

# Jaarverslag 2017

## Inoudstafel

Voorwoord.....	3
Wettelijk kader .....	4
Inleiding.....	5
Statistieken .....	7
Typologie en analyse van de klachten.....	11
11200 - Geluid en trillingen van voertuigen.....	11
12000 - Wegcode.....	11
13000 - Divers.....	13
21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te verkrijgen.....	23
21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen .....	28
21210 – Een saldo terugbetalen .....	28
21230 – Defect toestel of vervoerbewijs .....	29
21310 - Niet gevalideerd.....	30
21350 – Betwisting van administratieve kosten .....	69
21360 – Verzoek om betalingsplan.....	69
22100 – Net .....	70
22200 – Haltes.....	71
23100 – Voertuig is niet gestopt.....	72
23200 – Manier van rijden.....	72
23300 - Ongepaste uitlatingen .....	75
23400 – Deuren .....	77
24000 – Voertuigen.....	78
25100 – Infrastructuur.....	78
25200 – Schade en verloren voorwerpen .....	78
25310 – Valpartijen .....	79
25320 – Hinder .....	80
26100 – Statische informatie.....	80
26200 – Information net .....	80
Aanbevelingen .....	82
1. Vermenselijking van de controles .....	82
2. Vermoeden van onschuld .....	83
Besluit .....	85

## Voorwoord

Het verslag van 2017 dat nu voor u ligt, beschrijft een normaal jaar zonder uitzonderlijke gebeurtenissen. Dat geldt zowel voor de Brusselse actualiteit als voor het MIVB-net en de ticketing. De vernieuwingen op het net waren stuk voor stuk reeds lang aangekondigd en getest. De reële veroudering van bepaalde voertuigen is aanvaardbaar voor de klanten dankzij de vooruitzichten en de aankondiging dat er binnen de drie jaar nieuw materiaal zal worden aangekocht.

U zal snel merken dat er almaar meer bezwaar wordt gemaakt na inbreuken. De eenvoudige afwezigheid van een vervoerbewijs, een niet-gevalideerde rittenkaart (1 of 10 ritten) en het frauduleus gebruik van een vervallen abonnement vormen de grootste groep van de gevallen. Ze vertegenwoordigen ondertussen meer dan de helft van de behandelde dossiers. Doorheen al die situaties tekenen zich een aantal tendensen af waarin een belangrijke rol voor de bemiddelingsdienst is weggelegd. Zo is bijvoorbeeld het valideren met zicht op de controle een onderwerp dat tot heel wat misverstanden leidt.

De absolute cijfers stijgen schijnbaar heel sterk maar eigenlijk komt dat enkel doordat de MIVB haar controles versterkt heeft. Dat heeft geleid tot een sterke stijging van het aantal opgestelde pv's en dus tot meer verzoeken aan het adres van de ombudsdienst.

### Wettelijk kader

Volgens artikel 19 van het besluit van de Executieve van 30 mei 1991, zoals voor de laatste maal gewijzigd door artikel 16 van het besluit van de Regering van 27 juni 2013:

*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 luik en een kwalitatief luik, dat met name door de dienst voorgestelde suggesties bevat met het oog op de verbetering van de relaties met de klanten, en ten gunste van de bevordering van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.*

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

U hebt het zesentwintigste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

## Inleiding

### Taakomschrijving van de ombudsdienst

De ombudsdienst 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 zijn samenstelling en werking.*

### 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 werkingssfeer, zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 november 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, alinea 4 en 5 en artikel 11 ervoor **dat uw klacht niet ontvankelijk is in de volgende gevallen:**

- U bent geen gebruiker van de MIVB (bijvoorbeeld: een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de tram).
- Uw klacht houdt verband met de toepassing van de wegcode.
- U hebt 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 brengt de klager in elk geval op de hoogte van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

### Korte geschiedenis van de ombudsdienst en zijn ombudsmannen

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.

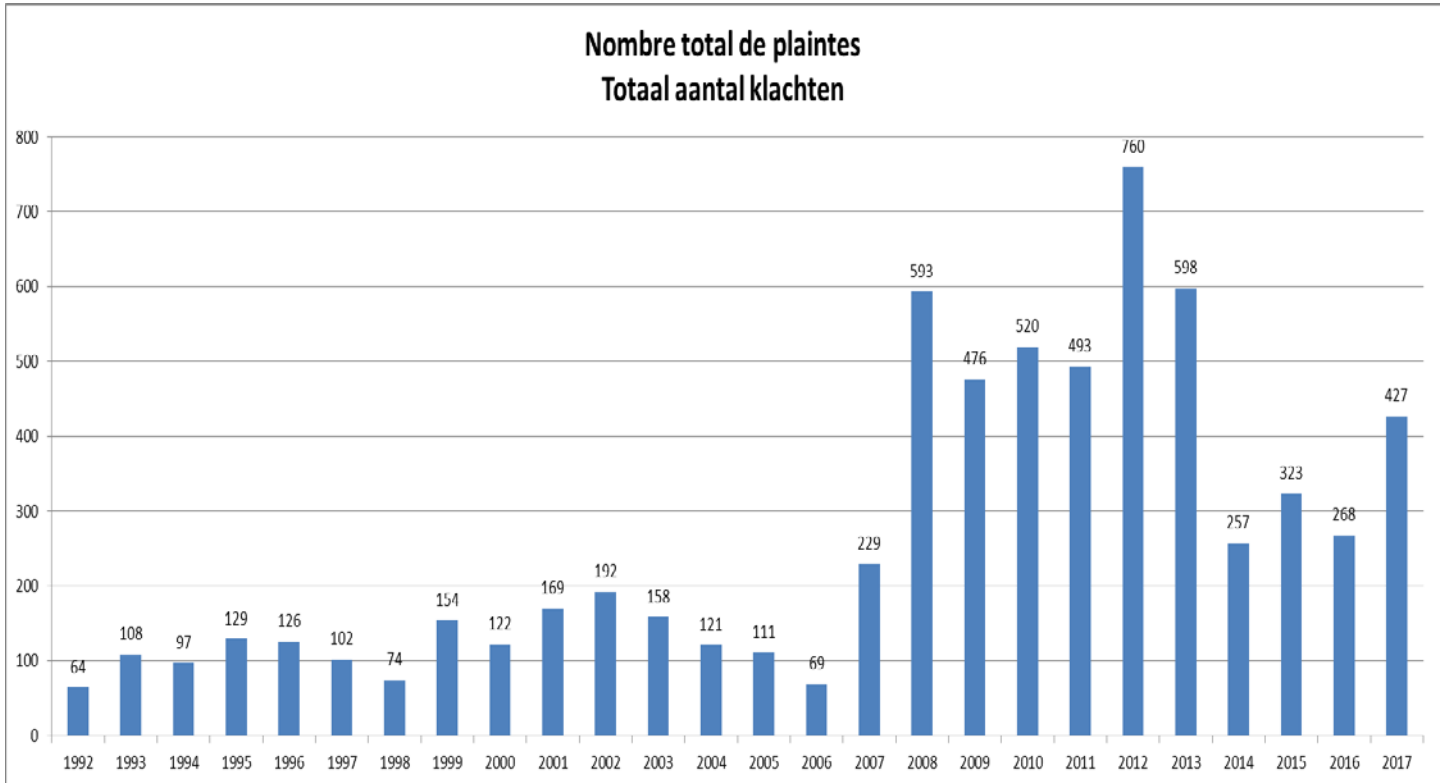
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

Sinds 1 juli 2014 is Jean-Pierre Alvin benoemd tot ombudsman (middels besluit van de Brusselse Regering van 8 mei 2014) voor een mandaat van drie jaar. Dit werd in juli 2017 hernieuwd. Zijn tweede mandaat loopt dus af op 30 juni 2020.

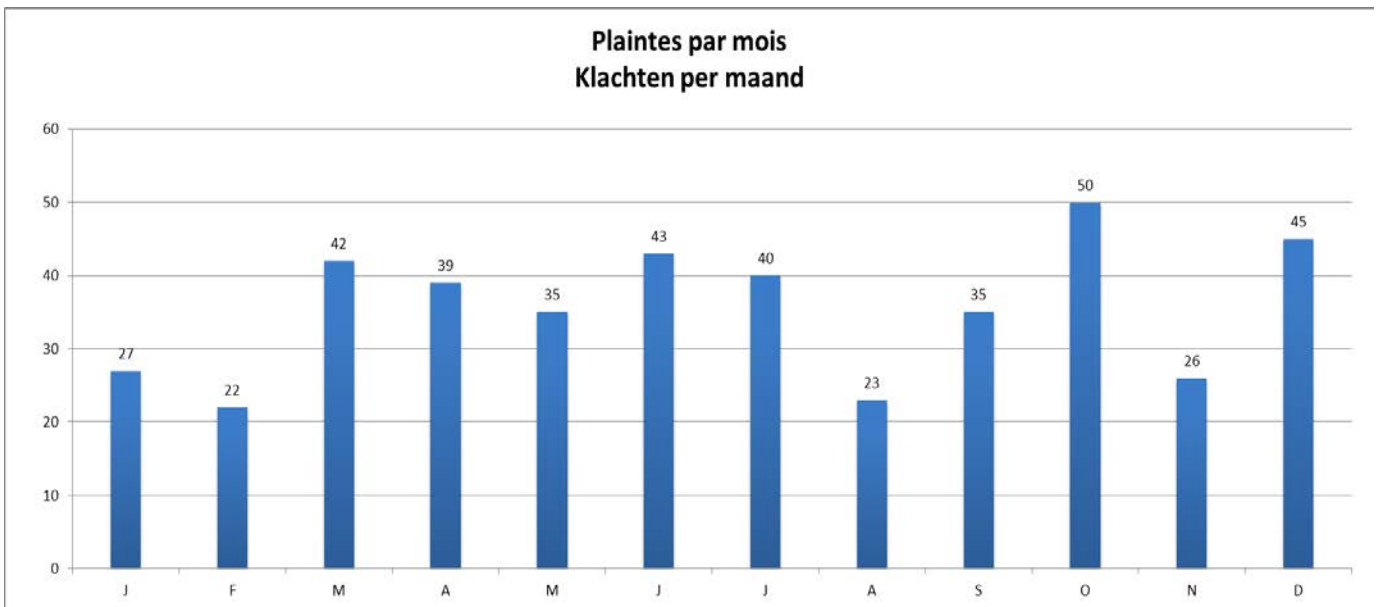
Marie-Thérèse Fassin, van het Algemeen Secretariaat van de MIVB, verleent hem administratieve assistentie.

**Het verslag 2017 is het vierde verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.**

## Statistieken

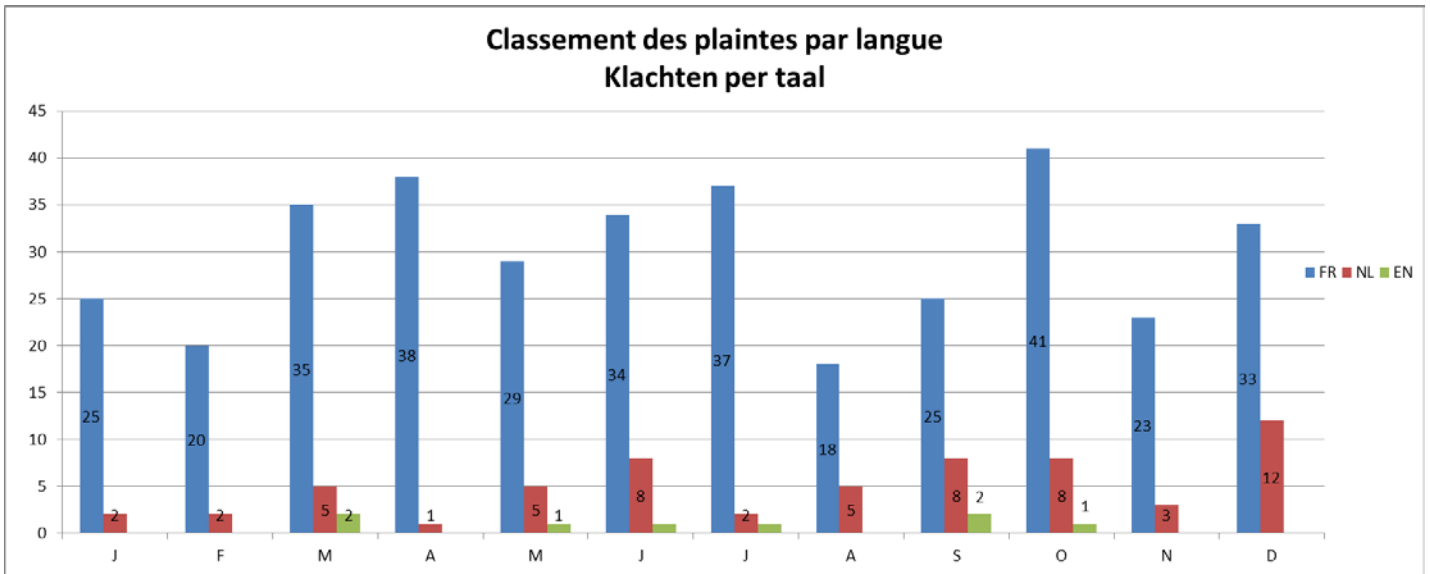


Het aantal behandelde dossiers was gedurende drie jaar redelijk stabiel maar stijgt nu met 59 % t.o.v. 2016. Uit de analyse van het type situaties blijkt duidelijk dat het gemiddelde wordt opgetrokken door de gevallen van vrijwillige en onvrijwillige fraude. Zoals we lager zullen zien zijn de cijfergegevens voor de meeste andere types eerder constant.



Dit item blijkt jaar na jaar almaar meer overbodig. Met uitzondering van problemen die de MIVB maar moeilijk kan indammen met haar eigen communicatie (technische problemen met de ticketing of met het rollend materieel, nieuwe dienstregeling die in slechte aarde valt, werken ...), is bovenstaande tabel immers vooral de afspiegeling van externe, moeilijk identificeerbare items. Denk maar aan intensieve controlecampagnes die uiteraard een impact hebben op het aantal klachten.

We kunnen de reden ervan moeilijk aanstippen maar de maanden oktober en december blijven zich wel duidelijk onderscheiden in die statistieken.



Het aantal klachten in het Nederlands schommelde jarenlang tussen 20 en 30 % en blijft nu dalen in de statistieken van de ombudsdienst. In 2015 bedroeg het percentage 23 %. In 2016 was dat 19 % en in 2017 verhieldden de verhoudingen zich als volgt: 14 % klachten in het Nederlands, 84 % in het Frans en 2 % in het Engels. Dat laatste cijfer blijft trouwens heel stabiel.

### *Krijgt de klager voldoening?*

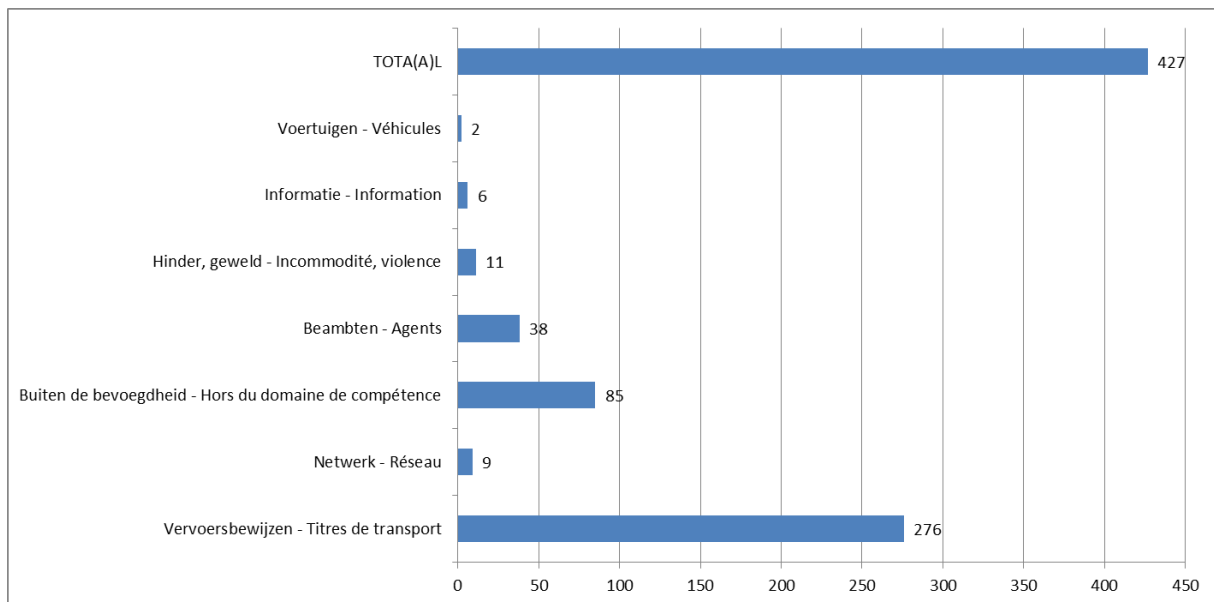
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2017
ja/oui	13	15	25	14	16	29	21	16	16	30	16	21	232
nee/non	14	7	17	25	19	14	19	7	19	20	10	24	195
ja % oui	48%	68%	60%	36%	46%	67%	53%	70%	46%	60%	62%	47%	54%
nee % non	52%	32%	40%	64%	54%	33%	48%	30%	54%	40%	38%	53%	46%

In 2016, een eerder atypisch jaar in vergelijking met de vorige jaren, leek het erop dat bijna twee derde van de bemiddelingsdossiers een positieve afloop kenden. In 2017 is de tevredenheidsgraad dan weer een weerspiegeling van de behandelde dossiers. Zoals gezegd, is er een sterke stijging van het aantal dossiers waarin sprake is van vermoedelijke fraude. In die dossiers kan de ombudsman niet anders dan de MIVB volgen in haar conclusies. De negatieve uitkomst van die bemiddelingsdossiers zorgt ervoor dat de tevredenheidsgraad daalt.

Heel wat beboete klanten nemen immers contact op met de ombudsdienst terwijl hun zaak al op voorhand verloren is. In dossiers rond commerciële problemen verkrijgt de ombudsman daarentegen vaak commerciële gestes.



### Waarover klaagt men bij de ombudsman?



De redenen om een beroep te doen op de ombudsdienst blijven redelijk stabiel. Zowel op het vlak van het net, de informatie, de voertuigen of de agenten blijven de cijfers proportioneel gezien identiek t.o.v. vorig jaar.

Twee punten verdienen wel extra aandacht:

- Een lichte daling in klachten over hinder of geweld terwijl het totale aantal klachten stijgt met 62%.
- De rubriek 'vervoerbewijzen', die vooral inningsproblemen (boetes) betreft, stijgt van 57 % naar 65% van de klachten. Dat is het gevolg van de inspanningen van de MIVB om fraude de kop in te drukken door middel van een spectaculaire stijging van de controles.

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

De vorige pagina's zijn een samenvatting van de gegevens in de gedetailleerde tabel hieronder.

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)	
11100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Lawaa-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	3	Lawaa-trillingen van voertuigen
12000	3	0	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	8	Wegcode
13000	2	3	4	6	3	15	8	2	7	7	5	12	74	Overige
14000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Betreft een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	2	2	4	1	2	3	3	2	3	3	2	2	29	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	VB: terugbetaling / defect
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	9	11	18	28	25	20	23	11	24	27	14	23	233	VB: incident / vergissing of fout
21320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident : aanwezigheid in de installaties
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: betwisting van de herhaling
21350	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	VB: betwisting van de kosten
21360	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	7	VB: inning
22100	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	4	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
22200	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	Netwerk: haltes
23100	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0	2	0	5	Beambte: is niet gestopt
23200	5	0	0	0	3	2	0	2	0	2	1	1	16	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	1	0	2	0	0	1	3	0	1	5	0	0	13	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	4	Beambte: deuren
24000	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	Voertuigen
25100	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	1	1	0	0	0	0	2	1	0	1	0	0	6	Hinder, geweld : valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	Hinder, geweld : zelfmoord
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : agressie
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : overige
26100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	Statische informatie
26200	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	Dynamische informatie (incidenten)
	27	22	42	39	35	43	40	23	35	50	26	45	427	

Het deel 'Typologie van de klachten' in dit verslag is opgesteld volgens de rangschikking in de linkerkolom van de tabel.

## Typologie en analyse van de klachten

Het nummer boven elke samenvatting verwijst naar het jaar en de maand waarin het dossier werd geopend en de volgorde van behandeling.

### 11200 - Geluid en trillingen van voertuigen

201703039

Mevr. R. doet haar beklag bij de ombudsman over de trillingen van tram 62 en 93, die door haar straat rijden. Ze zegt dat ze de MIVB daar al vaak over contacteerde, maar stelt dat ze nooit een bevredigend antwoord kreeg. De ombudsman preciseert dat hij niet bevoegd is voor dit type van klachten maar legt haar niettemin uitvoerig de stand van zaken uit met betrekking tot de trams van het type 2000. De gebreken daarvan zijn welbekend, maar de MIVB kan het zich op dit moment niet kan veroorloven ze in de stelplaatsen te laten omwille van de aanzienlijke reizigersstromen. Hij geeft de klacht ook door aan de betrokken diensten van de MIVB, opdat er minstens voor bepaalde urenblokken naar een oplossing gezocht wordt. Mevr. R. bedankt hem.

201704006

Mevr. G. klaagt over de trillingen die de tram veroorzaakt sinds de sporen in haar straat gerenoveerd werden. De ombudsdienst antwoordt dat hij niet bevoegd is voor problemen van buurtbewoners en dat hij haar klacht overmaakt aan de dienst Customer care voor verdere opvolging binnen de MIVB.

201710040

Mevr. D. doet haar beklag bij de ombudsdienst over de geluidstrillingen die zich opnieuw voordoen tussen de stations Kraainem en Stockel. De ombudsman antwoordt dat hij slechts in tweede lijn kan tussenkomen, maar dat hij deze klacht zeker zal overmaken aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. Enkele dagen later ontvangt de klaagster een mail dat de technische diensten verwittigd werden en dat ze slijpwerken aan de rails zullen uitvoeren om de rijstelen stiller te laten rijden.

### 12000 - Wegcode

201701008

Dhr. E. parkeert zijn wagen in de Morisstraat in Sint-Gillis waar tram 81 voorbijkomt. Alvorens zijn voertuig te verlaten, vergewist hij zich ervan dat de aankomende tram probleemloos langs zijn wagen kan rijden. Wanneer hij later op de avond naar zijn wagen terugkeert, stelt hij vast dat een takelwagen zijn voertuig heeft weggesleept wegens hinderlijk parkeren voor de tram. Dhr. E. vindt dat overdreven, omdat er verschillende trams probleemloos langs zijn wagen reden, voordat die weggesleept werd. De zaak wordt in eerste lijn aan de ombudsman voorgelegd. Het betreft geen gebruiker en bovendien heft de zaak betrekking op het verkeersreglement. De ombudsman is dus niet bevoegd. Niettemin wijst hij dhr. E. erop dat, voordat eender welk obstakel weggenomen wordt, er meerdere foto's genomen worden door de controleur die door de dispatching wordt gestuurd. Na onderzoek door de juridische dienst aan wie de klacht werd overgemaakt, bleek dat de tram die niet door kon van een recenter en breder model was dan de voorgaande trams. De ombudsman brengt dhr. E. hiervan op de hoogte en bezorgt hem een van de foto's waaruit duidelijk blijkt dat de tram niet voorbij kon zonder de wagen te raken.

201701012

Dhr. A., een fietser, richt zich tot de ombudsdienst omdat een bus hem op een gevaarlijke manier de pas afsneed, waarna het tot een woordenwisseling met de chauffeur kwam. De klacht wordt naar de dienst Klantenrelaties gestuurd, opdat de aanhechtingsstelplaats van de medewerker een onderzoek naar het incident kan instellen. De ombudsman is immers enkel bevoegd voor klachten van gebruikers.

201701019

Mevr. T. parkeert zich 's avonds op een bushalte waarvan ze de markering op de grond niet gezien heeft. Omdat ze niet uit de buurt komt en gezien de duisternis vraagt ze om het pv dat krachtens artikel 25,1 werd opgemaakt, zonder gevolg te klasseren. De ombudsman verklaart zich onbevoegd, omdat mevr. T geen gebruiker van het openbaar vervoer is. De inbreuk heeft bovendien betrekking op het verkeersreglement. De klacht is dus om twee redenen onontvankelijk. Mevr. T. stuurt nog een foto waaruit blijkt dat, enkele dagen na de vaststelling van haar overtreding, de markering op de grond volledig herschilderd werd. Volgens de klaagster toont dat duidelijk aan dat ze de markering in kwestie onmogelijk kon zien in het donker. De ombudsman zegt opnieuw dat hij niets voor haar kan doen en wijst erop dat de witte lijnen op de grond geen wettelijke waarde hebben. Ze zijn uitsluitend bedoeld om te wijzen op de ruimte die de bus aan zijn halte inneemt. Het is de haltepaal die de beschermde zone ten behoeve van de bus aangeeft, namelijk 15 meter langs beide kanten van de paal.

201703036

De wijkantenne van Sint-Gillis bezorgt de ombudsman een pv dat werd opgemaakt tegen dhr. B. wegens het gebruik van de eigen bedding van voertuigen van het openbaar vervoer. Ze vraagt daarbij om clementie voor de betrokken ouderen. De ombudsman antwoordt dat hij dit dossier zal overmaken aan de dienst Inbreuken, omdat hij niet bevoegd is voor klachten in verband met het verkeersreglement.

201705035

Dhr. B. rijdt op een eigen bedding en krijgt van de MIVB-politie een boete wegens een inbreuk op het verkeersreglement. De ombudsman, waarmee hij contact opneemt, is niet bevoegd voor inbreuken op het verkeersreglement en kan hem dus niet helpen. Hij brengt dhr. B. hiervan op de hoogte.

201708007

Mevr. V. doet haar beklag bij de ombudsman over het gedrag van een buschauffeur die weigerde om haar voorrang te verlenen en zijn middelvinger naar haar opstak. De ombudsman antwoordt haar dat hij niet bevoegd is, aangezien de kwestie in eerste lijn aan hem wordt voorgelegd, maar dat de feiten zoals ze door haar verteld worden, doorspeeld dienen te worden aan de juiste dienst van de MIVB, waarna de ombudsman de klacht doorgeeft aan de MIVB.

201711025

Dhr. Z. klaagt bij de ombudsman over het pv dat hij ontving over een begane verkeersovertreding, terwijl hij als taxichauffeur op de busstrook reed. De ombudsman is niet bevoegd voor pv's die met het verkeersreglement te maken hebben en draagt de boodschap over aan de gepaste dienst van de MIVB.

201712018

Dhr. M. richt zich tot de ombudsdienst, omdat hij een pv in verband met een verkeersovertreding is zoekgeraakt (gebruik van de eigen bedding van de tram) en dat binnenkort aan het parket voorgelegd zal worden. Hij vraagt of het nog niet te laat is om te reageren. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is voor zaken die verband houden met het verkeersreglement, draagt hij het verzoek in kwestie over aan de bevoegde diensten van de MIVB.

13000 - Divers

201701011

Dhr. N. richt zich tot de ombudsdienst "om een oplossing te vinden voor een probleem met de boekhoudkundige dienst van de MIVB". Aangezien de e-mail geen bijkomende preciseringen bevat over de teneur en de aard van de betalingsfouten waarover de klager het heeft, vraagt de ombudsman deze laatste om hem alle stukken en briefwisseling met de MIVB te bezorgen teneinde desgevallend een dossier op te stellen dat hij kan bepleiten. Dhr. N. geeft echter geen gevolg aan dit verzoek en de ombudsman kan niet anders dan de zaak te sluiten.

201702004

Dhr. D. heeft al herhaaldelijk gesolliciteerd voor een baan bij de MIVB. Hij doet er bij de ombudsman zijn beklag over dat zijn kandidatuur, naar zijn mening, systematisch geweigerd wordt en wil van de ombudsman graag de reden hiervoor vernemen. De ombudsman is echter enkel bevoegd voor het behandelen van klachten van reizigers op de lijnen van de MIVB. Gezien het belang van de zoektocht naar een baan, speelt de ombudsman het verzoek evenwel door aan de dienst Human Resources van de MIVB met de vraag om voor het gewenste antwoord te zorgen.

201702008

Dhr. H. ontving een ingebrekestelling van de Modero-deurwaarders in verband met een bij hem gedomicilieerde heer B. Dhr. H. is ongerust omdat hij vreest dat men beslag zal komen leggen op zijn eigen meubels. Hij vraagt aan de ombudsdienst om de procedure te laten stopzetten. Na een vrij uitgebreid antwoord van de ombudsman te hebben gekregen (hoewel die ter zake niet bevoegd is, aangezien de klager geen gebruiker is, de feiten van meerdere maanden geleden dateren en het dossier zich in handen van het gerecht bevindt), wordt dhr. H. agressief en verklaart hij dat hij klacht zal neerleggen tegen de MIVB, die hij van diefstal en misbruik van vertrouwen beschuldigt, terwijl hij de ombudsdienst bekrompenheid en oneerlijkheid verwijt. De ombudsdienst antwoordt hem nog een laatste keer en adviseert hem contact op te nemen met de deurwaarders. Dat zijn de enigen die de situatie in dit stadium kunnen deblokkeren.

201702017

Dhr. B. richt zich tot de ombudsman om zijn beklag te doen over een lichte aanrijding die indirect veroorzaakt werd door een dienstvoertuig van de MIVB. Dat verliet de plaats van de feiten zonder dat er een officieel verslag werd opgesteld. De ombudsman antwoordt dat de ombudsdienst niet bevoegd is voor problemen in het verkeer en met betrekking tot de verkeersregels en dat de dienst niet tussenkomt voor niet-gebruikers van de MIVB. Hij draagt het dossier over aan de dienst Claims & Insurances van de MIVB voor verdere afhandeling.

201703010

Dhr. A. zorgt voor het onderhoud van de bushokjes voor de onderneming Decaux. Wanneer hij parkeert in de buurt van een bushokje, vindt er een incident plaats met een buschauffeur van de MIVB die hem levendig verwijt dat hij hem belet zijn halte te nemen. Terwijl dhr. A. zijn verantwoordelijke wil bellen terwijl hij zijn materiaal uitlaadt, vertrekt de bus en raakt hij daarbij de bestelwagen. De ombudsdienst is niet bevoegd voor ongevallen op de weg en kan alleen tussenkomen voor een gebruiker van de diensten van de MIVB. Hij brengt dhr. A hiervan op de hoogte en stuurt de e-mail door naar de dienst Claims & Insurances van de MIVB.

201703012

Mevr. D. ontvangt op haar adres processen-verbaal die opgemaakt zijn op naam van iemand die ze niet kent. Ze heeft dit al gemeld aan de dienst Inbreuken, maar men blijft haar adres gebruiken voor nieuwe processen-verbaal op naam van deze persoon. Ze neemt contact op met de ombudsman die de nodige stappen onderneemt bij de MIVB, zonder echter te kunnen garanderen dat de kwaadwillige persoon dit adres niet zal blijven gebruiken bij controles waarbij hij in fout wordt bevonden. De ombudsman raadt haar ook aan om een aangetekende brief te sturen naar de deurwaarders om hen het onrechtmatig gebruik van het adres te melden.

201703020

Dhr. S. stuurt de ombudsman een bericht over een ongeval van zijn voertuig met een bus van de MIVB en vraagt hem om hier gevolg aan te geven. De ombudsman is niet bevoegd om dit dossier te behandelen, aangezien het niet om een gebruiker van de MIVB gaat. Hij draagt de boodschap over aan de juridische dienst, waarmee dhr. S. al contact heeft gehad, om het dossier verder af te handelen.

201703033

De ombudsman is een van de ontvangers van de mail die Visit Brussels naar een aantal interveniënten van het Brussels openbaar leven verstuurde om haar beklag te doen over haar slechte ervaring met de Stad Brussel. Wat de MIVB betreft, hebben de klachten vooral betrekking op het gebrek aan netheid van de tramhalte en de wachttijd van 10 minuten. De ombudsman is niet in eerste lijn bevoegd en bezorgt de klacht aan de betrokken dienst van de MIVB.

201704002

Dhr. J. uit kritiek op de nieuwe configuratie van de website van de MIVB. Hij vond de oude configuratie gebruiksvriendelijker, eenvoudiger en doeltreffender. Bij wijze van voorbeeld haalt hij aan dat het systeem de straatnamen niet herkent en dat de klant de naam van de halte moet kennen. De ombudsdienst is niet bevoegd en de kritiek wordt overgemaakt aan de technici die instaan voor het ontwerpen en updaten van de website [www.stib.be](http://www.stib.be).

201704012

Dhr. A. heeft een winkel in de Troonstraat. Voor zijn zaak bevindt zich een Noctis-halte die voor heel wat hinder en schade zorgt. Hij vraagt om deze halte van de lijnen 06 en 08 te verplaatsen. Het verzoek wordt onontvankelijk verklaard omdat de ombudsdienst uitsluitend bevoegd is voor klachten van gebruikers van het openbaar vervoer en niet van omwonenden. De boodschap wordt evenwel overgemaakt aan de bevoegde diensten van de MIVB.

201704013

Dhr. A. verstuurt een bijzonder brutale en beledigende mail waarin hij fel van leer trekt tegen de MIVB. De ombudsdienst stuurt de klacht niet door, maar verwijst de klager door naar de site van de MIVB om een klacht in de voorgeschreven vorm in te dienen.

201704016

Dhr. M. richt zich tot de ombudsdienst omdat zijn echtgenote een uur aan de BOOTIK van het Weststation moest aanschuiven. Om 14.00 uur was er maar één loket geopend. Aangezien uit de mail blijkt dat de klager geen klacht naar de MIVB verstuurde, wijst de ombudsman erop dat hij slechts in tweede lijn kan tussenkomen, d.w.z. nadat de diensten van de MIVB de klacht ontvingen. De klacht van dhr. M is bijgevolg onontvankelijk. De ombudsman stuurt het schrijven echter graag door naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201704019

Dhr. P. richt zich tot de ombudsdienst om te solliciteren voor een baan bij de MIVB. De ombudsman informeert hem over de juiste procedure.

201704037

Mevr. L. bezorgt de ombudsdienst een heel dossier over een schadegeval tussen een bus van de MIVB en haar bedrijfswagen. De buschauffeur erkende de feiten niet en verliet bovendien de plaats van het ongeval zonder zijn identiteit kenbaar te maken. De ombudsman verklaart zich meteen om meerdere redenen onbevoegd (klacht bij het gerecht, klacht van een niet-gebruiker, klacht in verband met het verkeersreglement) en draagt de elementen over aan de dienst Claims & Insurances van de MIVB.

201705014

Dhr. K. uit zijn ongerustheid bij de ombudsman over de wrange geur die hij in diverse metrostations rook. De ombudsman antwoordt hem dat hij het dossier zal doorgeven, aangezien hij ter zake niet bevoegd is. Hij informeert dhr. K alvast dat, mocht dit probleem zich opnieuw voordoen, hij het dient te signaleren aan de technici in het station zelf. Zo kunnen zij sneller de herkomst van het fenomeen bepalen.

201705015

Mevr. S. schrijft namens haar broer die een beroep deed op de dienst Taxibus om zich te verplaatsen. De dienst in kwestie werd op 4 mei echter niet op tevredenstellende wijze geleverd, aangezien de bus niet kwam opdagen en er een taxi gebeld diende te worden. De ombudsman kan in dit stadium niet tussenkomen, aangezien de klacht hem in eerste lijn wordt voorgelegd. Hij geeft de boodschap echter door aan de klantendienst van de MIVB en brengt mevr. S. hiervan op de hoogte.

201705032

Mevr. D. nam deel aan de 20 km van Brussel en vindt dat er aanzienlijke leemten zaten in de organisatie van de MIVB, die niet het nodige deed om het evenement het hoofd te bieden. Het gevolg: lange wachtrijen in de hitte, gesloten loketten en risico op terroristische aanslagen gezien de grote samenscholingen. De kwestie wordt in eerste lijn voorgelegd aan de ombudsman, die de klaagster mededeelt niet bevoegd te zijn. Hij draagt het dossier over aan de klantendienst.

201706001

Dhr. M. doet zijn beklag over een reeks problemen. De mail wordt in eerste lijn naar de ombudsdienst gestuurd, die zich genoodzaakt ziet zich onbevoegd te verklaren. De resem klachten wordt daarop overgemaakt aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB die erg gedetailleerd op elk aangehaald punt antwoordt.

201706002

Dhr. M. is slachtoffer van identiteitsfraude: het is al de zesde keer dat hij een boete krijgt, omdat een bedrieger klaarblijkelijk telkens zijn naam en zijn adres opgeeft. Hij diende klacht in bij de politie, maar vraagt om de hulp van de ombudsman teneinde de vervolging door de MIVB te doen staken. De ombudsdienst komt tussen bij de dienst Inbreuken van de MIVB en vraagt om bijzonder oplettend te zijn wanneer de naam van dhr. M. in een proces-verbaal opduikt.

201706008

Dhr. F. legt aan de ombudsman de precieze omstandigheden uit waarin de wagen van zijn echtgenote aangereden werd door een bus op 11 mei 2017. Een maand na de feiten vindt hij het vreemd dat hij nog geen document ontving waarin door de MIVB bevestigd dat ze de kosten voor haar rekening zal nemen, aangezien hij in zijn gelijk werd gesteld. Zonder dit document dient hij het bedrag van de reparatie zelf voor te schieten. De ombudsman legt hem uit dat de vele verlofdagen van de maanden mei en juni wellicht voor vertraging in de behandeling van het dossier hebben gezorgd, wat ook door de dienst Geschillen bevestigd wordt. Daarop wordt het dossier snel in orde gebracht.

201706011

Dhr. E. doet zijn beklag over de voor PBM georganiseerde dienst Taxibus omdat het tijdstip waarop hij opgepikt diende te worden niet gerespecteerd werd. De ombudsman bezorgt deze in eerste lijn onontvankelijke klacht aan de klantendienst.

201706013

Dhr. B. is syndicus van een gebouw gelegen nabij de stelplaats van Ossegem van de MIVB. Tijdens een storm in februari 2017 werd een aan het depotgebouw bevestigde dienstladder door de wind losgerukt en meegevoerd. Het was al de tweede keer dat de gevel van het gebouw waar dhr. B. syndicus van is door de ladder beschadigd werd. Hij signaleerde dit al aan de MIVB maar aangezien hij geen verandering zag in de situatie, richt hij zich nu tot de ombudsman. Deze kan hem echter niet

helpen omdat de klacht niet van een gebruiker komt. Hij draagt het dossier wel over aan de bevoegde dienst van de MIVB met de door hem aanbevolen actie.

201706016

Voor het gebouw waar dhr. T. syndicus is, werd een tijdelijke halte ingericht. Hij vertelt over de hinder die door de mede-eigenaars wordt vastgesteld: een bus die stilstaat voor de parking en reizigers die de hagen vernielen. De ombudsman tot wie hij zich richt, kan omwonenden echter niet helpen, hij kan alleen tussenkomen voor gebruikers van het openbaar vervoer. Hij maakt het dossier over aan de desbetreffende dienst van de MIVB.

201706019

Dhr. V. telefoneert naar de ombudsdienst om te melden dat hij een bende schoolgaande jongeren zag vechten op lijn 36 die hij zelf die ochtend nam. De ombudsman maakt de klacht over aan de klantendienst voor verder onderzoek en afhandeling.

201706021

Dhr. C. is erg moe en wil even gaan zitten aan het station Diamant. De banken zijn te ver en de stasteunen volstaan niet om zijn vermoeidheid te verminderen. De ombudsman maakt de klacht over aan de klantendienst, die de logistieke redenen toelicht waarom er geen banken op de perrons kunnen worden geplaatst (ontoereikende perronbreedte).

201706030

Sinds 15 juni heerst er een hittegolf over het land. Sommige stedelingen kunnen niet anders dan een bus zonder airconditioning nemen en zien dus af. Dhr. C. doet hierover zijn beklag bij de ombudsman, die uitlegt dat het Brusselse bussempark geleidelijk aan uitgerust wordt met airconditioning en dat een grote meerderheid van de voertuigen hier intussen al over beschikt. Hij betreurt het dat dhr. C. telkens in een bus zonder airconditioning belandt en geeft de boodschap door aan de klantendienst, die het antwoord nog kan aanvullen.

201706031

De door dhr. N. bestelde taxibus is niet op tijd toegekomen. De ombudsman, bij wie de kwestie in eerste lijn gemeld wordt, draagt de klacht over aan de klantendienst voor verder onderzoek bij de afdeling die instaat voor het vervoer van personen met een beperkte mobiliteit.

201706032

Mevr. R. doet haar beklag over de consumptie van voeding en drank in de voertuigen. Aangezien de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd wordt, geeft hij de klacht door aan de klantendienst van de MIVB voor verdere opvolging en afhandeling.

201706036

Dhr. T. werd bekeurd door agenten van de MIVB omdat hij zijn voertuig te dicht bij een bushalte parkeerde. Zijn klacht is echter onontvankelijk, omdat bekeuringen voor inbreuken op het verkeersreglement niet onder de bevoegdheid van de ombudsman vallen.

201706037

Mevr. M. wil klacht neerleggen tegen een werknemer van de MIVB en vraagt aan de ombudsman hoe ze dat moet doen. Die legt haar uit dat ze natuurlijk naar de politie kan stappen als de feiten zo ernstig zijn als ze zegt. Ze kan zich ook tot de MIVB wenden door gebruik te maken van een van de mogelijkheden die op de website voorgesteld worden en waarover hij haar inlichtingen verstrekt.

201706038

Dhr. D. ontving geen Event Pass voor het festival Couleur Café, terwijl zijn betaling wel werd aanvaard. Hij bezorgt de gegevens van de automaat alsook de code die hij had om de Event Pass te krijgen. De ombudsman moet de klacht aan de klantendienst bezorgen omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn. Na



een technisch onderzoek blijkt dat er wel degelijk sprake was van een storing en de MIVB laat de ombudsman weten dat ze de klant zal terugbetalen.

201706042

Dhr. A. schrijft namens zijn echtgenote die al 4 keer een fiscaal attest heeft aangevraagd voor haar jaarabonnement. Aangezien de deadline voor de belastingaangifte snel dichterbij komt, neemt dhr. A. telefonisch contact op. Terwijl hij wacht, hoort hij de medewerkers van de MIVB onderling niet erg aardige opmerkingen over hem maken, iets wat zijn echtgenote ook al ervaren had. De ombudsman neemt nota van de opmerkingen en legt uit dat beide problemen ter kennis gebracht zullen worden van de betrokken diensten bij de MIVB. Verder legt hij aan dhr. A. uit dat de MIVB veel belang hecht aan haar imago en de kwaliteit van de geleverde service. Het is bijgevolg onaanvaardbaar om vier keer naar een dergelijk document te moeten vragen en dan naar de weinig vriendelijke opmerkingen te moeten luisteren van de personen die geacht worden deze service te bieden, aldus de ombudsman in zijn schrijven. Na zijn tussenkomst komt het fiscaal attest drie dagen later bij de klant aan.

201707003

Mevr. C. doet haar beklag bij de ombudsman over het gevolg dat de dienst Geschillen van de MIVB aan haar klacht gaf. Haar klacht heeft betrekking op de abnormaal lange duur van het onderzoek en de lichtzinnige manier waarop men zich vervolgens van het dossier vanaf gemaakt heeft. Het gaat om een ongeval dat, volgens haar, ernstige gevolgen kon hebben voor een kind van vier jaar: het raam van het bushokje waar ze samen met haar kleindochter naast zat, brak plotseling. Ze eist een geschikte schadevergoeding. De ombudsman informeert zich bij de dienst Geschillen, die hem uitlegt dat er omwille van diverse interne herstructureringen inderdaad vrij laat een antwoord naar mevr. C. gestuurd werd. Daarin werd haar uitgelegd dat de bushokjes geen eigendom zijn van de MIVB en niet door haar beheerd worden. De informatie van de beheerder werd daarbij aan mevr. C. bezorgd. Wat de laattijdigheid van de reactie betreft, waar mevr. C. op terugkomt, verzekert de ombudsman haar dat hij aan de MIVB zal vragen om de reactietermijnen zoveel mogelijk te verkorten.

201707005

Mevr. D. stuurt een reeks klachten over de MIVB rechtstreeks naar de ombudsman. Deze kan haar niet helpen in eerste lijn en geeft de boodschap door aan de dienst Customer care die een antwoord naar mevr. D. stuurt.

201707010

Mevr. B. had een Taxibus gereserveerd (busdienst voor PBM) voor 2 personen om 17.00 uur. Na bijna een uur gewacht te hebben, nam ze uiteindelijk een normale taxi. Ze wil nu vergoed worden voor het bedrag dat ze betaalde voor de rit die niet heeft plaatsgevonden. De ombudsman kan niets controleren van zijn kant en draagt de klacht over aan de betrokken dienst voor verdere analyse, beantwoording en eventuele terugbetaling.

201707012

Mevr. T. schrijft namens haar vereniging die zich over personen met een handicap ontfermt. Sinds enige tijd stelt ze vast dat er herhaaldelijk problemen zijn met de Taxibus-dienst van de MIVB, onder meer wat betreft het naleven van de afgesproken tijdstippen. Ze deelt dit mee aan de ombudsman. Die is niet in eerste lijn bevoegd en maakt de klacht over aan de betrokken dienst, die de nodige toelichting verschaft en antwoordt.

201707023

Dhr. K. doet zijn beklag over de diensten van Taxibus die de gevraagde tijdstippen niet respecteert. Aangezien de kwestie in eerste lijn aan de ombudsman wordt voorgelegd, draagt hij deze klacht over aan de klantendienst die snel reageert.

201707030

Dhr. A. heeft meermaals voor een baan bij de MIVB gesolliciteerd maar kreeg nooit een positief antwoord. Hij wenst de redenen voor deze weigeringen te kennen, maar slaagt er niet in om de dienst Human Resources te bereiken. De ombudsman draagt het verzoek over aan de juiste dienst met de vraag om voor de opvolging te zorgen.

201707035

Dhr. A. schrijft naar de ombudsman omdat de Taxibus 45 minuten te laat arriveerde zonder hem hiervan te verwittigen. De ombudsman, die onbevoegd is om een kwestie in eerste lijn te behandelen, vertelt dhr. A. dat hij de klacht aan de klantendienst van de MIVB zal overmaken.

201707037

Aangezien hij niet tevreden is over het antwoord van de MIVB over zijn klacht aangaande de hitte in de bussen vanaf medio juni, richt dhr. M. zich tot de ombudsman. Hij is van mening dat er niets gedaan wordt om de reisomstandigheden te verbeteren en dat er draconische maatregelen overwogen moeten worden. Hij vraagt ook om een vergoeding voor zijn door de hitte beschadigde kleding. De ombudsman herinnert dhr. M. eraan dat de MIVB geleidelijk aan evolueert in functie van de behoeften van haar passagiers en in functie van haar financiële middelen. Bovendien is niet voorzien dat de MIVB haar passagiers vergoedt bij grote hitte omdat het om een gebeurtenis gaat waarover zij geen controle heeft.

201708002

De ombudsman ontvangt een bericht van een eigenaar die er niet in slaagt om een bepaalde dienst van de MIVB te bereiken. Hij wil de loonfiches van een toekomstige huurder controleren, die een personeelslid is. De ombudsman geeft de boodschap door aan de MIVB.

201708014

Dhr. V. vraagt de ombudsman waarom de technische vervaldatum van de MOBIB-kaart niet op de kaart vermeld wordt. Daarmee zou men kunnen vermijden dat iemand plotseling geblokkeerd wordt door een valideertoestel dat een kaart weigert. De ombudsman herinnert zich dat hij deze aanbeveling al eerder aan de MIVB deed en dat dit verzoek nog steeds deel uitmaakt van de parameters voor de verdere evolutie van de MOBIB-kaart. Hij herinnert deze aanbeveling aan de MIVB, die hem bevestigt dat de aanpassing binnenkort zal aangebracht worden.

20170822

Mevr. M. schrijft de ombudsman om hem uit te leggen dat ze op 1 augustus gecontroleerd werd, maar nog geen proces-verbaal ontving. De ombudsman kan bijgevolg ook niets doen.

201709001

In een anoniem bericht klaagt iemand over het feit dat de opstappende gebruikers niet eerst de passagiers aan boord laten afstappen en dat de roltrappen geblokkeerd worden door personen die zonder verder te stappen links gaan staan. De persoon in kwestie is ook van mening dat de boodschappen van de MIVB in veel meer verschillende talen meegedeeld zouden moeten worden dan nu het geval is, conform de diversiteit van de Brusselse bevolking.

201709008

Mevr. H. schrijft de ombudsman over de werken aan de eindhalte Roodebeek en maakt daarbij melding van verschillende mogelijke gevaren. De ombudsman legt haar uit dat hij enkel bevoegd is voor klachten van gebruikers in tweede lijn en dat het bovendien om een gewestelijke werf gaat. Hij geeft de klacht door aan de klantendienst en de dienst Public Affairs van de MIVB die perfect op de hoogte is en de fasen van de werken in het kader van de nieuwe eindhalte van tram 94 aandachtig opvolgt. Die bevinden zich trouwens in de eindfase.

201709013

Mevr. B. doet haar beklag bij de ombudsman. Haar dertienjarige dochter was getuige van een ongeluk tussen de tram waarin zij zat en een fietser. Wachtend op de hulpdiensten liet de bestuurder alle passagiers zijn voertuig verlaten en het jonge meisje, geschokt door het ongeval, is daarop te voet naar huis vertrokken. Na 30 minuten gewandeld te hebben en tot het besef te zijn gekomen dat ze verkeerd was gelopen, werd ze wenend opgevangen door iemand die haar terugbracht naar de plaats van het ongeval en haar ouders belde (de batterij van de gsm van het meisje was leeg). Mevr. B. wil dat trambestuurders oog hebben voor de verantwoordelijkheid die ze ten aanzien van hun passagiers dragen, wanneer er zich een probleem voordoet. De ombudsman legt aan mevr. B. uit dat, wanneer hij op de interventievoertuigen van de MIVB moet wachten, een bestuurder niet de mogelijkheid heeft om reizigers aan boord van zijn voertuig te houden, zeker wanneer die al aanvoelen dat de interventie lang zal duren. De ombudsman vertelt mevr. B. ook dat er voor scholen bestemde bezoeken georganiseerd worden rond het leren gebruiken van het openbaar vervoer en dat men vooral deze jonge reizigers duidelijk dient te maken dat ze in of in de buurt van het voertuig moeten blijven totdat de dienstverlening hersteld is.

201709014

Dhr. W. doet zijn beklag bij de ombudsman over het niet gebruiken van het Nederlands, wanneer er een boodschap via het PA-systeem in de metro wordt verkondigd. De boodschap in kwestie was bovendien totaal onbegrijpelijk. De zaak wordt in eerste lijn voorgelegd aan de ombudsman, die de klacht doorspeelt aan de klantendienst van de MIVB. Die klantendienst antwoordt de klant dat de MIVB hier specifiek op aandringt en dat er een herinnering ter zake naar de directie van de metro verstuurd zal worden.

201709026

Dhr. V. informeert de ombudsman over een aantal betreurenswaardige situaties ter hoogte van het station IJzer. Sinds de renovatie van het station Beurs lijkt dit station immers de fakkel van vuilste station overgenomen te hebben. De ombudsman meldt hem dat hij de klacht aan de betroffen dienst van de MIVB zal overmaken.

201709031

Dhr. L. solliciteerde voor een baan bij de MIVB en verbaast zich over het feit dat hij nog geen enkele reactie ontving, ondanks herhaaldelijke beloften aangaande een aanvullend gesprek. De ombudsman antwoordt hem dat hij zijn grieven zal overmaken aan de dienst Human Resources van de MIVB omdat hij enkel bevoegd is voor klachten die van gebruikers van de MIVB komen.

201709034

Dhr. D. richt zich tot de ombudsman om zijn beklag te doen over het feit dat zijn dochter bekeurd werd (de bekeuring zelf betwist hij echter niet) en dat ze de documenten in het Frans ontving, dat niemand zijn dochter in het Nederlands heeft toegesproken en dat de MIVB zijn vraag ter zake beantwoordde met te zeggen dat zoiets normaal was, aangezien het personeel niet tweetalig is. De ombudsman speelt de klacht door aan de klantendienst die dhr. D. een gedetailleerd antwoord bezorgt.

201710004

Dhr. K. doet zijn beklag over de vertragingen bij de dienst Taxibus. De ombudsman kan hem in eerste lijn niet helpen en geeft de klacht door aan de klantendienst.

201710005

Mevr. V. doet haar beklag over de grenzen van de MTB-zone en stelt het te betreuren dat deze zone zich niet uitstrekt tot in Waterloo, waardoor ze nu met meerdere abonnementen moet werken. De ombudsman informeert mevr. V. dat hij haar klacht aan de MIVB zal overdragen, aangezien hij niet bevoegd is om haar verzoek verder te behandelen.

201710013

Dhr. Z. schrijft de ombudsman in het kader van diverse sollicitaties die hij aan de MIVB richtte en waarop hij nooit een antwoord kreeg. De ombudsman wijst hem erop dat hij hem niet kan helpen, maar dat hij zijn boodschap zal overbrengen aan de dienst Human Resources van de MIVB.

201710014

Dhr. H. schrijft de ombudsman in verband met zijn dochter die op een ruwe manier bekeurd werd op de lijnen van De Lijn en met betrekking tot het gebruik van het MTB-abonnement. De ombudsman antwoordt hem dat hij niet bevoegd is voor bekeuringen door agenten van De Lijn en vraagt aan de klantendienst van de MIVB om dhr. H. de nodige informatie te verstrekken over het MTB-abonnement.

201710028

Dhr. L. vraagt de ombudsdienst of de MIVB een wijk in Anderlecht zou kunnen aandoen, waar op dit ogenblik alleen bussen van De Lijn rijden. Aangezien de ombudsdienst absoluut niet bevoegd is voor dit type verzoek, wordt de aanvraag overgedragen aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB die misschien weet heeft van plannen voor een nieuwe ontsluiting in deze sector van de stad.

201710033

Mevr. R. werd het slachtoffer van een ongeval in het station Clemenceau ten gevolge van een trede van een trap waar een stuk steen van ontbrak. Aangezien de ombudsdienst niet bevoegd is voor dit soort gevallen, wordt het dossier overgedragen aan de dienst Geschillen van de MIVB.

201710042

Mevr. E., sociaal assistente, komt tussen voor een studente met grote mobiliteitsproblemen als gevolg van meerdere operaties aan de onderste ledematen. Ze kreeg geen toegang tot de dienst Taxibus om haar laatste studiejaar te kunnen volgen. De ombudsdienst tracht in haar voordeel tussen te komen bij de dienst van de MIVB die instaat voor PBM. Helaas wordt iemands invaliditeitsgraad bepaald door een extern orgaan buiten de MIVB om en heeft de FOD Sociale Zekerheid de aanvaardingscriteria verstrengd. In het aangehaalde geval lijdt mevr. K. niet aan een verminderde autonomie die haar recht geeft op het gebruik van de dienst Taxibus en bovendien blijkt de handicap een tijdelijk gegeven te zijn, ten belope van de duur van de revalidatie en genezing. Doordat er geen afwijking toegestaan kan worden, raadt de ombudsman aan om voor een traject te opteren langs metrostations die voor rolstoelgebruikers toegankelijk zijn. Dat lijkt ook een haalbare kaart, gezien de verbinding tussen haar thuis en de hogeschool waar ze les volgt, zoals bleek uit een trajectstudie die in functie van haar behoeften door de MIVB verricht werd en overgemaakt wordt.

201711007

Mevr. N. gebruikt een dubbele kinderwagen om haar tweeling met de metro naar de crèche te brengen. Deze kinderwagen raakte beschadigd toen ze de metro opstapte: de deuren sloten zich tegen de kinderwagen, waardoor een wiel op de sporen viel. Aangezien de kinderwagen niet hersteld kan worden, vraagt mevr. N. de ombudsman om een schadevergoeding. Omdat de ombudsman niet bevoegd is voor schadevergoedingen, draagt hij het dossier over aan de dienst Geschillen van de MIVB. Deze dienst antwoordt daarop terecht dat op het moment dat de deuren van het voertuig gaan sluiten, er een geluidssignaal weerklinkt en dat het vanaf dan verboden is om nog op te stappen. Als mevr. M. dat signaal gerespecteerd had, zou de kinderwagen niet beschadigd zijn geraakt.

201711014

Een fietser schrijft de ombudsman een lange brief om zich te verontschuldigen voor de woordenwisseling die hij met een buschauffeur van de MIVB had. Hij wil dat de boodschap overgemaakt wordt aan de MIVB en uitgehangen wordt aan het mededelingenbord van de aanhechtingsstelplaats van de desbetreffende lijn, opdat de chauffeur zich in het verhaal zou herkennen. Zoiets komt vrij zelden voor en de ombudsdienst stuurt het bericht door naar de MIVB voor eventuele verdere afhandeling.

201711017

Een schoolbegeleidster kreeg een toeslag wegens niet-validatie van haar meerrittenkaart. Daarnaast kreeg ze ook een administratieve boete omdat ze de controleur agressief toegesprak toen die haar van tram 51 deed afstappen. Op manier bracht hij de veiligheid van de kinderen die ze begeleidde in het gedrang. Wat de directie van de school vraagt, is dat deze tweede boete niet in aanmerking genomen zou worden, omdat de controleur verkeerd reageerde door zo lang met de begeleidster te discussiëren. Aangezien de ombudsdienst niet bevoegd is voor administratieve boetes, raadt de dienst aan om te wachten op de brief en vervolgens de zaak toe te lichten aan de instantie die de brief verstuurde, wellicht een sanctionerend ambtenaar van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

201711020

Dhr. S. legt aan de ombudsman uit dat de zoekopdracht op de website van de MIVB het station van Berchem nabij Antwerpen verwacht met dat van Sint-Agatha-Berchem. De ombudsman maakt de klacht over aan de gepaste dienst van de MIVB en brengt dhr. S. hiervan op de hoogte.

201711022

Nadat ze een weigering ontvangt van de klantendienst, richt mevr. R. zich tot de ombudsman, omdat ze vergoed wil worden voor de kosten die ze diende te maken om zich te verplaatsen als gevolg van de staking van de MIVB op 10 oktober. De ombudsman legt haar uit dat de MIVB geen schadevergoeding bij stakingen voorziet. De MIVB is in dat geval het slachtoffer van een geval van overmacht en heeft al het mogelijke gedaan om zoveel mogelijk voertuigen te laten rijden. Hij kan dus niet anders dan het standpunt van de MIVB bevestigen.

201712002

Dhr. R. vraagt aan de ombudsman om tussen te komen teneinde een schadevergoeding van de MIVB te krijgen voor wat hij tekortkomingen in de dienstverlening noemt: verplaatste haltes ... De ombudsman antwoordt hem dat de MIVB geen terugbetaling kan toekennen voor een probleem dat de exploitatie van het netwerk verstoort.

201712005

Mevr. D. schrijft de ombudsman omdat ze een brief ontvangen heeft in verband met een inbreuk, terwijl ze zich nooit op de plaats van de inbreuk begeven heeft, niet aanwezig was tijdens de controle en niet persoonlijk bekeurd werd. Ze bracht de dienst Inbreuken hiervan op de hoogte, die echter nog niet reageerde. De ombudsman legt haar uit dat het klaarblijkelijk om een zaak van identiteitsdiefstal gaat en zal de aandacht van de dienst Inbreuken op dit specifieke geval vestigen.

201712011

Dhr. C. werd tot tweemaal toe de deelname aan een examen voor metrobestuurder geweigerd omwille van een verblijfskaart met een te korte looptijd. Hij richt zich tot de ombudsman die, aangezien hij niet bevoegd is voor dit soort verzoeken, de boodschap van dhr. C. overbrengt aan de dienst Human Resources om er eventueel op te antwoorden.

201712017

Mevr. V. verloor haar MIVB-abonnement aan een halte van lijn 41 in Oudergem; iemand vond dit abonnement en gaf het aan de buschauffeur op deze lijn. Vervolgens werd er een bericht op Facebook geplaatst, dat door mevr. V. werd opgemerkt, die zich daarop herhaaldelijk naar de dienst gevonden voorwerpen van de MIVB begaf. Helaas bleek het abonnement uiteindelijk dan toch niet teruggevonden te zijn en mevr. V. vraagt nu een schadevergoeding van 30 euro ter dekking van de kosten voor een duplicaat en de tickets die ze kocht om zich naar het station Naamsepoort te begeven, waar het kantoor voor gevonden voorwerpen zich bevindt. Aangezien de ombudsdienst enkel in tweede lijn bevoegd is, wordt het verzoek overgedragen aan de dienst Klantenrelaties die negatief reageert op de vraag om compensatie en laat weten dat, gezien hun grote aantal, verloren vervoerbewijzen niet opgenomen worden in de databank van verloren voorwerpen, omdat het beheer ervan te ingewikkeld en te duur zou worden.

201712024

De ombudsdienst ontvangt een melding van een vrij uitzonderlijk geval: mevr. W. liet haar smartphone op de metrorails vallen. Ze wendde zich daarop tot een medewerker van de MIVB die haar zei dat hij het toestel aan het einde van de dienst zou recupereren en aan de dienst gevonden voorwerpen van de MIVB zou bezorgen. In de loop van de dag keerde mevr. W twee à drie keer naar het station terug en het toestel bleek er nog altijd te liggen. Toen ze de volgende dag vaststelde dat het er niet meer lag, nam ze contact op met de MIVB. Daarop volgde een onderzoek bij verschillende mogelijke tussenkomende partijen, maar zonder succes. Mevr. W. richt zich nu tot de ombudsman die navraag doet bij de dienst Klantenrelaties en de dienst Security van de MIVB. De conclusie is dat het apparaat in de loop van de avond verdwenen moet zijn, nadat het klaarblijkelijk werd opgemerkt door iemand die zich ondanks het gevaar op de sporen begeven moet hebben om het toestel op te rapen. Aangezien de camerabeelden enkel op politiebevel bekeken kunnen worden, is het onmogelijk om te weten wat er echt gebeurd is en na mevr. W. in die zin geantwoord te hebben, sluit de ombudsman het dossier.

201712026

Dhr. V. richt zich tot de ombudsdienst omdat hij, na gesolliciteerd te hebben voor een baan als trambestuurder, een standaardbrief ontving, waarin hem meegedeeld werd dat zijn profiel niet aan de eisen van de functie voldoet. De ombudsman kan niet anders dan betreuren dat de dienst Aanwerving de antwoorden aan niet-weerhouden kandidaten niet kan individualiseren omwille van het aantal inkomende dossiers. Anderzijds is de MIVB niet verplicht om de reden voor een weigering toe te lichten. De ombudsman antwoordt in die zin, maar brengt de directie Human Resources hiervan niettemin op de hoogte.

201712031

Dhr. K. doet zijn beklag over de aanwezigheid van muzikanten in de metrostellen. Hij schreef naar de dienst Klantenrelaties van de MIVB om uit te leggen dat hij aan hyperacusis lijdt (sterke gevoeligheid voor geluiden) en dat hij het schandelijk vindt dat de MIVB er blijkbaar niet in slaagt om het reglement te doen naleven, dat een dergelijke aanwezigheid verbiedt. Gezien het gebrek aan concrete maatregelen om deze hinder een halt toe te roepen, vroeg dhr. K. een schadevergoeding van 200 euro aan de MIVB wegens het niet afdwingen van de naleving van dit verbod, wat de MIVB weigerde. Dhr. K. richt zich nu tot de ombudsdienst, die alleen maar kan wijzen op de vele inspanningen die de vervoersmaatschappij levert om dit type van bedelarij in te dijken. De ombudsman bevestigt dat hij evenmin het door dhr. K. gewenste gevolg aan zijn verzoek kan geven.

201712033

Mevr. S. bestelt voor haar onderneming openbaarvervoerabonnementen via een bestelbon die de medewerkers aan de loketten van de MIVB kunnen voorleggen om hun vervoerbewijs via het systeem van de derde betaler te krijgen. Aangezien dit aan een van haar werknemers aan het loket geweigerd wordt, legt mevr. S. haar probleem aan de ombudsdienst voor. Die is niet bevoegd voor het behandelen van specifieke commerciële procedures van de MIVB, maar vraagt niettemin om aanvullende toelichting over dit nieuwe systeem van Business Portal. Na ontvangst van het erg technische antwoord stelt de ombudsman voor dat de dienst Klantenrelaties zich over het antwoord ontfermt, wat ook gebeurt.

201712034

Dhr. B. bekijkt regelmatig de vacatures bij de MIVB en merkt daarbij op dat de maatschappij op zoek is naar spoortecnici die bereid zijn om in dag- en nachtschiften te werken en voor wie de beschikking over een rijbewijs voor vrachtwagens een troef vormt. Aangezien hij sterk geïnteresseerd is in deze betrekking en van mening is aan dit profiel te voldoen, solliciteert hij meermaals, maar hij ontvangt slechts korte, negatieve standaardbrieven. Hij betreurt het ten stelligste dat hem geen kort onderhoud wordt aangeboden om zijn motivatie duidelijk te maken. Hij doet hierover zijn beklag ten overstaan van de ombudsman die hem echter alleen maar kan antwoorden dat hij ter zake niet over precieze informatie beschikt. Hij is niet bevoegd voor zulke kwesties maar belooft de zaak te zullen signaleren aan de directie Human Resources.

201712035

Mevr. G. is het slachtoffer van een identiteitsdiefstal: ze werd gecontroleerd en bekeurd op een plaats waar ze nog nooit geweest is. Ze heeft klacht neergelegd bij de politie zoals gevraagd door de MIVB, maar wil dat de ombudsman de dienst Inbreuken ervan in kennis stelt dat het bewijsstuk verstuurd is, omdat de betaaldatum van de toeslag nadert. De ombudsman is meer dan bereid om dit te doen.

201712038

Dhr. N. vraagt de ombudsdienst om hulp, omdat hij bij de aanwervingsprocedure bij de MIVB een test Nederlands moest afleggen nadat hij de psychotechnische examens met positief resultaat aflegde. Korte tijd later ontving hij een brief waarin hem meegedeeld werd dat zijn kandidatuur niet weerhouden werd, zonder verdere uitleg. De ombudsman deelt hem mee dat hij niet bevoegd is voor de administratieve werking van de MIVB of de dienst Aanwerving en dat elke stap die hij zou ondernemen, zelfs al zou er inderdaad een probleem blijken te zijn, in fine ipso facto als onontvankelijk bestempeld zou worden door de desbetreffende diensten.

201712040

Dhr. G. schrijft naar de ombudsdienst om zijn beklag te doen over de grofheid waarvan een buschauffeur blijk gaf, die ongeduldig werd toen dhr. G. probeerde zijn schoonmoeder van 90 jaar in een taxi te helpen stappen. De ombudsman antwoordt dat zijn klacht onontvankelijk is omdat hij zich in eerste lijn tot de ombudsman wendt. Hij geeft de klacht door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB voor verdere afhandeling.

#### 21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te verkrijgen

201701004

Dhr. D richt zich tot de MIVB en de NMBS: sinds hij in 2015 op zijn nieuwe werk begonnen is, beschikt hij over een partnerabonnement dat op een MOBIB-kaart geladen is, die hij ten persoonlijke titel kocht in 2011 en die door de MIVB werd uitgereikt. In mei 2016 laadde hij zijn kaart op aan een automatische zuil en sindsdien is de kaart onleesbaar voor de controleurs van de NMBS. Een vervanging van de MOBIB-kaart in 2016 loste niets op. Aangezien de kaart normaal blijkt te werken bij de MIVB, denken de technici bij wie de ombudsman navraag doet dat het probleem te maken moet hebben met de frequentie van de toestellen van de NMBS controleurs. Dhr. D. richt zich bijgevolg tot de NMBS om het probleem definitief op te lossen. De ombudsman informeert hem dat hij hem, indien nodig, altijd opnieuw mag contacteren.

201701024

Mevr. H. begeeft zich naar de Kiosk van het metrostation De Brouckère om 5 ritten op haar MOBIB-kaart op te laden. Niet alleen getuigt de houding van de verkoopsmedewerker daar van erg weinig hoffelijkheid, maar in plaats van de gevraagde en betaalde 5 ritten, worden er maar 3 ritten op haar kaart gezet. De ombudsman speelt deze klacht door aan de dienst Customer care die de zaak verder zal bespreken met de hiërarchie van de verkooppunten. De eiser wordt verzocht om de MIVB het nummer van haar MOBIB-kaart te bezorgen alsook een betalingsbewijs van de ritten om het opladen van de ritten op haar vervoerbewijs te kunnen terugvinden.

201701027

Dhr. I. wil het abonnement van zijn zoon vernieuwen, die in Madrid studeert. Zijn drie kinderen hebben al jaren een abonnement en genieten daarbij het studententarief. Helaas aanvaardde de MIVB het attest niet dat door de Spaanse universiteit werd uitgereikt om te bevestigen dat zijn zoon er studeerde en weigerde zij het studententarief toe te kennen. De heer I., die voor het Europees Parlement werkt, verzet zich tegen deze beslissing die hij discriminerend acht ten overstaan van Belgische studenten die beslissen om in het buitenland te studeren. De ombudsman tracht de zaak van deze student te bepleiten. Hij voert aan dat hij al lang een schoolabonnement heeft, dat het wel degelijk een attest voor een voltijdse studie in een universiteit in een Europese hoofdstad betreft en dat zulke gevallen zelfs ten tijde van de Erasmus-uitwisselingen zich maar relatief zelden voordoen en dat de MIVB zich flexibeler zou mogen opstellen. De MIVB verwijst hier naar de vervoersregels en preciseert dat het verminderde tarief van de schoolabonnementen aangeboden kan worden dankzij subsidies van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bijgevolg moet worden aangetoond dat men de MIVB gebruikt in het kader van de verplaatsingen om zich naar een onderwijsinstelling te begeven. Zodoende is er geen enkele uitzondering mogelijk en rest er de ombudsman niets anders dan dit standpunt over te maken aan de vader van de student.

201702010

Gewonnen voor het nieuwe systeem Go Easy, laadt dhr. B. zijn MOBIB-kaart online op. Zijn bankrekening wordt gedebiteerd met 14 euro, maar de 10 betaalde ritten zijn niet op zijn kaart terug te vinden. Hij doet hierover zijn beklag bij de MIVB maar aangezien hij na vier dagen nog steeds geen antwoord heeft gekregen, richt hij zich nu tot de ombudsdienst die navraag doet bij de dienst Klantenrelaties, die zich over het dossier ontfermt. Blijkbaar werd de webpagina te snel gesloten, waardoor de ritten niet geladen werden. Dat wordt snel rechtgezet.

201703017

Dhr. T. richt zich tot de ombudsman met een klacht van zijn dochter in verband met het mislopen van de oplading van haar kaart. Haar rekening werd wel gedebiteerd, maar haar abonnement werd niet opgeladen. De ombudsman stuurt de mail door naar de klantendienst, die het probleem snel oplost.

201703018

Dezelfde dag doet zich een soortgelijk probleem voor bij dhr. V. die zijn tienrittenkaart wilde opladen. Zijn rekening werd wel gedebiteerd, maar de ritten werden niet aan zijn kaart toegevoegd. Ook hier stuurt de ombudsman de zaak door naar de klantendienst, die blijkt geeft van zijn gebruikelijke doeltreffendheid om dit informaticaprobleem op te lossen.

201703021

Dhr. F. heeft een probleem met een oplading van zijn MOBIB-kaart die hij op 1 maart verrichtte en die op 7 maart 2017 nog steeds niet operationeel bleek. Aangezien hij geen antwoord ontving van de klantendienst, richt hij zich nu tot de ombudsman. Deze antwoordt hem dat de klantendienst zijn klacht wellicht nog niet heeft kunnen onderzoeken en dat hij de dienst zal vragen om hier snel werk van te maken.

201703025

Dhr. C. neemt contact op met de ombudsdienst, omdat hij vaststelt dat de MIVB niets voorzien heeft voor wie, net als hij, zijn portefeuille met kaarten, abonnement en geld vergeet. Hij legt het bestaande systeem bij de NMBS uit, waar dit probleem opgelost wordt door middel van een tijdelijk ticket en de verplichting om het abonnement binnen de 15 dagen voor te leggen. Hoewel hij in eerste lijn gecontacteerd werd, reageert de ombudsman al dat er bij de MIVB een soortgelijk systeem bestaat, waarbij men aan de chauffeur een soort van attest dient te vragen vergezeld van een overschrijvingsformulier om de prijs voor de rit plus kosten achteraf te betalen. Daarop verstuurt hij de aanvraag aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB voor eventuele aanvulling van de verstrekte informatie.



201704030

Dhr. T. is student; hij biedt zich aan bij een BOOTIK om een schoolabonnement voor een jaar te kopen. Aangezien hij niet over het vereiste schoolattest beschikt, bezorgt de medewerker hem een maandabonnement voor bijna dezelfde prijs, dat aan het einde van de maand gedeactiveerd wordt. Omdat dhr. T. de MIVB contacteerde na het einde van de geldigheidstermijn van zijn maandabonnement, weigert de MIVB om het vervoerbewijs te vervangen. Hij moet opnieuw 50 euro betalen voor een schoolabonnement van een jaar, ditmaal op vertoon van een schoolattest. Nadat de zaak hem in tweede lijn wordt voorgelegd, kan de ombudsman niet anders dan aan dhr. T. bevestigen dat de fout niet bij de medewerker aan het loket ligt, maar te wijten is aan het ontbreken van het attest.

201705002

Op 7 maart 2017 begeeft dhr. K. zich naar een Bootik om zijn schoolabonnement te vernieuwen. Het abonnement dat hem overhandigd wordt, is echter een maandabonnement dat quasi evenveel kost. Dhr. K. beseft de fout pas na een maand, wanneer hij met zijn abonnement niet meer door de poortjes van de metro raakt. Na onderzoek blijkt dat de werknemers van de BOOTIK het schoolattest niet kregen en dat het profiel van student bijgevolg niet verlengd werd. Het attest dat dhr. K. op verzoek van de ombudsman bezorgt, dateert van 20 april, de datum waarop hij zich bij de BOOTIK aanbood om zijn studentenabonnement te krijgen. De MIVB kan echter niets anders doen dan een nieuw abonnement opmaken met ingang vanaf 20 april, aangezien bij het eerste verzoek op 7 maart de juiste documenten om het profiel van student van dhr. K. te verlengen, niet verstrekt werden. De MIVB argumenteert ook dat de geldigheidsdatum van het abonnement wel degelijk vermeld was en dat dhr. K. de nodige maatregelen had kunnen treffen vóór de vervaldag. De ombudsman kan alleen maar de argumentatie van de MIVB volgen en sluit het dossier na dhr. K. het advies gegeven te hebben om een nieuw schoolabonnement te betalen, aangezien intussen alle documenten ingediend werden.

201705025

De rekening van dhr. T. werd twee keer gedebiteerd bij zijn poging tot aankoop van een tienrittenkaart. Hij dacht zijn kaart aan de halte opgeladen te hebben, nam daarop de tram en stelde bij het valideren vast dat zijn kaart nog steeds leeg was. Hij is daarop afgestapt aan de eerste halte, zag zich genoodzaakt om rechtsomkeer te maken, omdat hij niet door de poortjes kon en laadde zijn kaart opnieuw op aan zijn oorspronkelijke halte. Toch werd zijn rekening twee keer met 14 euro gedebiteerd. De ombudsman brengt de boodschap over aan de klantendienst, omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn, en stelt dhr. T. hiervan in kennis.

201706007

Dhr. V. valideerde zijn MOBIB-kaart zonder dat de ontwaardiging goed werkte. Vervolgens merkte hij dat er 3 ritten afgetrokken werden. De ombudsman zal de klacht aan de klantendienst overmaken, die voor een positieve opvolging van dit dossier zal zorgen.

201706014

In april 2017 bood de klantendienst van de MIVB dhr. K. twee gratis tickets aan als compensatie voor een slechte werking van zijn MOBIB-kaart. Aangezien hij de tickets op 10 juni nog steeds niet ontvangen heeft, richt hij zich tot de ombudsman die de boodschap overbrengt. De klantendienst doet daarop snel het nodige.

201706039

Mevr. V. is blind en vroeg enkele maanden geleden een nieuwe MOBIB-kaart aan. Aangezien ze de komende dagen niet in Brussel hoeft te zijn, vraagt ze of men haar deze kaart per post zou kunnen toesturen. Na de nodige inlichtingen ingewonnen te hebben, blijkt dat niet mogelijk omdat er documenten ondertekend moeten worden. Wel kan mevr. V. zich laten vertegenwoordigen door iemand uit haar directe omgeving door deze persoon een volmacht te geven.

201706043

Mevr. M. betaalde aan een automaat van de MIVB zonder dat ze de gekochte vervoerbewijzen ontving. De ombudsman die haar klacht ontvangt, vertelt haar dat hij deze aan de klantendienst van de MIVB zal bezorgen, aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn.

201707006

Dhr. T. vroeg een medewerker van een Bootik om meer uitleg over het abonnement voor 65-plussers omdat dat van zijn echtgenote niet naar behoren leek te werken. De medewerker raadde hem daarop aan om vervoerbewijzen per prestatie te nemen. Hij begrijpt dit niet omdat het abonnement normaal gezien geldig is tot 17 augustus. De klantendienst ontfermt zich over het dossier, aangezien de zaak in eerste lijn aan de ombudsdienst werd voorgelegd en verzekert dhr. T. dat de kaart van zijn echtgenote nog steeds geldig is en dat de medewerker hem foutief informeerde.

201707016

Mevr. P. wil het schoolabonnement van haar zoon tijdens de schoolvakantie verlengen. Ze zal het schoolattest echter pas op 1 september 2017 kunnen krijgen. De MIVB kan haar bijgevolg niet helpen en ze richt zich tot de ombudsman. Deze raadt haar aan om tienrittenkaarten te gebruiken voor de verplaatsingen tijdens de grote vakantie, aangezien een abonnement van 50 euro wellicht niet voordelig zal blijken.

201708006

Mevr. D. verrichtte meerdere transacties aan automaten zonder de verschuldigde tickets te krijgen. Ze brengt de ombudsman hiervan op de hoogte, voor wie het verzoek echter onontvankelijk is. Hij deelt aan mevr. D. mee dat hij de klacht overdraagt aan de commerciële dienst van de MIVB.

201708017

Mevr. L. betaalde twee keer voor de aankoop van een tienrittenkaart en doet hierover haar beklag bij de ombudsman. Die geeft de boodschap door aan de dienst Customer care en brengt mevr. L. ervan op de hoogte dat haar dossier door die dienst behandeld zal worden.

201709016

Dhr. P. doet navraag bij de ombudsman over de prijs van de abonnementen, nadat hij vaststelde dat een jaarabonnement 10 keer duurder is dan de prijs van een abonnement. De ombudsman kan hier niet veel over zeggen, aangezien hij niet over enige commerciële bevoegdheid beschikt. Hij stelt voor om contact op te nemen met de commerciële dienst in een BOOTIK die hem de verschillende tarieven van de MIVB kan toelichten.

201709019

Dhr. J. werd het slachtoffer van een diefstal en wil zijn kaart als gevolg daarvan blokkeren. Daarnaast zou hij graag een duplicaat van de kaart in kwestie ontvangen. De klantendienst antwoordt hem dat hij zich naar een BOOTIK moet begeven om het duplicaat te laten opmaken, maar dhr. J. is niet tevreden over deze reactie. Hij richt zich tot de ombudsman die echter niets anders kan doen dan aan de klantendienst van de MIVB vragen om dhr. J. de hele procedure toe te lichten, wat enkele dagen later ook gebeurt.

201709023

Mevr. J. schrijft namens haar dochter die in 2016 haar schoolabonnement kocht voor de prijs van 499 euro in plaats van 50 euro. De ombudsman bepleit haar zaak bij de diensten van de MIVB, maar die kunnen geen fout rechtzetten die meer dan een jaar geleden gebeurde en niet door de MIVB begaan werd. De ombudsman brengt mevr. J. hiervan op de hoogte.

201710001

Dhr. E. kocht meerdere rittentickets. Die gebruikte hij niet allemaal binnen de voorziene tijdspanne van 3 jaar. Van die tijdspanne had hij echter geen weet, aangezien die enkel op de website van de MIVB vermeld wordt en niet op de kaartjes. De ombudsman, die hij contacteerde, bepleit zijn zaak bij de klantendienst van de MIVB, maar de dienst is van mening dat de klanten voldoende geïnformeerd worden via de website. De ombudsman deelt deze beslissing mee aan dhr. E., maar is van mening dat de geldigheidsdatum wel op elk ticket vermeld zou moeten worden. De commerciële dienst van de MIVB stemt er uiteindelijk mee in om dhr. E. 8 tickets terug te betalen en de maatschappij zal de geldigheidsdatums voortaan op de tickets vermelden.

201710003

Dhr. en mevr. M. schrijven om hun ontevredenheid te uiten: hun dochter was tijdens haar schooltijd korte tijd abonnee van de MIVB en maakt sindsdien al jaren geen gebruik meer van de diensten van de MIVB, aangezien ze verder naar school ging in het Vlaams Gewest. Na 8 jaar wil ze opnieuw gebruikmaken van de diensten van de openbare vervoermaatschappij. Aangezien de kaart die zij vroeger had, intussen zoekgeraakt is, wendt ze zich tot een medewerker in een BOOTIK voor een nieuw abonnement, waar haar om 10 euro voor de opmaak van een duplicaat verzocht wordt. De ouders zijn het hier niet mee eens en vinden dat er maar 5 euro betaald moet worden, omdat ze van mening zijn dat de MIVB de informatie over hun dochter geen 8 jaar mag bewaren, zonder dat er nog gebruikgemaakt wordt van deze gegevens. Ze voegen eraan toe dat de MIVB deze informatie over een minderjarig kind, met inbegrip van onder meer een foto, niet mag bijhouden. Ze beroepen zich daarbij op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van hun dochter. De ombudsman informeert naar de staat van de wetgeving ter zake bij de MIVB. Die antwoordt hem dat de maatschappij het juridisch kader ter zake perfect volgt, net als alle principes van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Een klantenprofiel wordt enkel opgevraagd op uitdrukkelijk verzoek van de klant. Zelfs wanneer een kaart inactief is, maken de persoonsgegevens waar de MIVB over beschikt, het voor de maatschappij mogelijk om het profiel van haar klanten terug te vinden. Op die manier vermijdt ze dat eenzelfde klant twee keer in het systeem aangemaakt zou worden, wat de deur zou openzetten voor fraude. Of de klant nu minder- of meerderjarig is, maakt daarbij geen verschil: het gaat om dezelfde klant en de persoonsgegevens veranderen niet. De ombudsman deelt deze informatie mee aan het gezin M. en sluit zijn dossier.

201710029

Mevr. S. wilde haar MOBIB Basic-kaart opladen, maar er bleek niets geregistreerd te zijn, terwijl haar rekening wel gedebiteerd werd. Nadat de kwestie hem wordt voorgelegd, vraagt de ombudsman aan de dienst Klantenrelaties om een technisch onderzoek in te stellen naar de GO-automaat waarop de transactie verricht werd. Tien dagen later laat de MIVB aan de klaagster weten dat er inderdaad sprake was van een 'bug' in het toestel en dat de acht 'verloren' ritten opnieuw binnen enkele dagen vanop afstand op haar kaart geplaatst zullen worden.

201711001

Dhr. C. signaleert een storing van de kaartlezer in een bus die hem naar de luchthaven brengt: er werden 3 ritten gedebiteerd van zijn kaart in plaats van 2. Aangezien de kwestie hem in eerste lijn wordt voorgelegd, kan de ombudsman zelf niets doen en geeft hij de boodschap door aan de dienst Customer care. Na analyse bevestigt die dat er inderdaad een rit onterecht gevalideerd werd en laat de klager daarop weten dat er een vluchthavenrit vanop afstand aan zijn MOBIB-kaart toegevoegd zal worden.

201711002

Dhr. S. stelde vast dat de opladingen die hij op zijn MOBIB-kaart verricht, na zekere tijd verdwijnen en dat na een jaar zijn kaart vervallen blijkt. Hoewel hij duidelijk meegeeft dat de ombudsdienst in dit dossier niet kan tussenkomen omdat de zaak in eerste lijn aan de dienst wordt voorgelegd, draagt de ombudsman de klacht over aan de dienst Klantenrelaties voor analyse van de historie van de kaart. De MIVB laat de klager daarop weten dat de vermelding "vervallen" enkel voor het lopende contract geldt en dat de andere regelmatig opgeladen contracten zich nog steeds op zijn kaart bevinden. In

geval van twijfel raadt de MIVB hem aan om naar een Bootik te gaan, waar men de kaart kan onderzoeken in het bijzijn van de klant.

201712001

Mevr. V. schrijft namens een jonge Syriër die onder haar bescherming staat. Deze kocht per vergissing en RVV-jaarabonnement, terwijl hij al over een abonnement NMBS + MIVB beschikte. Mevr. V. vraagt om deze nutteloze aankoop te annuleren. De ombudsman brengt een gemotiveerd verzoek over aan de klantendienst die er een positief gevolg aan geeft.

201712006

Dhr. L. schrijft naar de ombudsman in eerste lijn in verband met de moeilijkheden die hij ervoer bij het kopen van een abonnement: hij schoof aan bij de Kiosk die sloot voordat hij aan het loket arriveerde, omdat het sluitingstijd was. De medewerker van de MIVB raadde hem daarop aan zich naar een andere Kiosk te begeven, die later open was, maar ook daar stuitte hij op een gesloten deur. De ombudsman geeft deze klacht door aan de klantendienst, die dhr. L. een gedetailleerd antwoord stuurt en een commerciële tegemoetkoming voorstelt voor zijn nutteloze verplaatsingen en de verkeerde informatie die hem verstrekt werd.

#### 21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen

201701018

Dhr. C. heeft aan de MIVB een schoolabonnement gevraagd voor zijn vierde kind dat 12 jaar zal worden. De drie oudsten beschikken al over een schoolabonnement, maar het verminderde tarief voor het vierde kind wordt geweigerd, omdat de drie oudsten niet onder hetzelfde dak wonen als gevolg van een scheiding en een co-ouderschapsregeling. Dhr. C. legt dit discriminatieprobleem voor aan de ombudsdienst, des te meer aangezien hij over twee attesten van het gemeentebestuur beschikt, waaruit duidelijk blijkt dat hij de vader van zijn 4 kinderen is. De ombudsman vraagt dhr. C. om het attest van kroostrijk gezin, een recent attest van gezinssamenstelling met vermelding van de 4 kinderen alsook een attest van gezinssamenstelling in de gemeente waar hij woonachtig was voorafgaand aan de scheiding met hun moeder. Dit geval is te wijten aan het feit dat de medewerker aan het verkooploket vaak enkel rekening houdt met een attest van gezinssamenstelling van een enkele gemeente en zodoende het document negeert dat alle andere vervangt, namelijk het attest van kroostrijk gezin dat bovendien het enige is dat door de NMBS aanvaard wordt. Na onderzoek van het dossier erkent de MIVB dat dit vierde kind niet ingegeven was als deel van een kroostrijk gezin in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Het nodige wordt gedaan om het profiel aan te passen en de MIVB kent het verminderde tarief toe.

#### 21210 – Een saldo terugbetalen

201710010

Dhr. Z. kocht drie jaar geleden 50 tickets, daarbij gebruikmakend van een commerciële actie van de MIVB die gratis 2 tickets extra aanbood voor wie er 10 kocht. Die werden toen op zijn MOBIB-kaart geplaatst, maar tot zijn grote verbazing bevatte zijn kaart er in september 2017 geen enkel meer, terwijl hij er zeker van was dat hij ze niet allemaal opgebruikt had, aangezien hij maar af en toe het openbaar vervoer neemt. De MIVB weigert de tickets echter terug te betalen, waarbij ze zich beroept op het reglement dat op de website terug te vinden is. Hij richt zich daarop tot de ombudsman die argumenteert dat de vervaldatum niet op het ticket vermeld staat en dat de regel die online terug te vinden is, niet toelaat om zich op eender welk moment te herinneren wanneer men nu precies weer zijn ticket heeft gekocht. Aangezien de tickets bovendien al betaald werden, is er geen formele reden om te stellen dat die na drie jaar niet meer geldig zouden zijn. De commerciële dienst van de MIVB kan zich vinden in deze argumenten en stemt ermee in om dhr. Z. 14 tickets terug te betalen.

201712004

Dhr. D. geniet sinds 1 augustus een abonnement dat door zijn werkgever betaald wordt. Hij vraagt aan de MIVB om de terugbetaling van het abonnement dat hij tot dan had. Na aftrek van de kosten die door de MIVB aangerekend worden, blijkt dat er niets meer terug te betalen valt. De ombudsman stelt eveneens vast dat dhr. D. al drie maanden twee abonnementen op zijn naam heeft. De ombudsman signaleert deze onregelmatigheid aan de klantendienst, maar ziet zich genoodzaakt om aan dhr. D. te antwoorden dat hij niets anders voor hem kan doen dan nogmaals de al in het jaarverslag van 2015 geformuleerde aanbeveling benadrukken over de terugbetalingsvoorwaarden van een abonnement.

#### 21230 – Defect toestel of vervoerbewijs

201702003

Dhr. F. gebruikte de nieuwe applicatie van de MIVB Easy Go om zijn abonnement op te laden. Hoewel de transactie betaald werd, merkt hij dat de activering van zijn maandabonnement 24 à 96 uur zal duren, iets wat niet in de aankoopprocedure gesignaleerd wordt. Aangezien hij zich in afwachting genoodzaakt ziet om andere vervoerbewijzen aan te kopen, vraagt hij de ombudsman om hem deze terug te betalen. Deze laatste verklaart zich onbevoegd in eerste lijn en vraagt aan de klantendienst om voor een antwoord te zorgen. Na analyse stelt de MIVB vast dat er zich een probleem met het betalingsplatform Ogone heeft voorgedaan en dat het abonnement met vertraging geactiveerd werd. De klantendienst vraagt aan dhr. F. om hem een scan te bezorgen van de gekochte tickets en zal zijn kaart dan vanop afstand met de tegenwaarde opladen.

201702021

Bij het ontwaarden van zijn MOBIB-kaart aan het valideertoestel, glipt de kaart uit de handen van dhr. D. en valt in de kleine ruimte tussen de rode leesplaat en het grijze draagframe. Hij ziet zich bijgevolg genoodzaakt om een duplicaat aan te vragen, wat hem 10 euro kost. Hij vraagt dan ook de terugbetaling hiervan, wat de MIVB weigert omdat de ruimte waar de kaart in beland is, wellicht te wijten is aan een daad van vandalisme waarvoor de MIVB niet verantwoordelijk gesteld kan worden. Dhr. D. betwist deze zienswijze en voert aan dat de MIVB impliciet toegeeft dat er een probleem met de ontwaarder was, dat ze niet oploste, waardoor hij zijn kaart verloor. De ombudsman waartoe dhr. D. zich vervolgens wendt, vindt het verzoek ontvankelijk en relevant en argumenteert ook in die zin bij de MIVB. Die is van mening dat een correcte ontwaarding de verantwoordelijkheid blijft van de reiziger en dat een terugbetaling hier voor een precedent zou zorgen. Aangezien de ombudsdienst blijft aandringen, stemt de MIVB ermee in om de verplaatsingskosten te vergoeden die gemaakt werden om een duplicaat te laten maken in een BOOTIK en stelt de maatschappij voor om de klager een heen-en-weerticket aan te bieden.

201703014

In januari 2014 laadde mevr. M. haar dertig ritten op haar kaart op. Ze gebruikt de lijnen van de MIVB echter nog maar weinig en wanneer ze in maart 2017 de metro wil nemen, is ze verbaasd te zien dat de ontwaarder aangeeft dat ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikt. Ze meldt haar verbazing ter zake aan de MIVB die haar uitlegt dat de vervoersregels voorschrijven dat een vervoerbewijs 3 jaar geldig blijft. Mevr. N. vraagt om een commerciële geste, wat haar geweigerd wordt. Ze richt zich vervolgens tot de ombudsman die haar helaas niet kan helpen omdat de regels, hoewel weinig zichtbaar, heel duidelijk zijn. Hij zal de MIVB aanbevelen om deze informatie zichtbaarder te maken.

201708023

Dhr. M. verbaast zich over de prijs die de MIVB vraagt voor de vernieuwing van zijn MOBIB-kaart. Die werkt al 9 jaar en dhr. M. vraagt om ze preventief te vernieuwen, gelet op de versleten staat van de kaart. Aan de Kiosk wordt hem verteld dat dit 10 euro kost, omdat er een duplicaat gemaakt dient te worden gezien de beschadigde staat van zijn kaart, wat hem vrij normaal lijkt na 10 jaar trouwe dienst. De ombudsman stuurt de vraag door naar de klantendienst. De klantendienst antwoordt dat de prijs bepaald wordt door de staat waarin de kaart verkeert zoals vastgesteld door de medewerker aan de Kiosk. In dit geval gaat het om een duplicaat dat tegen de kostprijs van 10 euro wordt uitgereikt.

21310 - Niet gevalideerd

201701001

Dhr. C. werd gecontroleerd en diende een toeslag te betalen omdat zijn vervoerbewijs klaarblijkelijk niet correct gevalideerd was. Hij legt verschillende kaarten voor, waaronder die van zijn zoon, omdat hij niet meer weet welk kaartje hij ontwaard heeft. De ombudsman waarschuwt hem dat het gebruik van de kaart van een ander tot de aanrekening van een toeslag van 408 euro kan leiden en dat hij er niet mee gebaat is om deze verschillende door hem gebruikte kaarten ter sprake te brengen. Uiteindelijk begrijpt dhr. C. dat hij er alle belang bij heeft om de toeslag van 107 euro te betalen en vraagt hij de ombudsman om een goed woordje te doen bij de MIVB teneinde van een spreiding van de betaling te kunnen genieten, iets waartoe deze laatste zonder meer bereid is.

201701002

Dhr. N. neemt contact op met de ombudsdienst in eerste lijn: er werd hem een toeslag aangerekend van 214 euro, die hij betwist. Hij zegt dat hij, om geen problemen te krijgen, al een bedrag van 107 euro overgemaakt heeft, omdat hij nooit zwartgereden heeft. De dienst Inbreuken van de MIVB deelt de ombudsman echter mee dat dhr. N. minder dan twee jaar geleden al een keer een boete kreeg. De ombudsman kan dhr. N. bijgevolg alleen maar adviseren om het afbetalingsplan na te leven dat de MIVB hem intussen voorgesteld heeft en sluit het dossier.

201701006

Aangezien ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikte, kreeg mevr. A. een boete opgelegd. Ze betwist de toeslag die van haar gevraagd wordt en bevestigt dat ze altijd drie MOBIB-kaarten bij zich heeft, met op elke kaart 10 ritten. Ze geeft toe het gebruikte vervoerbewijs misschien niet naar behoren gevalideerd te hebben, maar is van mening dat ze maar een toeslag van 10 euro verschuldigd is omdat een JUMP-contract volgens haar als een weekabonnement beschouwd moet worden. De ombudsman legt haar uit dat een abonnement op voorhand wordt betaald om vervolgens onbeperkt gedurende de voorziene periode (een maand of een jaar) gebruikt te worden, terwijl de JUMP-kaart vervoerbewijzen bundelt die gebruikt moeten worden op het moment van elke prestatie. In ieder geval moet elk vervoerbewijs gevalideerd worden op het moment dat men het voertuig opstapt.

201701010

Mevr. J. treedt op voor haar dochter die bij een controle niet over een vervoerbewijs bleek te beschikken, terwijl ze een schoolabonnement heeft. Aangezien de ombudsdienst niet bevoegd is om in eerste lijn te reageren, stuurt de dienst het verzoek door naar de dienst Inbreuken van de MIVB om de geldigheid van het abonnement te laten controleren. De ombudsman sluit het dossier.

201701013

Dhr. B. wil op 9 januari 2017 zijn maandabonnement vernieuwen. Afgezien van een aanzienlijke wachtrij aan de Bootik in het Zuidstation blijkt er ook maar één verkoopsautomaat te werken. Daarop beslist hij om zijn aankoop enkele minuten uit te stellen en neemt hij de tram, maar wordt hij op lijn 4 gecontroleerd. Kort na de controle waarbij er een pv wordt opgemaakt wegens het "ontbreken van een geldig vervoerbewijs", hernieuwt hij zoals elke maand zijn maandelijks MOBIB-vervoerbewijs. Hij richt zich nu tot de ombudsdienst om duidelijk te maken dat hij te goeder trouw handelde: hij is al jaren regelmatig geabonneerd en het waren uitzonderlijke omstandigheden die maakten dat de vernieuwing van het contract niet zoals gewoonlijk verliep. De dienst Inbreuken van de MIVB wijst er weliswaar op dat het "tijdens de wachttijd voor het verkrijgen van een abonnementscontract verplicht is om zich bij elke verplaatsing een vervoerbewijs aan te schaffen", maar blijkt niettemin gevoelig voor het feit dat dhr. B. daadwerkelijk een trouwe klant is en dat na controle inderdaad is gebleken dat het verkooppunt in het Zuidstation met technische problemen kampte. Bijgevolg wordt de toeslag van dhr. B. uitzonderlijk verminderd tot 10 euro voor administratieve kosten. De ombudsman brengt dhr. B. hiervan op de hoogte.

201701014

Mevr. S. was in het midden van tram 92 aan de halte Gillon opgestapt omwille van de drukte en de aanwezigheid van enkele kinderwagens vooraan in de tram. Terwijl ze zich naar de bestuurder begaf om een ticket te kopen, stapten aan de halte Kruidtuin enkele controleagenten op die vaststelden dat mevr. S. zonder geldig vervoerbewijs de tram had genomen. Mevr. S. maakte daarop de dag van de controle nog 10 euro over, omdat ze verklaart over een abonnement te beschikken. De MIVB eist echter ook het resterende bedrag van haar en ze richt zich nu tot de ombudsman die haar antwoordt dat de MIVB onverzettelijk is: reizigers moeten vooraan opstappen als ze niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Het bedrag van 10 euro is bovendien alleen van toepassing voor een abonnee die zijn vervoerbewijs vergeten is. De ombudsman raadt mevr. S. ten stelligste aan om het van haar geëiste resterende bedrag te betalen, zodat er geen deurwaarders aan te pas hoeven te komen.

201701016

Mevr. D. kocht een kaart aan het station Delacroix; aangezien ze nergens een toegangspoortje tegenkwam (wellicht omdat ze van de loopbrug over het kanaal kwam) en niet vaak in Brussel komt, dacht ze dat ze haar vervoerbewijs in het metrostelsel of aan de uitgang kon valideren. Ze werd aan het Zuidstation gecontroleerd en dient nu een toeslag van 107 euro te betalen. Ze richt zich tot de ombudsman om een vermindering van de toeslag te vragen. De ombudsman kan echter niets doen aangezien de bedragen vastgelegd zijn door het Gewest. Hij raadt mevr. D. aan om het gevraagde bedrag binnen de toegekende termijn over te maken, kwestie van bijkomende kosten te vermijden.

201701017

Mevr. N. kreeg een boete opgelegd omdat ze niet in het bezit was van een vervoerbewijs en moet een toeslag van 214 euro betalen omdat het niet de eerste keer was dat zich dit voordeed. Ze richt zich tot de ombudsman om een spreiding van haar betalingen te verkrijgen. De ombudsman kan dit verzoek echter alleen maar doorspelen en onderschrijven ten overstaan van de desbetreffende dienst. Hij brengt mevr. N. hiervan op de hoogte.

201701020

Mevr. M. is studente en net terug uit het buitenland; wanneer ze haar abonnement aan de Kiosk van de Naamsepoort wil opladen, wordt er haar verteld dat de machines defect zijn. Daarop gebruikt ze een tienrittenkaart die ze helaas laat vallen in de ontwaarder zonder de kaart nog te kunnen recupereren. Ze koopt vervolgens een eenritkaart die ze meermaals gebruikt zonder te letten op de beperkte geldigheidstermijn van een uur. Ze wordt gecontroleerd waarbij ze niet in het bezit blijkt te zijn van een geldig vervoerbewijs en richt zich tot de ombudsdienst om te proberen aan de toeslag van 107 euro te ontkomen. Bij het onderzoek dat op verzoek van de ombudsman door de diensten van de MIVB werd verricht, kon er geen medewerker gevonden worden die getuige was van deze reeks tegenslagen. Er is bijgevolg geen enkel argument om de MIVB van mening te doen veranderen en er wordt aan mevr. M. aangeraden om snel het verschuldigde bedrag te betalen.

201702002

Mevr. P. is tram 7 opgestapt aan de halte Bascule. Ze heeft haar handen vol en is aan het bellen. Ze valideert haar vervoerbewijs vlak voor de volgende halte, Longchamps, waar de controleurs opstappen. Ze krijgt een toeslag opgelegd, hoewel ze haar ticket ontwaard had voordat de deuren opengingen en het team de tram opstapte. Ze doet haar beklag bij de ombudsman over deze boete en voert aan dat haar kaart gevalideerd was en dat ze de controleurs nooit aan de halte had kunnen zien staan, aangezien het donker was. Ze haalt ook nog aan dat beide haltes erg dicht bij elkaar liggen en dat ze geen negatieve voorgeschiedenis heeft met de MIVB. Helaas blijft de dienst Inbreuken onvermurwbaar in dit geval. De dienst Inbreuken verklaart het verschil van twee minuten tussen de validatie en de controle, dat in het voordeel lijkt te pleiten van de klaagster, door het feit dat er passagiers zijn afgestapt en dat de controleur die tijd nodig had om alles in te geven. De ombudsman betreurt dit onbuigzame standpunt dat geen rekening houdt met het feit dat de passagier geen negatieve antecedenten heeft. Die standvastigheid maakt overigens ook het voorwerp uit van

een aanbeveling verderop in dit rapport. Immers, als een kaart gevalideerd werd vóór de controle is de kwalificatie van niet-gevalideerde kaart niet correct.

201702005

Mevr. L. schrijft namens mevr. B. die voor haar in een dienstenchequebedrijf werkt. Mevr. B. woont in Antwerpen en brengt een bezoek aan haar vrienden in Brussel. Ze koopt een ticket bij de bestuurder maar valideert dit niet. Ze wordt gecontroleerd en moet een toeslag betalen wegens een niet-ontwaarde eenritkaart. Mevr. L. richt zich namens haar werkneemster tot de ombudsman van de MIVB en legt de redenen voor het niet valideren uit: op de lijnen van De Lijn die mevr. B. in Antwerpen neemt, hoeft een bij de bestuurder gekocht kaartje niet meer gevalideerd te worden. Verder stemt het bedrag van de toeslag overeen met 10 % van haar maandloon. De ombudsman argumenteert bij de dienst Inbreuken van de MIVB dat het verschil in kaartjessysteem tussen De Lijn en de MIVB voor verwarring kan zorgen en stelt dat mevr. B. te goeder trouw handelde. Rekening houdend met het feit dat het ticket wel degelijk bij de chauffeur gekocht werd, stemt de dienst Inbreuken van de MIVB er uitzonderlijk mee in om de toeslag tot 10 euro te verlagen. Via de sociale netwerken bedankt mevr. K. de ombudsman voor zijn positieve tussenkomst.

201702006

Na een boete te hebben gekregen aan het station Simonis, bepleit mevr. T. haar zaak bij de ombudsman: de poortjes stonden open en ze realiseerde zich niet dat haar abonnement al 3 dagen vervallen was. Ze zegt te goeder trouw te hebben gehandeld en voert aan nog nooit enige overtreding te hebben begaan. Hoewel de kwestie hem in eerste lijn wordt voorgelegd, neemt de ombudsman contact op met de dienst Inbreuken en dringt er bij hen op aan dat het hier om een trouwe abonnee zou gaan. Na analyse blijkt echter dat de klaagster de gewoonte heeft om bij het vernieuwen van haar maandabonnement telkens enkele dagen te laten verstrijken na afloop van de geldigheidstermijn. Op basis hiervan weigert de dienst Inbreuken om haar als een trouwe abonnee te beschouwen. De dienst herinnert er ook aan dat elke passagier verantwoordelijk is voor de correcte validatie van het eigen vervoerbewijs en dat open poortjes geen reden vormen om dat niet te doen. De ombudsman brengt mevr. T. ervan in kennis dat de toeslag van kracht blijft.

201702009

Na zijn MOBIB-kaart met 10 ritten opgeladen te hebben, stapt dhr. D. door de open poortjes aan de metro-ingang, terwijl hij zijn kaart valideert. Eenmaal aangekomen aan Hermann-Debroux wordt hij gecontroleerd en wordt hem een toeslag van 107 euro opgelegd wegens het niet ontwaarden van zijn vervoerbewijs. Hij probeert nog duidelijk te maken dat hij te goeder trouw handelde door twee e-mails in die zin naar de dienst Inbreuken van de MIVB te versturen. Die antwoordt hem echter dat de dienst bij zijn standpunt blijft: de poortjes stonden open, maar de ontwaarders werkten en dhr. D. heeft niet op de juiste manier gevalideerd. Nadat de zaak vervolgens aan hem voorgelegd werd, stelt de ombudsman dat hij toch twijfelt, omdat het kan zijn dat de storing van de poortjes ook voor een probleem met de kaartlezers zorgde. Sommige geraadpleegde technici blijken dezelfde mening toegedaan aangezien de dienst Inbreuken, na verder onderzoek, ermee instemt om het bedrag van de toeslag uitzonderlijk te verlagen tot 10 euro.

201702011

Mevr. C. stapt op een bus aan Flagey met haar vervoerbewijs in de hand; ze stelt niet de tijd te hebben gehad om de kaart te valideren, voordat de controleurs aan de halte Vijvers opstappen. Ze krijgt een toeslag van 107 euro opgelegd, die ze ook meteen betaalt omdat ze de houding van de agent gewelddadig en gevaarlijk vindt. Wat haar echter nog het meest geschokt heeft, was dat ze enkel een "soort van filmticket" als ontvangstbewijs kreeg. Ze denkt dan ook dat de controleur het geld in eigen zak gestoken heeft, iets waarover ze wekenlang met de MIVB communiceert. Aangezien ze drie maanden later nog steeds geen duidelijk en afdoend antwoord gekregen heeft op haar vermoedens, richt ze zich tot de ombudsdienst. Na onderzoek te hebben gedaan bij de bevoegde diensten van de MIVB, herinnert de ombudsman haar er in eerste instantie aan dat een kaart bij het opstappen meteen ontwaard moet worden, maar ook en vooral (wat haar vermoedens betreft) dat het geld dat door de controleur geïnd werd, wel degelijk aan zijn hiërarchie werd overgemaakt volgens de



toepasselijke procedure en dat het ontvangstbewijs dat hij haar gaf er inderdaad als een genummerd bioscoopkaartje uitziet, waarvan het nummer evenwel de traceerbaarheid van de transactie garandeert.

201702013

Eens te meer wordt de ombudsman in eerste lijn aangesproken door mevr. H die een probleem heeft met haar MOBIB-kaart. Deze blijkt niet gemakkelijk ontwaard te kunnen worden, waardoor ze eind 2016 een toeslag diende te betalen. De ombudsman legt haar uit dat hij niet bevoegd is in dit stadium en raadt de klaagster aan om zich naar een BOOTIK te begeven en daar haar kaart te laten testen.

201702014

Mevr. D. nam tram 92 voor één halte. Aangezien ze gehinderd werd op het platform door boodschappenwagentjes en kinderwagens, kon ze haar vervoerbewijs niet valideren. Bij het afstappen vond er een controle plaats en werd er haar een toeslag van 214 euro opgelegd, terwijl ze haar vorige toeslag betaald had. Ze ontkent de inbreuk niet maar maakt bezwaar tegen het te betalen bedrag en de houding van de controleur die ze als de houding van een robot omschrijft. De zaak wordt in eerste lijn aan de ombudsman voorgelegd, die niettemin de validatieregels en de regeling bij herhaalde inbreuken aan mevr. D. toelicht.

201702015

Op 15 december 2016 neemt mevr. A, studente in Gent, de metro in station Pannenhuis. Terwijl de deuren opengaan, roept iemand haar toe: "Het is gratis vandaag". Bijgevolg valideert ze haar vervoerbewijs niet. Verderop wordt ze gecontroleerd. Er wordt haar een toeslag opgelegd, die ze niet betaalt en waarvoor ze een aanmaning van de deurwaarders ontvangt. Ze neemt contact op met de MIVB die haar de geldende regels uitlegt. Ze richt zich nu tot de ombudsman die niets anders kan dan de argumenten bevestigen die door de MIVB werden aangehaald, met name dat de ontwaarding verplicht is, dat er maar zelden acties zijn waarbij er gratis met het openbaar vervoer gereden kan worden en dat zulke acties in voorkomend geval op het net aangekondigd worden. Aangezien het dossier intussen al in handen van de deurwaarders is, is elke bemiddeling onmogelijk geworden en sluit de ombudsman het dossier.

201702018

Mevr. C. schrijft de ombudsdienst als raadvrouw van mevr. B. die een toeslag opgelegd kreeg wegens het niet beschikken over een geldig vervoerbewijs, terwijl ze net een kaartje had gekocht. De feiten dateren van medio november en het dossier bevindt zich intussen al bij de deurwaarder. Gezien het relaas van de feiten vraagt de ombudsman om hem toch het gescande kaartje te bezorgen, opdat hij de versie van mevr. B. zou kunnen nagaan. De advocate geeft geen gevolg aan dit verzoek en het dossier wordt bijgevolg als zodanig gesloten.

201702020

Dhr. D. ontwaardde zijn tienrittenkaart aan boord van tram 55. Eenmaal aangekomen aan het Noordstation, slaagt hij er niet in om de poortjes te openen op drie verschillende plaatsen. Bij het opmerken van enkele medewerkers van de MIVB richt hij zich tot hen om zijn kaart te laten testen. Die blijkt beschadigd te zijn en er wordt hem een toeslag opgelegd wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs. Hij verzet zich tegen deze boete en vraagt om de tussenkomst van de ombudsdienst. Tal van elementen pleiten voor de stelling dat de klager te goeder trouw handelde. De controleur zou vastgesteld hebben dat er wel degelijk ritten verdwenen waren en zou hem aanbevolen hebben om een klacht in te dienen. Bovendien werden er op het pv foutieve gegevens vermeld (lijn 25 in plaats van lijn 55). De dienst Inbreuken beslist bijgevolg om de toeslag te verlagen tot 10 euro voor administratieve kosten.

201703002

Mevr. D. werd in december 2016 bekeurd en ze vraagt aan de ombudsman om een goed woordje voor haar te doen. De ombudsman informeert bij de dienst Inbreuken die hem meedeelt dat het dossier van mevr. D. aan de deurwaarders overgemaakt werd, aangezien er geen antwoord volgde op de brieven en aanmaningen die haar gestuurd werden. In dit stadium kan de ombudsman mevr. D. niet meer helpen en hij brengt haar hiervan op de hoogte.

201703004

Dhr. G. schrijft naar de ombudsman over een toeslag die hij in oktober 2016 betaalde. Hij vraagt zich af of hij die wel verschuldigd was, aangezien hij ter zake nooit enig schrijven ontving. De ombudsman informeert bij de dienst Inbreuken die hem antwoordt dat de boete wel degelijk verschuldigd was, maar dat er geen schrijven verstuurd werd, aangezien het bedrag van 107 euro de dag van het proces-verbaal betaald werd. De klant wordt hiervan in kennis gesteld en het dossier wordt gesloten.

201703005

Dhr. W. werd bekeurd toen hij door de poortjes van het station Louiza stapte en zijn kaartje valideerde, maar voordat de poortjes zich gesloten hadden na de voorgaande passagier. Hierdoor werd zijn validatie niet geregistreerd, wat vastgesteld werd door een medewerker die getuige was van de feiten. Dhr. W. weigert de toeslag te betalen en na contact te hebben gehad met de dienst Inbreuken, vraagt hij de ombudsman om in zijn voordeel tussen te komen. De ombudsman kan echter alleen maar vaststellen dat dhr. W. zich zonder geldig vervoerbewijs in een gecontroleerde zone bevond, al was dat niet met opzet. De ombudsman herinnert dhr. W. eraan dat de reiziger verantwoordelijk is voor de correcte ontwaarding van zijn vervoerbewijs. Dhr. W. weigert de toeslag te betalen en verklaart bereid te zijn om de kosten van een gerechtelijke procedure te betalen. De ombudsman sluit van zijn kant het bemiddelingsdossier.

201703006

Dhr. D. stapt op de tram aan de halte Jules de Trooz en wordt bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs ontwaardt na aankondiging van de controle aan de halte Over de Bruggen. Hij nam al contact op met de dienst Inbreuken om zijn zaak te bepleiten en gezien hun weigering om de boete te laten vallen, richt hij zich nu tot de ombudsman. Hij voert aan dat beide haltes erg dicht bij elkaar liggen. De ombudsman neemt contact op met de dienst Inbreuken, maar die geeft hem te kennen dat het niet de eerste keer is dat dhr. D. in de fout ging en dat het verschuldigde bedrag 214 euro bedraagt. Onder deze omstandigheden raadt de ombudsman dhr. D. aan om te betalen en om een gespreide betaling te vragen.

201703007

Dhr. L. stapt op bus 71 die propvol is. Hij heeft een dure vouwfiets en een grote reistas bij zich. De weg naar de ontwaarder wordt geblokkeerd door een rolstoel en meerdere personen. Aangezien hij heel wat spullen bij zich heeft, slaagt dhr. L. er niet alleen niet in om zijn kaart te ontwaarden aan de ontwaarder in zijn buurt, maar kan hij zich ook niet naar een andere ontwaarder in de bus begeven, omdat hij zijn vouwfiets niet onbewaakt wil achterlaten. Tijdens de daaropvolgende controle stelt de agent vast dat de ontwaarder niet werkt en dat men zich niet kan verplaatsen in de bus. Hij ziet zich niettemin genoodzaakt om tevens vast te stellen dat dhr. L. niet in het bezit is van een geldig vervoerbewijs en bekeurd hem. Tot zijn grote verbazing en spijt slaagt de ombudsman er niet in om de zaak van dhr. L. te bepleiten: de dienst Inbreuken vindt geen rapport terug waarin er melding van dit incident wordt gemaakt en is van mening dat de reiziger zich naar de volgende ontwaarder kon begeven. Ondanks zijn inbreukloos verleden dient dhr. L. de toeslag toch te betalen. De ombudsman betreurt dat de dienst Inbreuken gezien de aangehaalde argumenten niet de moeite nam om de situatie met de verwachte welwillendheid te analyseren (zie aanbeveling).

201703008

Mevr. S. schrijft namens drie adolescenten die samen het openbaar vervoer namen met een enkele tienrittenkaart. Bij een controle aan de metro van Kraainem wordt een van de adolescenten niet gecontroleerd, maar de twee andere wel en deze twee worden allebei geverbaliseerd. Mevr. S. kreeg

geen antwoord van de dienst Inbreuken en richt zich nu tot de ombudsman die bij de diensten van de MIVB informeert. De kaart blijkt maar een enkele keer voor de heenreis en helemaal niet voor de terugreis gevalideerd te zijn. Onder dergelijke omstandigheden kan de ombudsman dit dossier niet verdedigen en legt hij mevr. S. de te volgen procedure uit voor een correcte ontwaarding als men zich in groep verplaatst.

201703022

Dhr. G. werd gecontroleerd bij het verlaten van het metrostation Munthof en kon zijn vervoerbewijs op dat moment niet meteen terugvinden. Hij werd daarop bekeurd en moet een verhoogde toeslag van 214 euro betalen. Hij verzet zich hiertegen bij de dienst Inbreuken en de ombudsdienst van de MIVB. Hij legt uit dat hij zijn gevalideerde tienrittenkaart vervolgens wel terugvond en dat hij deze toonde aan het team van controleurs dat hem bekeurde. Het verslag van de agent dat de ombudsman opvroeg, preciseert inderdaad dat dhr. G. vijf minuten na de controle met zijn gevalideerde kaart terugkeerde. De dienst Inbreuken herinnert eraan dat het vervoerbewijs getoond moet worden op het moment van de controle omdat, aldus de dienst, dhr. G. intussen de kaart van een andere reiziger gevraagd kon hebben, die het station op dat moment eveneens verliet. Hierop bevestigt dhr. G. dat hij zijn kaart altijd met dezelfde bankkaart oplaadt, iets wat de MIVB volgens hem gemakkelijk kan nagaan. Na onderzoek door de diensten van de MIVB blijkt dit echter niet mogelijk, omdat de 'MOBIB Basic'-kaart een anonieme kaart is en de beschikbare bankgegevens bij Worldonline erg beperkt zijn omwille van veiligheids- en privacyredenen. Tot slot gaat het hier om een tweede voorval in twee jaar tijd, vandaar de verhoogde toeslag. Op basis van al deze elementen deelt de dienst Inbreuken de ombudsman mee dat de dienst niet wenst terug te komen op het geval en dat de toeslag gehandhaafd blijft. Aangezien de ombudsman de dienst nergens toe kan dwingen, rest hem niets anders dan zich bij deze beslissing neer te leggen, dhr. G. hiervan in kennis te stellen en dit dossier te sluiten.

201703026

Eind februari 2017 meldt dhr. O. aan de ombudsman het onbegrip waarop hij bij de dienst Inbreuken stoot, die hem - volgens hem - om de betaling van inbreuken vraagt die van maart, april en mei 2015 dateren. Hij vraagt de ombudsman om hem zijn volledig dossier te bezorgen teneinde de dekking door zijn abonnement van de inbreuken in kwestie te controleren, alsook de beelden van de MIVB waaruit zijn validatie op 27 november 2017 (sic) blijkt. De ombudsman ontvangt het dossier van dhr. O. van de dienst Inbreuken en stelt het bestaan van 9 inbreuken sinds 2012 vast, die allemaal betaald werden behalve de laatste wegens het niet valideren van een vervoerbewijs op 27 november 2016. De camerabeelden kunnen enkel getoond worden op politiebevel en zullen in ieder geval niets aan het dossier toevoegen, omdat het niet volstaat dat men de ontwaardingshandeling verricht om van een correcte ontwaarding te kunnen spreken. De ombudsman antwoordt dan ook aan dhr. C. dat hij best het gevraagde bedrag betaalt, voordat er nog kosten bij het reeds hoge bedrag gerekend worden.

201703027

Mevr. D. schrijft namens mevr. C. die in 2010 bekeurd werd en een toeslag ten belope van 10 euro diende te betalen. Het bedrag werd niet betaald en het dossier werd daarop overgemaakt aan Modero, die dit bedrag al evenmin ontving, ondanks herhaalde aanmaningen. De zaak kwam daarop voor de rechtbank en 7 jaar later werd mevr. C. opgeroepen. Gezien de termijn die ze onredelijk acht, vraagt ze om de vervolging te staken. De ombudsman is niet bevoegd voor zaken die voor de rechtbank behandeld worden en draagt het dossier over aan de dienst Inningen voor verdere afhandeling.

201703029

Na contact te hebben opgenomen met de MIVB, die zich onverzettelijk opstelt, richt dhr. B. zich tot de ombudsman om te proberen daar gehoor te krijgen. Er werd hem een toeslag aangerekend wegens het niet ontwaarden van de eenritkaart in zijn bezit. De ombudsman vraagt zijn dossier op bij de MIVB en daaruit blijkt dat dhr. B. een aanzienlijk verleden qua inbreuken bij de MIVB heeft. Verschillende daarvan zijn nog niet betaald, waaronder de laatste, die dhr. B. betwist door te stellen dat hij wel over een vervoerbewijs beschikte. Dat klopt, maar de eenritkaart in zijn bezit was niet gevalideerd. De ombudsman herinnert eraan dat de validatie verplicht is voor wie zich op de lijnen van de MIVB wenst te verplaatsen. Anders zou het al te gemakkelijk zijn om eindeloos te blijven rondrijden met hetzelfde ticket in de hand zonder dit ooit te ontwaarden. Hij raadt dhr. B aan om de toeslag te betalen teneinde invorderingskosten te vermijden.

201703030

Op 14 maart werd mevr. P gecontroleerd, terwijl ze haar MOBIB-kaart vergeten was, die ze op 28 februari opgeladen had. Ze had de kaart in kwestie nog niet gebruikt en vraagt om na te gaan of ze daadwerkelijk nog over al haar 10 ritten beschikte. Ze neemt zowel contact op met de dienst Inbreuken als met de ombudsman die, aangezien hij gecontacteerd wordt in eerste lijn, het aan de dienst Inbreuken overlaat om hierop te reageren.

201703032

Dhr. A. ontving een convocatie van het vreedegerecht van Elsene voor een inbreuk die van augustus 2012 dateert. De ombudsman beschikt niet over de bevoegdheid om dit dossier van meer dan 4 jaar oud te behandelen en raadt dhr. A. aan om gehoor te geven aan de convocatie en er zich te verdedigen met de argumenten die hij ten overstaan van de ombudsman aanhaalt.

201703034

Er hangt dhr. K. een nakende inbeslagname boven het hoofd na de betekening van een rechterlijke beslissing. Het gaat om de gevolgen van een inbreuk die van 2010 dateert, toen hij zich in het buitenland bevond. Hoewel de ombudsman niet bevoegd is voor een zaak van meer dan 3 jaar geleden, tracht hij er wel meer informatie over in te winnen. Daarbij blijkt dat dhr. K. in totaal 6 toeslagen opgelegd kreeg, waarvan er nog 2 onbetaald zijn. Aangezien dhr. K. vervolgd werd, kan de MIVB niets meer doen in het dossier van de klant, die geen gevolg gegeven zou hebben aan de diverse aanmaningen die verstuurd werden door de MIVB en de Modero-deurwaarders.

201703035

Dhr. M. werd op bus 12 bekeurd, terwijl hij zijn kaart ontwaard had bij het opstappen aan de halte Bourget. De controleurs stelden vast dat zijn abonnement niet correct gevalideerd was. Bij het nemen van de volgende bus (hij moest afstappen voor het opmaken van het pv) bleek het valideren echter volledig normaal te verlopen. Hij vraagt zich af of de voorgaande slechte validatie niet te wijten is aan de tariefwijziging van de bus die van de luchthaven komt. De ombudsman neemt deze info over in zijn argumentatie. De dienst Inbreuken is van mening dat dit zonder meer plausibel is en stemt ermee in om het pv te annuleren.

201703037

Dhr. M. bevestigt het bedrag van zijn toeslag betaald te hebben door 110 euro per post te hebben verstuurd. Hij ontving echter een aanmaning en wil alleen een tweede keer betalen als er hem een afbetalingsplan wordt voorgesteld. De bemiddelaar draagt het dossier aan de dienst Inbreuken over. Die bevestigt geen geld per post ontvangen te hebben en stelt bijgevolg een afbetalingsplan aan dhr. M. voor.

201703038

Dhr. M. schrijft de ombudsdienst dat hij bekeurd werd en dat hij een toeslag van 49 euro betaalde. Hij vraagt dat deze toeslag geannuleerd zou worden, omdat hij een abonnement heeft. De ombudsman vraagt hem om bijkomende informatie (pv en eventuele brief), omdat het bedrag van 49 euro niet

overeenstemt met het bedrag van een toeslag dat door de reglementering van het Brussels Gewest is vastgelegd. Aangezien er geen antwoord meer volgt, sluit de ombudsman het dossier.

201703040

Mevr. B. werd bekeurd omdat ze haar tienrittenkaart niet ontwaard had. Ondanks haar betwisting bleef de dienst Inbreuken bij zijn beslissing. Ze richt zich nu tot de ombudsman met het argument dat, als ze een abonnement had gehad, de toeslag maar 10 euro bedragen zou hebben, wat ze discriminerend vindt. De ombudsman legt haar het verschil uit tussen een abonnement, dat men voor een onbeperkt aantal ritten kan gebruiken maar dat ook gevalideerd moet worden, en een vervoerbewijs per prestatie. In dat laatste geval vertegenwoordigt de ontwaarding ook de debitering van een vooraf door de reiziger betaald traject. Als de reiziger het bewijs niet valideert, zou hij eindeloos kunnen blijven rondrijden met een enkele kaart.

201703041

Mevr. S. werd bekeurd en heeft de toeslag betwist bij de dienst Inbreuken. Deze bleek echter onverzettelijk. Ze legt de ombudsman de omstandigheden uit, die volgens haar tot een annulering van de toeslag zouden moeten leiden. Ze dacht dat ze nog over voldoende ritten beschikte op haar kaart en lette niet op het feit dat de validatie niet correct verricht werd. Ze is bovendien een trouwe gebruiker van het Brussels openbaar vervoer. De ombudsman kan niets veranderen aan de door de MIVB genomen beslissing, aangezien elke reiziger verantwoordelijk is voor de correcte ontwaarding van zijn vervoerbewijs. Hij legt haar daarnaast eveneens uit dat het bedrag van de toeslag dat haar buitensporig lijkt, vastgelegd werd bij beslissing van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

201704001

Dhr. C. stapt op tram 7 aan de halte Arsenaal richting Heizel. Aangezien de tram propvol zit, kan hij niet bij de ontwaarder geraken. Net zoals tal van andere reizigers neemt hij deze lijn om vervolgens aan het station Petillon de metro te nemen. Wanneer tientallen personen aan deze halte afstappen, maakt dhr. C. van de gelegenheid gebruik om zijn vervoerbewijs te valideren, waarvoor zijn werkgever tussenkomt. Hij wordt enkele seconden later gecontroleerd, maakt aan de controleur melding van zijn laattijdige ontwaarding en licht de redenen ervoor toe. De agent van de MIVB behandelt hem als een leugenaar en vaart tegen hem uit dat hij niet in de sociale sector werkt. Dhr. C. richtte zich tot twee keer toe tot de dienst Inbreuken om de inbreuk te betwisten en bezwaar te maken tegen de houding van de controleur. Omdat hij geen antwoord krijgt, richt hij zich nu tot de ombudsman bij wie zijn verzoek als ontvankelijk wordt beschouwd. De ombudsman bepleit de zaak bij de dienst Inbreuken en herinnert er daarbij aan dat het probleem al aangehaald werd in zijn jaarverslag van 2015 en dat daar een aanbeveling uit is voortgevloeid. Geconfronteerd met dit type problemen kan de ombudsman niet anders dan het vermoeden van onschuld te laten spelen, dat versterkt wordt wanneer de klant nooit een probleem met de MIVB heeft gehad. De MIVB stemt er uitzonderlijk mee in om de toeslag tot 10 euro te verminderen.

201704003

Mevr. V. komt tussen voor haar man die een toeslag dient te betalen omdat hij zijn tienrittenkaart niet had gevalideerd, waarop er nog 6 ritten stonden. Ze beweert dat men haar aan de telefoon heeft gezegd dat ze een toeslag van 18 euro zou moeten betalen, terwijl het schrijven dat de MIVB haar stuurde het over een bedrag van 107 euro heeft, wat ze overdreven vindt. De ombudsman kan niets veranderen aan het bedrag van de toeslagen, aangezien dat door een besluit van de Gewestregering vastgelegd is. Aangezien mevr. V. zich ook beklaagt over de foutieve informatie die haar verstrekt werd, wordt haar klacht overgedragen aan de dienst Klantenrelaties voor verder onderzoek.

201704005

Mevr. T. stapt op een bus met een oud kaartje dat heel wat jaren geleden door Actiris was uitgereikt en niet langer geldig blijkt. Ze wordt bekeurd en begeeft zich naar een Bootik om deze oude kaart in te ruilen tegen recente tickets, waar men haar aanraadt om zich met betrekking tot haar pv tot de ombudsdienst te wenden. Deze is echter niet bevoegd in dit stadium, stelt mevr. T. hiervan in kennis en speelt de klacht door aan de dienst Inbreuken.

201704008

Dhr. F. werd bekeurd, maar betwist de plaats en het tijdstip van de feiten. Aangezien hij geen antwoord kreeg van de dienst Inbreuken, richt hij zich nu tot de ombudsdienst. Bij verder onderzoek blijkt dat het proces-verbaal vermeldt dat de feiten zich aan het Weststation voordeden, terwijl het in werkelijkheid om het station Schuman ging. Het pv werd intussen zonder gevolg geklasseerd door de dienst Inbreuken, klaarblijkelijk omwille van vormfouten bij de opstelling. De ombudsman brengt dhr. F. hiervan op de hoogte.

201704009

Mevr. G. wilde haar MOBIB-kaart opladen aan de halte Helden; de GO-automaat stond echter open en er waren twee technici aan de automaat aan het werken. Ze is tram 4 dan maar opgestapt zonder vervoerbewijs om zich naar het Zuidstation te begeven, waar ze gecontroleerd werd. Ze vraagt de MIVB om inschikkelijkheid gezien de panne van de verkoopautomaat. In de trams beschikt de bestuurder echter over eenritkaarten die te koop worden aangeboden en die ze dus bij het opstappen had moeten aanschaffen. De ombudsman beschikt over geen enkel element om mevr. G. te verdedigen.

201704010

Mevr. R. schrijft de ombudsman voor een landgenoot die voor een verblijf van enkele dagen in België uit Italië was overgekomen. Dhr. B. kocht een ticket, maar omdat hij de werking van het systeem niet kende, ontwaardde hij dit vervoerbewijs niet. Helaas is ook voor wat toeristen betreft de MIVB van mening dat iedereen zijn reis dient voor te bereiden en zich dient te informeren om zich op een legitieme manier te kunnen verplaatsen; de ombudsdienst kan dan ook niet anders dan deze toeslag bevestigen.

201704011

Dhr. V. kocht meerdere tickets om zich in Brussel te verplaatsen. Aan de halte Weldoeners werd hij gecontroleerd en doordat hij de tickets door elkaar haalde, toonde hij een niet-gevalideerd ticket. Daarop werd hem een toeslag aangerekend. Hij legt zijn vergissing uit aan de ombudsman en legt hem de drie tickets voor die hij gekocht had: een gevalideerd voor de heenreis, een niet-gevalideerd ticket dat hij aan de controleur had laten zien en een derde ticket dat hij voor de terugreis moest kopen. Na controle waarom door de ombudsdienst verzocht werd, wordt het bewijs geleverd dat er wel degelijk om 09.09 uur in het Noordstation een ticket gevalideerd werd, terwijl de controle om 09.15 uur plaatsvond. De passagier heeft dus inderdaad het verkeerde vervoerbewijs getoond, dat hij voor de controleurs diende te valideren, waardoor hij zich genoodzaakt zag om voor de terugrit een derde ticket te kopen. De ombudsman pleit ervoor om hem slechts een administratieve toeslag van 10 euro op te leggen, waarmee de MIVB instemt. De ombudsman brengt dhr. V. hiervan op de hoogte.

201704014

Mevr. A. stapt op tram 62 met een kinderwagen. Eenmaal in het voertuig wilt ze haar kaart valideren, maar het toestel blijkt niet te werken. Ze wil zich vervolgens naar een andere ontwaarder begeven, maar gezien de vele personen aan boord, is dat geen sinecure. Voordat ze tot bij de ontwaarder is geraakt, stappen de controleurs op en krijgt ze een boete wegens het niet ontwaarden van haar vervoerbewijs. Helaas is de MIVB onverzettelijk met betrekking tot de vervoersregel die stelt dat elke reiziger in regel dient te zijn vanaf het betreden van het voertuig; bovendien is elke reiziger verantwoordelijk voor de correcte ontwaarding van zijn vervoerbewijs. De ombudsman kan mevr. A. niet helpen.

201704015

Dhr. P. werd een toeslag aangerekend, omdat zijn tienrittenkaart niet correct gevalideerd werd. Hij schrijft naar de dienst Inbreuken om mee te delen dat de ontwaarder geen enkel signaal gaf. Het argument wordt niet aanvaard door de MIVB. Als een ontwaarder niet blijkt te werken, dient de reiziger zich immers naar een ander toestel te begeven om zijn vervoerbewijs daar te valideren.

201704017

Doordat hij niet genoeg kleingeld bij zich had, verplaatste dhr. P. zich zonder vervoerbewijs, nadat de bestuurder geweigerd had om hem een ticket te verkopen. Aangezien hij, alvorens op te stappen, nog getracht had om een ticket aan een verkoopautomaat aan te schaffen, die defect bleek, legt hij de situatie uit aan de controleur die hem bekeurt. Deze raadde hem aan om de inbreuk te betwisten en daarbij alle details van de inbreuk uit de doeken te doen. Omdat de MIVB bij haar standpunt blijft, doet dhr. P nu zijn verhaal aan de ombudsman die deze samenloop van omstandigheden aanhaalt om te stellen dat de klant te goeder trouw handelde (automaat defect, geen kleingeld bij zich ...). Helaas bleek uit zijn voorgaande briefwisseling dat dhr. P. dit probleem met de defecte automaat nooit vermeldde, wat de dienst Inbreuken doet vermoeden dat dhr. P. zich opzettelijk zonder vervoerbewijs verplaatste. De MIVB beschouwt dat als een reden om de toeslag te handhaven. De ombudsman brengt dhr. P. hiervan op de hoogte, die daarop concludeert dat hij een advocaat zal moeten nemen, omdat het betalen van de boete volgens hem gelijkstaat met een schuldbekentenis.

201704018

Mevr. G. werd gecontroleerd en daarbij werd vastgesteld dat haar kaart niet ontwaard was. Ze betwist de inbreuk en wijst erop dat tal van reizigers zich op hetzelfde ogenblik geconfronteerd zagen met ontwaarders die niet werkten. Ze richt zich tot de ombudsdienst die tracht te bewijzen dat de klant te goeder trouw handelde door om een technisch onderzoek te vragen naar de werking van de ontwaarders van het desbetreffende voertuig. De dienst Inbreuken antwoordt dat uit het onderzoek is gebleken dat de verschillende toestellen van de tram probleemloos werkten en dat het bijgevolg om een slechte validatie van de klant ging die intussen het bedrag van de toeslag betaalde om verdere problemen te voorkomen. Voor de MIVB is de zaak bijgevolg gesloten.

201704020

Dhr. T. verplaatste zich met een niet-gevalideerd vervoerbewijs, omdat hij - naar eigen zeggen - het systeem niet kende. Na analyse van het dossier op aanvraag van de ombudsdienst blijft de dienst Inbreuken bij zijn beslissing omdat, als een apparaat defect blijkt, de reiziger zijn ticket aan een andere ontwaarder moet valideren om in regel te zijn. Gezien de precaire situatie van dhr. T. pleit de ombudsman ervoor om de betaling van de toeslag te spreiden.

201704021

Dhr. Z. valideert zijn tienrittenkaart die hij in zijn portefeuille bewaart; helaas bevat die ook het abonnement van zijn partner. Tijdens de controle die daarop volgt, krijgt hij een toeslag opgelegd van 408 euro wegens het gebruik van een vervoerbewijs van een derde, ondanks zijn pogingen om de situatie uit te leggen, waarvan niets terug te vinden is in het verslag van de agent. Na geen antwoord te hebben gekregen van de dienst Inbreuken, vraagt hij om de tussenkomst van de ombudsdienst die benadrukt dat de klant te goeder trouw handelde en die verwijst naar het statuut van trouwe klant van het koppel. De bemiddeling werpt haar vruchten af omdat, bij wijze van uitzondering, dhr. Z. enkel nog een administratieve toeslag van 10 euro dient te betalen, wat de ombudsman met een zekere tevredenheid meedeelt aan dhr. Z.

201704022

Mevr. K. die haar abonnement vergat op te laden, krijgt een toeslag van 107 euro opgelegd. Ze neemt daarop contact op met de ombudsdienst en vraagt om een commerciële tegemoetkoming. De ombudsman voert aan dat mevr. K. een trouwe klant lijkt te zijn en vraagt aan de MIVB om de toeslag te annuleren. De dienst Inbreuken antwoordt dat ze al twee tegemoetkomingen hebben gedaan: de vermindering van de toeslag tot 10 euro gezien de hoedanigheid van abonnee van mevr. K en het uitstel van betaling met een maand. De ombudsman deelt haar mee dat het haar vrij staat om deze transactie te weigeren, maar dat in dat geval de toeslag van 107 euro van toepassing zal zijn.

201704023

Mevr. L. had enkel een biljet van 50 euro bij zich, toen ze aan boord van bus 63 vaststelde dat er geen ritten meer op haar kaart stonden. Ze betwist de haar aangerekende toeslag bij de

ombudsdienst die echter alleen maar de beslissing van de MIVB kan bevestigen. Die laatste baseert zich op het feit dat de chauffeur er niet toe gehouden is om terug te geven op meer dan 5 euro en dat men alvorens op te stappen in het bezit dient te zijn van een vervoerbewijs dat men meteen dient te valideren.

201704024

Mevr. C. werd gecontroleerd aan boord van bus 71, terwijl ze haar kaart in extremis aan het valideren was. Ze betwist dat ze de ontwaarding verrichtte bij het zien van de controle en vraagt naar de historie van haar validaties. Ze wendt zich tot de ombudsman om de annulering van de opgelegde toeslag te verkrijgen. De ombudsman tracht zijn argumentatie te baseren op de drie minuten verschil tussen het ontwaarden van de kaart en het tijdstip dat op het pv vermeld wordt, maar de MIVB repliceert dat dit de tijd is die men nodig heeft om iemand te identificeren. De ombudsman raadt mevr. P. bijgevolg aan om de toeslag binnen de voorgeschreven termijn te betalen.

201704025

Dhr. D. had alleen maar een biljet van 50 euro op zak om een ticket mee te kopen. Hij werd bekeurd wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs, omdat de chauffeur niet kon teruggeven op 50 euro. De ombudsdienst kan niets doen voor dhr. D., aangezien het zelfs op een zondag aan het station Beurs mogelijk moet zijn om een tienrittenkaart te kopen aan een automaat van het stadscentrum. De MIVB aanvaardt dit argument niet om geen rit te moeten betalen.

201704026

Op de tram toonde mevr. B. de controleurs een abonnement dat vervallen bleek. Ze wil haar zaak bepleiten bij de ombudsman op basis van de argumenten dat ze bij haar terugkeer van een reis met haar man, haar kind en bagage het gezinspoortje van een metrostation heeft genomen, dat ze abonnee is en dat ze niet wist dat haar kaart niet langer geldig was. De MIVB deelt de ombudsdienst mee dat ze bij haar beslissing blijft, omdat mevr. B. geen regelmatige abonnee is. Anderzijds is de dienst Inbreuken van mening dat mevr. B. perfect wist dat haar abonnement vervallen was, aangezien het poortje met de kaart van haar man geopend werd. Het zou logisch geweest zijn om meteen een kaart te kopen op tram 51, die ze enkele minuten later nam. Deze kennis van de inbreuk en het feit dat ze niet in regel was, maakt het voor de ombudsman onmogelijk om ten gunste van mevr. B. te pleiten. Hij suggereert haar om een regeling aan te vragen voor de betaling van de toeslag ten belope van een verdubbeld bedrag (2014 euro), aangezien er in het verleden van mevr. B. al een eerdere inbreuk ontdekt werd.

201704027

Mevr. H. stelt over een abonnement te beschikken dat ze al maanden regelmatig betaalt. Ze vergat dit op te laden en richt zich nu tot de ombudsman om de 107 euro die haar als gevolg van de haar opgelegde toeslag gevraagd wordt, niet te moeten betalen, maar slechts 10 euro zoals wanneer iemand zijn abonnement vergeten is. De ombudsdienst heeft er geen goede hoop op dat er gevolg gegeven zal worden aan dit verzoek, maar vraagt mevr. H. om de betalingsbewijzen van de laatste maanden. Mevr. H. geeft hier geen gevolg aan en het dossier wordt door de ombudsman geklasseerd.

201704028

Dhr. S., student in Brussel, neemt maar erg zelden de bus. Hij koopt daardoor wel een ticket, maar weet hij niet dat hij dit ook nog dient te ontwaarden. Hij richt zich tot de ombudsdienst om de aangerekende toeslag niet te moeten betalen. Helaas stemt de MIVB er niet mee in om de toeslag te annuleren omdat iedereen die zich met haar lijnen verplaatst, kennisgenomen moet hebben van de geldende regels, ook al wordt de kaart op sommige netwerken door de chauffeur gevalideerd bij betaling. De ombudsman raadt aan om een spreiding van de betaling van de toeslag te vragen.



201704029

Dhr. K. erkent dat hij vergeten was zijn kaart te ontwaarden. Hij vraagt aan de ombudsdienst om tussen te komen en zo tot een schikking te komen of om voor een spreiding van de betalingen te helpen zorgen. Geen enkel element laat toe deze vergetelheid te verontschuldigen en er wordt aan dhr. K. aangeraden om een regeling voor de betaling van de toeslag in maandelijkse termijnen te vragen, iets wat de MIVB doorgaans aanvaardt wanneer de aanvrager in een moeilijke financiële situatie lijkt te verkeren.

201704031

Dhr. R. denkt zijn ticket correct gevalideerd te hebben aan de ingang van het station Troon, waarvan de poortjes klaarblijkelijk openstaan. Bij het verlaten van het station Schuman stelt een controleteam vast dat het eenritkaartje niet ontwaard is en wordt er een proces-verbaal opgesteld. Dhr. R. betwist ten stelligste een inbreuk te hebben gepleegd en trekt de betrouwbaarheid van de validatie- en controletoestellen in twijfel. Hij richt zich tot de ombudsdienst die vruchteloos tracht duidelijk te maken dat de klager te goeder trouw handelde. De ombudsman kan dhr. R. alleen maar meedelen dat een ticket ongeldig is wanneer het niet naar behoren werd ontwaard en dat de reiziger verantwoordelijk is voor de correcte ontwaarding van zijn kaartje. Het feit dat de poortjes openstonden, verandert niets aan de verplichting om te valideren.

201704033

Mevr. C. stapt op bus 71 aan de halte Flagey; na haar MOBIB-kaart in haar zak te hebben gevonden, valideert ze deze snel. Aan de volgende halte, 'Vijvers van Elsene', die 400 meter verder ligt, stappen controleurs op, waarvan er een stelt dat hij haar haar vervoerbewijs heeft zien valideren en vervolgens een pv opmaakt. Nadat het dossier hem werd voorgelegd, stelt de ombudsman vast dat het om een klassieke "validatie met zicht op controle" gaat. In dat geval hangt alles af van de omstandigheden, met als eerste parameter de afstand tussen de haltes. Als de bus of tram maar enkele tientallen seconden nodig heeft om naar de volgende halte te rijden, is het aannemelijk dat iemand amper de tijd heeft om zijn kaart te nemen en deze te ontwaarden. In geval van twijfel moet de zaak in het voordeel van de klant beslecht worden, vooral wanneer deze nooit enig vergelijkbaar probleem met de MIVB heeft gehad. Na de klassering zonder gevolg te hebben verkregen van de inbreuk, brengt de ombudsman mevr. C. hiervan in kennis. Die verzekert hem dat ze naar de toekomst toe ervoor zal zorgen dat ze altijd haar kaart in de hand heeft, alvorens op een voertuig te stappen.

201704034

Mevr. D. stapte op tram 92 aan de halte Marlow. Ze valideerde haar kaart vrij snel, maar de volgende halte 'Helden', waar de controleurs opstapten, ligt amper 250 meter verder. Hoewel de controleur niet stelt gezien te hebben dat ze haar kaart op het moment van de controle valideerde, laat hij mevr. D. maar twee keuzes voor haar "laattijdige ontwaarding": ofwel wordt ze bekeurd, ofwel wordt de politie erbij gehaald. De zaak wordt aan de ombudsdienst voorgelegd, omdat de klaagster niet alleen bezwaar maakt tegen de manier van handelen, maar ook tegen de kwalificatie van de feiten als "het niet beschikken over een geldig vervoerbewijs", terwijl haar vervoerbewijs wel degelijk geldig was, aangezien ze haar kaart kort tevoren gevalideerd had. Aangezien het hier om een probleem gaat dat zich (al te) regelmatig voordoet, baseert de ombudsman zijn argumentatie zowel op de grote nabijheid van beide haltes als op het feit dat, als de controle plaatsvindt na het verrichten van de validatie uit het zicht van de controleur, het vervoerbewijs perfect in regel is en de inbreuk als onbestaande beschouwd moet worden. Bij het analyseren van het hele dossier en rekening houdend met de omstandigheden, informeert de MIVB de ombudsdienst over de stopzetting van de procedure. Het deurwaardersbureau Modero aan wie de zaak werd overgemaakt, werd er intussen van in kennis gesteld dat het de voortzetting van het lopende dossier dient te staken.

201704035

Mevr. S. werd op 19 april 2017 gecontroleerd op tram 94 waarbij bleek dat ze in het bezit was van een abonnement dat niet langer geldig was; als studente die zopas uit het buitenland teruggekeerd was, had ze dit niet beseft. Bovendien had ze ook geen 2,50 euro op zak om een ticket te betalen. Ze wendt zich tot de ombudsdienst, omdat ze de toeslag van 107 euro die haar opgelegd werd, niet kan

betalen. Helaas blijkt uit de analyse van de MIVB dat het abonnement sinds 22 februari was vervallen. Onder dergelijke omstandigheden kan de ombudsdienst haar niet helpen en haar enkel aanraden om het gevraagde bedrag te betalen.

201704036

Mevr. D. vergat haar vervoerbewijs te valideren en wordt gecontroleerd. De ombudsman beschikt over geen enkel element om haar vrij te stellen van de betaling van de toeslag die door de MIVB geëist wordt, omdat dit zou willen zeggen dat alle verstrooide mensen het openbaar vervoer zouden kunnen nemen zonder voor hun ritten te moeten betalen. Hij raadt haar aan om zich snel in regel te stellen teneinde bijkomende kosten te vermijden.

201704038

Mevr. K. verplaatst zich met een kaartje van 2,50 euro dat ze niet of slecht valideert. Na controle krijgt ze een toeslag aangerekend van 107 euro. Ze betwist het pv echter, omdat ze beweert dat ze wel over een geldig ticket beschikte en dat ze er bovendien een ander wilde kopen, maar dat de bestuurder haar biljet van 10 euro weigerde. De ombudsman kan alleen maar bevestigen dat reizigers hun ticket correct moeten valideren bij het opstappen en dat men bij een aankoop aan boord over gepast geld dient te beschikken. De ombudsdienst kan geen enkel argument aanvoeren om de beslissing van de MIVB over het dossier te laten aanpassen en raadt mevr. K. aan om snel de opgelopen toeslag te betalen teneinde andere kosten te voorkomen.

201704039

Dhr. D. vergeet zijn maandabonnement te ontwaarderen bij het opstappen van de tram. Na een controle waarbij hij bekeurd wordt, laadt hij meteen zijn MOBIB-kaart op, zoals hij dat regelmatig doet. Hij betaalt uit eigen beweging een bedrag van 10 euro aan de dienst Inbreuken van de MIVB, waarbij hij erkent dat hij niet in regel was, maar van mening is dat hij de hoedanigheid van een regelmatig abonnee geniet. Hij ontvangt echter een brief van de dienst Inbreuken van de MIVB waarin hem verzocht wordt om toch het saldo van het bedrag van de toeslag, zijnde 97 euro, over te maken, aangezien dhr. D. geen abonnee is maar tienrittenkaarten gebruikt. Daarop bepleit dhr. D. zijn zaak bij de ombudsman, waarbij hij bovendien aanvoert dat hij er totaal geen belang bij heeft om inbreuken te plegen. Hij is immers leerkracht en zijn vervoerskosten worden terugbetaald. De ombudsman kan echter vergetelheid of verstrooidheid niet als argument aanvoeren en beschikt over geen enkel feitelijk element om de beslissing van de MIVB te veranderen. Hij brengt dhr. D. hiervan op de hoogte.

201705001

Dhr. S. brengt de ombudsman een bezoek om de zaak van zijn tante te bepleiten, die bekeurd werd. Ze neemt erg zelden het openbaar vervoer omdat dhr. S. haar gewoonlijk met de wagen afzet aan het ziekenhuis waar ze in behandeling is. Op 19 april moest dhr. S. echter werken en vroeg hij aan zijn nicht om mevr. B. bij het nemen van het openbaar vervoer te begeleiden, waarbij hij haar het geld voor de benodigde tickets overhandigde. Mevr. B. kocht wel een ticket, maar ontwaardde dit blijkbaar niet correct, aangezien ze bij de controle bekeurd werd wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs. De ombudsman onderneemt meerdere stappen bij de MIVB om het moment van aankoop van het ticket terug te vinden, wat in het voordeel van mevr. B. zou pleiten. Uiteindelijk kan aan de hand van het moment van de aankoop op de tram aangetoond worden dat mevr. B. te goeder trouw handelde en stemt de MIVB ermee in om de toeslag bij wijze van uitzondering te annuleren.

201705004

Dhr. O. schrijft dat zijn zoon bekeurd werd, terwijl zijn abonnement nog maar 2 dagen vervallen was. Hij schreef al naar de dienst Inbreuken, maar vraagt ook aan de ombudsman om blijk te geven van begrip en de toeslag tot 10 euro te beperken. De ombudsman, aan wie de zaak in eerste lijn wordt voorgelegd, is niet bevoegd maar hij legt aan dhr. O. uit dat de dienst Inbreuken van de MIVB om billijkheidsredenen geen rekening kan houden met deze argumentatie en dat de kans klein is dat de toeslag verminderd zal worden. Hij sluit het dossier en adviseert dhr. O. om het antwoord van de dienst Inbreuken af te wachten.

201705005

Mevr. A. ontwaardt haar ticket niet meteen bij het opstappen van de tram, omdat ze aan de telefoon is. Bij de volgende halte vindt er een controle plaats en op dat moment valideert mevr. A. haar ticket. Ze wordt bekeurd en richt ze zich tot de ombudsman omdat de dienst Inbreuken weigert om rekening te houden met haar argumentatie. De ombudsman legt haar uit dat de MIVB vraagt dat de reizigers hun kaarten meteen bij het opstappen valideren. Hij kan haar bijgevolg evenmin helpen en raadt haar aan de boete te betalen.

201705006

Dhr. R. schrijft namens een kennis, mevr. M., die bekeurd werd omdat haar ticket niet langer geldig was. Ze had 's ochtends een heen-en-weerticket voor de trein genomen aan het station van Soignies. Bij het kopen van haar metroticket ging ze er te goeder trouw van uit dat dit eveneens geldig was voor een heen- en-weerit. Het ticket dat ze bij de controle toonde, was echter alleen voor een enkele rit bestemd en was op dat moment bijgevolg niet langer geldig. De ombudsman raadt haar aan om de toeslag te betalen en daarbij eventueel om een spreading van de betalingen te verzoeken.

201705008

De heer E. kreeg een boete en moet een toeslag van 408 euro betalen. Hij richt zich tot de ombudsdienst om toe te lichten wat er gebeurd is. Hij had verschillende vervoerbewijzen in zijn portefeuille zitten en wist niet meer welk bewijs hij gevalideerd had. Klaarblijkelijk was het bewijs dat gevalideerd werd het vervoerbewijs van een van zijn vrienden, waardoor hij de rit met het bewijs van een derde verrichte, wat de MIVB als een grove inbreuk beschouwt en bestraft met een boete van 408 euro. De ombudsman probeert de argumenten van de jongeman naar voren te schuiven, die bevestigt zelf eveneens over een abonnement te beschikken. Dat blijkt echter niet te kloppen en de ombudsman kan hem niet helpen. Hij raadt hem aan om de zware boete te betalen door om een betaling in termijnen te verzoeken en de abonnementen van zijn kennissen niet meer te bewaren aangezien deze kaarten persoonlijk zijn.

201705009

Dhr. M. richt zich ten einde raad tot de ombudsman, omdat de Modero-deurwaarders 600 euro van hem eisen en hij hen niet uitgelegd krijgt dat hij de boete, die van 2015 dateerde, reeds betaalde. De ombudsman neemt contact op met de deurwaarders die uitleggen dat dhr. M. in werkelijkheid twee boetes opgelegd kreeg, waarvan er een daadwerkelijk betaald werd maar de andere niet, ondanks meerdere aanmaningen. Dhr. M. dacht dat alle aanmaningen verband hielden met het pv dat hij betaalde, wat niet het geval is. De ombudsman kan hem helaas niet meer helpen in dit stadium en raadt hem aan om de deurwaarders om betalingsfaciliteiten te verzoeken.

201705010

Mevr. B. is sociaal assistent en schrijft namens dhr. F. die bekeurd werd wegens het niet bezitten van een vervoerbewijs en die een toeslag van 107 euro dient te betalen. Ze stelt dat dhr. F. in armoede leeft en niet in staat is om dit bedrag te betalen. De ombudsman legt uit dat de MIVB zich onverzettelijk betoont bij dit type van inbreuken. Hij legt uit dat het Brussels Gewest een voordelige tariefregeling voorziet voor personen die in armoede leven. Hij raadt mevr. B. aan om dhr. F. over de RVV/OMNIO-vervoerbewijzen te informeren, waarvoor hij in aanmerking zou kunnen komen, en om een afbetalingsplan te vragen voor de betaling van het bedrag van de toeslag, waarna hij het dossier sluit.

201705011

Mevr. C. nam contact op met de dienst Inbreuken die haar uitleg verwierp voor de haar opgelegde toeslag omdat zich zonder geldig vervoerbewijs verplaatste. Ze richt zich nu tot de ombudsman en legt uit dat ze op 7 mei, de dag van het Irisfeest, samen met haar nicht en haar baby een overvolle bus opstapte. Aangezien de baby zich in een kinderwagen bevond, konden ze niet langs voren opstappen en zijn ze alle drie via de achterdeur van een standaardbus ingestapt. Aangezien de bus propvol zat, was het voor hen vervolgens onmogelijk om zich naar de ontwaarders te begeven, die zich vooraan in een standaardbus bevinden. De controleurs bekeurden daarop mevr. C., maar niet

haar nicht. De ombudsman bepleit de zaak van mevr. C. die zich geconfronteerd zag met moeilijke reisomstandigheden. De dienst Inbreuken aanvaardt deze argumentatie en gaat uitzonderlijk akkoord met het annuleren van de toeslag. De ombudsman sluit het dossier en brengt mevr. C. hiervan op de hoogte.

201705012

Dhr. K. licht de ombudsman de omstandigheden toe waarin hij bekeurd werd. Op het moment van de controle kon hij zijn ticket niet terugvinden. Terwijl hij voortging met zoeken, zetten de controleurs hun werk verder, maar erg snel daarna liet dhr. K hen weten zijn ticket teruggevonden te hebben. Het pv was toen echter al opgemaakt. Dhr. K. verklaart ook dat de controleur hem gezegd had dat hij in het pv ging vermelden dat het ticket teruggevonden werd. De dienst Inbreuken heeft echter geen weet van een dergelijke vermelding in het rapport van het team van controleurs en kan bijgevolg niet anders dan bij zij beslissing tot bekeuring blijven. De ombudsman betreurt het feit dat hij dhr. K. in dit geval niet kan helpen en deelt hem het slechte nieuws mee.

201705013

Mevr. V. werd bekeurd en stelt haar toeslag al betaald te hebben op het moment dat ze zich tot de ombudsman wendt aangezien ze geen antwoord van de dienst Inbreuken gekregen had. Ze nam de metro aan Vandervelde en werd gecontroleerd aan Merode. De controleur stelde daarbij vast dat ze in overtreding was. Ze voert aan dat ze haar vervoerbewijs nochtans gevalideerd had, dat de poortjes opengegaan waren en dat ze erdoorheen was gelopen. Ze legt ook uit dat ze niet langer de leeftijd heeft om over poortjes heen te springen. Gezien de door de ombudsman aangevoerde argumenten, stemt de dienst Inbreuken er uitzonderlijk mee in om de toeslag te annuleren.

201705016

Dhr. T. wil de door hem ontvangen toeslag betwisten maar aangezien hij zich in eerste lijn tot de ombudsman wendt en dat de dag zelf van zijn inbreuk, vraagt deze hem om eerst contact op te nemen met de dienst Inbreuken en daar zijn zaak te bepleiten. De ombudsman is namelijk niet bevoegd om in eerste lijn op te treden.

201705017

Mevr. L. schrijft op beknopte wijze dat ze bekeurd werd op bus 80 en dat ze het niet eens is met de toeslag. Bij gebrek aan precieze informatie kan de ombudsman haar niet helpen. Hij verzoekt haar bijgevolg om de nodige aanvullende inlichtingen. Aangezien hij hierop geen antwoord meer krijgt, sluit hij het dossier.

201705018

Dhr. P. werd bekeurd op lijn 71. Hij legt uit dat hij een ticket op de bus wilde kopen maar dat de chauffeur niet kon teruggeven op een biljet van 10 euro. Dhr. P. koopt bijgevolg geen ticket. Tijdens de daaropvolgende controle wordt dhr. P. bekeurd. Hij richt zich tot de ombudsman die tijdens zijn onderzoek verneemt dat dhr. P. is opgestapt aan De Brouckère, waar hij een ticket had kunnen kopen alvorens op de bus te stappen. Had hij dat gedaan, had hem dat bovendien ook minder gekost dan een ticket op de bus. Verder werd dhr. P. al eens bekeurd in maart 2017. De ombudsman legt dhr. P. uit dat het onder dergelijke omstandigheden erg moeilijk is om hem te verdedigen.

201705020

Bij het opstappen van de tram wil mevr. T. haar ticket valideren maar slaagt daar niet in. Ze deelt dit mee aan de chauffeur die haar antwoordt dat er soms problemen zijn met de tickets die op de tram gekocht worden en dat ze mag instappen aangezien ze een ticket heeft. Tijdens de daaropvolgende controle deelt de controleur haar mee dat er iets mis is met haar ticket, aangezien hij er niet in slaagt om het te lezen. Hij noteert dit in zijn fiche en stelt een proces-verbaal op, waarbij hij mevr. T. aanraadt om naar de dienst Inbreuken te schrijven. Ze doet dit ook en stuurt hen daarbij haar defecte ticket toe. De toeslag blijft echter gehandhaafd door de dienst Inbreuken die het dossier aan de deurwaarders overmaakt. Mevr. T. richt zich nu tot de ombudsman die navraag doet bij verschillende diensten van de MIVB. Uiteindelijk wordt erkend dat mevr. T. te goeder trouw handelde en kan de ombudsman haar

meedelen dat haar inbreukdossier geannuleerd werd. Mevr. T. bedankt hem.

201705022

Dhr. P. kreeg een boete wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs. Hij bevestigt aan de ombudsman dat er nog een rit op zijn kaart stond. Bij controle door de dienst Inbreuken bleek de kaart echter volledig leeg op het moment van validatie. De ombudsman legt aan dhr. P. uit dat hij hem niet kan helpen, omdat hij had moeten zien dat de ontwaarding niet conform was.

201705023

Het abonnement van mevr. E. bleek niet in orde, waarop ze werd bekeurd. Ze legt uit dat erkend is dat ze voor 66% invalide is en dat ze haar kaart niet alleen kan opladen. De ombudsman legt haar uit dat hij haar in dit geval niet kan helpen maar dat ze, mits het benodigde attest van het ziekenfonds, een abonnement tegen een erg lage prijs kan bekomen, gezien haar handicap.

201705024

Dhr. A. neemt bij zijn terugkeer uit Nederland de metro en valideert zijn kaart niet omdat de poortjes openstaan. Hij wordt gecontroleerd en bekeurd. Nadat de dienst Inbreuken weigerde om zijn toeslag te annuleren, richt hij zich tot de ombudsman. Deze kan echter niets anders doen dan het standpunt van de dienst Inbreuken bevestigen omdat een validatie sowieso verplicht is, zelfs wanneer de poortjes van de metro openstaan.

201705026

Naar aanleiding van de sanctie die hem opgelegd werd omdat hij zich op 12 mei 2017 zonder geldig vervoerbewijs verplaatste, wil dhr. B. zijn zaak door de ombudsman laten bepleiten aangezien hij niet gehoord werd door de dienst Inbreuken. Hij verklaart er zeker van te zijn dat hij zijn kaart correct ontwaardde. Dat is klaarblijkelijk niet het geval en de ombudsman deelt hem mee dat hij zich bij een mislukte validatie naar een andere ontwaarder had moeten begeven. Dhr. B. dringt aan bij de ombudsman die de dienst Inbreuken om bijkomende inlichtingen verzoekt. Daarbij blijkt dat dhr. B. enkele maanden voordien bekeurd werd en dat dit de reden voor de verdubbeling van de toeslag vormt, maar dat hij daarnaast ook al meermaals bekeurd werd in 2009, 2012, 2013 en 2016. Gezien deze zware voorgeschiedenis kan de ombudsman niets voor hem doen en raadt hij hem aan om de toeslag snel te betalen teneinde nieuwe kosten te vermijden.

201705027

Mevr. M. schrijft namens haar minderjarige dochter die bekeurd werd voor rijden zonder vervoerbewijs omdat ze haar portefeuille vergeten was. Ze preciseert dat de groep controleurs enkel haar dochter en haar vriendin bekeurden, haar dwongen om van de laatste bus te stappen, haar beledigden en haar gevolgd zijn in hun bestelwagen, terwijl ze de spot met haar dreven. De ombudsman legt aan mevr. M. uit dat hij, aangezien de kwestie hem in eerste lijn werd voorgelegd, haar relaas van het incident dient over te maken aan de dienst Customer care voor een grondig onderzoek. Deze stuurt mevr. M. een antwoord en brengt de boodschap over aan de Business Unit Bus voor verdere interne opvolging.

201705028

Mevr. E. verplaatst zich met meerdere vervoerbewijzen en verwarde klaarblijkelijk een gevalideerd ticket met een niet-gevalideerd ticket. Eenmaal bekeurd, vraagt ze om de tussenkomst van de ombudsman. Hij kan haar echter niet helpen, aangezien bij het valideren van een reeds gebruikt ticket, er geluids- en lichtsignalen zijn die aangeven dat er iets niet klopt. Ze had op dat moment dan ook een nog niet gevalideerd ticket moeten nemen. De ombudsman sluit daarop haar dossier, aangezien hij niet over enig argument beschikt om haar te verdedigen.

201705029

Dhr. R. is blind en beschikt over een blauwe kaart ter indicatie van een beperkte mobiliteit, waarmee hij zich gratis kan verplaatsen op de lijnen van de MIVB. Zijn blauwe kaart is echter al enkele maanden vervallen en zijn gratis MOBIB-kaart kon hierdoor niet verlengd worden. De blauwe kaart

werd om diverse redenen niet vernieuwd en op het moment dat hij bekeurd wordt wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs, is hij van mening dat de omstandigheden in zijn nadeel hebben gespeeld, aangezien hij zijn blauwe kaart niet tijdig ontving. De MIVB kan echter geen rekening houden met deze argumenten, omdat de voorkeurstarieven inderdaad voorzien zijn voor sommige categorieën van reizigers op vertoon van kaarten die uitgereikt worden in functie van specifieke gevallen. De ombudsman raadt dhr. R. aan om zich snel in regel te stellen teneinde het voorkeurstarief te genieten waarop hij recht heeft en de toeslag te betalen door eventueel om een afbetalingsplan te verzoeken.

201705030

Dhr. D. werd bekeurd maar is van mening dat zijn toeslag 10 euro dient te bedragen en niet 107 euro. De ombudsman legt hem uit dat dit bedrag enkel geldt voor de houders van een abonnement van wie de ritten in zekere zin al op voorhand betaald werden terwijl de tienrittenkaarten, zoals die waarover hij beschikt, vervoerbewijzen per prestatie zijn. Niet valideren wordt gelijkgesteld met het niet betalen van de rit.

201705031

Dhr. C. werd bekeurd omdat hij zijn tienrittenkaart niet ontwaard had. Hij legt uit dat dat ongewild was, aangezien hij getracht heeft zijn kaart te valideren maar daar niet in slaagde omdat de bus propvol zat. De ombudsman kan hem echter niet verdedigen omdat de dienst Inbreuken van mening is dat de validatie dient te gebeuren bij het opstappen van het voertuigen en dat elke deur over een of meerdere ontwaarders beschikt. De ombudsman deelt dhr. C. mee dat hij hem niet kan helpen en sluit zijn dossier.

201705034

Mevr. R. wachtte niet tot het poortje van het metrostation Schuman gesloten was en dacht haar ticket gevalideerd te hebben, terwijl dat niet het geval bleek te zijn. Ze deed haar beklag over de toeslag die haar opgelegd werd, maar de dienst Inbreuken had er geen oren naar. De ombudsman, tot wie ze zich vervolgens richt, legt haar uit dat hij haar niet kan helpen omdat ze haar ticket niet correct ontwaardde. Ongewild blijkt ze de vorige reiziger te dicht gevolgd te zijn aan het poortje en werd haar vervoerbewijs niet op de juiste manier gevalideerd.

201706003

Dhr. D. stapte op een overvolle tram 51. Hij ging niet meteen naar de bestuurder om een kaartje te kopen en te valideren en werd bij de volgende halte gecontroleerd. Hij vraagt de ombudsdienst om hulp omdat hij grote financiële zorgen heeft die hem beletten het bedrag van de toeslag te betalen. Hij is bovendien gedomicilieerd bij het OCMW van Ukkel. De ombudsman komt tussen bij de dienst Inbreuken van de MIVB opdat die een afbetalingsplan zou aanvaarden. Verder wordt dhr. D. aangeraden om met zijn ziekenfonds na te gaan, hoe hij de nodige attesten kan verkrijgen om een RVV/OMNIO-abonnement te genieten.

201706004

Dhr. B. vergat zijn tienrittenkaart maar dient zich absoluut te verplaatsen met het openbaar vervoer in Brussel. Hij weet niet dat hij een kaartje kan kopen bij de trambestuurder en wordt bekeurd omdat hij niet over een vervoerbewijs beschikt. Hij vraagt aan de ombudsman om als abonnee beschouwd te worden, zodat hij maar 10 euro in plaats van 107 euro moet betalen. De ombudsman legt hem uit dat dit niet kan: de tienrittenkaarten zijn vervoerbewijzen per prestatie, terwijl een abonnement als een voorafbetaald vervoerbewijs geldt. Dhr. B. maakt zich boos over het bedrag van de toeslag en weigert beschouwd te worden als fraudeur terwijl hij gewoon verstrooid was. De ombudsman legt hem uit dat niemand eraan twijfelt dat hij te goeder trouw was maar dat hij voor de MIVB niet in orde was met zijn betaling voor het gebruik van haar lijnen. Dhr. B. is erg ontgoocheld en laat de ombudsman dat ook weten.

201706005

Dhr. R. neemt niet vaak het openbaar vervoer in Brussel en denkt dat hij gemakkelijk voor zijn rit kan betalen met zijn gsm, zoals hij dat ook in Antwerpen doet. Helaas bestaat deze functionaliteit nog niet in Brussel en wordt hij bekeurd omdat hij niet over een vervoerbewijs beschikt. Hij vraagt de ombudsman om tussen te komen maar deze kan niets voor hem doen aangezien de MIVB van mening is dat elke reiziger zijn rit dient voor te bereiden en kennis te nemen van de bijzonderheden van elk netwerk.

201706009

Mevr. R. schrijft naar de ombudsman omdat ze een betalingsaanmaning ontving voor een boete die ze al betaalde. De brief en de betaling blijken elkaar gekruist te hebben en alles is in orde.

201706010

Dhr. R. denkt dat hij zijn MOBIB-kaart gevalideerd heeft maar bij een controle blijkt dat niet zo te zijn. De ombudsman legt hem uit dat hij niets kan doen om hem te helpen omdat zijn kaart na analyse geen recente ontwaarding blijkt te vertonen. Hij raadt dhr. R. aan om de toeslag snel te betalen.

201706015

Mevr. K. werd bekeurd wegens het valideren van haar vervoerbewijs "met het zicht op controle", zoals te lezen staat in het pv. De ombudsman stelt vast dat haar validatie van 18.12 uur dateert en dat het pv opgesteld werd op 18.17 uur. Die tijdspanne van 5 minuten pleit in het voordeel van de klant en de dienst Inbreuken stemt ermee in om de boete te annuleren.

201706017

Mevr. M. werd bekeurd terwijl ze haar vervoerbewijs te Tomberg valideerde, waar de metropoortjes na haar validatie opengingen. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt er erg uitzonderlijk mee in om de boete te annuleren in het licht van wat een storing geweest lijkt te zijn.

201706018

Begin maart laadde dhr. M. zijn tienrittenkaart opnieuw op, maar wanneer hij deze vervolgens voor de eerste keer wil gebruiken, merkt hij dat het opladen niet correct verlopen moet zijn omdat hij bij het valideren de melding te zien krijgt dat er geen ritten meer op zijn kaart staan. Korte tijd later wordt hij bekeurd en hij richt zich hiermee tot de ombudsman omdat de dienst Inbreuken van de MIVB weigert op zijn argumenten in te gaan. De ombudsman legt hem uit dat het, wanneer hij merkt dat de validatie een "rood" signaal oplevert, inderdaad zijn taak is om zich in regel te stellen alvorens zijn reis voort te zetten, bijvoorbeeld door aan boord een ticket te kopen. Aangezien de 10 plaatsen op zijn kaart intussen in orde gebracht werden door een medewerker in een BOOTIK, sluit de ombudsman het dossier.

201706020

Mevr. B. schrijft een korte mail naar de ombudsman, omdat ze volgens haar 120 euro dient te betalen als gevolg van een bekeuring. De controleur had haar nochtans verteld dat ze maar 10 euro zou moeten betalen, als ze een mail naar de dienst Inbreuken zou sturen. De ombudsman beschikt over te weinig informatie en vraagt haar om het nummer van haar abonnement. Aangezien er echter geen antwoord meer volgt, sluit de ombudsman het dossier.

201706022

Gezien de toeslag die ze dient te betalen, vraagt mevr. W. een commerciële tegemoetkoming van de MIVB. Ze beschikte over een kaart met nog meerdere ritten op. De ombudsman kan echter geen commerciële tegemoetkoming doen, omdat het bedrag van de toeslagen jaarlijks wordt vastgelegd door de Brusselse reglementering en niet de mogelijkheid biedt om het bedrag in functie van de omstandigheden te laten variëren.

201706023

De door dhr. L. verrichte ontwaarding was wellicht niet correct verlopen, aangezien hij bij de daaropvolgende controle bekeurd werd en 107 euro diende te betalen. Na de weigering van de dienst Inbreuken om terug te komen op zijn standpunt, richt hij zich tot de ombudsman die de beslissing alleen maar kan bevestigen: het argument van een defecte ontwaarder of een fout met de kaart wordt immers niet in aanmerking genomen aangezien de reiziger verantwoordelijk is voor de eigen ontwaarding.

201706024

Mevr. L. neemt bus 65 aan Robiano. Ze wil haar kaart valideren maar de chauffeur vertelt haar dat er een logistiek probleem is, dat hij het validatiesysteem van de bus opnieuw heeft moeten opstarten en dat ze enkele ogenblikken dient te wachten, voordat ze haar kaart kan valideren. Ze stapt bijgevolg af te Madou zonder haar kaart gevalideerd te hebben (niet wetende dat het systeem intussen opnieuw werkt). Bij een daaropvolgende controle wordt haar een boete opgelegd van 214 euro aangezien het niet de eerste keer blijkt te zijn dat ze in de fout ging. Aangezien ze geen gehoor krijgt bij de dienst Inbreuken van de MIVB, richt ze zich nu tot de ombudsman. Tijdens het onderzoek blijkt dat er zich "bepaalde onregelmatigheden" voorgedaan hebben. Daarop stemt de MIVB ermee in dat de twijfel in het voordeel van mevr. L. speelt en vraagt ze haar om de prijs voor de rit van 2,50 euro te betalen. Na mevr. L. hiervan op de hoogte te hebben gebracht, leest de ombudsman tot zijn verbazing dat mevr. L. niet tevreden is over deze oplossing, omdat ze verklaart haar kaart wel gevalideerd te hebben. De ombudsman stelt zich vragen over de relevantie van zijn tussenkomst bij de MIVB en herinnert mevr. L. aan haar eigen woorden: "ik nam bus 65 aan de halt Robiano, maar de bestuurder vertelde me dat het toestel niet werkte omwille van een logistiek probleem". Het is bijgevolg gerechtvaardigd van de MIVB om haar te vragen haar rit te betalen.

201706025

Het abonnement van dhr. B. was vervallen en hij had niet de tijd om het te vernieuwen. Op 13 juni werd hij bekeurd, omdat zijn rittenkaart niet gevalideerd bleek. Hij vraagt om beschouwd te worden als abonnee en hierdoor maar een toeslag van 10 euro te moeten betalen. De ombudsman legt uit dat dit onmogelijk is aangezien er meerdere weken verstreken sinds het einde van zijn abonnement.

201706028

Mevr. B. vergat haar abonnement bij haar thuis en wordt gecontroleerd. De toeslag voor abonnees, van wie de verplaatsingen in zekere zin voorafbetaald werden, wordt herleid tot 10 euro voor administratieve kosten. De ombudsman legt haar dit uit in een mail waarop ze reageert dat ze de door de MIVB opgelegde sancties in vergelijking met wat de NMBS vraagt overdreven vindt. Verder uit ze kritiek op het werk van de ombudsman, dat ze nutteloos vindt. Ze is van mening dat niet alle reizigers zonder vervoerbewijs over dezelfde kam geschoren mogen worden, dat de boetes flexibeler zouden moeten zijn en gekoppeld zouden moeten worden aan de regelmaat waarmee ze opgelegd dienen te worden, en dat er oplossingen zouden moeten zijn om dit soort van probleem in der minne te regelen. De ombudsman wijst erop dat mevr. B. stilzwijgend voorbijgaat aan het feit dat zij als abonnee maar 10 euro betaalt in plaats van 107, dat bij een herhaalde inbreuk het bedrag van de boete verdubbeld wordt en dat het vergeten van een abonnement bij de NMBS bestraft wordt met een boete van 75 euro (tegenover 10 euro bij de MIVB), tenzij men zich binnen de week naar het station begeeft om zijn geldig abonnement te tonen. In dat geval wordt de toeslag geannuleerd. Voormelde verschillen laten zich verklaren door de eigenheid van beide netwerken. De ombudsman geeft er evenwel de voorkeur aan om niet vergeefs in discussie te treden met mevr. B. en sluit zijn bemiddelingsdossier met een tevreden gevoel over een correct vervulde opdracht en in de hoop dat mevr. B. de toeslag binnen de gestelde termijn zal betalen.

201706029

Bij het opstappen van de tram valideert dhr. T zijn kaart, zonder echter te beseffen dat de validatie niet gelukt is. Tijdens de daaropvolgende controle krijgt hij een toeslag van 107 euro opgelegd. Als reactie op het antwoord van de ombudsman die hem zegt dat hij hem niet kan helpen omdat de passagier verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs, stelt dhr. T. voor om



een jaarabonnement te nemen en maar 10 euro te betalen. De dienst Inbreuken stemt in met het voorstel, op voorwaarde dat het abonnement binnen de week wordt genomen. De ombudsman is tevreden over deze oplossing en sluit zijn dossier.

201706033

Dhr. M. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij een toeslag weigerde te betalen en zijn dossier intussen aan de deurwaarders van Modero werd overgemaakt. In dit stadium kan de ombudsman dhr. M. echter niet meer helpen en hij brengt hem hiervan op de hoogte.

201706034

Dhr. V. kocht een ticket alvorens de bus op te stappen, maar valideerde dit niet. Hij wordt bekeurd tijdens de daaropvolgende controle en stelt ten overstaan van de ombudsman verbaasd te zijn over het gebrek aan evenredigheid tussen het te betalen bedrag en de door hem onbewust begane fout. De ombudsman herinnert aan de vervoersregels en het feit dat op verschillende plaatsen op het netwerk alsook in de voertuigen op de verplichte validatie gewezen wordt. Hij legt uit dat reizigers zonder die validatie eindeloos met hetzelfde ticket zouden kunnen reizen.

201706035

Hetzelfde ongelukkige voorval overkomt dhr. R., naar wie de ombudsman een identiek antwoord verstuurt.

201706040

Dhr. T. is vergeten zijn kaart te ontwaarden en verontschuldigt zich voor zijn verstrooidheid ten overstaan van de ombudsman, terwijl hij hem vraagt om zijn pv te annuleren aangezien hij een erg goede klant van de MIVB is. Helaas kan dit niet en wijst de ombudsman hem erop dat de reglementering strikt is omdat anders alle verstrooide mensen zich met het openbaar vervoer zouden kunnen verplaatsen zonder te moeten betalen.

201706041

Ook mevr. B. vergat haar tienrittenkaart te valideren, terwijl er nog twee ritten op stonden. Ze vraagt de MIVB om clementie. Ook hier deelt de ombudsman haar mee dat de regels strikt zijn.

201707001

Mevr. M. legt de ombudsman de omstandigheden uit waarin ze bekeurd werd. Tijdens een controle op tram 93 moest de controleur meermaals proberen alvorens hij haar kaart kon lezen en terwijl hij daarmee bezig was, vroeg hij haar om een identiteitsbewijs. Daarop heeft hij haar haar MOBIB-kaart teruggegeven en haar gezegd dat alles in orde was, waarna ze haar reis heeft voortgezet. Enkele dagen later ontving ze niettemin een proces-verbaal, omdat ze zich verplaatst zou hebben zonder vervoerbewijs. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken door de opmerkingen van de controleur te benadrukken, die zelf ook problemen gehad lijkt te hebben met de gecontroleerde kaart en die uiteindelijk zei dat alles in orde was, maar wel een pv opmaakte. Was er een probleem met de kaart? De dienst Inbreuken vindt nergens een opmerking op het pv dat door de controleur werd opgemaakt en zowel de ombudsman als de dienst Inbreuken betreuren het feit dat controleurs blijkbaar foutieve informatie geven aan overtreders, wat problemen veroorzaakt voor alle diensten van de MIVB die bij de pv's betrokken zijn. Onder dergelijke omstandigheden kan de ombudsman niet anders dan de beslissing van de MIVB aan mevr. M. bevestigen.

201707004

Mevr. J. werd bekeurd wegens het niet beschikken over een geldig vervoerbewijs, terwijl ze haar kaart twee uur eerder oplaadde. Ze legt uit aan de MIVB dat ze het slachtoffer is geworden van een technisch defect. Aangezien de MIVB weigert om haar pv te annuleren, richt ze zich tot de ombudsman. Uit het daaropvolgende interne onderzoek blijkt dat haar kaart inderdaad opgeladen werd, maar dat haar vervoerbewijs niet correct gevalideerd werd. Mevr. J. legt uit dat ze op het moment van het valideren niet oplette, aangezien ze aan het telefoneren was. Dit argument wordt niet

aanvaard door de MIVB, die van mening is dat iedereen zelf verantwoordelijk is voor de correcte ontwaarding van het eigen vervoerbewijs.

201707007

Aangezien hij geen antwoord krijgt van de MIVB, richt dhr. V. zich tot de ombudsman om zijn dochter te verdedigen die op de bus bekeurd werd. Hij legt uit dat ze haar kaart aan drie automaten trachtte op te laden: de eerste was buiten gebruik, de tweede verstreekte alleen tienrittenkaarten die ze dacht niet nodig te hebben en de derde aanvaardde haar bankkaart niet. Aangezien ze alleen maar 20 euro op zak had, kon ze evenmin een kaartje bij de chauffeur kopen omdat die niet kon teruggeven op het biljet. Hij liet haar wel op de bus stappen, waar ze vervolgens op de controleurs stootte. Na het dossier te hebben laten analyseren door de dienst Inbreuken legt de ombudsman dhr. V. uit dat hij hem niet kan helpen om gelijk te krijgen in dit geval: zijn dochter toonde een ticket dat ze aan het begin van de namiddag van de dag van de controle gekocht en gevalideerd had. Waarom had ze dan geen tweede kaartje gekocht voor de terugrit? Bovendien werd ze in april 2017 al een eerste keer bekeurd, waardoor de dienst Inbreuken niet geneigd is om zich toegeeflijk op te stellen. En aangezien de kaarten van de MIVB 3 jaar geldig blijven, was het opteren voor een tienrittenkaart in haar geval niet nutteloos geweest.

201707008

Dhr. K. wordt binnen de twee jaar een tweede keer bekeurd en vraagt de ombudsman om tussen te komen. De argumenten die hij aanvoert, worden echter niet door de dienst Inbreuken in aanmerking genomen omdat de controleurs hem zijn vervoerbewijs hebben zien valideren op het moment dat ze aan hun controle begonnen. Er wordt dhr. H. een afbetalingsplan voorgesteld.

201707009

Dhr. S. vergat zijn vervoerbewijs te ontwaarden en wordt bekeurd. Hij vraagt aan de ombudsman om in dezen tussen te komen en legt uit dat hij aanspraak zal kunnen maken op een abonnement tegen een verlaagd tarief, zodra het ziekenfonds hem het hiertoe benodigde attest bezorgd heeft. De ombudsman kan hem echter niet helpen omdat de MIVB het vergeten ontwaarden niet als excuus aanvaardt voor het niet-valideren van het eigen vervoerbewijs. Hij raadt dhr. S. aan om snel het nodige te doen voor het verkrijgen van het goedkopere abonnement waarop hij verklaart recht te hebben omdat dan een 'vergeten te valideren' hem slechts 10 euro zal kosten bij een controle.

201707011

Dhr. M. richt zich tot de klantendienst, de algemene directie van de MIVB en de ombudsman om zijn beklag te doen over het gedrag van de agenten van de MIVB die hem controleerden en bekeurden. Aangezien de politie op zijn verzoek is tussengekomen, kunnen noch de MIVB, noch de ombudsman iets voor hem doen zolang de politie haar conclusies niet heeft overgemaakt. De klantendienst verzekert hem dat in afwachting daarvan de MIVB zo onpartijdig mogelijk een eigen intern onderzoek voert. De ombudsman van zijn kant kan niet anders dan de onontvankelijkheid van de klacht voor zijn dienst vaststellen, gezien de tussenkomst van de politie, en sluit het dossier.

201707013

Mevr. S. werd bekeurd omdat ze haar vervoerbewijs ontwaarde op het moment dat bus 71 aan de volgende halte arriveerde, waar de controleurs haar haar kaart zagen valideren. Ze verzet zich hiertegen omdat ze veel bij zich had en haar vervoerbewijs niet in haar hand had bij het opstappen van de bus. De ombudsman legt haar uit dat de MIVB vraagt om de vervoerbewijzen bij het opstappen aan de ontwaarders aan de deur te valideren omdat tal van reizigers hun vervoerbewijs een à twee minuten moeten zoeken en het pas valideren wanneer de controleur zich aanbiedt. Dat wordt gelijkgesteld met een ontwaarding met het zicht op de controle.

201707014

Dhr. B. richtte zich al een keer tot de ombudsman (geval 201705026) en neemt nu opnieuw contact met hem op om te vernemen hoe het met zijn dossier staat. De ombudsman antwoordt hem dat hij

niet over nieuwe elementen beschikt die hem toelaten dhr. B. te verdedigen en dat zijn dossier bijgevolg in mei gesloten werd.

201707015

Dhr. K. zet zijn argumenten uiteen om de reden voor zijn bekeuring toe te lichten. Hij zat net tussen twee abonnementen in (hij is een regelmatige abonnee), aangezien het ene abonnement afgelopen was op vrijdag 2 juni en het andere op 5 juni zou beginnen (feestdag, Bootik gesloten). Hij had geen geld bij zich om een ticket te kopen. Gezien zijn hoedanigheid van trouwe abonnee slaagt de ombudsman erin om zijn toeslag te laten verminderen tot 10 euro.

201707017

Mevr. E. kreeg een boete, omdat ze reisde zonder vervoerbewijs. Ze deed dat bewust omdat ze enkele dagen voordien haar kaart had opgeladen zonder haar ritten te krijgen en ze op die manier "terugbetaald" wilde worden. Helaas wordt deze argumentatie niet aanvaard door de MIVB die bij de opgelegde toeslag blijft. De ombudsman legt haar uit dat hij niets anders voor haar kan doen dan de ritten laten terugbetalen die ze niet kreeg ondanks het feit dat ze er wel voor betaalde. Daartoe maakt hij de nodige informatie over aan de klantendienst.

201707018

Mevr. F. betaalde 14 euro voor tien ritten maar die werden niet op haar kaart gezet. In de Bootik van Merode vertelt de medewerker haar dat haar kaart defect is en vervangt hij ze. Ze vraagt nu om de betaalde ritten op haar kaart te zetten of haar deze terug te betalen. De ombudsman draagt de zaak over aan de klantendienst die dit probleem snel weet op te lossen.

201707019

Mevr. J. werd bekeurd, omdat ze zich verplaatste zonder geldig vervoerbewijs, naar eigen zeggen omwille van een probleem met de ticketverkoopautomaat. Aangezien de MIVB van mening is dat mevr. J. de chauffeur om een vervoerbewijs had kunnen vragen, weigert de maatschappij de toeslag te annuleren. De ombudsman antwoordt haar in die zin en draagt haar dossier over aan de dienst Inningen van de MIVB, omdat ze hem vertelt dat ze met financiële moeilijkheden kampt en graag gespreid zou willen betalen.

201707020

Mevr. M. werd bekeurd omdat ze haar vervoerbewijs ontwaardde voor de ogen van de controleur. De ombudsman kan niets voor haar doen omdat de MIVB van mening is dat het valideren onmiddellijk na het opstappen dient te gebeuren. De ontwaarders bevinden zich om die reden trouwens ook nabij de deuren van de voertuigen.

201707022

Dhr. W. schrijft namens zijn dochter die bekeurd werd terwijl ze haar vervoerbewijs gevalideerd had aan de poortjes van de metro die voor haar en haar bagage opengingen (ze vertrok op reis met de trein). De ombudsman bepleit haar zaak ook in die zin bij de dienst Inbreuken die ermee instemt om de toeslag terug te betalen, aangezien die intussen al betaald was.

201707025

Mevr. V. kocht een Event Pass voor Couleur Café die geldig was van 30 juni tot 2 juli. Ze gebruikt dit ticket vanaf 25 juni en het blijkt niet te werken. Tijdens een controle legt ze uit dat ze zich van ticket vergist heeft. De ombudsman kan haar echter niet volgen in deze uitleg omdat er geen correcte validatie kon gebeuren en ze op dat moment het andere vervoerbewijs in haar bezit had moeten valideren.

201707026

Mevr. S. nam de tram zonder over een vervoerbewijs te beschikken. Ze dacht dat ze wel een ticket kon kopen op het voertuig, maar er bleek geen automaat aan boord te zijn. De chauffeur verkoopt

echter ook tickets maar ze heeft hem daar niet naar gevraagd. De ombudsman heeft geen argumenten om het pv aan haar adres te laten annuleren.

201707028

Dhr. D. bepleit de zaak van zijn dochter van 13 jaar die bekeurd werd omdat ze niet over een vervoerbewijs beschikte. De dienst Inbreuken had geen oren naar zijn argumenten: zijn dochter, van wie dit het eerste abonnement was, realiseerde zich niet dat het abonnement in kwestie vervallen was (de datum staat niet op de kaart en ze wist niet dat ze dat aan een automaat kon nagaan). Ze werd daarop op de tram bekeurd. Hij verbindt er zich toe om het abonnement van zijn dochter te verlengen. Aangezien de dochter van dhr. D. zich zodoende tussen twee abonnementen bevindt, aanvaardt de dienst Inbreuken de argumentatie van dhr. D. en stemt ermee in om de toeslag te verminderen tot 10 euro in ruil voor het bewijs van de vernieuwing van haar schoolabonnement.

201707029

Dhr. D. wil dat de ombudsman tussenkomt omdat zijn zoon bekeurd werd "zonder vervoerbewijs". Dhr. D. bevestigt dat zijn zoon wel degelijk een tienrittenkaart had, die hij hem gegeven had. Na analyse stelt de ombudsman inderdaad vast dat het vervoerbewijs van de zoon van dhr. D. wel voor de heenrit gebruikt werd, maar niet voor de terugrit. Onder die omstandigheden kan hij dhr. D. niet helpen en raadt hij hem aan om de toeslag te betalen teneinde deurwaarderskosten te vermijden.

201707031

Mevr. K. schrijft voor haar ouders die allebei bekeurd werden, terwijl ze met haar jonge zoon op de fiets de tram namen. Ze legt uit dat ze de tram zijn opgestapt en het vervoerbewijs één keer valideerden. Toen de tram terug vertrok, vonden de grootouders het belangrijker om hun kleinzoon te laten gaan zitten dan om de tweede plaats te valideren. Daarop kwam de tram al snel toe aan de halte Braambosjes, waar er een controle plaatsvond. De controleurs schrijven twee bekeuringen uit: een voor het ontwaarden bij het zien van de controle en een voor het niet ontwaarden van het vervoerbewijs. Mevr. K. kan deze bekeuringen niet aanvaarden en legt de omstandigheden van het voorval uit aan de dienst Inbreuken, die geen oren heeft naar haar uitleg. De ombudsman neemt het dossier over en slaagt erin om de dienst Inbreuken ervan te overtuigen dat minstens toch de eerste validatie aanvaard dient te worden, gezien de erg korte afstand tussen beide haltes. De MIVB stemt ermee in om een van de twee toeslagen te annuleren, maar de andere handhaaft ze.

201707033

Na zich tot de dienst Inbreuken van de MIVB gewend te hebben, waar zijn argumentatie verworpen werd, richt dhr. D. zich nu tot de ombudsman. Hij legt uit dat hem een toeslag werd opgelegd voor het laattijdig valideren van zijn vervoerbewijs. Aangezien de haltes dicht bij elkaar liggen, zegt hij niet de tijd te hebben gehad om zijn vervoerbewijs te ontwaarden, voordat de bus van de halte Treurenberg naar de halte Drukpers reed. De ombudsman herinnert dhr. D. er evenwel aan dat de MIVB aan de passagiers vraagt om hun vervoerbewijs bij het opstappen te valideren en niet wanneer ze zich al in het voertuig bevinden. De ontwaarders bevinden zich daarom ook nabij de deuren. Hij kan in deze situatie dan ook niets doen voor dhr. D. Die laat hem daarop zijn grote ontevredenheid blijken.

201707034

Mevr. C. werd bekeurd. Ze legt uit dat ze meestal de TEC neemt en de MIVB niet zo goed kent. Ze wierp haar ticket voor het einde van haar rit weg en wist niet dat de tickets een uur geldig bleven en dat dezelfde tickets gebruikt kunnen worden om de tram en de metro te nemen. Ze kocht dan ook een nieuw ticket voor het vervolg van haar reis. De ombudsman kan echter niet meegaan in haar argumentatie: bij de TEC geldt er een reglementering die vergelijkbaar is met die van de MIVB voor wat het bewaren van het ticket aan boord betreft en ook daar kan een enkel ticket gebruikt worden om op alle netwerken te reizen. Mevr. C. vraagt daarop om de betaling van haar toeslag te spreiden.

201707036

Dhr. V. heeft een MIVB-abonnement dat op een door de NMBS uitgereikte MOBIB-kaart staat. Zijn abonnement was vervallen en hij werd bij een controle bekeurd. Aangezien de toeslag voor abonnees

10 euro bedraagt, vraagt hij om het verschuldigde bedrag tot 10 euro te herleiden. De MIVB heeft echter een attest van de datums van de laatste abonnementen nodig omdat ze de op een NMBS-kaart geladen abonnementen niet kan lezen. De ombudsman speelt deze vraag door aan dhr. V.

201707039

Dhr. E. valideerde zijn vervoerbewijs na het tussen zijn spullen gevonden te hebben. Bij de volgende halte vindt er een controle plaats en wordt er gesteld dat dhr. E. zijn vervoerbewijs valideerde met het zicht op de controle. De ombudsman kan niets voor hem doen omdat de MIVB eraan herinnert dat de ontwaarding bij het opstappen dient te gebeuren en niet onderweg. Het gebeurt immers vaak dat reizigers een à twee minuten naar hun vervoerbewijs zoeken en dit pas valideren wanneer ze zien dat ze gecontroleerd zullen worden.

201707040

Mevr. B. werd op hetzelfde moment als haar vriendin bekeurd. De toeslag van haar vriendin werd echter geannuleerd door de MIVB omdat die op het moment van hun bekeuring aanbood om gratis de metro te nemen op de Noord-Zuidlijn aangezien er op dat ogenblik geen treinen reden op die as. De MIVB stemt ermee in om de toeslag van mevr. B. te annuleren.

201708001

Dhr. S. vraagt aan de ombudsman om bij de MIVB tussen te komen voor zijn schoonzoon, die bekeurd werd en van wie de toeslag verminderd werd tot 10 euro, omdat hij houder van een abonnement is. Helaas betaalde hij niet op tijd, werden er verschillende aanmaningen verstuurd en bevindt het dossier zich op dit ogenblik in handen van Modero. Gezien de vele aanmaningen die zonder reactie bleven, weigert de MIVB om de boete terug te verlagen tot 10 euro. De ombudsman kan niets doen omdat deze abonnee verwittigd werd en niet gereageerd heeft. Hij brengt dhr. S. hiervan op de hoogte.

201708003

Dhr. D. schrijft de ombudsman om zijn beklag te doen over de toeslag die hem in mei werd opgelegd en waarvoor hij, naar eigen zeggen, naar de dienst Inbreuken van de MIVB geschreven heeft zonder antwoord te krijgen. Aan Merode stonden de poortjes open en trachtte hij vergeefs zijn vervoerbewijs te valideren. Bij zijn halte aan de Naamsepoort werd hij gecontroleerd en bekeurd. De ombudsman doet navraag bij de dienst Inbreuken die het bericht van dhr. D. niet lijkt te hebben ontvangen. Bovendien had dhr. D. zich bij zijn overstap aan Kunst-Wet, in de wetenschap dat hij zijn vervoerbewijs niet naar behoren had kunnen ontwaarden, naar een ontwaarder moeten begeven om zich in regel te stellen. De ombudsman informeert dhr. D. over het standpunt van de MIVB en stelt dat hij hier niets aan kan veranderen, gelet op de reglementering waarin de werking is vastgelegd.

201708004

Mevr. B. ontving een schrijven van Modero waarin haar verzocht wordt om een toeslag te betalen die haar zoon opgelegd kreeg. Ze stelt dat ze geen enkele aanmaning van de MIVB ontvangen heeft, dat haar zoon over een abonnement beschikt en dat ze slechts 10 euro zou moeten betalen. Ze zegt ook dat iemand zich als haar zoon moet hebben voorgedaan omdat hij op het ogenblik van het pv aan het sporten was. De ombudsdienst vraagt het dossier op bij de dienst Inbreuken. Uit de analyse blijkt dat de aanmaningen naar een onvolledig adres zijn verstuurd, maar dat het wel degelijk de zoon van mevr. B. is die bekeurd werd. De boete wordt herleid tot 10 euro en dient binnen de 5 dagen betaald te worden. De ombudsman informeert mevr. B. over deze gelukkige afloop.

201708005

Mevr. D. schrijft voor de jonge heer R. die bekeurd werd tussen twee schoolabonnementen in, wachtend op de documenten om het abonnement te kunnen verlengen. Bij het onderzoek van het dossier blijkt het abonnement meer dan een maand voordien afgelopen te zijn. Onder dergelijke omstandigheden weigert de dienst Inbreuken van de MIVB de toeslag te annuleren, wat zo ook overgemaakt wordt door de ombudsman in zijn antwoord.

201708011

Dhr. P. werd bekeurd omdat de controleurs zijn MOBIB-kaart niet konden lezen die geplooid en beschadigd was. Aangezien de controleurs hem dit gesuggereerd hadden, richtte dhr. P. zich tot de dienst Inbreuken. Omdat hun antwoord negatief was, wendt hij zich nu tot de ombudsdienst. De ombudsman vraagt om de toeslag te annuleren, als de gegevens op de kaart met de elementen van het proces-verbaal blijken te stroken. Aangezien dit inderdaad het geval is, stemt de dienst Inbreuken ermee in om de toeslag te laten vallen. Dhr. P. uit hierop zijn dankbaarheid.

201708012

Dhr. D. valideerde zijn kaart toen de controle al begonnen was. Hij legt aan de dienst Inbreuken en de ombudsman uit dat er heel wat mensen op lijn 81 zaten en dat iedereen aan het aanschuiven was aan de ontwaarder. Verder betreurt hij het dat reizigers rond de ontwaarders gaan staan en zo de toegang voor anderen beletten. Aangezien de kwestie in eerste lijn aan de ombudsman wordt voorgelegd, laat deze de dienst Inbreuken reageren.

201708013

Na zijn zaak zonder succes bepleit te hebben bij de dienst Inbreuken, richt dhr. T. zich tot de ombudsman. Er werd hem een toeslag van 408 euro opgelegd omdat hij het vervoerbewijs van zijn echtgenote gebruikt had. Dat vervoerbewijs was echter opgeladen met tien ritten waarvan er wel degelijk een gedebiteerd werd na validatie bij het opstappen. De kaart van zijn echtgenote bevatte bovendien geen abonnement. De ombudsman slaagt erin om de dienst Inbreuken ervan te overtuigen dat dhr. T. te goeder trouw handelde en dat hij een correcte ontwaarding verrichtte. Daarop wordt de toeslag geannuleerd en uit dhr. T. zijn dankbaarheid.

201708015

Mevr. A. werd bekeurd en richt zich tot de ombudsman om uit te leggen dat ze niet de tijd had om naar de ontwaarder te stappen voordat de bus bij de volgende halte arriveerde omdat het te druk was aan boord. De ombudsman herinnert eraan dat de validatie bij het opstappen dient te gebeuren. Hij raadt haar aan om de boete te betalen teneinde extra kosten te vermijden en eventueel om betalingsfaciliteiten te vragen gezien ze studente is.

201708016

Na afgewezen te zijn door de dienst Inbreuken, neemt mevr. M. contact op met de ombudsman omdat ze vindt dat er niet naar haar geluisterd is. Ze stapte achteraan op en tegen de tijd dat ze bij de bestuurder was geraakt om een ticket te kopen, reed de tram al en vroeg de chauffeur haar om even te wachten. Bij aankomst aan de halte verkoopt hij mevr. M. vervolgens het gevraagde ticket dat ze valideert. De controleurs die aan de volgende halte staan te wachten, zien haar echter haar kaart ontwaarden en bekeuren haar. De ombudsman bepleit de zaak van mevr. M. en de dienst Inbreuken stemt er heel uitzonderlijk mee in om de toeslag te annuleren, aangezien mevr. M. haar vervoerbewijs wel degelijk betaald en gevalideerd had.

201708018

Na een negatief antwoord ontvangen te hebben van de dienst Inbreuken, richt mevr. D. zich tot de ombudsman en legt hem uit dat ze bekeurd werd wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs. De poortjes stonden open en ze is gewoon meegegaan met alle mensen die doorliepen zonder te valideren. Helaas kan de ombudsman haar niet helpen aangezien de vervoersregels duidelijk zijn: reizigers moeten hun vervoerbewijzen valideren telkens wanneer ze opstappen en wanneer ze zich in een gecontroleerde zone in een metrostation bevinden. De ombudsman deelt dit mee aan mevr. D. en sluit het dossier.

201709002

Dhr. B. werd bekeurd maar aangezien hij naar eigen zeggen een abonnement heeft, zou zijn toeslag maar 10 euro mogen bedragen. De MIVB antwoordt de ombudsman dat het abonnement van dhr. B. op een MOBIB-kaart van de NMBS geladen is en dat dhr. B. de NMBS om een attest zou moeten

vragen. De ombudsman deelt dit mee aan dhr. B. die hier echter geen gevolg aan geeft, waarna de ombudsman het dossier sluit.

201709003

Mevr. E. kreeg een boete omdat ze reisde zonder gevalideerd vervoerbewijs. Ter verdediging haalt ze een juridische argumentatie boven, een internationale strafpleiter waardig. De ombudsman herinnert aan de vrij eenvoudige regels van de MIVB: elk vervoerbewijs moet gevalideerd worden bij het opstappen of van zodra men zich in een gecontroleerde zone in het metrostation bevindt.

201709004

Mevr. T. werd bekeurd bij het verlaten van het metrostation Louiza. Ze legt de ombudsman uit dat ze herhaaldelijk geprobeerd heeft om haar vervoerbewijs te valideren aan de poortjes van het Zuidstation en dat de poortjes uiteindelijk ook opengegaan zijn. Blijkbaar is er daarbij iets fout gelopen, want haar validatie werd niet op haar kaart geregistreerd. Na onderzoek vindt de MIVB inderdaad het spoor van twee validatiepogingen terug. De dienst Inbreuken vraagt daarom dat mevr. T. 2,50 euro zou betalen, wat de prijs voor een rit is. Mevr. T. bedankt de ombudsman voor de stappen die hij in dezen ondernomen heeft.

201709005

Dhr. O. legt de ombudsman uit dat hij bekeurd werd omdat hij de tram opstapte met verschillende zaken in zijn handen die hij eerst moest neerzetten vooraleer hij het net gekochte kaartje kon valideren. Daarbij verstreken er meerdere seconden en de tram kwam toe aan de volgende halte, waar controleurs zijn opgestapt. De ombudsman kan niets anders dan hem de toeslag bevestigen, omdat de MIVB van mening is dat passagiers hun ticket bij het opstappen moeten valideren en niet tot aan de volgende halte mogen wachten.

201709006

Mevr. K. doet haar beklag bij de ombudsman over het feit dat ze bekeurd werd terwijl ze een ticket had gekocht. De ombudsman legt haar uit dat dit ticket na aankoop ontwaard moet worden, dat deze verplichting in de voertuigen aangegeven wordt en dat de ontwaarders zich dichtbij de deuren van de trams en bussen bevinden. Daarop sluit hij haar dossier.

201709007

Dhr. G. schrijft de ombudsman op het moment dat zijn dossier al aan de deurwaarders werd overgemaakt. Hij werd bekeurd wegens het valideren van zijn vervoerbewijs voor de ogen van de controleur, wat niet als een geldige ontwaarding wordt beschouwd, en heeft na 2 maanden de toeslag nog niet betaald. De ombudsman legt hem uit dat hij in dit stadium niet meer kan tussenkomen en herinnert hem aan de validatieregels: telkens wanneer een reiziger een voertuig opstapt, dient hij zijn vervoerbewijs te valideren.

201709009

Mevr. A. werd op dezelfde dag twee keer bekeurd en vraagt aan de ombudsman om een van beide toeslagen te annuleren. Na inlichtingen ingewonnen te hebben, blijkt dat ze een eerste keer bekeurd werd om 15.42 uur, dat ze van voertuig is veranderd en dat ze om 17.38 uur een tweede keer bekeurd werd. De dienst Inbreuken stemde er al mee in om voor de tweede toeslag maar 107 euro te vragen, terwijl de Brusselse reglementering voorziet dat ze het dubbel had moeten eisen, omdat het niet de eerste keer was dat de passagier in de fout ging. De ombudsman legt haar uit dat hij niet verder kan gaan dan deze blijk van mildheid en dat het feit al gecontroleerd te zijn, de reiziger geen vrijgeleide geeft om de rest van de dag gratis rond te rijden.

201709010

Mevr. C. legt de ombudsman uit dat ze tot het besef kwam dat ze haar portefeuille verloren was op het moment dat ze haar vervoerbewijs wilde valideren. Bij de controle die korte tijd later plaatsvond, werd ze bekeurd. Ze stuurt de aangifte van het verlies op het commissariaat op. De dag nadien vond ze haar documenten terug en stuurde ze een kopie van haar MOBIB-kaart op met de vraag om haar

toeslag tot 10 euro te herleiden. Aangezien er echter geen abonnement op haar kaart staat, is de toeslag van 10 euro niet van toepassing. De ombudsman legt haar uit dat hij niets voor haar kan doen en sluit het dossier.

201709011

Dhr. M. kreeg een boete van 214 euro opgelegd en is van mening dat de toeslag maar 10 euro zou mogen bedragen. Aangezien hij echter noch een kopie noch het nummer van zijn MOBIB-kaart opstuurt, kan de ombudsman niet nagaan of hij daadwerkelijk over een abonnement beschikt. Hij vraagt dhr. M. om hem de ontbrekende informatie te bezorgen. Omdat hij de gevraagde gegevens niet krijgt, sluit de ombudsman het dossier.

201709012

Mevr. Y. werd bekeurd wegens het niet beschikken over een vervoerbewijs. Ze legt uit dat ze geen geld op zak had om een ticket te nemen. De ombudsman kan haar niet helpen aangezien de reglementering van de MIVB strikt is: men dient absoluut in het bezit van een vervoerbewijs te zijn om met de lijnen van de MIVB te mogen reizen. Hij sluit zijn dossier na aan mevr. Y. voorgesteld te hebben om een spreiding van de betaling van de toeslag te vragen.

201709015

Bij het vernieuwen van het abonnement van haar zoon in 2016 besepte mevr. M. niet dat de nieuwe datums niet klopten: het nieuwe abonnement begon namelijk op 2 augustus in plaats van op 2 september. Ze verlengt het abonnement gewoonlijk eind augustus. In 2017 werd ze echter verrast door de aankondiging van een bekeuring op 6 augustus 2017. Het was pas bij het controleren van het abonnement dat ze de fout van een jaar eerder opmerkte. Na onderzoek door de MIVB blijkt dat de fout in werkelijkheid verband hield met de datums die vermeld werden op het attest dat recht gaf op een RVV/OMNIO-abonnement. De medewerker van de MIVB kon niet anders dan de datums overnemen die daarop vermeld werden. Aangezien echter eveneens vastgesteld werd dat de zoon van mevr. M. al 6 jaar abonnee is, stemt de MIVB ermee in om de toeslag te herleiden tot 10 euro, het bedrag dat voor abonnees geldt. Mevr. M. bedankt de ombudsman voor zijn tussenkomst.

201709017

Dhr. C. is sociaal werker en schrijft namens dhr. A. die een schuld ten overstaan van de door de MIVB gemachtigde deurwaarders heeft van quasi 1.000 euro. Daar komen nu nog nieuwe boetes van 4 en 5 september 2017 bij. Dhr. C. vraagt of de boetes geannuleerd kunnen worden. De ombudsman kan echter in deze zaak niet tussenkomen en stelt voor dat dhr. A. een abonnement tegen een verlaagd tarief (RVV/OMNIO) zou aanvragen om verdere problemen te voorkomen.

201709018

Dhr. D. schreef op 6 en 8 september naar de dienst Inbreuken over de toeslag die hij op 3 september ontving. Zijn kaart bleek niet correct ontwaard te zijn, hoewel hij zeker was dat hij deze gevalideerd had bij het opstappen. Aangezien er geen antwoord volgt, richt hij zich op 15 september tot de ombudsman die hem op 18 september laat weten dat de reactietermijn een tiental dagen bedraagt. Op 20 september antwoordt de dienst Inbreuken dhr. D., maar die stelt het schrijven in kwestie niet ontvangen te hebben. Hij schrijft naar de dienst Inbreuken dat hij de toeslag zal betalen, zodra hij het bewijs van het schrijven van 20 september heeft ontvangen. Aangezien de dienst Inbreuken die brief als bijlage bij de volgende e-mail voegt, sluit de ombudsman het dossier.

201709020

Dhr. B. richt zich tot de ombudsman omdat hij bekeurd werd na een ticket bij de chauffeur te hebben gekocht. Aangezien hij Fransman is en niet op de hoogte was van de verplichting tot validatie, wil hij dat er rekening gehouden wordt met zijn situatie. De dienst Inbreuken stemt er uitzonderlijk mee in om de argumentatie van de ombudsman te volgen: de buschauffeur had dhr. B. niet gewezen op de verplichting tot ontwaarding. De toeslag wordt teruggebracht tot 10 euro.



201709021

Dhr. A. verplaatst zich op de lijnen van de MIVB met het abonnement van zijn vorige werkgever. Dit abonnement werd echter stopgezet, wellicht enkele dagen voor 15 september, de datum van zijn pv. Dhr. A. krijgt een toeslag omdat zijn abonnement niet langer geldig blijkt. Hij voert als argument aan dat hij de datum niet kon kennen waarop zijn abonnement stopgezet zou worden. De MIVB aanvaardt dit argument echter niet: dhr. A. wist dat hij niet langer voor de werkgever in kwestie werkte en dat zijn abonnement van vandaag op morgen stopgezet zou worden. Hij had evenmin oog voor de correcte ontwaarding van zijn kaart. De ombudsman brengt dhr. A. op de hoogte van het nieuws en sluit zijn dossier.

201709022

Een verwarde dame die Brussel niet kent, wellicht dakloos is en geen Frans of Nederlands spreekt, meldt zich meermaals aan bij de balie van de MIVB en bij de ombudsman. Ze werd bekeurd en betaalde de toeslag ter plaatse. Ze is echter van mening dat ze onterecht betaalde en wil het geld nu terug. De ombudsman, de klantendienst, de dienst Inbreuken en het onthaal van de MIVB doen al het mogelijke om haar in verschillende talen uit te leggen dat de toeslag betaald diende te worden omdat ze zonder geldig vervoerbewijs reisde. Het dossier wordt door al deze instanties gesloten.

201709024

Dhr. D. stuurde meerdere mails naar de dienst Inbreuken over een pv dat op 24 augustus 2017 tegen hem opgesteld werd. Aangezien hij geen genoegen neemt met het standaardantwoord dat hij ontving, richt hij zich tot de ombudsman. Deze kan hem alleen maar de beslissing bevestigen die door de MIVB genomen werd, aangezien de MIVB niet aanvaardt dat reizigers niet over een vervoerbewijs beschikken wanneer ze zich op haar lijnen verplaatsen.

201709025

Dhr. M. vraagt de ombudsman naar de procedure die gevolgd dient te worden wanneer men een boete wil betwisten. De ombudsman legt hem uit wat hij daarvoor moet doen.

201709027

Dhr. C. is maatschappelijk werker en schrijft namens dhr. G. Deze werd bekeurd maar stelt dat de ontwaarders op de door hem genomen tram niet werkten. Na inlichtingen ingewonnen te hebben, blijkt dat de ontwaarders van de tram wel normaal werkten en dat dhr. G. een zwaar verleden bij de MIVB heeft, wat de dienst Inbreuken er natuurlijk niet toe aanzet om zich toegeeflijk op te stellen. De ombudsman brengt dhr. C. hiervan op de hoogte en sluit het dossier.

201709029

Mevr. T. werd in april 2017 bekeurd en de bekeuring werd bevestigd door de dienst Inbreuken. Mevr. T. betaalde de toeslag evenwel niet en het dossier werd overgemaakt aan de Modero-deurwaarders. Bijna 6 maanden na de feiten richt ze zich nu tot de ombudsman. De ombudsman doet navraag bij de dienst Inbreuken die hem antwoordt dat mevr. T. zich verweert door te stellen dat ze defecte vervoerbewijzen had gekocht: ze kon geen van beide valideren. De dienst Inbreuken legt uit dat er niet op de beslissing teruggekomen kan worden omdat de defecte tickets lange tijd na de controle getoond werden en niet als bewijs kunnen gelden aangezien het niet om tickets op naam gaat. Bovendien reageerde mevr. T. niet op het moment van de feiten maar pas na ontvangst van het betalingsverzoek van de Modero-deurwaarders.

201709030

Mevr. O. werd bekeurd en legt de redenen hiervoor uit aan de ombudsman: ze beschikt over meerdere kaarten en toonde bij de controle een niet-gevalideerde kaart in plaats van haar Basic-kaart, die wel gevalideerd was. De MIVB kan echter geen rekening houden met deze validatie op een niet-persoonsgebonden kaart die pas meerdere dagen na de controle getoond werd. De kaart kan immers aan eender wie toebehoren. Het is op het moment van de controle dat men een gevalideerde kaart moet voorleggen. De ombudsman sluit haar dossier.

201709032

Dhr. C. werd bekeurd maar stelt dat hij zijn vervoerbewijs volgens de regels gevalideerd heeft: hij hoorde het juiste geluidje en zag het groene lampje. Bij het onderzoek waar door de ombudsman om verzocht werd, blijkt dat het materieel in de bus een paar keer niet naar behoren werkte. De dienst Inbreuken annuleert dan ook de toeslag. De ombudsman brengt dhr. C. hiervan op de hoogte.

201709033

Mevr. S. gebruikte de kaart op naam van haar man om te valideren. Op de kaart in kwestie stonden echter vervoerbewijzen per prestatie en geen abonnement. Toch werd ze toch door de controleur bekeurd omdat een persoonlijke kaart niet door een derde gebruikt mag worden. Ze richt zich nu tot de ombudsman om haar zaak door hem te laten bepleiten. De dienst Inbreuken stemt er uiteindelijk bij wijze van uitzondering mee in om de klacht te annuleren omdat de rit wel betaald was. De dienst vestigt de aandacht van de klaagster daarbij evenwel op het feit dat het verboden is om een bewijs op naam van iemand anders te gebruiken.

201709035

Mevr. V. werd bekeurd omdat ze haar kaart niet meteen bij het opstappen in de bus valideerde. Het is pas nadat ze klaar was met een sms dat ze haar kaart bovenhaalde en ontwaarde. De bus kwam toen echter al aan bij de volgende halte, waar de controleurs stelden dat ze niet in het bezit van een gevalideerd vervoerbewijs was. De ombudsman kan niets voor haar doen; hij herinnert haar eraan dat de regels van de MIVB strikt zijn. Bovendien blijkt dat ze minder dan twee jaar geleden ook al eens bekeurd werd.

201710002

Dhr. P. werd bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs niet valideerde bij het opstappen in de bus. Hij stelt vast dat er een fout staat in het pv. Daarin wordt namelijk vermeld dat hij zich op lijn 38 bevond, terwijl dat lijn 71 moet zijn. De MIVB herinnert eraan dat de tickets bij het opstappen gevalideerd moeten worden. De ombudsman informeert dhr. P. dat hij de toeslag dient te betalen.

201710006

Mevr. A. betwist de bekeuring waarvan ze het voorwerp uitmaakte omdat de ontwaarders van het station Kruidtuin, waar ze de metro nam, niet werkten. Na onderzoek blijkt er inderdaad een probleem geweest te zijn op het moment dat mevr. A. er haar vervoerbewijs wilde ontwaarden. De dienst Inbreuken herleidt de toeslag daarop tot 2,5 euro, de prijs van een rit. De ombudsman brengt mevr. A. hiervan op de hoogte.

201710007

Dhr. D. werd bekeurd omdat hij niet in het bezit was van een vervoersbewijs en bevestigt aan de ombudsman dat hij een abonnement heeft. De MIVB preciseert aan de ombudsman echter dat dhr. D. op het moment van zijn bekeuring geen abonnement bezat. De ombudsman kan bijgevolg niet anders dan de heer D. aan te raden de toeslag te betalen.

201710008

Mevr. D. werd bekeurd en stuurt een foto van haar abonnement op om te bewijzen dat ze nog steeds in regel is. In haar bericht preciseert ze echter noch de datum, noch de omstandigheden van haar proces-verbaal. De ombudsman krijgt ook geen reactie op zijn verzoek om nadere informatie en sluit het dossier.

201710009

Dhr. V. schrijft namens een van zijn collega's van wie de dochter bekeurd werd. De dag voordien had haar moeder haar abonnement online opgeladen. De volgende dag wilde het meisje haar abonnement gebruiken op de tram maar bleek het nog niet te werken, aangezien de update nog niet was doorgevoerd. Daarop wilde het meisje contant betalen. Ze beseftte dat ze alleen maar een briefje van 50 euro bij zich had, keerde terug naar haar vriendinnen om hen om geld te vragen en terwijl ze zich daarna terug naar de chauffeur begaf, stopte de tram al aan de volgende halte waar de

controleurs opstapten. De dienst Inbreuken heeft oren naar het feit dat het meisje een trouwe abonnee is en het feit dat het nieuwe abonnement al besteld was. De toeslag wordt herleid tot 10 euro, het tarief dat bij het vergeten van een abonnement wordt aangerekend.

201710011

Dhr. K. schrijft namens zijn dochter die bekeurd werd. Ze nam voor het eerst in Brussel het openbaar vervoer en wist niet dat men een vervoerbewijs dat men bij de chauffeur koopt nog zelf moet valideren om in regel te zijn. De ombudsman slaagt erin om de dienst Inbreuken van de MIVB ervan te overtuigen dat het feit dat het meisje een ticket kocht bij het opstappen in de bus, bewijst dat ze niet de bedoeling had om te frauderen. Bovendien is het zo dat chauffeurs op de netwerken van de andere gewesten het ticket dat ze verkopen zelf valideren of minstens signaleren dat het nog gevalideerd moet worden. Daarop wordt de toeslag geannuleerd en uit dhr. K. zijn dankbaarheid.

201710018

Dhr. A. legt uit dat hij bekeurd werd maar geeft te weinig informatie opdat de ombudsman hem zou kunnen helpen. De ombudsman krijgt ook geen reactie op zijn verzoek om nadere informatie en sluit het dossier.

201710019

Dhr. O. valideerde zijn vervoerbewijs te laat en werd bekeurd wegens het ontwaarden van zijn vervoerbewijs met het zicht op controle. De ombudsman kan hem alleen maar uitleggen dat de MIVB vraagt om vervoerbewijzen bij het opstappen te ontwaarden en niet pas na enkele minuten zoeken aan boord van het voertuig. Hij raadt dhr. O aan om deze toeslag te betalen teneinde invorderingskosten te vermijden.

201710021

Dhr. S. is van mening dat zijn dochter onterecht bekeurd werd. Ze kocht haar ticket om 11.54 uur en werd bekeurd om 12.06 uur. Uit het onderzoek waar de ombudsman de MIVB om verzoekt, blijkt echter dat er wel een ticket gekocht werd, maar dat dit niet gevalideerd werd. De ombudsman deelt dit antwoord mee aan dhr. S. en sluit zijn dossier.

201710025

Mevr. T. legt uit aan de ombudsman hoe ze bekeurd werd: na een mislukte poging om haar kaart op te laden, krijgt ze een tegoedbon die ze bij een Bootik dient in te ruilen. Alvorens ze die formaliteit vervult, reist ze een tiental dagen met de MIVB waarbij ze haar vervoerbewijs telkens correct valideert. Ze denkt daarbij ten onrechte dat alles in orde is. In werkelijkheid maakte ze op dat moment echter gebruik van tickets van Actiris en wanneer die eenmaal op zijn, wordt ze bekeurd. De ombudsman kan haar niet helpen omdat ze de tegoedbon had moeten inruilen, zoals haar ook meegedeeld werd. Na haar laatste Actiris-ticket te hebben gebruikt, had ze in elk geval moeten beseffen dat de validatie van haar vervoerbewijs niet in orde was en had ze tijdelijk een ander bewijs moeten aanschaffen.

201710026

Dhr. S. komt uit Genève en legt uit dat hij bekeurd werd omdat hij de bij de MIVB van toepassing zijnde regels niet kende. Hij ontwaardde zijn vervoerbewijs niet, maar stelt dat dit niet met opzet gebeurde. De ombudsman antwoordt hem dat de MIVB niet aanvaardt dat er zonder gevalideerd vervoerbewijs van haar lijnen gebruikgemaakt wordt, ongeacht of dat nu al dan niet te goeder trouw gebeurt. De ombudsman sluit het dossier en raadt de heer M. aan de toeslag te betalen.

201710027

Dhr. R. stuurt een bericht naar de ombudsdienst waarin hij uitlegt dat hij boetes krijgt van de MIVB en de NMBS, die astronomische bedragen van hem eisen. Hij slaagt er niet in de MIVB te contacteren en vraagt aan de ombudsman wat hij kan doen om hem te helpen. De ombudsman vraagt hem om bijkomende informatie te bezorgen opdat hij zijn dossier bij de MIVB zou kunnen terugvinden.

Aangezien enige verdere reactie vanwege dhr. R. uitblijft, kan de ombudsman verder niets ondernemen en ziet hij zich genoodzaakt om het dossier te sluiten.

201710030

Tegen dhr. P. werd er een pv opgesteld wegens het zich verplaatsen zonder vervoerbewijs. Zijn kaart, die hij telkens met tien ritten oplaadt, was leeg en hij had geen contant geld bij zich. De argumentatie die hij als verdediging aanhaalt, is dat hij zijn kaart niet aan elke halte kan opladen en dat de MIVB reizigers er op die manier toe aanzet om zich zonder vervoerbewijs te verplaatsen. Hij acht de opgelegde boete ongegrond en niet verschuldigd zolang de MIVB geen automaat bij hem thuis in de buurt plaatst. Hij vraagt om de tussenkomst van de ombudsman die alleen maar kan vaststellen dat het dossier al enkele weken in handen is van de deurwaarders. In dit stadium dient de ombudsman zich dan ook onbevoegd te verklaren en raadt hij dhr. P. aan om, gezien de aangevoerde argumenten, de verschuldigde toeslag te betalen teneinde bijkomende kosten in verband met de aanmaningen van de deurwaarders te vermijden.

201710031

Dhr. J. stapte op tram 94 aan de halte Baljuw. Na vergeefs geprobeerd te hebben om zijn MOBIB-kaart te valideren, stapt hij naar een andere ontwaarder vooraan het voertuig. Hij heeft nog maar net zijn kaart gevalideerd wanneer de tram al aan de volgende halte stopt, amper 300 m verder. Daar wordt hij bekeurd door een controleur die stelt dat de validatie gebeurde met het zicht op de controle. De ombudsman bepleit de zaak bij de dienst Inbreuken, waarbij hij zich baseert op het feit dat de afstand tussen de halte waar dhr. J. opstapte en die waar de controleur opstapte, erg klein is ( $\pm 30$  seconden), dat de klant een regelmatige gebruiker is en dat hij geen voorgeschiedenis van inbreuken heeft. Na grondige analyse van het dossier stemt de dienst Inbreuken ermee in om de toeslag te annuleren.

201710032

Mevr. L. vond niet meteen haar vervoerbewijs terug op het moment van de controle. Ze stelde daarop voor om het achteraf voor te leggen, wat de dienst Inbreuken als ongeldig beschouwde. De ombudsman kan alleen maar bevestigen dat men zijn MOBIB-kaart bij het opstappen dient te valideren en geacht wordt deze voor te leggen bij een controle. Vervoerbewijzen die later worden voorgelegd, worden niet aanvaard door de MIVB. De ombudsdienst raadt mevr. L. aan om de gevraagde toeslag zo snel mogelijk te betalen teneinde de toegekende termijn te respecteren.

201710034

Dhr. R. erkent zijn MOBIB-kaarten uit verstrooidheid twee keer niet gevalideerd te hebben. De ombudsdienst antwoordt dat verstrooidheid niet als excuus aanvaard wordt door de MIVB omdat anders alle verstrooide personen zouden kunnen reizen zonder te betalen. Hij raadt dhr. R. dan ook aan om de toeslag snel te betalen teneinde bijkomende kosten te vermijden.

201710035

De ombudsdienst ontvangt een klacht van drie dames uit Hasselt die drie tickets aan boord van een tram op lijn 7 kochten. Er te goeder trouw van uitgaande dat de tickets zoals bij De Lijn gevalideerd werden door de bestuurder, krijgen ze bij een controle aan boord elk een toeslag van 107 euro opgelegd. De ombudsman bepleit hun zaak bij de dienst Inbreuken omdat er duidelijk een communicatieprobleem bestaat met betrekking tot de noodzaak om de kaart na aankoop bij de chauffeur nog te ontwaarden. Aangezien er hier sprake is van gerede twijfel en de drie occasionele reizigers duidelijk oprecht lijken, stemt de MIVB er uitzonderlijk mee in om de toeslag van 107 euro tot 10 euro te herleiden voor administratieve kosten. Gezien dergelijke situaties zich regelmatig blijken voor te doen, vraagt de ombudsman om ter zake voor duidelijkere informatie te zorgen ter hoogte van de bestuurderspost in bus of tram, op de plaats waar aan boord een ticket gekocht kan worden. Een andere aanbeveling zou zijn om de chauffeurs te sensibiliseren rond dit probleem door hen te vragen in het bijzonder te letten op personen die de diensten van de MIVB niet vaak lijken te gebruiken (toeristen). De verkoop aan boord is immers eerder uitzondering dan regel geworden en het zou

daarom niet veel moeite mogen kosten om dit commerciële detail van tijd tot tijd aan bepaalde reizigers te signaleren.

201710036

Mevr. C., studente, wacht op haar schoolattest om haar abonnement te kunnen opladen. In tussentijd maakt ze gebruik van losse tickets. Ze vergeet echter het vervoerbewijs te valideren waarmee ze op 11 oktober het openbaar vervoer neemt. De ombudsman kan echter niets voor haar doen, omdat de MIVB zich ten overstaan van dit soort van gevallen onverbiddelijk opstelt. De toeslag blijft behouden.

201710037

De ombudsdienst wordt benaderd door Fedasil, het federaal agentschap voor de opvang van asielzoekers. Het agentschap komt tussen voor een koppel erg oude Palestijnse vluchtelingen die nalieten om de tickets te valideren, die hen ter beschikking gesteld werden om zich toch enigszins in Brussel te kunnen verplaatsen. De ombudsman bepleit hun zaak en wijst daarbij op het totale gebrek aan inkomsten en hun gebrekkige kennis van de regels. Dat blijkt effectief zo te zijn, want de dienst Inbreuken bevestigt dat dit verre van de eerste keer is dat ze bekeurd worden en dat hun dossier (goed voor een te betalen bedrag van meerdere honderden euro's, gelet op de herhaalde inbreuken) zich al bij de deurwaarders bevindt. Met het argument dat noch deze vluchtelingen, noch Fedasil een dergelijke schuld zullen kunnen betalen en dat de procedure voor alle partijen duur zal zijn, verkrijgt de ombudsman van de dienst Inbreuken van de MIVB een transactie voor een lager bedrag. Fedasil belooft dat aan het koppel vluchtelingen voor te leggen en zal hen tegelijkertijd wijzen op enkele na te leven basisregels bij het gebruik van het MIVB-netwerk.

201710038

Mevr. W. ontving een pv en wil die betwisten. De ombudsman brengt haar boodschap over aan de dienst Inbreuken en maakt haar tegelijk duidelijk dat hij niet bevoegd is aangezien de kwestie hem in eerste lijn werd voorgelegd. Intussen liet de dienst Inbreuken aan mevr. W. weten dat ze duidelijk in fout was, wat haar ertoe bracht om een spreidingsplan aan te vragen om de verschuldigde toeslag te betalen. Aangezien de ombudsdienst alle mailverkeer kon volgen, sluit hij daarop het dossier.

201710039

Dhr. N. komt tussen voor zijn dochter van 16 jaar die gecontroleerd werd toen ze haar schoolabonnement vergeten was. Conform de wetgeving betaalden de ouders daarop binnen de gestelde termijn de administratieve toeslag van 10 euro. Een week later ontvingen ze echter een uitnodiging tot betaling van het bedrag van 107 euro in een brief die naar het juiste adres werd verstuurd, maar op een verkeerde naam. Na een analyseverzoek vanwege de ombudsman stelt de dienst Inbreuken vast dat het informaticasysteem het abonnement van de dochter van dhr. N. niet gevonden had en dat de toeslag van 107 euro bijgevolg tot 10 euro herleid dient te worden. Aangezien dat bedrag al overgemaakt werd, wordt het dossier gesloten en worden de klanten hiervan in kennis gesteld door de dienst Inbreuken van de MIVB.

201710045

Dhr. B. bood zich aan bij de Rogier-kiosk om zijn abonnement te vernieuwen maar door een incident waren de loketten gesloten. Daarop begeeft hij zich naar de Bootiek van het Weststation maar onderweg wordt hij zonder geldig vervoerbewijs gecontroleerd. Om zijn zaak te bepleiten, richt hij zich in eerste lijn tot de ombudsdienst die zijn verzoek onontvankelijk verklaart, maar hem wel aanraadt om in zijn verzoek aan de dienst Inbreuken van de MIVB op zijn hoedanigheid van abonnee te wijzen. Hij legt hem eveneens uit dat, mocht hem toch een toeslag opgelegd worden, hij deze snel dient te betalen om kosten te vermijden aangezien de ombudsdienst geen enkel element kan aanvoeren om deze boete te laten annuleren.

201710046

Dhr. M. werd bekeurd en wil dat de ombudsman voor hem tussenkomt bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij voert aan dat hij verschillende maanden in het ziekenhuis heeft gelegen met een hersenaneurysma. Sinds 5 oktober is hij uit revalidatie, zonder echter volledig gerecupereerd te zijn

van dit ongeval, zeker qua concentratie. Op 18 oktober wil hij zich naar zijn ziekenfonds begeven en bij het nemen van de overvolle bus op lijn 61 beseft hij niet dat zijn kaart niet correct gevalideerd wordt. Hij stapt af te Rogier, doet een boodschap en vergist zich vervolgens van lijn om zijn weg naar het ziekenfonds verder te zetten. Wanneer hij rechtsomkeer maakt, wordt hij gecontroleerd en wordt vastgesteld dat hij niet over een vervoerbewijs beschikt. Gezien deze bijzondere omstandigheden en bij wijze van absolute uitzondering worden de argumenten van de ombudsman door de dienst Inbreuken aanvaard en wordt ermee ingestemd om de toeslag tot 10 euro voor administratieve kosten te herleiden.

201710047

Mevr. C. betwist eind oktober een proces-verbaal dat op 20 januari tegen haar werd opgemaakt; ze voert aan dat de verkoopautomaten buiten werking waren aan het station Horta en dat ze bekeurd werd op lijn 4 tussen Horta en Beurs. De ombudsman antwoordt haar dat er vervoerbewijzen aan boord van de door haar genomen tram verkrijgbaar zijn, maar dat het dossier in elk geval onontvankelijk is, niet alleen omdat de MIVB geen enkel verzoek in eerste lijn ontvangen lijkt te hebben, maar ook en vooral omdat de feiten al van zo lang geleden blijken te dateren.

201710048

Mevr. M. stapt samen met haar vier jonge kinderen op bus 46. Wanneer ze vaststelt dat ze geen plaats meer heeft op haar kaart, koopt ze een eenritkaart bij de chauffeur die haar niet zegt dat ze deze nog moet valideren. Als leerkracht in Vlaanderen neemt ze vaak de bussen van De Lijn met haar leerlingen en het is de chauffeur die daar de gekochte tickets zelf valideert. De MIVB antwoordt haar in eerste instantie dat de verplichting om het vervoerbewijs te ontwaarden op de achterzijde van elke kaart staat maar aanvaardt bij wijze van uitzondering de door de ombudsman aangevoerde argumentatie om slechts een administratieve toeslag van 10 euro te vragen.

201710049

Dhr. D. nam de metro aan station Troon, langs de kant van de Montoyerstraat. Alle poortjes stonden open, de grote pijlen brandden en op de door dhr. D. verstuurde foto's is te zien dat er geen enkele ontwaarder geïnstalleerd was ter hoogte van de poortdoorgangen. Dit wellicht omdat er al geruime tijd werken aan de gang waren in dit station. Aangezien hij geen enkele manier vond om zijn kaart te ontwaarden, stapte dhr. D. dan maar gewoon op. Korte tijd later werd hij echter gecontroleerd. Bij de ombudsdienst betwist hij de hem opgelegde toeslag, omdat de tijdelijke ontwaarders niet beschikbaar waren zoals bij andere renovatiewerken in metrostations. De ombudsman argumenteert tegenover de MIVB dat het niet aan de reiziger is om alle gangen te doorkruisen van een station waar werken aan de gang zijn, teneinde een ontwaarder te vinden. Hij stelt dat er, omwille van deze uitzonderlijke omstandigheden die misschien aan een slechte coördinatie tussen de aannemer en de opdrachtgever toegeschreven kunnen worden, een commerciële tegemoetkoming gedaan kan worden door het dossier zonder gevolg te klasseren, wat door de dienst Inbreuken van de MIVB aanvaard wordt.

201710050

Mevr. B. kon haar abonnement niet opladen omdat de automaat aan de halte niet werkte. Ze laadde het pas op nadat ze gecontroleerd en bekeurd was. Een maand later ontving ze een brief van het deurwaarderskantoor Modero omdat ze de door de MIVB aangerekende tien euro wegens niet-validatie, die men aan houders van een abonnement vraagt in zulke gevallen, niet had betaald. Ondanks de tussenkomst van de ombudsman blijft de MIVB bij haar standpunt omdat mevr. B. de mogelijkheid had gekregen om een veel lager bedrag te betalen in vergelijking met het tarief van een toeslag. Daar heeft ze echter geen gebruik van gemaakt binnen de hiertoe voorziene termijn. De ombudsman legt mevr. B. uit dat hij haar niet meer kan helpen en klasseert het dossier.

201711003

Dhr. B. is student in Charleroi en neemt voor het eerst het openbaar vervoer in Brussel. Hij koopt een ticket maar valideert dit niet omdat hij niet vertrouwd is met het reglement. Wanneer hij het station Koning Boudewijn verlaat, wordt hij gecontroleerd en bekeurd. Hij betwist de toeslag van 107 euro, maar de ombudsdienst kan alleen maar de onverzettelijke aard van de beslissing van de MIVB

bevestigen. Een vervoerbewijs moet ontwaard worden, anders kan een reiziger zich oneindig blijven verplaatsen met een enkele kaart. De ombudsman raadt dhr. B. bijgevolg aan om de toeslag te betalen en daarbij eventueel om een spreiding van de betalingen te verzoeken.

201711004

Dhr. M. stapt op een tram van lijn 4 aan de halte Messidor en valideert zijn kaart. Die zit echter achter een andere chipkaart en dhr. M. moet zijn MIVB-kaart uit zijn portefeuille halen om deze te kunnen ontwaarden. Intussen is de tram aan de volgende halte aangekomen, waar dhr. M. afstapt. De controleurs wachten hem op aan de instapheuvel en stellen een pv tegen dhr. M. op wegens ongeldige meerrittenkaart. Dhr. M. is het niet eens met die kwalificatie. De controleurs leggen hem daarop uit dat er te veel tijd verstreek tussen het opstappen en de validatie. Na door de klant gecontacteerd te zijn, argumenteert de ombudsdienst bij de dienst Inbreuken rond twee aspecten: hoewel het klopt dat een reiziger zijn vervoerbewijs onmiddellijk bij het opstappen moet valideren, werd niet bepaald binnen welke tijd dat dient te gebeuren. Een praktisch probleem kan immers al snel enkele tientallen seconden in beslag nemen. Het andere aspect is dat beide haltes erg dicht bij elkaar liggen. Gelet op deze argumenten en de foutieve kwalificatie stemt de dienst Inbreuken ermee in om het pv zonder gevolg te klasseren.

201711005

Dhr. C. heeft een groot geschil met de MIVB omdat hij door een aantal verwickelingen in totaal voor 900 euro aan processen-verbaal verzameld heeft. Hij geeft een gedetailleerd overzicht van zijn inbreuken. Aangezien het dossier echter al lang in handen van de deurwaarder is, verklaart de ombudsman zich onbevoegd. Hij raadt dhr. C. aan om contact op te nemen met de dienst Inningen en om betalingsfaciliteiten te vragen.

201711006

Mevr. S. schrijft naar de ombudsman en vraagt hem haar op te bellen in verband met een toeslag die haar opgelegd werd, terwijl ze haar abonnement ging herladen. De ombudsman vraagt haar om de briefwisseling die ter zake gevoerd werd met de MIVB en wijst haar erop dat, aangezien de inbreuk van meer dan twee maanden geleden dateert, het dossier wellicht al overgedragen werd aan de deurwaarders. Omdat hij geen verder antwoord meer krijgt van de klaagster, ziet hij zich genoodzaakt om het dossier te klasseren.

201711008

Dhr. S. informeert bij de ombudsdienst naar de geldende procedures voor het invorderen van een door de MIVB geëiste toeslag, met name bij een aanmaning tot betaling van een boete, het gebruik van een aangetekende brief of de termijn om door een deurwaarder in gebreke te worden gesteld. Na gepreciseerd te hebben dat het hier om interne procedures bij de MIVB gaat, waar hij zelf volledig onafhankelijk van is, schetst de ombudsman in detail alle stappen vanaf het pv tot de inschakeling van het deurwaarderskantoor.

201711009

Dhr. A. werd bekeurd nadat hij aan boord van de tram geen ticket kon kopen. Hij had namelijk niet het nodige geld op zak, maar de chauffeur zei hem om toch op te stappen. De controleurs stelden het pv op omdat dhr. A. niet over een vervoerbewijs bleek te beschikken. De ombudsman herinnert eraan dat wie op de lijnen van de MIVB wil reizen over een geldig vervoerbewijs dient te beschikken.

201711010

Dhr. M. werd bekeurd op lijn 81 aan de halte Drievuldigheid, onderweg naar Montgomery. De controleur geeft hem een bekeuring omdat hij zegt dat hij dhr. M. zijn kaart heeft zien valideren. Dhr. M. doet hierover zijn beklag. Hij verklaart dat hij zijn kaart gevalideerd heeft bij het opstappen in Janson en vervolgens in de tram ging zitten. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken van de MIVB om het tijdstip van validatie en het tijdstip van controle met elkaar te vergelijken. Hieruit blijkt dat er tussen beide 5 minuten zijn verstreken. Gezien deze grote tijdsperiode kan de versie van de

controleur in twijfel getrokken worden en stemt de dienst Inbreuken er uitzonderlijk mee in om dit proces-verbaal te annuleren.

201711012

Mevr. S. stapte op tram 81 aan de halte Mouterij in de richting van Montgomery. Aan de volgende halte, Sint-Antoonkerk, wordt ze gecontroleerd en bekeurd wegens het niet beschikken over een geldig vervoerbewijs. In werkelijkheid was het vervoerbewijs wel geldig, maar werd het gevalideerd bij aankomst van de tram aan Sint-Antoonkerk en draagt de validatie hetzelfde tijdstip als het pv, iets wat de controleurs "valideren met het zicht op de controle" noemen, een begrip dat tot heel wat discussie leidt. In voorliggend geval stelt de ombudsman vast dat beide haltes niet bijzonder dicht bij elkaar liggen en dat de reizigster tijdens het rijden meer dan voldoende tijd had om haar kaart aan boord van de tram te ontwaarden. Zonder nieuwe elementen begrijpt de ombudsdienst de verdenking van de MIVB en raadt de dienst mevr. S. daarom aan om de gevraagde toeslag te betalen.

201711013

Mevr. C. kreeg een toeslag opgelegd omdat haar meerrittenkaart waarop nog enkele ritten stonden, niet gevalideerd werd. Ze stemt ermee in om 10 euro te betalen maar weigert het bedrag van 107 euro te betalen omdat ze stelt dat haar kaart nog steeds geldig was. Nadat de kwestie aan de ombudsdienst voorgelegd werd, antwoordt deze haar door de definitie van een geldig vervoerbewijs uit te leggen, in dit geval in combinatie met een validatiefout, wat gelijkgesteld wordt met een rit waarvoor niet betaald werd. Aangezien er verder geen ander element is dat in het voordeel van de klaagster pleit, wordt het dossier gesloten.

201711015

Een opvoedster van een opvangcentrum voor jongeren komt tussen namens een van de bewoners van het centrum die een boete kreeg. Niet om de annulatie ervan te vragen maar wel om de betaling van de toeslag te laten spreiden teneinde de jongere bewust te maken van zijn fout en hem toe te laten te betalen wat hij verschuldigd is. De ombudsman verdedigt dit standpunt bij de dienst Inningen van de MIVB die met de gespreide betaling instemt.

201711018

Mevr. J. reist op 21 oktober op de lijnen van de MIVB en koopt twee tickets, waarvan ze het eerste valideert op lijn 66. Wanneer ze gecontroleerd wordt, toont ze het niet-gevalideerde ticket aan de controleur voordat ze het gevalideerde ticket teruggevonden heeft. Helaas is het dan al te laat en heeft de controleur het pv al opgemaakt. Hij legt haar daarop uit dat ze zich tot de dienst Inbreuken van de MIVB moet wenden en de dienst de omstandigheden van de fout moet uitleggen. Mevr. J. doet dit zodra ze het verzoek tot betaling van de toeslag heeft ontvangen maar de dienst Inbreuken reageert met het bevestigen van de toeslag. Daarop richt ze zich tot de ombudsman. Deze vraagt of de controleur voormelde versie van de feiten kan bevestigen. Er wordt aan de ombudsman gemeld dat er geen rapport van werd opgesteld. De dienst Inbreuken voegt er bovendien aan toe dat de aankoopdatum van het ticket niet strookt met het verhaal van mevr. J. Bij een nieuwe controle blijkt de aankoopdatum waar de dienst Inbreuken het over heeft echter de datum van fabricage van het ticket te zijn, dat deel uitmaakt van een lot dat aan de buschauffeurs meegegeven werd. Na nog meer onderzoek door de ombudsdienst kan aangetoond worden dat het ticket wel degelijk deel uitmaakt van het deel dat aan de chauffeur van lijn 66 werd toegewezen en dat het ticket met het daaropvolgende nummer op het einde van de dag bij een terugrit eveneens op bus 66 gebruikt werd. Al deze elementen pleiten in het voordeel van mevr. J. en gelet op de gerede twijfel stemt de MIVB ermee in om de toeslag te annuleren.

201711019

Dhr. C. werd bekeurd en na getracht te hebben om de dienst Inbreuken van de MIVB te overtuigen, wendt hij zich tot de ombudsman om de omstandigheden toe te lichten: hij ontving het bewijs van inschrijving voor de cursussen aan zijn universiteit nog niet en kon zijn schoolabonnement bijgevolg nog niet verlengen. Zonder contant geld op zak voor een ticket stelde hij aan de halte Moris vast dat er geen verkoopautomaat was. Daarop is hij dan zonder ticket de bus opgestapt. De ombudsman legt



hem uit dat het normaal is dat de MIVB geen oren heeft naar zijn argumentatie, omdat dit anders zou betekenen dat iedereen zonder contant geld op zak gratis zou kunnen reizen. Hij raadt dhr. C. dan ook aan om de toeslag te betalen en een spreiding van de betaling te vragen.

201711021

Mevr. H. werd bekeurd omdat ze, doordat ze haar abonnement niet gevalideerd had, niet gemerkt had dat het al een dag niet meer geldig was. Ze bepleit haar zaak door uit te leggen dat ze terugkwam uit vakantie na de week van Allerheiligen en vraagt, als abonnee, of de toeslag niet herleid zou kunnen worden naar 10 euro. Ze argumenteert dat ze er geen enkel belang bij heeft om te frauderen aangezien haar abonnement door haar werkgever betaald wordt. Bij wijze van uitzondering stemt de dienst Inbreuken ermee in om de toeslag tot 10 euro te verminderen, zijnde de toeslag die wordt aangerekend aan abonnementshouders die hun abonnement vergeten te valideren.

201711026

Toen hij op 6 november het openbaar vervoer nam, was dhr. L. verstrooid en vergat hij de derde keer zijn ticket te valideren. Hij vraagt een commerciële tegemoetkoming van de MIVB, iets wat de agent die hem bekeurde ook aanraadde om te doen. De dienst Inbreuken wil echter niet terugkomen op de beslissing van de controleur. Bijgevolg richt dhr. L. zich nu tot de ombudsman. Deze kan echter evenmin voor een annulatie pleiten omdat de MIVB niet alle verstrooide reizigers gratis kan laten rijden. De ombudsman antwoordt dat er geen enkel argument is om de MIVB van standpunt te laten veranderen.

201712003

Dhr. R. werd bekeurd omdat zijn vervoerbewijs niet gevalideerd bleek. Hij legt uit dat zijn kaart niet werkte op het moment dat hij deze wilde ontwaarden. De ombudsman antwoordt hem dat de MIVB van mening is dat elke reiziger verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs en dat de MIVB ter zake niet op andere gedachten gebracht kan worden. Hij raadt dhr. R. aan om de toeslag te betalen.

201712007

Mevr. D. komt uit Bergen en is niet gewend om het openbaar vervoer in Brussel te nemen. Ze valideerde haar vervoerbewijs niet omdat ze de palen in de gangen van de metro niet gezien had en dacht ze in de metro kon valideren. Toch heeft de dienst Inbreuken geen oren naar haar verhaal. De ombudsman kan haar van zijn kant alleen maar uitleggen dat de verplichting om te valideren al vele jaren bestaat en dat reizigers hun reis dienen voor te bereiden.

201712008

Mevr. P. richt zich tot de ombudsman om te proberen alsnog gehoor te krijgen. Ze werd in augustus bekeurd en wachtte tot in december, het moment waarop haar dossier aan de deurwaarder werd overgedragen, om zich tot de ombudsman te wenden. Deze legt haar uit dat hij niet bevoegd is voor klachten van meer dan drie maanden geleden.

201712009

Mevr. A. werd bekeurd. Ze argumenteert dat ze de datum voor de vernieuwing van haar abonnement uit het oog verloor. De MIVB legt haar echter uit dat ze, bij het valideren, had moeten beseffen dat haar abonnement vervallen was en dat ze toen het benodigde vervoerbewijs had moeten kopen. Bovendien blijkt dat dit al de tweede toeslag is die aan mevr. A. opgelegd wordt in minder dan twee jaar tijd. In dergelijke situaties is de MIVB onverzettelijk. De ombudsman brengt mevr. A. hiervan op de hoogte en raadt haar aan om snel te betalen en eventueel om faciliteiten te vragen.

201712010

Mevr. P. schrijft naar de ombudsman dat haar zoon op 31 augustus 2017 een schoolabonnement kocht, maar dat hij in plaats daarvan een maandabonnement ontving, doordat de medewerker aan het loket een fout beging. Het maandabonnement werd op 3 oktober verlengd en iets later die dag, toen het schoolattest aan de MIVB werd overgemaakt, in een schoolabonnement veranderd. Mevr. P. had

graag de 50 euro terugbetaald gekregen, die de MIVB haar liet betalen bij de aankoop van een maand- in plaats van een jaarabonnement. De MIVB blijft in dezen echter onverzettelijk. De commerciële dienst bevestigt dat de werknemer in de Bootik in augustus geen attest ontving en mevr. P. bevestigt dat haar zoon dat wilde geven maar dat de medewerker het niet aangenomen heeft. De ombudsman ziet zich genoodzaakt om dit dossier te sluiten aangezien hij niet veel kan doen en de MIVB niet tot een bepaalde beslissing kan dwingen.

201712013

Mevr. S. dacht dat ze haar kaart, waar nog 13 ritten op stonden, correct gevalideerd had. Helaas kon het team dat haar controleerde, alleen maar vaststellen dat de validatie en dus de betaling voor de rit in kwestie ontbrak. De ombudsman aan wie ze de zaak voorlegt, kan jammer genoeg niets voor haar doen in dit geval, omdat de MIVB erop wijst dat de reiziger verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs en dat hij in geval van twijfel zijn ticket opnieuw moet proberen te valideren of een ander vervoerbewijs moet aankopen. De ombudsman stelt voor om de door de MIVB gevraagde toeslag te betalen.

201712014

Dhr. R. schrijft de ombudsdienst voor zijn pupil, een minderjarige vluchteling. Hij werd gecontroleerd in Brussel met een NMBS-ticket en een Buzzy Pass van De Lijn op zak, waarvan hij dacht dat deze eveneens geldig was op het netwerk van de MIVB. Ondanks het feit dat het de aangevoerde en aan de MIVB overgemaakte argumenten aan overtuigingskracht ontbreekt (geen harmonisatie van de vervoerbewijzen tussen de vervoermaatschappijen, gebrek aan inkomsten van de jonge vluchteling enz.), stemt de dienst inbreuken er heel uitzonderlijk en omwille van sociale redenen mee in om de toeslag tot 10 euro te herleiden in plaats van bij de gevraagde 107 euro te blijven.

201712015

Mevr. P. stuurt een lijvig dossier op dat verband houdt met een inbreuk die aan het station Alma (geen vervoerbewijs) begaan werd. Ze stelt dat alle briefwisseling zoekgeraakt is tot aan de ontvangst medio december van een laatste aanmaning van de deurwaarders van het kantoor Modero. Tijdens een telefonisch contact met de ombudsdienst, waarop ze per e-mail een beroep deed, situeert ze de dag van de inbreuk op 26 oktober. De ombudsman start een onderzoeksprocedure bij de MIVB, waarbij blijkt dat de klant al haar beklag deed over het ontbreken van ontvaarders als gevolg van werken in dit station op 5 september. Ze geeft dat ook aan als de reden waarom ze niet over een vervoerbewijs beschikte. Vervolgens toont de analyse van de MIVB aan dat het pv op 30 augustus 2017 werd opgesteld, wat haar bemiddelingsverzoek buiten de termijn doet vallen. Aangezien het om een 4de aanmaning tot betaling gaat, verklaart de ombudsman zich onbevoegd en raadt hij mevr. P. aan om de gevraagde bedragen te betalen.

201712021

Mevr. H. is op het laatste moment achteraan de overvolle bus 46 opgestapt en kon naar eigen zeggen niet tot vooraan het voertuig geraken om een eenritkaart te kopen zoals ze dat elke dag doet. Aan de volgende halte wordt ze echter gecontroleerd en bekeurd en ze richt zich nu tot de ombudsdienst die haar alleen maar kan zeggen dat de MIVB onverzettelijk is in dit soort van situaties. De ombudsman beschikt over geen enkel argument om in het voordeel van mevr. H. te pleiten.

201712022

Dhr. A. betaalde zowel voor zijn eigen rit als die van zijn zoon bij het opstappen op tram 92. De vader stapt echter enkele haltes voor de zoon af, die vervolgens gecontroleerd wordt en niet over een vervoerbewijs blijkt te beschikken, aangezien zijn vader dat nog had. De vader stelt te goeder trouw gehandeld te hebben, aangezien er wel voor beide ritten betaald werd. De ombudsman kan helaas niets ondernemen, aangezien elke reiziger geacht wordt zijn vervoerbewijs gedurende de hele duur van de rit te bewaren. Hij had een apart vervoerbewijs voor zijn zoon moeten kopen of de niet-naamsgebonden kaart aan zijn zoon moeten geven, zodat die het ticket kon bewaren tot aan zijn halte. De ombudsman beschikt over geen enkel element om de MIVB van mening te doen veranderen.

201712023

Mevr. F. werd bekeurd op tram 93. Ze kocht een ticket aan de halte Legrand maar valideerde dit pas kort voor haar aankomst aan de halte Vleurgat, waar de controleurs een pv opstelden wegens validatie tijdens de controle. De ombudsman kan niet tussenkomen aangezien de vervoersregels strikt zijn: het ticket moet meteen bij het opstappen ontwaard worden. Wanneer de controleurs opstappen, is het te laat om het eigen ticket nog te valideren.

201712025

Mevr. N. merkte 's ochtends op dat ze geen ritten meer op haar MOBIB-kaart had. Toch neemt ze 's namiddags tram 19, nadat ze gelopen heeft om nog te kunnen opstappen. Daarna moest ze onmiddellijk even gaan zitten omdat ze zwanger is en pijn heeft. Helaas stappen aan de volgende halte de controleurs op, die vaststellen dat ze niet over een vervoerbewijs beschikt. Na geen antwoord te hebben gekregen van de dienst Inbreuken van de MIVB, naar wie ze een verzoek tot annulatie van de toeslag had gestuurd, richt ze zich nu tot de ombudsman. Op basis van identieke feiten weet de ombudsman jammer genoeg echter dat er geen argument aangevoerd kan worden om de MIVB terug te doen komen op de beslissing tot sanctionering van wat zonder meer een inbreuk is. De MIVB antwoordt altijd dat ze geen rekening kan houden met de specifieke gezondheidssituaties van de reizigers, des te meer daar in dit geval mevr. N. haar kaart eerder had moeten opladen.

201712027

Mevr. B. werd bekeurd wanneer ze met haar kinderen op het perron van Merode aankwam: enkele minuten eerder stonden de poortjes op de tussenverdieping open en hadden politieagenten haar gezegd dat de tickets uitzonderlijk niet ontwaard moesten worden. Ze heeft natuurlijk nog getracht om de controleurs duidelijk te maken dat ze deze instructies opgevolgd had maar deze hadden hier geen oren naar. Geïntregerd door dit relaas van de feiten vraagt de ombudsman de MIVB om nadere preciseringen over de inschakeling van politieagenten die dag. De dienst Inbreuken antwoordt inderdaad dat er een FIPA-operatie aan de gang was ('Full Integrated Police Action'). Zonder uit te weiden over de redenen die de politie had om de toegangspoortjes open te houden, bevestigt de MIVB dat het abonnement van mevr. B. vervallen was en dat het niet de eerste keer was dat ze in de fout ging. De ombudsman sluit bijgevolg het dossier en raadt mevr. B. aan om het gevraagde bedrag van 214 euro te betalen.

201712028

Dhr. M. stapt op aan de halte Vleurgat. Aan de volgende, erg dichtbij gelegen halte, wordt hij aangesproken door controleurs omdat ze hem zijn kaart hebben zien valideren bij het toekomen aan de halte. Dhr. M. betwist het pv op basis van het feit dat hij op het moment van de controle een geldig en gevalideerd vervoerbewijs voorlegde. Het pv vermeldt bijgevolg een foutieve kwalificatie en hij overweegt zelfs om op basis hiervan zijn dossier bij de rechtbank aanhangig te maken als de MIVB bij haar beslissing blijft. Intussen richt hij zich tot de ombudsdienst. Dit type vermoede inbreuk is een onderwerp waarmee de ombudsman zich vaak geconfronteerd ziet. Er zijn weliswaar zwartrijders die met hun kaart in de aanslag naast een ontwaarder het openbaar vervoer nemen, maar in tal van gevallen kan het inderdaad zijn dat de klant een echte en objectieve redenen heeft voor de laattijdige ontwaarding van zijn traject. In ieder geval stemt de kwalificatie niet overeen met de werkelijkheid en stemt de dienst Inbreuken er uiteindelijk mee in om het dossier zonder gevolg te klasseren, wat de ombudsman dhr. M. ook meedeelt.

201712029

Mevr. L. verklaart dat ze vergeten was haar vervoerbewijs te valideren omdat ze afgeleid werd door de zoektocht naar de uurregeling van haar trein op haar smartphone. Na ontvangst van een weigering vanwege de MIVB om de opgelegde toeslag te annuleren, richt ze zich nu tot de ombudsdienst om een versoepeling van de sanctie te vragen. De ombudsman is echter niet bij machte om de MIVB van mening te doen veranderen. Als ze zich tolerant zou opstellen ten overstaan van dit soort gevallen, dan zouden verstrooide reizigers altijd gratis kunnen reizen. De ombudsman raadt aan om de toeslag

te betalen en om, gezien de preciaire situatie van mevr. L., te verzoeken om een spreiding in de vorm van maandelijkse termijnen.

201712030

Mevr. B. kreeg een toeslag van 408 euro. Tijdens een controle had ze namelijk de kaart van haar kleindochter van 8 jaar voorgelegd. Ze stelt te goeder trouw gehandeld te hebben en de twee abonnementen in haar portefeuille gewoon met elkaar verward te hebben. De ombudsman vraagt de dienst Inbreuken van de MIVB om een onderzoek in te stellen. Die ontdekt dat mevr. B. geen houdster is van een ander abonnement en dat het abonnement van haar kleindochter na de inbreuk nog regelmatig gebruikt wordt en dat zelfs tijdens de schooluren. De ombudsman kan bijgevolg niet anders dan kennis te nemen van de conclusies van de MIVB en het dossier te sluiten.

201712032

Dhr. G. kan zijn vervoerbewijs niet valideren omdat de bus overvol zit. Bovendien verloopt de controle slecht en raakt het gesprek tussen de reiziger en de controleurs verhit. Aangezien dhr. G. denkt dat zijn kaart geldig is en dat het hier enkel om een niet-validatie gaat, betaalt hij een bedrag van 10 euro. Achteraf krijgt hij echter bericht dat hij 214 euro dient te betalen omdat hij hiermee een tweede keer in de fout gegaan was in minder dan twee jaar tijd. Gezien deze context heeft de ombudsdienst geen enkel argument om te proberen aan te tonen dat dhr. G. te goeder trouw handelde. De dienst deelt hem dat mee en wijst hem op de mogelijkheid om betalingsfaciliteiten te vragen.

201712036

De zoon van mevr. M. kocht een Event Pass zonder deze te valideren. Tijdens de daaropvolgende controle wordt hij bekeurd en moet hij het bedrag van 107 euro betalen. Mevr. M. zet de ombudsman in kopie bij haar briefwisseling met de deurwaarders bij wie ze de toeslag betwist. De ombudsman beschikt echter over geen enkel argument om haar zaak te bepleiten, aangezien elk vervoerbewijs gevalideerd dient te worden om geldig te zijn. De toeslag van 10 euro die mevr. M. betaalde, geldt enkel voor abonnementen en niet voor prestatietickets.

201712037

Mevr. S. werkt in een Brusselse gemeente die een derdebetalersovereenkomst met de MIVB sloot. Het systeem wil dat de werkgever elke adreswijziging van de begunstigden aan de MIVB signaleert, wat niet gebeurde voor mevr. S. Die verhuisde en ontving bijgevolg niet tijdig de overschrijving voor de vernieuwing van haar abonnement. Als gevolg van het pv dat ze bij een controle kreeg, vraagt mevr. S. de ombudsman om in deze zaak tussen te komen. Die kan er echter alleen maar aan herinneren dat in wezen elke houder van een abonnement op naam zijn adreswijziging aan de MIVB dient te signaleren en dat mevr. S. alle problemen had kunnen vermijden door zich aan een verkooppunt van de MIVB aan te melden zodra ze vaststelde dat haar vervoerbewijs ongeldig was.

201712039

Dhr. D. liep door de poortjes te Merode zonder zijn vervoerbewijs te valideren. Drie maanden later, na de toeslag als gevolg van het ontvangen pv te hebben betaald, schrijft hij een brief naar de ombudsdienst waarin hij alles betwist en vraagt dat de MIVB een technisch onderzoek instelt naar de staat van de ontwaarders de dag van de inbreuk te Merode. Hieruit blijkt dat met uitzondering van één enkel toestel, alle ontwaarders naar behoren werkten. Het feit dat de poortjes open blijven, wil niet zeggen dat de toegang gratis is. De dienst Inbreuken bevestigt dat de toeslag betaald werd en dat ze indertijd geen enkele betwisting vanwege dhr. D. ontvingen. Het dossier wordt dan ook gesloten en de ombudsman volgt hen in deze conclusie.

201712041

Dhr. L. betaalde een verhoogde toeslag voor zijn dochter omdat het niet de eerste keer was dat ze in de fout ging. Toch wil hij klacht indienen tegen de controleur die volgens dhr. L. de omstandigheden niet naging die verklaarden waarom het vervoerbewijs niet gevalideerd werd. De poortjes van het station Rogier stonden open en zijn dochter dacht dat ze haar ticket bijgevolg niet moest valideren.

Het valideren is echter altijd verplicht, zelfs wanneer de poortjes openstaan. De ombudsman kan dhr. L. bijgevolg niet helpen.

201712043

Mevr. S. van de Consumentenombudsdienst schrijft naar de ombudsman van de MIVB in het kader van een dossier dat hij in januari 2017 behandelde en dat betrekking had op een toeslag die mevrouw A. opgelegd had gekregen. De ombudsman bezorgt mevrouw S. de briefwisseling waarin hij mevrouw A. uitlegde dat de aangerekende toeslag niet geannuleerd kon worden.

201712044

Mevr. V. schrijft de ombudsdienst omdat haar zoon bekeurd werd en de dienst Inbreuken geen rekening wil houden met de omstandigheden waarin de bekeuring plaatsvond. Ze legt de ombudsman uit dat haar zoon samen met een vriend naar een voetbalwedstrijd in Brussel ging. Beiden kregen onder dezelfde omstandigheden een boete maar die van de vriend werd verlaagd naar 10 euro. Aangezien de dienst Inbreuken niet met twee maten en twee gewichten kan werken, annuleert ze ook de toeslag van de zoon van mevrouw V. De ombudsman deelt haar het nieuws mee.

#### 21350 – Betwisting van administratieve kosten

201703016

Dhr. C. is van mening dat de MIVB haar kaarten opzettelijk laat vervallen na 5 jaar en de gebruiker vervolgens verplicht om opnieuw 5 euro te betalen om een nieuwe kaart te kunnen krijgen. Hij doet hierover zijn beklag bij de ombudsman. Aangezien deze in eerste lijn over de kwestie gecontacteerd wordt, draagt hij de klacht over aan de dienst Customer care. Die legt dhr. C. uit dat de 5 euro een gebruiksrecht van de kaart vertegenwoordigt. Doel is te vermijden dat de kaart al te snel beschadigd of zoek zou raken, wat dure vervangingen met zich mee zou brengen op kosten van de Brusselse belastingbetaler. Binnen de 5 jaar is het inruilen van de kaart gratis; dat is in zekere zin een garantie die aan de gebruiker wordt toegekend. De kaart kan echter veel langer dan 5 jaar meegaan. Als de kaart echter na die 5 jaar vervangen moet worden, kost het 5 euro en wordt er opnieuw een "garantie" van 5 jaar op de kaart geboden.

#### 21360 – Verzoek om betalingsplan

201702016

Mevrouw A. ontvangt een proces-verbaal van 214 euro wegens het niet ontwaarden van haar vervoerbewijs. Ze probeert uit te leggen dat ze verstrooid was, aangezien er nog ritten op haar kaart stonden. Als de toeslag niettemin gehandhaafd blijft, vraagt ze de ombudsdienst om haar een afbetalingsplan toe te wijzen. Nadat de ombudsman heeft vastgesteld dat in 2015 al eens dezelfde feiten plaatsvonden, kan hij niet anders dan bij de dienst Inningen het door mevrouw A. geformuleerde voorstel van gespreide betalingen onderschrijven.

201703013

Mevrouw M. stuurt de ombudsman een verzoek om de betaling van haar toeslag te spreiden. De ombudsman stuurt de mail door naar de bevoegde dienst van de MIVB voor verdere gepaste afhandeling.

201704007

Dhr. B. schrijft naar de ombudsdienst teneinde om een regeling met de MIVB te verzoeken. Hij werd herhaaldelijk betrapt op inbreuken en geeft toe geheel insolvent te zijn. Hij wordt naar eigen zeggen permanent achternagezet door een aantal gerechtsdeurwaarders. Hij voegt hieraan toe dat hij, om een procedure te vermijden die de MIVB geld zal kosten, bereid is om als vrijwilliger te komen werken ter aflossing van zijn schuld. De ombudsman verklaart zich onbevoegd in dit dossier dat reeds lang in handen is van de Modero-deurwaarders. Bijgevolg heeft hij geen enkele bevoegdheid meer om nog

iets te ondernemen. Hij stuurt het dossier door naar de dienst Inningen van de MIVB om een afbetalingsplan voor te stellen dat verenigbaar is met de schulden van dhr. B. en bevestigt hem nog dat hij geen weet heeft van enige mogelijkheid om "werken van openbaar nut" te verrichten ter betaling van een onbetaalde boete.

201704032

De heer P. heeft een betaalplan gevraagd voor de boete die hij kreeg. Het bedrag blijft echter te hoog want zijn inkomen ligt heel laag. Hij vraagt aan de ombudsman een verlaging tot 5 euro per maand. De ombudsman geeft het verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB.

201705007

Dhr. O. vraagt de ombudsman om een afbetalingsplan voor de betaling van een toeslag. De ombudsman bezorgt zijn verzoek aan de gepaste dienst van de MIVB en brengt dhr. C. daarvan op de hoogte.

201707024

Dhr. D. vraagt om een aanpassing van de betaling van de toeslag die hem opgelegd werd. De ombudsman bezorgt zijn verzoek aan de gepaste dienst binnen de MIVB.

201711024

Mevr. V. werd bekeurd omdat haar kaart niet op een geldige manier gevalideerd bleek te zijn. Aangezien het niet de eerste keer is dat ze in de fout gaat, legt de ombudsman haar uit dat hij geen enkel argument heeft om haar zaak te bepleiten. Mevr. V. vraagt om een spreiding van de betaling, een verzoek dat de ombudsman overbrengt aan de dienst Inningen van de MIVB.

201712042

Mevr. C. schrijft de ombudsman om hem te signaleren dat ze haar maandelijkse aflossing van haar schuld ten overstaan van de MIVB als gevolg van een inbreuk niet heeft kunnen betalen. De ombudsman bezorgt de mail aan de dienst Inningen.

### 22100 – Net

201702012

Dhr. F. richt zich rechtstreeks tot de ombudsman om zijn beklag te doen over de recente en talrijke technische problemen die zich in de metro hebben voorgedaan, wat tot vertragingen leidde die hem professioneel nadeel berokkenden. Na aan dhr. F. te hebben uitgelegd dat hij niet bevoegd is om klachten in eerste lijn (en quasi in realtime) te behandelen, vraagt de ombudsman de dienst Klantenrelaties om dhr. F een met argumenten onderbouwd antwoord te bezorgen.

201708008

Dhr. G. doet zijn beklag over de bus- en tramdiensten rond de werken aan de halte Buyl. De coördinatie is niet optimaal en de uurregelinginformatie is niet precies volgens hem. De ombudsman speelt deze klacht door aan de respectieve dienst van de MIVB aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn.

201712012

Mevr. A. doet haar beklag over de uurregeling van bus 13 die niet gerespecteerd wordt. Aangezien de kwestie in eerste lijn aan de ombudsman wordt voorgelegd, antwoordt hij haar dat hij hier niet voor bevoegd is en draagt de mail over aan de ter zake bevoegde diensten van de MIVB.

201712019

Mevr. D. stuurde een erg lange brief naar haar gemeente Ukkel alsook naar de klachtendienst van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die deze aan de ombudsdienst bezorgde. Ze beschrijft een aantal problemen op het netwerk van de MIVB die in wezen verband houden met het gebrek aan comfort van de schuilhuisjes en de instapheuvels en met de regelmaat van tram 51. Aangezien de kwestie hem in

eerste lijn wordt voorgelegd, kan de ombudsman niet anders dan deze grieven overmaken aan de dienst Klantenrelaties opdat die zou kunnen antwoorden op de verschillende punten die door mevr. D. aangekaart werden.

#### 22200 – Haltes

201701021

Mevr. C. doet haar beklag over de gevaarlijke situatie aan de halte in het midden van de Churchill-rotonde, over het feit dat deze zo moeilijk te bereiken is en over de overstapmoelijkheden tussen beide tramlijnen. Na aangegeven te hebben dat hij niet bevoegd is voor klachten in eerste lijn, belooft de ombudsman de boodschap aan de bevoegde diensten van de MIVB over te brengen; tegelijkertijd preciseert hij aan mevr. C. dat de MIVB er regelmatig bij de trambestuurders op aandringt om op te letten op deze plaats en informeert haar verder nog over de plannen die er zijn ter verbetering van de veiligheid van de reizigers door middel van een herinrichting van deze belangrijke eindhalte.

201702001

Lijn 50 werd omgeleid waardoor mevr. R. zich genoodzaakt ziet om 's ochtends 40 minuten te stappen om zich naar een andere halte te begeven. Ze doet hierover haar beklag bij de ombudsman maar aangezien hij in eerste lijn gecontacteerd wordt, is hij in dezen niet bevoegd. Hij geeft de klachten door aan de klantendienst van de MIVB die mevr. R. antwoordt dat in dit geval de omleiding te wijten is aan de erg slechte staat van de weg en dat de instructies die de MIVB van overheidswege kreeg, de maatschappij beletten om hier te rijden. Helaas is er niet meteen een oplossing in zicht voor mevr. R.

201703019

Na een beroep gedaan te hebben op de diensten van de ombudsman in 2015, stelt dhr. J. vast dat de problemen aan de eindhalte Hof ten Berg niet zijn opgelost. Het aantal bussen dat er stilstaat, belet soms zelfs de buurtbewoners om hun parkeerplaats te verlaten. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is voor de problemen van buurtbewoners, brengt hij de boodschap van dhr. J. over aan de klantendienst. Die zorgt voor een uitgebreide toelichting: de eindhalte is bedacht op 3 bussen maar in de praktijk gebeurt het dat er ook een vierde bus halt houdt omdat lijn 29 te kampen heeft met een zeker gebrek aan regelmaat als gevolg van het verkeer, diverse werven, de reizigersstroom ... De MIVB is volop aan het nadenken over meer structurele oplossingen om het aantal voertuigen te beperken maar dat is niet eenvoudig, aangezien naast de bekommernissen omtrent de regelmaat de bestuurders tevens recht hebben op een rusttijd aan de eindhalte. De klantendienst preciseert nog aan dhr. J. dat de medewerkers eraan herinnerd zullen worden dat ze geacht worden alles in het werk te stellen om de aankomst- en vertrektijden aan de eindhalte HOF TEN BERG zo goed mogelijk te respecteren en om te vermijden dat er meer dan 3 bussen aan de eindhalte parkeren.

201704004

Buslijn 61 wordt geplaagd door tal van werkfasen, waardoor de halte 'Steurs' nu opnieuw werd opgeschort. Mevr. F. doet haar beklag over het feit dat de MIVB zo weinig rekening lijkt te houden met de reizigers. Aangezien de ombudsdienst in eerste lijn gecontacteerd werd, is de klacht onontvankelijk. De ombudsman speelt de boodschap echter wel door aan de dienst Klantenrelaties die, in dit soort van gevallen, de geformuleerde grieven kenbaar maakt aan de respectieve directie van de MIVB, in casu het busnetwerk.

201712045

Mevr. H. doet haar beklag over het feit dat de chauffeur van bus 50 niet gestopt is en een andere route heeft gevolgd dan aangegeven werd. Zijn halte bevindt zich in een zone waar er werken verricht worden en de haltes en trajecten van deze lijn lijken de laatste weken regelmatig gewijzigd te zijn, wat inderdaad kan leiden tot fouten van de chauffeurs die op de lijn rijden. De ombudsman deelt dit mee aan mevr. H.

23100 – Voertuig is niet gestopt

201701009

Dhr. B. doet zijn beklag over de houding van een buschauffeur die bijna weigerde om te stoppen aan de halte Troon van lijn 95. Toen hij eenmaal opgestapt was en hij een opmerking maakte over deze manier van handelen, verklaarde de chauffeur op een niet al te vriendelijke manier dat hij al in derde positie gestopt was, dat hij niet meerdere keren halt diende te houden in functie van de schuilhuisjes en dat het aan de reiziger was om zich naar het voertuig te begeven dat hij wenste te nemen. Dhr. B. wil dat er een mededeling naar de chauffeurs verstuurd wordt in verband met meervoudige haltes. De ombudsman brengt de boodschap over aan de klantendienst.

201703023

Mevr. L. vraagt aan de chauffeur om bus 87 halt te laten houden aan 'Monnet'. De chauffeur vergeet echter te stoppen, waarop mevr. L. hem interpelleert en naar hem toestapt om hem aan te geven dat ze wenst af te stappen. De chauffeur is volgens haar echter slechtgeluimd en valt haar verbaal aan. De ombudsman speelt deze klacht door aan de bevoegde dienst van de MIVB omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn. Hij brengt mevr. L. hiervan op de hoogte en sluit het dossier.

201706026

Dhr. U. richt zich tot de ombudsman, omdat de bestuurder van lijn 87 de halte negeerde, terwijl hij wel gebeld had om af te stappen aan de Maricollen. De ombudsman bezorgt deze klacht aan de klantendienst, omdat deze in eerste lijn niet ontvankelijk is.

201711011

Dhr. C. doet zijn beklag over de houding van een trambestuurder van lijn 7 die niet gestopt is, terwijl hij wel duidelijk teken deed; hij voegt daar aan toe dat dit de derde keer is deze maand dat hem dit overkomt. De ombudsman maakt de klacht over aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB die de klager antwoordt dat het incident doorgespeeld zal worden aan de stelplaats van de agent met het oog op een eventuele convocatie.

201711023

Mevr. L. ergert zich over het feit dat bus 87 niet gestopt is terwijl ze duidelijk aan de chauffeur had laten weten dat ze wilde opstappen. Aangezien de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd wordt, geeft hij de klacht door aan de klantendienst en brengt mevr. L. hiervan op de hoogte.

23200 – Manier van rijden

201701003

Dhr. R. werd beledigd door een buschauffeur. Gezien de heftigheid van het incident wil hij klacht indienen. De zaak wordt echter in eerste lijn aan de ombudsman voorgelegd, die zich onbevoegd verklaart. Hij brengt de boodschap over aan de dienst Klantenrelaties. Ondanks verschillende door deze dienst verstuurd berichten om de gemoederen te bedaren, eist de klager dat de chauffeur hem zijn verontschuldigen aanbiedt. Verder eist hij ook om de camerabeelden te zien zodat hij de beschuldigde chauffeur ermee kan confronteren. Zowel de ombudsman als de MIVB sluiten dit dossier, gelet op de pesterijen waarvan dhr. R. blijk geeft.

201701005

Dhr. D. richt zich tot de ombudsdienst om zijn beklag te doen over het gedrag van een buschauffeur die hem de pas afsneed en die, toen dhr. D. daar een opmerking over maakte, de spot met hem dreef en zich niets aantrok van het ongeval dat hij bijna veroorzaakt had. De ombudsman aan wie de zaak in eerste lijn werd voorgelegd, is onbevoegd maar hij stuurt de klacht wel door naar de klantendienst van de MIVB.



201701015

Dhr. W. doet zijn beklag bij de ombudsman over het gevaarlijke rijgedrag van een buschauffeur die aan het telefoneren was tijdens het rijden. De medewerker werd door dhr. W. gefotografeerd, waarna hij zich beledigend en agressief ten opzichte van dhr. W. gedroeg. De ombudsdienst verklaart zich niet bevoegd omdat de zaak in eerste lijn aan de dienst werd voorgelegd. De dienst verzekert de klager er echter wel van dat zijn boodschap overgemaakt zal worden aan de bevoegde diensten van de MIVB.

201701023

Mevr. H. meldt het gedrag van de bestuurder van de gelede bus die zijn halte verliet zonder te kijken, terwijl haar man naast de bus reed. Ze verstrekt daarbij erg precieze inlichtingen om de bus te identificeren en eist dat er sancties genomen worden tegen de chauffeur. De ombudsman antwoordt dat hij enkel dossiers behandelt die betrekking hebben op gebruikers van de MIVB en dat hij bovendien niet bevoegd is voor overtredingen die verband houden met het verkeersreglement. Hij draagt het dossier voor verdere afhandeling over aan de klantendienst.

201701025

Mevr. D. signaleert aan de ombudsdienst dat een chauffeur van een bus op lijn 61 waarin zij zich bevond, tijdens de hele rit via zijn oortje een gsm-gesprek aan het voeren was en dat hij door deze afleiding door het rood is gereden ter hoogte van de Notelaarsstraat. De ombudsman herinnert eraan dat hij enkel in tweede lijn kan optreden maar stelt ook dat hij haar mail en de precieze gegevens erin zal doorspelen aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB, rekening houdend met de ernst en het mogelijke gevaar van dergelijk gedrag.

201705019

Dhr. E. belt naar de ombudsman, omdat hij stelt zonet getuige geweest te zijn van een voorval aan de eindhalte De Wand van tram 19. De bestuurder liet een twintigtal personen opstappen, maar weigerde twee dames de toegang, waarvan er een vergezeld was door een kind in een kinderwagen. Verschillende reizigers kwamen daarop tussen, maar de bestuurder weigerde de deuren opnieuw te openen en is vertrokken. Aangezien de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd wordt, geeft hij de klacht door aan de klantendienst van de MIVB die bevestigt de zaak verder te zullen afhandelen.

201705021

Dhr. R. doet via meerdere kanalen zijn beklag over wat hem 's ochtends overkomen is: hij gebruikt Facebook, hij stuurt een bericht naar de klantendienst en een bericht naar de ombudsman. Hij erkent het eerste metrostel opgestapt te zijn tijdens het sluiten van de deuren en stelt opzettelijk klemgezet te zijn gedurende een tiental seconden door de bestuurder van het metrostel. Vervolgens opende de bestuurder de deur van zijn cabine om tegen hem uit te varen voor alle andere passagiers, waarna hij de deur opnieuw sloot en nog 20 seconden lang op hem bleef foeteren. Dhr. R. besluit zijn berichten met te zeggen dat hij geen boodschap heeft aan de diverse gemoedstoestanden van de bestuurder en dat hij met respect behandeld dient te worden, ongeacht de situatie, aangezien hij klant is (in hoofdletters geschreven in de tekst). Hij eist dat men de bestuurder in het gareel laat lopen en wil excuses van de MIVB die "dit soort van creatuur" aanwerft. Op Facebook en per e-mail gaan de reacties van de klantendienst en de ombudsman op de scherpe kritiek in dezelfde richting: ze leggen uit dat de procedure bij een blokkering van de deuren enkele seconden in beslag neemt en dat de deuren pas nadien gedeblokkeerd kunnen worden, omdat de bestuurder de procedure voor het openen/sluiten manueel moet herlanceren om de reiziger uit zijn positie te kunnen bevrijden. Verder zal het relaas van het voorval meegedeeld worden aan de Business Unit Metro die de versie van de bestuurder zal aanhoren om desgevallend de nodige sancties te treffen.

201705033

Dhr. S. heeft kritiek op het rijgedrag van de trambestuurder en vraagt aan de ombudsman om het nodige te doen. De ombudsman deelt hem mee dat de klachten eerst overgemaakt moeten worden aan de MIVB, alvorens door hem behandeld te kunnen worden. Hij brengt de boodschap over aan de klantendienst.

201706006

Dhr. C. verbaast zich over de laksheid van de MIVB ten overstaan van de bus- en trambestuurders die hun gsm gebruiken terwijl ze hun voertuig aan het besturen zijn. De ombudsman begrijpt de klager maar aangezien de kwestie hem in eerste lijn wordt voorgelegd, is hij ter zake niet bevoegd. Hij meldt dit aan dhr. C., terwijl hij de klacht overmaakt aan de klantendienst van de MIVB die deze doorspeelt aan de respectieve directies.

201706027

Dhr. W. meldt de ombudsman de gevaarlijke manier waarop de bestuurder van een bus van de MIVB aan het Daillylein reed, terwijl hij er zelf aan het fietsen was, uitgerust met een kinderzitje. Hij wordt eerst ingehaald, waarna de bus al remmend invoegt omdat hij aan zijn halte aangekomen is. Dhr. W. doet teken naar de chauffeur dat hij niet goed snik is, waarna er een erg gevaarlijke achtervolging ingezet wordt, waarbij de bus de fiets van heel dichtbij volgt en probeert in te halen, hoewel de weg versmalt ter hoogte van de Brabançonnellaan waardoor dhr. W. zich uiteindelijk genoodzaakt ziet om zich aan de kant te zetten. Er volgt een heftige discussie in het bijzijn van diverse getuigen waarbij de buschauffeur zich agressief gedraagt, dhr. W. belachelijk maakt, beledigt, zich arrogant opstelt en amper naar dhr. W. luistert die met moeite van zijn emoties weet te bekomen. De ombudsman maakt deze klacht over aan de klantendienst die voor de opvolging zal zorgen van alles wat er misgelopen is in dit verhaal ten aanzien van de aanhechtingsstelplaatsen van de chauffeurs.

201708010

Dhr. Q. doet zijn beklag bij de ombudsman over het feit dat de bestuurder van de tram waarin hij zich bevindt al rijdend foto's maakt. Aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn, draagt de ombudsman de klacht over.

201708020

Mevr. C. deed een beroep op de dienst Taxibus en richt zich tot de ombudsman omdat haar rit slecht verlopen is. De chauffeur had haar rolstoel niet goed vastgemaakt die hierdoor tijdens de rit tegen de wanden van de minibus werd gegooid. Dat leidde tot schade en mevr. C. is hier des te ontstemmer over omdat dit niet de eerste keer was dat dit gebeurde met dezelfde chauffeur. De ombudsman kan evenwel niet in eerste lijn optreden en antwoordt mevr. C. dat hij de klacht aan de klantendienst en de dienst Geschillen zal doorspelen voor verdere analyse en onderzoek.

201710022

Mevr. O. doet rechtstreeks aan de ombudsman haar beklag over het gedrag van een buschauffeur die het haar moeilijk maakte bij het afstappen van de bus. De ombudsman kan haar echter niet in eerste lijn helpen en deelt haar mee dat hij haar mail zal doorsturen naar de klantendienst van de MIVB.

201710041

Mevr. S. vraagt een halte aan te doen aan boord van een bus op lijn 87. Zonder succes omdat de chauffeur het geluidssignaal niet heeft gehoord. Alle reizigers zijn getuige van het feit dat de chauffeur sinds zijn vertrek aan de eindhalte aan het bellen is met zijn gsm, een gedrag dat mevr. S. onaanvaardbaar vindt wegens gevaarlijk. Ze deelt het nummer van het voertuig en het precieze tijdstip mee aan de ombudsdienst die, aangezien de kwestie hem in eerste lijn wordt voorgelegd, niet anders kan dan deze getuigenis door te spelen aan de dienst Klantenrelaties. Die laat de klagster weten dat de chauffeur geïdentificeerd en door zijn hiërarchie gehoord zal worden.

201711016

Mevr. J. doet haar beklag over het rijgedrag van een metrobestuurder (brutale sluiting van de deuren, brusk en volgens haar te snel rijden). Aangezien de inlichtingen die ze verstrekt precies genoeg zijn om de specifieke rit te identificeren, draagt de ombudsdienst het dossier over aan de dienst Klantenrelaties, opdat er bij de aanhechtingsstelplaats een onderzoek ingesteld zou kunnen worden.

201712016

Mevr. de S. schrijft naar de ombudsdienst als getuige van een woordenwisseling tussen een fietser waarvan de fiets geblokkeerd kwam te zitten tussen de deuren van een tram op lijn 7 en de bestuurder van diezelfde tram; deze laatste stelde dat zijn tram met een storing kampte en weigerde om opnieuw te vertrekken zolang de jongeman niet afstapte. Het incident escaleerde enigszins toen hij alle passagiers vroeg om af te stappen. Mevr. de S. probeerde om tussen te komen maar kreeg daarbij enkele beledigingen naar haar hoofd geslingerd. De ombudsman kan niet in eerste lijn tussenkomen en brengt de klaagster hiervan op de hoogte, terwijl hij het mailverkeer tegelijk doorstuurt naar de dienst Klantenrelaties. Deze laat de klaagster meteen weten dat de elementen van dit incident meegedeeld zullen worden aan de verantwoordelijke van de stelplaats van de medewerker in kwestie, opdat de nodige maatregelen getroffen zouden worden.

### 23300 - Ongepaste uitlatingen

201701007

Mevr. H. had een woordenwisseling bij een controle aan het Station Diamant. De controleurs zagen hoe ze haar vervoerbewijs valideerde toen zij opstapten en toen ze haar erop wezen dat deze validatie ongeldig was, weigerde ze zich te identificeren en de tram te verlaten, zoals haar gevraagd werd. Toen ze vervolgens wel de tram afgestapt was, maakte ze aanstalten om weg te gaan, hoewel ze aan de ombudsman bevestigde dat ze niet wilde vluchten. Ze werd echter door de agenten tot stilstand gebracht en om elke escalatie te vermijden aangezien ze zich al schreeuwend verzette, werd ze gedwongen vastgehouden in een lokaal in afwachting van de komst van de politie. Ze eist de ombudsman te spreken en wil klacht neerleggen bij de politie. Gezien de ernst van het voorval, vraagt de ombudsman het rapport van de controleurs op en neemt hij telefonisch contact op met mevr. H. Hij legt haar uit dat haar gedrag door de controleagenten agressief bevonden werd. Omdat ze zich weigerde te identificeren en aanstalten maakte om te vluchten, zagen ze zich genoodzaakt om haar vast te houden in afwachting van de komst van de politie, iets waartoe ze het recht hebben. Ze betwist de bevoegdheden van de controleagenten en blijft erbij dat ze slecht behandeld werd. Gezien het dovemansgesprek dat zich blijkt af te tekenen, beëindigt de ombudsman het gesprek en sluit hij het dossier.

201703003

Mevr. C. doet haar beklag bij de ombudsman over de houding van een buschauffeur die lang wachtte om aan zijn eindhalte te vertrekken en die onaangenaam gereageerd lijkt te hebben op de passagiers die hem vroegen wanneer hij zou vertrekken. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd en kan in dit stadium bijgevolg niet tussenkomen maar speelt de klacht door aan de klantendienst.

201703031

Mevr. D. wil bus 64 nemen met haar twee kinderen. Het is volop spitsuur en aangezien het onmogelijk blijkt om op te stappen, vraagt een dame aan de chauffeur om de deuren achteraan te openen omdat daar nog plaats is. De chauffeur bijt haar kwaad toe dat hij al te laat is. Een vriendelijk iemand staat zijn plaats af aan de kinderen van mevr. D. Bij het naderen van haar halte probeert ze zich naar de achterdeur te begeven, maar door de drukte in de bus slaagt ze daar niet in. Ze wil bijgevolg langs voren afstappen maar door de toestroom aan opstappende passagiers, slaagt ze daar maar moeilijk in en blijft haar dochter tussen twee personen steken. Ze vraagt om haar en haar dochters door te laten en de nog steeds agressieve chauffeur zegt haar dat ze achteraan moet afstappen en de stroom moet volgen. Mevr. D. laat zich niet van haar stuk brengen en antwoordt dat er geen stroom is, dat ze haar halte niet wil missen en dat het niet gemakkelijk is om de mensen ertoe te brengen haar met haar kinderen door te laten. Daarop reageert de chauffeur: "Altijd dat excuus van die kinderen". Mevr. D. wil dit incident niet zonder meer aan zich voorbij laten gaan en richt zich tot de ombudsman. Deze kan haar in eerste lijn geen antwoord verstrekken en stuurt de melding door naar de klantendienst. Deze bezorgt mevr. D. een gepast antwoord waarin onder meer het volgende te lezen staat: "Hoewel het klopt dat het opstappen in onze bussen langs de deur vooraan en het afstappen langs de deur achteraan gebeurt, is alles een kwestie van gezond verstand. Gelet op de feiten die u in uw melding

aanhaalt, is het duidelijk dat het voor u onmogelijk was om tot bij de achterste deur te geraken en dat het bijgevolg logisch geweest zou zijn dat de chauffeur u toegelaten zou hebben om langs voren af te stappen." Verder zal er ook een onderzoek ingesteld worden door de desbetreffende dienst om de chauffeur in kwestie te identificeren.

201706012

Dhr. U. doet bij de ombudsman zijn beklag over de manier waarop zijn klacht met betrekking tot het gedrag van een trambestuurder door de klantendienst van de MIVB behandeld werd. Hij is van mening dat hij nog geen excuses ontving en vraagt hoe hij kan achterhalen welk gevolg er aan zijn klacht gegeven werd. De ombudsman herinnert hem eraan dat de klantendienst hem meegedeeld had dat de dienst betreurde wat hem overkomen was. Verder legt hij dhr. U uit dat alle incidenten die zich op het netwerk voordoen zelfs zonder klacht door de betrokken diensten onderzocht worden om de oorzaken ervan te achterhalen en een herhaling ervan te voorkomen.

201707002

Mevr. P. schrijft voor haar zoon die motorisch gehandicapt is en regelmatig gebruikmaakt van de dienst Taxibus. Haar zoon vertelde haar dat de chauffeur zich tijdens de rit van 27 juni omwille van wegenwerken genoodzaakt zag om hem op 300 m van het adres af te zetten. Mevr. P. doet bij de ombudsman haar beklag over deze gang van zaken, die maakte dat haar zoon een erg drukke weg moest oversteken, waarbij hij gewond kon raken of de weg kon kwijtraken. De ombudsman, aan wie deze kwestie in eerste lijn wordt voorgelegd, verneemt van de betrokken dienst dat de weg versperd was met nadarhekken en dat de chauffeur niet getracht heeft om dichterbij het adres te komen omdat de passagier hem zei dat hij zelf wel tot daar kon geraken. De PBM-dienst van de MIVB licht de omstandigheden toe aan mevr. P. in zijn antwoord en de ombudsman sluit het dossier.

201707021

Dhr. R. doet zijn beklag over het gedrag van een buschauffeur in eerste lijn bij de ombudsman. De ombudsman deelt hem mee dat hij de klacht aan de klantendienst zal overmaken omdat hij niet bevoegd is om klachten in eerste lijn te behandelen.

201707027

Mevr. E. vertelt de ombudsman over een gewelddadig voorval tussen haar en de chauffeur van de bus die ze neemt om zich naar Jette te begeven. Aangezien de ombudsman in eerste lijn gecontacteerd wordt, antwoordt hij haar dat haar klacht onontvankelijk is en speelt deze door aan de klantendienst van de MIVB.

201709028

Mevr. N. schrijft de ombudsman in eerste lijn om haar beklag te doen over het feit dat een bestuurder haar de toegang tot zijn bus ontzei om de simpele reden dat ze een open blikje in haar hand had. De ombudsman verklaart zich onbevoegd maar informeert mevr. N. dat de bestuurder hiermee alleen maar het reglement toepaste. Hij geeft de klacht door aan de klantendienst van de MIVB.

201710012

Dhr. Y. brengt een incident dat zich voordeed aan de halte Louiza tussen een jongeman en enkele controleurs, waarvan hij vindt dat het sterk op machtsmisbruik lijkt, onder de aandacht van de ombudsman. De ombudsman legt hem uit dat hij niet bevoegd is voor het behandelen van klachten in eerste lijn maar dat hij het relaas van de feiten voldoende ernstig acht om de MIVB hiervan in kennis te stellen opdat ze de nodige stappen kan ondernemen. Hij draagt de klacht daarop over aan de dienst Customer care voor verdere opvolging.

201710015

Mevr. B. doet haar beklag over het feit dat de agenten van de MIVB tot wie ze zich richtte om te melden dat er twee personen samen met haar door het metropoortje wilden glippen, niets gedaan hebben. De ombudsman bezorgt deze klacht aan de klantendienst van de MIVB omdat hij niet in eerste lijn kan tussenkomen.

201710017

Mevr. J. legt de ombudsman uit dat zij en haar twee vriendinnen met boetes en de tussenkomst van de politie bedreigd werden door controleurs van de MIVB. Hoewel ze alle drie een abonnement hebben, zijn ze met twee door een poortje gestapt omdat het abonnement van een van hen zich onderaan haar tas bevond. De controleurs hebben daarop hun abonnementen bekeken, terwijl ze opmerkten dat dergelijk gedrag ongepast was. Daarop raakte het gesprek verhit. De ombudsman legt uit dat hij niet de bevoegdheid heeft om in eerste lijn tussen te komen en dat hij de klacht aan de bevoegde dienst van de MIVB zal overmaken.

201710020

Mevr. M. vertelt de ombudsman over het voorval dat haar kinderen overkwam. De bestuurder van de TaxiBus die hen op school moest gaan oppikken, belde mevrouw M. omdat de kinderen hem niet stonden op te wachten waar ze dat hoorden te doen. Ze vroeg hem om even geduld te hebben, zodat ze de school kon bellen maar volgens haar werd de chauffeur daarop boos en dreigde hij ermee om onmiddellijk te vertrekken. Uiteindelijk vernam mevrouw M. van de directrice dat alles in orde was gekomen. Ze wil nu haar beklag doen over dit gedrag. Aangezien de kwestie in eerste lijn aan de ombudsman wordt voorgelegd, informeert deze mevrouw M. dat de klacht overgedragen zal worden aan de bevoegde diensten van de MIVB.

201710043

Dhr. V. doet zijn beklag over het slechte onthaal dat hem te beurt viel aan een loket van de Bootik in het Zuidstation. Hij betreurt tevens het feit dat de medewerker hem niet in het Nederlands te woord kon staan. De ombudsman aan wie de zaak in eerste lijn werd voorgelegd, brengt de boodschap over aan de klantendienst van de MIVB die in zijn antwoord de opleidingen en taallessen detailleert die er aan de medewerkers gegeven worden en preciseert dat er in dit specifieke geval een onderzoek ingesteld zal worden.

### 23400 – Deuren

201703024

Mevr. D. deelt de ombudsman haar problemen mee die ze ervaart wanneer ze zich met haar dochter in een kinderwagen verplaatst. Diezelfde dag nog hield de tram aan de stopplaats Kruidtuin halt net voor een schakelkast die het afstappen van het voertuig sterk bemoeilijkte. Ze vraagt om een beetje aandacht van de chauffeurs voor deze problematiek. De ombudsman maakt haar klacht over aan de klantendienst omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn.

201705003

Mevr. A. doet haar beklag ten overstaan van de ombudsman over het feit dat de chauffeur van bus 89 niet zag dat ze aan het opstappen was en de deuren op haar sloot. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is in eerste lijn, wordt de klacht overgedragen aan de klantendienst van de MIVB voor verdere behandeling. De ombudsman sluit het dossier af en brengt mevrouw A. hiervan op de hoogte.

201708021

Aan de halte 'Zuidstation' kan men langs beide kanten van de voertuigen opstappen en normaal gezien gaan zowel de linker- als de rechterdeuren open. Dat was echter niet het geval op 22 augustus, toen mevrouw V. op de 51 stond te wachten op het 'onbruikelijke' perron. Ze zag zich bijgevolg genoodzaakt om op de volgende tram te wachten waardoor ze te laat op haar werk was. Ze doet hierover haar beklag aan de ombudsman die haar klacht overmaakt aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB en mevrouw V. hiervan in kennis stelt, aangezien hij niet in eerste lijn bevoegd is.

201710016

Dhr. C. zag de deuren van de bus voor zijn neus sluiten, terwijl zijn echtgenote en zijn zoon net opgestapt waren. Ondanks diverse aansporingen en verzoeken reed de chauffeur gewoon door. De ombudsman kan niet in eerste lijn tussenkomen en deelt dhr. C. mee dat hij het dossier zal doorspelen

aan de klantendienst van de MIVB, die de boodschap gewoonlijk overbrengt aan de aanhechtingsstelplaats van de bus in kwestie.

### 24000 – Voertuigen

201703015

Net zoals meerdere andere reizigers meldt ook dhr. V. aan de ombudsman de grote hinder op metrolijn 2/6 die de laatste weken regelmatig gedurende lange minuten halt houdt, waardoor mensen te laat op hun werk aankomen. Verder doet hij zijn beklag over de verouderde staat en het gebrek aan netheid van de treinstellen die op deze twee lijnen rijden. De ombudsman die hier in eerste lijn gecontacteerd wordt, bezorgt hem de nodige gegevens om contact op te nemen met de MIVB.

201712020

Mevr. L. doet haar beklag over het gebruik van oude tramvoertuigen (type 7700) op lijn 81 die de Marius Renardlaan in Anderlecht aandoet, waar ze net naartoe verhuisd is. Hoewel de ombudsdienst uitlegt niet bevoegd te zijn voor de behandeling van dit soort van klachten en ook niet in eerste lijn kan optreden, licht de ombudsman de klaagster de devolutie van de voertuigseries per lijn toe en draagt hij de boodschap eveneens over aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB voor aanvullende informatie die haar enkele dagen later ook verstrekt wordt.

### 25100 – Infrastructuur

201702022

Mevr. R. verplaatst zich in een rolstoel op de lijnen van de MIVB. Ze richt zich tot de ombudsdienst in verband met de vele moeilijkheden die ze op het netwerk ervaart: geen lift in tal van stations, onpraktische overstapstations, moeilijkheden bij het opstappen in sommige voertuigen ... De ombudsman antwoordt dat hij zich bewust is van de moeilijkheden die personen in een rolstoel ervaren maar aangezien hij in eerste lijn gecontacteerd wordt, vraagt hij aan de dienst Customer care van de MIVB om de middelen te preciseren die de MIVB ter beschikking stelt om de integratie in het netwerk te vergemakkelijken. De dienst Customer care geeft precieze voorbeelden en preciseert de verschillende moeilijkheden en oplossingen die ervoor bedacht werden.

201703042

Mevr. F. doet haar beklag bij de ombudsman over hoe moeilijk het wel niet is om de metro te nemen met een kind in een kinderwagen. De ombudsman die ter zake in eerste lijn gecontacteerd werd, stuurt de mail door naar de dienst Klantenrelaties voor verdere afhandeling.

### 25200 – Schade en verloren voorwerpen

201703001

Dhr. L. schrijft de ombudsdienst omdat zijn echtgenote haar MOBIB-kaart in de tram verloren is. Hij neemt contact op met de dienst gevonden voorwerpen maar deze kan hem niet helpen omdat de tram nog niet naar de stelplaats teruggekeerd is en de chauffeur zijn rapport voor de dag in kwestie nog niet heeft kunnen opmaken. Hij meldt zijn ergernis aan de ombudsman betreffende het betaalnummer dat hij diende te gebruiken alsook over het feit dat hij 5 euro zal moeten betalen om zijn eigendom te recupereren. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn en maakt de klacht over aan de klantendienst die uitlegt dat het tarief voor het 070-nummer 30 cent per minuut bedraagt, waarvan het merendeel naar de operator gaat. Verder dekt de 5 euro die dhr. L. dient te betalen om zijn bezit te recupereren de administratieve verwerking van een gevonden voorwerp (recuperatie, invoer in een databank, opslag, onderzoek, telefonische contacten enz.).

25310 – Valpartijen

201701022

Mevr. P. werd het slachtoffer van een zware val in bus 34. De chauffeur belde een ambulance die mevr. P. overbracht naar het ziekenhuis van Elsene. Er werd haar verteld dat er twee medewerkers van de MIVB naar de dienst spoedgevallen zouden komen om haar verklaring af te nemen maar er kwam niemand. Bijgevolg werd er geen pv opgesteld en nu schuiven alle diensten elkaar de schuld in de schoenen (politie van Elsene, dienst Geschillen van de MIVB, ziekenfonds, enz.) voor de verzoeken tot terugbetaling voor de zorgverlening die er aan mevr. P. verstrekt werd. De ombudsdienst reconstrueert de opeenvolging van gebeurtenissen en slaagt erin te bepalen waar het fout is gelopen. De juridische dienst kwam tussen maar wachtte nog op een antwoord van mevr. P. Zij meldde zich intussen aan bij de ombudsman. De juridische dienst stelt voor dat mevr. P. een aanvraag voor een attest van genezing/evolutie van haar letsels indient met een gemotiveerde afrekening van haar kosten. De ombudsman sluit het dossier af.

201702019

Dhr. G. is erg oud en valt samen met nog enkele anderen in bus 36 wanneer die bruusk moet remmen. Het incident wordt opgetekend door de bestuurster maar jammer genoeg wordt de naam van dhr. G. niet in het rapport opgenomen. Bijgevolg weigert de MIVB hem als slachtoffer te erkennen en wil dhr. G. klacht indienen bij de politie die hem aanraadt om zich tot de ombudsman bij de MIVB te wenden in een poging om het geschil in der minne te regelen. Dhr. G. vraagt namelijk enkel de terugbetaling van 3 à 4 medische consultaties waarvan het verband met de val in de bus zonneklaar lijkt. Na enkele mails over en weer tussen de ombudsdienst en de juridische dienst van de MIVB en na het rapport van de bestuurster te hebben ontvangen, die zich herinnert dat er inderdaad een oudere persoon gevallen was, wordt aan dhr. G. een forfaitaire terugbetaling voor de gemaakte kosten voorgesteld.

201707032

Dhr. C. neemt contact op met de ombudsdienst omdat zijn echtgenote gewond raakte toen de bus waarop ze zat bruusk diende te remmen. Daarbij viel een andere passagier op haar heen. Ze signaleerde dit aan de chauffeur. Twee maanden later is ze nog steeds niet genezen en heeft ze nog steeds dokterskosten, geneesmiddelen en een verpleegster te betalen, aangezien ze veel erger gewond bleek dan ze aanvankelijk dacht. De MIVB weigert hierin tussen te komen omdat het verslag van de chauffeur geen melding maakt van enig incident. Toch bepleit de ombudsdienst haar zaak en verkrijgt van de MIVB dat er een forfaitaire vergoeding aan mevr. C. betaald wordt, aangezien haar aanwezigheid op de bus bewezen kan worden aan de hand van haar MOBIB-kaart.

201707038

Terwijl mevr. M. door een open poortje stapt, sluiten de deuren zich bruusk. Ze laat daardoor haar telefoon vallen die zo stuk valt. Ze neemt contact op met de MIVB om schadeloosgesteld te worden maar omdat die weigert haar te vergoeden, neemt ze nu contact op met de ombudsman. Deze vraagt het dossier in kwestie op bij de dienst Geschillen van de MIVB. Daarin bevindt zich ook het relaas van wat er op de camerabeelden te zien is die eind juni door de MIVB opgevraagd werden. Hierin wordt beschreven dat mevr. M. iemand volgt die zijn vervoerbewijs valideert, voor wie de poortjes opengaan, en die doorloopt. De poortjes sluiten opnieuw en gaan opnieuw open. Mevr. M. loopt door zonder te kijken, zonder een vervoerbewijs te valideren en op het moment dat ze doorloopt, gaan de poortjes terug toe en valt haar telefoon op de grond. Ze raapt deze vervolgens op en zet haar weg voort. De poortjes gaan opnieuw toe. De MIVB is van mening dat als mevr. M. haar vervoerbewijs gevalideerd had (aangezien ze een abonnement heeft, dat door haar werkgever betaald wordt), de poortjes niet zo voor haar toegegaan zouden zijn. De ombudsman sluit haar dossier.

201708019

Mevr. T. legt de ombudsman uit dat ze onderaan de roltrap die ze die ochtend nam een arbeider zag die de roltrap bruusk deed stoppen terwijl er nog verschillende mensen op stonden. Velen onder hen verloren hun evenwicht en vielen bijna; ze maakte hierover een opmerking tegen de arbeider toen ze hem passeerde, die daarop vrij kort reageerde. Ze wil dit ongepaste en gevaarlijke gedrag aan de MIVB signaleren opdat er doeltreffende veiligheidsmaatregelen getroffen zouden kunnen worden om ongelukken te voorkomen. De ombudsman antwoordt haar dat hij haar bezorgdheid goed begrepen heeft en verzekert haar dat de betroffen dienst bij de MIVB op de hoogte gebracht zal worden om de aandacht van de medewerkers en onderaannemers hierop te vestigen.

201710044

Mevr. M. viel in tram 82 toen die bruusk diende te remmen. De bestuurder zou geweigerd hebben om een vaststelling te doen omdat de reiziger niet wilde dat er een ambulance gebeld werd. Na door haar dochter naar de spoedafdeling gebracht te zijn, diende mev. M. meerdere operaties aan het been te ondergaan. Ondanks het feit dat er geen getuigen waren van het ongeval, stemt de dienst Geschillen van de MIVB ermee in om het dossier te heropenen omdat de bestuurder het incident toch vermeldde in zijn dagrapport. Gelet op het uur van aankomst op de spoedafdeling en het tijdstip van het incident in de tram, geldt het oorzakelijke verband tussen de feiten bovendien als vastgesteld en zal er een schadevergoeding aan het slachtoffer toegekend worden in de vorm van de betaling van alle medische kosten die uit deze val voortvloeien.

#### 25320 – Hinder

201710023

Mevr. E. doet het relaas van de hinder die ze ervaart telkens wanneer ze het openbaar vervoer neemt vanwege de andere passagiers die het op- of afstappen belemmeren. De ombudsman kan haar echter niet in eerste lijn helpen en deelt haar mee dat hij haar klacht zal doorsturen naar de klantendienst van de MIVB.

201710024

Na het onderwerp besproken te hebben met de diensten van de MIVB, doet mev. M. haar beklag bij de ombudsman over de aanwezigheid van te veel kinderwagens op de voertuigen van de MIVB, waardoor passagiers niet kunnen afstappen. De ombudsman antwoordt haar dat het openbaar vervoer er voor iedereen is en dat de MIVB het aantal kinderwagens, fietsen enz. op bepaalde uren beperkt maar ouders niet kan beletten om hun kinderen in een kinderwagen mee te nemen.

#### 26100 – Statische informatie

201708009

Na herhaaldelijk zijn beklag te hebben gedaan bij de instanties van de MIVB, richt dhr. D. zich nu tot de ombudsman om het gebrek aan informatie te benadrukken in verband met de haltes en de aansluitingen, met name in het station Montgomery, waar de weg naar de metro en de lijnen 39 en 44 niet goed zijn aangegeven bij het afstappen van tram 7/25. De ombudsman legt aan dhr. D. de oorsprong van deze situatie uit en informeert hem dat hij de MIVB zal aanraden om voor een betere informatieverstrekking aan de reizigers te zorgen.

#### 26200 – Informatie net

201701026

Als gevolg van een technisch probleem op een metrolijn miste dhr. D zijn trein naar Duitsland in het Zuidstation. Hij vraagt de MIVB om hiervoor vergoed te worden in de vorm van de terugbetaling van zijn internationaal ticket. De MIVB weigert om op zijn verzoek in te gaan omdat de vervoersregels preciseren dat de maatschappij maar aansprakelijk gesteld kan worden ten overstaan van gebruikers



(behalve bij ongevallen en lichamelijke letsels), voor zover zij een zware of opzettelijke fout beging bij de uitoefening van haar opdrachten. De MIVB lijkt hier duidelijk overmacht in te roepen om geen precedent te creëren en de redenen om elke aansprakelijkheid bij een eventuele storing uit te sluiten, zijn zo talrijk dat de ombudsman het standpunt van de MIVB in dezen alleen maar kan bevestigen.

201702007

Mevr. D. kreeg een negatief antwoord op haar vraag aan de MIVB en richt zich tot de ombudsman. Ze legt uit dat ze regelmatig met de trein naar Parijs reist. Ze voorziet meer dan een uur voor het traject van haar werkplaats vlakbij Diamant tot aan het Zuidstation. Eind januari komt ze om 18.20 u. aan in Montgomery. Alle elektronische borden zijn defect. Ze wacht 20 minuten zonder informatie en telefooneert uiteindelijk naar de MIVB. Ze krijgt te horen dat de metro binnen 7 minuten zal toekomen. Uiteindelijk worden dat 30 minuten, waardoor ze te laat aankomt in het Zuidstation, haar trein mist en dus een nieuw treinticket moet kopen. De MIVB beroept zich op overmacht en weigert dus de betaling van eender welke vergoeding. Mevr. D. legt uit dat ze – als ze correct geïnformeerd was geweest – een taxi had kunnen nemen om haar traject naar het Zuidstation verder te zetten. Ondanks dat argument, dat de ombudsman doorgeeft en bestendigt, weigert de MIVB eender welke schadevergoeding op basis van het feit dat de dienstverlening niet onderbroken was.

201703009

Door een ernstige storing op lijn 2 blijven dhr. J. en zijn drie kinderen meer dan een half uur lang in het donker in een stilstaand voertuig zitten. Hierdoor komen ze te laat aan in de bioscoop voor de film die er die dag op het programma stond. Hij vraagt de terugbetaling van zijn tickets omdat hij van mening is dat de communicatie naar de passagiers toe te wensen overliet. De ombudsman bezorgt deze klacht aan de klantendienst omdat hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. De klantendienst erkent dat het verstrekken van informatie in realtime en bij een storing een zwak punt blijft maar kan dhr. J. niet vergoeden.

201703011

In het gezelschap van een groep andere reizigers wacht mevr. V. geduldig op bus 45 aan de eindhalte Anneessens. Na enkele minuten gewacht te hebben, raadpleegt een van de reizigers de app van de MIVB en stelt daarbij vast dat de bus stilstaat aan de Anderlechtse poort. Mevr. V. doet haar beklag bij de ombudsman over het feit dat er niets aangegeven was aan de halte en voert daarbij aan dat niet iedereen over een smartphone beschikt om zich in realtime te informeren. De ombudsman wijst haar erop dat deze zaak hem in eerste lijn wordt voorgelegd en dat hij niet kan tussenkomen maar dat hij de klacht zal doorspelen aan de respectieve dienst opdat die de kwestie zou kunnen opvolgen en een antwoord zou kunnen formuleren.

201703028

Omwille van een defect aan een tram miste dhr. B. een deel van het fiscale seminarie waarvoor hij zich had ingeschreven. Hij vraagt hiervoor om een vergoeding. Hij richtte zich in eerste instantie tot de MIVB die dit weigerde omdat de vervoersregels geen schadeloosstelling voorzien bij overmacht. Dhr. B. neemt echter geen genoegen met de door de klantendienst verstrekte uitleg: hij verwijt de MIVB in het bijzonder foutieve informatie te verstrekken over de wachttijden en vraagt omwille van die reden een schadevergoeding. Gezien de hernieuwde weigering van de MIVB neemt hij contact op met de ombudsman. Deze preciseert dhr. B. dat de informatieverstrekking inderdaad als een comfortelement geldt in de mobiliteitsketen maar dat het verstrekken van die informatie strikt genomen niet tot de contractuele verplichtingen van de MIVB behoort. Hij preciseert nog dat, buiten materiële schade of lichamelijke letsels waarbij de aansprakelijkheid van de vervoersmaatschappij duidelijk vastgesteld werd, er geen schadevergoeding voor vertragingen toegekend wordt. Dhr. B. bedankt de ombudsman voor zijn antwoord en aanvaardt het standpunt, hoewel hij het gebrek aan goed werkende informatiesystemen in realtime betreurt.

## Aanbevelingen

Normaal gezien komt de ombudsdienst tussenbeide in tweede lijn, nadat een klacht verzonden aan de MIVB zonder gevolg blijft of wanneer het antwoord van de MIVB niet aan de verwachtingen van de klant voldoet.

Een andere opdracht, die duidelijk omschreven is in het besluit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, is om naast het opstellen van statistieken ook een kwalitatieve aanpak te hanteren en eventuele suggesties voor verbetering te doen.

Ondanks een almaar meer concrete en permanente feedback vanop het net kunnen kleine imperfecties blijven bestaan en, hoe minimaal ze ook zijn, de reputatie van de onderneming en de belangen van de reizigers schaden. In het verslag van de ombudsman worden die suggesties aanbevelingen genoemd.

De aanbevelingen komen voort uit een compilatie van statistisch gezien veelvoorkomende gevallen of gevallen die, eenmaal opgelost (zelfs gedeeltelijk), heel wat klanten zouden tevredenstellen. De oplossingen kunnen ook zorgen voor het voorkomen van misverstanden, die een negatieve impact op de doorgaans positieve gebruikersevaluatie kunnen hebben.

Er zijn evenwel maar weinig gevallen die echte aanbevelingen aan de MIVB vereisen. Uit verschillende dossiers blijkt wel dat er twee fenomenen onder de loep moeten worden genomen. Het betreft de vermenselijking van de controles en het vermoeden van onschuld van de klant indien hij bepaalde regels overtreedt. De aanwezigheid van die twee items is een goede weergave van de huidige tendens van de klachten bij de ombudsman. Bijna 60 % daarvan heeft immers betrekking op het niet betalen van het vervoerbewijs in diverse vormen en situaties.

### 1. Vermenselijking van de controles

De notie van vermenselijking van de controles gaat niet enkel over de hoffelijkheid die het personeel van een openbare dienstverlener aan de dag moet leggen. Het gaat ook over de capaciteit om open te staan voor rationele, aannemelijke situaties die begrip verdienen in plaats van een boete. Een van de meest voorkomende gevallen is dat van een validering met het zicht op de controle en de interpretatie daarvan op het moment van de feiten. Alles hangt natuurlijk af van het verloop van de feiten maar een eerste parameter is de afstand tussen de opstaphalte en de halte waar de controle plaatsvindt. Indien de bus of tram slechts tientallen seconden nodig heeft om de volgende halte te bereiken, is het aannemelijk dat het valideren in bepaalde omstandigheden wat extra tijd kost en dat de reiziger dus amper tijd heeft om zijn kaart te nemen en voor het valideertoestel te houden. In dergelijke gevallen is het de rol van de ombudsman om de feiten te analyseren op basis van de verklaringen van de reiziger en het verslag van de controleur. Indien de situatie niet duidelijk is, zal hij de feiten gedetailleerd toelichten en in fine proberen de MIVB ervan te overtuigen haar standpunt te wijzigen. Zoals blijkt, kennen quasi identieke dossiers soms een compleet verschillende uitkomst. Zo is er bijvoorbeeld het geval van een reiziger die zwaar beladen opstapt op bus 71 zonder dat ze haar vervoerbewijs bij de hand heeft (geval 201707013). De MIVB herhaalt dat reizigers moeten valideren bij het opstappen en hun vervoerbewijs dus al aan de halte moeten klaarhouden. Sommige oneerlijke reizigers zoeken hun kaart minutenlang, tot ze aan de volgende halte uitstappen. In dit geval, ondanks de drie minuten verschil tussen het valideren van de kaart en het uur op de boete, oordeelde de MIVB dat het de materiële tijd betrof nodig voor de identificatie van een persoon.

Op dezelfde buslijn bedraagt de afstand tussen de haltes Flagey en Vijvers slechts 400 m. De rit duurt dus enkele tientallen seconden. Gedurende die tijdspanne, op een voertuig dat op dat stuk van zijn traject meestal goed vol zit, is het perfect mogelijk dat reizigers amper de kans hebben om hun kaart uit te halen en ze te valideren. In geval van twijfel, zou die in het voordeel van de klant moeten pleiten, vooral als die nooit gelijkaardige problemen had met de MIVB. Rekening houdend met meerdere factoren (spitsuur, geen recidive) kon de ombudsman het geval (201704033) zonder gevolg laten klasseren.

Een ander voorbeeld is dat van de grootouders die beiden een boete krijgen wanneer ze onderweg zijn met hun kleinzoon. Ze stappen op en valideren hun kaart eenmaal. Vooraleer ze voor de tweede keer valideren, willen ze dat hun kleinzoon neerzit. De tram in eigen bedding komt heel snel toe aan de volgende halte, waar de controleurs twee boetes uitschrijven. Één voor validering met zicht op de controle en een andere voor niet-validering. Gezien de heel korte afstand tussen de haltes slaagt de ombudsman erin de dienst inbreuken te overtuigen om de eerste validering te aanvaarden. De andere boete blijft behouden.

Tot slot is er nog een ander geval dat onze aandacht trok. Een dame stapt achteraan op de tram op. Ze begeeft zich met haar kleingeld in de hand naar de bestuurder. Aangezien die al vertrokken is, vraagt hij de dame om even te wachten voor hij haar een ticket verkoopt. Eenmaal aangekomen aan de halte, geeft hij het ticket aan de reizigster, die het valideert. De controleurs aan de volgende halte zien dat en geven haar een boete, ondanks de getuigenis van de bestuurder. De ombudsman bepleit de zaak en de dienst Inbreuken gaat ermee akkoord om de boete te annuleren aangezien de klant haar ticket betaald en gevalideerd had.

Het is duidelijk dat elk geval anders is en dat de omstandigheden redelijk individueel geanalyseerd moeten worden. We denken dat de misverstanden vaak vermeden zouden kunnen worden als de controleurs, de eerste en enige getuigen van de feiten, de bijzondere omstandigheden zouden vermelden op het pv.

## 2. Vermoeden van onschuld

In dit hoofdstuk bespreken we een aantal gevallen waarin de klant heel waarschijnlijk te goeder trouw handelt. Op het moment dat de controleur de veronderstelde inbreuk vaststelt, kan hij echter niet oordelen over de pertinentie van de aangehaalde argumenten.

Een situatie die heel vaak voorkomt, is het niet-valideren van een vervoerbewijs dat aan boord van het voertuig wordt gekocht. Dat overkomt in het merendeel van de gevallen buitenlandse toeristen of eenvoudigweg mensen uit andere delen van het land. Op heel wat netten verkopen de chauffeurs immers gevalideerde tickets, wat niet het geval is bij de MIVB.

Occasionele klanten kopen te goeder trouw een ticket aan boord van het voertuig en gaan dan zitten, zonder dat de chauffeur hen verzoekt hun ticket te valideren. De informatie over dat onderwerp is vrij karig. We pleiten er in dat geval altijd voor dat de controleur de reiziger verzoekt zijn ticket te valideren en dat er geen sancties worden toegepast. De intentie om te frauderen is immers onbestaande. We behandelden ook het geval van een reiziger die met zijn plooi fiets en een reistas op een overvolle gelede bus stapt. Het dichtstbijzijnde valideertoestel is onbereikbaar en hij wil zijn bagage niet achterlaten om naar een ander toestel te gaan. Hij wacht tot aan de volgende halte, waar de weg wordt vrijgemaakt. Hij krijgt echter een boete van het team controleurs dat aan die halte opstapt. De controleurs aanvaarden de argumenten niet. Ondanks het blanco inbreukverleden en de argumenten van de ombudsman, weigert de MIVB om de situatie met de verwachte welwillendheid te analyseren en blijft de boete behouden.

Wat onthouden we van die voorbeelden?

Het staat buiten kijf dat de controleteams er zijn om veronderstelde inbreuken vast te stellen. Volgens ons wil dat daarentegen niet zeggen dat er geen soepelheid mag zijn bij het vaststellen van de feiten.

Het meest concrete voorbeeld is dat van een te korte tijdsperiode tussen het valideren door de klant en de analyse van de kaart door de controleur. Daar automatisch uit afleiden dat er een wil tot fraude is, lijkt ons een gevaarlijke aanname die leidt tot het banaliseren van het vermoeden van onschuld. In geval van twijfel is het natuurlijk de historiek van de klant die de balans doet doorslaan. Op dat punt komt de dienst Inbreuken van de MIVB tussenbeide, die beschikt over de nodige inlichtingen om de waarachtigheid van de beschreven situatie te analyseren. In laatste instantie probeert de ombudsdienst om de elementen in het voordeel of het nadeel van de klant te verzamelen om tot een eerlijke oplossing te komen. Een andere bedenking is er een van technische aard: heel wat inbreuken hebben als oorzaak een "gebrek aan validering". De reiziger beschikt over een vervoerbewijs maar de validering werd niet geregistreerd op de kaart. Te snel gevalideerd, een verouderde kaart, een defect valideertoestel ... de redenen zijn talrijk. In sommige gevallen blijkt uit het technisch onderzoek waar de ombudsman om vraagt dat het materiaal defect was. Dat vermindert de verantwoordelijkheid van de klant formeel. We zijn van mening dat de verschillende betrokken MIVB-diensten voor dergelijke gevallen een overeenkomst moeten vinden over commerciële tegemoetkomingen en op die manier mogelijk onrechtvaardige situaties vermijden.

## Besluit

Na een lichte daling in 2016 stijgt het aantal klachten opnieuw en tekenen we 55 % meer verzoeken op. Dat percentage is evenwel de afspiegeling van één trend, namelijk de toename van het aantal inbreuken gelinkt aan een inningsincident, m.a.w. de al dan niet opzettelijke niet-betaling. Die stijging volgt de verhoging van het aantal controles uitgevoerd op het net. De teams van de MIVB voeren gemiddeld 140.000 controles per maand uit, wat leidt tot het opstellen van 8.000 pv's, hetzij een fraudepercentage van 5,7 %.

Volgens de cijfers van de MIVB steeg het aantal pv's van 59.000 in 2016 tot bijna 100.000 in 2017. Een deel van die vaststellingen komt onvermijdelijk bij de ombudsdienst terecht.

We bespreken kort de gevallen van reizigers die zich bewust verplaatsen zonder de prijs van hun traject te betalen, meestal zonder enig vervoerbewijs op zak. Voor de meerderheid onder hen is gratis reizen een spel. Anderen leven echter in armoede en hebben geen keuze. In deze categorie richten slechts enkelen zich tot de ombudsdienst. Zij die dat doen, maken vooral deel uit van de laatste groep en willen via de ombudsman een financiële escalatie vermijden. Ze vragen om betaalfaciliteiten, een verzoek dat de ombudsman doorgeeft aan de dienst Inningen van de MIVB.

Daarnaast zijn er ook mensen in een overtredingssituatie die duidelijk te goeder trouw handelen. Meestal zijn ze het slachtoffer van externe omstandigheden, die in overweging moeten worden genomen. Soms is valideren onmogelijk omdat het voertuig te vol zit of wordt de validatie niet geregistreerd zonder dat de reiziger zich daarvan bewust is. Voor die klanten die ongewild frauderen, is het onze rol om aan te dringen op het vermoeden van onschuld. In het licht van de specifieke situatie kan de ombudsman pleiten op basis van een samenloop van omstandigheden of van een menselijke fout en vooral de getrouwheid en eerlijkheid van de reiziger onderstrepen.

Volgens die analyse en die logica kan de ombudsman er alleen maar trots op zijn dat de betreffende MIVB-diensten hem vaak volgen.

Het is de kwaliteit van die dialoog, die plaatsvindt in perfecte wederzijdse onafhankelijkheid, die we willen benadrukken als besluit van het vierde jaarverslag onder onze ambtstermijn.

Jean-Pierre Alvin  
Maart 2018