

Jaarverslag 2011

Bemiddelingsdienst
bij de MIVB

20 jaar
ombudsman

Inhoud

VOORWOORD	3
INLEIDING	4
TAAKOMSCHRIJVING VAN DE OMBUDSDIENST	4
ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN	4
DE OMBUDSMAN VERTEGENWOORDIGT DE OMBUDSDIENST	5
STATISTIEKEN	6
TOTAAL AANTAL KLACHTEN IN 2011	6
EVOLUTIE VAN HET AANTAL KLACHTEN PER JAAR, VAN 1992 TOT 2011	6
AANTAL KLACHTEN PER MAAND	7
ZIJN DE KLACHTEN ONTVANKELIJK?	10
KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?	11
WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN?	12
ANALYSE VAN DE KLACHTEN	14
1. KLACHTEN DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP DE DIENSTEN VAN DE MIVB VOOR GEBRUIKERS .	14
1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER VOOR BUURTBEWONERS	14
1.1.2. LAWAAI EN TRILLINGEN TE WIJTEN AAN VOERTUIGEN	16
1.2. WEGCODE	18
2. MET BETREKKING TOT MIVB-DIENSTEN	34
2.1. VERVOERBEWIJZEN	34
2.2. NETWERK.....	88
2.3. AGENTEN	94
2.4. VOERTUIGEN	99
2.5. ONGEMAKKEN EN GEWELD	100
2.6. INFORMATIE, COMMUNICATIE	116
AANBEVELINGEN	120
EVALUATIE VAN DE AANBEVELINGEN VAN HET RAPPORT 2010	123
SYNTHESE EN BESLUIT	125

Voorwoord

Volgens artikel 19 van het besluit van de Executieve van 30 mei 1991:

De dienst brengt elk jaar uiterlijk op 15 maart verslag uit over zijn activiteiten. Het verslag vermeldt met name de verschillende klachten of soorten klachten en het gevolg dat eraan werd gegeven, zonder de klagers rechtstreeks of onrechtstreeks te noemen.

Dit verslag bevat bovendien een statistisch en een kwalitatief luik die met name eventueel door de dienst voorgestelde suggesties bevatten met het oog op de verbetering van de relaties met de klanten, en ten gunste van de bevordering van het openbaar vervoer in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest.

Het verslag wordt door de dienst meegedeeld aan het lid van de Executieve dat bevoegd is voor Verkeerswezen. Deze laatste brengt de Executieve, de Maatschappij en de leden van de raad van bestuur ervan in kennis over de inhoud ervan en dient een afschrift ervan in bij de Brusselse Hoofdstedelijke Raad..

U hebt het twintigste verslag van de ombudsman hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

De bemiddelingsdienst vindt zijn oorsprong in artikel 19 van de ordonnantie van 22 november 1990 van de Raad van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest met betrekking tot de organisatie van het openbaar vervoer in Brussel:

In de Maatschappij wordt een ombudsdienst opgericht voor het cliënteel. Deze dienst heeft als opdracht:

1 - het onderzoek van alle klachten van het cliënteel met betrekking tot de activiteiten van de maatschappij en waarvoor de dienst wordt geraadpleegd;

2 - een tussenkomst om minnelijke schikkingen te bevorderen voor wat betreft de geschillen tussen de Maatschappij en het cliënteel;

3 - adviezen verstrekken aan de Maatschappij voor de gevallen waarvoor geen minnelijke schikking kan worden getroffen.

De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.

Ontvankelijkheid van de klachten

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4e alinea, wat wordt verstaan onder klacht: *klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingsfeer zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het algemeen bestek van de Maatschappij, met uitzondering van elke nalatigheid betreffende overtredingen van het verkeersreglement.*

Alinea 5 definieert de klager als volgt: *elke gebruiker van de diensten van de Maatschappij voor Intercommunaal Vervoer te Brussel die met haar een overeenkomst heeft afgesloten of er een wenst af te sluiten.*

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

Samengevat zorgen artikel 2, 4de en 5de alinea, en artikel 11 ervoor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in de volgende gevallen:**

- U bent geen gebruiker van de MIVB. (Voorbeeld: Een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de tram.)
- Uw klacht houdt verband met de toepassing van de wegcode.
- U heeft zich van adres vergist.
- U hebt geen klacht ingediend bij de MIVB of uw klacht dateert van minder dan dertig dagen geleden.
- De klacht belangt u niet persoonlijk aan, u vertegenwoordigt bijvoorbeeld een vereniging.
- De feiten zijn verjaard. Ze dateren van meer dan drie maanden vóór uw klacht bij de MIVB.

De dienst bericht de klager in elk geval van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst

Xavier de Wilde d'Estmael bekleedde het eerste mandaat van drie jaar, van november 1991 tot november 1994.

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

Sinds 1 juli 2007 is Jean-Pierre Reynaerts bemiddelaar (Regeringsbesluit van 31 mei 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007). Zijn eerste mandaat van drie jaar liep dus op 30 juni 2010 ten einde.

Het tweede mandaat (Regeringsbesluit van 10 juni 2010 gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 29 juni 2010 – erratum in het Belgisch Staatsblad van 12 juli 2010) was beperkt tot een jaar tot 30 juni 2011.

De regering heeft dit mandaat voor zes maanden verlengd door middel van het Regeringsbesluit van 23 juni 2011 tot december 2011.

Tot slot heeft de regering het mandaat verlengd voor een nieuwe duur van 18 maanden door middel van het Regeringsbesluit van 22 december 2011. Rekening houdend met de twee verlengingen van respectievelijk zes en achttien maanden, zal het tweede mandaat dus zijn nominale duur van drie jaar bereiken op 30 juni 2013.

Mevrouw Joëlle Villers-Markey, directie-inspectrice bij de MIVB, staat de bemiddelaar bij sinds het begin van de bemiddelingsdienst in 1991.

Het jaarverslag 2011 is het vijfde verslag van het mandaat Reynaerts.

Statistieken

Totaal aantal klachten in 2011

493

De 493 klachten, ontvangen in 2011, zijn allemaal behandeld.

Evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2011

Vóór 2007

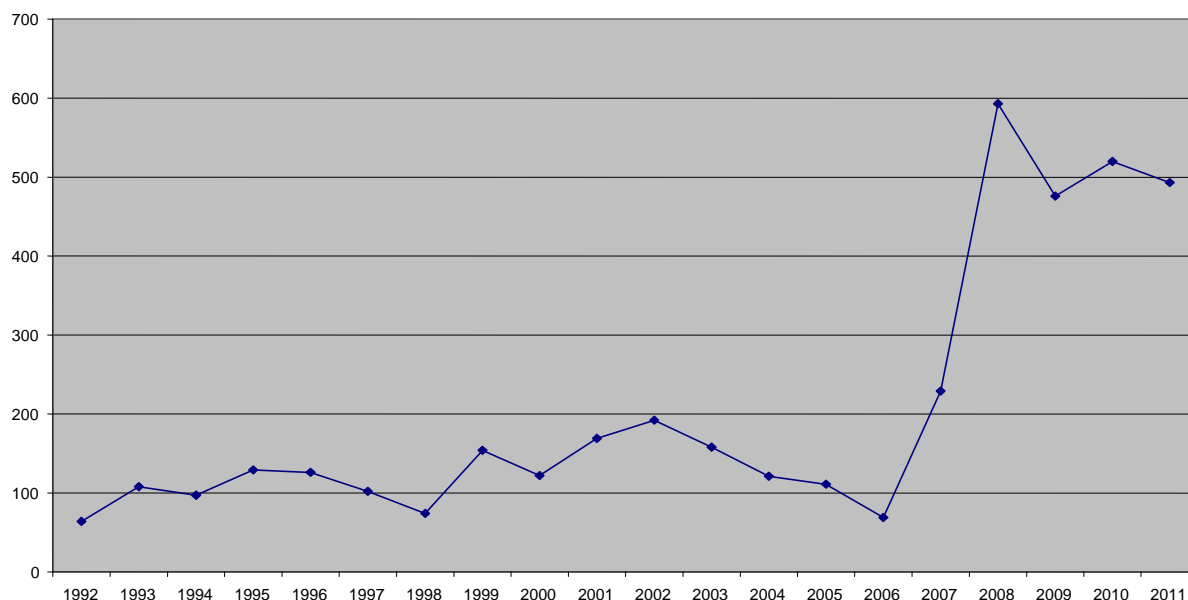
1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
64	108	97	129	126	102	74	154	122	169	192	158	121	111	69

Overgangsjaar 2007: 229 klachten

Na 2007

2008	2009	2010	2011
593	476	520	493

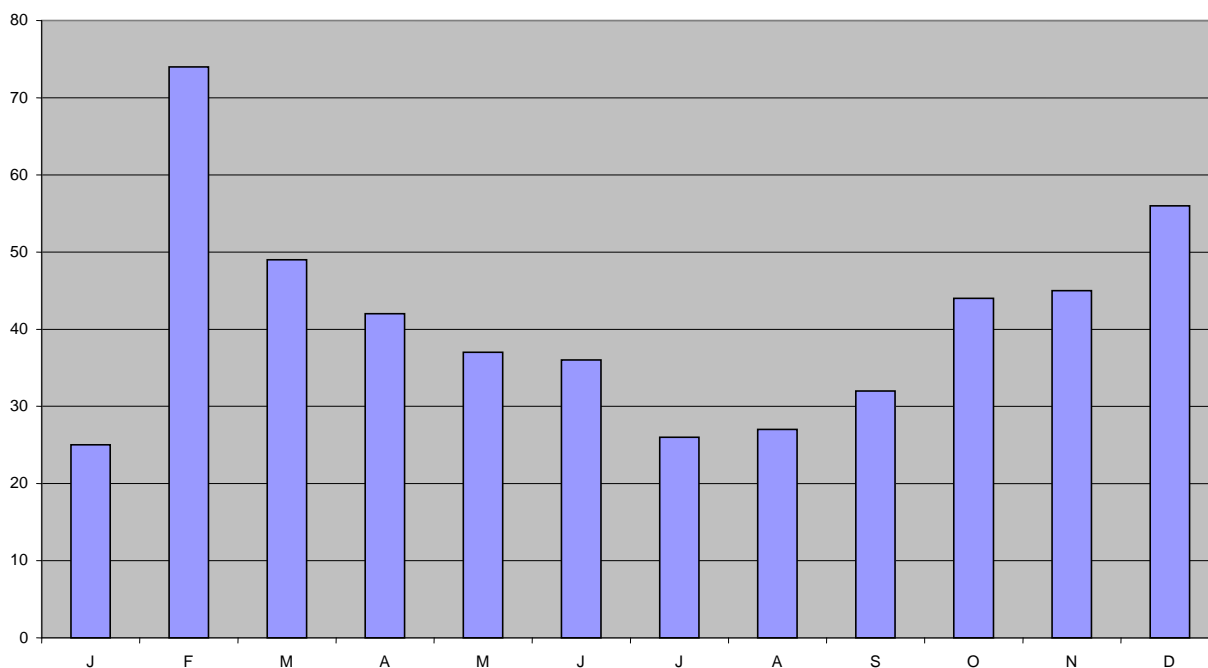
Evolutie van het aantal klachten 1992-2011



Aantal klachten per maand

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2011
25	74	49	42	37	36	26	27	32	44	45	56	493

Aantal klachten per maand

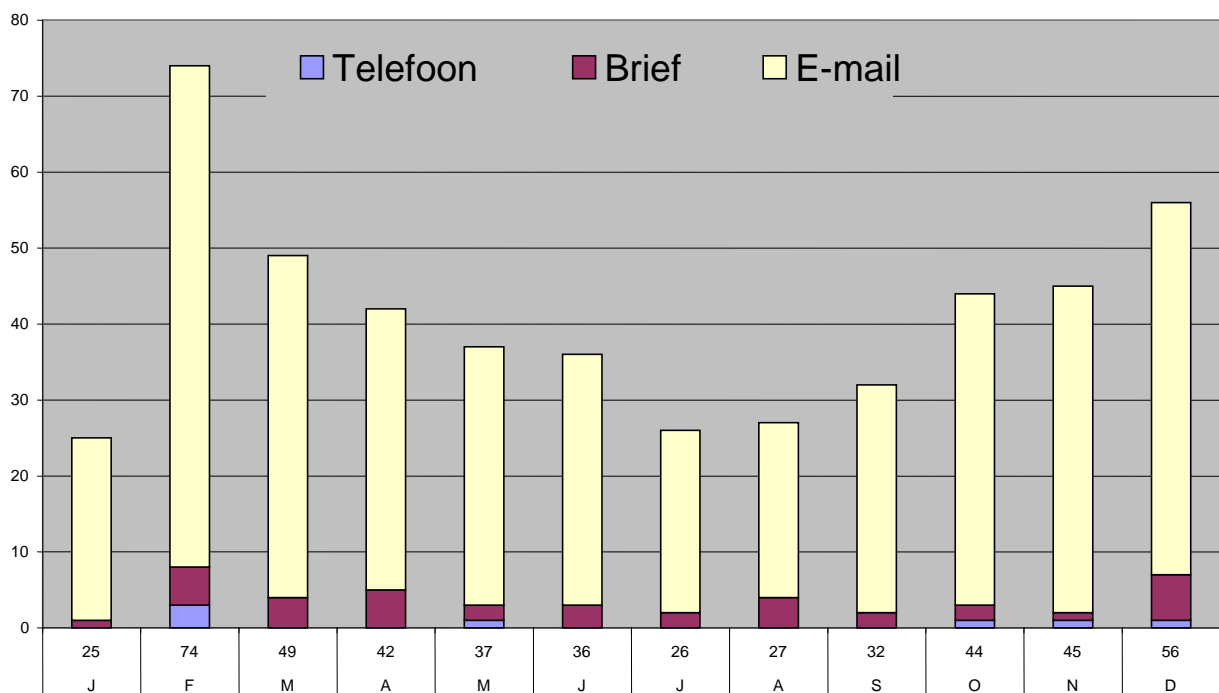


Het maximum aantal klachten werd vastgesteld in februari met 74 klachten. Het record behoort nog steeds toe aan oktober 2008 met 102 klachten.

Hoe klagen de mensen ? (Op welke manier?)

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2011
25	74	49	42	37	36	26	27	32	44	45	56	493

Telefoon	0	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	7
Brief	1	5	4	5	2	3	2	4	2	2	1	6	37
E-mail	24	66	45	37	34	33	24	23	30	41	43	49	429



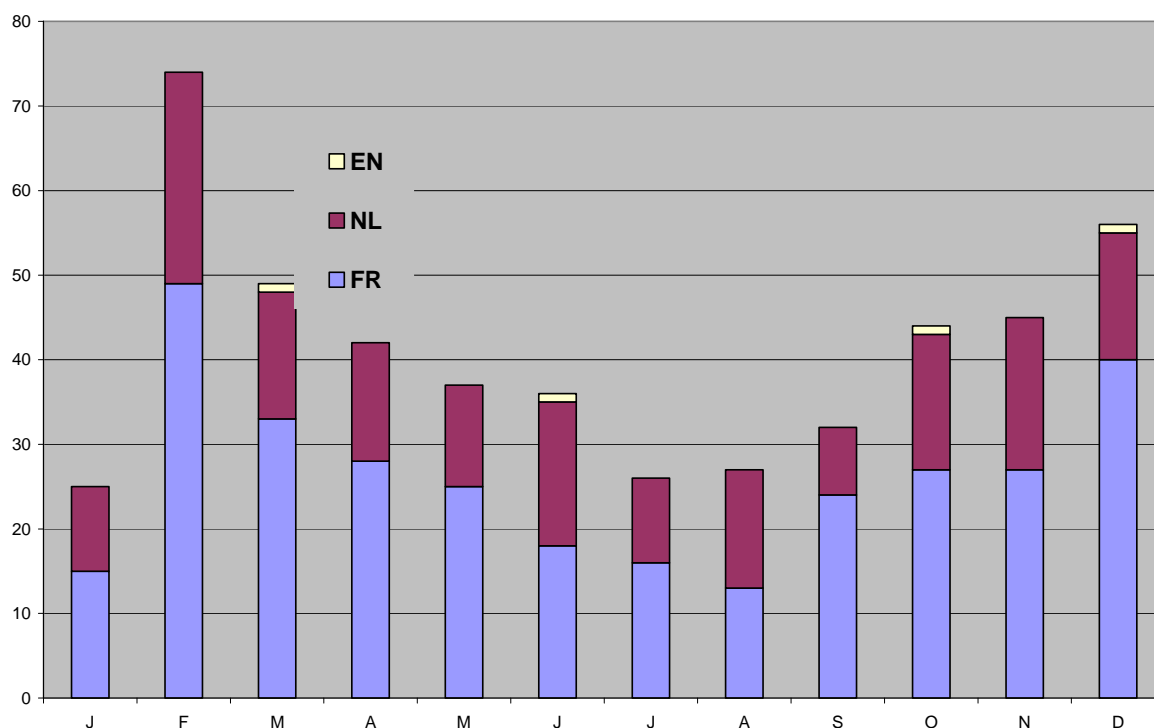
E-mail geniet de voorkeur, met ruime voorsprong op de andere middelen.

Sinds april 2009 wordt de fax niet meer gebruikt.

Het aandeel per post en per telefoon is nog verminderd.

In welke taal?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2011
FR	15	49	33	28	25	18	16	13	24	27	27	40	315
NL	10	25	15	14	12	17	10	14	8	16	18	15	174
EN	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	1	4
FR %	60%	66%	67%	67%	68%	50%	62%	48%	75%	61%	60%	71%	64%
NL %	40%	34%	31%	33%	32%	47%	38%	52%	25%	36%	40%	27%	35%
EN %	0%	0%	2%	0%	0%	3%	0%	0%	0%	2%	0%	2%	1%



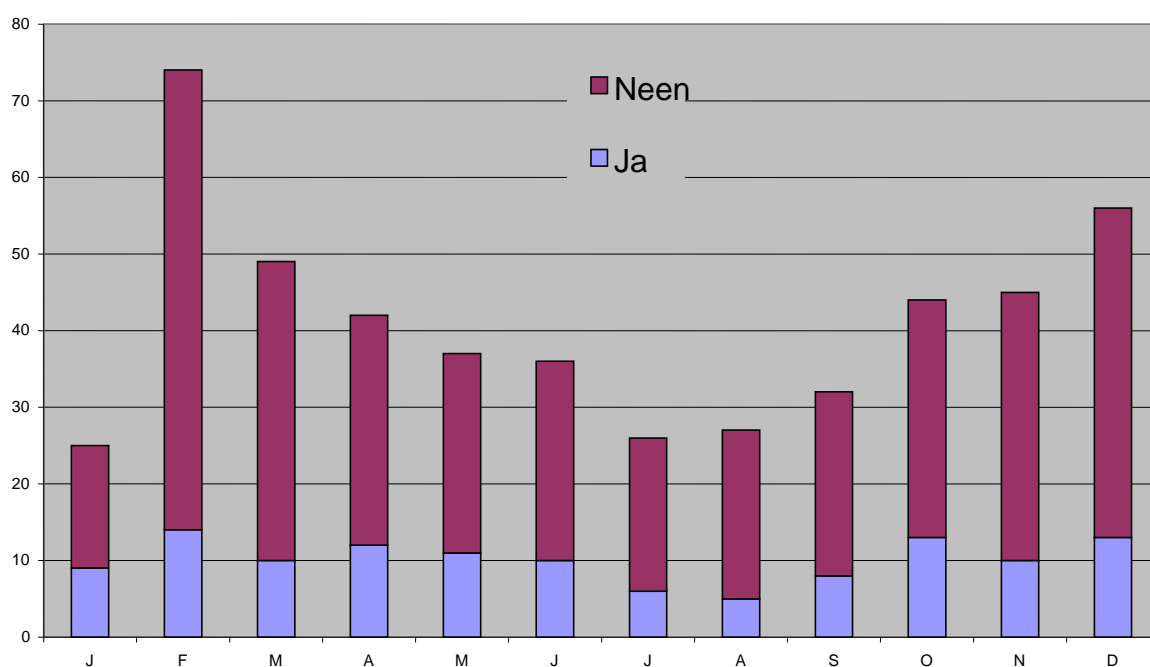
Het is opmerkelijk dat het aandeel klachten in het Nederlands sinds 2007 is blijven toenemen. Van 20 % in 2007 is de ratio in 2011 naar 35 % gegaan.

Voor augustus waren er meer klachten in het Nederlands dan in het Frans. Enerzijds werden er in augustus het minst aantal klachten in het Frans geregistreerd. Terwijl alle klachten in het Frans betrekking hadden op de MIVB, geldt dit anderzijds niet voor alle klachten in het Nederlands. Meer dan een derde van de 14 klachten van augustus in het Nederlands had geen betrekking op de MIVB: 3 voor De Lijn-Antwerpen en 2 voor de ombudsman voor energie.

Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2011
Ja	9	14	10	12	11	10	6	5	8	13	10	13	121
Nee	16	60	39	30	26	26	20	22	24	31	35	43	372
Ja %	36%	19%	20%	29%	30%	28%	23%	19%	25%	30%	22%	23%	25%
Nee %	64%	81%	80%	71%	70%	72%	77%	81%	75%	70%	78%	77%	75%

Ontvankelijke klachten J/N



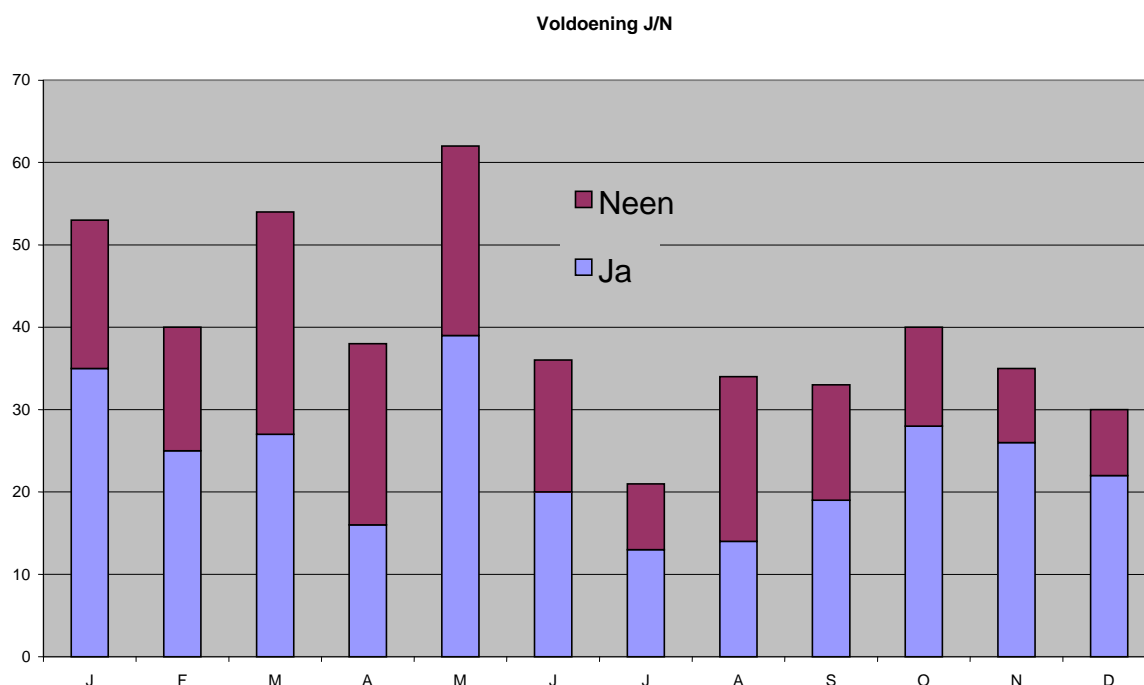
Het aandeel ontvankelijke klachten, dat in 2007 slechts 16 % bedroeg, is elk jaar gestegen tot 33 % in 2010. Het aandeel van 25 % voor 2011 neemt de tweede plaats in achter de piek van 2010. Het absolute aantal ontvankelijke klachten steeg van 37 in 2007 tot 121 voor 2011.

De voornaamste grond van onontvankelijkheid blijft het ontbreken van een voorafgaand bezwaar bij de MIVB.

Het niet ontvankelijk verklaren van een klacht betekent overigens niet dat de klager geen voldoening krijgt. Hoewel hij hiertoe niet verplicht is, probeert de ombudsman ook klagers met een niet ontvankelijke klacht bij te staan.

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2011
Ja	19	53	33	31	20	30	22	18	26	37	31	41	361
Nee	6	21	16	11	17	6	4	9	6	7	14	15	132
Ja %	76%	72%	67%	74%	54%	83%	85%	67%	81%	84%	69%	73%	73%
Nee %	24%	28%	33%	26%	46%	17%	15%	33%	19%	16%	31%	27%	27%

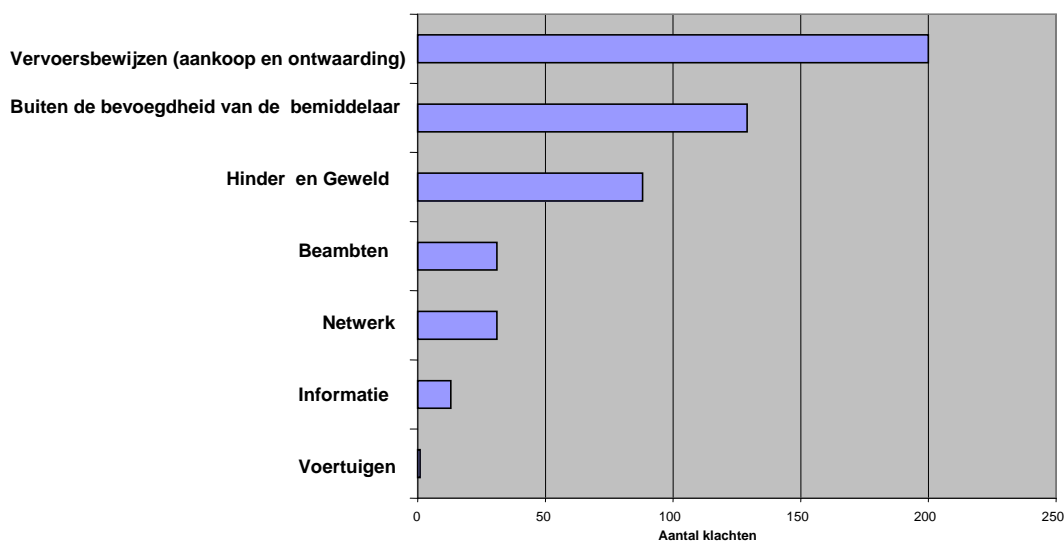


In 2011 kreeg 73 % van de klagers voldoening. Dit is het hoogste percentage van de periode 2007-2011.

Net zoals de vorige jaren van dit mandaat wordt er geen onderscheid gemaakt tussen een gedeeltelijke en een volledige voldoening. Een voorbeeld: de bemiddelaar slaagde er in om een toeslag van de MIVB te verminderen zonder deze totaal te annuleren. In dit geval werd er van uit gegaan dat de klager voldoening had gekregen.

Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Vervoerbewijzen (aankoop 126 + overtredingen 74)	200
Buiten de bevoegdheden van de ombudsman	129
Hinder en geweld	88
Agenten	31
Netwerk	31
Informatie	13
Voertuigen	1
Totaal:	493



De vervoerbewijzen blijven het belangrijkste voorwerp van klachten, hoewel die sterk gedaald zijn. Buiten de bevoegdheid van de ombudsman bevinden zich 129 van de 493 klachten, 26 % van de klachten dus.

Hinder en geweld zijn goed voor 88, tegen 39 in 2010.

De agenten geven nog slechts aanleiding tot 31 klachten. Dit aantal klachten daalt aanhoudend.

Het netwerk is het voorwerp van 31 klachten. Ook dit aantal daalt aanhoudend.

De informatie geeft ook aanleiding tot minder klachten, met 13 klachten in 2011 tegen 16 in 2010.

De voertuigen gaven in 2011 slechts aanleiding tot een enkele klacht, voor 3 in 2010.

Van 2010 tot 2011 is het totaal aantal klachten gedaald met 27 eenheden, terwijl het aantal klachten buiten het competentiedomein met 30 is gestegen. Kortom, het aantal klachten in het competentiedomein van de ombudsman is met 57 eenheden gedaald.

Het aantal klachten voor hinder en geweld is in een jaar echter meer dan verdubbeld.

De specificatie van de klachten met betrekking tot de vervoerbewijzen toont daarentegen aan dat de klachten als gevolg van overtredingen sterk zijn gedaald, van 163 naar 74 klachten, terwijl de commercialisering van de vervoerbewijzen tot meer klachten leidde dan in 2010 (126 klachten tegen 111).

Waarover klaagt men bij de ombudsman? Overzicht van de details en classificatie

De tabellen op de vorige pagina's zijn een synthese van de samengevoegde gegevens, gebaseerd op de gedetailleerde tabel hieronder.

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot.	
11100	0	0	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	5	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	2	1	0	2	1	1	2	0	0	1	0	0	10	Lawaai-trillingen van voertuigen
12000	2	6	2	4	2	3	2	1	0	7	5	1	35	Wegcode
13100	2	2	4	2	0	0	1	1	0	1	4	7	24	Overige
14000	0	4	8	4	7	7	6	5	2	3	5	4	55	Betreffende een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	2	4	4	2	2	2	2	2	7	6	7	3	43	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	4	8	5	0	1	1	4	3	6	7	4	6	49	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	3	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	10	TT: terugbetaling schuld abonnement
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	TT: terugbetaling afstempelingen
21230	1	4	1	4	0	2	2	1	0	0	1	5	21	TT: terugbetaling/defect
21240	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	TT: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	3	4	4	5	8	5	2	1	0	6	5	4	47	TT: incident / vergissing of fout
21320	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	2	1	10	TT: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT: incident / aanwezigheid in installaties
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT: incident / betwisting van de herhaling
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	TT: incident / betwisting van de kosten
21360	0	6	1	0	0	1	0	1	0	0	3	5	17	TT: incident / inning
22100	2	1	4	2	0	2	1	2	5	7	0	2	28	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	3	Netwerk: haltes
23100	0	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	4	Beambte: is niet gestopt
23200	0	0	1	1	0	2	0	1	2	0	1	1	9	Beambte: rijgedrag (incl. gsm)
23300	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	9	Beambte: ongepast taalgebruik of mishandeling
23400	0	3	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	9	Agent: Deuren
24000	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Voertuigen
25100	2	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	8	Hinder, geweld: netheid+infrastr.
25200	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	3	Hinder, geweld: verlies + beschadiging
25310	1	4	3	2	5	2	0	2	1	0	2	4	26	Hinder, geweld: Vallen
25320	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Hinder, geweld: zelfmoord
25400	0	2	0	0	1	0	0	0	1	1	2	1	8	Hinder, geweld: agressie
25500	2	19	2	5	3	0	0	2	2	0	0	7	42	Hinder, geweld: overig
26100	0	0	3	2	0	2	0	2	0	1	2	0	12	Informatie: statisch
26200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	Informatie: dynamisch (incidenten)
Tot.	25	74	49	42	37	36	26	27	32	44	45	56	493	

(VB = vervoerbewijs)

Het deel van dit rapport, getiteld "Analyse van de klachten" is opgesteld volgens de classificatie aan de linkerkant van de tabel.

Analyse van de klachten

1. Klachten die geen betrekking hebben op de diensten van de MIVB voor gebruikers

Deze klachten worden niet ontvankelijk verklaard. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

1.1. Trillingen en andere hinder voor buurtbewoners

1.1.1. Trillingen en andere hinder te wijten aan de installaties

1.1.1.1. Lawaai van de roltrappen

In 2011 is er hierover geen klacht meer geweest.

1.1.1.2. Bomen in een hoge berm

03015

De heer C vraagt om de bomen die langs zijn eigendom aan tramlijn 39 staan te snoeien. De klacht is niet ontvankelijk. Ze bevat geen enkel vertrouwelijk element. De ombudsman geeft de klacht door aan de bevoegde dienst van de MIVB. De bomen zullen worden gesnoeid.

Opmerking. Het is een terugkerende klacht.

1.1.1.3. Infrastructuurwerken

11019

Mevrouw G klaagt over overlast tot in haar huis die wordt veroorzaakt door bouwwerken in een werkkuil waar een lift in moet komen voor de metroreizigers. Een aggregaat draait dag en nacht. Mevrouw G heeft zich reeds tevergeefs gericht tot verschillende openbare diensten. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman neemt toch contact op met de beheerder van de werken bij de regionale overheid. Hij verneemt dat het aggregaat een tijdelijke installatie voedt die noodzakelijk is voor de veiligheid van de werken. Hij stelt voor om de installatie eerder op het elektriciteitsnetwerk aan te sluiten. De beheerder van de werken belt in het uur dat volgt naar de klaagster en bevestigt haar dat de aansluiting de week daarop zal gebeuren. Mevrouw G bedankt de ombudsman voor wat zij een "mirakel" noemt.

1.1.1.4. Geluidsinstallatie van de stations in open lucht

04019

Mevrouw L klaagt over de luidsprekers in het station Alma die de studenten op de campus van de UCL storen. De ombudsman neemt contact op met de verantwoordelijke van de uitrustingen in het station. Er zal het nodige worden gedaan. Men moet echter ook toegeven dat de reizigers de luidsprekers moeten blijven horen. Mevrouw L bedankt.

Opmerking. Het is een terugkerende klacht vanaf april, op het moment dat de voorbereidingen op de examens worden opgedreven. De MIVB zou deze klacht kunnen voorkomen. Ze zou bijvoorbeeld contact kunnen opnemen met de cel Wonen van de UCL en dit samen met haar kunnen nagaan.

1.1.1.5. Overlast van de draadspanners van de trams

06034

De heer R wordt gehinderd in zijn verhuisplannen. De draadspanners van de tram werden immers gewijzigd. Ze verhinderen de toegang tot een lift naar zijn appartement. De MIVB stelde aan de heer R voor om 's nachts te werken terwijl het tramverkeer onderbroken is. Vijf afhandelingsbedrijven verklaarden zich onbevoegd. Ze weigerden om 's nachts te werken. Nachtwerk is bovendien onderworpen aan de toestemming van de burgemeester. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman neemt toch contact op met de MIVB en er wordt een technische oplossing overwogen. De ombudsman geeft de gegevens van een gesprekspartner aan de heer R door. De heer R bedankt hem. Er wordt uiteindelijk een technische oplossing gevonden in onderling overleg, zonder nadeel voor de heer R.

1.1.1.6. Schuilhuisje voor een woongebouw

03037

De heer L klaagt over een schuilhuisje voor zijn woongebouw. De klacht is niet ontvankelijk.

1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

1.1.2.1. Trillingen van de metro

De ombudsman heeft hierover geen enkele klacht ontvangen in 2011
--

1.1.2.2. Trillingen van de tram

02057

De heer C meldt een probleem ter hoogte van de rails op tramlijn 39-44. De ombudsman informeert de heer C dat zijn klacht niet ontvankelijk is, maar dat hij de klacht zal doorgeven aan de betrokken afdeling van de MIVB. Deze dienst treft de noodzakelijke maatregelen.

04024

De heer T klaagt over de trillingen in zijn woongebouw bij werken aan de tramsporen. De klacht is niet ontvankelijk.

Met toestemming van de klager wordt het dossier overgemaakt aan de verantwoordelijke van Public Relations van de spoorinfrastructuur van de MIVB.

05013

De heer H klaagt dat de doorkomst van de trams trillingen in zijn woongebouw veroorzaakt. De klachten van de buurtbewoners vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk.

Omdat de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de Directie Infrastructuur van de MIVB. Deze komt tussen. Er bevond zich een "vreemd voorwerp" in de groef van de rail.

06009

De buurman van mevrouw F meldt dat de trillingen afkomstig van de doorkomst van de tram schade veroorzaken in het appartement waarvan mevrouw F de huurster is. De klachten van de buurtbewoners zijn niet ontvankelijk.

Mevrouw F moet zelf klagen bij de MIVB. Bovendien zou zij, in de hoedanigheid van huurster, de schade aan de eigenaar moeten melden.

1.1.2.3. Trillingen van de bus

01005

Mevrouw M klaagt over de overdreven snelheid van de bussen die haar woongebouw doen trillen. De klachten van de buurtbewoners zijn niet ontvankelijk voor de ombudsman.

01025

De heer L klaagt dat in zijn wijk in Bosvoorde de bussen van lijn 17 's avonds worden vervangen door de bussen van lijn 95. Volgens de heer L doen die bussen de woongebouwen meer trillen. De klachten van de buurtbewoners bij de ombudsman zijn niet ontvankelijk. De heer L moet zich rechtstreeks wenden tot de MIVB.

04037

De heer B heeft schade aan zijn woongebouw vastgesteld. Hij wijt deze problemen aan de trillingen van bus 63. De klachten van de buurtbewoners zijn niet ontvankelijk voor de ombudsman. De ombudsman maakt een kopie over aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB. De heer B bedankt hem.

07019

Mevrouw C woont langs een gemeenteweg die verzakt is. Ze klaagt over schokken en trillingen die worden veroorzaakt door de doorkomst van de bussen 20 en 84 die vaak te snel rijden. De klacht is niet ontvankelijk omwille van twee redenen: ze is niet afkomstig van een gebruiker en ze betreft de wegcode.

De ombudsman raadt mevrouw C aan zich te wenden tot het departement van openbare werken van haar gemeente om de herstelling van de wegen te bespoedigen.

07002

De heer D klaagt over de omleiding van de buslijnen 43 en 60 die hinder veroorzaakt voor de buurtbewoners van de Diepestraat in Ukkel (botsing, lawaai, microscheurtjes in de gebouwen). De klacht is niet ontvankelijk. Ze is niet afkomstig van een gebruiker en ze betreft de wegcode. De ombudsman informeert de heer D evenwel dat de betrokken werken worden uitgevoerd aan de riolering van de Sint-Jobsteenweg. De omleiding van de buslijnen 43 en 60 in de twee richtingen via de Diepestraat is aan de MIVB opgelegd tot eind augustus (29 augustus).

De ombudsman herinnert eraan dat de Diepestraat lang op de gewone reisweg van de bussen heeft gelegen. Tot in 2007 reed lijn 41 langs de Diepestraat. Daarvoor volgde lijn 51 de Diepestraat tot in 1979. Bij het herstellen van de weg werd erop gelet dat er geen hindernissen voor de doorkomst van de bussen werden gecreëerd. Als er geen omleiding via de Diepestraat mogelijk is, zou de dienstverlening van de lijnen 43 (Homborch) en 60 (Sterrenwacht) moeten worden onderbroken.

Als twee bussen elkaar kruisen en geparkeerde auto's de doorkomst bemoeilijken, stopt een van de bussen opdat de andere gemakkelijker door kan.

Wat het ongeval betreft nodigt de ombudsman de heer D uit om contact op te nemen met de afdeling Betwiste zaken van de MIVB.

De heer D bedankt hem en meldt dat het ongeval wordt geregeld via de verzekeraars.

10004

De heer S woont aan de eindhalte van een buslijn. Hij klaagt over de overlast van deze eindhalte.

De chauffeurs laten in het bijzonder hun motor draaien. Wanneer de heer S hen hierop opmerkzaam maakt, krijgt hij als antwoord dat dit nodig is om een panne te voorkomen. Het gaat om een klacht als buurtbewoner en niet om een klacht van een gebruiker. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman legt de heer S uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

1.2. Wegcode

De klachten over inbreuken op de wegcode vallen buiten de bevoegdheden van de ombudsman.

1.2.1. Conflicten met zwakke weggebruikers

1.2.1.1. Oversteken van de tramsporen

Voetgangers hebben absoluut geen voorrang op de tram. Trams zijn overigens niet onderworpen aan de Wegcode (art. 1 van de Code). De reden hiervoor is dat voertuigen op rails niet dezelfde remcapaciteit hebben. Het interne reglement van de MIVB verplicht de bestuurders echter wel om voorzichtig te zijn in de buurt van voetgangers en om ze in bepaalde omstandigheden te waarschuwen. De oversteekplaatsen voor voetgangers worden geleidelijk verbeterd of vervangen door specifieke markeringen daar waar voetgangers de tramsporen over moeten.

11009

Mevrouw V klaagt als voetganger over de trams die het oversteken van de Koningsstraat op het kruispunt met de Leuvenseweg hinderen. Volgens mevrouw V leven de trams de wegcode niet na. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman herinnert er echter aan dat de trams niet zijn onderworpen aan de wegcode (artikel 1 van het wegenverkeersreglement). Een specifiek reglement legt hen echter wel voorzichtigheid op. De oplossing komt er door een betere coördinatie van de verkeerslichten tussen de kruispunten van de Koningsstraat en de stad werkt hiervoor samen met de MIVB.

03046

Mevrouw H klaagt dat een tram haar geen voorrang heeft gegeven. De klacht is niet ontvankelijk.

1.2.1.2. Voetgangers - bus

02005

De heer T klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten met betrekking tot inbreuken op de wegcode. De klacht is niet ontvankelijk.

10018

De dochter van mevrouw K is geraakt door een bus van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman een kopie hiervan door aan de MIVB.

06031

De heer L klaagt dat een bus van lijn 89 aan een overdreven snelheid reed in de buurt van een school. Gezien de klacht betrekking heeft op een inbreuk op de wegcode is de ombudsman niet bevoegd. De ombudsman herinnert hem aan de gegevens van MIVB.

1.2.1.3. Fietsers - bus

05035

De heer M, een fietser, klaagt over gevaarlijk rijgedrag van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

1.2.1.4. Fietsers - trams

11001

De heer G klaagt over het agressieve rijgedrag van een trambestuurder ten opzichte van fietsers. Zijn klacht is onontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

1.2.2. Conflicten met autobestuurders

1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens

01006

Een bus heeft de auto van de heer K aangereden. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. Op vraag van de heer K geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

01021

De auto van de heer M werd aangereden door een bus. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan waartoe de heer M zich kan wenden.

02063

Een voertuig van de MIVB is ingereden op een voertuig dat toebehoort aan het bedrijf van de heer J. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt de heer J aan zich te wenden tot de dienst Betwiste zaken van de MIVB. Het blijkt dat de nummerplaat die door de heer J werd genoteerd niet toebehoort aan een voertuig van de MIVB.

04001

De heer M klaagt over een lichte aanrijding tussen een bus 79 en zijn geparkeerde auto. De klacht is niet ontvankelijk.

04012

Een bus heeft de achteruitkijkspiegel beschadigd van de geparkeerde auto die toebehoort aan mevrouw B. De klacht is niet ontvankelijk. Men raadt mevrouw B aan zich te wenden tot de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

10002

Mevrouw G vraagt de kopie van de verklaring van een buschauffeur van de MIVB in het kader van een verkeersongeval. Aangezien de klacht betrekking heeft op de wegcode is deze niet ontvankelijk. Omdat echter werd vastgesteld dat de klacht niets vertrouwelijks bevat, geeft de bemiddelaar de klacht door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

10003

De heer D klaagt over een lichte aanrijding tussen zijn voertuig en een bus. Klachten met betrekking tot de wegcode zijn niet ontvankelijk. De heer D zal rechtstreeks klacht indienen bij de MIVB.

10036

Mevrouw N, vertegenwoordigster van een verzekeringsmaatschappij, geeft een dossier door waarin een derde zich verzet tegen een buschauffeur van de MIVB in het kader van een verkeersongeval. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft het dossier door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

Mevrouw N bedankt hem.

1.2.2.2. Pro Justitia opgemaakt door MIVB-agenten in het kader van de Wegcode.

03016

Mevrouw K heeft een bekeuring gekregen omdat ze op een bushalte geparkeerd stond op het Flageyplein. Haar klacht is niet ontvankelijk aangezien de ombudsman niet bevoegd is op het gebied van inbreuken op de wegcode.

04023

De auto van mevrouw H bevond zich op een halte van het openbaar vervoer. De controleurs van de MIVB hebben het proces-verbaal voor die overtreding opgemaakt. Mevrouw H vervoerde echter haar bejaarde en gehandicapte moeder. De parkeerplaats voorbehouden voor voertuigen van gehandicapte personen was bezet. Mevrouw H wilt opmerken dat haar voertuig slechts is blijven staan om uit te stappen en haar moeder te helpen terug te keren naar haar appartement.

Aangezien de klacht bij de ombudsman echter betrekking heeft op de wegcode is deze niet ontvankelijk.

Mevrouw H moet haar opmerkingen bezorgen aan de MIVB. De Pro Justitia geeft de modaliteiten aan.

04026

Het voertuig van de heer R stond geparkeerd op een bushalte van de MIVB. De heer R betwist de bekeuring. Klachten met betrekking tot de wegcode zijn niet ontvankelijk voor de ombudsman.

05014

Mevrouw C heeft een bekeuring gekregen omdat ze op een bushalte geparkeerd stond. Ze vraagt om haar het Pro Justitia op te sturen in het Frans. De ombudsman is niet bevoegd voor klachten met betrekking tot inbreuken op de wegcode. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Administratief beheer van de inbreuken van de MIVB.

06018

De agenten van de MIVB hebben twee Pro Justitia opgesteld tegen mevrouw C.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw C echter dat ze haar opmerkingen moet richten aan de dienst Administratief beheer van de Inbreuken van de MIVB. Die staat ervoor in de opmerkingen door te geven aan het parket.

06026

De controle- en bewakingsdienst heeft een proces-verbaal opgesteld voor een voertuig dat door een particulier werd gehuurd.

Het verhuurbedrijf dat de Pro Justitia heeft ontvangen geeft de naam van de persoon op naar wie deze moet worden gestuurd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt de klacht naar de dienst Administratief beheer van de Inbreuken.

07004

De agenten van de MIVB hebben een automobilist bekeurd. Ze vraagt om de documenten in het Frans. Haar klacht is niet ontvankelijk. De MIVB zal haar de gevraagde documenten opsturen.

07018

De heer D heeft een Pro Justitia ontvangen van de MIVB. De heer D heeft het adres waarnaar hij zijn opmerkingen kan sturen niet gevonden. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft de heer D de gegevens van de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken.

11042

De heer T heeft een bus van de MIVB geblokkeerd. Zijn klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman raadt de heer J aan zich te wenden tot de dienst Betwiste zaken van de MIVB.
Hij vestigt echter alvast de aandacht van de heer T op het feit dat er een onderscheid moet worden gemaakt tussen de boete of het voorstel tot minnelijke schikking door de inbreuk op de wegcode enerzijds, en de vergoeding van de schade geleden door de MIVB anderzijds.

12004

De heer M betwist de Pro Justitia die aan hem werden gericht omdat hij zijn voertuig tweemaal heeft geparkeerd op een parkeerplaats van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman raadt de klager aan zich te richten tot de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken.

10027

De heer B verwijt de MIVB het voertuig van zijn echtgenote te hebben weggetakeld dat op de tramrails geparkeerd stond. Zijn klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman legt de heer B uit waar hij een bezwaar moet indienen. Hij raadt hem aan om beledigingen te vermijden.

1.2.2.3. Gemeentelijke parkeerreglementen

02033

Mevrouw R heeft vernomen dat ze de geëiste toeslagen voor het parkeren niet meer moet betalen omdat een privébedrijf de overtreding heeft vastgesteld. Aangezien de klacht niets te maken heeft met de MIVB is ze niet ontvankelijk.
De ombudsman geeft mevrouw R toch verduidelijking.

02020

Mevrouw F klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur op lijn 41 die haar geen voorrang heeft verleend. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode die niet onder de bevoegdheid van de ombudsman valt.

02056

De heer V hekelt het gedrag van een buschauffeur ten opzichte van een andere weggebruiker. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

02066

De heer S vestigt de aandacht op de gevaarlijke rijstijl van een MIVB-chauffeur.
Zijn klacht is niet ontvankelijk.

10021

De heer S heeft geparkeerd op de rijweg. Hij bekritiseert een buschauffeur die zich niet zou hebben gedragen zoals hij het wilde. De bus is gestopt aan een halte op een plaats waar door de aanwezigheid van de auto niet alle deuren konden worden geopend. De klacht is niet ontvankelijk.
De ombudsman ziet ervan af om de interpretatie van de wegcode door de heer S te beoordelen. Hij herinnert hem er echter aan dat artikel 24 van de wegcode verbiedt om een voertuig aan de halte te plaatsen of te parkeren op elke plaats waar dit overduidelijk een gevaar kan vormen voor de andere weggebruikers of dit hen onnodig hindert.
De parkeerverboden, zoals bepaald in artikel 25.1, zijn logischerwijs strenger. Als het om parkeren gaat, wat niet uitgesloten is, moet worden verwezen naar alinea's 2°, 9° en 10°.

Gezien de manier waarop de plaatsen zijn aangegeven en wat hij uit het verhaal van de heer S kan opmaken, concludeert hij dat het erop lijkt dat deze bepalingen het parkeren op de beschreven plaats verbieden.

Hij voegt eraan toe dat het hoe dan ook ontzettend lastig is om het weggedrag van een bestuurder, met name een buschauffeur, tegenover een probleem te beoordelen.

11015

De heer H klaagt over het gedrag van een buschauffeur tegenover andere bestuurders. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

1.2.2.4. Conflicten tussen automobilisten en trambestuurders

10017

De heer S is een automobilist. Hij hekelt een trambestuurder die door het rode licht is gereden. Het gaat niet om een klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

1.2.2.6. Auto in een tramtunnel

08009

De heer D is met zijn voertuig in de tramtunnel Lemonnier gereden en heeft vijf trams geblokkeerd. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze onder de wegcode valt. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties. Hij geeft de heer D ook enkele indicaties voor het verdere verloop.

1.2.2.6. Vraag over een nieuwe bepaling in de wegcode

11014

De heer P vraagt of de MIVB van plan is de signalisatie te plaatsen die overeenkomt met nieuwe bepalingen met betrekking tot het bromfietsverkeer op overrijdbare beddingen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode.

1.3. Overige

1.3.1. Betwisting van een administratieve boete

Het beroep kan worden aangetekend bij een afgevaardigde ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

03045

De zoon van mevrouw G heeft de deuren van een metrostel geblokkeerd en de agenten van de MIVB hebben een proces-verbaal van deze overtreding opgesteld. Mevrouw G klaagt over de tussenkomst van de controleurs. Omdat het gaat over een overtreding die aanleiding geeft tot een administratieve boete, is de ombudsman bij de MIVB niet bevoegd. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman herinnert er echter aan dat het verboden is om het rollend materieel vrijwillig te blokkeren of te laten vertragen en om in of uit de voertuigen te stappen tijdens of na de waarschuwing, via het geluidssignaal, van het sluiten van de deuren. (Regeringsbesluit van 13 december 2007, artikel 3, 2°.) Het gaat om een overtreding die is onderworpen aan een administratieve boete (artikel 13). Bezwaren vallen niet onder de bevoegdheid van de ombudsman bij de MIVB.

De MIVB wordt geacht het proces-verbaal door te geven aan de bevoegde ambtenaar van het Gewest, tenzij de vaststelling aanleiding geeft tot een kennisgeving aan de procureur des Konings. De bevoegde ambtenaar maakt het proces over aan de "overtreder", die informeert over het maximumbedrag van de boete en de manier waarop men opmerkingen kan bezorgen. De overtreder kan zijn opmerkingen binnen een termijn van een maand na de kennisgeving van het proces-verbaal per aangetekende brief doorgeven aan de bevoegde ambtenaar.

De tussenkomst van de controleurs is niet scheidbaar van de vaststelling van de overtreding. De ombudsman meldt aan mevrouw G dat niets haar belet om haar argumenten te laten gelden door haar opmerkingen te richten aan de bevoegde ambtenaar van het Gewest.

1.3.2. Werken van de MIVB of het Gewest

Opdat een klacht bij de ombudsman ontvankelijk is, moet met name de klager een gebruiker van de diensten van de MIVB zijn en moet de klacht betrekking hebben op deze diensten.
De klachten van de buurtbewoners voldoen niet aan deze definitie.

03012

De heer V komt tussen bij de ombudsman ten gunste van zijn buurvrouw, mevrouw V, die is gevallen in de omgeving van de werken Leopold III. De klacht van de heer V is niet ontvankelijk omwille van twee redenen: hij klaagt niet als gebruiker en de heer V heeft hier geen enkel persoonlijk belang bij. Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de MIVB, heeft het incident plaatsgevonden in een werfzone van een dienst van het gewestelijke bestuur. De gegevens van de betrokken dienst werden door de MIVB meegedeeld aan de heer V.

07022

De klachtendienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest heeft de heer P aangeraden om zich te richten tot de ombudsman bij de MIVB met betrekking tot de verwijdering van paaltjes in de buurt van een werf van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet afkomstig is van een gebruiker. De ombudsman informeert echter bij de Directie Infrastructuur van de MIVB. De paaltjes werden geplaatst door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het kader van de inrichting van een kruispunt, terwijl de werken van de MIVB al bijna een jaar beëindigd zijn. Bovendien onderhoudt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dit kruispunt. De ombudsman informeert de heer P dat hij een kopie van het antwoord doorgeeft aan de klachtendienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

08017

De werken van de MIVB hinderen mevrouw S bij haar verhuis.

De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet werd ingediend door een MIVB-gebruiker.

De ombudsman informeert mevrouw S dat hij contact heeft opgenomen met zijn correspondent bij de MIVB, aan wie hij het gsm-nummer van de klaagster heeft doorgegeven.

Hij heeft bevestigd dat de instructies in de loop van de volgende wekelijkse werfvergadering aan de aannemers van de MIVB zullen worden gegeven en zal mevrouw S terugbellen.

1.3.4. Klachten bestemd voor de Ombudsdienst van FOD Economie

02038

De heer X is zopas van wagen veranderd. Hij heeft vernomen dat er binnenkort een nieuw model te koop zal zijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

04011

De heer D heeft een probleem met de uitvoering van werken in het kader van een contract met een aannemer. Hij vraagt om advies. Het is geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman stelt voor om zich eerst te richten tot de aannemer en daarna eventueel tot de FOD Economie.

04031

Mevrouw M heeft het vlees niet kunnen kopen aan de aangekondigde prijs. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de gegevens van de ombudsdienst van de FOD Economie door.

05033

De heer V klaagt over de diensten van een onderneming die is gespecialiseerd in autoherstellingen. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

06013

De heer E heeft een probleem met de garantie van multimediamateriaal. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

07007

De heer M klaagt dat hij e-mails ontvangt waarin men meldt dat hij het grote lot heeft gewonnen. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman verwijst hem door naar de FOD Economie.

10026

Mevrouw D heeft zich ingeschreven bij "Villo!" nadat ze op de website van de MIVB had gelezen dat "Villo!" gedurende een maand gratis zou zijn voor de houders van een MoBIB-kaart. Na haar inschrijving heeft mevrouw D de dienst "Villo!" niet gebruikt. Ze heeft echter vastgesteld dat haar bankrekening werd gedebiteerd met 28 euro. Omdat "Villo!" geen dienst van de MIVB is, is de ombudsman bij de MIVB niet bevoegd. De klacht van mevrouw D bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert echter naar de voorwaarden van de aangekondigde promotie op de website van de MIVB. Door zich te abonneren op "Villo!" kon de houder van een MoBIB-kaart de "Villo!"-fietsen gratis gebruiken gedurende maximaal een maand tot 30 september, op voorwaarde dat dit telkens niet langer dan een half uur was. Deze mededeling zou op de website van de MIVB worden vermeld met een link naar "Villo!".

De ombudsman stelt mevrouw D voor zich eerst te wenden tot "Villo!" en vervolgens, indien nodig, tot de FOD Economie.

11034

De heer D klaagt over het feit dat de herstellingswerken aan zijn voertuig niet waren voltooid.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt de heer D voor hierover te praten met zijn garagist en, als er geen enkel akkoord kan worden gevonden, zich te richten tot de FOD Economie.

11038

Mevrouw L heeft een geschil met Cambio. Omdat de klacht geen betrekking heeft op de diensten van de MIVB, is deze niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

11039

Mevrouw C heeft een kachel gekocht waarvan het gebruik een schoorsteenbrandje heeft veroorzaakt. Volgens mevrouw C is de schade het gevolg van een fout in de gebruiksaanwijzing. Gezien dit niets met de MIVB te maken heeft is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

12021

Mevrouw D was niet tevreden met haar plaatsen voor een voorstelling. Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

12029

Mevrouw G heeft een probleem met betrekking tot de annulering van de bestelling van een bril. Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

12035

De heer J klaagt over zijn verwarmingsinstallatie. Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de FOD Economie.

12045

Mevrouw V klaagt over de kwaliteit van een product dat ze heeft gekocht in een warenhuis. De klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman stelt voor om zich in de eerste plaats te richten tot de verkoper, vervolgens tot de FOD Economie.

1.3.9. Overige

01001

Mevrouw D had de parkeerplaats van haar auto niet betaald. Ze betwist dit, maar slaagt er niet in om een contactpersoon te bereiken. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

Toch informeert de ombudsman haar.

01019

De heer B vraagt om uitleg in het kader van de aankoop van een hoorapparaat. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt hem voor zich te richten tot zijn ziekenfonds.

02055

De heer D vraagt hoe hij een klacht moet indienen over een stedenbouwkundig probleem. Zijn klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman stelt voor zich te richten tot zijn gemeentebestuur.

02073

Een werknemer van de Post klaagt over een probleem met zijn werkgever. De klacht is niet ontvankelijk.

Na telefonisch contact te hebben opgenomen met zijn collega-ombudsvrouw van de Postsector, raadt de ombudsman bij de MIVB deze persoon aan zich te richten tot de afdeling Human Resources van de Post.

03025

De heer B maakt zich druk over een ongeval waarbij een bus van een andere maatschappij dan de MIVB betrokken was. Hij klaagt over het openbaar vervoer in de ruime zin van het woord. Omdat dit niet specifiek gaat over de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

03043

Mevrouw B klaagt over de groffe houding van een caissière in een warenhuis in Nederland.

Haar klacht is niet ontvankelijk. Men raadt haar aan zich te richten tot de directie van de winkel.

11041

De heer V is aandeelhouder van een restaurant. Hij verdenkt de zaakvoerder ervan gebruik te maken van zwartwerk.

Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB.

12033

Mevrouw P klaagt over een willekeurige arrestatie in Limburg. Het is geen klacht die ontvankelijk is voor de ombudsman van de MIVB.

12042

De heer P, die met een auto reed, klaagt dat hij mondeling en fysiek werd aangevallen door een trambestuurder. Het gaat niet om een klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB.

Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De heer P moet zich rechtstreeks wenden tot de MIVB.

12049

De heer D klaagt over de werken van de MIVB in zijn wijk. Het gaat niet om de klacht van een gebruiker van de diensten van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

05023

De heer F klaagt over de kwaliteit van de verzorging die hem werden verstrekt door een arts. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.

1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn.
De ombudsman bij de MIVB heeft 51 klachten ontvangen, die bestemd waren voor andere bemiddelaars en ombudsmannen. Dit zijn er 8 meer dan in 2010.

Als de aard van de klacht het toelaat, maakt de ombudsman van de MIVB deze rechtstreeks over aan zijn collega. Anders verwijst hij de klager door.

1.4.1. Federale ombudsman

05003

Mevrouw A, die houder is van een internationaal rijbewijs, zou een Belgisch rijbewijs willen verkrijgen. Het gaat niet om de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk. Ze wordt doorgegeven aan de federale ombudsman.

1.4.2. Vlaamse Ombudsman

01015

Mevrouw M heeft haar Omnipas 65+ niet ontvangen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. De ombudsman geeft de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman en die van De Lijn.

02011

De heer P heeft een probleem gehad op het netwerk van De Lijn. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman.

02067

De heer D klaagt over het feit dat een chauffeur van de bus van De Lijn heeft geweigerd om zijn deuren te openen.

De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor zich te richten tot De Lijn.

02069

De heer H wijt het breken van een ruit van zijn woning aan de aanwezigheid van een bushalte van De Lijn voor zijn deur. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor zich in de eerste plaats rechtstreeks te richten tot De Lijn.

03008

Mevrouw A betwist een inningsincident dat haar is overkomen aan boord van een voertuig van De Lijn. Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman, aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

03018

De heer R heeft problemen met betrekking tot een premie voor de renovatie van zijn woongebouw. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht door aan zijn Vlaamse collega-ombudsman.

05008

Mevrouw V heeft een probleem met De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan hoe ze een klacht moet indienen bij De Lijn.

06005

De heer S klaagt over de kwaliteit van de prestaties van De Lijn in het algemeen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt de heer S voor zich te richten tot de Vlaamse Ombudsman.

08011

De heer N klaagt over het gebrek aan controles op de lijnen van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de heer N de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman.

08012

De heer V klaagt over de rijstijl van een buschauffeur van De Lijn. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de heer V de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman.

08013

De heer R klaagt over het feit dat het bijna onmogelijk is om aan een bepaalde halte uit de Antwerpse bussen van lijn 36 te stappen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De heer V heeft nog geen klacht ingediend bij De Lijn. De ombudsman geeft de heer V de gegevens van zijn Vlaamse collega-ombudsman. Hij verklaart aan de heer R dat hij eerst klacht moet indienen bij De Lijn.

09014

De heer B heeft een probleem met de waterdistributiemaatschappij in Antwerpen.

Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan waartoe de heer B zich kan wenden.

09022

De heer V klaagt als gevolg van de inplanting van een halte van De Lijn voor zijn woongebouw.

De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niets te maken heeft met de MIVB.

De ombudsman geeft de gegevens van de Vlaamse Ombudsman, aan wie hij een kopie stuurt, door.

10029

De heer V betwist zijn waterfactuur. De klacht heeft niets te maken met de MIVB.

De ombudsman stelt voor zich te richten tot de watermaatschappij en vervolgens eventueel tot zijn Vlaamse collega-ombudsman.

11031

Mevrouw P werd gecontroleerd op een bus van De Lijn. Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt mevrouw P voor zich allereerst te richten tot De Lijn en vervolgens, indien nodig, tot de Vlaamse Ombudsman.

11037

Mevrouw R klaagt over het feit dat haar twee dochters die werden gecontroleerd aan boord van een voertuig van De Lijn niet op dezelfde manier werden behandeld. De ene heeft een bekeuring gekregen, de andere niet. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt Mevrouw R aan om zich te wenden tot zijn Vlaamse collega-ombudsman.

12002

Juffrouw D werd bekeurd zonder vervoerbewijs aan boord van een voertuig van De Lijn.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor zich allereerst te richten tot de administratieve diensten van De Lijn en vervolgens, indien nodig, tot de Vlaamse Ombudsman.

1.4.2. Waalse ombudsman

Ter herinnering. De ombudsman bij de MIVB heeft geen enkele klacht ontvangen die bestemd was voor de Waalse ombudsman.

1.4.3. Ombudsman van de Franse Gemeenschap

Ter herinnering. De ombudsman bij de MIVB heeft geen enkele klacht ontvangen die bestemd was voor de Ombudsman van de Franse Gemeenschap.

1.4.4. Lokale ombudsmannen

03020

De heer K heeft een geschil met het OCMW van de stad Antwerpen. Zijn klacht bij de ombudsman van de MIVB is niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert de heer K dat hij het dossier zal doorgeven aan zijn collega-ombudsvrouw van de stad Antwerpen.

1.4.5. Ombudsman Pensioenen

11045

Mevrouw J heeft administratieve problemen met betrekking tot het invaliditeitspensioen van haar overleden grootmoeder.

Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt mevrouw J voor zich te richten tot zijn collega van Pensioenen.

12037

De heer D maakt zich ongerust over de overheidsmaatregelen inzake pensioenen. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman verwijst de heer D door naar zijn collega van Pensioenen.

1.4.6. Ombudsman voor de treinreizigers

03005

Mevrouw B klaagt dat ze bij de NMBS niet de voorwaarden krijgt voor "grote gezinnen" voor een nieuw samengesteld gezin. Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft haar de gegevens van zijn collega voor de treinreizigers aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

De ombudsman van de MIVB legt aan mevrouw B uit waarom de kinderen die deel uitmaken van haar gezin geen recht hebben op een korting.

03023

Mevrouw S klaagt over de vertraging van het treinverkeer als gevolg van een ongeval.

Haar klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw S dat hij het dossier aan zijn collega van het Spoorvervoer doorgeeft.

05007

Mevrouw V heeft bijna vier uur vastgezet in een stilstaande trein en dit zonder enige uitleg aan de reizigers. Ze vraagt om een vergoeding. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt mevrouw V aan om te beginnen een klacht in te dienen bij de NMBS en vervolgens, indien nodig, bij zijn collega voor de treinreizigers.

05019

De heer G betwist een toeslag die hem door de NMBS werd aangerekend. De klacht heeft geen betrekking op de MIVB en is dus niet ontvankelijk voor de ombudsman bij de MIVB.

De ombudsman informeert de heer G dat hij de klacht doorgeeft aan zijn collega voor de treinreizigers. Die laatste bevestigt de ontvangst.

11040

Mevrouw R is geklemd geraakt tussen de deuren van de trein. Ze klaagt over vage pijn en beschadiging van haar schoenen en haar jasje. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt haar aan zich te richten tot zijn collega voor de treinreizigers aan wie hij een kopie van de klacht van mevrouw R doorgeeft.

12022

De dochter van mevrouw M, die studeert in Gent, moet 3 weken stage lopen in Brussel.

Ze moest betalen voor treinbiljetten in afwachting dat ze het NMBS-maandabonnement kon kopen waarop ze als studente recht heeft.

Mevrouw M vraagt om een terugbetaling van de biljetten. Aangezien de klacht niets te maken heeft met de MIVB, is ze niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman stelt mevrouw M voor zich te richten tot zijn collega voor de treinreizigers aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

1.4.7. Ombudsman Postsector

03002

De heer V klaagt erover dat zijn post systematisch bij zijn buurman wordt bezorgd.

Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega voor de Postsector aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft. De heer V krijgt een telefoonnummer dat hij kan bellen om zijn probleem uiteen te zetten.

04035

De heer D heeft een brief ontvangen elf maanden nadat deze werd verzonden. Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan zijn collega voor de Postsector.

06011

De heer B klaagt over het verlies van een postzending. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot zijn collega voor de Postsector, aan wie hij een kopie doorstuurt en die de ontvangst bevestigt.

06022

De heer B heeft tegelijkertijd verschillende brieven ontvangen die dateren van meer dan een maand geleden. Zijn klacht bij de ombudsman van de MIVB is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan zijn collega voor de Postsector en deze bevestigt de ontvangst.

06033

De exploitant van een kunstgalerie klaagt dat zendingen opgevouwen in zijn brievenbus terechtkomen. De klacht heeft niets te maken met de MIVB. Ze is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt de heer V aan zich te richten tot zijn collega, de ombudsvrouw voor de Postsector.

07003

Mevrouw V klaagt dat ze een aangetekende zending niet heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft een kopie aan zijn collega voor de Postsector aan wie hij de gegevens van mevrouw D doorgeeft.

07012

De heer R klaagt over bPost. Daarom is de klacht bij de ombudsman van de MIVB niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt voor om te beginnen een klacht in te dienen bij bPost en vervolgens, als het antwoord van bPost hem niet bevalt, zich te richten tot zijn collega voor de Postsector.

11033

De heer L verdenkt de postbode ervan zijn grasperk met de fiets te hebben beschadigd. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt de heer L voor zich te richten tot zijn collega voor de Postsector.

12046

De heer V klaagt over de postdiensten. De klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman stelt de heer V voor zich in de eerste plaats te richten tot de klantendienst van bPost, vervolgens tot zijn collega-ombudsman voor de Postsector.

1.4.8. Ombudsman Telecommunicatie

03009

De heer G heeft een probleem met een gsm-operator. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega-ombudsman Telecommunicatie, aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

04029

De heer T heeft een facturatieprobleem met een gsm-operator. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de klacht door aan zijn collega-ombudsman Telecommunicatie.

04039

De heer B heeft een probleem in het kader van zijn internetabonnement. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman geeft hem de gegevens van zijn collega van Telecommunicatie, aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

04040

De klacht van de heer G heeft betrekking op Telenet. Ze is dus niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan zijn collega-ombudsman Telecommunicatie en hij informeert de heer G hierover.

06003

De heer E heeft een probleem met zijn gsm-abonnement. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt de heer E aan zich te richten tot zijn collega van Telecommunicatie.

06008 (cf. 04039)

De heer B komt terug op zijn klacht van april, waarop de ombudsman reeds heeft gereageerd. De heer B heeft problemen met een telefoonabonnement. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft opnieuw de gegevens van zijn collega van Telecommunicatie, aan wie hij een kopie doorgeeft.

07005

De heer D klaagt over een telecomoperator. Zijn klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk. De ombudsman raadt de heer D aan eerst contact op te nemen met de klachtendienst van de operator alvorens een klacht in te dienen bij zijn collega van Telecommunicatie van wie hij de gegevens doorgeeft.

07006

Gelijktijdig met de aankoop van een nieuwe gsm is de heer P van operator veranderd. Maar er is geen dienstverlening van deze operator voor zijn adres. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman legt aan de heer P uit dat hij zich eerst moet richten tot de operator alvorens zich te wenden tot de ombudsman van Telecommunicatie aan wie hij de gegevens doorgeeft.

07009

De heer W weigert om zijn factuur van een gsm-operator te betalen met als reden dat deze operator zijn verblijfplaats niet dekt. Hij heeft geen ontvangst. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft het adres van zijn collega van Telecommunicatie door.

10042

De heer V heeft een probleem met zijn internet messaging. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de federale politie en tegelijkertijd tot zijn collega-ombudsman van Telecommunicatie.

1.4.9. Ombudsman Banken

05018

De heer V wordt bedreigd met beslaglegging door zijn bank.

De klacht is niet ontvankelijk. De heer had zich bovendien reeds gericht tot de ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen.

1.4.10. Ombudsman Verzekeringen

03017

De heer T vraagt zich af of zijn oude motorfiets nog kan worden verzekerd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de gegevens door van zijn collega-ombudsman Verzekeringen. Hij stelt voor de vraag in de allereerste plaats te stellen aan zijn verzekeraar.

1.4.11. Ombudsman Energie

08010

De heer S klaagt over zijn energieleverancier. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft de heer S de gegevens van zijn collega-ombudsman Energie.

08024

De zoon van de heer V heeft een probleem met de meteraflezing door zijn energieleverancier. De klacht heeft niets te maken met de MIVB en is dus niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt de heer V voor zich te richten tot zijn collega-ombudsman Energie aan wie hij een kopie van de klacht doorgeeft.

10037

De heer R betwist de factuur van een energieleverancier. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt de heer R aan zich te richten tot zijn collega-ombudsman Energie.

2. Met betrekking tot MIVB-diensten

2.1. Vervoerbewijzen

2.1.1. Aankoop

2.1.1.1. Moeilijkheid om een biljet aan te kopen

01020

De heer P heeft het ticket dat hij heeft gekocht aan een verkoopautomaat in het metrostation IJzer nooit ontvangen. Hij vraagt om terugbetaling. Zijn klacht is ontvankelijk.
De MIVB stuurt een 5-rittenkaart.

01022

Mevrouw D heeft het maandabonnement dat ze "online" heeft gekocht niet ontvangen. De dienst "Verkoop op afstand" raadt hem aan om naar een Bootik te gaan om een duplicaat "verloren in de post" op te halen. Mevrouw D weigert. Zijn klacht is ontvankelijk.
De afdeling Klantenrelaties stelt voor om het abonnement dat mevrouw D had besteld per post te versturen. Als mevrouw D echter in het bezit komt van het maandabonnement, zal de datum van inwerkingtreding reeds met twee weken zijn overschreden. Bij wijze van schadevergoeding stelt de afdeling Klantenrelaties een gratis abonnement van een maand voor. Volgens de afdeling Klantenrelaties kan deze transactie enkel gebeuren in een Bootik.
De MIVB vraagt aan mevrouw D om langs te gaan bij een Bootik. Men verlengt er de geldigheidsduur van haar abonnement met een maand.

02002

Mevrouw T heeft een nieuw maandabonnement op haar MoBIB-kaart opgeladen. Ze kon het toegangspoortje van het station Houba-Brugmann niet activeren met haar MoBIB-kaart. Ze heeft een Jump-kaart gekocht. Mevrouw T vraagt om de terugbetaling van deze kaart. De MIVB stelt voor om haar een nieuwe Jump-kaart te geven ter vervanging. Mevrouw T weigert. Ze wilt 1,70 euro. Haar klacht is ontvankelijk.
Aan de telefoon stelt de ombudsman mevrouw T voor om naar een Bootik te gaan waar men haar MoBIB-kaart kan controleren. Als de kaart niet werkt, zal de MIVB de kaart vervangen. Het ruilen is gratis als de kaart werd gebruikt conform de gebruiksaanwijzing. In dit geval zal de MIVB de tickets die werden gebruikt om naar de Bootik te komen ook terugbetalen.
Op vraag van de ombudsman heeft de MIVB bovendien gecontroleerd of de maandabonnements wel werden afgeleverd. Op het moment van het incident had mevrouw T wel een geldig abonnement en het volgende maandabonnement was reeds opgeladen.
Er werd ook gecontroleerd of de poortjes van het station Houba-Brugmann normaal werkten. Wat kan er dus gebeuren? Een kwaadwillig persoon kon profiteren van het moment waarop mevrouw T klaar was met ontwaarden om haar voor te zijn in het poortje. Of mevrouw T liet het poortje weer dichtgaan zonder dat ze de tijd had om erdoor te lopen. In dit geval moet men 2 minuten wachten alvorens de ontwaarder opnieuw te gebruiken.
De ombudsman bevestigt per e-mail.

02012

De heer D is ouder dan 65. Daarom is hij houder van een gratis TEC-abonnement. Om gratis te reizen op het net van de MIVB heeft hij een MoBIB-kaart nodig. Maar de Bootik online is enkele weken buiten dienst. De MIVB heeft nog niet gereageerd op de e-mails die de heer D aan haar heeft gericht. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman richt zich tot de afdeling Klantenrelaties. De afdeling zal de MoBIB-kaart versturen zodra ze volgens het tarief 5 euro heeft ontvangen. De afdeling komt dus enkel tussen voor de gratis vervoerbewijzen waarvoor dus geen andere betaling vereist is dan de 5 euro van de MoBIB-kaart.

Opmerking. Wat is gedurende de uitdienststelling van de Bootik online het "plan B" voor de andere vervoerbewijzen (behalve de MoBIB 65+)?

02026

De heer S klaagt over de onderbreking van de online verkoop. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De onderbreking zal enkele weken of zelfs maanden duren.

02052

Een gemeenteambtenares geeft e-mails aan de MIVB door die duiden op moeilijkheden tussen haar en haar gesprekspartners. De klacht is ontvankelijk.

Het gaat om drie onbetaalde facturen van de MIVB aan het gemeentebestuur of sommige aan het OCMW. Deze facturen omvatten fouten en de gemeente heeft creditnota's gevraagd.

In de eerste factuur is het abonnement van een persoon tweemaal gefactureerd. De fout is afkomstig van een computerbug bij de MIVB. Ten slotte zal de MIVB een creditnota versturen voor het totaal van de factuur en een nieuwe factuur opstellen.

In de tweede factuur zou er verwarring zijn tussen het gemeentebestuur en het OCMW. Het gemeentebestuur eist ook een creditnota.

Een derde factuur zou ook een geschilpunt zijn voor dezelfde verwarring tussen gemeentebestuur en OCMW.

In de correspondentie van de ombudsman aan het gemeentebestuur wordt verklaard dat de eerste twee facturen zijn betaald en er werd een creditnota beloofd. De MIVB van haar kant is met een andere correspondent bij het gemeentebestuur overeengekomen om creditnota's op te stellen betreffende het totaalbedrag van elk van de factoren en om nieuwe facturen op te stellen.

De ombudsman informeert de betrokken partijen van de MIVB opdat zij erop kunnen toezien dat de misverstanden die nog zouden bestaan worden opgelost. De ombudsman informeert de MIVB dat hij heeft vernomen dat het gemeentebestuur en het OCMW er in de toekomst voor gaan zorgen dat ze onderling de betalingen die de een in de plaats van de ander doet compenseren.

03003

De heer R heeft een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB, maar zijn MoBIB-kaart werkt niet. De heer R richt zich rechtstreeks tot de bemiddelaar van de MIVB. Hij heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. De MIVB neemt contact op met de NMBS die de kaart heeft afgeleverd. De kaart is defect. Het was niet mogelijk om het contract op de kaart te laden. Ze moet worden vervangen en alleen de NMBS kan ze vervangen. De heer R ontvangt de nieuwe kaart geladen met het abonnement.

03007

De heer K koopt gewoonlijk gecombineerde maandabonnementen NMBS+MIVB. Als gevolg van een technisch probleem kon de NMBS het abonnement van februari niet ontwaarden. Zowel de MIVB als de NMBS hebben de heer K aangeraden om het MIVB-maandabonnement te betalen, in afwachting dat het probleem voor het gecombineerd abonnement wordt opgelost. De heer K heeft twee MIVB-maandabonnementen betaald voor dezelfde maand. Hij wil voor een van de twee worden terugbetaald.

De MIVB antwoordt aan de heer K dat ze de maandabonnementen niet terugbetaalt. De klacht van de heer K is ontvankelijk. De MIVB betaalt hem terug.

03039

Mevrouw M bestelt via het internet een jaarabonnement voor haar zoon. Ze betaalt 60 euro met een kredietkaart. Vier maanden na de bestelling kon het abonnement nog altijd niet worden opgeladen.

Mevrouw M is zelfs naar een Bootik gegaan. Men heeft er de kaart vervangen, maar het abonnement kon nog altijd niet worden opgeladen. De klacht van mevrouw M is ontvankelijk. Mevrouw M was zo eerlijk om mee te delen dat haar zoon het openbaar vervoer intussen niet heeft gebruikt en dat er dus geen vervoerbewijzen moeten worden vergoed. De afdeling Klantenrelaties meent echter dat ze nog enkele dagen nodig heeft om de rekeningen samen te voegen en ze stuurt twee 10-rittenkaarten in afwachting dat het abonnement bruikbaar is. Tot slot informeert ze mevrouw M dat het abonnement is gedownload.

03041 (vervolg van 201010030)

De heer C klaagde dat hij tien euro moest betalen voor het vervangen van een defecte MoBIB-kaart. Zijn klacht was niet ontvankelijk en de ombudsman had de klacht doorgegeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Maar de heer C was niet tevreden met het antwoord van de MIVB en hij heeft haar een nieuwe brief gestuurd. De MIVB heeft niet meer geantwoord. Dit bracht de heer C ertoe zich te richten tot de ombudsman.

Bovendien constateert de heer C dat de MoBIB-kaart van zijn zoon werkt, terwijl deze ook gebarsten is. Hij merkt op dat zijn bankier reeds verschillende bankkaarten verving zonder dat hij voor een duplicaat moest betalen. Tot slot stelt hij een vraag: Wat is de levensduur van een MoBIB-kaart? Zijn nieuwe klacht is ontvankelijk.

Bij de MIVB is er geen spoor van de laatste brief van de heer C. De afdeling Klantenrelaties bevestigt aan de ombudsman dat zij, indien zij de brief hand ontvangen, haar vorige antwoord zou hebben bevestigd.

De ombudsman geeft graag de uitleg waar de heer C om verzoekt. De levensduur van een MoBIB-kaart is langer dan vijf jaar. De MoBIB-kaarten zijn contactloze kaarten die naast de chip een antenne bevatten, in tegenstelling tot bankkaarten. Men moet ze eerder vergelijken met contactloze toegangskaarten.

De kaart van de zoon van de heer C zal niet meer werken als er bijvoorbeeld vocht via de barsten in de kaart terechtkomt.

Deze kaarten moeten echter met zorg worden behandeld, al was het maar om te vermijden dat bankkaarten stukgaan in een portefeuille of dat de MoBIB-kaart barst.

Het staat banken uiteraard vrij om elk hun commercieel beleid te hebben ten opzichte van klanten van wie de kaart beschadigd is, zelfs als dit herhaaldelijk gebeurt. De beslissing van een bank in verband hiermee legt de MIVB geen verbintenis op.

De MIVB past daarentegen het Regeringsbesluit toe dat de tarieven bepaalt. Dit Besluit legt de kosten van het duplicaat van een MoBIB-kaart vast op 10 euro. De MIVB vervangt de kaart gratis als deze niet zichtbaar beschadigd is. Niets kan aantonen dat een MoBIB-kaart kan barsten door normaal gebruik van de kaart.

De ombudsman besluit dat hij niet aan de MIVB zal voorstellen om de 10 euro die de heer C heeft gestort voor het duplicaat van een MoBIB-kaart terug te betalen.

04003

De heer D klaagt dat hij het vervoerbewijs dat hij aan een verkoopautomaat heeft betaald niet heeft gekregen. Het is niet de eerste maal dat hij deze tegenslag heeft. Hij werd terugbetaald voor de vorige keren. Daarenboven had hij de manier om rechtstreeks klacht in te dienen bij de MIVB niet gevonden. Omdat hij niet binnen 30 dagen klacht heeft ingediend binnen de MIVB, is de klacht bij de ombudsman hoe dan ook niet ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties van de MIVB nodigt de heer D uit om naar een Bootik of een Kiosk te gaan. De heer D heeft de "vergoedingsbon" bij zich die de verkoopautomaat aan hem heeft moeten afleveren. Terugbetaling zal zelfs mogelijk zijn zonder de "tegoedbon".

04007

De MoBIB-kaart van mevrouw D werkt niet.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt het dossier overgemaakt aan de afdeling Klantenrelaties die de ombudsman verwittigt dat het abonnement nooit op de kaart werd geladen. De operatie zal op afstand plaatsvinden en mevrouw D zal haar MoBIB-kaart vanaf de volgende dag kunnen gebruiken.

05004

Mevrouw G, die een MIVB-maandabonnement wilde kopen aan een verkoopautomaat, heeft per ongeluk een MTB-maandabonnement op haar MoBIB-kaart geladen. Mevrouw G wijt de fout aan de verkoopautomaat. Ze vraagt om het abonnement te vervangen en het verschil terug te betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Maandabonnementen worden hoe dan ook nooit vergoed. Bij de terugbetaling van een abonnement (geen maandabonnement) trekt de MIVB de gebruikte maanden en 10 euro administratiekosten af. Bovendien lijkt het mevrouw G te zijn ontgaan dat het MTB-abonnement ook de diensten van de NMBS zou dekken. Voor het supplement van 10 % ten opzichte van het MIVB-abonnement kan mevrouw G – naast de diensten van de MIVB – die van De Lijn, de TEC en de NMBS in de MTB-zone gebruiken.

05022

De heer A klaagt dat hij zijn MoBIB 65+-kaart niet kan verkrijgen via de Bootik online.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat hij echter geen vertrouwelijke details vermeldt en om de heer A te helpen, geeft de ombudsman de zaak door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. De ombudsman legt de heer A al uit hoe hij zijn MoBIB 65+-kaart kan verkrijgen.

06015

De trajecten van het openbaar vervoer die de heer M aflegt om beroepsredenen worden terugbetaald door zijn werkgever op vertoon van een bewijsstuk. De heer M klaagt over het feit dat hij met de MoBIB-kaart het verschil tussen privé- en beroepsverplaatsingen niet kan bewijzen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman onmiddellijk een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Opmerking. Dat verdient een onderzoek. Waarom geen twee abonnementen, een privéabonnement en een abonnement voor beroepsredenen?

06023 (zie ook 04025)

De dochter van mevrouw V is naar een Bootik gegaan om er een abonnement te laten maken. Hierbij is haar identiteitskaart verloren gegaan. Mevrouw V vraagt om de terugbetaling van de kosten van het duplicaat van de identiteitskaart.

De klacht van Mevrouw V is ontvankelijk.

Na vertoon van het kassaticket van het gemeentebestuur, vergoedt de afdeling Klantenrelaties de 17 euro kosten van het duplicaat van de identiteitskaart

07021

De heer H heeft geprobeerd om het schoolabonnement van zijn dochter te vernieuwen via Bootik online. Omdat hij de bestelling in eerste instantie niet kon bevestigen, is hij de actie herbegonnen. Zijn bankrekening werd 4 x gedebiteerd met 102 euro in plaats van eenmaal. Hij vraagt een vergoeding. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling Boekhouding van de MIVB. De storting zal de dag zelf worden uitgevoerd.

07023

Mevrouw G heeft een MoBIB-kaart besteld die ze nooit heeft ontvangen. Ze richt zich via "Test-Aankoop" tot de ombudsman. De klacht van mevrouw G is ontvankelijk. De ombudsman informeert "Test-Aankoop" dat hij rechtstreeks onderhandelt met mevrouw G.

De MIVB heeft de bestelling van de kaart en de betaling van 5 euro wel ontvangen. De kaart werd verstuurd op 31 mei.

Omdat ze drie weken later niets meer heeft gehoord, gaat mevrouw G naar de Bootik Roodebeek waar men haar aanraadt een maand langer te wachten "gezien het aantal aanvragen".

Een maand later keert mevrouw G terug naar de Bootik Roodebeek. Men vordert een storting van 10 euro, bovenop de reeds betaalde 5 euro, om haar een "duplicaat" te leveren. Reden: de klachttermijn van een maand is verstreken.

Dezelfde dag richt mevrouw G een klacht aan de MIVB via de website www.mivb.be.

In eerste instantie vraagt ze de terugbetaling van de 5 euro omdat ze de MoBIB-kaart niet ontvangen heeft. De MIVB antwoordt dat ze enkel terugbetaalt "op vertoon van de kaart".

Mevrouw G antwoordt dat ze een kaart zou willen, want ze heeft er immers voor betaald. De MIVB antwoordt dat zee en klacht had moeten indienen vóór 30 juni. Mevrouw G wijst er dan op dat haar eerste klacht in Roodebeek drie weken na de aanvraag en de betaling werd ingediend. De Bootik heeft haar gevraagd nog een maand geduld te hebben. Mevrouw G informeert zich op dezelfde dag bij de Post waar men haar vroeg om het "volgnummer" dat bPost zou hebben afgeleverd aan de MIVB.

Mevrouw G stuurt onmiddellijk een e-mail naar de MIVB. De MIVB antwoordt niet meer. Dan richt ze zich tot "Test-Aankoop".

Conform zijn mandaat vraagt de ombudsman aan de MIVB om verslag aan hem uit te brengen. De afdeling Klantenrelaties informeert de ombudsman dat ze mevrouw G haar MoBIB-kaart zal opsturen.

Mevrouw G bedankt hem.

Opmerking. De Bootik Roodebeek moest de klacht registreren en deze doorgeven. Het vervolg, vóór de tussenkomst van de ombudsman, was absurd.

08007

De klacht van de heer B is tweeledig. Ze heeft enerzijds betrekking op de vervanging van een MoBIB-kaart en anderzijds op de moeilijkheden om de kaart in kwestie te verkrijgen.

De klacht is niet ontvankelijk gezien niet kan worden aangetoond dat er voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht niets vertrouwelijks bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

08008

De heer B is niet tevreden met de informatie die hem werd verstrekt met betrekking tot het verkrijgen van een MoBIB 65+-kaart.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat ze geen vertrouwelijke element bevat, geeft de ombudsman een kopie van de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Tegelijk verstrekt de ombudsman de gevraagde inlichtingen.

09006

De heer S heeft de schoolabonnementen van zijn kinderen gekocht via Bootik Online. Hij ondervond problemen bij de aankoop van het derde abonnement.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de heer S mee dat de MIVB hem in de praktijk heeft geïnformeerd over een computerstoring met betrekking tot het abonnement van het derde kind. Door dit defect was de betaling niet zichtbaar in de database van de abonnementen.

De afdeling Verkoop per post heeft de gegevens samengevoegd die 's nachts op de server zullen worden geladen.

Ze deelt de heer S mee dat het abonnement zal worden overgedragen op de MoBIB-kaart als hij de kaart een eerste keer voor de ontwaarder houdt.

09016

De dochter van mevrouw B gaat naar een Bootik met een schoolattest en een foto om een MoBIB-kaart te vervangen die volledig geldig bleek te zijn.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Om haar taak te vergemakkelijken, geeft de ombudsman de parameters op die in haar e-mail aan de MIVB moeten worden vermeld.

09018

Mevrouw D is naar een Bootik gegaan om er haar MoBIB-kaart te laten vervangen. De 22 reizen die op de oude kaart waren geladen, werden niet overgedragen.

De klacht van Mevrouw D is ontvankelijk.

Het onderzoek dat is gevoerd door de afdeling Klantenrelaties bevestigt dat mevrouw G effectief recht heeft op 22 reizen, maar ook dat er de avond ervoor 18 reizen op de kaart werden geladen.

De afdeling Klantenrelaties raadpleegt mevrouw D om ervoor te zorgen dat ze correct wordt vergoed.

09020

De heer R is naar een Bootik gegaan om zijn abonnement te laten vernieuwen. Omdat zijn identiteitskaart verlopen was, heeft hij zijn paspoort getoond. De loketbediende weigerde zijn paspoort te beschouwen als een geldig identiteitsdocument.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

09024

Mevrouw L klaagt over het feit dat de MIVB weigert om haar een maandabonnement terug te betalen dat ze per ongeluk heeft gekocht omdat de interface naar zij meent enkel in het Nederlands werkt.

Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman antwoordt mevrouw M dat de MIVB krachtens de wetten op de handelspraktijken geen enkele verplichting heeft om wat zij heeft gekocht terug te betalen.

Hij voegt eraan toe dat ze onder bepaalde voorwaarden de jaarabonnementen gedeeltelijk terugbetaalt. De gebruikte maanden worden afgetrokken evenals administratiekosten die zijn vastgelegd op 10,00 euro. Van deze bepalingen kan gemakkelijk worden afgeleid dat de MIVB de maandabonnementen niet terugbetaalt.

De ombudsman stelt aan de GO-automaat van het station Troon vast dat het apparaat viertalig is, FR-NL-D-EN. Met een knop links onder het scherm wordt een menu geopend om de taal te wijzigen. Het is niet de kaart die de schermtaal bepaalt. De interface is die van de laatste gebruiker. De werking wordt correct aangegeven.

Het is gemakkelijk om een lopende bewerking te annuleren, ongeacht de taal. Alvorens de betaling goed te keuren, wordt er gevraagd om te bevestigen. Als u dit niet doet, wordt de transactie vanzelf gestopt.

De klacht is niet gegrond.

09029

De heer V slaagt er niet in de gegevens te verkrijgen van de dienst waartoe hij zich bij de MIVB moet richten om een factuur te bekomen met betrekking tot het jaarabonnement dat wordt betaald door zijn bvba. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert de heer V dat de openbare vervoersmaatschappijen zijn vrijgesteld van het verstrekken van facturen voor vervoerbewijzen "omwille van bijzondere omstandigheden waarin de vervoerbewijzen worden afgegeven". Deze herinnering staat ook op de website van de MIVB.

Kortom, het uittreksel van de bankrekening van de bvba zou moeten volstaan.

09030

Het schoolabonnement van de zoon van mevrouw T werd 7 dagen te laat afgeleverd.

Mevrouw T vraagt de terugbetaling van 7 x 4 ritten van 1,80 euro. De klacht van Mevrouw T is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw T dat de MIVB erkent dat ze door haar computersysteem het abonnement niet op de voorziene datum kon afleveren. Hij stelt de MIVB voor de schade te vergoeden. Na verschillende herinneringen volgt de MIVB tot slot het voorstel van de ombudsman.

De afdeling Klantenrelaties van de MIVB richt een excuusbrief aan mevrouw T en stuurt haar vier 10-rittenkaarten per post.

10007

Het MTB-abonnement dat door de werkgever van de heer C aan hem ter beschikking werd gesteld, is op een MoBIB-kaart geladen die niet werkt.

De heer C wil vermijden dat ze naar een Bootik moet om de kaart te laten vervangen en vraagt of de MIVB haar per post een nieuwe kan opsturen.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verwijst naar de wetgeving. In dit geval gaat het om een contract waarvan in de algemene voorwaarden twee gevallen voorzien zijn waarin de kaart wordt vervangen. Als de kaart zichtbaar beschadigd is wordt er een betaling gevraagd. De kosten van dit duplicaat bedragen op dit moment 10 euro.

Het verzoek om naar een Bootik te gaan vloeit voort uit deze bepalingen. Het gaat erom geschillen af te wijzen die onvermijdelijk zouden ontstaan ingeval een kaart werd verzonden waarvan men dacht dat ze goed was, maar er werd gevraagd om 10 euro te betalen omdat de kaart in slechte staat naar de MIVB is verstuurd.

De ervaring van de MIVB – die wordt bevestigd door de ervaring van de ombudsman naar aanleiding van zijn enquêtes – is dat nieuwe kaarten die op het moment van aankoop naar de klant worden verzonden verloren gaan. Er is geen enkele reden waarom dit voor de kaarten die door de klant werden verzonden anders zou zijn.

De ombudsman meldt dat niet alle klanten van de MIVB te goeder trouw zijn. Er zouden er zijn die de kaart niet verzenden, maar beweren dat ze dit wel hebben gedaan.

Hij voegt eraan toe dat de banken hetzelfde doen als ze vragen om bij het bankfiliaal langs te gaan wanneer een kaart defect is. Beter nog, bepaalde apparaten slikken de kaart in.

De klacht is dus wel ontvankelijk maar niet gegrond.

10008

Mevrouw P heeft geprobeerd om een schoolabonnement op te laden aan een Go-verkoopautomaat. Het abonnement werd niet opgeladen omdat de MoBIB-kaart werd verwijderd vooraleer het opladen had plaatsgevonden.

De Go-paal heeft een vergoedingsbon afgeleverd waarop werd vermeld dat men werd uitgenodigd om naar een Kiosk of een Bootik te gaan.

Mevrouw P koos er echter voor een maandabonnement te kopen. Ze vraagt dat dit wordt vergoed. Maar de MIVB vergoedt nooit een maandabonnement. De MIVB heeft aan mevrouw P verklaard dat als ze naar een Bootik of een Kiosk was geweest het schoolabonnement zou zijn opgeladen op basis van de vergoedingsbon. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB geen enkele schuld treft. In het bericht dat op het scherm verschijnt wordt verklaard dat de MoBIB-kaart in het apparaat moet blijven zitten tot aan het einde van de transactie. Anders verschijnt er een foutmelding en levert de machine een vergoedingsbon af. Zelfs zonder de vergoedingsbon kan de klant zich overigens nog wenden tot een Bootik en zal hij er krijgen wat hij wenst.

Hij besluit dat mevrouw P geheel vrijwillig heeft beslist om een maandabonnement te kopen en terugbetaling hiervan te vragen.

De MIVB gaat er echter mee akkoord mevrouw P gedeeltelijk te vergoeden door 10 reizen op haar MoBIB-kaart te laden.

10010

De heer F klaagt dat het moeilijk is om te ontwaarden bij het overstappen, in het bijzonder in de metro. De klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bewijs heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert de heer F dat er geen ontwaarder is in een overstapstation tussen twee lijnen van een metrostation.

In een dergelijk overstapstation moet men niet ontwaarden. De eerste ontwaarding blijft gedurende een uur gelden.

Hij verklaart dat men daarentegen moet ontwaarden bij elke overstap waarbij er sprake is van bovengrondse voertuigen. Dit geldt ook tussen bovengrondse voertuigen of tussen een bovengronds voertuig en de metro.

10014

Op het moment van de aankoop van haar jaarabonnement heeft mevrouw S ongelukkigerwijs een MTB-abonnement geladen in plaats van een MIVB-abonnement.

Ze heeft een aanvraag tot terugbetaling ingediend bij de MIVB.

De afdeling Klantenrelaties heeft haar aangeraden een nieuw abonnement te kopen en een aanvraag tot terugbetaling in te dienen voor het eerste abonnement.

Mevrouw S is naar een Bootik gegaan om haar dossier bij te werken.

De loketbediende heeft haar verzekerd dat de terugbetaling binnen 3 weken zou gebeuren.

Twee en een half maanden later is mevrouw S nog steeds niet terugbetaald.

Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw S dat het onderzoek een fout in de overdracht van een boekhoudkundig bewijsstuk aan het licht heeft gebracht.

Het boekhoudkundig bewijsstuk is al aangekomen op de afdeling die belast is met het uitvoeren van de betalingen.

De ombudsman herinnert mevrouw S eraan dat de terugbetalingstermijnen en -procedures het voorwerp hebben uitgemaakt van zijn eerste aanbeveling in zijn twee laatste jaarverslagen.

De MIVB werkt aan een aanpassing van haar procedures.

Mevrouw S informeert de ombudsman vervolgens dat ze een terugbetaling van 51 euro heeft ontvangen en bedankt hem voor zijn tussenkomst.

10025

De heer W heeft een schoolabonnement gekocht voor zijn zoon via Bootik online.

Bij het laden van zijn abonnement op zijn MoBIB-kaart van op een Go-apparaat heeft de jongen zich vergist en heeft hij een bijkomend maandabonnement op zijn MoBIB-kaart geregistreerd. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt allereerst vast dat de maandabonnementsen nooit worden terugbetaald, in tegenstelling tot de jaarabonnementsen die kunnen worden terugbetaald door aftrek van 10 euro kosten en van het bedrag van de gebruikte maanden.

Hij stelt vast dat het per ongeluk gekochte maandabonnement geldig is tot november 2011.

Hij bevestigt dat er een overeenkomst tot stand is gekomen tussen de heer W en de MIVB, op grond waarvan het jaarabonnement dat moest beginnen te lopen in oktober 2011 kan worden geruild voor een nieuw jaarabonnement dat in november 2011 zou beginnen te lopen om te eindigen in november 2012. Het gaat om een manier om het maandabonnement te recupereren dat niet kan worden terugbetaald. De MIVB zal noch de 10 euro administratiekosten, noch de 5 euro voor de nieuwe MoBIB-kaart aanrekenen.

Maar de zaak kan niet op afstand worden geregeld. De heer W zal naar een Bootik gaan in het Weststation om er het nieuwe jaarabonnement aan te kopen en de terugbetaling van het vorige abonnement te vragen die zal gebeuren via de bankrekening. De afdeling Klantenrelaties informeert de Bootik over de overeenkomst die tot stand is gekomen tussen de heer W en de commerciële directie.

10038

Een school biedt MIVB-abonnementsen aan haar leerkrachten aan. Het hoofd van de huishoudelijke dienst van de school heeft het rekeningnummer van de MIVB verwisseld met dat van een van de leerkrachten en heeft per vergissing de MIVB terugbetaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, neemt de ombudsman contact op met de afdeling Klantenrelaties van de MIVB die de noodzakelijke formaliteiten vervult bij de boekhouding van de MIVB. Het dossier wordt binnen de maand opgelost.

11002

De heer D heeft bus 47 en trams 7 en 62 genomen in 40 minuten.

Hij klaagt dat er voor drie ritten werd gedebiteerd in plaats van voor een enkele rit.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Het onderzoek toont reeds aan dat de ontwaarder van tram 7 waarvan de reiziger gebruik heeft gemaakt niet is aangepast aan het winteruur.

De afdeling Klantenrelaties stelt de heer D voor zijn 10-rittenkaart gratis terug te sturen ter controle vóór regularisatie.

11005

De dochter van mevrouw G heeft een MoBIB-kaart en een maandabonnement besteld via eCommerce door de vereiste stukken toe te voegen. De heer G geeft een kopie van zijn brief door aan de ombudsman. De MIVB bekritiseert de kwaliteit van de geleverde bijlagen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert de heer G dat het antwoord van de MIVB hem bevreemdt en dat hij zich zal informeren over de motivatie van de MIVB.

De MIVB levert de MoBIB-kaart en het abonnement af.

11010

De heer V heeft geprobeerd om zijn MoBIB-abonnement te vernieuwen aan een verkoopautomaat. Betaling met Mastercard bleek onmogelijk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Aangezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, mag de ombudsman deze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De ombudsman informeert de heer V echter dat de Go-verkoopautomaten Mastercard-kaarten accepteren en dat het waarschijnlijk is dat de leverancier van de kaartendienst zijn transacties tijdelijk moest onderbreken.

11018

De heer M heeft een jaarabonnement met "derde betaler" op een MoBIB-kaart geladen. Omdat hij heeft vastgesteld dat zijn kaart niet werkt, heeft hij deze aan een "preventieagent" van de MIVB gegeven in het station Kruidtuin. Omdat de heer M een maand later niets van de MIVB heeft gehoord, stuurt hij haar een brief. De afdeling Klantenrelaties van de MIVB antwoordt door eraan te herinneren dat het vervangen en afgeven van een duplicaat uitsluitend in haar Bootiks gebeurt. De heer M richt zich tot een andere afdeling die hem niet beter kon helpen dan door hem aan dezelfde regel te herinneren. De heer M wilt vermijden dat hij bij een Bootik moet langsgaan. De heer M belt naar de ombudsman. De telefonische klacht van De heer M is ontvankelijk.

De ombudsman informeert de heer M dat hij geen bindende bevoegdheid heeft. Hij is daarentegen bevoegd om onderzoeken te voeren en vervolgens voorstellen te doen, advies te geven en aanbevelingen te doen. Voor wat onderzoeken betreft is het natuurlijk van belang dat de heer M zijn MoBIB-kaart terugvindt. De ombudsman komt tussen bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Die belooft om met spoed een onderzoek uit te voeren om te trachten de kaart terug te vinden.

De ombudsman herinnert echter aan de contractuele bepalingen die de MIVB en de MoBIB-klienten verbinden, met name de gebruiksvoorwaarden van de kaart. Het is de taak van elk van de partijen om zich aan de overeenkomst aan te passen.

De volgende dag vond de MIVB de kaart terug. De kaart ligt sinds een maand op het kantoor van de verloren voorwerpen. De heer M is niet van plan om er de kaart te gaan ophalen. Hij vraagt dat men hem de kaart terugstuurt na deze te hebben "gereactiveerd".

De ombudsman informeert de heer M dat hij niet naar het kantoor van de verloren voorwerpen hoeft te komen. Het volstaat om naar een Bootik van zijn keuze te gaan om er een duplicaat te krijgen aan de prijs van 10 euro.

11027

Man en vrouw van het echtpaar M zijn het metrostation Gribaumont ingegaan met de bedoeling om naar het stadscentrum te gaan. De verkoopautomaten waren defect. Idem in het station Joséphine Charlotte. Ze zijn er uiteindelijk in geslaagd om een 10-rittenkaart te kopen. Aangekomen in De Brouckère hebben ze hun tegenslag verteld aan een loketbediende die hen koeltjes ontving. De klagers richten zich rechtstreeks tot de bemiddelaar, zonder een klacht in te dienen bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

Gezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze zelf over aan de afdeling Klantenrelaties.

11029

Mevrouw V wilde een 10-rittenkaart kopen aan een verkoopautomaat in een metrostation. Het apparaat heeft de kaart niet geleverd. Mevrouw V stelt daarentegen vast dat haar bankrekening met 12,50 euro werd gedebiteerd in het voordeel van de MIVB. Mevrouw V heeft een brief geschreven naar de MIVB. Mevrouw V heeft geen antwoord ontvangen. De klacht van mevrouw V bij de ombudsman is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties stuurt de 10-rittenkaart op die mevrouw V heeft betaald.

11032

De heer M heeft een 10-rittenkaart gekocht aan een verkoopautomaat. Zijn rekening werd gedebiteerd zonder dat hij zijn vervoerbewijs heeft gekregen.

De MIVB heeft niet gereageerd op zijn aanvraag tot terugbetaling.

De klacht van de heer M is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties van de MIVB stuurt een 10-rittenkaart op naar de heer M. De heer M bedankt de ombudsman.

12013

Mevrouw N heeft meer dan een maand geleden de formaliteiten vervuld die noodzakelijk zijn om een MoBIB-kaart te bekomen. Ze heeft nog steeds niets gehoord van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB. De afdeling Klantenrelaties stuurt een MoBIB-kaart op naar de klagster.

12018

Mevrouw D is ervan overtuigd dat ze een bankkaart nodig heeft om een vervoerbewijs aan te kopen aan een GO-automaat. Ze klaagt hierover. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft mevrouw D echter verduidelijking. De GO-apparaten accepteren ook kleingeld. Ze accepteren echter geen biljetten.

De MIVB licht hem hierover schriftelijk in en maakt een kopie over aan de ombudsman.

2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01003

De heer en mevrouw M zijn houder van een gratis Omnipas 65 +-abonnement van De Lijn. Ze willen ook gratis reizen op het netwerk van de MIVB. Ze hebben geen contact opgenomen met de MIVB en ze richten zich rechtstreeks tot de ombudsman. Het is geen ontvankelijke klacht bij de ombudsman. De ombudsman legt buiten bemiddeling uit hoe ze een MoBIB-kaart van 5 euro moeten kopen.

01012

Mevrouw Z heeft tweemaal 45 euro betaald voor een enkel Quartier Latin-abonnement. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman raadpleegt de MIVB. De afdeling Klantenrelaties van de MIVB heeft hem een excuusbrief gestuurd en hem de overtollige 45 euro terugbetaald. Mevrouw Z bedankt hem.

01014

De heer H heeft het gratis abonnement dat hij voor zijn kind jonger dan 12 jaar had gekocht niet ontvangen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt hem uit hoe hij te werk moet gaan om klacht in te dienen bij de MIVB.

02003

De heer H is houder van een Omnipas 65 +. Hij vraagt zich af hoe hij gratis kan reizen op het MIVB-netwerk. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert de heer H echter dat het volstaat om een MoBIB-kaart te kopen voor de prijs van 5 euro, dat de kaart 5 jaar geldig is en dat hij ze moet ontwaarden bij elke opstap op een voertuig van de MIVB en telkens hij in de gecontroleerde zones van de stations aankomt. De heer H bedankt hem.

02013

De heer H richt zich tot de ombudsdienst met betrekking tot twee Brussel'Air-premies. Zijn klacht is ontvankelijk.

De heer H heeft genoten van twee Brussel'Air-premies voor een bedrag van 470 euro elk. Omdat het om "fietspremies" gaat, had de heer H recht op twee premies van 505 euro. Hij vordert het verschil. Hij komt tweemaal 35 euro te kort, of 70 euro.

De MIVB geeft voldoening aan de heer H. Hij neemt contact op met de vereniging Pro Velo die in deze actie een partner van het Gewest is. De heer H gaat naar Pro Velo dat 70 euro op zijn rekening zal storten "op basis van bewijskrachtige facturen".

02014

De heer S is houder van een Omnipas 65+ van De Lijn. Om zich te verplaatsen op het net van de MIVB heeft hij een MoBIB-kaart nodig die men in de Bootiks of via eCommerce verkrijgt tegen betaling van 5 euro. Maar de heer S is invalide. Hij vraagt aan de MIVB om hem zijn MoBIB-kaart op te sturen per post. De heer S heeft geen klacht ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman neemt echter contact op met de MIVB. De heer S zal 5 euro opsturen naar de MIVB. Deze zal de MoBIB-kaart vervolgens versturen.

02015

De ombudsman wordt geraadpleegd door een sociaal assistent. De MIVB zou een "S"-abonnement hebben geweigerd aan een persoon die evenwel een attest van het OCMW had voorgelegd. De aangestelden zouden een Belgische identiteitskaart hebben geëist. De aanvrager is de echtgenoot van een vrouw waarvan de situatie zopas werd geregulariseerd, net zoals die van de kinderen. De vrouw en haar kinderen worden betaald door het OCMW. In het attest van het OCMW wordt vermeld dat deze heer ten laste is van zijn echtgenote die een leefloon geniet. In het attest wordt verduidelijkt dat dit kan worden geruild voor een gratis vervoerbewijs dat een jaar geldig is. De heer is meerdere keren naar een Bootik geweest waar hij een paspoort toonde. De sociaal assistent vraagt hoe de MIVB de eis om een identiteitskaart motiveert.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman neemt contact op met de verantwoordelijke Verkoop. De afdeling Klantenrelaties neemt contact op met de sociaal assistent. De heer die door de sociaal assistent wordt vertegenwoordigd zal een abonnement krijgen.

02017

De heer N stelt voor om het aanbod abonnementen uit te breiden. Het is geen ontvankelijke kracht.

Opmerking. De MIVB wilt haar aanbod eerder vereenvoudigen om het begrijpelijker te maken.

02054

Man en vrouw van het echtpaar D beschikken elk over een gratis "seniorabonnement" van de TEC. Ze willen dat de MIVB hun MoBIB-kaarten opstuurt per post. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman legt echter uit hoe ze te werk moeten gaan. Man en vrouw van het echtpaar D bedanken hem.

02060

De gehandicapte zoon van de heer F is naar een Bootik gegaan om een MoBIB-kaart te verkrijgen aan een verlaagd tarief. Het attest van het ziekenfonds is geweigerd omdat het niet van een Belgisch ziekenfonds komt. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman raadpleegt de verantwoordelijke Verkoop van de MIVB. Vervolgens informeert hij de heer F dat er geen "MoBIB-kaart voor gehandicapten" bestaat. Er kan met geen enkel attest van het ziekenfonds een kaart worden gekocht die niet bestaat.

Een MoBIB-kaart kan daarentegen worden geladen met een abonnement aan een verminderde prijs als de houder van de kaart het RVV- of OMNIO-statuut geniet. Dit statuut is gekoppeld aan inkomensvoorwaarden. Het attest dat is neergelegd door de heer F is geen attest voor het OMNIO-statuut.

Ter informatie legt de ombudsman aan de heer F uit dat er bijzondere bepalingen zijn voor slechtzienden en voor personen met beperkte mobiliteit.

Omdat de vraag van de heer F niet afhangt van de MIVB, stelt de ombudsman hem voor zich te richten tot de Federale overheidsdienst Volksgezondheid of het College van federale ombudsmannen.

02072

Mevrouw P stuurt een e-mail naar de ombudsman samen met een attest van haar ziekenfonds, dat drie maanden geldig is, om een abonnement aan een verlaagd tarief te verkrijgen bij de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Mevrouw P krijgt het advies om op het moment dat ze haar abonnement aan een verlaagd tarief bij de MIVB bestelt naar een Bootik te gaan met een recenter attest.

03019

De heer R klaagt dat zijn aanvraag voor een Brussel'Air-premie werd geweigerd omdat zijn voertuig geen heel jaar was ingeschreven. Hij is in februari 2010 van voertuig veranderd en heeft dit bij de DIV laten schrappen in januari 2011. Dat is 3 weken te vroeg. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De ombudsman verduidelijkt dat hij niet antwoordt in de plaats van de MIVB. Hij vestigt de aandacht van de heer R echter op de toekenningsvoorwaarden van de Brussel'air-premie.

Volgens de website van het Gewest, www.brusselair-premie.be, moet de inschrijvingsduur minstens een jaar ononderbroken bedragen" (voorwaarde d). Ook moet volgens de brochure van het Gewest "het voertuig minstens gedurende een jaar zijn ingeschreven op naam van de aanvrager van de premie". De heer R geeft aan dat het helemaal geen drie weken waren, omdat de inschrijving dateert van februari 2010 terwijl de schrapping is gebeurd in de loop van januari 2011. Hij wil een afwijking. De ombudsman legt aan de heer R uit dat de wetgever geen mogelijkheid heeft geboden om af te wijken van de voorwaarde inzake de inschrijvingsduur en dat de MIVB een procedure hanteert die overeenkomt met de wet.

03033

De heer P woont in Dilbeek. Zijn kinderen gaan naar school in Jette. Ze maken gebruik van de netwerken van de MIVB en De Lijn om van en naar school te gaan. De heer P die voor elk van hen twee abonnementen moet betalen vraagt om zijn probleem te onderzoeken.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling worden de heer P enkele inlichtingen verstrekt.

Het MTB-abonnement is gemeenschappelijk voor de 4 operatoren, maar het geldt enkel in de MTB-zone (bijvoorbeeld tot de stelplaats van de Lijn in Dilbeek) en is niet voordelig voor scholieren (830 euro in totaal voor 2 kinderen).

Het Buzzy Pazz-abonnement kan volstaan tussen Dilbeek en Jette (bijvoorbeeld AZ-VUB) omdat De Lijn minstens een rechtstreekse lijn heeft: 168 euro per kind, min een korting van 20 % vanaf het tweede. Dit maakt 292,40 euro.

Het Buzzy Pazz-abonnement en het MIVB-schoolabonnement (dit laatste met een korting van 50 % gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap): 204 euro voor het eerste, 122 voor het tweede, min de korting van 50 %, plus de Buzzy Pazz'en, of in totaal 455,40 euro voor de 2.

Het MIVB-abonnement kan volstaan voor de directe omgeving van de eindhalte van tram 19 "Groot-Bijgaarden", bijvoorbeeld: 163 euro voor de 2, rekening houdend met de korting van de Franse Gemeenschap.

De keuze zal dus afhangen van de exacte locaties van de school en de woning.

03035

De heer B is 65 jaar geworden in december 2010. Hij had recht op een gratis 65+-abonnement. Maar de MIVB heeft al in november aan de heer B voorgesteld om zijn MTB 60+-jaarabonnement te vernieuwen dat op 30 november verliep. De heer B heeft dit gedaan. Dit kostte hem 410 euro terwijl hij recht ging hebben op een gratis abonnement. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB hem ervan op de hoogte had moeten brengen dat hij vanaf zijn verjaardag in december recht had op een gratis 65+-abonnement en ze had hem intussen een MTB 60+-maandabonnement moeten voorstellen voor het tarief van 39 euro.

Hij neemt ook in overweging dat, omdat hij zich bewust was van het bestaan van het gratis 65+-abonnement, de heer B in januari naar een handelsagentuur - Bootik - van de MIVB is gegaan.

De handelsagentuur heeft de regels inzake de terugbetaling van de schuld van een lopend abonnement toegepast, zonder rekening te houden met de specifieke situatie van de heer B. Gelet op het feit dat het abonnement 2 maanden werd gebruikt, wordt er volgens de regels 2 maanden gebruik voor het tarief van het maandabonnement afgetrokken, of 2 maal 39 euro. Er wordt ook 10 euro administratiekosten afgetrokken. Dit maakt 322 euro voor de terugbetaling van het abonnement. Tot slot eist de MIVB de teruggave van de MoBIB-kaart waarvoor ze hem 5 euro stort min 1 euro voor het begonnen gebruiksjaar. Rekening houdend met de gedeeltelijke terugbetaling van de MoBIB-kaart die de MIVB terugnam heeft ze 326 euro terugbetaald.

Bovendien heeft de MIVB 5 euro geëist voor de nieuwe MoBIB-kaart van het gratis 65+-abonnement. De heer B heeft dus 89 euro (410 – 326 + 5) betaald voor het recht om een maand te reizen, in plaats van 39 euro. Hij heeft dus voor 50 euro schade geleden. De ombudsman zet deze situatie uiteen voor de MIVB. Uiteindelijk krijgt de heer B een regeling die hem tevreden stelt.

03047

De heer en mevrouw J wonen in Eupen. Ze zijn ouder dan 65. Ze vragen hoe ze een MoBIB-kaart moeten kopen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Het verzoek wordt doorgegeven aan de afdeling Klantenrelaties. Een MoBIB-kaart kan enkel worden verkregen in een Bootik. De heer en mevrouw J mogen een derde machtigen. Ze moeten een pasfoto inleveren en 5 euro per kaart storten. De gevolmachtigde moet ook een identiteitsbewijs laten zien. Afhankelijk van de frequentie van hun verplaatsingen in Brussel geven de heer en mevrouw J er misschien de voorkeur aan het te stellen zonder de MoBIB-kaart van 5 euro en 1-ritkaarten te kopen.

Opmerking. Enkel personen van 65 jaar of ouder zijn verplicht om bij een Bootik langs te gaan om een MoBIB-kaart te verkrijgen. Er zijn nog uitzonderingen. De MIVB heeft deze discriminatie tot hiertoe niet uitgelegd. De ombudsman raadt de MIVB aan haar procedures te uniformiseren en deze te vereenvoudigen. Het is zowel in haar eigen voordeel als in dat van de klanten.

03048

De heer S heeft een NMBS-maandabonnement samen met een forfaitair wekelijks bedrag voor de MIVB en dit tot mei. Als hij zijn MoBIB-kaart voor de ontwaarder houdt, wordt het bericht "ongeldig" weergegeven. De heer S heeft zijn klacht tegelijkertijd gestuurd naar de MIVB, naar de NMBS en naar de ombudsman van de MIVB.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

Het weekabonnement is wel opgenomen in de database van de MIVB. De heer S is zelfs in orde tot 4 mei 2011. De MIVB controleert de oorzaak van het weergegeven foutbericht.

Op aanraden van de afdeling Klantenrelaties van de MIVB gaat de heer S naar een NMBS-loket. Men vervangt er zijn MoBIB-kaart. De heer S neemt de moeite om de ombudsman te bedanken voor zijn uitleg en zijn tussenkomst.

05036

De heer M, vader van een groot gezin, heeft een probleem met betrekking tot de aankoop van de schoolabonnementen van zijn kinderen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Deze geeft aan de heer M de te volgen procedure aan.

06030

Op 24 augustus 2010 heeft de heer O twee Quartier Latin-abonnementen gekocht voor zijn kinderen. Met het oog op een eventuele tweede zittijd, heeft hij gevraagd de datum van inwerkingtreding vast te leggen op 24 september 2011. In tegenstelling tot wat de heer O uitdrukkelijk heeft gevraagd, levert de MIVB de twee abonnementen af waarbij de vervaldatum wordt vastgelegd op 23 augustus 2011. De heer O vraagt om de geldigheid met een maand te verlengen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman informeert de heer O dat hij over geen enkel bewijs beschikt wat de vraag inzake het begin van de geldigheid betreft. Hij voegt eraan toe dat hij bij de MIVB geen enkele poging zal ondernemen om te weten of de abonnementen tussen 24 augustus en 23 september 2010 al dan niet werden gebruikt.

Hij deelt de heer O daarentegen mee dat hij aan de afdeling Klantenrelaties heeft gevraagd de mogelijkheid te overwegen om de twee abonnementen met een maand te verlengen. De afdeling Klantenrelaties vervangt de twee jaarabonnementen. De twee nieuwe abonnementen zijn geldig voor een jaar vanaf 24 september 2010. De heer O neemt de moeite om de ombudsman te bedanken.

07001

De heer D heeft een schoolabonnement gekocht dat voor 50 % wordt gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. Achteraf legt de heer D een attest van het OCMW voor waarmee hij een gratis abonnement kan verkrijgen ("S"-abonnement). De MIVB weigert het schoolabonnement terug te betalen.

De heer D richt zich tot de ombudsman zonder eerst een klacht te hebben ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

De heer D verwijt de MIVB dat ze hem ambtshalve geen "S"-abonnement hebben geleverd in plaats van het schoolabonnement. Volgens hem had de aangestelde van de kiosk "op zijn computer moeten controleren" dat hij recht had op een leefloon voor het vorige jaar, eens te meer daar de heer D hem dit had gemeld.

De aangestelde van de Kiosk levert echter geen "S"-abonnement, en hij heeft geen toegang tot de gegevens van de "S"-abonnementen. Enkel de zes Bootiks leveren "S"-abonnementen. Deze bepaling staat met name op de attesten die door het OCMW worden geleverd. Bovendien beschikte de heer D niet over dit OCMW-attest op het moment dat hij het schoolabonnement kocht. De heer D had daarentegen een attest van de Franse Gemeenschap voorgelegd. Op het moment van de verkoop kon de heer D geen gratis "S"-abonnement vorderen. De aangestelde heeft hem het product verkocht waarop hij recht had.

De overeenkomst voor schoolabonnementen die worden gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap sluit hun terugbetaling uit.

Nu heeft de heer D op het moment van zijn klacht recht op een gratis "S"-abonnement. De MIVB kan hem dit recht niet ontnemen.

De ombudsman stelt voor om het schoolabonnement te vervangen door een "S"-abonnement dat zal aflopen na de uiterste geldigheidsdatum van het OCMW-attest. De ombudsman laat de heer D weten dat de MIVB hem hierover schriftelijk inlicht. Zo blijven de rechten van de heer D behouden.

07013

Mevrouw V slaagt er niet in om de Brussel'Air-premie te verkrijgen omdat ze geen van de vereiste documenten kan verstrekken, te weten de belastingaanslag met betrekking tot de verkeersbelasting. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman legt haar uit hoe ze te werk moet gaan om een kopie van dit stuk te verkrijgen.

Mevrouw V ontvangt het document en ze stuurt het naar de MIVB. Uiteindelijk krijgt mevrouw V de premie.

07020

De heer B wil zijn studentenabonnement vernieuwen voor het tarief van de "Franse Gemeenschap". De heer B komt terug van een studieverblijf in het buitenland. Hij legt examens van de tweede zittijd voor en kan bijgevolg geen attest van de "Franse Gemeenschap" voorleggen dat bepaalt dat hij recht heeft op dit voorkeurtarief gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat de heer B beschikt over een attest waardoor hij tot 14 september 2011 kan genieten van het voorkeurtarief voor "studenten", maar dat hij een abonnement eist dat langer geldig is dan deze uiterste datum. Dit is natuurlijk onmogelijk. Maar hij geeft hem de referenties van de website van de Franse Gemeenschap en voegt eraan toe dat zij in afwachting de helft van de prijs van de gekochte maandabonnementen kan terugbetalen.

07025

Een vereniging handelt voor twee personen die niet over een identiteitskaart of een paspoort beschikken. De twee personen hebben het voorwerp uitgemaakt van een uitzettingsbesluit, maar de beroepscommissie heeft de uitvoering van de maatregel opgeschort.

Het OCMW heeft een attest afgeleverd dat bestemd is voor de MIVB. Volgens het attest genieten de twee personen een leefloon of een equivalent. Het attest geldt als verbintenis van het OCMW om het bedrag van de abonnementen aan de MIVB te storten.

Toch weigert de MIVB de abonnementen te leveren aan personen die niet beschikken over een identiteitsdocument.

De vereniging wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht van de vereniging bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De vereniging machtigt de ombudsman de klacht over te dragen aan de bevoegde dienst van de MIVB.

In zijn antwoord houdt de ombudsman rekening met haar contacten met de verantwoordelijke Verkoop van de MIVB. De MIVB is wel verplicht om een identiteitsdocument te vragen, daar een abonnement immers strikt persoonlijk is. De MIVB eist echter niet noodzakelijkerwijs een identiteitskaart. Elk bewijskrachtig document zou kunnen volstaan. Rekening houdend met de specifieke situatie zou de MIVB zelfs bereid zijn om af te wijken van de regel die wilt dat men zich persoonlijk bij de handelsagentuur aanbiedt. De vereniging zou stappen kunnen ondernemen in de plaats van de twee personen.

De afdeling Klantenrelaties licht de vereniging hierover schriftelijk in.

08002

De heer D klaagt dat door de naamswijziging van het "Quartier Latin"-abonnement, dat "Br(ik)" is geworden, de prijs verdubbeld is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element, de ombudsman mag ze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties.

De ombudsman bezorgt de heer D echter alle uitleg waar hij om vroeg.

08021

De heer V bezit een MoBIB-kaart geladen met een Quartier Latin-abonnement dat nog steeds loopt. De machine heeft hem de toegang geweigerd. Hij leidt daaruit af dat zijn abonnement niet meer actief is en voegt hieraan toe dat veel mensen in hetzelfde schuitje zitten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Gezien de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB en informeert hij tegelijkertijd de heer V dat de MIVB geen enkele gelijkaardige klacht heeft ontvangen.

De afdeling Klantenrelaties meldt de heer V dat zijn abonnement nog steeds geldig is en dat zijn MoBIB-kaart waarschijnlijk het probleem is. De heer V moet zijn MoBIB-kaart laten controleren in een Bootik.

08026

De heer G, houder van een gratis Omnipass 65+ geleverd door De Lijn, betreurt dat hij 5 euro moet betalen voor een MoBIB-kaart om in Brussel te kunnen reizen.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de gegevens van de afdeling Klantenrelaties door.

09002

Mevrouw D klaagt dat ze 204 euro moet betalen voor het schoolabonnement van haar jongste kind. Het is het tarief voor het eerste abonnement gekocht binnen een tariefperiode die aanvangt op 1 februari. Mevrouw D verwondert zich erover dat ze niet kan genieten van de korting voor "2^e kind". De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, mag de ombudsman deze doorgeven aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De MIVB antwoordt mevrouw D. Elke tariefperiode vangt aan op 1 februari. Vanaf die datum worden de abonnementen gerekend die in eenzelfde familie worden geleverd. Het jongste kind heeft het eerste "schoolabonnement" ontvangen dat in de tariefperiode werd geleverd. Als de oudste zijn abonnement vernieuwt vanaf 2 oktober zoals voorzien, zal dit abonnement voor het tarief van het "2^e abonnement" zijn.

De MIVB herinnert eraan dat er een attest van de gezinssamenstelling moet worden verstrekt. Bovendien dekt de Franse Gemeenschap, bij voorlegging van een attest, de helft van het tarief.

09010

De heer B klaagt over de prijsstijging van de schoolabonnementen. De heer B klaagt ook over parkeermoeilijkheden.

De heer B heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman informeert de heer B dat de "Br(ik)"-abonnementen van 100 euro – vroeger Quartier Latin van 40 euro – worden gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. De MIVB haalt geen enkel voordeel uit de prijsstijging van 40 naar 100 euro.

Voor wat betreft de parkeermoeilijkheden zal de heer B zich richten tot het Gewest.

09011

Mevrouw C klaagt dat ze geen S-abonnement kan verkrijgen ondanks haar moeilijke financiële situatie.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert haar dat, om te kunnen genieten van een verlaagd tarief of een gratis abonnement, ze hier recht op moet hebben. De MIVB moet de tarieven toepassen zoals de Regering deze heeft goedgekeurd.

09023

Mevrouw D heeft twee dochters. Mevrouw D heeft twee schoolabonnementen van 102 euro elk, terwijl de prijs voor het tweede kind 61 euro bedraagt. Maar daarvoor moeten de twee kinderen deel uitmaken van eenzelfde gezin. De MIVB eist dat dit wordt bevestigd met een attest van de gezinssamenstelling.

Mevrouw D heeft dit attest niet voorgelegd. Ze heeft een akte van bekendheid voorgelegd. De Bootik heeft geweigerd haar de vermindering toe te kennen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman herinnert haar aan de middelen om een klacht in te dienen bij de MIVB. Hij geeft de klacht echter door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB en mevrouw D bedankt hem.

Mevrouw D komt niet meer terug bij de ombudsman.

09028

Mevrouw D klaagt dat haar zoon van 14 jaar die les volgt in Brussel twee abonnementen nodig heeft, een Buzzy Pass van De Lijn en een MIVB-schoolabonnement.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties en tegelijkertijd geeft hij mevrouw D enige uitleg over de tarieven.

09032

De heer D reist met een Omnipas 65+. Hij vindt het onwettig en discriminerend dat hij 5 euro moet betalen voor de MoBIB-kaart "zonder dewelke hij niet op het netwerk van de MIVB kan reizen". De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Opmerking. Merk op dat de tekst op de website van de MIVB niet duidelijk genoeg is. Het spreekt vanzelf dat het mogelijk blijft om op het netwerk van de MIVB te reizen zonder MoBIB-kaart. Het volstaat een Jump-kaart te kopen. Personen van 65 jaar en ouder moeten een MoBIB-kaart kopen om gratis te kunnen reizen.

10001

De heer T klaagt over de moeilijkheden met de MoBIB-kaart van zijn zoon. De heer T spreekt over aanverwante problemen die hij heeft ondervonden bij de aankoop van schoolabonnementen in 2010. De heer T heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Bijgevolg is de ingediende klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. De zoon van mevrouw T gaat naar een Bootik waar het probleem zal worden opgelost.

10012

De dochter van de heer F heeft zich begin september ingeschreven aan de ULB. Als gevolg van computerproblemen bij de dienst inschrijvingen van de ULB, heeft ze geen documenten gekregen om een abonnement met korting te kunnen bekomen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert de heer F dat hij zelf het hoofdkantoor van het onderwijsdistrict heeft gewaarschuwd. Hij voegt eraan toe dat de korting van de "Franse Gemeenschap" wordt gedekt door de Federatie Wallonië-Brussel (het is de nieuwe naam gekozen door de Franse Gemeenschap). De MIVB moet de voorwaarden van deze dekking respecteren. De ombudsman neemt contact op met het hoofdkantoor van het onderwijsdistrict. Hij verneemt dat de ULB een attest zal sturen naar alle studenten en dat werd overeengekomen dat dit attest door de MIVB wordt aanvaard. De heer F bedankt hem.

10013

De twee zonen van de heer G hebben in een Kiosk, apart en op verschillende data, hun schoolabonnement gekocht dat door de Franse Gemeenschap werd gesubsidieerd. De heer G heeft tweemaal 102 euro betaald en vraagt de terugbetaling van 61 euro voor het tweede kind. De afdeling Klantenrelaties stelt vast dat, op het moment van de tweede aankoop, er geen enkele gezinssamenstelling werd verstrekt. Hij voegt eraan toe dat de abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap aan geen enkele terugbetaling onderworpen zijn. De heer G verklaart dat de aangestelde aan het loket op het moment van de tweede aankoop het aankoopbewijs van een vorig abonnement had. Bovendien heeft de aangestelde de tweede zoon van de heer G niet uitgenodigd een gezinssamenstelling te verstrekken. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman informeert de heer G dat, als gevolg van zijn interventie, de MIVB ermee akkoord gaat bij wijze van uitzondering af te wijken van het principe om de abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap niet terug te betalen. De heer G moet naar een Bootik gaan en er het origineel van een attest van de gezinssamenstelling voorleggen dat dateert van na 1 februari 2011. Het is belangrijk dat in dit document de kinderen worden vermeld als zoon, dochter, schoonzoon of schoondochter. De ombudsman voegt eraan toe dat de Commerciële directie van de MIVB een opmerking aan de klantenfiche heeft vastgehecht zodat de aangestelde van de Bootik op de hoogte is. De heer G gaat dus naar een Bootik. De operatie mislukt. De afdeling Klantenrelaties, die werd verwittigd door de ombudsman, neemt het over en neemt telefonisch contact op met de heer G om zijn probleem op te lossen.

10022

Mevrouw G heeft via "Bootik online" voor haar jongste zoon een schoolabonnement van eerste kind gekocht, dat wordt gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. Hierbij heeft ze het klantnummer en het wachtwoord van haar oudste zoon gebruikt die niet langer een schoolabonnement kan gebruiken. Mevrouw G die verwacht een MoBIB-kaart te ontvangen geladen met een abonnement op naam van haar jongste zoon, ontvangt een abonnement op naam van haar oudste zoon. Als gevolg van de wijze waarop mevrouw G de operatie via "Bootik Online" heeft uitgevoerd, had de MIVB geen enkele reden om de jongste een abonnement toe te kennen.

Mevrouw G neemt contact op met de MIVB. Haar gesprekspartner, die niet weet dat het om een abonnement van de Franse Gemeenschap gaat, stelt haar voor om naar een Bootik te gaan om het abonnement van de jongste te kopen en het abonnement van de oudste te laten terugbetalen. Vervolgens belt de MIVB mevrouw G terug om haar aan te geven dat terugbetaling onmogelijk is. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw G mee dat, als gevolg van zijn interventie, de MIVB er bij wijze van grote uitzondering mee heeft ingestemd om voor het abonnement dat per vergissing werd aangekocht af te wijken van de contractuele voorwaarde volgens dewelke abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap niet worden terugbetaald. Mevrouw G zal dus worden terugbetaald voor dit abonnement dat ze per vergissing voor haar oudste zoon heeft gekocht.

Wat de jongste zoon betreft, hij kan naar een Bootik gaan om een abonnement van 81,50 euro op de MoBIB-kaart te laten laden die hij al in zijn bezit heeft.

10032

Mevrouw D klaagt dat ze haar Omnipass 65+ niet kon gebruiken in de Brusselse metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Deze laatste legt aan mevrouw D uit hoe ze een MoBIB-kaart kan aankopen waarmee ze gratis kan reizen.

10035

Mevrouw D heeft de drie abonnementen van haar kinderen gekocht aan een Kiosk.

Ze had recht op het degressief tarief voor grote gezinnen (eerste abonnement 163 euro, tweede en derde elk 81,50 euro). In plaats daarvan heeft de aangestelde haar twee Br(ik)-abonnementen verkocht van elk 100 euro en een derde abonnement van 163 euro. Mevrouw D vordert het verschil van 40 euro. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt aan de afdeling Klantenrelaties voor het verzoek van mevrouw D in overweging te nemen. De afdeling Klantenrelaties stuurt drie 10-rittenkaarten en een 5-rittenkaart naar mevrouw D.

10039

De heer S is houder van een Omnipass 65+. Hij klaagt dat hij een kaartje voor een rit moest kopen om de Brusselse metro te gebruiken. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt echter uit dat, sinds de invoering van de MoBIB-kaart, de houders van een Omnipass 65+ of een TEC 65+-kaart een MoBIB-kaart moeten kopen voor de prijs van 5 euro. Hij voegt eraan toe dat deze kaarten kunnen worden gekocht via "Bootik online" of in een van de 6 Bootik van de MIVB.

11013

Doordat ze op de aflevering van attesten moest wachten, heeft mevrouw D de schoolabonnementen van haar twee kinderen die instellingen van de Franse Gemeenschap bezoeken apart gekocht. Omdat ze denkt 41 euro te veel te hebben betaald voor het tweede abonnement, vraagt ze om een terugbetaling. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert mevrouw D dat als de MIVB ermee akkoord gaat haar de 41 euro terug te betalen, ze dit zou moeten doen volgens de tariefregels die opleggen dat de gebruikte maanden en administratiekosten moeten worden afgetrokken. De administratiekosten zijn vastgelegd op 10 euro. De gebruikte maanden worden aangerekend aan het maandtarief (jonger dan 25) van 35,50 euro per maand. Er zou dus 81 euro moeten worden afgetrokken van een terugbetaling van 41 euro.

Dit rechtvaardigt de regel dat het verboden is om de abonnementen gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap terug te betalen. Ter herinnering, deze regel wordt met name vermeld op de website van de MIVB. "De abonnementen van de Franse Gemeenschap worden nooit terugbetaald."

Het recht op het degressief tarief gaat gepaard met verplichtingen. Op het moment van de aankoop moet men met name het origineel van een attest van de gezinssamenstelling overhandigen dat de vermindering rechtvaardigt. De ombudsman stelt vast dat dit niet is gebeurd.

De MIVB zou niettemin een klant terugbetalen die niet werd geïnformeerd. In dit geval heeft de MIVB haar informatieplicht niet verzuimd omdat de degressieve tarieven voor de schoolabonnementen zijn aangekondigd. De ombudsman stelt ook vast dat de agent aan het loket niet noodzakelijk op het idee kwam dat twee studenten, die niet dezelfde achternaam dragen, zouden kunnen genieten van het degressief tarief. In dit geval is het aan de klant om dit te vermelden.

Als mevrouw D vanaf nu het attest van de gezinssamenstelling naar de MIVB verstuurt, zou zij het "klantenprofiel" reeds aanpassen zodat de aangestelde bij een latere aankoop wordt gewaarschuwd. Op het moment dat de abonnementen wordt vernieuwd, moet desalniettemin een nieuw attest worden verstuurd dat dateert van minder dan twee maanden geleden.

11025

De heer R heeft zopas zijn jaarabonnement vernieuwd. Hij klaagt over de tariefverhoging. Bovendien zal hij 65 zijn in 2012. Omdat hij in Vlaanderen woont en moet kunnen genieten van een gratis abonnement Omnipas 65+ geleverd door de Lijn, vraagt hij hoe het zit voor de MIVB. De heer R wendt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is zijn klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Omdat hij vaststelt dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties. De ombudsman informeert de heer R al dat, wanneer hij houder is van een Omnipass 65+, het zal volstaan om een MoBIB-kaart te kopen voor het tarief van 5 euro om gratis op het netwerk van de MIVB te reizen.

11030

De heer B is blind. Hij klaagt dat hij de MoBIB-kaart die hij bijna een jaar geleden heeft aangevraagd niet heeft ontvangen. Hij had een kopie van zijn kortingskaart en van de kaart van de begeleider verstuurd. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Het onderzoek dat bij de MIVB is gevoerd bracht aan het licht dat de heer B al verschillende jaren een MoBIB-kaart heeft. De ombudsman legt uit hoe hij te werk moet gaan om een duplicaat te verkrijgen. Hij geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. De heer B wordt geïnformeerd dat hij kan terugkeren naar de ombudsman. De heer B laat weten dat hij naar het buitenland vertrekt.

11043

Doordat hij zijn attest van inschrijving aan de ULB laattijdig heeft ontvangen, kon de heer M het abonnement aan een verlaagd tarief waarop hij recht zou hebben gehad als de universiteit het attest vroeger had afgeleverd niet krijgen. De heer M is inmiddels immers 25 jaar geworden. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De ombudsman verneemt dat de MIVB niet terugbetaalt. De heer M komt echter niet meer terug bij de ombudsman.

12026

Mevrouw C heeft het schoolabonnement van een van zijn dochters gekocht aan een GO-paal. Hij heeft 163 euro betaald, terwijl hij recht had op de vermindering voor "grote gezinnen". De klacht is ontvankelijk.
Het probleem van mevrouw C wordt geregeld in een Bootik.

Opmerking: De vermindering voor "grote gezinnen" moest ambtshalve zijn toegepast.

12034

Een sociale dienst komt tussen bij de ombudsman ten gunste van mevrouw F, staatsburger van de Democratische Republiek Congo, die er niet in slaagt een "S"-jaarabonnement te bekomen op basis van een attest van het OCMW samen met een document dat door haar ambassade werd afgeleverd en dat fungeert als identiteitsdocument. De klacht is ontvankelijk.
De ombudsman begint met te verduidelijken dat hij bij het onderzoeken van de klacht rekening houdt met de wetgeving.
De MIVB geeft op haar website www.stib.be aan dat de noodzakelijke documenten om een "S"-abonnement te krijgen de identiteitskaart, een recente pasfoto en een origineel attest afgeleverd door het OCMW zijn. De MIVB begrijpt de woorden "identiteitskaart" evenwel in de ruime zin van het woord en hiervoor verwijst ze naar de documenten die de Dienst Vreemdelingenzaken beschouwd als identiteitsdocumenten. Zo is het paspoort een identiteitsdocument. Bij gebrek hieraan aanvaardt de Dienst het formulier Model A vergezeld van bijlagen 26 of 26bis gedurende hun geldigheidsperiode en voor zover deze de juiste stempel dragen of het paspoort van de staatloze.
De ombudsman stelt vast dat mevrouw F geen document voorlegt dat overeenkomt met een van die definities. In het bijzonder is het attest van de ambassade geen vervanging van een paspoort. De MIVB kan het attest van de ambassade niet accepteren als identiteitsdocument.
De "S"-abonnementen zijn strikt persoonlijk. De controleurs moeten zich er dus van vergewissen dat de reiziger die een abonnement voorlegt wel de eigenaar van dit abonnement is. De controleurs worden er in bepaalde omstandigheden toe gebracht aan de politiediensten te vragen de identiteit van een reiziger bekend te maken. Bij gebrek aan een identiteitskaart accepteren deze diensten enkel de identiteitsdocumenten opgesomd door de Dienst Vreemdelingenzaken.
De ombudsman besluit dat de klacht van mevrouw F niet gegrond is.
Hij voegt eraan toe dat mevrouw V geen enkele van de vernoemde identiteitsdocumenten kan krijgen. Er rest hem de mogelijkheid stappen te ondernemen bij de Dienst Vreemdelingenzaken. Als die stappen haar niet tevredenstellen, dan kan de klaagster zich richten tot de Franstalige federale ombudsvrouw.

12043

De heer J heeft via internet een schoolabonnement aangevraagd, maar heeft dat niet gekregen omdat hij niet alle nodige documenten had bezorgd voordat hij 25 jaar werd.
Zijn klacht is ontvankelijk.
Uit het onderzoek dat de ombudsman bij de MIVB heeft gevoerd, blijkt dat de heer J zijn schoolabonnement half november heeft aangevraagd bij de MIVB en heeft betaald. Hij had zijn attest van de Franse Gemeenschap niet bijgevoegd. De MIVB heeft hem tot drie keer toe gevraagd het attest te bezorgen. Ondertussen werd de heer J 25 jaar en had hij bijgevolg geen recht meer op een schoolabonnement.
De MIVB heeft het schoolabonnement dat hij had betaald, terugbetaald.

12050

De heer M vraagt zich af of het vervoer op de lijnen van de MIVB 's nachts en op nieuwjaarsdag gratis is. Aangezien de heer M zich nog niet tot de MIVB heeft gericht, gaat het voor de ombudsman niet om een ontvankelijke klacht.
Toch stelt de ombudsman de heer M gerust. Hij geeft hem wat informatie en geeft aan waar hij informatie vindt op de website van de MIVB.

12053

De heer M heeft vier tickets gekocht voor een voorstelling. Hij stelde vast op het ticket dat er een "mobiliteitsbijdrage" van 1 euro werd gevraagd. Hij vraagt aan de MIVB om 4 euro terug te betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De heer M kan zich tot de ombudsman richten als het antwoord van de MIVB hem niet tevreden stelt of als hij na dertig dagen nog geen antwoord heeft ontvangen.

12054

Mevrouw A koopt elk jaar een schoolabonnement voor haar zoon dat wordt gesubsidieerd door de Franse Gemeenschap. Ze probeerde het abonnement voor 2012 te verlengen via eCommerce, maar de korting werd haar geweigerd. Ze vraagt zich bijgevolg af of de vorige kortingen haar juist werden toegekend. De nieuwe klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

Bovendien moet de klacht om ontvankelijk te zijn, verwijzen naar feiten die werden begaan minder dan drie maanden voor de indiening van de klacht bij de MIVB. De ombudsman stelt vast dat het bemiddelingsdossier voor de klacht van mevrouw A in 2008 werd gesloten. De MIVB aanvaardde om het abonnement in te wisselen na tussenkomst van de bemiddelingsdienst om de inwisseling te vergemakkelijken. Hij voegt eraan toe dat hij de feiten uit 2009, 2010 of zelfs begin 2011 waarvoor mevrouw A geen klacht bij de MIVB had ingediend, niet meer in behandeling kon nemen. Een klacht over de aankoop van een abonnement voor 2012 kon nog wel aan de voorwaarden voor ontvankelijkheid voldoen. Hij voegt eraan toe dat hij contact zal opnemen met de afdeling eCommerce over deze klacht.

2.1.2. Terugbetaling

2.1.2.1. Terugbetaling van het saldo van een abonnement

02004

Mevrouw C heeft meerdere 10-rittenkaarten gekocht voordat ze een jaarabonnement kocht. Ze vraagt aan de MIVB de 10-rittenkaarten die ze nog heeft, terug te betalen. De MIVB weigert. De klacht van mevrouw C is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De MIVB houdt rekening met de aankoop van het jaarabonnement voor een commercieel gebaar. Ze kondigt aan dat ze de kaarten die mevrouw C heeft gestuurd, zal terugbetalen.

02036

Na haar verhuis heeft mevrouw D een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB gekocht. Die abonnementen zijn op een MoBIB-kaart geladen die werd geleverd door de NMBS. Aangezien mevrouw D haar vorige MoBIB-kaart niet meer gebruikt, vraagt ze de resterende vier euro terug te betalen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Na inlichtingen te hebben ingewonnen, laat de ombudsman haar weten hoe ze te werk moeten gaan. Mevrouw D komt niet meer terug bij de ombudsman.

Opmerking: Als een klant van de MIVB een gecombineerde MoBIB-kaart NMBS+MIVB koopt, zou het vanzelfsprekend moeten zijn dat de MoBIB-kaart van de MIVB wordt terugbetaald.

02047

De heer D heeft een groepsticket gekocht in plaats van een 10-rittenkaart. Hij heeft zich tevergeefs tot meerdere verkooppunten gericht om het ticket in te wisselen. Hij heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. Daarom is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman brengt de klager toch op de hoogte. De heer D kan het "groeps"ticket (10 euro) in eender welke "Bootik" inwisselen voor een ander bewijs met een hogere waarde (bijv. 10 ritten Jump voor 12,50 euro). Die actie is niet mogelijk in de "Kiosken". Uiteraard mag het "groeps"ticket nog niet zijn ontwaard. Indien de loketbediende weigert, kan de heer D vragen contact op te nemen met de afdeling "Sales Support" die de instructies zal bevestigen.

04010

De heer F heeft een MTB-jaarabonnement. Hij maakt voornamelijk, maar niet exclusief, gebruik van het NMBS-netwerk in de zone Brussel. Door een brand moest de NMBS de bediening waarvan de heer F gebruik maakt, wijzigen. De heer F doet afstand van zijn abonnement. Hij is niet akkoord met de berekening van de terugbetaling. De klacht van De heer F is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het MTB-jaarabonnement van de heer F startte in augustus 2010. Dankzij dat abonnement mag hij de netwerken van de MIVB, De Lijn, TEC en NMBS in de MTB-zone gebruiken.

De ombudsman stelt vast dat geen enkele van die maatschappijen zich ertoe heeft verbonden het netwerk te behouden in de staat waarin het zich bevond toen de heer F zijn abonnement kocht. De operatoren moeten hun netwerk aanpassen aan de omstandigheden.

Volgens de "Algemene vervoersvoorwaarden" die zijn verbonden aan het contract, is het ondergeschikt aan de ordonnantie van 22 november 1990 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer en aan de uitvoeringsbesluiten ervan. Het Besluit waarin de tarieven worden vastgelegd is een van die uitvoeringsbesluiten. Volgens dat Besluit is een jaarabonnement goedkoper dan 12 maandabonnementen.

Als de MIVB aanvaardt vroegtijdig een einde te maken aan het contract, is het logisch dat die mogelijkheid is onderworpen aan voorwaarden. De gebruikte maanden worden niet terugbetaald en de MIVB trekt administratiekosten af. De gebruikte maanden worden berekend tegen het tarief van een maandabonnement. Anders zou de MIVB de list aanvaarden enkele maanden te reizen voor de prijs van een jaarabonnement gedeeld door twaalf, en niet voor de prijs van een maandabonnement. Op die manier kan het maandabonnement evenzeer worden afgeschaft.

De heer F vermeldt een duidelijke verslechtering van de dienstverlening. De ombudsman stelt echter vast dat het nog steeds mogelijk is om met de trein van Bockstael naar Schuman te reizen, maar reizigers moeten overstappen in het Noordstation. De rit duurt nog steeds 30 minuten, inclusief de 15 minuten om over te stappen aan het Noordstation.

De ombudsman heeft dus niet voldoende argumenten om de MIVB te overtuigen af te zien van de toepassing van haar reglement. Als de MIVB dat zou doen, zou ze de gelijkheid schaden ten aanzien van andere gebruikers die niet van dezelfde behandeling konden genieten.

De heer F uit zijn ongenoegen. De ombudsman raadt hem tevergeefs aan om zich te richten tot zijn collega bij de NMBS.

05006

De heer V verlengt begin mei zijn maandabonnement aan een Kiosk. Aangezien hij begon te werken bij een nieuwe werkgever, had hij zijn abonnement NMBS+MIVB ook al verlengd. De heer V vraagt om het deel dat dubbel wordt gebruikt, terug te betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht niets vertrouwelijks bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties. Die laatste neemt contact op met de NMBS. Daarna laat de afdeling Klantenrelaties de klant weten hoe hij een terugbetaling kan krijgen via de NMBS.

05034

De heer B vraagt om zijn gecombineerd abonnement NMBS+MIVB terug te betalen.

Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman draagt de klacht over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB die de heer B laat weten hoe hij te werk moet gaan.

06014

De heer D heeft per ongeluk een MTB-maandabonnement gekocht in plaats van een MIVB-maandabonnement. Hij vraagt om het verschil van 6 euro terug te betalen.

Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman benadrukt dat de MIVB, conform de wetgeving op handelspraktijken, helemaal niet verplicht is een bezit of aangekochte dienst onder dergelijke voorwaarden terug te betalen.

Hij verduidelijkt dat de tarieven van de MIVB, vastgelegd in het Besluit van de Regering, een terugbetaling in bepaalde gevallen toelaten, maar niet bij maandabonnementen. Bij de andere abonnementen leggen de tarieven bovendien op dat de gebruikte maanden moeten worden afgetrokken, net als 10 euro administratiekosten.

Hij voegt er ten slotte aan toe dat het gelijkheidsprincipe de MIVB verplicht een commercieel gebaar te doen voor alle personen die zich in dezelfde situatie als de heer D bevonden als ze een commercieel gebaar zou doen ten gunste van de heer D.

Uiteindelijk zou de MIVB de heer D 5 euro terug betalen, maar zou ze ook 10 euro administratiekosten eisen. De heer D zou het verschil van 5 euro dus moeten terugstorten. De wetgeving heeft die dwaasheid gelukkig uitgesloten.

07014

Nadat de heer W een jaarabonnement had gekocht op zijn kosten, kreeg hij een abonnement van zijn werkgever. De heer W vindt dat hij twee keer heeft betaald. Hij vraagt om een vergoeding van de MIVB. De MIVB antwoordde dat ze geen abonnementen terugbetaalt "die niet meer actief zijn". De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Volgens de overeenkomst tussen de MIVB en de werkgever die optreedt als derde betaler, moet die laatste de houder van het abonnement op de hoogte brengen van de terugbetalingformaliteiten. De MIVB zal controleren of die procedure wel werd gevolgd.

De ombudsman merkt echter op dat de overeenkomsten enkel de partijen verbinden die ze hebben getekend. Bovendien laat de MIVB opnieuw weten dat het bestaande abonnement niet wordt terugbetaald als het wordt vervangen door een abonnement van de werkgever. Het oude abonnement is inderdaad niet meer actief wanneer het nieuwe in gebruik wordt genomen.

De MIVB betaalt de heer W uiteindelijk 328 euro terug. Dat bedrag is niet de volledige prijs van het abonnement. Het houdt rekening met de gebruikte maanden voordat het nieuwe abonnement werd gevalideerd. De heer W neemt de moeite om de ombudsman te bedanken.

Opmerking. De MIVB had dus twee keer dezelfde dienst verkocht. Ze zou zich moeten organiseren om dat te vermijden.

08004

De heer B vroeg om zijn gecombineerd abonnement NMBS+MIVB terug te betalen. Hij kreeg uiteenlopende informatie over de terugbetaling van een MoBIB-kaart.

De klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties bevestigt dat de MIVB de MoBIB-kaart inderdaad zal terugbetalen. De heer B kan zijn kaart uitzonderlijk terugsturen met de post om ze terug te laten betalen.

10034

De heer D heeft een gecombineerd abonnement NMBS+MIVB gekregen van zijn werkgever. Hij vraagt om het MIVB-maandabonnement dat hij had gekocht, terug te betalen. De MIVB betaalt geen maandabonnementen terug. De klacht van de heer D is ontvankelijk.

De MIVB aanvaardt uitzonderlijk om het maandabonnement terug te betalen.

2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige ontwaardingen

09026

Mevrouw P moest haar kaart twee keer ontwaarden om het toegangssas van station Aumale te openen.

Ze vraagt dat de MIVB de ten onrechte betaalde rit terugbetaalt. De klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties gaat akkoord en stuurt haar een Jump-kaart.

Mevrouw P verklaart dat ze niets heeft gekregen. De MIVB stuurt haar een tweede vervoerbewijs.

2.1.2.3. Defect van een toestel of een vervoerbewijs

06011

De heer V heeft een MoBIB-jaarabonnement. Hij had het thuis vergeten. Hij heeft een ticket van 1,70 euro gekocht om de metro te nemen. Hij eist dat de MIVB hem 1,70 euro terugbetaalt. Volgens zijn argumentatie zou hij die kilometer (twee stations) ondanks het slechte weer te voet hebben afgelegd als een MIVB-agent hem niet in de war had gebracht. Die agent zou hem hebben gezegd dat de MIVB het ticket zou terugbetalen.

De heer V bevestigt zelfs dat hij die terugbetaling eerst heeft gevraagd aan station Rogier, dat de aangestelden hem naar het Noordstation hebben doorverwezen en dat de loketbediende van het Noordstation hem opnieuw naar Rogier hebben gestuurd.

De afdeling Klantenrelaties van de MIVB weigert het bedrag terug te betalen. Ze stelt de heer V wel voor een extra rit op zijn MoBIB-kaart te laden als commercieel gebaar. De heer V schrijft dat de MIVB de spot drijft met hem. Hij stelt zijn correspondent persoonlijk verantwoordelijk. Zijn klacht bij de ombudsman is toch ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de heer V zijn jaarabonnement had vergeten tijdens de verplaatsing in kwestie.

Hij zou een geldig vervoerbewijs moeten voorleggen bij een controle. Hij heeft dat bewijs zelfs nodig om de poortjes van metrostation Madou te openen. De aanvraag tot terugbetaling van de heer V rust op het feit dat hij verklaart dat de agent in Madou hem slecht heeft ingelicht. De ombudsman merkt op dat de aangestelde van de MIVB de heer V juist heeft ingelicht dat hij een vervoerbewijs moest kopen en dat hij zo het risico op een toeslag van 10 euro zou vermijden. De heer V vraagt een terugbetaling waarop hij geen recht heeft. De klacht is niet gegrond.

De heer V blijft aandringen. Voor hem gaat het om het principe. De MIVB heeft een fout begaan en moet haar verontschuldigingen aanbieden. Hij doet een beroep op twee nieuwe argumenten.

Het eerste argument verwijst naar het jaarverslag van de ombudsman uit 2009. De heer V verwijst naar een volgens hem gelijkaardig geval waar de klant gelijk zou hebben gekregen. Eigenlijk ging het om een gekocht, maar niet gekregen vervoerbewijs. De heer V heeft daarentegen een vervoerbewijs gekocht waarmee hij heeft gereisd. De twee zaken hebben niets gemeen.

Volgens het tweede argument zou de heer V bereid zijn de identiteit van de agent mee te delen die hij beschuldigt en verwijt een fout te hebben gemaakt. Maar, terwijl hij wordt uitgenodigd dat te doen, herhaalt de heer V dat hij bereid is die naam mee te delen. Hij moet echter eerst de agent vinden en er vervolgens zeker van zijn dat de agent niet ongerust is enz. Maar zelfs als de heer V de naam van de agent zou meedelen, zou het de zaak bijna niet vooruithelpen. De agent zou zich immers moeten verantwoorden. Het is weinig waarschijnlijk dat de versies overeenkomen. Bovendien zou het argument geen stand houden tegen de kracht van het contract dat de heer V heeft ondertekend bij de aankoop van het abonnement. Niemand mag op het MIVB-netwerk reizen zonder vervoerbewijs. Als een houder van een abonnement zijn abonnement niet kan voorleggen tijdens een controle, dient hij een toeslag van 10 euro te betalen.

De ombudsman besluit dat de heer V tevergeefs de fout zoekt bij de MIVB en dat hij het commercieel gebaar van de MIVB heeft geweigerd. Hij sluit het dossier bijgevolg definitief.

De heer V is niet tevreden en maakt dat duidelijk op een weinig vriendelijke manier.

02009

De heer W heeft begin december 2010 een jaarabonnement aangevraagd en betaald. Hij gaat naar een Bootik omdat hij zijn MoBIB-kaart heeft verloren. De medewerker maakt een duplicaat voor hem. Tegelijkertijd verneemt hij dat hij geen geldig abonnement heeft. De heer M richt zich onmiddellijk tot de ombudsman zonder de klacht bij de MIVB in te dienen. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element, de ombudsman laat de heer W weten dat hij een kopie doorgeeft aan de MIVB. Dezelfde dag maakt de MIVB het abonnement. De heer W kan het vanaf de volgende dag laden.

02049

De heer B vraagt om een defecte 10-rittenkaart te onderzoeken en het gepaste gevolg te geven aan dat onderzoek. Zijn klacht is ontvankelijk.

Uiteindelijk stuurt de MIVB pas in januari 2012 een 10-rittenkaart, na een herinnering van de ombudsman.

02051

De kaart van de heer D werd drie keer ontwaard voor een rit. De heer D vraagt de terugbetaling van twee ritten. Hij stuurt een fotokopie van de kaart op. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk. Op verzoek van de klager geeft de ombudsman de klacht door. Nadat de termijn van dertig dagen na indiening van de klacht bij de MIVB is verlopen, richt de heer D zich opnieuw tot de ombudsman. Deze klacht is ontvankelijk.

De MIVB betaalt de twee ritten terug.

02059

De heer D klaagt dat er ten onrechte twee ritten van zijn 10-rittenkaart werden afgetrokken door fouten aan de ontwaarder. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman laat de heer D weten dat hij kennis heeft kunnen nemen van het onderzoek van de magneetstrook van zijn kaart. Het gebruiksaantal is duidelijk twaalf. De kaart heeft rekening gehouden met de twee extra "aansluitingen" bovenop de afgetrokken tien ritten. Hij brengt de heer D ook op de hoogte van de datums van de twee ritten die niet werden afgedrukt. De MIVB besluit dat er geen ritten ten onrechte werden afgetrokken en dat de klacht niet gegrond is. De heer D bedankt de ombudsman voor de verduidelijking.

03014

De heer V heeft tien MoBIB-ritten betaald, maar kon ze niet laden op zijn kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB. De afdeling Klantenrelaties stelt vast dat het contract wel degelijk op de MoBIB-kaart is geladen en brengt de heer V op de hoogte.

04004

Mevrouw C is Luxemburgse. Ze komt slechts zeer zelden naar Brussel.

AVM 50614 (Schuman) zou haar enkel een maandabonnement hebben aangeboden. Ze zou het abonnement hebben gekocht om te vermijden dat ze geen vervoerbewijs bij zich had of op een andere manier dan de MIVB moest reizen. Ze zou het die dag drie keer hebben gevalideerd, zonder het nadien nog te gebruiken. Dezelfde dag stuurt mevrouw C nog een e-mail naar eComclient om de terugbetaling van 45 euro te vragen min de drie ritten.

eComclient antwoordt haar de volgende dag en stuurt haar naar een Bootik.

Vervolgens zou de Bootik haar hebben doorgestuurd naar eCommerce. Uiteindelijk weigert de afdeling Klantenrelaties, de derde gesprekspartner, het bedrag terug te betalen en beroept zich daarvoor op het reglement waarin staat dat maandabonnements niet worden terugbetaald.

De klacht van mevrouw C is ontvankelijk.

De ombudsman verklaart dat het reglement zijn kracht verliest als de AVM 50614 geen ander alternatief dan een maandabonnement heeft voorgesteld. De verkoopsinformatie van de AVM toont aan dat het apparaat, tijdens een interval van twee uur rond het tijdstip van de betreffende transactie, wel degelijk andere contracten dan maandabonnements heeft verkocht. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

04018

De twee zonen van mevrouw E zitten op internaat. Ze gebruiken het openbaar vervoer slechts sporadisch. Mevrouw E vraagt de terugbetaling van twee zwaar beschadigde 10-rittenkaarten waarvan slechts "twee ritten" (eigenlijk drie ritten) werden gebruikt. De klacht van mevrouw E is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst van de MIVB die vervoerbewijzen controleert.

04020

Mevrouw T is ervan overtuigd dat de ontwaarders ten onrechte ritten van haar MoBIB-kaart aftrekken en brengt haar kaart terug. De MIVB heeft haar twee niet-gebruikte ritten terugbetaald. Maar mevrouw T wilt er minstens zes meer. De afdeling Klantenrelaties bevestigt na onderzoek dat er slechts twee overbleven.

De afdeling Klantenrelaties laat mevrouw T weten dat er absoluut geen onregelmatigheid werd gevonden na een nieuwe controle van de validaties. Mevrouw T dringt aan en vraagt om de lijsten te raadplegen. De MIVB nodigt mevrouw T uit voor een afspraak met de verantwoordelijke van de controles, conform de wet tot de bescherming van het privéleven.

In dit stadium heeft mevrouw T een kopie van haar correspondentie met de MIVB naar de ombudsman gestuurd, maar ze klaagt niet bij de ombudsman. Als ze dat wel zou doen, zou haar klacht ontvankelijk zijn.

04021

De heer D wilde aan een verkoopautomaat een maandabonnement op zijn MoBIB-kaart laden. Bij de eerste poging werd een bedrag van 45 euro van de bankrekening gehaald, maar gaf de machine een "vergoedingsbon" in plaats van het abonnement op de MoBIB-kaart te laden. Het ticket nodigt de heer D uit naar een Kiosk of een Bootik te gaan. Maar de heer D deed nog een tweede poging die wel succes had. In ruil voor een nieuwe betaling van 45 euro, kreeg de heer D een maandabonnement. De heer D gaat vervolgens naar een Kiosk. Daar stuurt de medewerker hem door naar een Bootik. Uiteindelijk stelt men hem geen terugbetaling van 45 euro voor, maar de overdracht naar een nieuw maandabonnement. De heer D aanvaardt dat voorstel. Toch eist hij de terugbetaling van 45 euro. Hij stuurt een kopie van de "vergoedingsbon" en van de betalingsbewijzen naar de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Er verstrijken meer dan dertig dagen. De heer D klaagt bij de ombudsman dat hij geen antwoord heeft gekregen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt dit na bij de MIVB. Die bezorgt hem een kopie van de e-mail met het antwoord dat ze had verzonden. De ombudsman merkt een fout op in het e-mailadres. Hij brengt de heer D daarvan op de hoogte en knipt en plakt het antwoord van de MIVB. De afdeling Klantenrelaties bevestigde dat de Kiosk en Bootik geen terugbetalingen doen. De Bootiks kunnen een nieuwe lading uitvoeren, maar de Kiosken niet. Als de heer D een terugbetaling wil, moet hij de originele vergoedingsbon naar de MIVB sturen.

06017

Mevrouw V heeft een 10-rittenkaart gekocht aan een verkoopautomaat in Bockstael. Ze heeft de kaart niet gekregen, maar haar rekening werd wel gedebiteerd. De MIVB had beloofd klachtenformulieren op te sturen. Mevrouw V heeft deze niet ontvangen. De klacht van mevrouw V is ontvankelijk.

De MIVB betaalt haar terug. Ze mag kiezen tussen een 10-rittenkaart en een MoBIB-kaart met 10 ritten.

06024

De heer C heeft twee Jump-kaarten gekocht. Hij heeft 25 euro betaald, maar de kaarten werden hem niet bezorgd. De klacht van de heer C is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het bankuittreksel en de lijst van het GO-apparaat van het metrostation Noordstation de aankoop van de heer C bevestigen. Het onderzoek toont echter aan dat de kaarten wel werden afgeleverd.

Maar de heer C wilde geen twee 10-rittenkaarten kopen. Hij wilde 20 ritten op zijn MoBIB-kaart laden voor een bedrag van 22,40 euro. Hij wist dat zijn MoBIB-kaart defect was, maar was ervan overtuigd dat hij de juiste verrichting deed.

De ombudsman merkt op dat er geen stabiele verbinding was omdat de kaart defect was. Eerst was de verbinding waarschijnlijk juist. De kaart werd herkend en het scherm toonde het MoBIB-menu.

Vervolgens werd de verbinding verbroken, herkende het GO-apparaat de MoBIB-kaart niet meer en verscheen het scherm van de Jump-kaarten. De heer C heeft twee Jump-kaarten van 10 ritten gekozen, heeft zijn keuze bevestigd en de twee kaarten voor een bedrag van 25 euro betaald.

Aangezien de heer D ervan overtuigd was dat hij 20 ritten op zijn MoBIB-kaart had geladen, wachtte hij niet op de twee 10-rittenkaarten. Een andere klant heeft daarvan geprofiteerd.

De ombudsman besluit dat de MIVB niet verantwoordelijk kan worden geacht voor het gebruik van een defecte MoBIB-kaart of voor de ongelukkige bevestiging van niet-gewenste transacties.

07010

Mevrouw D klaagt over MoBIB-kaarten. Haar werkneemster heeft haar kaart moeten vervangen. Ze kwam de laat aan op het werk. Mevrouw D is zelf houder van een abonnement en stelt ook vast dat haar MoBIB-kaart niet meer bruikbaar is. Ze moest een ticket kopen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties. Die stelt mevrouw D voor om eerst langs een Bootik te gaan om haar MoBIB-kaart te laten controleren en dan opnieuw contact op te nemen.

07024

De heer D heeft vijf plaatsen verloren op zijn MoBIB-kaart bij een herlaadbeurt van 10 plaatsen nadat hij zijn kaart had vervangen. Hij vraagt dat de MIVB hem terugbetaalt. De klacht is niet ontvankelijk.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de MIVB. De afdeling Klantenrelaties lost de zaak op door vijf plaatsen op de nieuwe MoBIB-kaart van de heer D te laden. De heer D bedankt de afdeling.

08023

Mevrouw T wilde 20 ritten op haar MoBIB-kaart laden toen ze merkte dat haar kaart niet meer werkte.

De actie is mislukt. Er werden wel twee Jump-kaarten "afgeleverd", maar mevrouw T heeft ze niet ontvangen. Ze vraagt een terugbetaling in de vorm van een lading op haar MoBIB-kaart.

Ze ging naar een Bootik waar 10 ritten op dezelfde kaart werden geladen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De ombudsman licht mevrouw T bovendien meer in detail in over de MoBIB-kaart waarvan ze houder is. De MIVB heeft geen duplicaat van de MoBIB-kaart afgeleverd en heeft ze ook niet gratis vervangen. Men moet dus toegeven dat de kaart werkt, dat het zelfs mogelijk was om er 10 MoBIB-ritten op te laden op de dag van het incident en dat mevrouw T sindsdien de disfunctie niet meer heeft gemeld.

11006

De Italiaanse vrienden van de heer C hebben Jump-kaarten gekocht om Brussel te bezoeken. Een van de kaarten werkte niet meer na vijf reizen. Aan de Bootik waar de vrienden zich uiteindelijk toe richtten, werd hen aangeraden een formulier in te vullen en het in de voorziene envelop gratis op te sturen naar de MIVB. Men heeft hen uitgelegd dat de terugbetaling werd opgestuurd via de Post in Italië. De heer C vindt deze procedure niet goed. Volgens hem moest de kaart worden vervangen of terugbetaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de heer C mee dat het jaarverslag 2009 net heeft aanbevolen de terugbetalingprocedures te vergemakkelijken. Hij voegt eraan toe dat, in huidig geval, de MIVB beter had kunnen terugbetalen omdat de klanttevredenheid belangrijker is dan het risico dat ze nam.

12001

Mevrouw O heeft gevraagd haar MoBIB-kaart te vervangen. Ze klaagt over het feit dat haar 10 laatste reizen niet werden overgezet naar haar nieuwe kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vermeldt toch: de afdeling Klantenrelaties heeft de klacht goed ontvangen maar ze moet eerst een onderzoek opstarten. Om privé-redenen heeft de afdeling Klantenrelaties geen directe toegang tot de gebruiksgegevens van de MoBIB-kaart die nodig zijn in dit dossier. Mevrouw O vraagt om het dossier in te kijken. De afdeling Klantenrelaties neemt opnieuw contact met haar op zodat ze het dossier kan inkijken in de kantoren van de MIVB. Mevrouw O is tevreden met dit voorstel.

12007

Mevrouw M heeft, zonder succes, geprobeerd een 10-rittenkaart te kopen aan een GO-automaat. Ze heeft daarna een tweede poging ondernomen om een 5-rittenkaart te kopen, wat ook niet lukte. Haar bankrekening werd telkens gedebiteerd met 12,50 euro en 7,50 euro waarvan ze de terugbetaling vraagt.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat niets vertrouwelijks. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties. De MIVB stuurt twee 10-rittenkaarten.

12011

De heer G kreeg van de MIVB geen antwoord betreffende een klacht in verband met de stakingen en twee aanvragen tot terugbetaling van hetzelfde ticket. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt de heer G mee dat wat de ritkaart betreft, de afdeling Klantenrelaties zal onderzoeken wat hem ervan weerhield de kaart te gebruiken. Wat betreft de storingen van 2 en 5 december, gaat het om een nieuwe klacht die nog niet ontvankelijk is omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

12025

De heer R heeft een defecte JUMP-kaart teruggestuurd naar de MIVB en vraagt een terugbetaling.

Hij krijgt geen antwoord van de MIVB en richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

De afdeling Klantenrelaties stuurt 7 ritkaarten naar de heer R.

12048

Mevrouw R heeft drie 10-rittenkaarten gekocht aan een verkoopsautomaat van het Centraal Station.

Ze heeft twee kaarten ontvangen maar haar rekening werd drie keer gedebiteerd met 12,50 euro.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties. Deze stuurt een 10-rittenkaart naar mevrouw R.

2.1.2.4. De ontwaarder heeft een vervoerbewijs "ingeslikt".

01008

Mevrouw C klaagt over het feit dat de ontwaarder haar MoBIB-kaart, nog goed voor vijf reizen, heeft ingeslikt. De MIVB heeft geweigerd haar te vergoeden. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman deelt mevrouw C mee dat de MIVB haar een nieuwe brief stuurt en dat ze zal vergoeden.

06029

Het is een maand geleden dat een ontwaarder het jaarlijks abonnement van mevrouw H heeft "ingeslikt". Ze heeft ze niet bij de verloren voorwerpen teruggevonden zoals werd meegedeeld. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman zegt dat er een maand na verlies niets anders opzit dan een duplicaat te kopen. Rekening houdend met de problemen die mevrouw H heeft ondervonden en op haar vraag, vraagt de ombudsman aan de MIVB om haar een 10-rittenkaart te geven. De MIVB neemt dit voorstel aan.

2.1.3. Incidenten die aanleiding geven tot een toeslag

Voorwoord. De ombudsman gaat er altijd van uit dat de klant en de MIVB te goeder trouw zijn. Bijgevolg is voor hem een "vergissing" hetgeen een van de partijen eventueel als fraude kwalificeert terwijl de andere zich beklagt over een onjuiste of zelfs onrechtvaardige behandeling.

2.1.3.1. Fouten van de MIVB of van de klant

01007

De heer K had geen vervoerbewijs bij zich in het station van Kraainem. Hij kaart omstandigheden aan die volgens hem een reden zouden zijn om hem vrij te stellen van de toeslag. Hij stelt voor om de prijs van het biljet te betalen en de mogelijke administratiekosten. Als de MIVB dat voorstel niet aanvaardt, stelt hij voor om maandelijks 25 euro af te betalen. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman controleert zijn hele verhaal en waarschuwt de heer T dat als de overtreding wordt bewezen, de MIVB een toeslag van 100 euro moet aanrekenen en zich niet tot de prijs van het biljet kan beperken.

Wat betreft de argumenten die de heer K aanhaalt om zich vrij te stellen van de toeslag, brengt de ombudsman aan dat de klager uitstapte uit een bus van De Lijn op Meiser om 16:00 uur, vervolgens tram 23 nam en overstapte op de metro in Montgomery. De controle vond volgens het proces-verbaal plaats in Kraainem om 17:35 uur. De klager verklaart dat hij over twee betaalmethoden beschikte. Hij had een biljet van vijftig euro en een bankkaart. Hij heeft tevergeefs geprobeerd om met die middelen een vervoerbewijs te kopen.

Hij verklaart dat de GO-verkoopautomaat in Meiser defect was. Het scherm werkte moeilijk en de navigatieknop werkte helemaal niet. Na controle zijn de GO-apparaten in Meiser nog niet aangesloten. De heer K kon dus een apparaat zien waarvan het scherm zeker niet aanstond. Voor alle zekerheid werden de verkoopstatistieken van de apparaten gecontroleerd. Dit apparaat heeft nog niets verkocht. Vervolgens heeft hij zich gericht tot de bestuurder van tram 23. De bestuurder kon maar vijf euro wisselen. Hetzelfde geldt voor de aangestelden in de Kiosk-verkooppunten.

Het vervolg speelt zich af in Montgomery. De heer K verklaart dat de GO-apparaten er enkel biljetten van twintig euro aanvaardden. Maar geen enkel GO-apparaat aanvaardt de biljetten, wat hun bedrag ook is. De apparaten aanvaardden wel betalingen met bankkaart en Proton. De ombudsman onderstreept dat de MIVB vanaf daar aan de argumentatie van de heer K twijfelt.

De heer K voegt toe dat de terminal van de Kiosk buiten dienst was. De ombudsman laat vervolgens de storting- en verkoopstatistieken van de betreffende terminal controleren. Er is geen defect geweest en de verkoop is niet onderbroken geweest. De ombudsman merkt op dat er voldoende handelaars zijn in het station van Montgomery die graag het biljet van vijftig euro zouden hebben gewisseld.

Hij besluit dat de argumenten van de heer K de MIVB niet kunnen overtuigen en dat hij van zijn kant geen voorstel zal doen dat de MIVB niet kan aanvaarden. Hij stelt de heer K voor het bedrag van de toeslag van 100 euro te betalen en eventueel de MIVB of de deurwaarders te vragen de betaling te mogen verspreiden over verschillende maanden.

01009

De heer L merkt dat hij zijn vervoerbewijs niet bij zich heeft. Hij vraagt begrip. Hij heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

De bemiddelaar geeft aan welke stappen hij moet ondernemen.

01018

De heer B vraagt rekening te houden met de verzachtende omstandigheden in een overtredingsdossier waarbij hij het abonnement van een derde toonde en een toeslag van 380 euro heeft gekregen.

Hij rekent op zijn status van trouwe klant en deelt een beslissing van de rechtbank mee om een schuldenbemiddelaar aan te wijzen. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de heer B de overtreding niet betwist. Toch verklaart hij dat de omstandigheden een reden zouden zijn om hem vrij te stellen van de toeslag.

Uit het dossier van de MIVB voor de ombudsdienst blijkt dat de MIVB niet enkel een toeslag van 380 euro eist, maar ook 100 euro voor een overtreding uit 2009 en 200 euro voor een overtreding in 2010. Die bedragen stemmen overeen met de tarieven voor een eerste overtreding (€100), voor een tweede overtreding binnen de 24 maanden (€200) en voor het voorleggen van een abonnement van een derde (€380).

De ombudsman onderstreept dat de overtreder niet op begrip moet rekenen door de opeenstapeling van overtredingen en dat de heer B had moeten vermijden om de controleur verbaal te bedreigen met wraak.

Hij voegt er echter aan toe dat de MIVB haar standpunt eventueel zou kunnen herzien als de heer B een jaarabonnement had. Rekening houdend met de situatie stelt hij de heer B voor zich te wenden tot de sociale diensten van zijn gemeente en de schuldenbemiddelaar te vragen contact op te nemen met de deurwaarders die de MIVB heeft aangesteld.

De heer B antwoordt. De ombudsman levert geen commentaar op zijn verhaal over een incident met de bevoegde controleur, maar stelt vast dat het incident niet in de richting gaat van een minnelijke schikking met de MIVB.

Wat de toelagen betreft die de MIVB via een deurwaarder eist, herinnert hij de heer B aan de twee suggesties die hij heeft gedaan. De eerste was om een jaarabonnement te kopen in de beste omstandigheden. De tweede zette hem aan om de schuldenbemiddelaar te vragen dringend contact op te nemen met de deurwaarders die door de MIVB werden aangesteld.

Hij voegt eraan toe dat het ziekenfonds inderdaad tussenkomt om een status te verwerven voor een abonnement tegen een verminderd tarief. Hij benadrukt dat de heer B, bij gebrek aan een abonnement, een vervoerbewijs moet kopen voor elke verplaatsing met het openbaar vervoer. Ondanks een moeilijke financiële situatie moet iedereen een geldig vervoerbewijs voorleggen. De ombudsman kan zich niet verzetten tegen de vervolgingen van de MIVB als de toeslagen onbetaald blijven.

02010

De heer H betwist een toeslag. Hij heeft zijn kaart geprikt, maar de rit werd niet afgedrukt. Hij voegt eraan toe dat zijn naam verkeerd werd gespeld op het proces-verbaal en betwist de plaats en het tijdstip van de verbalisering. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de heer H een "niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten" heeft voorgelegd. Dat staat in het proces-verbaal van de bevoegde controleur, opgemaakt op 2 december 2010 om 18:03 uur op het metronetwerk aan het station Merode. Hij vermeldt vervolgens het MIVB-referentienummer. Hij merkt op dat de heer H de plaats en het tijdstip betwist, maar het andere tijdstip niet aangeeft. De heer H bevestigt ook dat hij de metro nam in station Maalbeek. De heer H betwist de datum niet, maar geeft aan dat degene die het proces-verbaal heeft opgemaakt zijn familienaam verkeerd heeft gespeld. De ombudsman stelt vast dat de gegevens van de heer H dezelfde zijn als die op zijn identiteitskaart en dat de post van de MIVB goed is aangekomen. Er is dus geen reden om te twijfelen aan de identiteit van de persoon tot wie het proces-verbaal zich richt.

De ombudsman bedankt zijn contactpersoon voor de kopie van de 10-rittenkaart waarvan het nummer overeenstemt met dat op het proces-verbaal van de controleur. Volgens de kaart staan er nog vijf ritten op het vervoerbewijs afgedrukt op 22 november om 12:00 uur. De kaart bevat vervolgens een lege lijn die overeenkomt met een ontwaarding die niet is afgedrukt. Na die lege lijn volgt een lijn met een ontwaarding op 2 december om 22:12 uur, waardoor een saldo van drie ritten overblijft. Volgens de heer H stemt de lege lijn overeen met een ontwaarding op 2 december 2010 in station Maalbeek. De controle van de lijst toont inderdaad aan dat de ontwaarding waarvan sprake plaatsvond in Maalbeek. De ombudsman stelt echter vast dat die ontwaarding van 24 november om 22:12 uur dateert.

Deze omstandigheid sluit uit dat de ombudsman de MIVB kan voorstellen om af te zien van de toeslag van 100 euro.

02053

De heer L heeft zich twee ontwaardingincidenten op de hals gehaald op enkele maanden tijd. In beide gevallen reisde hij met een bewijs dat niet was gevalideerd. Hij betwist het tweede incident waarvoor de MIVB 200 euro eist. Tussen het Noordstation en station Rogier zou hij absoluut geen toegang hebben gehad tot de ontwaarder door de drukte in de tram. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman zegt tegen de heer L dat hij zijn kaart had moeten prikken in het Noordstation alvorens door een gecontroleerde zone te rijden. Bijgevolg is de klacht van de heer L wel ontvankelijk, maar niet gegrond.

02062

De heer D heeft zijn vervoerbewijs betaald met de MoBIB-kaart van zijn echtgenote, niet wetende dat dat verboden is. De heer D werd gecontroleerd en de MIVB eist een toeslag van 380 euro die overeenstemt met het gebruik van een abonnement van een derde. Mevrouw D betwist de toeslag. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman laat mevrouw D weten dat haar klacht niet gegrond is. De MoBIB-kaart is inderdaad persoonlijk.

Op de achterzijde van de kaart kunt u lezen: "*Deze kaart is strikt persoonlijk.*" De tekst, die verwijst naar de "algemene voorwaarden", eindigt met de zin: "*Elk misbruik wordt bestraft.*"

De ombudsman verduidelijkt dat de echtgenoot of elk ander gezinslid in dit geval daadwerkelijk een derde is. Het spreekt voor zich dat de MIVB niet kan toestaan dat een MoBIB-kaart door meerdere personen wordt gebruikt aangezien die kaart vijf euro kost, de functie kan hebben van een persoonlijke abonnement en toelaat te genieten van een verminderd tarief.

Het is dus niet verrassend dat er sancties zijn in de vorm van een toeslag en de inbeslagname van de MoBIB-kaart.

Het bedrag van de toeslag, op dit moment 380 euro, wordt bepaald door het Regeringsbesluit waarin de tarieven worden vastgelegd

Mevrouw D verduidelijkt dat de vier gezinsleden allen een MoBIB-kaart hebben.

De ombudsman verklaart dat dat gegeven niets afdoet van de overtreding. Hij zou de MIVB wel kunnen aansporen tot een commercieel gebaar.

De directeur van Veiligheid schrijft uiteindelijk een brief aan mevrouw D.

Hij verklaart dat de overtreding is bewezen. Mevrouw D en haar kinderen hebben alle drie een abonnement dat op een MoBIB-kaart is geladen en op het moment van de feiten was de heer D houder van een MoBIB-kaart opgeladen met een contract van tien niet-uitverkochte plaatsen. De MIVB houdt daardoor rekening met de goede wil van de heer D en aanvaardt uitzonderlijk de toeslag te beperken tot tien euro. Dat is de toeslag voor een houder van een abonnement die het niet kan voorleggen op het moment van de controle.

02070

De heer O kon zijn vervoerbewijs niet voorleggen op het moment van de controle omdat hij het kwijt was. De agent heeft hem geverbaliseerd. Zijn echtgenote, mevrouw V, betwist de overtreding.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman maakt mevrouw V duidelijk dat het verplicht is een geldig vervoerbewijs voor te leggen. Als de klant geen vervoerbewijs voorlegt, om welke reden dan ook, stelt de controleur deze overtreding vast en vraagt de MIVB een toeslag die is vastgelegd door de tarieven.

De ombudsman voegt eraan toe dat het jammer is dat de heer O zijn ticket is verloren. Dat neemt niet weg dat er, op basis van de informatie van mevrouw V, geen reden is om de overtreding te betwisten. Mevrouw V is niet tevreden met het antwoord van de MIVB en gaat opnieuw naar de ombudsman.

Haar nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman herinnert mevrouw V eraan dat hij haar reeds bij de eerste klacht heeft aangegeven dat er geen reden is om de overtreding te betwisten. Hij verduidelijkt dat het niet volstaat een kaart te kopen, maar dat men de kaart ook moet ontwaarden en voorleggen aan de controleur.

Die laatste heeft niet als opdracht naar de uitleg te luisteren. Het heeft weinig belang dat de reiziger zijn kaart heeft verloren bij het nemen van zijn zakdoek. Het is zijn verantwoordelijkheid om de kaart aan de controleur te tonen en om de toeslag te betalen als hij niet aan die plicht heeft kunnen voldoen.

De vaststelling van de inbreuk betekent niet dat er wordt getwijfeld aan de goede trouw of de eerlijkheid van de reiziger. Noch de goede trouw, noch de eerlijkheid schorten de toeslag op.

Hij voegt eraan toe dat toeslagen uiteraard niet zijn voorbehouden voor de ene of andere nationaliteit, en dat iedereen, van welke nationaliteit ook, toeslagen moet betalen. Mevrouw V mag niet bevestigen of zelfs maar veronderstellen dat de controleur of de MIVB de controles zou richten tot bepaalde personen in het bijzonder. De ombudsman hoopt dat uitspraken over de "racistische houding" van de controleur, het "racistische en koude gedrag" van de MIVB of zelfs het "machtsmisbruik" mevrouw V gewoon ontsnapten en dat ze er beslist spijt van heeft. De uitlatingen zijn ongepast en dragen helemaal niet bij tot de verdediging van de belangen van de heer O. De ombudsman besluit dat er niet voldoende argumenten zijn en dat hij geen voorstel zal doen. Hij stelt mevrouw V voor de toeslag te betalen binnen de termijn.

03028

Een centrum voor geestelijke gezondheidszorg neemt contact op met de ombudsman in verband met een minderjarige die het abonnement van een derde heeft voorgelegd tijdens een controle, maar zelf ook een MIVB-abonnement heeft.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Gezien de situatie aanvaardt de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken uitzonderlijk om het bedrag van de toeslag te verminderen tot tien euro.

03032

Mevrouw G en haar vriend hebben hun vervoerbewijs niet kunnen valideren in de bus. Ze werden geverbaliseerd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt hen aangeraden zich te wenden tot de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken van de MIVB.

03038

De dochter van mevrouw V werd geverbaliseerd omdat ze haar MoBIB-kaart niet had gevalideerd. Op haar MoBIB-kaart was een jaarabonnement geladen dat geldig is tot in 2012.

De klacht van mevrouw W is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling wordt aan mevrouw W meegedeeld dat de MIVB ermee instemt zich aan de toeslag van tien euro te houden en dat het wettelijk verplicht is om de kaart bij elke reis te valideren.

03049

Mevrouw D weigert de toeslag van tien euro te betalen die wordt geëist van haar zoon omdat hij met een verlopen abonnement heeft gereisd. Ze richt zich tot de ombudsman met het betalingsbewijs van 102 euro voor het schoolabonnement van haar zoon. De klacht aan de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt mevrouw D aan zich te richten tot de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken van de MIVB waaraan hij nu al een kopie van de klacht geeft. De dienst Administratief Beheer van de Inbreuken laat mevrouw D weten het incident te klasseren.

04002

Door de brand in een seinhuis heeft mevrouw F de metro genomen zonder te betalen. Ze volgt de richtlijnen van de MIVB. De controleurs van de MIVB hebben toch een proces-verbaal opgesteld "zonder vervoerbewijs". Aangezien mevrouw F zich nog niet tot de MIVB heeft gericht, is haar klacht aan de ombudsman niet ontvankelijk.

Met toestemming van mevrouw F geeft de ombudsman de klacht door aan de MIVB.

De dienst Administratief Beheer van de Inbreuken laat de klaagster weten het incident te klasseren.

04014

De minderjarige zoon van de heer S reisde zonder geldig vervoerbewijs. De heer S verklaart dat de jongen op internaat is en dat hij slechts zelden het openbaar vervoer neemt. Hij had een 10-rittenkaart, maar ze was geplooid. Hij was ervan overtuigd dat de kaart werd ontwaard hoewel hij zich herinnert dat de ontwaarder een "gek geluid" maakte. De heer S vindt de toeslag van 100 euro buitenmaats. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt zich tot taak de situatie te relativieren. Het gaat niet om een boete. De zaak is niet als straf bedoeld. Het is een toeslag. De bevoegde controleur maakt een proces-verbaal op als een reiziger geen geldig vervoerbewijs bij zich heeft. Minderjarige reizigers vormen daarop geen uitzondering. Hier gaat het om een "niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten". Op het proces-verbaal worden feiten, datum, tijdstip, plaats en identiteit van de reiziger vermeld, niet zijn mogelijke verklaringen. De betrokkene kan zijn opmerkingen vervolgens richten tot de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken.

De ombudsman laat de heer S weten dat de MIVB het argument dat stelt dat de jongeman het Brusselse openbaar vervoer niet gewoon is, afwijst. De MIVB informeert haar reizigers volledig over de werkwijze van de kaarten. Zo wordt op elke kaart vermeld dat de reiziger ze niet mag plooiden. Bovendien maakte het toestel niet enkel een "gek geluid", het zond ook zichtbare signalen uit om duidelijk te maken dat de kaart werd geweigerd. Ten slotte zal er geen ontwaarding zijn geweest op de kaart. Dat zijn drie manieren om aan te geven dat de reiziger de rit niet heeft betaald. De reiziger heeft zichtbare en hoorbare signalen ontvangen en er werd geen ontwaarding afgedrukt.

De ombudsman betreurt dat de jongen er niet aan gedacht heeft zich te richten tot de conducteur, wat hij waarschijnlijk wel zou hebben gedaan als hij in de tram was gestapt zonder vervoerbewijs. Hij voegt eraan toe dat de procedure zo strikt is om willekeur uit te sluiten. Uiteraard kan er rekening worden gehouden met uitzonderlijke situaties, maar dat is hier niet het geval. Bijgevolg stelt hij de heer S voor het bedrag van de toeslag van zijn zoon te betalen.

Opmerking

Het bedrag van de toeslag, 100 euro, is hoog. Een toeslag moet afschrikkend zijn, maar moet evenredig blijven. In zijn jaarverslag van 2010 beveelt de ombudsman aan het bedrag van de toeslagen te verminderen. In afwachting kan de MIVB geen rekening houden met bijzondere gevallen om toeslagen aan te passen omdat de tarieven zijn vastgelegd in het Regeringsbesluit.

04028

De heer B bevond zich in een voertuig van de MIVB zonder vervoerbewijs. De heer B heeft het bedrag van 100 euro betaald. Toch vindt de heer B dat zijn rechten niet zijn gerespecteerd. Hij heeft Franse documenten ontvangen terwijl hij Nederlandstalig is. Natuurlijk heeft de MIVB hem op zijn vraag de documenten in het Nederlands gestuurd. Maar het verbaast de heer B dat de MIVB de betalingstermijn niet heeft verlengd. Bovendien vindt de heer B dat de klachtenprocedure niet werd gerespecteerd. De heer B vraagt om de toeslag te annuleren. De klacht van de heer B is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat de heer B de overtreding niet betwist. De heer B beroept zich (ten onrechte) op de procedure voor "administratieve boetes" terwijl het hier gaat om een toeslag, namelijk een forfaitaire vergoeding voor de veroorzaakte hinder. De MIVB heeft de betalingstermijn met dertig dagen na de datum van de overtreding verlengd. Enkel een "document met nuttige informatie" werd in het Frans opgestuurd. Toen het proces-verbaal in het Nederlands aan de heer B werd meegedeeld, werd het dossier behandeld in dezelfde taal. Er is geen enkele reden om de toeslag terug te betalen.

04032

Mevrouw B bevond zich in een voertuig van de MIVB zonder vervoerbewijs. Maar mevrouw B werd net aangevallen en haar handtas werd gestolen. Mevrouw B heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt mevrouw B de gegevens van de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken. Hij raadt mevrouw B aan het proces-verbaal van verhoor van de politiediensten waartoe ze zich heeft gericht, bij te voegen. Mevrouw B stuurt dan een proces-verbaal van verhoor op dat dateert van de dag na het antwoord van de ombudsman. Dat is de tweede overtreding in minder dan 24 maanden. Toch is de MIVB bereid om de toeslag van 200 euro te annuleren als mevrouw B een abonnement koopt voor een uiterste datum.

04038

De heer D komt tussen voor een collega die zich in een voertuig van de MIVB bevond zonder vervoerbewijs. De klacht is niet ontvankelijk aangezien de heer D geen persoonlijk belang heeft aangetoond.

De heer D wordt op de hoogte gebracht over de stappen die hij moet ondernemen.

05001

De heer B betwist het tweede proces-verbaal dat tot hem is gericht binnen de 24 maanden. Hij geeft aan dat hij zich niet in de gecontroleerde zone bevond aangezien de controle wordt uitgevoerd "buiten aan de automatische deuren van de eindhalte van de metro". Volgens de heer B moest hij in die omstandigheden niet worden gecontroleerd en worden gevraagd om zijn vervoerbewijs voor te leggen. De heer B voegt eraan toe dat hij de metro niet wilde nemen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat de MIVB niet oordeelt over de bedoelingen van een overtreder. Ze handelt in functie van de feiten. In het proces-verbaal staat dat de heer B zich in een "gecontroleerde zone" bevond en dat is verboden zonder geldig vervoerbewijs. Die zone is duidelijk afgebakend met markeringen op de grond en met borden. Volgens het Regeringsbesluit van 13 december 2007 dat de exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer regelt, is het "die zone, die deel uitmaakt van de infrastructuur, die door een duidelijke signalisatie is afgebakend en waarbinnen het publiek een geldig vervoerbewijs moet bezitten." (Art. 1, 3°). Elke persoon die zich in een voertuig van de MIVB of in een gecontroleerde zone bevindt is een "reiziger" (Art. 1, 6°).

Om het proces-verbaal van de bevoegde controleur te betwisten, moet de heer B bewijzen dat hij zich niet in de gecontroleerde zone bevond.

De heer B voegt eraan toe dat hij "ruw werd behandeld", zonder verdere details. De controleurs hebben zoals de procedure voorschrijft als een reiziger weigert zijn identiteit bekend te maken, een beroep gedaan op de politiediensten. De ombudsman wijst de heer B op artikel 5 van het Besluit van 13 december 2007: "Het publiek is verplicht zich met een geldig identiteitsbewijs te identificeren wanneer het controlepersoneel daarom vraagt."

De ombudsman heeft niet voldoende argumenten om de MIVB te overtuigen. Waarschijnlijk vervolgt de MIVB de schuldvordering voor de rechtbank. Bij gebrek aan argumenten zou de heer G ervoor moeten kiezen procedurekosten te vermijden door zo snel mogelijk het verschuldigde bedrag te betalen.

05002

Mevrouw L had haar vervoerbewijs niet bij zich. Ze weigert de toeslag te betalen. Mevrouw L had geen ander betaalmiddel dan een kredietkaart en biljetten. De verkoopautomaten aanvaarden noch biljetten noch kredietkaarten. De klacht is ontvankelijk.

De MIVB heeft deurwaarders ingeschakeld voor de inning nadat ze had vastgesteld dat de toegekende termijn van 30 dagen om opmerkingen door te geven, was verlopen. De ombudsman merkt op dat mevrouw L de overtreding niet betwist, maar een beroep doet op de omstandigheden die haar zouden moeten vrijstellen van de toeslag van 100 euro als gevolg van die overtreding.

Mevrouw L verklaarde aan de MIVB dat ze zoals gewoonlijk een 10-rittenkaart wilde kopen om rond 19:00 uur de metro in het station Madou te nemen. In dat station konden reizigers op dat tijdstip enkel een vervoerbewijs kopen aan GO-verkoopautomaten. Maar die automaten aanvaarden noch biljetten noch kredietkaarten. Mevrouw G had geen kleingeld of bankkaart bij zich en reisde dus zonder te betalen. Mevrouw G schrijft dat het "niet normaal is dat Visa-kaarten niet worden aanvaard".

Om haar goede trouw te bewijzen, stuurt mevrouw G een kopie van zeven 10-rittenkaarten naar de ombudsman die ze heeft gebruikt tussen 27 november 2010 en 22 februari 2011. De ombudsman merkt op dat er geen kaart is ontwaard op de dag van de overtreding. Hij trekt geen overhaaste conclusies en voegt eraan toe dat de MIVB niet oordeelt over haar goede trouw, maar dat ze wel akte neemt van het feit dat de toeslag met zich meebrengt.

De ombudsman merkt ook op dat Visa-kaarten kredietkaarten zijn en dat de handelaar een deel van de kostprijs van het krediet draagt. Niets verplicht een handelaar ertoe een kredietkaart te aanvaarden. De kredietkaart is geen equivalent van een bankkaart en nog minder van een elektronische portefeuille zoals Moneo in Frankrijk of Proton in België.

Mevrouw G had nog een andere keuze, behalve te reizen zonder biljet. Mevrouw G kon helemaal niet reizen of ze kon te voet naar het station Kunst-Wet gaan dat zich op minder dan vier minuten bevindt en een Kiosk-verkooppunt heeft dat tot 21:30 uur open is. De Kiosken in de stations Naamsepoort en Louise zijn ook open tot 21:30 uur en de drie verkooppunten aanvaarden Visa-kaarten en biljetten van vijf euro.

De ombudsman begrijpt wel dat haast kan leiden tot het reizen zonder vervoerbewijs met het risico te worden gecontroleerd. Maar de controle vond plaats en er zijn niet voldoende argumenten om de MIVB ertoe aan te zetten de toeslag in te trekken.

05005

Mevrouw H verklaart dat ze voor de eerste keer de tram nam. Ze reisde van de Beurs naar Brussel-Zuid. Mevrouw H vond geen middel om een vervoerbewijs te kopen. Toch nam ze de tram. De controleur stelde vast dat ze geen vervoerbewijs bij zich had.

Vervolgens verloor mevrouw H het document met "nuttige informatie" dat de controleur haar had overhandigd. Daardoor wist ze niet hoe ze haar opmerkingen aan de MIVB moest bezorgen. De ombudsman geeft haar het e-mailadres inbreuken@mivb.irisnet.be en zegt dat haar klacht aan de ombudsman niet ontvankelijk is als er geen voorafgaand bezwaar wordt ingediend bij de MIVB.

Mevrouw H kan zich tot de ombudsman richten als het antwoord van de MIVB haar niet tevreden stelt of als ze na dertig dagen nog geen antwoord heeft ontvangen. De ombudsman verklaart dat hij geen dwingende bevoegdheid heeft. Mevrouw H richt zich tot de Dienst controle van vervoerbewijzen die bij zijn beslissing blijft en de ombudsman daarvan op de hoogte brengt.

Om misverstanden te vermijden, zegt de ombudsman tegen mevrouw H dat zij alleen de ombudsman kan invoeren en zo haar dossier ontvankelijk kan maken.

05011

De heer V werd geverbaliseerd zonder vervoerbewijs aan de uitgang van het metrostation Zuidstation. Hij had zijn ticket weggegooid. Zijn klacht is ontvankelijk.

De heer V betwist niet dat hij zijn vervoerbewijs niet heeft voorgelegd, maar verklaart dat de boete zou moeten worden geannuleerd gezien de omstandigheden, te weten het feit dat hij zijn ticket in een vuilnisbak had weggegooid alvorens het station te verlaten.

De ombudsman verduidelijkt dat het geen boete, maar een toeslag is. Hij wijst erop dat het verboden is zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder geldig vervoerbewijs.

Hij voegt eraan toe dat de MIVB in haar antwoord van 9 mei wijst op de gedrukte tekst op de kaarten waarin duidelijk wordt gesteld dat de reiziger de kaarten moet bewaren tot hij het voertuig of het station verlaat. Hij voegt ook toe dat de houding van het controlepersoneel helemaal in overeenstemming is met de instructies. Hij besluit dat er niet voldoende argumenten zijn om de MIVB te overtuigen het dossier te klasseren.

05015

Als "reiziger zonder geld" was mevrouw U de MIVB een bedrag van vier euro verschuldigd. Dat bedrag werd niet binnen de termijn betaald. Mevrouw U moest dus een toeslag van 84 euro betalen. Mevrouw U betwist die toeslag omwille van het bedrag en omdat de MIVB niet onmiddellijk naar het juiste adres heeft geschreven. De klacht van mevrouw U is ontvankelijk.

De ombudsman wijst erop dat het bedrag van vier euro binnen de termijn is betaald door een reiziger "zonder geld" die tijdens de reis spontaan naar de bestuurder is gegaan.

Hij wijst erop dat mevrouw U het bedrag van vier euro niet binnen de termijn heeft betaald. Mevrouw U geeft aan dat ze het formulier had verloren, waarvoor de MIVB uiteraard niet verantwoordelijk is.

Het verschuldigde bedrag werd automatisch 84 euro omdat de termijn werd overschreden.

De kwestie omtrent het adres heeft geen invloed op het bedrag dat werd geëist. Het is normaal dat de MIVB eerst naar het oude adres van mevrouw U heeft geschreven aangezien mevrouw U dat adres had doorgegeven aan de bestuurder en dat adres op de identiteitskaart stond. In die fase doet de MIVB geen ander onderzoek. De deurwaarders vinden het nieuwe adres.

De ombudsman besluit dat de MIVB het recht had 84 euro te eisen van mevrouw U en dat ze er goed aan heeft gedaan het bedrag te betalen. Hoewel ontvankelijk is de klacht niet gegrond.

05024 (zie 201006047).

De heer J had tijdens een controle in 2010 een kaart voorgelegd die niet was ontwaard. Hij betwistte de toeslag en beroept zich op het feit dat de gebruikte ontwaarder defect was.

Zijn klacht was ontvankelijk. Daaruit haalde hij echter geen voldoening. Hij blijft aandringen.

De ombudsman laat de heer J weten dat het bemiddelingsdossier werd afgesloten in juli 2010.

De vraag over defecten aan de toestellen werd behandeld. Er werd aangetoond dat de betreffende toestellen niet defect waren.

De ombudsman wijst erop dat er geen gevolg werd gegeven aan eventuele, latere klachten van de klager voor dezelfde feiten. De heer J heeft het recht om naar de rechtbank te gaan.

05030

Mevrouw W heeft haar MoBIB-kaart uitgeleend aan haar dochter omdat ze haar abonnement had vergeten. Het meisje heeft de kaart van haar mama ontwaard en werd geverbaliseerd. Mevrouw W betwist de toeslag. Mevrouw W is ervan overtuigd dat een MoBIB-kaart kan worden behandeld als een "tramkaart" en dus overdraagbaar zou zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Toch wijst de ombudsman mevrouw W er nu al op dat ze het reglement van de MoBIB-kaarten fout interpreteert. De MoBIB-kaart is strikt persoonlijk, ongeacht welke vervoerbewijzen hierop zijn geladen. Volgens de tarieven wordt het gebruik van een MoBIB-kaart door een derde bestraft met een toeslag van 380 euro.

05032

De heer M betwist een toeslag. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de heer M op 18 mei reisde met een maandabonnement dat op 18 april van start ging en bijgevolg op 17 mei afliep. Het abonnement was dus niet meer geldig.

Op 18 mei probeerde de heer M zijn MoBIB-kaart te ontwaarden, maar de ontwaarder weigerde de kaart. De heer M zette zijn reis toch verder.

De heer M vindt dat de MIVB haar informatieplicht verzuimt. Maar het blijkt dat de MIVB veel meer gedaan heeft dan enkel haar strikte plicht. Enerzijds is het duidelijk dat een maandabonnement niet meer geldig is na de termijn van een maand; anderzijds gaf de ontwaarder correct aan, met zichtbare en hoorbare signalen, dat de kaart niet meer aanvaard werd.

Bovendien volstaat het om de infotoets op het apparaat in te drukken voor alle informatie over de geldigheid van de vervoerbewijzen op de kaart.

De ombudsman voegt eraan toe dat het mogelijk is dat de heer M zich heeft vergist, maar dat de fout niet bij de MIVB ligt en dat de vergissing de toeslag niet opheft.

De ombudsman stelt de heer M voor de toeslag te betalen binnen de termijn.

06007

Mevrouw L betwist een toeslag van 380 euro die ze moet betalen omdat ze een abonnement van een derde heeft gebruikt.

Haar klacht is ontvankelijk.

In het verslag van de controleur, waarvan de inhoud aan de ombudsman werd meegedeeld, staat dat mevrouw L het abonnement van haar vriendin heeft voorgelegd. De ombudsman merkt op dat mevrouw L beter had toegegeven dat ze geen vervoerbewijs had omdat dat slechts 100 euro zou hebben gekost. Door het abonnement van haar vriendin voor te leggen, heeft ze het abonnement van een andere persoon gebruikt. Die overtreding geeft aanleiding tot een toeslag van 380 euro. Bovendien blijkt uit het verslag dat mevrouw L twee verschillende identiteiten opgaf. Daardoor werd er een beroep gedaan op de politie om de echte identiteit te achterhalen.

Het abonnement werd zoals het hoort ingetrokken als bewijs. De vriendin van mevrouw L kan een duplicaat kopen voor tien euro.

De MIVB behandelde het dossier volgens de norm en de ombudsman beschikt over geen enkel argument.

Hij deelt mevrouw L wel mee dat ze een betalingsplan kan aanvragen.

06021

Mevrouw T betwist een proces-verbaal. Ze bevond zich in een tram op lijn 25. Ze had geen tijd om haar kaart te ontwaarden. De dienst Beheer van de Inbreuken zegt dat ze haar kaart onmiddellijk had moeten ontwaarden. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het proces-verbaal de overtreding niet juist kwalificeert. Het gaat niet om een ritkaart, maar om een 5-rittenkaart die niet werd ontwaard voor de betreffende verplaatsing. De MIVB deelt mevrouw T mee dat het proces-verbaal werd geseponeerd.

06025

De heer M betwist een toeslag. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De heer M klaagt bij de MIVB, maar ze blijft bij haar beslissing. De heer M betaalt de toeslag en informeert de ombudsman.

06027

De heer E betwist een toeslag die hem werd aangerekend voor het tonen van een verlopen maandabonnement. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de heer E de overtreding niet betwist en dat hij 100 euro heeft betaald, het bedrag van de toeslag.

Hij legt uit dat de heer E een beroep doet op de omstandigheden die hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag: andere personen die zich in dezelfde situatie als hij bevonden, zijn aan de controle ontsnapt.

Na controle wordt bevestigd dat er slechts één proces-verbaal op hetzelfde moment werd opgemaakt. De ombudsman besluit dat gecontroleerde personen zich uiteraard niet kunnen beroepen op het feit dat anderen niet werden gecontroleerd en bijgevolg zal hij geen voorstel doen in die richting bij gebrek aan argumenten.

06036

De dochter van de heer en mevrouw B werd geverbaliseerd toen ze met een medeleerling op het perron van een station stond. Ze bevond zich zonder vervoerbewijs in de "gecontroleerde zone". De ouders vinden dat er geen reden is om de toeslag van 100 euro aan te rekenen aangezien hun dochter geen bedoeling had om te reizen. De klacht van de heer en mevrouw B is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de heer en mevrouw B de overtreding niet betwisten, maar dat ze een beroep doen op de omstandigheden die hun dochter, volgens hen, zouden vrijstellen van de toeslag van 100 euro.

Hij verduidelijkt dat de goede trouw van het meisje absoluut niet in twijfel wordt getrokken, maar dat de overtreding erin bestaat dat ze zich zonder geldig vervoerbewijs in een "gecontroleerde zone" bevond. Noch eerlijkheid, nog verstrooidheid schorten de toeslag op.

Het is een kwestie van gelijkheid. Er bestaat geen voorbeeld van een gelijkaardig geval waar de klager voldoening kreeg.

De ombudsman is het erover eens dat het bedrag van de toeslag hoog is. Hij raadt in zijn jaarverslag van 2010 aan om de bedragen van de toeslagen in het algemeen te herzien.

07015

De heer E betwist de toeslag die hem werd aangerekend na een controle van de vervoerbewijzen. Hij verklaart dat zijn kaart werd gevalideerd. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt het dossier op. Daarin staat dat de controleur heeft vastgesteld dat de heer E zijn kaart heeft gevalideerd "op het moment van de controle", zoals de heer E zelf schrijft in de betwistingsbrief. Hij voegt eraan toe dat de veiligheidsagenten er altijd voor zorgen dat de klanten tijd hebben om hun kaart te valideren. Als de controle is gestart, is het te laat. De ombudsman raadt de heer E aan zich aan de termijnen te houden die in de brief van de MIVB zijn vastgelegd om de 100 euro te betalen.

07016

Mevrouw C reisde met een ritkaart die niet was ontwaard. Ze betwist de toeslag en doet daarvoor een beroep op haar goede trouw. Ze had een kaart gekocht bij de bestuurder en was ervan overtuigd dat hij de kaart al had ontwaard. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

08006

Mevrouw C betwist een overtreding. De kaart die ze aan de controleur heeft voorgelegd, was volgens haar niet ontwaard om technische redenen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman antwoordt dat een verklaring zonder bewijs niet volstaat om het proces-verbaal dat door een beëdigde agent werd opgemaakt, in twijfel te trekken. Mevrouw C zou een betalingsplan kunnen hebben vragen. Maar er is geen reden meer om een dergelijk plan toe te wijzen aangezien mevrouw C ondertussen heeft betaald.

10006

De heer Z verzet zich tegen een proces-verbaal dat tegen hem is opgesteld. Volgens het proces-verbaal bevond de heer Z zich in een voertuig van de MIVB zonder vervoerbewijs. De heer Z verklaart dat hij al meerdere jaren een abonnement heeft. Op het tijdstip van het proces-verbaal was hij thuis. Een derde heeft zich onrechtmatig zijn identiteit toegeëigend. De heer Z heeft klacht neergelegd bij het politiecommissariaat van zijn wijk.

De klacht aan de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert de heer Z dat hij al een eerste onderzoek bij de MIVB heeft aangevraagd. Er bestaat geen abonnement op naam van de heer Z en de klantendatabank kent hem niet. De ombudsman stelt voor dat de heer Z hem zijn klantnummer doorgeeft en indien mogelijk een scan van zijn abonnement.

Het antwoord van de heer Z toont aan dat zijn familienaam verschilt van degene die hij heeft doorgegeven in zijn e-mails. De heer Z is houder van een S-abonnement. Maar de gegevens op het proces-verbaal wijken af van de gegevens op de verklaring van identiteitsfraude ingediend bij de politie. De dienst Beheer van de Inbreuken klasseert de zaak.

10009

De heer H werd gecontroleerd. Zijn vervoerbewijs werd niet geldig ontwaard. Toch is hij er zeker van dat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd. Hij verklaart dat de ontwaarder defect was, maar dat hij zich er niet van bewust was. De controledienst antwoordt dat de klant verantwoordelijk is voor de ontwaarding van het vervoerbewijs en dat niets hem verhindert een tweede keer te ontwaarden in geval van twijfel. Het antwoord van de MIVB geeft hem geen voldoening. Zijn klacht is ontvankelijk. De heer H is ervan overtuigd dat er geen manier is om te controleren dat er een validering is gebeurd en dat de klant bij twijfel dus verplicht wordt een tweede keer te ontwaarden. Er wordt dus een tweede rit afgetrokken van het saldo van de kaart.

De ombudsman geeft hem verduidelijking. Om een tweede rit te valideren moeten reizigers namelijk op de "+"-toets drukken links onderaan de ontwaarder. Bovendien kunnen reizigers met de infotoets aan de rechterkant van de ontwaarder het saldo van de kaart controleren.

Bij een langer contact tussen de kaart en de ontwaarder verschijnt de melding "reeds gevalideerd". De klacht is dus ontvankelijk, maar niet gegrond.

10024

De heer C reisde zonder geldig vervoerbewijs. De heer C wist niet dat zijn abonnement verlopen was. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Het argument dat de heer C niet wist dat zijn abonnement niet meer geldig was, geeft aanleiding tot twee opmerkingen.

De eerste is dat het abonnement bij elk gebruik moet worden "gevalideerd".

Als de klant een ongeldige kaart probeert te valideren, signaleert het toestel dat. Het argument doet vermoeden dat de heer C zijn kaart niet valideert. De ombudsman spoort hem aan om bij elke rit te valideren.

De tweede opmerking betreft het feit dat de heer C naar een Bootik zou zijn gegaan aan de vooravond van het incident om zijn abonnement te verlengen.

Het lijkt de ombudsman weinig waarschijnlijk dat de heer C naar een Bootik zou zijn gegaan om zijn abonnement te verlengen, omdat hij niet wist dat het bijna verlopen was.

Hoe dan ook laat hij de heer C weten dat de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken hem het voordeel van de twijfel geeft en hem per brief zal laten weten dat het overtredingsdossier geen vervolg zal hebben.

Verder merkt hij op dat de heer C enkele uren na de vaststelling van de overtreding een jaarabonnement heeft gekocht voor de volle prijs van 478 euro.

Maar de tweede dag daarna heeft de mutualistische instelling hem een RVV-attest bezorgd waardoor hij recht heeft op een jaarabonnement van 79 euro.

De ombudsman stelt voor dat de heer C naar een Bootik gaat om een gedeeltelijke terugbetaling van het jaarabonnement te vragen, alsook de vervanging van het abonnement door een RVV-abonnement.

De MIVB heeft gegronde redenen om tien euro administratiekosten en een gebruikte maand af te trekken (voor de prijs van een maandabonnement, namelijk 45,50 euro). De terugbetaling zal dus 432,50 euro bedragen.

De reiziger moet het RVV-attest voorleggen en de MoBIB-kaart teruggeven. Ook de restwaarde op die kaart wordt terugbetaald. Er wordt een euro afgetrokken per begonnen jaar. Er wordt een nieuwe MoBIB-kaart aangemaakt voor vijf euro.

Die bepalingen zijn conform de tarieven van de MIVB, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad.

10033

De heer P heeft gereisd met een niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten. Hij betwist het proces-verbaal.

De MIVB is bij haar standpunt gebleven. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het proces-verbaal een "niet-afgestempelde kaart voor meerdere ritten" vermeldt en dat de heer P de overtreding betwist.

De afdeling Administratief Beheer van de Inbreuken heeft het verslag van de controleur ontvangen.

Volgens het verslag van die bevoegde agent begon de controle toen de heer P in de bus zat. De controleur heeft de heer P gevraagd zijn vervoerbewijs voor te leggen toen hij opstond. De kaart was niet ontwaard voor het betreffende traject.

De ombudsman voegt eraan toe dat er geen reden is om de overtreding te betwisten, ook al twijfelt hij absoluut niet aan de goede trouw van de klager.

De heer P toont zeker ontwaarde kaarten, maar de kaarten zijn niet persoonlijk. Ze zijn geen redenen om het proces-verbaal te betwisten. De klacht is dus niet gegrond.

10040

De heer R reisde met een vervoerbewijs dat niet was ontwaard. Hij betaalt de toeslag, maar wijst erop dat de ontwaarder defect was en dat de toegangspoortjes van het station Naamsepoort open waren op het moment dat hij zijn traject begon.

De dienst Beheer van de Inbreuken antwoordt dat de vier ontwaarders van het station op het tijdstip van de vaststelling van de overtreding correct werkten.

De heer R is niet akkoord. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman wijst de heer R erop dat open deurtjes hem niet toelaten te reizen zonder het vervoerbewijs te ontwaarden.

De klacht is niet gegrond.

10043

De heer V reisde met een 10-rittenkaart die niet was ontwaard. Maar er waren veel reizigers. De heer V besliste om later te ontwaarden. Bovendien doet hij een beroep op zijn goede trouw. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de heer V de overtreding, die erin bestaat zich zonder geldig vervoerbewijs te verplaatsen, niet betwist. In het proces-verbaal wordt de aard van de overtreding correct omschreven. Maar de heer V vindt dat de omstandigheden hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag. Niets is minder waar. De MIVB moet vermijden zich te laten meeslepen in een discussie en ze motiveert haar beslissing door zich te richten naar de wet.

Die laat geen uitzondering toe voor trouwe klanten of klanten van goede wil. De ombudsman is ook verplicht rekening te houden met de wetgeving.

De klacht is dus wel ontvankelijk maar niet gegrond.

11003

Juffrouw C is later van haar stageplaats vertrokken. Ze verklaart dat ze verplicht was de metro te nemen zonder te betalen omdat ze anders haar universitair examen niet tijdig kon afleggen.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt juffrouw C gerust. De Pro Justitia wordt naar haar officieel adres gestuurd.

11007

Mevrouw B betwist de toeslag die werd aangerekend aan haar zoon die reisde met een niet opnieuw geladen MoBIB-kaart.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

11012

Juffrouw S had geen geldig vervoerbewijs bij zich tijdens een controle. De toeslag is 100 euro.

Mevrouw S heeft 10 euro betaald, het bedrag dat overeenstemt met de toeslag voor reizigers die hun abonnement hebben vergeten.

Juffrouw S verklaart er zeker van te zijn dat ze haar maandabonnement aan een GO-verkoopautomaat heeft vernieuwd en dat de ontwaarder geen onregelmatigheden heeft aangegeven.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat juffrouw S daadwerkelijk een maandabonnement had, maar dat het op het tijdstip van de controle al twee dagen was verlopen. Juffrouw S heeft de dag na de controle een nieuw maandabonnement gekocht.

De valideertoestellen geven heel duidelijk aan of het bewijs geldig is of niet. Indien het niet geldig is, wordt de klant zowel gewaarschuwd via het scherm als via een geluidssignaal.

De GO-verkoopautomaten zorgen voor een "vergoedingsbon" als het vervoerbewijs is betaald, maar niet is afgeleverd. De klant heeft dus een bewijs en kan naar een "Bootik" gaan (handelsagentuur van de MIVB) om de situatie te regelen.

Er is dus geen argument om de toeslag van 100 euro te betwisten en de MIVB heeft het recht om het saldo te eisen.

11016

De heer S komt terug van zijn reis en vindt tot zijn verbazing een proces-verbaal voor een overtreding van een derde waarvan hij helemaal niets wist. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman licht de MIVB in. Die laat de heer S weten dat het dossier wordt geklasseerd en dat hij daarvoor zelf geen stappen moet ondernemen.

11021

De heer V reisde met een 10-rittenkaart die niet geldig was ontwaard. Hij roept verstrooidheid in. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Aangezien de klacht geen vertrouwelijke informatie bevat, stuurt de ombudsman een kopie naar de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken.

12003

Mevrouw A betwist een toeslag die haar zoon moet betalen. Hij zou slachtoffer zijn geweest van identiteitsfraude. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

12023

De heer T werd geverbaliseerd. Tijdens een controle heeft hij een kaart voorgelegd die een dag was verlopen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadpleegt evenwel de MIVB. De MIVB heeft een proces-verbaal gestuurd naar de heer T omdat hij tijdens de controle "geen vervoerbewijs" had. De MIVB geeft de betalingstermijn aan en laat de heer T weten dat hij zijn opmerkingen binnen dertig dagen na de overtreding moet bezorgen.

De MIVB heeft geen betaling ontvangen en heeft dus het recht de schuldvordering te eisen via een deurwaarder.

De ombudsman wijst de heer T erop dat het niet in zijn voordeel pleit te vermelden dat de kaart sinds de vorige dag was opgebruikt.

12051

De ouders van de heer G betwisten een proces-verbaal dat de controleurs van de MIVB hebben opgemaakt tegen hun zoon. Ze verklaren dat noch de plaats van de verbalisering, noch de handtekening van degene die het proces-verbaal heeft opgemaakt overeenstemmen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De klagers kunnen zich tot de ombudsman richten als het antwoord van de MIVB hen niet tevreden stelt of als ze na dertig dagen nog geen antwoord hebben ontvangen.

12055

Tijdens een controle heeft de heer P een niet-gevalideerde MoBIB-kaart voorgelegd en werd hem een toeslag van 100 euro aangerekend. Hij verklaart dat zijn MoBIB-kaart was geladen, maar dat er geen enkele ontwaarder werkte in het metrostation Park. De heer P heeft 100 euro betaald waarvan hij de terugbetaling vraagt. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat zowel het MoBIB-kaartnummer van de heer P als de vermelding "oneldige 1-ritkaart" in het proces-verbaal worden vermeld. Een toeslag van 100 euro is onvermijdelijk bij gebrek aan een geldig vervoerbewijs.

De MIVB heeft de talrijke klachten van de heer P beantwoord. Aangezien de MIVB vaststelde dat de heer P slechts 50 euro had betaald, heeft ze deurwaarders aangesteld om de schuldvordering te innen. De heer P heeft de ontbrekende 50 euro gestort.

De ombudsman legt uit dat de heer P zich beroept op de storing van zijn MoBIB-kaart om de terugbetaling te eisen van de toeslag en van de gekochte vervoerbewijzen sinds het defect van de MoBIB-kaart.

De heer P zegt tegen de ombudsman dat zijn MoBIB-kaart tijdens de controle "toch geladen was met een geldige rit". De ombudsman geeft aan dat een vervoerbewijs pas geldig is als het is "gevalideerd". Die "validatie" is een ontwaarding, wat betekent dat het bewijs niet meer kan worden gebruikt voor een andere rit.

Aangezien het vervoerbewijs niet werd gevalideerd, beschikte de heer P niet over een "geldige rit".

De heer P doet een beroep op de omstandigheden die hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag. Hij heeft tevergeefs geprobeerd om te valideren in station Park waar geen enkele ontwaarder werkte.

De MIVB zou volgens hem zijn nutteloze pogingen kunnen controleren met haar databank met MoBIB-ritten of met de veiligheidscamera's.

Die twee opties zijn onmogelijk aangezien de MIVB zich houdt aan de wetten inzake de bescherming van het privéleven. Bovendien kon de database niets registreren als er geen "dialogue" was tussen de kaart en de validatiepaal. Wat de beelden van de bewakingscamera's betreft, geldt dat hun bewaring en gebruik worden geregeld door de instructies en vorderingen van het Parket.

De ombudsman twijfelt absoluut niet aan de goede trouw van de heer P, maar herinnert hem aan de verkoopvoorwaarden in het contract.

2.7 De kaart moet bij iedere rit of overstap ontwaard worden zowel in de voertuigen als bij de in- en uitgang van de stations.

Een gebruiker die zijn vervoerbewijs niet kan valideren omwille van technische redenen moet een ander vervoerbewijs kopen voor de rit. Hij wordt vervolgens verzocht zich naar een Bootik te begeven zodat de MIVB een gepaste dienst na verkoop kan aanbieden.

2.8 In geval van verlies of beschadiging van de MOBIB-kaart ingevolge een gebruik dat niet overeenkomt met de gebruiksaanwijzing of ingevolge nalatigheid, verbindt de MIVB zich ertoe om, op kosten van de gebruiker, een nieuwe kaart te leveren in de vorm van een duplicaatkaart (volgens het op die datum geldende tariefrooster). De kostprijs van een duplicaat bedraagt vandaag tien euro volgens het Regeringsbesluit waarin de tarieven worden vastgelegd.

2.9 In geval van een technisch defect aan de MOBIB-kaart tijdens de eerste vijf jaar van het gebruik van de kaart, verbindt de MIVB zich ertoe om die kaart te vervangen zonder kosten voor de gebruiker. De vervanging van de kaart na deze periode dient betaald te worden tegen de prijs vastgesteld volgens het tariefrooster dat geldig is op de dag van de uitgifte van de kaart, zoals goedgekeurd door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest krachtens artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990.

De vervanging is gratis en de MIVB betaalt normaal het vervoerbewijs dat de reiziger heeft moeten kopen om zich naar de Bootik te begeven.

Er is een Bootik in De Brouckère en in het Weststation.

De ombudsman voegt eraan toe dat de MIVB enkel in een Bootik "een gepaste dienst na verkoop kan aanbieden" bij een defecte MoBIB-kaart.

Hij besluit dat een defecte MoBIB-kaart geen recht geeft op vergoedingen of gratis ritten en dat het dossier geen argument bevat om de heer P vrij te stellen van de toeslag of hem vervoerbewijzen terug te betalen.

2.1.3.2. Verloren, gestolen of kwijtgeraakt

03011

Tijdens een controle had de zoon van mevrouw C zijn jaarlijks schoolabonnement niet bij zich. In dat geval is een toeslag van 10 euro van toepassing en die werd hem aangerekend. Mevrouw C weigert het bedrag van 10 euro te betalen en beroept zich daarvoor op de ongemakken die de klanten van de MIVB moeten verdragen. Ze neemt contact op met de ombudsman. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman laat weten dat hij tijdens de uitvoering van zijn opdracht de wetgeving moet respecteren en stelt vast dat de MIVB de wettelijke toeslag toepast. Hij stelt geen uitzondering voor die niet gerechtvaardigd zou zijn door de bijzonderheden van het geval. Alle klanten van de MIVB delen de moeilijkheden die mevrouw C vermeldt. Dat heft toeslagen niet op en de ombudsman moet blijven toezien op een gelijke behandeling.

Het bedrag is inderdaad hoog aangezien het enkel gaat om verstrooidheid van een kind. De ombudsman is er zich zozeer van bewust dat hij al een algemene vermindering van het bedrag van de toeslagen heeft aanbevolen.

Hij stelt mevrouw C voor zo snel mogelijk het bedrag van de toeslag te betalen. De termijn van tien dagen is immers verlopen en als mevrouw C niet snel betaalt moet de MIVB de regel toepassen die stelt dat de toeslag stijgt van 10 tot 100 euro. Hij voegt eraan toe dat hij zich niet kan verzetten tegen de automatische verhoging van een toeslag als de betalingstermijn is overschreden.

05031

De dochter van mevrouw K werd geverbaliseerd omdat ze haar jaarabonnement had vergeten. Dat zou haar normaal 10 euro kosten als ze binnen 10 dagen betaalt. Maar mevrouw K heeft het bedrag van 10 euro niet binnen de termijn betaald. De toeslag stijgt dan naar 100 euro. Mevrouw K betwist dat. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman herinnert mevrouw K eraan dat het verplicht is de tien euro binnen de opgelegde termijn te betalen of dat de volledige toeslag moet worden betaald.

07008

Mevrouw V werd geverbaliseerd omdat ze haar abonnement had vergeten. De MIVB eist een toeslag van 100 euro in plaats van de normale toeslag van 10 euro. De klacht is echter niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Uiteindelijk wordt de toeslag verminderd tot 10 euro.

08001

Mevrouw V werd verplicht een toeslag van 10 euro te betalen omdat de MoBIB-kaart van haar zoon niet kon worden gelezen tijdens een controle. Mevrouw V vraagt dat de MIVB de toeslag van 10 euro terugbetaalt. De klacht van mevrouw V is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de zoon van mevrouw V volgens het proces-verbaal "geen vervoerbewijs" bij zich had. Volgens mevrouw V zou haar zoon een MoBIB-kaart hebben voorgelegd. De ombudsman merkt op dat het bijzaak is te bepalen of de kaart al dan niet leesbaar was aangezien het proces-verbaal stelt dat de kaart niet werd voorgelegd. Om het proces-verbaal van een bevoegd agent in twijfel te trekken, moet de reiziger minstens één bewijs aanleveren. Een verklaring zonder bewijs volstaat niet.

De jongere heeft inderdaad een schoolabonnement dat geldig is van 11 oktober 2010 tot 10 oktober 2011. Dat is echter niet de reden van de toeslag. Het abonnement is een contract dat de verplichting met zich meebrengt de kaart bij elk gebruik te valideren en voor te leggen aan de controleurs.

Een Regeringsbesluit legt de tarieven van de toeslag vast als er niet aan die verplichting wordt voldaan, in dit geval de 10 euro die mevrouw V heeft betaald.

Als de kaart defect is zonder zichtbare schade, vervangt de MIVB ze gratis. Als de kaart zichtbaar slecht is behandeld, levert de MIVB een duplicaat voor 10 euro. De ombudsman merkt dat er geen vraag werd ingediend om de kaart te wisselen of om een duplicaat te kopen.

De ombudsman besluit dat de klacht ontvankelijk is, maar niet gegrond.

09001

Het is een sociale dienst die tussenkomt bij de ombudsman. Mevrouw A reisde zonder vervoerbewijs op lijn 17. De vereiste toeslag bedraagt 100 euro. Mevrouw A heeft 10 euro betaald; dat is de toeslag die wordt geëist als een abonnee zonder abonnement reist. Mevrouw A zou houder zijn van een "S-maandabonnement". De sociale dienst heeft contact opgenomen met het departement Boekhouding van de MIVB, en daar werd vastgesteld dat niemand in de database van de abonnementen werd gevonden met de identiteit van mevrouw A. De sociale dienst heeft mevrouw A nog niet zo ver kunnen krijgen dat ze haar abonnement toont en ze beschikt niet over haar klantnummer.

Rekening houdende met het feit dat mevrouw A mandaat verleende aan de sociale dienst om haar te vertegenwoordigen en dat de sociale dienst zich al tot de MIVB heeft gericht, kwalificeert de ombudsman de klacht als ontvankelijk.

Na controle blijkt dat mevrouw A niet in de database van de abonnementen zit. In de database van de klanten zit wel een mevrouw A, maar het abonnement kon niet worden afgeleverd bij gebrek aan een pasfoto. De MIVB heeft de 5 euro die nodig is om de MoBIB-kaart aan te maken ook niet ontvangen. Volgens de database van de klanten heeft mevrouw A geen MoBIB-kaart of abonnement. Bovendien merkt de ombudsman op dat er geen "S"-maandabonnementen bestaan. Alle "S"-abonnementen zijn jaarabonnementen. De ombudsman moedigt de sociale dienst dus aan om te proberen mevrouw A te overtuigen 100 euro te betalen.

Enkele dagen later overhandigt mevrouw A een kopie van haar abonnement. Daaruit blijkt dat mevrouw A haar naam met een andere spelling had doorgegeven dan de spelling op het abonnement. De MIVB vindt dat het dossier in orde is omdat ze 10 euro heeft betaald. Toch stelt de MIVB vast dat de geboortedata niet overeenstemmen. Ze vraagt aan mevrouw A om langs een Bootik te gaan om haar gegevens in orde te brengen.

De ombudsman dringt er bij de sociale dienst op aan mevrouw A aan te sporen die stap zo snel mogelijk te ondernemen.

09021

Mevrouw B heeft haar abonnement vergeten. De MIVB heeft haar verzocht een toeslag van 10 euro te betalen. Mevrouw B heeft de toeslag betaald. Mevrouw B klaagt over het bedrag van de toeslag. Ze geeft omstandigheden aan waarmee de MIVB geen rekening wilde houden: er waren werken, mevrouw D had een deel van het traject te voet afgelegd en toen ze merkte dat ze haar abonnement had vergeten, had ze geen tijd en zin meer om haar vergetelheid in orde te maken. Mevrouw D vindt dat de MIVB geen rekening houdt met die argumenten in haar antwoord. Bovendien vindt mevrouw D dat de MIVB geen moeite heeft gedaan om te controleren of ze een abonnement heeft. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman neemt akte van de ontevredenheid van mevrouw B. Hij laat mevrouw B weten dat de dienst Administratief Beheer van de Inbreuken uiteraard gecontroleerd heeft of ze houder was van een abonnement. Indien dat niet het geval was, zou de toeslag 100 euro zijn geweest (voor een eerste overtreding).

Natuurlijk lijken de toeslagen hoog voor diegene die ze moet betalen. Maar ze moeten voldoende hoog zijn om afschrikkend te zijn. De toeslagen worden bepaald door een Regeringsbesluit waarin de tarieven worden vastgelegd. Toch beveelt de ombudsman in zijn verslag van 2010 aan om na te denken over het toeslagbarema.

De reiziger is niet enkel verplicht een vervoerbewijs te kopen. Hij moet dat bewijs ook voorleggen bij elk verzoek van de bevoegde agenten van de MIVB. De klacht is niet gegrond.

10044

De heer K geeft aan dat zijn dochter op het moment van de controle merkte dat haar jaarabonnement werd gestolen. Ze begaf zich vervolgens naar een Bootik om een duplicaat te kopen voor 10 euro.

De MIVB eiste toen een toeslag van 10 euro. Ze heeft die niet betaald en bijgevolg moet ze nu een toeslag van 100 euro betalen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

11017

Tijdens een controle vond mevrouw V haar ticket niet. Ze verklaart dat ze haar ritkaart thuis heeft teruggevonden in de kinderwagen van haar baby. De MIVB weigerde de overtreding te annuleren op basis van de kopie van een ritkaart. De klacht van mevrouw V is ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan dat mevrouw V volgens het proces-verbaal zonder vervoerbewijs reisde. Hij merkt op dat de toeslag bij een abonnement wordt verminderd tot 10 euro als de houder ervan het document voorlegt en de toeslag binnen een termijn van 10 dagen betaalt.

Voor ritkaarten bestaat er geen gelijkaardige schikking. De kaart staat niet op naam. De toeslag bedraagt dus 100 euro. De klacht is niet gegrond.

11020

Mevrouw S werd gecontroleerd, maar haar abonnement werd de dag ervoor gestolen. De veiligheidsagenten raden haar aan de verklaring van diefstal te verzenden naar de dienst Beheer van de Inbreuken. De dienst Beheer van de Inbreuken laat mevrouw S weten dat een verklaring van diefstal van een abonnement geen vervoerbewijs is en dat de toeslag behouden blijft. Aangezien mevrouw S niet op tijd heeft betaald, geeft de MIVB het dossier aan de deurwaarders. De klacht van mevrouw S is ontvankelijk.

De diefstal dateert van de maand augustus en mevrouw S klaagt in november.

De dag na de diefstal reisde mevrouw S zonder vervoerbewijs naar station Munthof. Volgens het proces-verbaal werd de identiteit van mevrouw S genoteerd op basis van haar identiteitskaart.

Dispatching heeft de controleur bevestigd dat mevrouw S houder was van een abonnement (vermelding BCO/ABON van het proces-verbaal).

De woensdag erna geeft mevrouw S de diefstal van het abonnement aan bij de politie van Tervuren. Begin september verzoekt de MIVB mevrouw S de toeslag van 10 euro te betalen zoals voorzien in het Regeringsbesluit waarin de tarieven worden vastgelegd. Dezelfde dag betwist mevrouw S die toeslag per e-mail bij de MIVB.

De ombudsman stelt vast dat in het attest van de politie enkel de diefstal van het abonnement wordt vermeld terwijl mevrouw S aangeeft dat haar portefeuille werd gestolen. Om die onduidelijkheid op te helderen, stelt hij mevrouw S voor te verduidelijken of ze de diefstal van haar portefeuille, met abonnement, identiteitskaart en andere documenten, heeft aangegeven. In geval van diefstal moest mevrouw S haar documenten vernieuwen en volstaat het de datum van afgifte van de nieuwe identiteitskaart aan te geven.

Volgens mevrouw S zou de toeslag van 10 euro enkel van toepassing zijn als het abonnement wordt vergeten. Mevrouw S wist niet dat haar abonnement werd gestolen, dus het gaat niet om vergetelheid. Ze heeft dus gereisd zonder vervoerbewijs met volledige kennis van zaken. Ondanks de diefstal van haar abonnement had ze niet het recht te reizen zonder vervoerbewijs.

Tijdens de kennisgeving van het proces-verbaal beschikt de MIVB niet over het attest van de politie van Tervuren en moet ze dus vaststellen dat mevrouw S haar abonnement had vergeten. Mevrouw S krijgt 10 dagen om de toeslag van 10 euro te betalen. Daarna wordt de toeslag opgetrokken tot 100 euro.

Begin september laat de MIVB mevrouw S weten dat de verklaring van diefstal van een abonnement geen vervoerbewijs is. Ze houdt vast aan de toeslag van 10 euro.

Mevrouw S antwoordt "dat ze niet betaalt voor iets waarvoor de MIVB verantwoordelijk is". Ze stuurt een kopie van haar antwoord naar de afdeling Klantenrelaties zonder extra argumenten toe te voegen. Meer dan een maand na de kennisgeving van het proces-verbaal betaalt mevrouw S 10 euro. De MIVB geeft het dossier aan een deurwaardersbureau om de schuld van 90 euro te innen.

Mevrouw S vraagt aan de deurwaarders op welke rechtsgrondslag de MIVB nog 90 euro eist. Ze voegt eraan toe dat het "niet wordt vermeld in de algemene voorwaarden van de MIVB".

De ombudsman herinnert mevrouw S eraan dat de controleurs een document met "nuttige informatie" hebben gegeven waarin die info werd vermeld. Hij wijst erop dat het verboden is zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder geldig vervoerbewijs. De regering legt het bedrag van de toeslag vast. De ombudsman kan mevrouw S niet volgen als ze overmacht inroept. De diefstal van haar abonnement rechtvaardigt niet dat ze reist zonder vervoerbewijs. Hij kan mevrouw S ook niet volgen in haar verklaring dat de MIVB verantwoordelijk is voor de diefstal. De MIVB is niet verantwoordelijk voor het toezicht in de metro, dat is de bevoegdheid van de federale politie. Hij voegt eraan toe dat het niet toegestaan is het recht in eigen handen te nemen. Hij begrijpt dat mevrouw S de toeslag kon betwisten, maar stelt vast dat de klacht niet gegrond is.

12006

De zoon van mevrouw D werd geverbaliseerd nadat zijn vervoerbewijs werd gestolen. Hij kon geen vervoerbewijs kopen omdat hij enkel een biljet van 50 euro bij zich had.

Hij betwist dat hij een toeslag van 200 euro moet betalen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman verklaart dat het om het tweede inningsincident van de jongen gaat binnen de 24 maanden. Het vastgelegde tarief van de toeslag bedraagt dan 200 euro. Hij merkt op dat in de twee dossiers hetzelfde excuus van een dringende afspraak wordt ingeroepen om zich vrij te stellen van betaling van het vervoerbewijs. Overigens is een verklaring van diefstal van een document geen vervoerbewijs. De klacht is niet gegrond.

2.1.3.3. Aanwezigheid in het gecontroleerde deel van de installaties zonder de intentie om te reizen

Er waren in 2011 geen klachten in deze rubriek.

2.1.3.4. Betwisting van de herhaling van incidenten

Er waren in 2011 geen klachten in deze rubriek.

2.1.3.5. Administratiekosten

Deze rubriek heeft geen onderwerp meer sinds 2008.

2.1.3.6. Invordering van de toeslagen

02001

De heer A richt zich telefonisch tot de ombudsman om het laatste inningsincident te betwisten waarvan aangestelde deurwaarders het bedrag van hem eisen. Zijn klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman vraagt het dossier op bij de MIVB. De heer A, die zijn gegevens niet heeft achterlaten, laat niets meer van zich horen.

02021

Mevrouw A klaagt over het feit dat de MIVB een toeslag van 289,80 euro eist, terwijl ze al twee jaar een MoBIB-abonnement heeft. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Buiten bemiddeling laat de ombudsman mevrouw A weten dat het over een inningsincident van 2007 gaat dat aanleiding gaf tot een toeslag van 84 euro. De MIVB had het aangekondigd en had mevrouw A ook gewaarschuwd dat ze het dossier naar deurwaarders zou sturen voor inning. De deurwaarders hebben mevrouw A twee herinneringen gestuurd, respectievelijk op 4 en 19 oktober 2007. Vervolgens hebben ze een dagvaarding gestuurd om te verschijnen.

Mevrouw A heeft verstek laten gaan op de zitting. De rechter heeft haar gedwongen om behalve het oorspronkelijke bedrag van 84 euro ook de kosten te betalen. De deurwaarders hebben vervolgens het vonnis uitgevoerd door haar hun brief van 8 februari 2011 te verzenden.

De ombudsman betreurt dat mevrouw A voor een toeslag van 84 euro nu een totaal van 289,80 euro moet betalen.

Hij voegt eraan toe dat hij zich niet tegen een rechterlijke beslissing kan verzetten, noch de gerechtsprocedure kan belemmeren. Zelfs als de klacht ontvankelijk is, moet hij zich terugtrekken als de zaak voor de rechtbank komt.

Hij kan niet meer tussenkomen in deze zaak.

02035

Mevrouw M raadpleegt de ombudsman voor het overtredingsdossier van haar gezin dat in totaal 16 incidenten bevat.

Die overtredingen waren het voorwerp van twee vonnissen. De ombudsman moet zich terugtrekken. Hij kan zich niet tegen een rechterlijke beslissing verzetten, noch de gerechtsprocedure belemmeren.

De ombudsman raadt mevrouw M aan contact op te nemen met de deurwaarders voor een betalingsplan voor de behandelde dossiers. Voor de andere dossiers raadt hij haar aan te betalen voordat de MIVB de procedures opstart aangezien die kosten met zich meebrengen.

02050

Mevrouw M vraagt of ze een toeslag van 100 euro mag betalen met een maandelijkse afbetaling. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02061

De MIVB eist 100 euro van mevrouw C voor een tweede overtreding in minder dan 24 maanden. De toeslag bedraagt eigenlijk 200 euro. Mevrouw C stuurt een e-mail naar de MIVB om die overtreding te betwisten. Haar klacht is ontvankelijk.

Mevrouw C heeft al 100 euro betaald, maar ze is nog een bedrag van 100 euro verschuldigd. Na tussenkomst van de ombudsman verleent de MIVB mevrouw C een extra betalingstermijn voordat ze haar dagvaardt.

02074

Een dienst Buurtjustitie komt tussen bij de ombudsman ten gunste van de heer O. Die laatste vraagt vrijstelling van betaling van een toeslag van 100 euro voor het reizen zonder vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman maakt de dienst Buurtjustitie duidelijk dat de argumentatie van de MIVB stevig is onderbouwd en dat er geen reden is om de heer O vrij te stellen van betaling van de toeslag van 100 euro. Hij laat de dienst ook weten dat de heer O een betalingsplan heeft gekregen.

03027

De heer N vraagt of hij een toeslag mag betalen met een maandelijkse afbetaling. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt hem aangeraden zich te wenden tot de dienst Invorderingen van de MIVB.

06004

De heer M vraagt een betalingsplan om toeslagen te betalen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De ombudsman stelt voor een betalingsplan te vragen aan de deurwaarders. De heer M krijgt een betalingsplan. Hij houdt zich er niet aan.

08019

Mevrouw L heeft 84 euro betaald voor een overtreding. Twee jaar later eisen de deurwaarders 900 euro van haar. Mevrouw L kan dat bedrag onmogelijk betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet vooraf werd ingediend bij de MIVB. Bovendien kan de ombudsman zich niet verzetten tegen een rechterlijke beslissing.

Niets verhindert hem echter het dossier samen te vatten.

De overtreding in kwestie was de derde in minder dan 24 maanden. De twee vorige overtredingen dateerden uit 2007 en mevrouw L heeft er respectievelijk 84 en 190 euro voor betaald.

De laatste overtreding was de derde in minder dan 24 maanden. Volgens de tarieven die van kracht waren, moest mevrouw L daarvoor een toeslag van 380 euro betalen. Mevrouw L heeft 84 euro betaald, dus eist de MIVB nog 296 euro.

De MIVB heeft mevrouw L meerdere herinneringen gestuurd; aangezien ze niet reageerde heeft de MIVB de inning toevertrouwd aan een deurwaardersbureau. Vervolgens werd de zaak voor de rechtbank gebracht. De rechter heeft mevrouw L veroordeeld tot het betalen van het oorspronkelijke bedrag van 269 euro en van de kosten. De rechter kende haar een termijn en betalingsplan toe. Mevrouw L heeft geen enkele betaling gedaan.

De ombudsman betreurt dat een zaak van 296 euro, wat al een zeer groot bedrag is, ertoe leidt meer dan 900 euro te eisen.

Hij raadt mevrouw L aan zich te wenden tot de schuldenbemiddelaar als ze denkt dat ze het bedrag niet kan betalen.

Mevrouw L dringt aan en hoopt dat de MIVB "de vervolgingen" nog kan "stopzetten". De ombudsman vindt het zijn plicht haar ogen te openen. De MIVB zal zich immers aan het vonnis houden. De ombudsman stelt mevrouw L voor contact op te nemen met de deurwaarders en haar schuld zo snel mogelijk te betalen.

11028

De echtgenote van de heer L had een toeslag van 380 euro niet binnen de termijn betaald en de MIVB had de inning aan een deurwaardersbureau toevertrouwd. Mevrouw L had een betalingsplan gekregen. De heer L klaagt over een brief die de deurwaarders aan zijn echtgenote hebben gericht. Hij klaagt tegelijkertijd bij de deurwaarders en de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk omdat de 30 dagen sinds neerlegging van de klacht bij de MIVB nog niet zijn verstreken.

De ombudsman raadpleegt ondertussen de MIVB.

Mevrouw L moest 380 euro betalen. Ze heeft vier keer 40 euro gestort. Er moet dus nog een schuld van 220 euro worden betaald. De deurwaarders vergissen zich en eisen 260 euro. De ombudsman laat de heer L weten dat de MIVB een rechtzetting zal sturen naar de deurwaarders. De heer L moet zich geen zorgen maken over het feit dat de MIVB deurwaarders inschakelt om zijn schulden te innen.

11035

Tijdens een controle werd de heer V een toeslag van 10 euro aangerekend omdat hij zijn abonnement had vergeten. Die toeslag werd niet binnen de termijn betaald. De toeslag werd verhoogd tot 100 euro.

De moeder van de heer V richt zich tot de deurwaarders met een kopie voor de ombudsman. Die is van mening dat de kopie gelijkstaat aan het indienen van een klacht bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de heer V volgens het dossier houder is van een abonnement, maar dat hij het niet heeft voorgelegd aan de controleur. Overeenkomstig het Regeringsbesluit, waarin de tarieven worden vastgelegd, moet een toeslag van 10 euro binnen de 10 dagen worden betaald. In hetzelfde besluit wordt vastgelegd dat de toeslag 100 euro is als hij niet binnen de termijn wordt betaald.

De heer V verklaart dat hij noch het document met "nuttige informatie" dat de controleur hem moest overhandigen, noch de brief van de MIVB waarin staat dat hij 10 euro moet betalen binnen de 10 dagen, heeft ontvangen.

De MIVB stelde vast dat de betalingstermijn van 10 dagen verlopen was en stuurt de heer V een nieuwe brief om hem te laten weten dat de toeslag nu 100 euro bedraagt. De heer V verklaart dat hij de nieuwe brief evenmin heeft ontvangen.

Aangezien de heer V niet reageerde, heeft de MIVB de deurwaarders van Modero opdracht gegeven de schuld van 100 euro te innen.

In het dossier wordt het argument dat de MIVB geen enkel document zou hebben verzonden voor de tussenkomst van de deurwaarders verworpen.

Toch stelt de ombudsman de MIVB voor een laatste betalingstermijn toe te kennen om de toeslag van 10 euro te betalen en het bij die toeslag te houden als hij binnen die termijn wordt betaald.

11036

De heer S werd gecontroleerd toen hij zijn abonnement niet bij zich had. Hij heeft niet binnen de termijn betaald. De toeslag is opgelopen van 10 tot 100 euro. De heer S verklaart dat de MIVB hem "geen enkele herinnering" heeft gestuurd. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de controle gebeurde in augustus en dat de heer S in november 100 euro heeft betaald aan de deurwaarders. Vervolgens heeft de heer S een terugbetaling van 90 euro gevraagd.

De ombudsman legt uit dat de MIVB gewoon de wetgeving heeft toegepast, meer bepaald Regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt. Hij merkt op dat de MIVB het document met "nuttige informatie" heeft overhandigd tijdens de controle en ook een kennisgevingsbrief heeft verzonden met een langere betalingstermijn dan de wettelijke termijn van 10 dagen. De MIVB heeft zelfs een extra herinnering verzonden voordat ze zich richtte tot deurwaarders. De documenten werden verzonden naar het adres dat de heer S de MIVB had meegedeeld. Bijgevolg is er geen reden om de toeslag van 100 euro te betwisten. De klacht is niet gegrond.

12005

De dochter van mevrouw L had geen geldig vervoerbewijs bij zich. Toch had mevrouw L een schoolabonnement voor haar dochter aangevraagd en betaald. Jammer genoeg hebben moeilijkheden met de informatica de inschrijving van de studente en de aflevering van het attest dat nodig is om het abonnement te krijgen, vertraagd. Mevrouw L spreekt over een e-mail van de MIVB die ze de dag van het proces-verbaal had ontvangen. In die e-mail stond dat "alles in orde is".

Mevrouw L heeft 10 euro betaald, dat is de toeslag voor een houder van een abonnement die het niet aan de controleur voorlegt. De MIVB eist een bijkomend bedrag van 90 euro van haar. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de dienst Schulvorderingen van de MIVB. Onder voorbehoud van controle stelt de ombudsman vast dat mevrouw L een schoolabonnement voor haar dochter heeft aangevraagd en betaald in september 2011. Hij merkt op dat de dochter van mevrouw L geen vervoerbewijs bij zich had op het moment van de controle en dat ze het niet betwist.

Het abonnement was wel beschikbaar, dus het volstond het op de MoBIB-kaart te laden. Toch werd het om verschillende redenen niet geladen voor de controle.

De ombudsman laat mevrouw L weten dat de MIVB aanvaardt de toeslag te beperken tot 10 euro en dat de deurwaarders dat schriftelijk zullen bevestigen. De ombudsman sluit het dossier.

12008

Mevrouw W laat weten dat ze een aanmaning heeft gekregen van deurwaarders als gevolg van een proces-verbaal dat werd opgesteld tegen een van haar oude huurders die zich in een voertuig van de MIVB bevond zonder geldig vervoerbewijs. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met de omstandigheden laat de dienst Beheer van de Inbreuken mevrouw W weten dat ze contact zullen opnemen met het deurwaardersbureau dat is aangesteld om hun schuldvorderingen te innen.

12012

De heer V vraagt informatie over een toeslag die zijn dochter moet betalen. Ze reisde met een verlopen schoolabonnement in een voertuig van de MIVB en had geen ander vervoerbewijs bij zich. Deurwaarders komen tussen terwijl noch zijn dochter noch hijzelf een waarschuwing heeft gekregen. De heer V staat erop te verduidelijken dat hij weigert het betalende nummer 070 23 20 00 te gebruiken en dat hij niet wil communiceren via e-mail omdat hij vindt dat die werkwijze niet in de hand te houden en te traag is. Kortom, hij heeft geen contact kunnen opnemen met de MIVB om inlichtingen in te winnen over die toeslag. De heer V voegt eraan toe dat zijn dochter niet in Brussel was. Hij verdenkt een vriend van zijn dochter ervan dat hij zich heeft uitgegeven voor haar. De agenten van de MIVB zouden zich hebben vergist.

De ombudsman belt de heer V op voordat hij schriftelijk antwoordt. De ombudsman raadpleegt vervolgens de MIVB. Volgens het proces-verbaal werd de identiteit bekendgemaakt via de elektronische identiteitskaart. Het adres was X. De MIVB heeft het proces-verbaal en een herinnering naar dat adres verzonden. Vervolgens hebben de deurwaarders twee aanmaningen verzonden naar adres Y dat ze uit de nationale registers hebben gehaald. Alle zendingen bleven onbeantwoord, wat een dagvaarding tot gevolg had.

Indien de e-mail van de heer V een klacht was aan de ombudsman, zou ze niet ontvankelijk zijn omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Zelfs als de klacht ontvankelijk zou zijn geweest, zou de ombudsman worden gevraagd zich terug te trekken zodra de zaak voor het gerecht wordt gebracht. Bovendien kan de heer V zijn meerderjarige dochter niet vertegenwoordigen tenzij ze hem aanstelt.

12015

De zoon van de heer L kreeg in oktober 2010 een boete van 100 euro omdat hij had vergeten zijn schoolabonnement te verlengen.

Rekening houdend met het feit dat het hele gezin een abonnement heeft en met de argumenten in een e-mail van de heer L ging de dienst Schuldvorderingen ermee akkoord de toeslag terug te brengen tot 10 euro.

De zoon van de heer L is verbaasd dat de deurwaarders een herinnering sturen om de 10 euro te betalen aangezien hij naar eigen zeggen al heeft betaald. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB inderdaad had aanvaard de toeslag tot 10 euro te verminderen als het bedrag binnen de termijn werd betaald. Maar er is geen enkel spoor van betaling.

Toch schreef de zoon van de heer L in april 2011 de deurwaarders aan om te verduidelijken dat hij de betaling van 10 euro in december 2010 voltooide. Hij voegde een kopie van het rekeninguittreksel toe. Na controle blijkt dat die betaling van 10 euro overeenstemt met de aankoop van een duplicaat van de MoBIB-kaart.

De zoon van de heer L bezorgde een ander, bijna onleesbaar document dat volgens hem overeenstemt met de betaling van de toeslag van 10 euro. Maar dit document is, zover men erover kan oordelen, gewoon een afdruk van een overschrijving via internet die duidelijk voor de verzending gebeurde en dus niets bewijst.

De ombudsman besluit dat het helemaal niet moeilijk kan zijn om het juiste bankuittreksel voor te leggen als de toeslag daadwerkelijk is betaald. Uiteraard moet de betalingstermijn zijn gerespecteerd. Bij gebrek aan het betalingsbewijs is de klacht aan de ombudsman niet gegrond.

12041

Mevrouw Y komt tussen ten gunste van haar broer die is gedagvaard voor het vredegerecht van Antwerpen in verband met een overtredingsdossier van de MIVB.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman legt mevrouw Y uit dat de controleur een proces-verbaal opstelt voor een overtreding en dat hij een document met "nuttige informatie" geeft aan de overtreder. De volgende dagen maakt de MIVB het proces-verbaal, de betalingstermijn van de toeslag en de manier om opmerkingen aan de MIVB te bezorgen over.

Als de betalingstermijn wordt overschreven, schakelt de MIVB deurwaarders in. Die sturen een aanmaning. Als de betaling uitblijft en de MIVB de toeslag niet heeft geannuleerd op basis van de opmerkingen, zetten de deurwaarders de inning van de toeslag in via gerechtelijke weg. De overtreder krijgt dan thuis een dagvaarding voor het vredegerecht. Het kan gebeuren dat de verschijning vervolgens wordt uitgesteld zoals hier het geval is.

De rechter kan de overtreder veroordelen tot het betalen van de gerechtskosten. De broer van de heer Y kan zich nog tot de deurwaarders richten om de kosten proberen te beperken. Het blijft mogelijk zich te verdedigen in een hoorzitting of zich te laten vertegenwoordigen door een advocaat.

2.2. Netwerk

2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

01016

Dokter M klaagt over de bediening van ziekenhuis Brugmann. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Met toestemming van dokter M geeft de ombudsman de klacht door aan de MIVB.

01024

Mevrouw V klaagt over de herhaaldelijke verplaatsing van de eindhalte van lijn 60 naar het Jourdanplein of de Schuman-rotonde terwijl de halte normaal op het Ambiorixplein moet staan.

02006

Mevrouw M vraagt uitleg over de storingen die dezelfde dag plaatsvonden op lijn 6 van de metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt haar meegedeeld dat een geblokkeerde trein tussen twee stations ter hoogte van Belgica vertragingen veroorzaakte voor andere treinen op de lijn. Mevrouw M kan een attest van vertraging vragen. Op de website www.mivb.be staat een link naar een aanvraagformulier voor een attest van vertraging. Mevrouw M bedankt de ombudsman.

03004

Mevrouw V klaagt over het feit dat de lijn van bus 27 wordt bediend door oude voertuigen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt mevrouw V meegedeeld dat het buspark elke week twee nieuwe bussen krijgt met als doel 189 bussen van de tweede generatie. In afwachting wordt er zoveel mogelijk "homogeen" materiaal ingezet op de lijnen. Als er op een lijn bussen van verschillende generaties en dus bussen met verschillende snelheden en versnellingen worden ingezet, zouden de beste bussen de andere inhalen. De lijn zou gedereguleerd zijn.

03006

De heer D klaagt over het niet respecteren van de dienstregeling op buslijn 63. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

03021

De heer G trekt de aansluiting met bus 41 in twijfel sinds de herstructurering die is verbonden met de verlenging van tramlijn 94 tot de Tervurenlaan. Hij wijst erop dat het nieuwe traject niet goed werkt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

03044

Mevrouw O heeft haar Thalys richting Keulen gemist door een storing van het metroverkeer tussen station Naamsepoort en metrostation Zuidstation. Ze vraagt dat de MIVB de prijs van haar Thalysticket, 49 euro, terugbetaalt. Mevrouw O vermeldt geen eerdere klacht bij de MIVB. Haar klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. Toch informeert de ombudsman naar de storing van het metroverkeer. Blijkbaar reed een derde van de metro's wel. De MIVB is er niet verantwoordelijk voor.

04006 (vervolg van 03006 niet ontvankelijk)

De heer D klaagt over het niet respecteren van de dienstregeling op buslijn 63. Hij is ervan overtuigd dat de bestuurders daarvoor verantwoordelijk zijn. Het antwoord van de MIVB blijft na 30 dagen nog steeds uit en hij gaat opnieuw naar de ombudsman.

Alvorens zich uit te spreken over de ontvankelijkheid van de klacht vraagt de ombudsman de heer D hem een bewijs te bezorgen van zijn klacht bij de afdeling Klantenrelaties van de MIVB, die er geen spoor van vindt.

Ondertussen maakt de ombudsman duidelijk dat er geen zes, maar drie bussen 63 tussen 18:00 en 19:00 uur het kerkhof van Brussel moeten verlaten richting de Stad. Het zijn met name de bussen van 18:12 uur, 18:28 uur en 18:46 uur. De verplaatsing tot de stopplaats van de heer D duurt twee minuten; er zou dus een bus zijn afgeschaft en een andere bus zou een vertraging gehad hebben van 11 minuten. Hij voegt eraan toe dat er in dit stadium geen reden is om te verklaren dat de bestuurders verantwoordelijk zijn voor die vertraging.

04033

De heer G had gevraagd een deel van zijn abonnement terug te betalen naar aanleiding van twee stakingen van de diensten van de MIVB. Hij klaagt ook dat hij samen met andere reizigers zonder verklaring "in de steek werd gelaten" door tram 44 in het midden van de werf Tervuren-Vorst. Toen hij te voet in Montgomery aankwam, vernam hij pas dat het om een technische storing ging en dat er pendelbussen werden ingelegd. De heer G vraagt de terugbetaling van zijn reis. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de MIVB de eerste klacht van de heer G over de gevolgen van twee opeenvolgende stakingen had beantwoord.

Maar de MIVB heeft zijn laatste klacht niet beantwoord omdat ze ongelukkigerwijs met de vorige werd geklasseerd. De ombudsman laat de heer G weten dat de MIVB hem een antwoord zal bieden en dat ze waarschijnlijk instemt met het voorstel om een vervoerbewijs terug te betalen als commercieel gebaar. Hij voegt eraan toe dat in dit geval iedereen begrijpt dat het bedrag van de compensatie niet belangrijk is voor de klant. De MIVB moet tonen dat ze aandacht besteedt aan haar klanten. De heer G stemt in.

De afdeling Klantenrelaties stuurt de heer G een uitvoerige brief en laadt een rit op zijn MoBIB-kaart.

06010

De heer D vraagt zich af waarom er een halte van tram 4 werd afgeschaft. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt de heer D voor zich te wenden tot de afdeling Klantenrelaties.

06016

Mevrouw T klaagt dat bus 76 en 77 de dienstregelingen niet volgen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft de klacht zelf door aan de afdeling Klantenrelaties.

07017

Mevrouw S klaagt over de werking van lijn 3 en 7 aan de Churchill-rotonde. De klacht aan de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht niets vertrouwelijks bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Hij brengt mevrouw S ervan op de hoogte.

08003

De heer D betwist de benaming van de eindhalte "Anneessens" van bus 48 en 95. Hij stelt "Anspach" voor omdat Anneessens een plein is waar geen bus passeert en Anspach voor iedereen bekend is.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de eindhalte "Anneessens" niet onmiddellijk in de buurt van de plein zelf ligt, maar dat de plein wel wordt bediend en dat de verbinding met het premetrostation onbetwistbaar daar ligt. De toegang tot het station bevindt zich op zo'n 50 meter van de eindhalte van de bussen.

De ombudsman bevestigt dat sommige benamingen van haltes betwistbaar zijn. Maar hij merkt op dat hij er zelden klachten over krijgt.

Hij verduidelijkt dat de overheid de mening mag vragen van de Commissie voor Toponymie ondersteund door de Koninklijke Academie van België. De MIVB doet dat in uitzonderlijke gevallen. Dat is echter niet nuttig voor eindhalte "Anneessens".

De ombudsman besluit dat elke naamsverandering uitgaven met zich meebrengt, bijvoorbeeld om de borden in het station Anneessens te vervangen en de netplannen te veranderen. Men moet sterke argumenten aanbrengen om die kosten te rechtvaardigen.

Hij hoopt dat de heer D het ermee eens is dat de argumenten voor Anneessens voldoende sterk zijn om de benaming te behouden en stelt voor het daarbij te laten. De heer D dringt erop aan de discussie verder te zetten. De ombudsman geeft hier geen gevolg meer aan.

08020

Door de nieuwe dienstregelingen van lijn 54 mist de heer D zijn aansluiting met bus 50. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

Hij laat de heer D ook weten dat een betere verbinding van zijn halte nadelige gevolgen zou hebben voor andere plaatsen in het netwerk.

De heer D bedankt hem.

09004

De heer B woont in de buurt van metrostation Demey en werkt in ziekenhuis Brugmann. Hij werkt ook op zaterdag. Op zaterdag komt de metro te laat voorbij om om 06:00 uur op zijn werk te zijn. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het tegenwoordig inderdaad niet mogelijk is om vanuit Demey op een zaterdag voor 06:00 uur naar ziekenhuis Brugmann te reizen. De eerste metro vertrekt immers pas om 06:00 uur in Herrmann-Debroux. Het is ook niet mogelijk om op tijd vanuit Delta te vertrekken. De ombudsman stelt vast dat de heer B ten vroegste om 06:09 uur kan aankomen indien hij om 05:18 uur vertrekt in Delta. Bovendien moet hij overstappen op bus 88 in de Brouckère.

Vanuit Delta komt de eerste metro aan in Erasmus voor 06:00 uur (05:58 uur).

Hij voegt eraan toe dat reizigers niet moeten rekenen op de route vertrekkende vanuit Demey die wordt aangegeven op de website van de MIVB. Daar staat een metro om 05:07 uur, maar dat vertrek is niet opgenomen in de dienstregeling.

De ombudsman laat de heer B weten dat hij dankzij hem heeft kunnen aangeven dat de routeplanner in tegenspraak is met de dienstregeling. Er wordt naar een oplossing op korte termijn gezocht.

De heer B bedankt hem voor de verduidelijking. Maar de situatie is niet bevredigend. Het is niet aanvaardbaar dat het vanuit Delta - het dichtste metrodepot – niet mogelijk is een andere bestemming van het netwerk te bereiken (Koning Boudewijn) voor 06:09 uur. Wetende dat daar een ziekenhuis (Brugmann) is waar honderden werknemers beginnen om 06:00 uur, beantwoordt de dienst niet meer aan de doelstellingen van de MIVB. Vooral de eerste ronde is belangrijk omdat de meeste gebruikers ervan afhankelijk zijn om hun werk te behouden. Bovendien worden de wijzigingen doorgevoerd zonder kennisgeving en kan de klant niet verhuizen als de MIVB haar dienstregeling verandert.

Opmerking: de ombudsman maakt de MIVB attent op die situatie (zie ook 09013).

09013

De heer R klaagt erover dat de eerste doorgang van tram 81 in Montgomery is afgeschaft.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman maakt de algemene directie van de MIVB attent op de situatie.

09017

De heer B merkt op dat bus 43 's ochtends vol zit, zowel richting Homborch als richting Sterrenwacht. De bussen zijn te klein. Omstreeks 17:00 uur hebben ze een grotere capaciteit en rijden ze leeg rond. De heer B vraagt zich bovendien af waarom niet alle bestuurders stoppen voor de school van Homborch.

De klacht van de heer B is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman een kopie hiervan door aan de MIVB.

Hij wijst de heer B op het feit dat de bestuurders enkel mogen stoppen aan haltepalen. Het is de MIVB, en niemand anders, die onderzoekt of er een reden is om een tijdelijke halte te plaatsen nabij de school van Homborch.

Wat de ontoereikendheid van vraag en aanbod betreft, voegt hij eraan toe dat de bussen van 17:00 uur waarschijnlijk leeg terugkeren nadat ze in de andere richting vol mensen zaten, voornamelijk met scholieren die terug naar huis gingen. Tijdens het ochtendspitsuur worden alle middelen ingezet op het netwerk en bijna overal overschrijdt de vraag het aanbod.

Toch dringt een nieuw onderzoek zich op als klanten recente ontwikkelingen aangeven die nog niet in aanmerking worden genomen en die situaties veroorzaken die kunnen aanhouden.

09025

Mevrouw A klaagt over het niet respecteren van de dienstregeling en over de moeilijkheden om haar vervoerbewijs te valideren. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

09031

Mevrouw S klaagt erover dat het moeilijk is om naar nachtelijke evenementen te gaan met het openbaar vervoer. Het gaat zowel over De Lijn als over TEC, de NMBS en de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Hij maakt mevrouw S attent op het nachtnetwerk Noctis.

10005

De heer P klaagt dat een vertraging op lijn 21 een wachttijd van 40 minuten heeft veroorzaakt voor reizigers naar de luchthaven. De heer T heeft recent ook een klacht ingediend bij de MIVB. De heer T wil dat de ombudsman het facsimile van de handtekeningen van ontevreden klanten aan de MIVB geeft. In dit stadium is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk omdat de dertig dagen sinds neerlegging van de klacht bij de MIVB nog niet zijn verstreken.

De ombudsman geeft de handtekeningen toch door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Vervolgens krijgt de heer P een antwoord van de MIVB. Hij is er niet tevreden over. Hij richt zich opnieuw tot de ombudsman. Deze klacht is ontvankelijk.

Het onderzoek van de Business Unit Bus toont aan dat de dienst niet kon worden verzekerd bij gebrek aan een bestuurder.

10011

Mevrouw F klaagt over het feit dat haar tramhalte niet dikwijls wordt bediend. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10015

Mevrouw P klaagt over het ritme van bus 84 en 86. Ze moet soms vijf voertuigen laten voorbijgaan voordat ze kan instappen.

De klacht is in dit stadium niet ontvankelijk omdat de aanvraag bij de MIVB nog geen dertig dagen oud is.

10016

Mevrouw T geeft moeilijkheden aan die ze heeft ondervonden op lijn 94 en maakt duidelijk dat ze haar rit wilde onderbreken om met de taxi terug te keren.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10028

De heer L klaagt over hele grote vertragingen op buslijn 21.

Hij geeft ook hele grote vertragingen aan op buslijn 29 en 63.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10030

De heer V neemt dagelijks bus 20 en klaagt over herhaaldelijke vertragingen op de lijn in beide richtingen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

10041

De heer R formuleert een aantal verwijten over de werking van de MIVB, voor alle modi. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

12014

De heer K klaagt over het feit dat lijn 58 niet meer voorbij Vilvoorde Station komt.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat dit verzoek geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De afdeling Klantenrelaties laat de heer K weten dat de omleiding van bus 58 werd ingesteld omdat een bestuurder van de MIVB werd aangevallen.

Normaal wordt die invoering aangekondigd met een informatiecampagne. In dit geval was de omleiding uitzonderlijk en werd ze ingesteld voordat de MIVB haar reizigers kon inlichten via andere kanalen dan de website (die de informatie in realtime vermeldde).

13039

De heer E klaagt over het ritme op lijn 94. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman laat de heer E weten dat hij contact opneemt met de afdeling die instaat voor het vervoersaanbod van de MIVB.

2.2.2. Haltes

09003

De heer B klaagt over de afschaffing van meerdere haltes op lijn 36. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen, laat de ombudsman de heer B weten dat de politie het laagste deel van de Parmentierlaan heeft afgesloten door een werfincident. De MIVB wacht nog op een nieuwe datum van inwerkingstelling. In afwachting daarvan werkt de MIVB haar communicatie bij.

12027

De heer D klaagt over het feit dat veel trams "vergeten" te stoppen bij halte GJ Martin.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman maakt eerst duidelijk dat het de eerste klacht is die hij daarover krijgt.

Daarentegen stelt hij vast dat de afdeling Klantenrelaties van de MIVB meerdere klachten van de heer D heeft beantwoord over die vergetelheid en over het gedrag van de bestuurders.

Hij bevestigt dat halte GJ Martin niet is afgeschaft. Hij laat de heer D weten dat de tram 's avonds, 's morgens (voor 06:30 uur) en een deel van de zondag onmiddellijk in de tunnel van de Tervurenlaan rijdt richting het ondergronds station Montgomery om de rust van de inwoners van de Hertogstraat te respecteren. De exploitatie gebeurt dan op een spoor. Als een reiziger vraagt te stoppen, moet een tram die de tunnel inrijdt bij halte GJ Martin stoppen alvorens de tunnel in te rijden en moet de deuren aan de linkerkant openen. Die richtlijnen worden weergegeven in het depot dat bestuurders van lijn 39 en 44 bedienen. Bovendien herinneren supervisors de bestuurders eraan. De ombudsman leidt uit de klacht van de heer D af dat deze richtlijnen te vaak worden geschonden.

De reacties van bepaalde bestuurders zijn dus ongepast. Het is inderdaad gevaarlijk om de deur te openen buiten de ingestelde halte. Het is bovendien onaanvaardbaar dat het incident een woordenwisseling en soms geweld veroorzaakt. Aangezien de richtlijnen niet automatisch worden gerespecteerd, voegt hij eraan toe dat de MIVB bijna niet anders kan dan supervisors in te schakelen om de bestuurders ter plaatse te herinneren aan de richtlijnen. De supervisors moeten bij voorkeur voldoende mobiel blijven zodat ze overal waar nodig kunnen tussenkomen. Als de MIVB een organisatie op punt heeft gesteld die bestuurders aan "lijnmanagers" koppelt, kunnen die laatste de moeilijkheden van dichtbij aanpakken.

De ombudsman voegt eraan toe dat hij zeker rekening zal houden met deze klacht bij het schrijven van aanbevelingen in zijn jaarverslag.

Opmerking. de instructies zijn aan de bestuurders doorgegeven. Nu moet de MIVB er nog op toezien dat ze worden nageleefd.

12052

De heer L heeft als secretaris van een wijkcomité en als gevolg van een "gerucht" aan de ombudsman gevraagd de klacht te ondersteunen die hij tot de MIVB richt over de beoogde afschaffing van een bushalte. Omdat de klacht bij de MIVB dateert van minder dan 30 dagen geleden, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Als het antwoord van de MIVB hem geen voldoening geeft, kan de heer L zich persoonlijk wenden tot de ombudsman. De klager moet inderdaad persoonlijk belang hebben, anders is de klacht niet ontvankelijk.

De MIVB antwoordt dat de halte wordt afgeschaft als gevolg van een petitie.

2.3. Agenten

2.3.1. Haltes die niet werden gerespecteerd

02045

De heer F verklaart dat de bestuurder van tram 23 niet is gestopt. De heer F vraagt dat de MIVB een herinneringsnota verspreid onder haar bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bewaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Toch laat de ombudsman de heer F weten dat het gedrag niet conform de instructies is. Het is uiteraard een basistaak om reizigers te ontvangen die teken hebben gedaan aan de halte. De nauwkeurige klachten brengen een herinnering en een nota in het persoonlijk dossier met zich mee. Als de klachten zich herhalen, zullen er sancties worden getroffen.

03029

Mevrouw C klaagt over het feit dat een bestuurder van buslijn 84 niet is gestopt. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

05027 (zie ook 03029)

Mevrouw C had in maart een eerste e-mail met een klacht gericht tot de MIVB. Die e-mail is in mei nog steeds niet beantwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Wat het uitblijven van het antwoord betreft, laat de ombudsman mevrouw C weten dat de afdeling Klantenrelaties een onderzoek heeft uitgevoerd bij de Business Unit Bus, maar dat die laatste de resultaten nog niet heeft meegedeeld. Het is bijgevolg te vrezen dat de bestuurder zich het incident niet meer herinnert.

De ombudsman voegt eraan toe dat de MIVB erop moet letten dat dit soort incidenten zich niet opnieuw voordoet en dat ze uiteraard de e-mail moet beantwoorden.

De afdeling Klantenrelaties zal mevrouw C hieromtrent in detail schrijven, met een kopie aan de ombudsman. De ombudsman sluit het onderzoek van de klacht.

09008

Mevrouw A klaagt over het feit dat een bestuurder van lijn 95 niet is gestopt.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

2.3.2. Rijgedrag (en gsm)

03026

De heer D klaagt over een trambestuurder die de radio op volle kracht liet spelen voor alle reizigers. De heer D is geschokt door de inhoud van de uitzending. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De algemene directie van de MIVB laat de heer D weten dat er maatregelen zullen worden getroffen.

04042

Een anonieme schrijver vestigt de aandacht op gevaarlijk rijgedrag van een trambestuurder. Aangezien die schrijver nog geen klacht om dezelfde reden heeft ingediend bij de MIVB is zijn klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

06001

De heer K klaagt over een buschauffeur die zijn gsm gebruikt tijdens het rijden. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

06002

De heer V klaagt dat de buschauffeurs van lijn 64 hun motor laten draaien bij de eindhalte. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

08015

Mevrouw D klaagt dat een chauffeur belt tijdens het rijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

09015

De heer S vestigt de aandacht op het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

09027

De heer W vestigt de aandacht op het feit dat een metrobestuurder zijn gsm gebruikt terwijl het metrostel een station binnenrijdt. Dat is volgens hem in strijd met de wegcode. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman herinnert de heer W er toch aan dat de metro niet aan de wegcode is gebonden. Het is de MIVB die met recht gsm-gebruik tijdens het rijden verbiedt. Wat veiligheid betreft, beperkt het ATP-systeem (Automatic Train Protection) de snelheid automatisch. Als een metro een station binnenrijdt, legt het systeem bijvoorbeeld richtlijnen op om de snelheid te verminderen tot het metrostel stilstaat. De bestuurder heeft geen enkele invloed op de ingestelde snelheid. Als hij de snelheid overschrijdt of als de instelling verdwijnt door een transmissiefout, stelt het systeem automatisch de noodremmen in werking.

11044

De heer B heeft kritiek op de houding van een trambestuurder. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

12036

De heer D klaagt over het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat deze betrekking heeft op de wegcode. De ombudsman raadt de heer D aan zich te richten tot de afdeling Klantenrelaties.

2.3.3. Grofheid of mishandeling

02071

Mevrouw L vermeldt een woordenwisseling met een chauffeur van buslijn 63 die zo heftig was dat ze besloot om een deel van het traject te voet af te leggen. Ze eist verontschuldiging en de terugbetaling van haar jaarabonnement op basis van een twaalfde per maand. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman antwoordt dat een reiziger een beschuldiging altijd moet bewijzen. Dat is zeker het geval als de beschuldiging ernstig is en één persoon in het bijzonder viseert. In dit geval ontbreekt het bewijs. Hij voegt eraan toe dat de eis om de bestuurder te ontmoeten en verontschuldiging te krijgen niet wordt ondersteund door de wet of reglementen. Een werkgever heeft niet het recht een werknemer te verplichten zijn verontschuldiging aan te bieden aan een klant.

Wat betreft de keuze om de bus niet meer te nemen, lijkt het erop dat het traject van mevrouw L hoofdzakelijk kan worden afgelegd met de tram op lijn 25 en dat bus 63 slechts voor een klein deel geldt dat gemakkelijk te voet kan worden afgelegd.

Op grond van het vorige punt is er geen reden de eis om het jaarabonnement terug te betalen verder te onderzoeken. De ombudsman besluit dat niets de MIVB verplicht een vervoerbewijs terug te betalen aan een persoon die verzaakt het te gebruiken. Toch heeft de MIVB die mogelijkheid voorzien. Indien de persoon het abonnement teruggeeft, betaalt de MIVB het terug en trekt er een tiende per maand af voor de administratiekosten.

03034

De heer S klaagt over een opleidingsgebrek van de MIVB-agenten. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

04005

De heer L klaagt over het onbeschofte gedrag van een chauffeur op buslijn 49. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij geen voorafgaand bezwaar heeft ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt de heer L uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

05021

Mevrouw B heeft kritiek op het "racistische" gedrag van een buschauffeur.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

06028

De heer W klaagt over de grofheid van een buschauffeur. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

07026

Mevrouw P klaagt over de houding van een metrobestuurder. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman een kopie aan de afdeling Klantenrelaties en aan de verantwoordelijke voor het operationele beheer van de metro.

09007

De heer J klaagt omdat hij verbaal werd aangevallen door een bestuurder van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt de heer J uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

10019

De heer K bekritiseert de houding van twee buschauffeurs aan de eindhalte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt de heer K uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

12016

De heer G klaagt over de houding van een vrouwelijke buschauffeur.

Hij werd aangemaand de bus te verlaten en klaagt dat hij niet kon genieten van de rit die hij volledig betaalde.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

2.3.4. Deuren

02019

Mevrouw B klaagt over een chauffeur van buslijn 64 die weigerde de deuren te openen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02046

De heer D klaagt over het gedrag van trambestuurders (voortijdige sluiting van deuren, weigering de deuren te openen, gevaarlijk rijgedrag door het rood licht te negeren, overdreven snelheid). Hij stelt controleurs in burger voor. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Toch laat de ombudsman de heer D weten dat het omschreven gedrag niet conform de instructies is. Bij elke duidelijke klacht krijgt de bestuurder een herinnering. Als de klachten zich herhalen, zullen er sancties worden getroffen. Wat de controles in burger betreft, moet men onthouden dat de hiërarchie van de MIVB het netwerk voor haar verplaatsingen gebruikt.

Wat de signalisatielichten betreft, gehoorzaamt het openbaar vervoer speciale lichten op sommige kruispunten. Die lichten worden uiteraard afgestemd op de verkeerslichten voor de andere gebruikers. Het licht kan rood zijn voor het gewone verkeer terwijl het licht van de tram groen is om het openbaar vervoer een voorsprong te geven op het gewone verkeer en het kruispunt vrij te maken.

02068

Mevrouw A klaagt over de houding van een trambestuurder die weigerde de deuren te openen. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

03022

Mevrouw V klaagt over het gedrag van een bestuurder op lijn 76.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

04008

Mevrouw T vestigt de aandacht op het onbeschofte gedrag van een buschauffeur op lijn 63. Hij gaf een reiziger geen tijd om kinderwagens mee te nemen.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt mevrouw T uit hoe ze klacht moet indienen bij de MIVB.

05009

De heer M klaagt over het feit dat een buschauffeur van lijn 38 de deuren weigerde te openen aan de eindhalte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

06012

Mevrouw D geeft aan dat de bestuurder van tram 4 weigerde de deuren aan de halte te openen.

Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

11008

De heer R klaagt over de houding van twee veiligheidsagenten in station Tomberg.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

12044

Het gaat om een anonieme klacht.

Een buschauffeur heeft de deuren opnieuw gesloten en daarbij raakte een mama met twee kinderen en een derde in een kinderwagen geklemd.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

2.4. Voertuigen

08016

Als mindervalide persoon vestigt mevrouw C de aandacht op het feit dat de uitklapbare hellend vlakken niet altijd werken.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties.

Hij deelt mevrouw C mee dat hij contact opneemt met zijn gesprekspartners van de Business Unit Bus.

2.5. Ongemakken en geweld

2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

01004

De heer D klaagt over de sneeuw en de modder op de autoparking aan het eindstation van tram 44. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman laat echter weten dat het de twee gemeenten Tervuren en Wezembeek-Oppem zijn die het onderhoud elk jaar afwisselend op zich nemen. De gemeente Wezembeek-Oppem bevestigt dat ze in 2011 het station onderhoudt en dat de instructies gegeven zijn.

01010

Mevrouw S klaagt over het feit dat de roltrappen van het station Zwarte Vijvers niet werken. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk. De ombudsman zal zich echter informeren bij de diensten van het Gewest, dat eigenaar is van de roltrappen.

De ombudsman informeert mevrouw S dat het Gewest beslist heeft de uitrustingen die niet meer herstelbaar zijn te vernieuwen. De nieuwe roltrappen zijn al geproduceerd. Enkel de groeven waarin de roltrappen komen, moeten nog worden aangepast. Ze zullen ten vroegste in april, maar waarschijnlijker in mei gebruiksklaar zijn.

02023

Mevrouw B klaagt dat ondanks de grote werken die eraan werden uitgevoerd, de omgeving van het Centraal station en de trappen naar de metro afschuwelijk blijft. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Buiten bemiddeling wordt aan mevrouw B meegedeeld dat de MIVB enkel het metrostation zelf beheert. De MIVB beheert de gangen en roltrappen waarover wordt gesproken niet. Er werd haar aangeraden zich te richten tot de NMBS en, voor de omgeving, tot de Stad.

11003

De heer V klaagt over de vuile staat van het metrostation Beurs. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert de heer V dat hij contact heeft opgenomen met een correspondent bij de MIVB en stelt de heer V voor dat hij het antwoord, dat niet meer lang op zich zou mogen laten wachten, afwacht.

De ombudsman voegt eraan toe dat hij contact heeft opgenomen met het bestuur van het Gewest, dat eigenaar is voor de metrowerken.

04034

De heer V meldt aan de MIVB dat een ontwaarder van de Jump-kaarten in het Centraal station al vijf weken buiten dienst is. De afdeling Klantenrelaties deelt hem mee dat ze de technische dienst op de hoogte stelt.

De heer V meldt dat het defect niet wordt opgelost en dat hij deze keer geen antwoord op zijn klacht krijgt.

Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Na tussenkomst van de ombudsman, deelt de technische dienst hem mee dat de ontwaarder het voorwerp uitmaakte van een "reboot" van de interne computer. De technici hebben nog andere defecten vastgesteld. De herstellingen zullen veel tijd kosten. De ombudsman brengt de klager hiervan op de hoogte.

05017

Mevrouw C klaagt dat ze door de werken aan het metrostation Schuman een niet-verlichte trap moest nemen. Mevrouw C heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties.

Bovendien deelt hij mevrouw C mee dat de MIVB niet de opdrachtgever is. De werken zijn in het kader van het regionaal expresnetwerk en de bouw van een tweede Schuman treinstation. De bedoeling is om Schuman rechtstreeks te verbinden met de luchthaven via een nieuw treinspoor. Dit treinspoor zal ook door de TGV worden gebruikt en zal door de metrowerken lopen. Dat er werd beslist het station Schuman niet te sluiten tijdens de werken, brengt natuurlijk moeilijkheden met zich mee.

06020

De heer J heeft een woordenwisseling gehad met een andere passagier. De heer J wijt deze woordenwisseling aan de toegangspoortjes. De twee personen wilden tegelijkertijd als eerste door een poortje. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht geen vertrouwelijke gegevens bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

12017

De heer W klaagt over de gevaarlijke plaatsing van reclamepanelen op tramlijn 62, meer specifiek in de Leopold III-laan.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

04013

De heer D is blijven haken achter de steun van de ontwaarder en heeft zijn lederen jas gescheurd. Hij vraagt een vergoeding. Hij heeft van de MIVB enkel een ontvangstbericht en de aankondiging van een onderzoek gekregen. Er zijn enkele maanden voorbijgegaan. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt de klager mee dat het intern onderzoek van de MIVB vertraging heeft opgelopen. Dit onderzoek was slecht uitgevoerd. De fout werd rechtgezet en de MIVB vergoedt de klager.

04025

De dochter van mevrouw V heeft haar identiteitskaart niet teruggekregen nadat ze haar schoolabonnement kocht in de Bootik Rogier. Mevrouw V vraagt de MIVB haar te vergoeden voor de kosten om de identiteitskaart te vervangen. Mevrouw V beweert dat ze 30 dagen ervoor al een klacht indiende, maar de MIVB vindt hiervan geen enkel spoor. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft, met de toestemming van mevrouw V, de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De MIVB vergoedt de kosten om de identiteitskaart te vervangen.

07011

Mevrouw X nam de tram richting station Georges Henri. Ze was verstrooid en liet de fiets van haar zoon daar achter. Door omstandigheden verdenkt ze de MIVB-agenten ervan haar zoons fiets weggenomen te hebben. Mevrouw X heeft wel een klacht ingediend bij de MIVB, maar deze is nog geen 30 dagen oud. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Desondanks neemt de ombudsman contact op met de afdeling Klantenrelaties. Deze heeft de klacht van mevrouw X goed ontvangen en er loopt een onderzoek. De MIVB zal de ombudsman op de hoogte houden.

De ombudsman licht mevrouw X daarover in. Omdat zij een kopie stuurde naar de politie deelt de ombudsman haar ook mee dat hij zich terug moet trekken in geval van gerechtelijke gevolgen.

Uiteindelijk krijgt mevrouw X een bijdrage van de MIVB.

2.5.3. Persoonlijke ongevallen

2.5.3.1. Vallen

01023

Mevrouw L is gevallen en heeft letsels opgelopen bij het instappen van een voertuig van de MIVB. Ze heeft een klacht ingediend bij de MIVB, maar heeft geen antwoord gekregen. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB op 6 juli 2010 een brief naar mevrouw L heeft geschreven als antwoord op haar e-mail van 4 juli. Het lijkt erop dat mevrouw L deze brief, waarin de MIVB een overeenkomst voorstelde, niet ontvangen heeft. De MIVB wachtte op het antwoord van mevrouw L. De MIVB stuurt dezelfde dag nog een kopie van deze brief naar mevrouw L via e-mail, die dit via een nieuwe brief zal bevestigen. Het is aan mevrouw L om de MIVB te antwoorden.

02007

Mevrouw B is gevallen in een bus van de MIVB. Ze klaagt over rugpijn. De klacht aan de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB.

De MIVB vraagt naar een bewijs van kosten. Mevrouw B heeft hieraan geen gevolg gegeven.

02008

Mevrouw M is gevallen tussen de trein en de sporen van het station De Brouckère. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt mevrouw M mee dat hij de klacht doorgeeft aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

02064

Mevrouw V raakte gewond toen ze viel in de bus. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman belooft mevrouw V dat hij zich over het dossier zal informeren bij de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

Het blijkt dat de MIVB niet zal vergoeden omdat er geen materieel bewijs of getuigenis is.

02065

Mevrouw C raakte gewond toen ze viel in een tram van de MIVB. Ze werd gedeeltelijk vergoed door de dienst Betwiste zaken van de MIVB. Een rekening opgestuurd naar de MIVB bleef zonder gevolg. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De betwiste post werd naar de dienst Betwiste zaken van de MIVB gestuurd en deze nam contact op met mevrouw C.

03013

De heer M vertegenwoordigt zijn vader, die op een roltrap in het metrostation Clemenceau viel. Hij werd met de ziekenwagen naar het ziekenhuis gevoerd omstreeks 15:30 uur. De MIVB weigert de aanvraag tot vergoeding. Ze motiveert haar weigering door het feit dat de roltrap niet defect was en dat deze stopte omwille van een daad van vandalisme. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman bekijkt het dossier van de dienst Betwiste zaken van de MIVB en de onderzoeksresultaten van de technische dienst. Hij heeft een kopie gekregen van het statusrapport van de roltrap in kwestie. Volgens dit rapport werd er om 15:40:10 uur aan de noodhendel getrokken en trad de roltrap om 15:48:53 uur opnieuw in werking. Hij bevestigt dat we hieruit kunnen besluiten dat de roltrap niet defect was. Daarentegen stelt hij vast dat er wel degelijk aan de noodhendel werd getrokken, wat de roltrap deed stoppen. De ombudsman besluit dat de MIVB met recht defecten aan de roltrap uitsluit. Het statusrapport van de roltrap bevestigt dat de roltrap stopte als gevolg van een daad van vandalisme. Hij voegt er ook aan toe dat de MIVB niet aansprakelijk kan worden gesteld voor de handelingen van een derde partij op een openbare plaats waarvan de federale politie verantwoordelijk is voor de veiligheid. Hij deelt de heer M mee dat zijn klacht wel ontvankelijk, maar niet gegrond is.

03024 (vervolg van het dossier 12018 van 2010)

In 2010 verklaarde mevrouw B dat haar dochter op de roltrap in het metrostation Bockstael was gevallen rond 17:30 uur. De hulpdiensten moesten ter plaatse komen. De klacht was niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar was ingediend bij de MIVB.

Mevrouw B, die haar dochter vertegenwoordigt, is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. Ze richt zich opnieuw tot de ombudsman. Haar nieuwe klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat volgens mevrouw B de roltrap bruusk stopte en in tegengestelde richting verder ging. De MIVB heeft de aanvraag tot vergoeding geweigerd omdat volgens het onderzoek de roltrap niet defect was. De MIVB wijt het aan vandalisme zonder dit te specificeren.

De ombudsman deelt mevrouw B mee dat hij het dossier van de dienst Betwiste zaken van de MIVB heeft bekeken. Hij heeft ook het statusrapport van de roltrap, opgesteld door de technische dienst, bekeken. Volgens dit rapport werd er om 17:18:10 uur aan de noodhendel getrokken. De noodhendel stond om 17:19:08 uur terug in zijn normale positie en de roltrap trad om 17:22:39 uur opnieuw in werking. Twee technische interventieagenten van de MIVB hebben een rapport opgesteld over deze buitenwerkingstelling en over de afbakening van de roltrap. Het controle- en herstellingspersoneel van de roltrappen heeft nadien een technische controle uitgevoerd alvorens de roltrap terug in werking te stellen. Deze technici hebben geen enkel defect vastgesteld en hebben de roltrap terug in werking gesteld. Hun controle was om 18:42 uur afgelopen. We kunnen vaststellen dat de roltrap geen enkel defect vertoonde. Daarentegen werd vastgesteld dat er wel degelijk aan de noodrem werd getrokken, wat de roltrap deed stoppen. Dat de roltrap in tegengestelde richting verder ging is door de constructie van de roltrap feitelijk uitgesloten. Twee verschillende remmen verhinderen dat. Als de roltrap in tegengestelde richting wil verdergaan, gaan er onderdelen stuk die deze beweging verhinderen. Indien dit was voorgevallen, konden de technici de roltrap niet terug in werking stellen zonder deze onderdelen te vervangen.

De MIVB sluit dus met recht elk defect aan de roltrap uit en stelt vast dat de roltrap stopte als gevolg van vandalisme. De MIVB mag niet verantwoordelijk worden gesteld voor de handelingen van een derde partij op een openbare plaats waar de federale politie verantwoordelijk is voor de veiligheid. Daarom is de klacht wel ontvankelijk, maar niet gegrond.

03031

Mevrouw N is gevallen in een voertuig van lijn 19. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw N mee dat hij contact heeft opgenomen met de dienst Betwiste zaken van de MIVB, die geen briefwisseling weigert. De MIVB kondigde een onderzoek aan. Dit heeft plaatsgevonden en het resultaat werd aan de ombudsman meegedeeld.

Hij stelt mevrouw N voor dat ze het bewijs van de kosten die ze nog niet terugbetaald kreeg opstuurt naar de dienst Betwiste zaken.

Mevrouw N zou binnen de 14 dagen, volgend op de ontvangst van dit dossier, een volledig antwoord moeten krijgen van de MIVB.

04015

Mevrouw P is gevallen in een metrostation. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Betwiste zaken.

De brief met informatie voor mevrouw P wordt twee keer teruggezonden met de vermelding "onbekend adres".

04036

Mevrouw D vraagt een vergoeding voor de letsels die ze opliep na een plotse val op een roltrap van de MIVB. De klacht van Mevrouw D is ontvankelijk.

Volgens het technisch onderzoek heeft er iemand aan de noodhendel getrokken. Er waren geen andere problemen. Het gaat om een daad van vandalisme. De verantwoordelijke van de technische afdeling bezorgt alle documenten en verduidelijkingen die de ombudsman hem vraagt.

Opmerking. Het technisch onderzoek doet beroep op de maandelijkse rapporten van de bedrijven die de roltrappen onderhouden en de conclusies die men eruit trekt. Dit verklaart minstens een deel van de vertraging die de dienst Betwiste zaken opliep.

05016

Toen ze uit de tram stapte, viel de moeder van de heer A en moest ze naar het ziekenhuis. De klacht van de heer A die betrekking heeft op het gebrek aan een antwoord van de MIVB is ontvankelijk. De ombudsman is op de hoogte van de status van het dossier. Na het ongeval van mevrouw B in januari, nam haar verzekeraar in april contact op met de MIVB. De MIVB heeft een dossier geopend en heeft de verzekeraars gevraagd naar de gedetailleerde versie van het slachtoffer. De afdeling Betwiste zaken had nog altijd geen antwoord ontvangen op het moment dat de heer A een klacht neerlegde bij de ombudsman. Deze laatste heeft dan dus beslist dat het de MIVB niet aan ijver ontbrak en stelde de heer A voor dat hij op de vraag van de MIVB van april zou antwoorden. De heer A stuurt een nieuwe e-mail naar de ombudsman met in bijlage de e-mailwisseling met zijn verzekeringsagent en de e-mailwisseling tussen zijn verzekeraars en de MIVB. De verzekeringsagent stuurde hem de e-mail van de verzekeraars van 20 mei en de e-mail van de MIVB aan de verzekeraars. In haar e-mail aan de verzekeraars deelt de MIVB haar weigering tot vergoeding mee en motiveert dit. De heer A vraagt de ombudsman een voorstel tot vergoeding te doen bij de MIVB omdat de verzekeraars dit weigeren. Voor de MIVB is er geen geschil meer. Ze bleef bij haar standpunt en de verzekeraars hebben het dossier afgesloten. De ombudsman stelde de heer A voor zich tot de ombudsvrouw van de verzekeringen te richten indien hij niet akkoord is met het standpunt van zijn verzekeraars.

In zijn e-mail aan de verzekeraars vermeldt de MIVB vier oordelen:

Twee daarvan wijzen de toepassing van artikel 29 bis, vergoeding van zwakke weggebruikers, af. Een ander oordeel is dat het slachtoffer moet bewijzen dat het stilstaande voertuig een rol speelde in het ongeval. Tot slot is het laatste oordeel dat het slachtoffer zich zowel aan de vervoerovereenkomst als aan de voorschriften van voorzichtigheid en oplettendheid en de artikels 1382 en 1383 van het Burgerlijk Wetboek moet houden.

Ter herinnering, artikel 1382 van het Burgerlijk Wetboek verplicht de schade aan derden te vergoeden. Artikel 1383 van het Burgerlijk Wetboek gaat over verantwoordelijkheid. Eenieder is niet alleen aansprakelijk voor de schade die hij heeft veroorzaakt, maar ook voor nalatigheid en onvoorzichtigheid. Zo kan het slachtoffer, volgens artikel 1383, gedeeltelijk of volledig aansprakelijk worden gesteld voor hetgeen hem of haar is overkomen. Het is daarom des te moeilijker om het te aanvaarden want het ongeval veroorzaakt fysieke ongemakken of heeft gevolgen, maar het is de wet. De ombudsman merkt ook op dat niet alle haltes noodzakelijkerwijs over een perron beschikken en dat dit geen onvoorzien omstandigheid is, maar niets sluit uit dat dit de oorzaak van het ongeval is. Als dat wel zo was, dan zou de MIVB moeten stoppen met het exploiteren van alle haltes met deze fysiologie. Vroeger lagen de meeste tramhaltes "langs de weg". Daarom kon er niet altijd op een stoep of perron worden uitgestapt.

De MIVB bekommert zich om de verbetering van deze situatie maar sommige haltes, zoals die van Koningstraat, zullen "langs de weg" blijven liggen. De ombudsman kan niets anders doen dan rekening houden met de wetgeving. In dit geval kan er geen vergoeding worden aangevraagd. In de praktijk zal een dergelijk voorstel nutteloos zijn aangezien de MIVB niet op haar weigering terugkomt. De motivatie van de weigering is voldoende en de verzekeraars sluiten zich hierbij aan. De ombudsman sluit het dossier.

05025

De zoon van mevrouw D heeft zijn schoenen beschadigd omdat ze vastzaten in een roltrap van het station Hermann Debroux. Mevrouw D klaagt over het feit dat de schoenen nog altijd niet zijn terugbetaald door de MIVB. De klacht is ontvankelijk.

Na inlichtingen te hebben ingewonnen bij de dienst Betwiste Zaken, heeft deze het document ontvangen dat door de agent waarbij de zoon van de vrouw het ongeval aangaf werd ingevuld. Het document vermeldt echter geen adres of andere contactgegevens om opnieuw contact te kunnen opnemen.

Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, deelt de ombudsman mevrouw D. mee dat hij ze zal doorgeven aan de beheerder van de dienst Betwiste zaken.

05026

De heer V geeft aan dat de armen van zijn 87-jarige moeder vastzaten tussen de deuren van een bus. Mevrouw V lijdt aan een polsbreuk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat het bericht geen enkel vertrouwelijk element bevat, deelt de ombudsman de heer V mee dat hij de klacht doorgeeft aan de dienst Betwiste zaken. Deze laatste deelt de heer V mee dat ze het dossier behandelt. De MIVB zal uiteindelijk niet vergoeden omdat er geen materieel bewijs of getuigenis is.

05028

Mevrouw H is gevallen omdat een metro bruusk remde. De DBDMH is tussengekomen en mevrouw H eist de terugbetaling van haar rekening. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw H mee dat hij het dossier doorgeeft aan de dienst Betwiste Zaken van de MIVB. Het antwoord van de dienst Betwiste Zaken geeft mevrouw H geen voldoening. Ze dringt erop aan om de videobeelden te gebruiken. De videobeelden mogen onder die omstandigheden niet worden gebruikt. Na een telefoongesprek met de ombudsman aanvaardt mevrouw H deze situatie.

05037

Mevrouw C klaagt dat ze nog altijd geen rechtsgeldige vergoeding voor haar ongeval kreeg. Haar klacht is ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw C mee dat de MIVB haar een provisioneel bedrag opstuurt. Hij sluit het dossier.

06019

De heer A is gewond doordat hij viel op een bus. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Na tussenkomst van de ombudsman opende de dienst Betwiste zaken van de MIVB een dossier.

06035

Mevrouw N klaagt dat de metros ongepast remmen ter hoogte van het station Schuman. Mevrouw N eist de terugbetaling van haar medische kosten. Mevrouw N heeft zich nog niet tot de MIVB gericht, waardoor haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk is.

Omdat werd vastgesteld dat de klacht niets vertrouwelijks bevat, geeft de ombudsman de klacht door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB. Overigens contacteert hij de meest geschikte persoon om het probleem dat mevrouw N omschrijft op te lossen. Hij deelt dit mevrouw N mee, die hem zeer dankbaar is.

08005

De federale ombudsvrouw geeft een dossier door waarin mevrouw B en de MIVB discussiëren over een minnelijke schikking na een ongeval met de tram. Mevrouw B klaagt dat de MIVB niet heeft geantwoord op haar brieven. De klacht is ontvankelijk.

Uit het dossier blijkt dat er nog steeds een minnelijk medisch onderzoek loopt. Omdat de twee adviserende geneesheren het niet eens waren, werd een beroep gedaan op de arbitrage van een derde dokter. Er was een arbitragesessie vastgelegd op 12 mei. Inmiddels heeft de adviserend geneesheer van mevrouw B laten weten dat zij geen beroep meer wenste te doen op zijn diensten. De dokter die als bemiddelaar werd aangesteld heeft de raadsman van de MIVB hierover geïnformeerd. Mevrouw B doet ook geen beroep meer op het advocatenkantoor dat haar raad gaf. De advocaat, raadsman van de MIVB, heeft naar de mutualiteit van Mevrouw B geschreven.

De ombudsman besluit dat indien ze klaagt omdat de MIVB haar niet antwoordt, mevrouw B de elementen waarop haar klacht is gebaseerd moet specificeren.

08014

Mevrouw V geeft aan dat de armen van haar 81-jarige vader vastzaten tussen de deuren van een bus en dat hij gewond is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman bezorgt mevrouw V de gegevens van de dienst Betwiste Zaken van de MIVB.

09012

In maart 2010 heeft mevrouw F zich bezeerd toen ze aan een tijdelijke halte van de tram afstapte.

Ze richtte zich tot de supervisor die zich in de buurt bevond met een radiowagen.

Deze supervisor heeft de verklaring van mevrouw F opgenomen en haar een kopie gegeven. De tramconductrice heeft een rapport opgesteld.

Mevrouw F heeft zich gericht tot de MIVB omdat ze een breuk opliep. De MIVB heeft bewijsmateriaal gevraagd en mevrouw F verzocht om contact op te nemen met haar ziekenfonds. Deze laatste deelt de MIVB mee dat een advocatenbureau de belangen van mevrouw F in deze zaak verdedigt.

Een jaar gaat voorbij en de advocaten beroepen zich op de naweeën en de gevolgen op het gezinsleven van mevrouw F. De partijen wisselen rapporten en medische attesten uit.

De advocaten vragen echter het verslag van de "bestuurder van de radiowagen". Daarvoor richten ze zich uiteindelijk tot de ombudsdienst. Bovendien geven ze aan de ombudsman een beschrijving die niet overeenkomt met de rapporten van de conductrice en de supervisor. Volgens dit verhaal heeft de dispatching de "radiowagen" net na het ongeval opgeroepen. Het verhaal baseert zich op de interventie van een derde persoon die een beroep zou hebben gedaan op deze aangestelde, terwijl mevrouw F zich op de tramrails en onder de tram bevond. Uiteindelijk heeft de "radiowagen" mevrouw F naar de spoeddienst van een nabij ziekenhuis gebracht. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat vaststaat dat de "bestuurder van de radiowagen" niemand anders is dan de controleur of supervisor die het verslag, dat beide partijen bezitten, heeft opgesteld. Er is ook vastgesteld dat de dispatching de radiowagen heeft opgeroepen om 14:59 uur terwijl de bestuurster het ongeval om 15:48 uur heeft opgemerkt. De radiowagen komt trouwens op hetzelfde uur ter plaatse. Er wordt bevestigd dat de radiowagen mevrouw F niet naar het ziekenhuis heeft gebracht. Het verslag van de controleur, dat hij ook aan mevrouw F gaf, vermeldt dat er geen tussenkomst van een ziekenwagen was.

Het was mevrouw F die zich persoonlijk richtte tot de controleur en zij was het die zijn verslag kreeg. En als mevrouw F zich bovendien onder de tram en op de rails bevond en de bestuurster haar niet had gezien, was de tram terug vertrokken met een ondenkbaar resultaat als gevolg. Gelukkig heeft de bestuurster een achteruitkijkspiegel en beschrijft haar verslag wat ze heeft gezien. De advocaten geven een beschrijving die niet klopt met wat ze heeft gezien.

De ombudsman heeft zijn onderzoek uitgebreid naar het incidentenboek van de dispatching.

De radiowagen heeft om 19:05 uur contact opgenomen met de dispatching. De dispatcher heeft dit in het boek genoteerd: "Derde heeft zich bezeerd aan de voet toen ze van de tram stapte in Celtes.

Weigert hulpdiensten, documenten zijn opgemaakt." Er is geen spoor van een oproep van de bestuurster en de oproep aan de radiowagen was voor het ongeval. De oproep hield geen verband met deze situatie.

De ombudsman stelt vast dat het scenario van de klagster helemaal niet onderbouwd is. Onder voorbehoud van nieuwe informatie, is de klacht niet gegrond.

11011

Mevrouw B geeft aan dat de kinderwagen van haar dochter onbruikbaar is nadat een metrostel bruusk afremde. Mevrouw B eist de terugbetaling van een nieuwe kinderwagen en een vergoeding. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman noteert dat mevrouw B zich beroept op een metrostel dat bruusk afremde tussen de stations Jacques Brel en Erasmus. Dit zou zodanige schade aan de kinderwagen hebben veroorzaakt dat deze onbruikbaar is.

Mevrouw B heeft een brief geschreven naar de MIVB. De brief werd vergezeld van een "kostenraming" van 25 euro btw inbegrepen.

De MIVB vraagt mevrouw B om te verduidelijken waar en wanneer ze de metro nam en om een kopie van haar MoBIB-kaart te versturen. De MIVB zette een onderzoek in vanaf ontvangst van deze informatie.

Mevrouw B. nam de metro richting Pétilion zonder het uur van ongeval te verduidelijken, behalve dat het zich "overdag" afspeelde. Ze heeft ook een kopie van haar MoBIB-kaart opgestuurd met de vermelding dat het zou kunnen dat "haar kaart die dag niet ontwaard was [...]"

De ombudsman stelt vast dat mevrouw B een vergoeding eist waarvan ze het bedrag niet kan verduidelijken, maar die wel hoger moet zijn dan de kostenraming.

Hij voegt eraan toe dat hij zich moet baseren op overtuigende argumenten. Het dossier bevat echter geen enkel controleerbaar element. Bij gebrek aan bewijs, is de klacht niet voldoende gegrond en kan de ombudsman geen aanvaardbare voorstellen voor beide partijen formuleren. Hij deelt mevrouw B dus mee dat hij het dossier sluit.

11023

Mevrouw R geeft aan dat ze gevallen is op een bus van lijn 50 die bruusk remde. Ze baseert zich op kneuzingen die een arbeidsongeschiktheid veroorzaakten. Ze was tot hiertoe nog niet bij de MIVB geraakt. De ombudsdienst moet vaststellen dat mevrouw R geen klacht heeft ingediend bij de MIVB.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

De ombudsman legt mevrouw R uit hoe ze een klacht moet indienen bij de MIVB.

Uiteindelijk stelt de dienst Betwiste zaken vast dat de vrouw al voor het ongeval arbeidsongeschikt was.

12018

Mevrouw B is gevallen op een roltrap in het metrostation Zwarte Vijvers.

Mevrouw B heeft de schade bij haar verzekeraar aangegeven. Mevrouw B heeft al maanden niets meer gehoord. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de verzekeraar al naar de MIVB had geschreven, maar naar een fout adres. Daarna, toen deze uiteindelijk de klacht ontving en na een onderzoek, antwoordde de MIVB dat de onderhoudsfirma van de roltrappen waarschijnlijk aansprakelijk was. De ombudsman was echter niet akkoord toen de MIVB beweerde dat de regeling van het dossier afhangt van de onderaannemer. Omdat er een onderzoek loopt, stelt de ombudsman toch voor om op het verslag te wachten.

12019

Mevrouw C is gevallen op een roltrap in een metrostation. Ze heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk. De ombudsman legt mevrouw C uit hoe ze best een klacht indient bij de MIVB.

12028

De heer T is gevallen op een bus nadat die bruusk remde. Zijn klacht is ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB. Deze vraagt de heer T om een aantal inlichtingen en elementen. (Eind januari 2012 heeft de heer T nog altijd niet gereageerd.)

12030

Mevrouw N is gevallen op een bus van lijn 63. Ze dient een klacht in bij de ombudsman zonder eerst een klacht in te dienen bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Betwiste zaken van de MIVB.

12031

Mevrouw A is gevallen op de metro nadat die bruusk remde.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

2.5.3.2. Zelfmoord

01002

Een persoon heeft zich onder een tram geworpen. Een naast familielid vraagt zich af of hij de MIVB zal moeten vergoeden. Het is geen ontvankelijke klacht bij de ombudsman. De ombudsman geeft buiten bemiddeling wel informatie voor deze specifieke zaak.

2.5.4. Agressie

02024

De heer D is het slachtoffer van een gewelddadige poging tot overval in een metrostation. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman stelt de heer D voor om de klacht met zijn toestemming zelf door te geven aan de afdeling Klantenrelaties. De heer D stemt hiermee in en de ombudsman geeft de klacht door.

02028

De portefeuille van de heer M waarin zijn MoBIB-kaart zat is gestolen. Hij is verbaasd dat de MIVB hem geen duplicaat bezorgt op basis van het politieattest. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De heer M wordt buiten bemiddeling geïnformeerd dat, in geval van verlies of diefstal, hij voor 10 euro gewoon een duplicaat kan aanvragen in een Bootik. Het politieattest is niet nodig. De ombudsman raadt hem ook aan zijn gestolen kaart onmiddellijk te laten annuleren. Dat kan op de website van de MIVB via www.mivb.be. Zoniet zal de aangestelde, als de heer M naar een Bootik gaat, de oude kaart annuleren en hem een nieuwe kaart bezorgen.

05012

De heer D geeft aan dat er een zakkenroller actief is op het netwerk.

Het is geen ontvankelijke klacht.

De ombudsman geeft de informatie door. Overigens stelt hij voor dat de heer D zich wendt tot de metrobrigade van de federale politie.

09019

De zoon van mevrouw H ging op een voorbehouden plaats zitten in de bus en weigerde zijn plaats af te staan aan een oudere. De jongen heeft rugklachten.

Mevrouw H klaagt dat hij verbaal werd aangevallen door de chauffeur en de andere passagiers.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman wijst erop dat de mindervalidenplaatsen voorbehouden zijn voor diegenen die als zodanig erkend zijn door de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid. Hij wijst mevrouw H erop dat indien haar zoon zich in die situatie bevindt, het volstaat om zijn gehandicaptenkaart te laten zien aan de bestuurder, die de verantwoordelijkheid heeft om deze voorschriften te volgen.

Hij voegt eraan toe dat jongeren (die niet gehandicapt zijn) worden geacht hun plaats af te staan aan ouderen en aan dames (vooral wanneer ze zwanger zijn). Het gebrek aan respect voor deze verplichting is onbeleefd en wordt met een administratieve boete bestraft. De bestuurder is eveneens verantwoordelijk voor de naleving van deze voorschriften. Hij voegt eraan toe dat hij desnoods de interventie van andere diensten kan eisen om de wet te respecteren.

10020

De klachtendienst van het Brussels Hoofdsteljk Gewest geeft een getuigenis door betreffende een gewelddadige overval in de metro.

De ombudsman deelt zijn contactpersoon mee dat de afdeling Klantenrelaties van de MIVB dezelfde klacht heeft ontvangen. De controle- en bewakingsdienst is bereid om de videobeelden aan het parket te bezorgen.

Hij wijst er ook op dat er op de perrons nood telefoons zijn geplaatst en dat het mogelijk is de treinconductor te waarschuwen wanneer de noodknop wordt ingedrukt.

11022

Mevrouw L maakt zich zorgen over de veiligheid in het station Zwarte Vijvers. Mevrouw L vraagt wat de stad Brussel eraan zal doen. Ze is van mening dat het haar plicht is als burger en moeder om de MIVB en de autoriteiten te waarschuwen. Haar klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat ze geen voorafgaand bewaar heeft ingediend bij de MIVB. Aangezien de klacht echter geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman deze door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB en deelt ze dit mee aan de de klaagster.

Bovendien geeft de ombudsman reeds enige uitleg. Pas geleden heeft de media bericht over een incident in het metrostation Zwarte Vijvers. De media heeft ook verslag uitgebracht over de reactie van de autoriteiten. De veiligheid in de metro valt onder de jurisdictie van de federale politie. Meer dan 50 extra agenten zullen binnenkort het personeel van de metrobrigade vervoegen.

11026

De heer L. protesteert omdat een MIVB-agent hem heeft gevraagd of een rugzak die op een bankje stond van hem was. Het ging wel degelijk om zijn zak. De heer L beschrijft dat die zak bijzonder groot is. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bewaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman vestigt de aandacht van de heer L op twee punten.

Het eerste betreft de veiligheid. De MIVB-agenten, en vooral de veiligheidsagenten, worden geacht zich te bekommeren om achtergelaten voorwerpen.

Het tweede betreft de tarieven. Voor elk groot voorwerp moet de reiziger een tweede vervoersbewijs kopen. Alles hangt af van de grootte van de zak.

12038

De heer B, die vergezeld werd door een vriend, klaagt dat hij werd aangevallen door 3 jongeren in de metro.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de heer B mee dat indien hij werd aangevallen, hij zich moet richten tot de politie.

De bevoegdheid van de MIVB-veiligheidsagenten wordt hen opgelegd door de wet tot regeling van de private en bijzondere veiligheid ("Wet Tobback"). Ze behoren dus niet tot het politiekorps.

De ombudsman verduidelijkt dat het in de metrostellen volstaat om een klep open te schuiven om met de bestuurder te spreken. Deze kan meteen contact opnemen met de dispatching.

De telefoons op de perrons en elders in het station verbinden de klant meteen met de dispatching.

Hij deelt de heer B mee dat hij zich voor een getuigenis best naar de lokalen van de metrobrigade in het Noordstation kan gaan en hij voegt eraan toe dat zijn bijdrage zeker en vast op prijs zal worden gesteld.

Intussen maakt de ombudsman een kopie over aan de veiligheidsverantwoordelijke zodat de MIVB de gepaste maatregelen kan treffen.

2.5.5. Diverse ongemakken

Het gaat om incidenten die niet onder de voorgaande categorieën vallen. In de meeste gevallen klaagt het slachtoffer over geen feiten die tot een bedrag kunnen leiden.

01013

Mevrouw T klaagt dat zij in de poortjes van het Weststation omver werd geduwd door zwartrijders. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB. Omdat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de MIVB.

01017

De heer R klaagt over een aangestelde in een kiosk die niet voldoende tweetalig was. De heer R heeft er nog geen klacht over ingediend bij de MIVB. Daarom is de klacht niet ontvankelijk.

02016

Een fietser uit een aantal overwegingen over de mogelijkheden om de metro te nemen met een fiets. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02018

Mevrouw H klaagt dat de agent waartoe ze zich in het Nederlands richtte om inlichtingen te bekomen niet tweetalig was. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02022

De heer D klaagt dat de agent waartoe hij zich in het Nederlands richtte om inlichtingen te bekomen niet tweetalig was. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02025

De heer O klaagt over het taalgebruik met betrekking tot de meldingen in de metro. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02027

Mevrouw V protesteert tegen een staking. De klagster richtte zich meteen tot de ombudsman zonder een klacht in te dienen bij de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

02029

De heer K protesteert tegen de staking. Bij deze gelegenheid maakt hij een overzicht op van alle ongemakken die de MIVB hem laat ondergaan. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02030

Mevrouw E vraagt een vergoeding als gevolg van de staking. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB is de klacht niet ontvankelijk.

02031

De heer N woont naast een tramstelplaats. Hij klaagt over onrust in de buurt veroorzaakt door een stakingspost. Hij bekritiseert eveneens de staking. De onrust in de buurt is niet de bevoegdheid van de ombudsman. De ombudsman is enkel bevoegd voor klachten van gebruikers van de diensten van de MIVB. De klager had zijn klacht ook eerst moeten richten tot de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

02032

Mevrouw C schat de gevolgen van de staking bij de MIVB in aan de hand van de inkomsten van haar zaak, die vlakbij een metrostation ligt. Mevrouw C vraagt om een vergoeding van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze niet afkomstig is van een gebruiker van de diensten van de MIVB.

02034

De heer C vraagt een vergoeding van de MIVB voor de prijs van het kaartje van het evenement dat hij niet kon bijwonen omwille van de staking van de bestuurders van de MIVB. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02037

De heer V heeft geen auto. Door de staking van de bestuurders zag hij zich genoodzaakt een dag verlof te nemen. Hij vraagt een financiële vergoeding. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02039

De heer B protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

02040

Mevrouw D protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02041

De heer V protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02042

De heer V protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02043

De heer B protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02042

De heer L protesteert tegen de staking onder de bestuurders. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

02048

De heer V vraagt een financiële vergoeding voor de ongemakken die de staking bij de MIVB met zich meebracht. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

02058

De heer G heeft bij de MIVB een klacht ingediend met betrekking tot een staking. Hij klaagt dat hij geen antwoord heeft gekregen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat hij ze niet binnen de 30 dagen indiende.

03001 (zie 04017)

Mevrouw D klaagt over het feit dat de agenten van de Bootiks niet tweetalig zijn. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

03036

De heer V klaagt over het feit dat hij zich door de nationale staking van 24 maart genoodzaakt zag om een dag verlof zonder wedde op te nemen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

De MIVB stuurt een attest op.

04009

De heer R vindt het raar dat de MIVB-veiligheidsagenten dezelfde telescopische knuppel dragen als politieagenten. Omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB, is de klacht niet ontvankelijk.

De ombudsman legt hem uit hoe hij klacht moet indienen bij de MIVB.

04016

Mevrouw D werd bang gemaakt door jongeren op de metro. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Mevrouw D staat de ombudsman toe de klacht door te geven aan de MIVB. Deze antwoordt mevrouw D.

04017 (zie 03001)

Mevrouw D klaagt over een agent die zou hebben geweigerd haar een formulier te overhandigen dat in haar taal werd opgesteld.

Mevrouw D bevestigt dat ze haar klacht bij de MIVB heeft ingediend via een aangetekende brief. De MIVB vindt geen enkel spoor van deze klacht of van de voorafgaande situatie waarop ze zich baseert. Mevrouw D levert geen bewijs van haar zendingen. Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Overigens heeft mevrouw D een klacht ingediend bij de Vaste Commissie voor Taaltoezicht. De ombudsman zal zich niet kunnen mengen in deze procedure.

04027

Een hond raakte gewond op de roltrap in een metrostation. Mevrouw D, getuige van het ongeval, heeft een beroep gedaan op een dierenarts. De eigenaar van de hond heeft slechts de helft van de kosten betaald. Mevrouw D rekent erop dat de MIVB de andere helft betaalt.

Mevrouw D heeft hierin geen persoonlijk belang, dus is haar klacht niet ontvankelijk.

04041

Mevrouw T neemt een vervelend geluid waar in de metrostations en in de MIVB-voertuigen. Mevrouw T heeft al geprobeerd om dit te melden aan de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw T mee dat, op basis van de informatie die ze verschaft, het niet aan de MIVB is om de technische problemen die ze meldt op te lossen.

05010 (zie ook 04016)

Mevrouw D klaagt over een onveilig gevoel nadat enkele jongeren herrie maakten op een metrostel. In april had mevrouw D hierover al een klacht ingediend bij de ombudsman, maar omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB moest hij de eerste klacht ontvankelijk verklaren. De MIVB heeft intussen geantwoord maar mevrouw D is het daar niet mee eens. De nieuwe klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman bekijkt zowel het klachtenformulier van mevrouw D als het antwoord van de MIVB.

De ombudsman stelt vast dat de nieuwe klacht in dezelfde bewoordingen als de vorige werd geformuleerd. Mevrouw D geeft niet aan waarom ze het niet eens is met het antwoord van de MIVB. Daarom nodigt de ombudsman haar uit om haar opmerkingen mee te delen.

De ombudsman merkt eveneens op dat mevrouw D ook een klacht heeft ingediend bij de politie. Hij verduidelijkt dat hij niet kan tussenkomen in de werking van Justitie. Wanneer een zaak de gerechtelijke kant opgaat, doet de ombudsman hier afstand van.

05020

De heer W bekritiseert de muziek die wordt gespeeld in de metro.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

05029

De heer W zou hebben vernomen dat de MIVB niet toestaat om Franse liedjes te spelen in de metro.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

08022

De heer C stelt vast dat reizigers de poortjes passeren zonder te ontwaarden en vraagt aan de MIVB om de controles op te voeren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Omdat ze geen vertrouwelijke element bevat, geeft de ombudsman een kopie van de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

08027

Mevrouw C is naar een Bootik gegaan om er haar MoBIB-kaart te laten vervangen. Het was 17:15 uur. Ze stuurden haar weg omdat de rij te lang was om haar nog voor het sluitingsuur, 18:00 uur, te bedienen. Mevrouw C klaagt dat ze zich niet aan de openingsuren houden. Mevrouw C. ook mee dat ze in haar volharding "gemolesteerd" werd door een veiligheidsagent. Haar MoBIB-kaart werd nog altijd niet vervangen. Mevrouw C heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De klacht bij de ombudsman is onontvankelijk.

De ombudsman begrijpt dat het voor haar niet aangenaam is dat ze werd weggestuurd. Maar het sluitingsuur is het tijdstip waarop men stopt met de bediening.

Als men om 17:00 uur vaststelt dat het niet meer mogelijk is om de net toegekomen klanten nog voor 18:00 uur te bedienen, is het niet onredelijk om hen te verwittigen.

Het is ook niet onredelijk om de plaats te verlaten indien dat wordt gevraagd. Maar de beambten moeten dit omzichtig doen, waarop het in dit geval niet lijkt.

Overigens blijkt dat enkel de Bootiks zijn uitgerust voor gevallen van een defecte MoBIB-kaart. Dit is jammer in geval van grote drukte.

Opmerking. Wanneer een MoBIB-kaart niet meer werkt, vervangt de MIVB deze gratis indien de kaart geen uiterlijke schade vertoont. Indien de kaart wel uiterlijke schade vertoont, is de MIVB gemachtigd om 10 euro aan te rekenen voor een duplicaat. Om uit te maken om welk geval het gaat, vraagt de MIVB zich te richten tot een Bootik. Deze verplichting wordt niet altijd in dank afgenomen.

09005

Mevrouw O klaagt over de ongemakken die een wilde staking van het openbaar vervoer voor haar heeft veroorzaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties. Mevrouw O bedankt hem.

09009

De verantwoordelijke van een rusthuis klaagt over het speciaal vervoer van de MIVB. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt hem mee dat elke minibus slechts van een rolstoel kan worden voorzien. Het vervoer van vijf personen vraagt om 2 minibussen waarvoor een planning dient te worden gerespecteerd. Hij stelt voor om opnieuw een aanvraag te doen en de wachttijden te respecteren. Hij verduidelijkt dat alleen de erkende mindervaliden recht hebben op deze gesubsidieerde dienst.

12009

Mevrouw O klaagt over het feit dat hoewel het rijdend personeel van de MIVB staakt, de reiskosten altijd maar stijgen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman een kopie over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

12020

Ten gevolge van de staking van het openbaar vervoer nam de heer A, die naar Parijs moest, een taxi heen en terug voor het Centraal station. Hij vraagt om een vergoeding van de MIVB. De klacht van de heer A is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het nadeel dat de heer A ondervond voortvloeit uit een spontane staking. De MIVB is niet verantwoordelijk voor deze staking. Daarentegen heeft de MIVB wel de nodige maatregelen getroffen om de dienstregeling zo vlug mogelijk te herstellen. Volgens de ombudsman is er geen voorbeeld van een vergoeding in vergelijkbare omstandigheden. De ombudsman betwijfelt de werkelijkheid van dit nadeel, maar er is geen enkele gegrondheid opdat de MIVB dit kan verhelpen. Daarom is de klacht niet gegrond.

12024

Mevrouw D klaagt over de onbeleefdheid van de mensen die hun kaartjes niet ontwaarden aan de toegangspoortjes van de stations. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Mevrouw D deelt de ombudsman mee dat ze haar klacht indient bij de MIVB.

12032

Mevrouw L klaagt over de werking van de automatische poortjes in het station Georges Henri. Haar dochtertje is blijven vastzitten en heeft zich verwond.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

12040

De heer L klaagt over het feit dat de poortjes van de metrostations geen fraude kunnen voorkomen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

12047

De dienst Mobiliteit van de gemeente Oudergem neemt het op voor de heer D, die klaagt over enkele gesloten deuren van het metrostation Demey tijdens de laatste stakingen. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de dienst Mobiliteit mee dat hij de klacht naar de verantwoordelijke van dit soort dossiers bij de MIVB stuurt. De gemeentelijke dienst Mobiliteit zal op haar beurt de klacht van de heer D indienen bij de MIVB via de afdeling Klantenrelaties.

12056

Een opvoeder die met mindervaliden werkt klaagt dat de MIVB hem verplichtte om op het laatste moment een uitstap met de metro te annuleren voor zes mindervaliden in een rolstoel geholpen door twee begeleiders. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Deze laatste deelt de ombudsman mee dat ze altijd zo snel mogelijk probeert te antwoorden op elke klacht.

2.6. Informatie, communicatie

2.6.1. Statische informatie

03010

De heer V klaagt over de inhoud van de publieke mededelingen in de metro op 4 maart. Hij vraagt aan de ombudsman om de MIVB eraan te herinneren dat die publieke mededelingen "politiek neutraal en louter feitelijk" moeten blijven. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat het vanzelfsprekend is dat de publieke mededelingen van de MIVB politiek neutraal en louter feitelijk moeten blijven. Hij voegt eraan toe dat er zowel bij hem als bij de afdeling Klantenrelaties geen vergelijkbare klachten zijn binnengekomen.

De omgeroepen mededelingen werden opgesteld door de afdeling Reizigersinformatie. Het gaat niet om een geïmproviseerde initiatieven. De omgeroepen mededeling, waarvan geen schriftelijk bewijs is, luidde (volgens overeenstemmende versies): "Door acties tegen het interprofessioneel akkoord rijden er minder metro's". In de voorafgaande dagen stond op de verlichte mededelingschermen van de perrons: "Netwerk ernstig verstoord op 4 maart. Voor meer informatie: www.stib.be". Dezelfde dag stond op de schermen: "Verminderd metroverkeer. Bepaalde bus- en tramlijnen worden niet bediend. De lijnen Noctis worden niet bediend".

De ombudsman begrijpt dat, volgens de heer V, in de omgeroepen mededeling enkel moest worden gemeld dat het om een "actie" ging, zonder nader in te gaan op het motief. De ombudsman stelt echter vast dat de MIVB goede redenen hiervoor had. De acties lagen buiten de bevoegdheid van de MIVB en het gevolg ervan was enkel een vermindering van de frequenties.

De ombudsman stelt eveneens vast dat de mededelingen slechts aanleiding gaven tot een klacht. Daarom neemt hij akte van de ontevredenheid van de heer V in verband met de mededelingen en hij deelt hem mee dat hij geen herinnering naar de MIVB zal sturen. Hij zal ze enkel aanraden voorzichtiger te zijn.

Opmerking

Rekening houdend met de gevoeligheid van de zaak, zou de MIVB voorzichtiger moeten zijn met wat ze meedeelt.

03030

De heer V klaagt over het feit dat de routeplanner van de MIVB-website alleen in het Frans beschikbaar is. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de heer V mee dat hij enkele minuten na zijn klacht toegang had tot de Nederlandse website.

03042

Mevrouw R klaagt over de inhoud van een mededeling in de metro die zei dat reizigers die geen haast hebben aan de rechterkant van de roltrap moeten staan.

De klacht van mevrouw R is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

04022

De heer V klaagde per brief aan de MIVB dat de rittijden van De Lijn niet vermeld staan op de schuilhokjes van een gemeenschappelijke halte. Een plan van het stadsnetwerk hangt nu op de plek waar vroeger de dienstregeling van De Lijn hing. De MIVB antwoordde dat hij zich moet richten tot De Lijn. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Het antwoord van de MIVB werd niet geschikt bevonden. In realiteit beheert de MIVB noch De Lijn die schuilhokjes. Ze worden geplaatst en onderhouden door een reclamebedrijf dat wordt gecontracteerd door het gemeentebestuur. Wanneer het reclamebureau de panelen die bestemd zijn voor het netwerkplan herstelt of vervangt, vernieuwen ze de plannen en halen ze alle andere mededelingen die daar hangen weg.

De Lijn plaatst progressief extra palen voor eigen mededelingen. De signalisatieverantwoordelijke van de MIVB werkt samen met De Lijn.

Voor het specifieke geval dat de heer V vermeldt zal de MIVB dezelfde dag nog onderzoeken of het mogelijk is een paneel voor De Lijn te reserveren.

04030

De heer D klaagt dat de routeplanner van de MIVB-website zeer moeilijk te gebruiken is. Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft hem de ontbrekende inlichtingen van de routeplanner.

06006

Mevrouw M heeft een combi-abonnement MIVB/NMBS en vraagt aan de MIVB wat ze moet indien ze dit is vergeten. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman raadt haar aan in dat geval een ticket te kopen.

Opmerking: de MIVB zou hier meer informatie over kunnen geven. De procedures verschillen immers bij de NMBS en de MIVB.

06032

De heer D zoekt zijn route op via de MIVB-website. De routeplanner raadt hem een trein aan van waaruit hij kan overstappen op de MIVB in het station van Etterbeek. Op de trein verneemt de heer D dat zijn trein niet in het station van Etterbeek stopt en dat hij zijn reis dus niet zoals voorzien kan verder zetten met de MIVB. Indien hij naar dat station wilt, zal hij eerst een trein in de andere richting moeten nemen tot in Halle en van daaruit een derde trein nemen die stopt in het station van Etterbeek. De heer D aanvaardt het voorstel van een NMBS-beambte. Onderweg ziet de heer D dat deze trein wel naar het station van Etterbeek gaat waar hij zal kunnen overstappen op de MIVB maar dat hij via een ander traject rijdt. De trein stopt met name in het Centraal Station alvorens het station van Etterbeek te passeren. Het wordt later. De heer D beslist om af te stappen en een taxi te nemen om te vermijden dat hij veel te laat is voor zijn afspraak. De heer D vindt dat het in eerste instantie de MIVB-website is die hem slechte informatie gaf. Hij vraagt de MIVB om zijn taxikosten terug te betalen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

Omdat de klacht niets vertrouwelijks bevat, draagt de ombudsman ze over aan de afdeling Klantenrelaties.

Het blijkt dat de MIVB-website correcte informatie verschaftte maar dat de heer D niet op het voorziene tijdstip vertrok en dat hij een andere trein nam. De routeplanner geeft informatie op basis van het uur van vertrek (of aankomst). Indien de klant geen tijdstip ingeeft, gebruikt en vermeldt de routeplanner het huidige tijdstip.

De MIVB toont haar goede wil door hem een 10-rittenkaart aan te bieden.

08018

Hoewel volgens de reclame de Villo-dienst een maand gratis is, zag de heer M toch 100 euro van zijn rekening gaan.

Villo! is geen dienst van de MIVB. Bijgevolg is de ombudsdienst van de MIVB niet bevoegd.

De ombudsman deelt de heer M mee dat hij zijn Villo-abonneenummer moet koppelen met op een MoBIB-kaart en niet langer dan 30 minuten per rit mag reizen om gratis te kunnen reizen tot 30 september.

08025

De heer S, die eigenaar is van een maison d'hôtes in Brussel, zou graag spreken met de "commerciële dienst" van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot het Contact Center via het telefoonnummer dat hij hem geeft of tot de afdeling Klantenrelaties via de website www.mivb.be.

10031

De heer C klaagt dat de link die een enquête aankondigt over de MIVB onvindbaar is.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De ombudsman deelt de heer C mee dat hij contact heeft opgenomen met de MIVB.

Hij zegt dat de MIVB geen enkele andere bedoeling had dan de toegang tot hun website te verbeteren toen ze die link in haar e-mail stuurde.

Het is waar dat er op de website een "venster" staat die de "home page" overlapt en dat dat venster voorstelt om deel te nemen aan een enquête.

Maar het gaat om een enquête over de website zelf. De gebruiker is uiteraard vrij om te beslissen of hij de enquête al dan niet invult. Het volstaat om dit venster te sluiten om de website te betreden.

11004

Mevrouw C klaagt over het feit dat het algemeen oproepnummer van de MIVB betalend is.

Zijn klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar is ingediend bij de MIVB.

De klacht bevat geen enkel vertrouwelijk element. De ombudsman geeft de klacht door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB.

11024

Mevrouw N stuitte op problemen bij een tijdelijke halte op de lijn van bus 48. Mevrouw N klaagt over een gebrek aan informatie. Van het stadscentrum tot aan het Rocherfortplein heeft ze een stuk gewandeld en de rest per tram gedaan. Mevrouw N heeft de eindhalte in het stadscentrum niet gevonden en heeft tevergeefs gezocht naar de haltes Plattestein, Kleine Zavel en Louise. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft niettemin wat uitleg.

In tegenstelling tot andere operators, kiest de MIVB ervoor om de routes van zowel metro als tram en bus te vermelden op hetzelfde plan. Het voordeel is dat de overstappen tussen deze modi worden aangegeven, maar de plannen bevatten, vooral in het centrum, te veel informatie. Het plan is ook niet duidelijk omdat je door de eenrichtingstraten andere haltes voorbij rijdt. Deze haltenamen moeten op het plan worden vermeld en verschillen naargelang je richting het centrum of richting de buitenstad rijdt.

De eindhalte Anneessens bevindt zich op 4 minuten wandelen van de Beurs. Vanaf daar is het met bus 48 ongeveer 12 minuten reizen tot de halte Rochefort. De halte Plattestein bestaat niet. De bus rijdt niet voorbij de halte Kleine Zavel. Er is wel een halte Grote Zavel (onder aan de Grote Zavel) maar die rijdt enkel richting het centrum. Bus 48 rijdt ook niet voorbij de halte Louise. Aan de Hallepoort steekt hij de Kleine Ring over en daar is wel degelijk een halte Hallepoort in de twee richtingen.

Het netwerkplan bevindt zich aan de haltes. De laatste update dateert van 1 september. De website www.mivb.be biedt verschillende tools om een reis te plannen. De website biedt het netwerkplan in pdf-formaat, een routeplanner, de gedetailleerde uren en de schema's van elke lijn.

2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

10023

De heer N nam de metro richting het Weststation en moest zijn reis in het station Clemenceau onderbreken omdat er een bommelding was. De beambten wezen hem niet aan hoe hij zijn reis, waarvoor hij een vergoeding vraagt, kon verder zetten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Rekening houdend met het feit dat de klacht geen enkel vertrouwelijk element bevat, geeft de ombudsman ze door aan de afdeling Klantenrelaties van de MIVB. Hij vindt het jammer dat de MIVB-beambte niet vermeldde dat bus 46 als vervanging diende.

De afdeling Klantenrelaties stuurt een ritkaart naar de heer N.

Jaarverslag 2011 van de ombudsman van de MIVB

Aanbevelingen

1. De MIVB moet anticiperen op seizoensgebonden klachten. Elk jaar in april klagen de verantwoordelijken van de studentenkamers over de luidsprekers in het station Alma. De MIVB zou het geluid al kunnen regelen voor er klachten komen.

(04019)

2. De online Bootik was in 2011 lang buiten werking. Zelfs voor korte onderbrekingen zou de MIVB “een plan B” kunnen voorzien voor de klanten die op een eenvoudige manier een vervoerbewijs willen kopen.

(02012)

3. Het kan gebeuren dat iemand met een privé-abonnement zich verplaatst voor rekening van zijn werkgever. In dat geval, is de werkgever bereid de kosten terug te betalen indien hij hiervan een bewijs ontvangt. De MIVB biedt echter geen simpele oplossing vertrekkende van de MoBIB-kaart. Dat verdient een onderzoek. Waarom geen professionele MoBIB-kaart? (Uiteraard zou deze kaart geen enkel recht geven op terugbetaling van de privékaart).

(06015)

4. De Kiosk- en Bootik-beambten kennen niet alle instructies met betrekking tot de klachtenbehandeling. Het is dus gepast deze in herinnering te brengen. Het gemakkelijkste is om een formulier te geven, het ingevulde formulieren te verzamelen en deze in een ingevulde dienstvelop op te sturen. Indien nodig moet de beambte helpen bij het invullen van het formulier.

(07023)

5. Enkel 65-plussers zijn verplicht om langs een Bootik te gaan voor hun MoBIB-kaart. Er zijn ook nog uitzonderingen. De MIVB heeft geen uitleg voor deze discriminatie. De MIVB kan haar procedures om een MoBIB-kaart te verkrijgen standaardiseren en ze ook vergemakkelijken. Het is zowel in het belang van de MIVB als in die van haar klanten.

(03047)

6. De reclame deed een deel van de klanten geloven dat een MoBIB-kaart noodzakelijk is om gebruik te maken van het MIVB-net. Op de “plafondroningen” van de bussen van De Lijn staat er nog dat die regel vanaf juni in werking treedt. Het blijft echter mogelijk om met een Jumpkaart te reizen op het MIVB-net. Bovendien zijn de mededelingen in de bussen van De Lijn al verscheidene jaren oud. Daarentegen is het voor 65-plussers wel verplicht een MoBIB-kaart te bezitten om gratis te reizen.

Binnenkort zal de MoBIB-kaart ook worden gebruikt bij de NMBS. Het doel is om de intermodaliteit te bevorderen. Dit is dus het moment om de communicatie te verzorgen met betrekking tot de MoBIB-kaart.

(09032)

7. Een klacht toont dat de GO verkoopautomaten de schoolabonnementen nog zonder de optie “grote gezinnen” verkoopt als de familie wel van de korting mag genieten. De automaat moet op z'n minst een link voorstellen naar de korting. Het zou nog beter zijn dat de korting meteen wordt voorgesteld.

(12026)

8. Indien een MIVB-klant een MoBIB-kaart bezit en een gecombineerde MoBIB-kaart NMBS+MIVB koopt, moet de terugbetaling van zijn MIVB MoBIB-kaart automatisch gebeuren.
(02036)

9. Wanneer een MIVB-klant een abonnement heeft en zijn werkgever hem een ander bezorgd moet de MIVB, indien het gaat om dezelfde houder van de twee vervoerskaarten, zich organiseren om het saldo meteen terug te betalen. Het is op z'n minst onjuist om deze terugbetaling te weigeren omdat men "een inactief abonnement niet terugbetaalt".
(07014)

10. In crisistijd moet men zich ervan bewust zijn dat de toeslagen de zwakke budgetten sterk belasten. 100 euro is al veel geld voor iemand met een goed inkomen, wat moet men dan zeggen van een ouder die zijn kinderen alleen moet opvoeden en als door zijn budget heen is nog voor de maand halfweg is? De bedragen lijken ook zo groot omdat geen rekening wordt gehouden met de omstandigheden. Een kind heeft zijn (gratis) abonnement vergeten. Als de toeslag van 10 euro niet binnen de 10 dagen wordt overgemaakt, wordt het automatisch 100 euro. Zonder zelf tussen te komen inzake het proportionaliteitsprincipe, moet het gezond verstand dit barema terugbrengen tot een redelijk bedrag. Akkoord dat een laattijdige betaling wordt beboet. Maar deze boete moet correct zijn. Het zou goed zijn die toeslagtarieven nog te herbekijken.
(04014)

11. Het is niet aanvaardbaar dat het vanuit Delta – dat dichtbij een metrodepot ligt – niet mogelijk is het andere uiterste van het net (Koning Boudewijn) te bereiken voor 06:09 uur. Wetende dat daar een ziekenhuis (Brugmann) is waar honderden werknemers beginnen om 06:00 uur, beantwoordt de dienst niet meer aan de doelstellingen van de MIVB. Vooral de eerste ronde is belangrijk omdat de meeste gebruikers ervan afhankelijk zijn om hun werk te behouden. Bovendien worden de wijzigingen doorgevoerd zonder kennisgeving en kan de klant niet verhuizen als de MIVB haar dienstregeling verandert. De ombudsman raadt aan om de tijschema's van de eerste ronden aan te passen.
(09004) (09013)

12. Wanneer de conducteurs hun instructies krijgen, vooral over de tussenstops, moeten ze zich hier ook aan houden.
(12027)

13. De geschillen over een val brengen een technisch onderzoek met zich mee. Dit vereist vooral verslagen van het personeel. Deze verslagen zijn niet meteen bruikbaar zonder een analyse door een gekwalificeerd technisch personeelslid. Dit is vooral het geval bij de roltrappen. Dit alles brengt vertragingen met zich mee. Maar hiertegenover staat dat er wel een slachtoffer is. De MIVB moet er alles aan doen om deze vertragingen te beperken. De ombudsman adviseert om erover na te denken.
(04036)

12. Als een MoBIB-kaart defect is, vervangt de MIVB deze gratis indien ze geen zichtbare schade vertoont. Indien de kaart wel uiterlijke schade vertoont, is de MIVB gemachtigd om 10 euro aan te rekenen voor een duplicaat. Om uit te maken om welk geval het gaat, vraagt de MIVB zich te richten tot een Bootik. Deze verplichting wordt niet altijd in dank afgenomen.
(08027)

13. Rekening houdend met de gevoeligheid ervan, zal de MIVB voorzichtiger zijn bij het aankondigen van storingsen die het resultaat zijn van een sociaal conflict. Ze mag niet de indruk geven dat ze een kant kiest. Slechts een slecht gekozen uitdrukking volstaat om reacties te doen opwekken.
(03010)

14. In geval van verlies van abonnement, zijn de procedures bij de verschillende operatoren anders. Het zou nuttig zijn ze op elkaar af te stemmen of duidelijke informatie over deze verschillen te geven.
(06006)

Evaluatie van de aanbevelingen van het verslag 2010

Van de 20 aanbevelingen van 2010, hebben er 18 betrekking tot de commerciële relatie. De andere twee hebben betrekking tot het Beheer van de Inbreuken.

De MIVB heeft de goede gewoonte om haar dank uit te spreken en in sommige gevallen doet ze dit met een commerciële geste wanneer een klant een storing meldt. (Aanbeveling 17)

De MIVB zal vermijden om te vroeg producten die nog niet beschikbaar zijn aan te kondigen. De MIVB zou hetzelfde standpunt hebben ingenomen als de ombudsman het niet had geadviseerd, want dit spreekt voor zich. (Aanbeveling 2)

Sinds 1 februari 2012 zijn er MTB-schoolabonnementen. (Aanbeveling 11.)

Wat betreft de combi-abonnementen NMBS+MIVB, die worden gebruikt in het NMBS-net buiten de MTB-zone, bestaat er een kans om ze te inwijden wanneer de MoBIB-kaart wordt opgenomen door de NMBS. (Aanbeveling 12)

Het is al gebeurd dat een technische verificatie meerdere maanden duurde alvorens de reden werd meegedeeld aan de klager. De afdeling Administratief Beheer van de Inbreuken zal aandachtig zijn en zal geen vervolging instellen wanneer zulke gevallen zich voordoen. (Aanbeveling 19)

Het toeslagtarief werd teruggeschoefd. Eerder gaf een 3^e overtreding in 24 maanden de aanleiding tot een nieuwe stijging. Inmiddels worden een derde overtreding en de daarop volgende binnen die termijn beboet zoals de tweede met een toeslag van 200 euro. Overigens doen de tarieven van 2012 de toeslagen niet stijgen. Dat neemt niet weg dat er nog altijd toeslagen van 380 euro zijn en dat zulk bedrag de gemiddelde budgetten overschrijdt. Een toeslag moet natuurlijk kunnen afschrikken. Deze toeslag van 380 euro geldt natuurlijk voor mensen die met het abonnement van iemand anders reizen of met een vals abonnement reizen. Maar een toeslag mag niet voor gevolg hebben dat een gezin de huur niet meer kan betalen. De ombudsman houdt er dus ook rekening mee dat deze eerste aanpassing nog maar een stap is. (Aanbeveling 20)

Van de andere aanbevelingen gaat de meerderheid over projecten op lange termijn voor de MIVB. Maar geen enkele aanbeveling is dode letter gebleven. De onderstaande tabel toont de opvolging van alle aanbevelingen van het rapport 2010.

Opvolgingstabel van de aanbevelingen van het rapport 2010

Nr.	Aanbeveling van het rapport 2010 (samengevat)	
1	De terugbetalingstermijnen verkorten	+
2	De dubbelvoudige maandabbonnementen meteen terugbetalen	-
3	De aanvraag van 65+ abonnementen aan de Kiosk laten aanvaarden.	-
4	De routeplanner van de website aanpassen zodat hij ook de minimumprijs toont	--
5	Het reglement aanpassen om de klantenverzoeken te vergemakkelijken	+
6	De projecten beheren zonder de nog onbestaande producten aan te kondigen	++
7	De software van de verkoopsautomaten verbeteren.	+
8	De laatste ontwaarding van de MoBIB behouden in plaats van de drie laatste	-
9	De voorkeurstarieven toepassen die het gunstigst zijn voor de klant	+
10	De subsidie van de Franse gemeenschap uitbreiden tot de OMNIO-abbonnementen	--
11	De schooltarieven uitbreiden naar de MTB-abbonnementen.	++
12	Combi-abbonnementen NMBS+MIVB maken.	+
13	De aanvraag en betaling weigeren wanneer een bewijsdocument ontbreekt.	+
14	De toekenningsvoorwaarden voor de kortingen voor grote gezinnen afstemmen.	+
15	Medelen dat, met de promoties, andere tarieven voordeliger kunnen blijven	+
16	2 maanden vooraf de aankoop van de abonnementen, zelfs de voordelige, toelaten	+
17	De klanten die een storing melden bedanken	++
18	De onbruikbare MoBIB-kaarten meteen terugbetalen aan het loket	+
19	Van de gevolgen afzien wanneer de technische onderzoeken van een overtreding lang aanslepen.	++
20	Het toeslagtarief terugschroeven	+

(- -) Men denkt er niet aan (omdat men niet wil, de tijd niet heeft of het negeert)

(-) Nog niet begonnen

(+) Begonnen maar nog niet klaar

(++) In orde

Synthese en besluit

Voor de MIVB valt het einde van 2011 samen met het vertrek van de beheerder-directeur generaal. Dit vertrek kondigt het einde van een decennia aan waarin er jaarlijks van 178 tot 329 miljoen keer werd gereisd.

Omdat 2011 het einde van een beheersovereenkomst is, is het nuttig om vast te stellen dat het reisdoel dat dit contract bepaalde, en dat ambitieus was, zo werd overschreden.

Dit resultaat werd bereikt zonder een aanzienlijke personeelstijging. Het is zo productief dat het beloofd dient te worden. Het industrieel succes is onweerlegbaar.

De MIVB gaat nu haar nieuwe uitdagingen aan. Volgens de voorspellingen van de planners, zal het aantal reizigers blijven stijgen. Wetende dat de weginfrastructuur alleen niet kan voorzien in de nieuwe mobiliteitsbehoeften, zou het openbaar transport nog moeten groeien. De MIVB zal dus haar inspanningen moeten verder zetten en herhalen. Ze moet evenzeer strenger optreden omdat de economische crisis zwaar weegt op de investeringscapaciteit.

Indien de MIVB er echter in slaagt meer en meer reizigers te vervoeren, zijn deze daarom niet even tevreden als ze zouden kunnen zijn.

De klachten bij de ombudsman namen aanzienlijk toe in 2007. Deze groei was te wijten aan de mededeling dat er een website kwam en aan een webpagina van de ombudsman op de website www.mivb.be vanaf juli 2007.

Maar daarna, in 2008, heeft de ombudsdienst een recordaantal van 593 klachten ontvangen. Dit record was duidelijk te wijten aan de problemen rond de campagne van het schoolabonnement. De ombudsman heeft trouwens in oktober alleen 120 klachten ontvangen.

In de drie voorgaande jaren, bleef het klachtenaantal rond de 500. Het precieze gemiddelde is 496 met uitsluiers van maximaal 24 klachten, dus een percentage van 5. De 493 klachten in 2011 kwamen het dichtst bij het gemiddelde van de drie voorgaande jaren.

Sindsdien is er een verbetering op het vlak van klachten.

Meer dan een vierde van de klachten – 129 klachten – liggen niet binnen de bevoegdheid van de ombudsman van de MIVB, tegenover een vijfde in 2010.

Het aantal klachten dat binnen de bevoegdheid van de ombudsman ligt, zakt met 57.

De problemen waarover wordt geklaagd verminderen op een na, die onze classificatie hergroepeert onder de rubriek “hinder en geweld”, dat meer dan verdubbelde (88 klachten in 2011 tegenover 39 in 2010).

Let wel dat het gaat over het aantal klachten daaromtrent bij de ombudsman. Het gaat niet over het geheel van de hinder en het geweld. Er is niets dat op een verband wijst.

Enkele subrubrieken van “hinder en geweld” zijn, op zich, verantwoordelijk voor de groei. Door vallen hebben 26 personen een klacht ingediend bij de ombudsman, tegenover 10 in 2011.

Bijna de helft van de 88 gevallen van "hinder of geweld" staat onder de subrubriek "diversen". Deze rubriek telt 42 klachten. 19 klachten zijn voor stakingen waarvan 16 voor een algemene staking.

Wat het andere aantal gevallen van “hinder en geweld”, met uitzondering van vallen, betreft is dit niet bijzonder veranderd.

Het is zo dat er 8 klachten voor “agressie” werden ontvangen ten opzichte van 7 klachten in 2010 met hetzelfde motief. Het gaat om het geheel van klachten bij de ombudsman over fysieke of verbale geweldplegingen, diefstallen inbegrepen..

De “vervoerbewijzen” blijven het belangrijkste onderwerp van de klachten maar dit vermindert (200 klachten in 2011 tegenover 273 in 2010).

De klachten omtrent het beleid rond overtredingen is de oorzaak van deze vermindering. Er zijn nog maar 74 klachten hierover in 2011 tegenover 162 in 2010, terwijl het aantal klachten over de verkoop van vervoerbewijzen ongeveer hetzelfde blijft (126 tegenover 111 in het voorgaande jaar).

Slechts een vierde van de klachten in 2011 zijn ontvankelijk. In 2010 was dit nog maar een derde van het aantal klachten. De groei van het aantal klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is, is hier de oorzaak van.

Daartegenover staat dat het aantal “tevreden” klagers (zij die een volledige of gedeeltelijke vergoeding kregen) stijgt. Het aantal bereikt 73 % tegenover 68 % in 2010. Deze evolutie is eveneens te wijten aan de groei van het aantal klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is. Wanneer de ombudsman een oplossing heeft voor een klager, zelfs wanneer de klacht niets met de MIVB te maken heeft, wordt de oplossing op z'n minst als een gedeeltelijke vergoeding beschouwd.

De ombudsdienst van de MIVB bestond in 2011 twintig jaar. Het Oprichtingsbesluit werd immers genomen op 30 mei 1991 en de eerste ombudsman trad in november van datzelfde jaar in functie.

De lessen die zijn geleerd in die 20 jaar verdienen ook een synthese. Dit zal de kans zijn om voorstellen tot wijziging of hervorming van de MIVB te formuleren.

De ombudsdienst draagt bij tot het oplossen van problemen en het vermijden van hun herhaling. Het is een nog belangrijker instrument wanneer de onderneming in volle verandering zit en de economie en maatschappij in crisis zitten. De ombudsman blijft ter beschikking voor de klanten en de MIVB.

De ombudsman,
Jean-Pierre REYNAERTS



Bemiddelingsdienst bij

de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Bemiddelaar

Jean-Pierre Reynaerts

Bolwerklaan 21, bus 35
1210 Brussel

© 02 515 21 10

E-mail: bemiddelaar@mivb.irisnet.be

ISSN 2032-9334
EISSN 2032-9350