning van een Sorry Pass een telkens opnieuw te nemen beslissing is (en dus geen automatisme).

In zijn advies benadrukt de ombudsman dat de treinkaarthouders hinder ondervinden, of de staking nu algemeen, dan wel 'regionaal' is.

De NMBS verwerpt dit advies, steunend op dezelfde argumenten als deze waarmee zij het bemiddelingsvoorstel heeft verworpen.

1.2. VERTRAGING

2001/0243 Een Spaanse klant die de trein neemt naar de Nationale Luchthaven mist zijn vlucht ingevolge technische problemen met de trein. Hij is verplicht een latere vlucht te nemen en zal zijn verbinding missen met de autocar die hem thuis moet brengen. Hierdoor moet hij, tijdens de lange onvoorziene wachttijd op de volgende autocar, bijkomende kosten maken (restaurantkosten). Hij vraagt een financiële tussenkomst voor de ongemakken.

In zijn bemiddelingsvoorstel wijst de ombudsman er op dat correcte informatie met betrekking tot het technisch incident de klant de mogelijkheid had gegeven om andere

schikkingen te treffen (taxi) om zich naar de luchthaven te begeven. Hij vraagt de NMBS om de klant 1.000 frank (24,79 Euro) toe te kennen.

De NMBS gaat hiermee niet akkoord. Zij heeft de klant wel degelijk tot op zijn eindbestemming gebracht. Toch biedt ze hem een waardebon van 100 frank (2,48 euro) aan, geldig voor de aankoop van NMBS-producten in België(!).

De ombudsman brengt vervolgens een advies uit. Hij vermeldt dat het reisprogramma van de klant, zoals door hem gepland, niet kon worden uitgevoerd (trein, vliegtuig, bus), dat de klant ingevolge slechte informatieverstrekking geen ander vervoermiddel kon gebruiken om nog tijdig op de luchthaven toe te komen en dat een waardebon van 100 frank (2,48 euro) voor NMBS-producten geen passende compensatie is voor een in Spanje wonende burger.

De NMBS verwerpt dit advies, verwijzend naar de Algemene Voorwaarden en argumenterend dat de klant meer vooruitziend had moeten zijn; hij had een trein vroeger moeten nemen om zeker te zijn dat hij, zelfs ingeval van vertraging, zijn vliegtuig nog zou halen.

2001/2038 Twee zakenmensen die met een eersteklassebiljet TGV van Brussel-Zuid naar Cannes sporen, worden het slachtoffer van werkonderbrekingen op het Franse spoorwagennet.

Hierdoor moeten zij van trein veranderen, reizen ze oncomfortabel en lopen ze vertraging op.

In zijn bemiddelingsvoorstel vraagt de ombudsman om het prijsverschil tussen eerste en tweede klas terug te betalen, daar de klanten niet de dienstverlening kregen waarvoor zij betaald hadden.

De NMBS antwoordt dat staking een geval is van overmacht en zij in dergelijke gevallen enkel het niet-afgelegde traject vergoedt. Zij biedt de reizigers een waardebon aan van 1.000 frank (24,79 euro) en betaalt hen 90 frank (2,23 euro) terug, het verschil tussen de eerste- en tweedeklasseprijs voor het traject, afgelegd in de tweede klas.

De klanten gaan hiermee niet akkoord en vragen om het volledige prijsverschil tussen de eerste en tweede klas terug te betalen, 2.160 frank (53,55 euro). De ombudsman brengt een advies uit. In dit advies wijst hij op het feit dat de klanten een bepaald bedrag hebben gespendeerd om van een bepaalde service te genieten. Hoewel de spoorwagennaamzaamheid haar best heeft gedaan om de klanten tot hun eindbestemming te brengen, hebben ze niet kunnen genieten van de door hen betaalde dienstverlening. De klanten vragen geen schadevergoeding, maar wensen dat het vervoercontract dat zij afsloten met de spoorwagennaamzaamheid zou aangepast worden aan de door hen in de realiteit ervaren situatie.

De NMBS verwerpt dit advies, steunend op dezelfde argumenten: een staking is een geval van overmacht, waardoor zij van alle verantwoordelijkheid ontheven is. Zij dient enkel tussen te komen voor de terugbetaling van het niet afgelegde traject.

1.3. AANSLUITING

2001/1686 Op 25 juni en 28 juli 2001 wordt in het station Verviers de verbinding verbroken tussen enkele treinen, waardoor een klant de laatste bus mist die hem nog thuis kan brengen.

Hierdoor moet hij in beide gevallen beroep doen op een taxi, kostprijs 770 frank (19,09 euro). De klant is van oordeel dat de NMBS verantwoordelijk is, in het eerste geval voor de vertraging van zijn trein en in het tweede geval voor de slechte informatie die hem werd verstrekt, waardoor hij niet de juiste beslissing kon nemen om zijn busaansluiting niet te missen.

De NMBS heeft begrip voor het ongenoegen van de klant, maar verduidelijkt dat zij haar taak als vervoerder heeft vervuld: de klant tot op zijn eindbestemming brengen.

Dat de klant koos voor het nemen van een taxi, is volgens de NMBS een persoonlijke keuze.

In zijn bemiddelingsvoorstel argumenteert de ombudsman dat de klant hier dient beschouwd te worden als een gebruiker van het openbaar vervoer in de brede zin van het woord, in zijn geval in de combinatie 'trein + bus'. De klant kan geen vrede nemen met een manke dienstverlening in dit kader.

In dit geval is het bestellen van een taxi het gevolg van het feit dat één van de vervoermaatschappijen haar verplichtingen niet heeft nagekomen. De klant moet dus wel beroep doen op een taxi, niet uit vrije keus maar omdat één van de vervoermaatschappijen zich niet aan haar engagementen houdt, temeer daar de klant over geen eigen voertuig beschikt.

Bovendien huldigt de NMBS op de mobiliteitsmarkt het principe van het voeren van een commerciële politiek en het leveren van een kwaliteitsvol product. Deze positieve opstelling impliceert dat het aanbieden van een 'globale kwaliteit' in haar dienstverlening zich niet beperkt tot enkel het vervoer per trein.

Zich steunend op bovengenoemde elementen en een visie van een 'globaal vervoerbeleid', dat door de twee betrokken vervoermaatschappijen hoog in het vaandel wordt gedragen, verzoekt de ombudsman de NMBS om tegemoet te komen aan de terugbetaling van de taxikosten.

Dossier nog in behandeling.

2. VERVOERBEWIJZEN

2.1. BINNENLANDSE VERVOERBEWIJZEN

2001/0272 Een klant is te laat om een vervoerbewijs te kopen aan het loket; zij besluit om dit in de trein te doen. Op het perron is geen treinbegeleider te bespeuren, maar zij verwittigt hem zo snel mogelijk, namelijk op het moment dat de trein vertrekt.

Naast de eigenlijke ritprijs vordert de treinbegeleider niet het gebruikelijke maakloon van 90 frank (2,23 euro) maar een forfaitaire toeslag van 500 frank (12,39 euro). De klant beschikt over onvoldoende baar geld en vraagt om te kunnen betalen met een overschrijvingsformulier.

De treinbegeleider stelt vervolgens een formulier C170 op en deelt mee dat de prijs oploopt tot 2000 frank (49,58 euro).

De klant wijst er op dat ze de controleur onmiddellijk heeft verwittigd en daar getuigen van heeft.

In haar antwoord stelt de NMBS dat zij wenst rekening te houden met de argumenten van de klant en met het feit dat geen andere onregelmatigheden werden genoteerd op haar naam; zij is daarom bereid om dit dossier te regelen mits betaling van 250 frank (6,20 euro) administratiekosten.

Zowel in zijn compromisvoorstel als in het advies dat hij vervolgens uitbrengt, wijst de ombudsman er op dat wanneer de NMBS de argumenten van de klant aanvaardt, zij de situatie moet bekijken zoals deze zou geweest zijn wanneer de treinbegeleider wel *'tijdig'* werd verwittigd. Aangezien in dat geval slechts 90 frank (2,23 euro) maakloon verschuldigd was, zou de NMBS ook achteraf geen hoger bedrag mogen aanrekenen.

Het advies wordt afgewezen op basis van volgende argumentatie:

- bij het opstellen van de vaststelling was de treinbegeleider niet op de hoogte van alle elementen die in dit dossier een rol spelen;
- hij kan moeilijk oordelen over de intenties van de reiziger;
- hij kan evenmin de antecedenten van de klant natrekken;
- de treinbegeleider ging er van uit dat hij niet tijdig werd verwittigd en paste derhalve de Algemene Voorwaarden correct toe;
- de NMBS nam reeds een commerciële beslissing door haar aanvankelijke vordering van 2.175 frank (53,92 euro) terug te brengen tot 420 frank (10,41 euro): wettelijk gezien kon zij immers haar oorspronkelijke vordering handhaven.

2001/1143 Bij middel van een formulier C280, gericht aan de klantendienst, stuurt de klant zijn origineel Ivette-biljet naar de NMBS en uit hij zijn ongenoegen over het feit dat het meenemen van een fiets uit een onbemande stopplaats 90 frank (2,23 euro) duurder is (180 (4,46 euro) i.p.v. 90 frank (2,23 euro)) dan wanneer datzelfde vervoerbewijs wordt aangekocht aan het loket van een bemand station. Hij vraagt duidelijk naar het 'Waarom?' daarvan en verzoekt om terugbetaling van het prijsverschil.

De NMBS wijst de terugbetaling af en stelt o.m. dat die meerprijs wordt aangerekend om het administratief werk van het treinpersoneel zoveel mogelijk te beperken.

De klant neemt daarmee geen genoegen: 'Het antwoord van de NMBS is typerend voor een overheidsdienst, die het eigen functioneren boven de klantvriendelijkheid stelt'.

In zijn compromisvoorstel wijst de ombudsman op twee aspecten die in het dossier aan bod komen:

- enerzijds de eigenlijke vraag om de terugbetaling;
- anderzijds een principiële kwestie, met name de motivering van die meerprijs.

Gelet op de Algemene Voorwaarden, is de NMBS *stricto sensu* niet verplicht om het maakloon terug te betalen.

Op de nochtans pertinente vraag in hoeverre de administratieve bezigheden van een treinbegeleider verschillen naargelang hij een gewoon vervoerbewijs moet uitreiken, dan wel een ticket voor het meenemen van een fiets, wordt niet ingegaan; de NMBS ontwijkt de discussie in de volgende bewoordingen:

- 'Ik kan u meedelen dat ik niets kan toevoegen aan het schrijven van 27 april en 17 mei';
- 'Ik herbevestig mijn antwoord van 27 april, 17 mei en 18 juni'.

Hoewel dat aspect voor de klant van ondergeschikt belang is, staart de NMBS zich blind op de vraag om terugbetaling van het maakloon.

De ombudsman stelt voor om het maakloon voor fietsbiljetten gewoon af te schaffen. Indien deze maatregel niet kan worden uitgevoerd, vraagt de ombudsman om een ondubbelzinnig antwoord op zijn vraag naar de objectieve gronden waarop de Maatschappij zich baseert om een verschillende houding aan te nemen in twee identieke situaties, waarin de klant telkens vertrekt uit een onbemande stopplaats.

In haar antwoord op het compromisvoorstel bevestigt de NMBS dat er geen verschil is inzake de administratieve werkzaamheden van het treinbegeleidingspersoneel (dus: het afleveren van een fietsbiljet is niet omslachtiger dan een gewoon vervoerbewijs), maar verschuift zij de discussie naar de specifieke bepalingen van de Algemene Voorwaarden die gelden voor ieder type vervoerbewijs (met andere woorden: het maakloon voor een fietsbiljet is nu eenmaal voorzien in de Algemene Voorwaarden) .

In het advies dat hij tenslotte uitbrengt, argumenteert de ombudsman dat die verschillende gebruiksvoorwaarden berusten op een subjectieve keuze vanwege de NMBS. Er is geen enkele objectieve grond die een dergelijke verschillende benadering noodzaakt. Wat de NMBS als voordelen voor de klant aanziet (zoals soepele gebruiks- en terugbetalingsvoorwaarden), levert voor betrokkene geen echte meerwaarde op.

Het advies wordt door de NMBS niet opgevolgd.

2001/1516 De klant koopt een B-Dagtrip ‘*Antwerpen naar keuze*’ (treinreis heen- en terug en vier museumbezoeken) voor twee personen. Hij krijgt twee biljetten per persoon: het treinbiljet en een voucher waarop staat dat hij één museum kan bezoeken. De klanten bezoeken dus maar één museum en schrijven de NMBS aan die bereid is hen 300 frank (7,44 euro) terug te betalen (zes niet afgelegde bezoeken à 50 frank of 1,24 euro per bezoek). De klant gaat hiermee niet akkoord; de NMBS geeft als bijkomende compensatie een Geschenkticket. Ook hiermee gaat de klant niet akkoord; hij vraagt twee Geschenktickets en zes museumtickets opdat de klanten de reis zouden kunnen overdoen.

De NMBS gaat daar niet op in: naast het treinbiljet zou iedere klant twee vouchers ontvangen hebben; iedere voucher was geldig voor twee museumbezoeken.

De ombudsman stelt een compromis voor: omdat uit het onderzoek gebleken is dat iedere klant slechts één voucher ontving (af te leiden uit de nummering van de door de klant voorgelegde biljetten), hebben de klanten niet gekregen waarvoor ze betaald hebben. De ombudsman suggereert dat de NMBS de klanten elk een nieuwe B-Dagtrip aanbiedt.

De NMBS wijst het compromisvoorstel af: zij gaat niet in op de technische argumentering van de ombudsman; volgens haar overtreft de compensatie die zij de klanten reeds bood, ruimschoots het nadeel dat zij leden (het aangeboden Geschenkticket zou op zich 500 frank of 12,39 euro waard zijn).

De ombudsman brengt tenslotte een advies uit: omdat vaststaat dat de klanten slechts één voucher ontvangen hebben, zou de NMBS ook de tweede persoon een Geschenkticket moeten aanbieden en bovendien de toegangsprijs compenseren voor de drie musea (700 frank of 17,34 euro) die de klanten niet hebben kunnen bezoeken.

De NMBS aanvaardt uiteindelijk dit advies.

2.2. INTERNATIONALE VERVOERBEWIJZEN

2000/2360 en 2463 Enkele klanten in het bezit van een Thalys-biljet, nemen bij terugkeer plaats in het voorziene rijtuig en op de voorziene gereserveerde plaatsen. Bij controle worden zij ervan op de hoogte gebracht dat zij zich in een trein bevinden die niet overeenkomt met degene op hun vervoerbewijzen vermeld. De treinbegeleider stelt conform de reglementering nieuwe biljetten op, maar die zijn duurder dan deze in hun bezit. Zij weigeren om deze te betalen en wijzen de treinbegeleider erop dat de loketbediende hen niet de gevraagde biljetten heeft afgeleverd.

De NMBS deelt deze mening echter niet, want deze biljetten waren noch terugbetaalbaar, noch omruilbaar en de internationale voorschriften terzake schrijven voor dat de klant de biljetten moet nakijken, vooraleer deze in ontvangst te nemen.

Wetenswaardig is ook dat er in de genomen trein nog voldoende plaatsen waren tegen een voordelig tarief, lager dan aangerekend door de treinbegeleider.

De ombudsman verwijst hier tevens naar de verantwoordelijkheid die de verkoper draagt bij de aflevering van een product.

In zijn bemiddelingsvoorstel stelt de ombudsman dat niet alleen de koper de juistheid van zijn vervoerbewijs moet verifiëren. Hij vraagt dat de koper slechts het verschil zou betalen tussen het initiële biljet en de goedkoopste reisformule die nog voorhanden was in de trein. In zijn jaarverslag van 1999 en 2000 had de ombudsman de verkoper reeds uitgenodigd om met de koper een billijk contract af te sluiten door niet enkel de koper te vragen om het biljet na te kijken. De NMBS volgt dit bemiddelingsvoorstel niet en blijft de gevraagde meerprijs opeisen.

In zijn advies herinnert de ombudsman de NMBS eraan dat tijdens het communiceren, 'begrijpend luisteren (...) een houding is die aandachtig luisteren naar de klant inhoudt' en dat 'diegene die luistert, het voorstel van zijn gesprekspartner herhaalt, teneinde zich ervan te vergewissen dat hij alles goed heeft verstaan en goed begrepen heeft wat werd gezegd', dat 'het luisteren bestaat uit twee activiteiten, het luisteren zelf en het herhalen' en dat 'slechts dan van een echt gesprek sprake is' (Isabelle Orgogozo, *Les paradoxes de la communication, A l'écoute de la différence*, Les Editions d'organisation, 1988).

Hij voegt hieraan toe dat door het slechts aanrekenen van het prijsverschil, de NMBS geenszins benadeeld wordt en dit voor de klant zeer aangenaam zou zijn.

De NMBS verwerpt dit advies door te herhalen dat de verkoopsvoorwaarden niet toelieten om de biljetten terug te betalen, noch om te ruilen en dat er geen aanwijzingen zijn van een fout van de verkoper.

2.3. TREINKAARTEN

2000/2294 Afhankelijk van de omstandigheden gebruikt de klant een gewone trajecttreinkaart (met uitsluitend een treintraject) of een gemengde treinkaart (een treintraject, uitgebreid met een bustraject).

Toen zij op 6 november 2000 in Landen haar gemengde treinkaart wilde laten valideren, slaagde de loketbediende er om onduidelijke redenen niet in om het gevraagde valideringsbiljet af te drukken.

Toen de klant vervolgens haar gewone trajecttreinkaart overhandigde, niet om deze te valideren maar om te testen of het SABIN-systeem al dan niet goed functioneerde, ontving zij wel een valideringsbiljet.

De loketbediende kon de toestand blijkbaar niet rechtzetten en vroeg de klant om zich met haar gemengde treinkaart in een ander station aan te bieden.

Op 7 november 2000 lukte in Sint-Truiden wel wat daags voordien in Landen niet kon: de gemengde treinkaart werd gevalideerd. De klant moest echter opnieuw betalen: de terugbetaling van het in Landen afgeleverde valideringsbiljet was enkel in dat station mogelijk.

Dus terug naar Landen waar men slechts wilde terugbetalen mits de afhouding van 150 frank (3,72 euro) administratiekosten.

De klant vindt dit onterecht: de fout ligt immers niet bij haar, maar bij de NMBS.

Nadat de ombudsman haar het dossier heeft voorgelegd, is de NMBS bereid om de administratiekosten terug te betalen.

Omdat de NMBS zich in haar uiterst korte reactie beperkt tot de financiële kant van de zaak, maar zich niet uitlaat over de oorzaak van het door de klant aangekaarte probleem, stelt de ombudsman een compromis voor: de NMBS verontschuldigt zich voor de hinder die de klant ondervond; gelet op het feit dat zij een deel van haar vrije dag moest opofferen, biedt de NMBS haar bovendien een Geschenkticket aan.

Dat wordt afgewezen:

- volgens de NMBS vormde enkel de afhouding van 150 frank (3,72 euro) administratiekosten aanleiding tot de klacht;
- het ongemak rechtvaardigt volgens de NMBS geen Geschenkticket;
- een dergelijke compensatie is niet in verhouding tot de teneur van de klacht.

De NMBS verontschuldigt zich omdat de klant bij haar eerste bezoek aan het station het gevraagde valideringsbiljet niet kon verkrijgen.

In zijn advies argumenteert de ombudsman dat de NMBS de hinder veroorzaakt door haar verkoopsnetwerk, al te gemakkelijk afwentelt op de rug van de klant:

- men vroeg haar om eerst in een ander station te proberen, want anders moest men 'Brussel' verwittigen (waartoe dient een commerciële helpdesk eigenlijk?);
- hoewel men de klant niet het door haar gevraagde valideringsbiljet afleverde, liet men haar toch betalen voor hetgeen zij pertinent niet nodig had (wat is dan het nut van de procedure 'onmogelijkheid tot verkoop' ?);
- de klant voelt zich terecht de dupe van een zuiver NMBS-probleem dat haar niet alleen geld kostte, maar bovendien ook nog een flink deel van haar snipperdag;
- opdat de NMBS haar ongenoegen ernstig zou nemen, had de klant haar klacht blijkbaar in meer assertieve bewoordingen moeten formuleren.

De ombudsman adviseert de NMBS om de klant een Geschenkticket aan te bieden.

De NMBS is slechts bereid om een compensatiebon van 100 frank (2,48 euro) aan te bieden.

3. IKZ

3.1. DIENSTVERLENING

2000/2375 De klant is een tiental minuten voor het vertrek van de trein aanwezig in het station van Leuven. Hoewel het op dat ogenblik spitsuur is, zijn slechts 2 (mogelijks 3) loketten bemand, zodat men volgens de klant 'stond aan te schuiven tot in het midden van het station'. De klant schuift aan en probeert daarna tevens tevergeefs aan 3 biljettenautomaten een vervoerbewijs te bekomen.

Gelet op het naderende vertrekkuur, meldt de klant zich noodgedwongen zonder vervoerbewijs bij de treinbegeleider, die hem 90 frank (2,23 euro) maakloon aanreket, daarbij verwijzend naar de Algemene Voorwaarden. Nadien stelt de klant vast dat deze laatste geen maakloon voorzien wanneer om redenen eigen aan de NMBS geen vervoerbewijzen kunnen afgeleverd worden. Hij vraagt de terugbetaling van het maakloon.

Via een vroegere mail vroeg hij reeds om terugbetaling, maar op die vraag kreeg hij geen antwoord (ook geen ontvangstmelding), ook niet nadat hij later tweemaal een herinnering stuurde.

Het antwoord van de NMBS is kort en zeer ongenueanceerd: 'Vanuit een bemand station moet bij aankoop van een vervoerbewijs op de trein steeds een maakloon van 90 frank worden betaald. De treinbegeleider verleende u correcte informatie en handelde conform de Algemene Vervoersvoorwaarden. Een technisch defect kan niet worden ingeroepen vermits drie loketten waren geopend'.

Vervolgens schermen de partijen met de volgende argumenten:

- de klant vraagt om rekening te houden met artikel 6§3 van de Algemene Voorwaarden ('Het maakloon is niet verschuldigd wanneer de reiziger geen vervoerbewijs bezit om redenen die uitsluitend te wijten zijn aan de NMBS'), meer bepaald de combinatie van filevorming aan het loket, het niet functioneren van de automaten, het feit dat hij 10 minuten voor het vertrekkuur in het station aanwezig was;
- volgens de NMBS was de loketbezetting voldoende, maar 'een tiental minuten lijkt ons eerder krap voor de aanschaf van een vervoerbewijs en het zich naar het perron begeven, zeker voor een station als Leuven tijdens de piekuren';
- ook herhaalt de NMBS dat de treinbegeleider wel degelijk volgens de reglementering werkte en hij niet mag en kan beoordelen of er overbelasting is aan de loketten;
- de klant reageert gevat: 'Het komt er dus op neer dat de reizigers, wanneer de loketten onderbemand zijn, vroeger naar het station moeten komen? Hoe ziet u dat? Tien minuten extra per gesloten loket bijtellen, misschien?'

In zijn compromisvoorstel suggereert de ombudsman de terugbetaling van het maakloon en het aanbieden van een Geschenkticket.

De NMBS betaalt het maakloon terug maar gaat niet in op onze suggestie omtrent het Geschenkticket.

Vervolgens zet de ombudsman alle elementen nogmaals op een rijtje en adviseert om de klant toch een Geschenkticket aan te bieden; de NMBS gaat daar evenwel niet op in.

2001/1276 Een reiziger die in het bezit is van een treinkaart, met daaraan gekoppeld een parkingkaart voor zijn wagen, kan ingevolgt een staking de trein niet nemen.

De NMBS kent voor de treinkaarthouders een Sorry Pass toe, ter compensatie van het geleden ongemak.

Vooraleer zijn treinkaart te verlengen, gebruikt de klant zijn Sorry Pass en parkeert zijn wagen op de stationsparking. Gelet op het feit dat hij niet meer over een gevalideerde treinkaart beschikte op die dag, factureert de NMBS hem het tarief voor een dag parkeren.

De klant weigert dit te betalen, daar de dag dat de trein niet heeft gereden omwille van de staking, zijn voertuig niet op de stationsparking stond.

Daar de treinkaart gekoppeld is aan de parking, gaat de ombudsman ervan uit dat de schadeloosstelling door middel van een Sorry Pass voor een niet-geleverde dienst die de klant op voorhand heeft betaald, zowel geldt voor de reis als voor de parking.

De NMBS antwoordt dat de Sorry Pass enkel toeliet om zich met de trein te verplaatsen.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de NMBS een tarief 'parking' heeft ontwikkeld, dat rechtstreeks gekoppeld is aan de treinkaart, op voorwaarde dat beide valideringstermijnen identiek zijn. In dit opzicht stelt hij vast dat deze contracten dan ook uniek zijn. Meer zelfs, mocht de klant zijn parkingabonnement hebben willen valideren voor de dag dat hij met de Sorry Pass spoorde, dan zou dit niet gekund hebben, daar hij hiervoor eveneens zijn treinkaart moest valideren.

De NMBS verwerpt het advies en deelt mee dat zij ook parkingplaatsen verhuurt aan reizigers, andere dan treinkaarthouders en dat bijgevolg deze dienst niet rechtstreeks in verband kan gebracht worden met de treinkaart.

3.2. AANKONDIGING

2000/2589 Op 12 september 2000 omstreeks 22 uur biedt een klant zich aan in het station Namur om er een biljet voor Liège-Guillemins te kopen. Hij zal vanuit Liège-Guillemins verder reizen met de bus naar Seraing.

De klant heeft enige moeite om te weten te komen op welk spoor de trein zal vertrekken.

De loketbediende deelt haar mee dat de trein zal vertrekken van het spoor 7 in plaats van het spoor 5. Toegekomen op het spoor 7, neemt zij plaats in de trein waar een bord 7 A aanduidt, in principe de plaats waar het gedeelte van de trein staat dat naar Liège-Guillemins rijdt.

Aan boord van de trein wordt er geen enkele mededeling gedaan ingevolge een defect aan het sonorisationssysteem. Wanneer de trein vertrekt, merkt de klant op dat deze in richting Dinant vertrekt. Samen met nog enkele andere reizigers rijdt zij dus in de verkeerde richting. De treinbegeleider treft echter de nodige schikkingen opdat zij met het ledig stel opnieuw naar Namur kunnen rijden. Hierdoor kan de klant toch nog de trein van 23u35 naar Liège-Guillemins nemen.

Bij controle stelt de klant echter vast dat haar vervoerbewijs bij al die commotie is zoekgeraakt. Ondanks de getuigenis van medereizigers die bevestigen dat zij in Namur een biljet heeft gekocht, stelt de treinbegeleider toch een 'Vaststelling van Onregelmatigheid Reizigers' op.

Bij aankomst in Liège-Guillemins is de bus naar Seraing reeds een tijdje vertrokken en moet de klant haar reisweg verderzetten met een taxi, kostprijs 485 frank (12,02 euro).

Zij dient klacht in bij de NMBS. Laatstgenoemde erkent dat de sonorisation van IC 2421 defect was, dat de trein op het spoor 7 in Namur voor verwarring kon zorgen voor occasionele reizigers en dat uit het onderzoek is gebleken dat er omstreeks 22u05 aan het loket van het station Namur, wel degelijk een biljet met bestemming Liège-Guillemins werd afgeleverd. Zij gaat dan ook akkoord om de 'Onregelmatigheid Reizigers' te klasseren zonder verder gevolg.

De taxikosten worden echter niet terugbetaald en dit om reden dat de klant, in haar conversatie met de treinbegeleider, de andere reizigers had uitgenodigd om de dag daarop zonder vervoerbewijs te sporen en zichzelf zodoende, te compenseren voor het geleden ongemak. Er blijkt inderdaad dat betrokken klant reeds op een gelijkaardige manier had gehandeld naar aanleiding van een onderbroken treinreis, dat de NMBS de problemen had toegegeven en het dossier had geklasseerd.

De NMBS blijft echter bij haar standpunt en is van oordeel dat zij in dit dossier haar mildheid reeds heeft getoond.

De ombudsman veroordeelt het optreden van de klant. Bovendien deed zij ook haar verhaal in de lezersrubriek van een krant; zij deed het verhaal echter onvolledig waardoor het uit de context werd gerukt en het imago van de NMBS werd besmeurd. Dit wordt

door de NMBS niet zo erg gesmaakt; deze laatste gaat dan ook niet akkoord om de taxikosten terug te betalen en verwijst naar haar rol als vervoerder die zij goed heeft vervuld door de reiziger naar haar plaats van bestemming te brengen, zijnde Liège-Guillemins.

De ombudsman deelt de NMBS mee dat deze weigering ingegeven is door 'het element van burgerlijke ongehoorzaamheid in deze zaak'. Hij verzoekt de NMBS dan ook om de taxikosten terug te betalen en vraagt de klant om in de toekomst andere klanten niet meer aan te zetten tot onwettige handelingen ingeval van verstoring van het treinverkeer.

De NMBS volgt het advies niet.

3.3. INFORMATIE

2001/1969 Klanten die een TGV-reis geboekt hebben, begeven zich enige tijd voor zij de reis zullen ondernemen naar het station om er de dienstregeling te vragen van de trein naar Brussel-Zuid.

Op de dag van vertrek, een zondag, bevinden zij zich op het door de loketbediende aangegeven uur op het perron. Daar stellen zij vast dat hen een verkeerde dienstregeling werd meegedeeld, namelijk deze geldig in de week.

Daar zij met de trein niet meer tijdig in Brussel-Zuid geraken, nemen zij de auto en parkeren die op de parking van het station.

Bij hun terugkeer bedragen de parkingkosten 4.500 frank (111,55 euro). Zij vragen hiervan de terugbetaling aan de NMBS. Na onderzoek gaat de NMBS akkoord om de klanten 2.000 frank (49,58) terug te betalen, ter compensatie van de door de loketbediende gemaakte vergissing.

De klanten gaan hiermee niet akkoord.

Gelet op het feit dat het niet de fout is van de klanten dat de auto de ganse duur van de reis op de stationsparking moest vertoeven, vraagt de ombudsman in zijn bemiddelingsvoorstel de integrale terugbetaling van de parkingkosten.

Zich steunend op het argument dat het hier geenszins bewezen is dat de loketbediende onjuiste informatie heeft verstrekt, gaat de NMBS met het bemiddelingsvoorstel dan ook niet akkoord.

In zijn advies legt de ombudsman het accent op de wil die de klanten hadden om zich met de trein naar Brussel-Zuid te begeven en op het feit dat in dergelijke gevallen de auto toch beter in de garage blijft, wat daarenboven goedkoper en veiliger is.

Hij verwijst tevens naar het jaarverslag, waarin op grond van meerdere dossiers aan de NMBS geadviseerd wordt om de inlichtingen schriftelijk aan de klanten over te maken, om later steriele discussies terzake te vermijden.

Dossier nog in behandeling.

3.4. ALGEMENE VOORWAARDEN

2001/0555 Een klant klaagt zich over het feit dat de 10-rittenkaart lijn 26 niet geldig is van of naar Weerde, ondanks het feit dat sommige treinen van de relatie Halle / Mechelen (de zogenaamde lijn 26) daar stoppen. Dezelfde 10-rittenkaart is echter wel geldig voor bijvoorbeeld Hofstade. De klant begrijpt daar de logica niet van en vraagt om Weerde wèl op te nemen in de mogelijke vertrek- en bestemmingsstations voor deze kaart.

Een eerste antwoord van de NMBS herhaalt eenvoudigweg de Algemene Voorwaarden, maar geeft geen concrete motivatie. In zijn reactie schetst de ombudsman de geschiedenis van de lijn 26 en verduidelijkt de verschillende lijnnummers die door de verschillende beheerseenheden van de NMBS wordt gehanteerd. Ook concludeert de ombudsman dat de gebruiksvoorwaarden van de tienrittenkaart voor de lijn 26 mogelijk een aantal evoluties op het terrein niet hebben gevolgd.

De ombudsman verzoekt de NMBS dit dossier opnieuw te bekijken.

In haar antwoord voegt de NMBS weinig nieuwe gegevens toe aan het dossier. Wel vindt de ombudsman het opmerkelijk dat de NMBS zelf meedeelt dat een brochure van de lijn 26 beter dan het officiële spoorboekje de evoluties op het terrein heeft gevolgd, wat het vermoeden van de ombudsman bevestigt dat het uitsluiten van Weerde bij het gebruik van de tienrittenkaart voor de lijn 26, berust op een anachronisme. De ombudsman vraagt in zijn compromisvoorstel dan ook om dit recht te zetten. Indien de NMBS dit niet wenselijk acht, verzoekt hij om een duidelijke motivatie die wel degelijk rekening houdt met de actuele toestand.

In haar antwoord op het compromisvoorstel komt de NMBS met 2 totaal nieuwe argumenten, om de door de ombudsman voorgestelde wijziging niet uit te voeren: indien de NMBS een uitzondering zou maken voor Weerde, zou ze dit ook voor andere bestemmingen moeten doen en verder denkt de NMBS aan het afschaffen van de tienrittenkaart voor de lijn 26, zodat het de moeite niet meer loont om de gebruiksvoorwaarden aan te passen.

Daarop stelt de ombudsman 3 concrete vragen:

- 1) Welke stations bevinden zich in een gelijkaardige situatie als het station van Weerde en voor welke stations moet bijgevolg een afwijking worden toegestaan?
- 2) Welke zijn de concrete redenen waarom de NMBS eraan denkt om de tienrittenkaart voor de lijn 26 te schrappen uit het aanbod?
- 3) Wat verstaat de NMBS onder de term '*in de toekomst*' wanneer ze eraan denkt om de tienrittenkaart voor de lijn 26 af te schaffen?

Na twee maanden komt een bedroevend antwoord: de NMBS bezorgt de ombudsman een lijstje met stationsnamen dat totaal niet relevant is voor het dossier.

Op basis van het feit dat de NMBS na circa zeven maanden geen overtuigende argumenten voorlegt voor het discriminerend karakter van haar Algemene Voorwaarden, formuleert de ombudsman het advies om de voorgestelde wijziging zo snel mogelijk uit te voeren.

Het antwoord herhaalt opnieuw de Algemene Voorwaarden zoals ze zijn. Daarenboven blijkt verrassend genoeg dat het eerdere antwoord - dat stelde dat het de moeite niet meer loont om wijzigingen aan de Algemene Voorwaarden door te voeren omdat men eraan denkt het product af te schaffen - op los zand is gebouwd want *'de afschaffing van dit vervoerproduct is nog niet voor morgen'*. Bijgevolg blijft ook dit ene concrete argument waarom de NMBS de voorgestelde wijziging niet wenst uit te voeren, niet overeind...

3.5. RESERVERING

2001/0096 Ingevolge een fout van de NMBS kunnen de leerlingen van een groep niet samen reizen ondanks de door de schooldirectie gereserveerde plaatsen.

Daar zij niet hebben kunnen genieten van de dienst waarvoor zij betaald hadden, merkt de groepsverantwoordelijke op dat zij goedkoper hadden kunnen reizen: vier kinderen hadden gratis kunnen reizen per betalende volwassene. Op de koop toe zou het toezicht dan ook nog beter zijn geweest.

In zijn bemiddelingsvoorstel vraagt de ombudsman om het verschil te compenseren.

De NMBS weigert dit voorstel en verwijst naar het formulier C3 waarop vermeld staat: 'in geval de plaatsen niet gereserveerd zijn, is er geen enkele vorm van terugbetaling mogelijk'. Zij gaat toch akkoord met een terugbetaling van 710 frank (17,60 euro).

In zijn advies herinnert de ombudsman de NMBS aan het voorschrift op het reservatieformulier dat de aanvrager de plaatsen vijf dagen op voorhand moet reserveren. Daartegenover staat dat de NMBS voorziet dat een reservatie enkel mogelijk is op de vastgestelde dagen en in de door haar aangeduide treinen. Zij voegt hieraan toe dat de verplichte reservatie van zitplaatsen begrepen is in het groepstarief en beschouwd wordt als voorschot bij de aanvraag.

Al deze bijzonderheden wekken bij de klant enkel wrevel op en zijn in tegenspraak met de vermelding dat er geen gereserveerde zitplaatsen kunnen gegarandeerd worden.

De NMBS verwerpt het advies op grond van geen terugbetaling ingeval van niet-gereserveerde plaatsen. Omdat dergelijke toestanden in de toekomst zouden kunnen vermeden worden, wil de ombudsman echter de aandacht trekken van de NMBS op de rol die zij te spelen heeft in de dienstverlening aan de klant. Binnen deze context doet de ombudsman aan de NMBS een alternatief voorstel: ofwel garandeert de NMBS effectief de gereserveerde zitplaatsen (rekening houdend met de voorziene beperkingen), ofwel schaft zij de aanvraag van een reservatie af indien zij geen gereserveerde zitplaatsen kan aanbieden. Tot op heden heeft de NMBS, ook na een herinneringsbrief, nog niet gereageerd.

4. COLLI, FIETSEN EN BAGAGE

4.1. COLLI

2001/0214 Begin 1998 ontvangt de klant via ABX een zending uit Groot-Brittannië (6 internationale postcolli), waarvan hij zelf de afzender is. Deze goederen worden door ABX tijdens zijn afwezigheid voor zijn deur achtergelaten. Hij kon dus geen enkel document aftekenen voor ontvangst.

Een deel van de goederen was beschadigd. De klant legt een klacht neer bij Parcelforce (UK) en bij ABX. De klant voert daaromtrent ook verscheidene telefoongesprekken met ABX. Op zijn klacht komt geen reactie.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS (ABX/World Pack) waarom zij de vraag om schadevergoeding niet meer in overweging kan nemen: niet alleen is de zaak verjaard, ook reageerde de klant blijkbaar niet op haar schrijven van 19 februari 1998. Daarin vroeg zij bewijsstukken en een bankrekeningnummer.

In zijn compromisvoorstel merkt de ombudsman op dat de NMBS toegeeft dat haar chauffeur een fout maakte door de zendingen voor de deur van de klant achter te laten: internationale postcolli (zoals trouwens alle door ABX behandelde zendingen) mogen uitsluitend afgeleverd worden tegen handtekening van de geadresseerde.

Volgens de Wet op de Handelspraktijken is de verkoper (ABX) verantwoordelijk voor het opzet en de grove schuld van zijn aangestelden of lasthebbers (de chauffeur) en kan zij deze niet afwentelen op een derde. De klacht werd ingediend binnen de reglementair voorziene termijn (ABX stuurde de klant trouwens een ontvangstmelding); het dossier kan dus niet zomaar geklasseerd worden omdat de klant zagezegd niet meer reageerde.

Uit het onderzoek is integendeel gebleken dat de klant uiteindelijk afhaakte omdat niemand bij ABX hem in het Nederlands kon te woord staan.

De ombudsman stelt vast dat ABX weet had van het probleem; de klant klaagde zeker niet onterecht. Toch klasseerde ABX de zaak simpelweg bij gebrek aan reactie. Op basis van een minstens gedeelde aansprakelijkheid, suggereert de ombudsman dat de NMBS de klant toch een vergoeding zou uitkeren.

Dat wordt door de NMBS afgewezen:

- de chauffeur mocht de zending niet achterlaten zonder de afleveringsbewijzen te laten tekenen door de geadresseerde;
- de klacht van de klant werd op 18 februari 1998 ontvangen; op 19 februari 1998 werd hem gevraagd om de nodige bewijsstukken en een rekeningnummer over te maken;
- de klant reageerde daar niet op;

- de NMBS kan niet aannemen dat de klant later toch zou gereageerd hebben en uiteindelijk toch afhaakte omdat men hem niet in het Nederlands kon te woord staan: het dossier werd immers behandeld door een 'perfect Nederlandstalige bediende' en in het dossier is geen spoor te vinden van eventueel gevoerde telefoongesprekken;
- de NMBS heeft alle zorg besteed aan de opvolging van dit dossier maar wanneer de klant beslist om verder niet meer met ABX Logistics te handelen, ziet zij niet in waarom zij het dossier na twee jaar niet als afgesloten zou mogen beschouwen;
- de NMBS is niet verantwoordelijk voor de verjaring van het dossier;
- uit de opgehaalde verpakking blijkt niet dat deze doos geplet zou zijn geweest; de kleine scheur kan volgens de NMBS niet de oorzaak zijn van de door de klant gemelde schade;
- het collo werd niet als '*breekbaar*' behandeld.

In zijn advies stelt de ombudsman dat de klant zowel afzender als bestemming was van de zending, zodat hij zich, afhankelijk van het geval, zowel tot de administratie van verzending als tot deze van levering kon richten.

De klant bewandelde beide pistes, telkens binnen de voorgeschreven termijnen:

- in eerste instantie richtte hij zich tot ABX Logistics, waar men toegeeft dat men de klacht ontvangen heeft. Daarop volgt een vrij onduidelijke administratieve afhandeling waarbij de klant om een '*gecijferde klacht*' wordt gevraagd: niemand die begrijpt wat daarmee wordt bedoeld;
- ook de klant begrijpt blijkbaar niet wat ABX Logistics van hem verder nog verwacht: in zijn eerste fax had hij immers reeds zijn verhaal gedaan, daarin bovendien duidelijk vermeldend dat hij beperkt is in zijn mobiliteit en voor heel wat zaken is aangewezen op hulp van derden;
- de klant doet op dat ogenblik wat eigenlijk ook het meest logische is: hij neemt telefonisch contact op met de afzender van de brief; hij komt terecht bij iemand die hem niet in het Nederlands kan te woord staan, en die blijkbaar ook geen moeite doet om hem door te verbinden; de klant haakt tenslotte af, niet omdat hij zou afzien van zijn klacht, maar omdat het blijkbaar niet mogelijk is om met ABX tot enige communicatie te komen;
- ook bij de administratie van verzending vangt hij bot, naar achteraf blijkt uit de door ABX verstrekte toelichting omdat naast de kwestie werd geantwoord.

De zaak is dus duidelijk niet verjaard: hier kan hoogstens sprake zijn van een tijdig ingediend klachtendossier dat nog steeds niet is afgehandeld.

Technisch gesproken is zelfs niet eens voldaan aan het voorwerp van dit contract, dat er toch toe strekt de goederen in goede staat en tegen handtekening af te leveren :

- de klant betwist dat pertinent;
- het ontbreken van enige vermelding op het pakje omtrent het breekbaar karakter ervan kan en mag geen vrijgeleide zijn om er niet zorgvuldig mee om te springen;

- de chauffeur vervalste de afleveringsdocumenten door deze zelf af te tekenen in de plaats van de geadresseerde;
- de meerwaarde van een IPC-zending bestaat uit een leveringstermijn, het aangetekend karakter van de zending en de mogelijkheid tot verhaal tegen de vervoerder. Deze meerwaarde wordt hier niet gerealiseerd.

De ombudsman adviseert de NMBS om het dossier van de klant verder te behandelen, ten einde hem schadeloos te stellen voor zijn verlies.

Alvorens op dit advies te reageren, stelt de NMBS een wisseloplossing voor: de terugbetaling van de vervoerskosten.

Omdat de klant daarmee niet akkoord gaat, wijst de NMBS het advies vervolgens af op basis van haar eerdere argumentering: volgens de NMBS is het oorzakelijk verband tussen de handeling van de chauffeur en de schade niet bewezen.

4.2. FIETSEN

2000/2106 Begin oktober 2000 meldt de klant een probleem met de betalende fietsenstalling in Brussel-Noord: sinds de afschaffing van de nachtprestatie is de stalling tussen 21u45 en 06u15 niet langer bewaakt; ook ontbreekt een degelijke voorziening om de fiets aan vast te maken en tenslotte zijn er onvoldoende rekken.

Nog voor het antwoord van de NMBS, dat lang uitblijft, meldt de klant dat zijn fiets werd gestolen; hij eist een billijke vergoeding (op basis van de aankoopfactuur), de terugbetaling van zijn kosten voor busvervoer en structurele maatregelen om de veiligheid van de fietsen te verbeteren.

In haar antwoord verduidelijkt de NMBS dat zij met de klant geen bewaargevingscontract afsluit: volgens het huishoudelijk reglement wordt er enkel ruimte ter beschikking gesteld van de gebruiker. 'Het is m.a.w. niet meer dan een huur/verhuurovereenkomst voor een plaats om de fiets in kwestie droog en beschut te stallen, voor de luttele som van 270 frank (6,69 euro) per maand'. Op het rechterluikje van het abonnement wordt ten overvloede verwezen naar de Algemene Voorwaarden waarvan het huishoudelijk reglement deel uitmaakt. Aangezien de NMBS er geen personeel meer ter beschikking stelt, is een fout uit hoofde van het NMBS-personeel uitgesloten.

Op grond van diverse publicaties trekt de ombudsman in zijn compromisvoorstel in twijfel dat het hier enkel om een huurcontract en niet om een bewaargeving zou gaan:

- de folder 'Trein & Fiets & Toeristentreinen: een dynamische combinatie / onze wegen lopen samen';
- het inrichten van betrouwbare fietsenstallingen wordt de NMBS opgelegd in het beheerscontract;
- het antwoord van de NMBS in andere dossiers betreffende het gebruik van de fiets.

De ombudsman oppert dat één en ander in strijd is met de Wet op de Handelspraktijken (bedrieglijke reclame) en stelt voor dat de NMBS de klant volledig zou schadeloos stellen.

Dat wordt door de NMBS afgewezen: zij stelt slechts ruimte ter beschikking om de fiets te stallen en zij kan dan ook niet aansprakelijk gesteld worden voor de verdwijning van het rijwiel. Wanneer de NMBS in haar brochures stelt dat de fiets ‘*beveiligd*’ is, moet men daaruit verstaan dat deze ‘*bescht*’ is tegen weersomstandigheden.

In zijn advies wijst de ombudsman er op dat de klant het mogelijke probleem vooraf aanklaartte, zodat de NMBS ruimschoots de tijd had om één en ander bij te sturen en om de klant te wijzen op zijn eventuele verkeerde interpretatie van de Algemene Voorwaarden. Ook refereert de ombudsman aan een omtrent deze materie recent gepubliceerd wetenschappelijk werk.

De ombudsman adviseert dat de NMBS in dit dossier haar verantwoordelijkheid volledig zou opnemen en de klant integraal zou vergoeden.

De NMBS wijst het advies af.

Foto NMBS

DEEL VIJF

BESLUIT

1995. De ombudsman stelt een aantal clausules van de Algemene Voorwaarden in vraag.

2000. Op 6 juni adviseert de Commissie voor Onrechtmatige Bedingen aan de bevoegde minister om de ombudsman op een aantal punten te volgen. Zo onder meer de stelling dat stiptheid een essentieel element is van het vervoercontract.

2001. Bij het beëindigen van dit jaar kan de trouwe klant zijn rechten nog steeds niet laten gelden wanneer hij geplaagd wordt door chronische vertragingen. Er is over de problematiek nagedacht door de betrokken partijen, er werden voorstellen geformuleerd (ook de ombudsman mocht zijn duit in het zakje doen), maar het blijft stil op dit front.

De klanten blijven met de regelmaat van een klok de vraag herhalen: wanneer en onder welke vorm krijgen we die compensatie?

Goede afspraken maken goede vrienden. Of niet? Er wordt voor de uitvoering van de compensaties verwezen naar het derde beheerscontract. Dat zou normaliter moeten ingegaan zijn per 1 januari 2002. Thans geldt nog steeds het tweede beheerscontract. Het is dus afwachten. 'Wanneer komt dat er dan, ombudsman?' Deze laatste moet het antwoord schuldig blijven.

De ervaring met klachtenbehandeling leert ons hoe belangrijk zo'n afsprakenlijst als een beheerscontract is om de aanpak van een aantal dossiers te kaderen. De ombudsman werkt niet in het luchtledige, hij houdt bij de aanbevelingen die hij formuleert zoveel mogelijk rekening met een bestaande realiteit en met de richting waarin men deze beleidsmatig wenst te sturen. Het beheerscontract is uiteraard in de eerste plaats van kapitaal belang voor de klant en voor de NMBS.

Voor de klant, omdat het vastlegt wat de richtlijnen zijn bij de realisatie van de dienstverlening voor de komende jaren, zowel kwantitatief als kwalitatief.

Voor de NMBS, omdat een goed beheerscontract niet alleen de bakens voor een belangrijk deel van haar activiteit uitzet, en dus ook voor de allocatie van mensen en middelen, maar terzelfdertijd de ruimte bepaalt die aan het autonoom bedrijf gelaten wordt om initiatief te nemen.

Een goed beheerscontract, evenwichtig uitgebouwd naar middelen, verplichtingen, mogelijkheden en uitvoeringsgaranties, is een onmisbaar instrument om de belangen van de klanten in een langetermijnvisie te kunnen behartigen.

Een goed beheerscontract mag geen dode letter zijn. Het moet toepassing krijgen. Is dat niet langer zo, omdat in een evoluerend kader bepaalde clausules niet langer als prioritair of relevant beschouwd worden, dan moet dat duidelijk gesteld en moet er aan gesleuteld worden, in het belang van iedereen. Een concreet voorbeeld: de drastische beperking van de dienstverlening op de werkdagen 24 en 31 december 2001. De NMBS heeft op die dagen duidelijk forfait gegeven voor een aantal klanten. Door het toepassen van een zondagsdienst, reden er voor deze treingebruikers op deze twee dagen geen treinen.

Misschien had de NMBS goede argumenten om dat te doen (deze dossiers zijn nu bij ons in behandeling), de vraag blijft of het beheerscontract hier wel werd gerespecteerd. De vraag is eveneens: in welke gevallen en onder welke voorwaarden kan er van een beheerscontract worden afgeweken? Welke flexibiliteit kan daar ontwikkeld worden, zonder in het arbitraire te vervallen? Klanten wensen dat te weten, de ombudsman evenzeer. De NMBS moet daar duidelijk over communiceren en zich niet beperken tot het preventief vermelden van een eigengereide toepassing van het beheerscontract in een legende van een treingids, een handigheidje.

Wanneer het moment van de waarheid er dan komt voor de klant, voelt die zich gepakt; voor het imago van het bedrijf heus geen opsteker.

Goede afspraken maken goede vrienden.

Vrienden houd je niet door de rechtmatige verwachtingen niet in te lossen. Het is heuglijk vast te stellen dat steeds meer mensen de weg naar de trein vinden. Maar dit succes dreigt op korte termijn zijn tol te eisen: tijdens de piekuren is er op een aantal treinen een structureel tekort aan zitplaatsen. Regelmatig moeten blijven rechtstaan, doet frustratie en ongenoegen toenemen, werkt de irritatie over vanalles en nog wat in de hand. Het koortsachtig zoeken naar een zitplaats bij het opstappen is er voor een aantal klanten zelfs niet meer bij: zij berusten in hun lot: wanneer 'hun' trein stopt, zijn de plaatsen zo ongeveer uitverkocht. De ene dag wordt dat al beter verteerd dan de andere. Hoe dan ook zal deze ervaring de algemene waardering over de dienstverlening kleuren. De inschatting door de NMBS zelf gemaakt, dat de resultaten van de recente kwaliteits-enquête daarvan een indicatie geven, lijkt ons correct.

Zoals we vorig jaar stelden: de klant heeft het moeilijk met vage toekomstbeelden van verbetering. Hij kent het verhaal van de dubbeldektreinen. Hij hoort nu en dan hoe er gedebatteerd wordt over uitbreiding van het aantal sporen op een aantal trajecten, maar de dagelijkse beleving van die realisaties is het enige wat hem uiteindelijk blijvend zal overtuigen. Zo werkt dat nu eenmaal.

Een tastbare verbetering is de omgeroepen informatie in de trein en in het station. Er zijn staaltjes van zeer attentievolle, klantgerichte tussenkomsten door treinbegeleiders die alle lof verdienen. Er wordt bijvoorbeeld verwezen naar nog vrije zitplaatsen, er wordt omgeroepen dat bepaalde vervoerbewijzen op die bepaalde trein (nog) niet mogen worden gebruikt, er wordt gerustgesteld dat een bepaalde aansluiting verzekerd zal worden... Mooi is dat. Het is een gegeven dat zich doorzet, maar het is nog te ongelijkmatig van toepassing en hangt nog te veel af van het individuele initiatief van de treinbegeleider. Het moet een doordacht en 'natuurlijk' systeem worden dat, naargelang de noden, flexibel wordt toegepast.

Een andere, zeer reële verbetering, voor het grote publiek niet zo zichtbaar, maar daarom niet minder belangrijk, integendeel, situeert zich op het niveau van de eerstelijns-klachtenbehandeling. De positieve dynamiek die zich vorig jaar zonder aarzelen in beweging zette, is nu op kruissnelheid. De ombudsman ziet met voldoening hoe hij

samen met de Centrale Klantendienst kan nadenken om op constructieve wijze de problemen aan te pakken, met wederzijds respect voor eenieders rol en verantwoordelijkheid. De termijnen die de NMBS nodig heeft om klachten te behandelen worden korter; de stijl is veranderd, de fouten worden toegegeven. De toon is beslist en duidelijk wanneer de NMBS van oordeel is dat de klant in de fout ging, maar dat betekent dan weer niet dat zij geen ‘verzachtende omstandigheden’ zal aanvaarden.

Kortom, er roert iets in dit bedrijf. We hopen dat dit een extra stimulans betekent voor de vele gemotiveerde personeelsleden en vooral, dat dergelijke positieve ontwikkeling ook voor de buitenwereld zichtbaar wordt, iets wat spijtig genoeg veel te weinig het geval is.

Daarmee realiseert zich wat de ombudsman van bij het begin van zijn functioneren bepleit heeft: een goed gestructureerde eerstelijnsklachtendienst, die de nodige feedback geeft naar de beslissingniveaus. Deze laatste kunnen aan de hand van die aangebrachte elementen een nog klantgerichter dienstverlening uitbouwen.

Zo zal de ombudsman in de toekomst over een aantal zaken heel waarschijnlijk minder aangesproken worden, zal hij zich hoe langer hoe meer bezighouden met structurele problemen of dossiers die een principe-uitspraak vergen, wat tijd en overweging vraagt. Het is in dit kader dan ook positief dat de ombudsman niet langer als een vervelende pottenkijker ervaren wordt, maar veeleer als iemand die op basis van een doorleefde realiteit (de klachten), een mogelijke aanbreng tot oplossing kan doen. Kon men enige jaren geleden vermoeden dat aan personeel zou gevraagd worden om voor de ombudsman ‘een open boek’ te zijn? Thans is dit een realiteit.

Deze samenwerkingsverhoudingen bieden nieuwe perspectieven, uiteraard in de eerste plaats in het belang van de kwaliteit van de dienstverlening en dus van de klant. De interne processen die de feedback vanuit de klantendiensten veroorzaken, moeten bijdragen tot een globaal kwaliteitsdenken, waarbij afgestapt wordt van het punctuele ‘kurieren am Sympton’. Denken we aan de hele problematiek van de fietsen. Naast de beperkingen inzake infrastructuur, beperkingen waarvan het de bedoeling moet zijn er een aantal op te heffen in het kader van een goed gedefinieerde politiek terzake, is een doordenken over de integrale kwaliteit van de dienstverlening rond dit product, een absolute noodzaak. Een fragmentarische aanpak van een probleem, iets waartoe de NMBS zich soms laat verleiden, belet een globaal kwaliteitsconcept. Het gedreven zoeken naar oplossingen die in hoofde van de (in dit geval fietsende) klant aantrekkelijk zijn, kan leiden tot vruchtbare partnerships op bijvoorbeeld lokaal niveau. Er bestaat de mogelijkheid tot synergie van verschillende financieringsbronnen. Dit integrale denken rond sommige producten ontbreekt vaak nog.

De NMBS biedt trouwens een veelheid aan producten aan. Een te grote veelheid. De informatiestroom die dat teweegbrengt voor iedereen die er moet mee werken, is onvoorstelbaar. Voor de klant blijkt het helemaal niet bij te houden. Daarenboven is de gevoerde communicatie over het productengamma en het productenbeleid helemaal zoek. We ondervinden geregeld de onbekendheid van (potentiële) klanten met voor hen interessante producten. Fout van de NMBS? Niet altijd, dikwijls wel. Zo contacteren

medewerkers van lokale besturen ons, op zoek naar interessante formules voor hun verplaatsingen tijdens werkuren. Ze zijn positief gestemd over een aantal bestaande mogelijkheden. De voor de hand liggende vraag: 'Zijn er geen bijzondere afspraken mogelijk tussen onze dienst en de NMBS?' Een niche in de markt voor de NMBS? Conventanten met lokale besturen? Een win - win situatie?

Een ander fenomeen dat wij in het verleden reeds vermeldden, is het groeiend ongeduld bij het publiek. De meeste klagers die ons contacteren, aanvaarden dat ze wat geduld zullen moeten oefenen voor hun dossier een oplossing vindt. De hooghartige, veeleisende en soms ronduit onbeleefde klant bestaat echter ook. Of de klant die sowieso op zijn wenken wil bediend worden. De klant die 'eist', die dreigt met de media of andere tussenkomsten. Het zijn verhalen die we kennen.

Meer en meer wenst men niet alleen een verklaring, maar ook een verantwoordelijke (met alle juridische implicaties die dat kan hebben) voor elke gebeurtenis die niet verloopt zoals men die (in het hoofd) gepland of zich voorgesteld had. Het aanvaarden dat in onze complexe samenleving iets fout kan lopen en dit bovendien zeer ver kan uitdeinen, lijkt steeds moeilijker. De realiteit kan echter niet van haar risico's worden ontdaan. Er bestaat niet zoiets als de gegarandeerde perfectie.

Het kan eigenaardig klinken om een ombudsman deze redenering te horen maken. Het is goed de rechten van individuele klanten te kunnen verdedigen. Het is nodig om bewust te blijven van de maatschappelijke limieten en risico's die eraan verbonden zijn, en dus rekening te houden met de billijkheid die erin kan bestaan dat er keuzes moeten gemaakt worden. Een moeilijke oefening en een grote verantwoordelijkheid, die enkel kan genomen en verdedigd worden, wanneer er voldoende geloofwaardigheid is om de niet altijd even leuke boodschap over te brengen.

Tenslotte een onderwerp dat ons aan het hart ligt en waar we elk jaar op terug moeten komen. De NMBS heeft op elk niveau, in elke geleding, nood aan een communicatie-cultuur; als bedrijf communiceert ze slecht. Ze doet zichzelf en haar medewerkers daar onrecht mee. Veel meer hoeven we daar niet aan toe te voegen, we zouden in herhaling vervallen.