



**ombudsman**

**jaarverslag 2008**



**Bemiddelingsdienst bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel**



**ombudsman**

Bemiddelaar  
Jean-Pierre Reynaerts

**Bemiddelingsdienst**  
bij de maatschappij voor het intercommunaal vervoer te Brussel  
Bolwerklaan 21, bus 35,  
1210 Brussel  
Tél: 02 515 21 10  
e-mail: [ombudsman@mivb.irisnet.be](mailto:ombudsman@mivb.irisnet.be)

# Jaarverslag 2008

## Inhoud

<b><u>VOORWOORD</u></b>	<b><u>2</u></b>
<b><u>INLEIDING</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>STATISTIEKEN</u></b>	<b><u>5</u></b>
<b><u>ANALYSE VAN DE KLACHTEN</u></b>	<b><u>15</u></b>
<b><u>AANBEVELINGEN</u></b>	<b><u>124</u></b>
<b><u>BESLUIT</u></b>	<b><u>128</u></b>

## Voorwoord

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

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

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

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

U heeft het zeventiende verslag van de ombudsman 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 mbt tot de activiteiten van de Maatschappij en waarvoor de dienst wordt geraadpleegd;*

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

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

*De Executieve regelt de samenstelling en de werking ervan.*

### **Ontvankelijkheid van de klachten**

Het besluit van de Executieve van 30 mei 1991 definieert in artikel 2, 4de alinea, wat het verstaat onder klacht: *klacht ingediend bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel in verband met haar werkingsfeer zoals deze is omschreven in de ordonnantie van 22 december 1990, betreffende de organisatie van het openbaar vervoer van het Brusselse 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 het Intercommunaal Vervoer te Brussel die met haar een overeenkomst heeft afgesloten of wenst mee af te sluiten.*

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

Samengevat, maken artikel 2, alinea 4° en 5°, en artikel 11 er voor dat **uw klacht niet ontvankelijk is in volgende gevallen:**

- U bent geen gebruiker van de MIVB. (voorbeeld: een buurtbewoner klaagt over het lawaai van de tram.)
- Uw klacht houdt verband met de toepassing van de wegcode.
- U heeft zich van adres vergist .
- U heeft geen klacht ingediend bij de MIVB ofwel dateert uw klacht 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 voor uw klacht bij de MIVB.

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

Jaarverslag 2008 van de ombudsman bij de MIVB

## ***De ombudsman vertegenwoordigt de ombudsdienst***

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

Antoine Lombart volgt hem op tot op 30 juni 2007.

Sinds 1 juli 2007 is Jean-Pierre Reynaerts de ombudsman (Regeringsbesluit van 31 mei 2007, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad van 22 juni 2007).

Hij wordt bijgestaan door Joëlle Villers-Markey, directie-inspecteur bij de MIVB.

**Het jaarverslag 2008 is dus het tweede verslag van het mandaat Reynaerts, die zich in het midden van zijn mandaat bevindt.**

## ***Evolutie in 2008***

In het beheerscontract van de MIVB voor 2007-2011, ondertekend in juni 2007, wordt in artikel 8, betreffende het beheer van de MIVB, aangespoord tot de functie en zichtbaarheid van de ombudsman op een constructieve manier te ontwikkelen.

Dankzij de webpagina en het e-mailadres [ombudsman@mivb.irisnet.be](mailto:ombudsman@mivb.irisnet.be), die sinds 2007 op de website van het MIVB staan, is de toegangsdrempel tot de ombudsman verlaagd. Sinds november 2007 kan u de ombudsman van het MIVB vinden op [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be), waar alle bemiddelaars en ombudslui vermeld staan die deel uitmaken van het Permanent Overleg Ombudslui van België.

In 2008 is het aantal klachten verder blijven stijgen. In 2008 heeft de ombudsman 593 klachten ontvangen. In 2007 waren er 229. Hiervoor kan de betere naambekendheid van de ombudsman verantwoordelijk zijn.

In 2007 had de ombudsman nooit meer dan 45 klachten per maand ontvangen. In oktober 2008 ontving de ombudsman 102 klachten.

De klachten handelen voornamelijk over de vervoerbewijzen, zowel over de aankoop als de controle ervan. Alleen al de vervoerbewijzen zijn goed voor de helft van alle klachten. Dit is meteen ook de gelegenheid om enkele uit de lucht gegrepen cijfers, die de ronde deden, te weerleggen: voor de MOBIB-chipkaarten alleen kunnen nooit 900 klachten ingediend zijn. De ombudsman heeft in totaal immers enkel 593 klachten ontvangen. Toch blijft dit een belangrijk onderwerp. De MIVB zal ervoor moeten zorgen dat de volgende verkoop van abonnementen beter verloopt dan in 2008.

## Statistieken

### *Het totale aantal klachten in 2008*

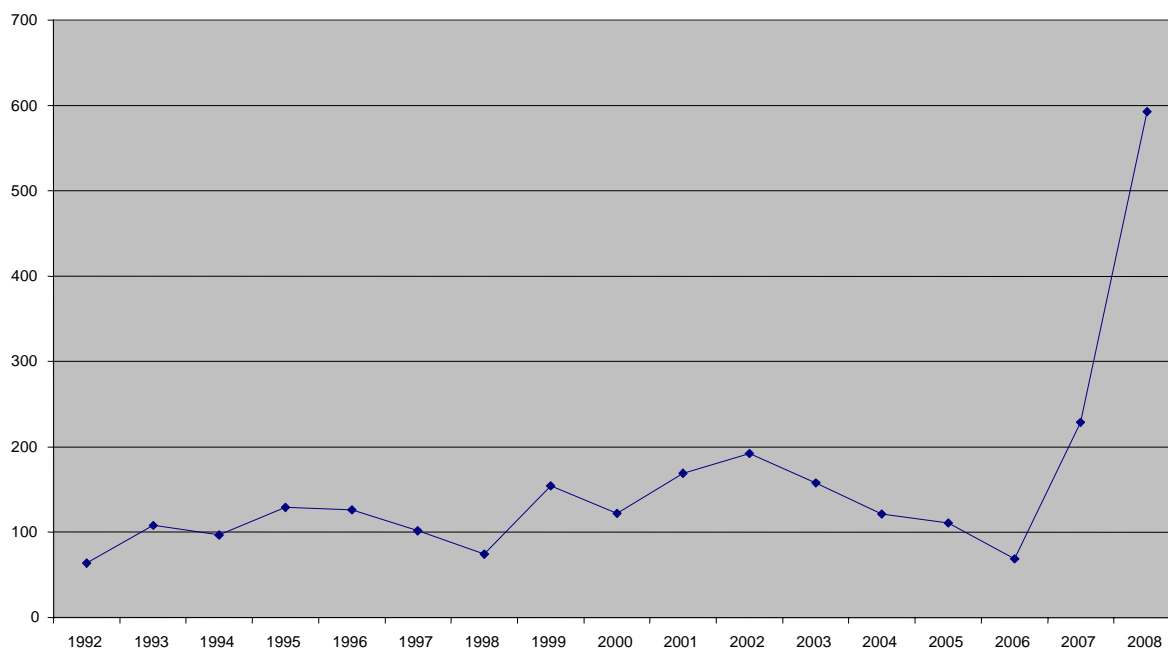
593

De 593 klachten, ontvangen in 2008, zijn allemaal behandeld.

### *De evolutie van het aantal klachten per jaar, van 1992 tot 2008*

1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
64	108	97	129	126	102	74	154	122	169	192	158	121	111	69	229	593

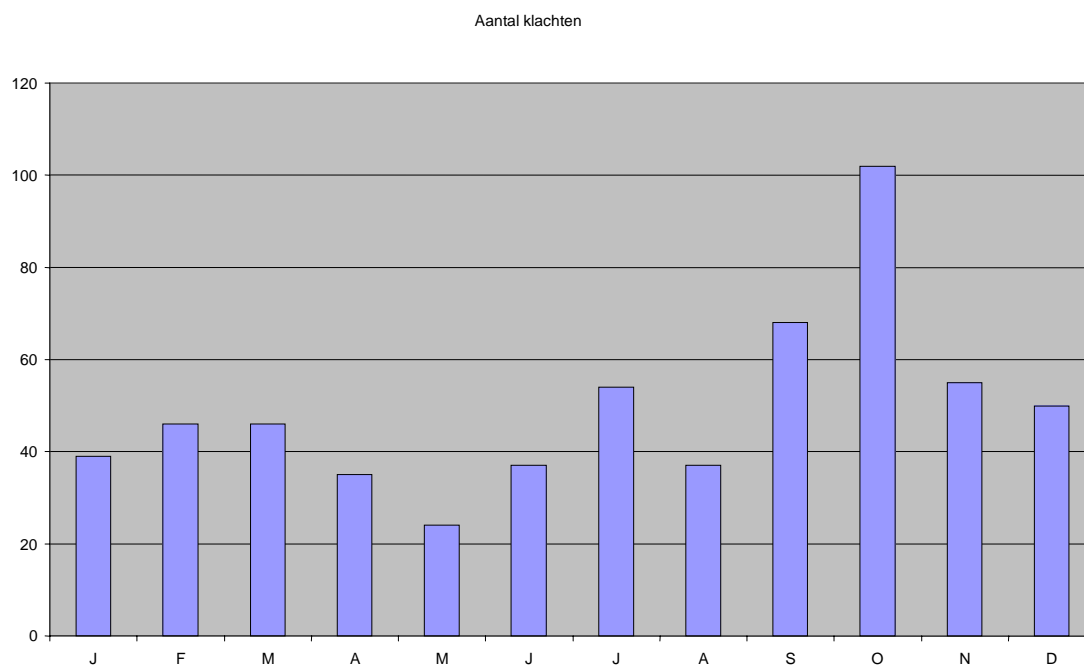
Evolutie van het aantal klachten, van 1992 tot 2008



De recente groei van het aantal klachten is een algemene tendens, waarneembaar bij alle ombudslui in ons land. De populariteit van het internet is hiervoor verantwoordelijk. Dit communicatiemiddel verhoogt de zichtbaarheid van de ombudslui en maakt hen dankzij e-mail eenvoudig bereikbaar.

### ***Het aantal klachten per maand***

J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal voor 2008
39	46	46	35	24	37	54	37	68	102	55	50	593



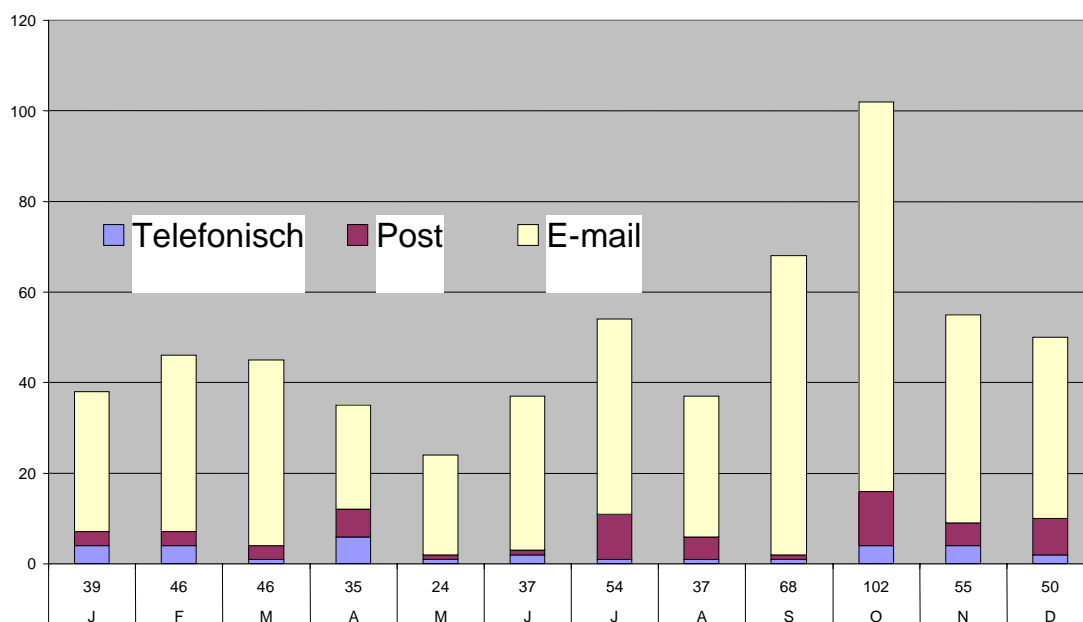
In 2008 werd het in 2007 geconstateerde maximum van 45 klachten na zeven maanden overschreden.

Het aantal klachten van oktober (102) ligt hoger dan het aantal klachten op jaarbasis voor zes van de zestien voorbije jaren.



## Hoe klagen de mensen? (Op welke manier?)

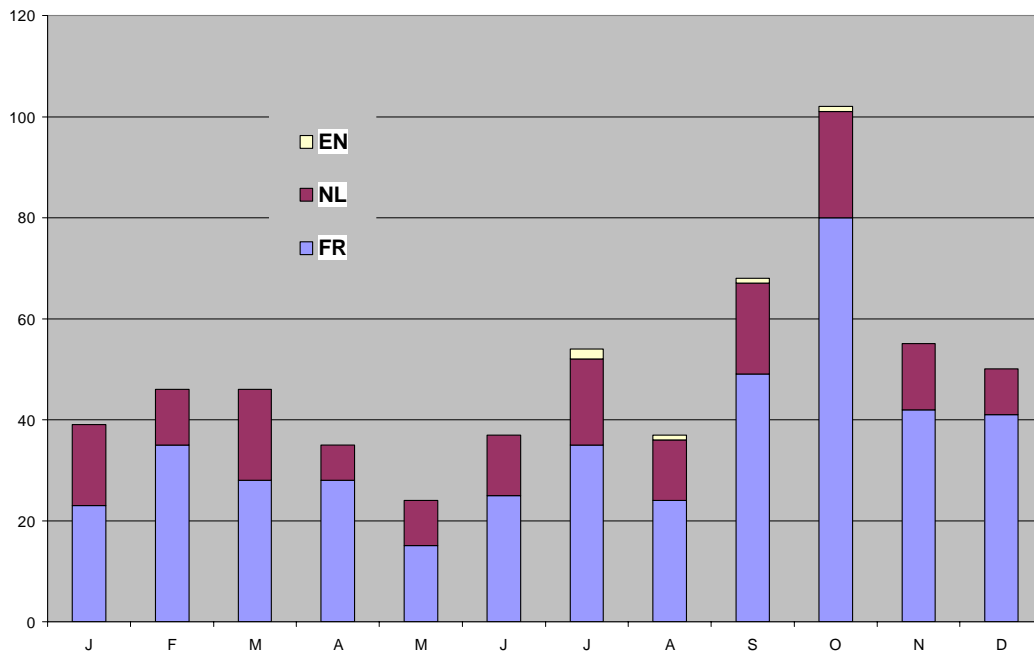
	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal voor 2008
	39	46	46	35	24	37	54	37	68	102	55	50	593
Fax	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Telefoon	4	4	1	6	1	2	1	1	1	4	4	2	31
Post	3	3	3	6	1	1	10	5	1	12	5	8	58
Mail	31	39	41	23	22	34	43	31	66	86	46	40	502



Email geniet de voorkeur, met ruime voorsprong op andere communicatiemiddelen. Dit manifesteerde zich in 2008 nog meer dan in 2007.

## In welke taal?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal voor 2008
FR	23	35	28	28	15	25	35	24	49	80	42	41	425
NL	16	11	18	7	9	12	17	12	18	21	13	9	163
EN	0	0	0	0	0	0	2	1	1	1	0	0	5
FR %	59%	76%	61%	80%	63%	68%	65%	65%	72%	78%	76%	82%	72%
NL %	41%	24%	39%	20%	38%	32%	31%	32%	26%	21%	24%	18%	27%
EN %	0%	0%	0%	0%	0%	0%	4%	3%	1%	1%	0%	0%	1%

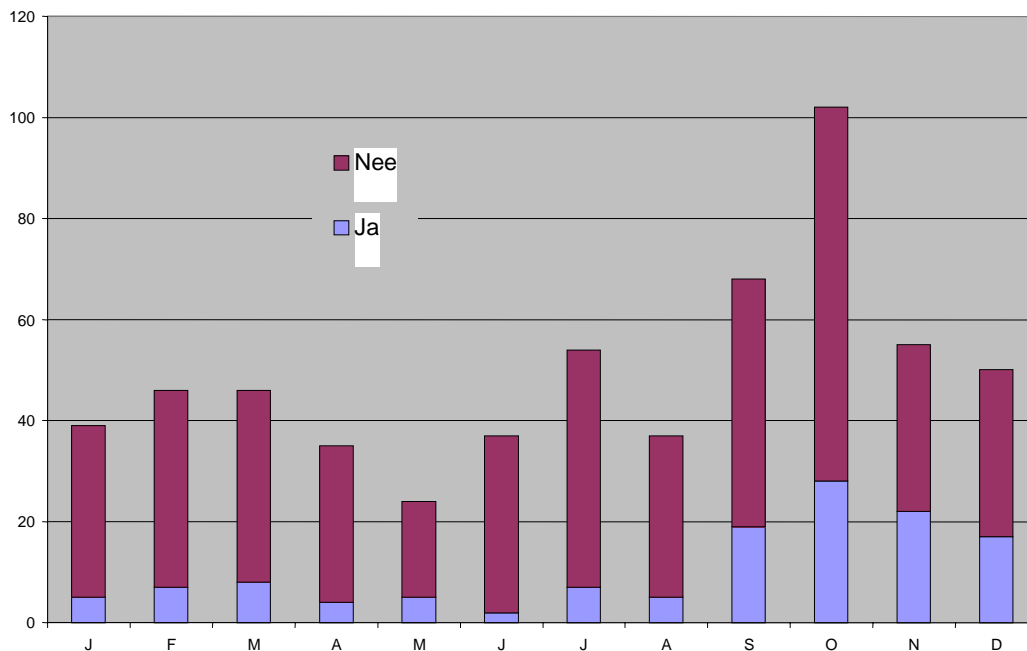


Alhoewel de klachten in het Nederlands gedurende de voorbije jaren steeds schommelden rond de 20 %, is deze verhouding in 2008 gestegen tot gemiddeld 27 %.

Deze stijging houdt verband met het aantal klachten dat buiten de bevoegdheid van de ombudsman ligt. De bemiddelaar van de MIVB staat op de Nederlandse versie van de site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) immers bovenaan de lijst, omdat zijn officiële titel, "bemiddelaar", alfabetisch voor "ombudsman" verschijnt. Dit effect wordt echter te niet gedaan van zodra er een groot aantal specifieke klachten is voor de MIVB, zoals in oktober het geval was.

## Zijn de klachten ontvankelijk?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal voor 2008
Ja	5	7	8	4	5	2	7	5	19	28	22	17	129
Nee	34	39	38	31	19	35	47	32	49	74	33	33	464
Ja %	13%	15%	17%	11%	21%	5%	13%	14%	28%	27%	40%	34%	22%
Nee %	87%	85%	83%	89%	79%	95%	87%	86%	72%	73%	60%	66%	78%

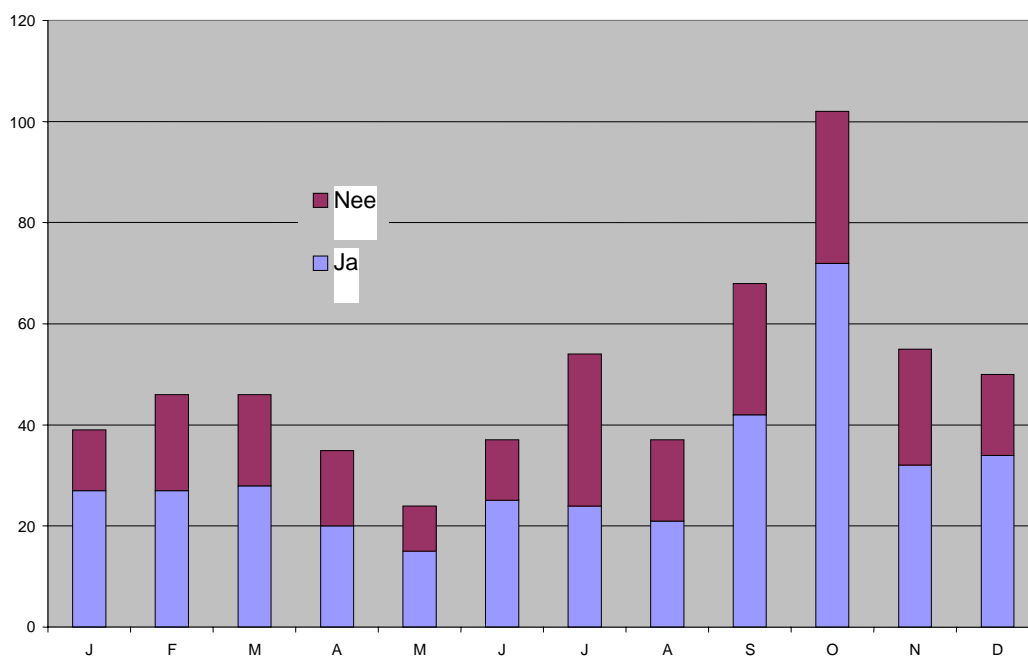


Aangezien het aantal ontvankelijke klachten in 2007 slechts 16% bedroeg, betekenen de 22% voor 2008 een stijging. Het absolute aantal ontvankelijke klachten is van 37 naar 129 gestegen. Niet enkel het aantal klachten is dus ruim verdubbeld, maar ook het aantal ontvankelijke klachten: dat aantal is meer dan verdriedubbeld.

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

## Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal voor 2008
Ja	27	27	28	20	15	25	24	21	42	72	32	34	367
Nee	12	19	18	15	9	12	30	16	26	30	23	16	226
Ja %	69%	59%	61%	57%	63%	68%	44%	57%	62%	71%	58%	68%	62%
Nee %	31%	41%	39%	43%	38%	32%	56%	43%	38%	29%	42%	32%	38%

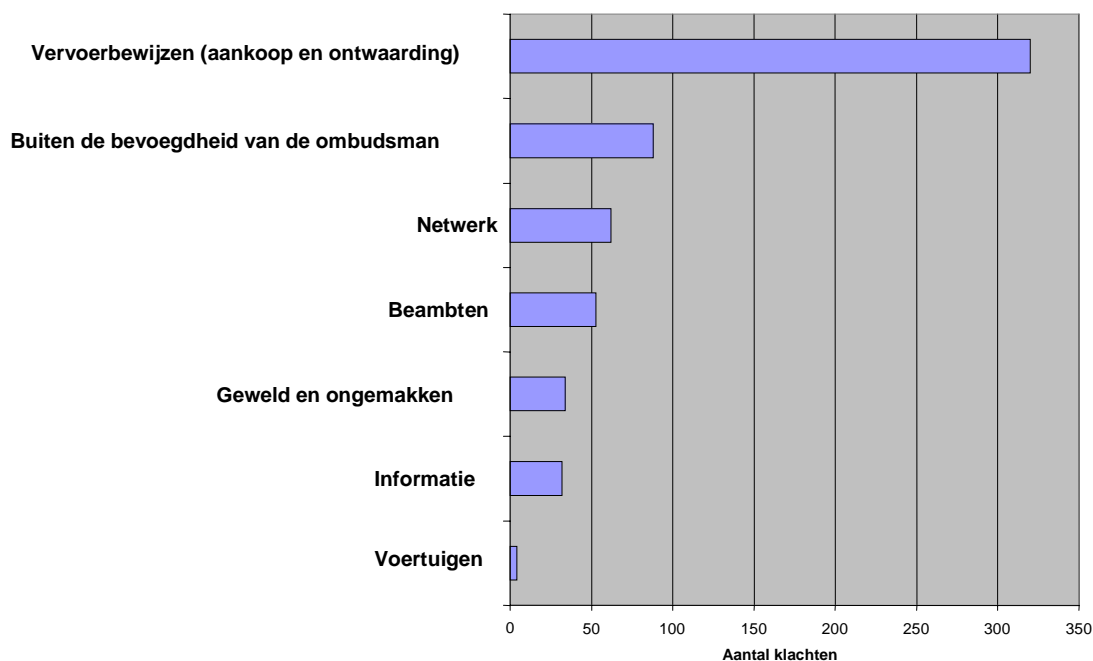


In 2008 is aan de klachten van 62% van de klagers voldoening gegeven. Dit is een stijging in vergelijking met 2007, toen het 59% bedroeg. Enkel in de maand juli, met 44%, bleef het onder de 50%.

Net zoals in 2007 wordt er geen onderscheid gemaakt tussen een gedeeltelijke en een volledige voldoening. Een voorbeeld: de bemiddelaar slaagde erin een toeslag van de MIVB te verminderen, zonder deze totaal te annuleren. In een dergelijk geval werd er van uit gegaan dat de klager voldoening had gekregen.

## Waarover klaagt men bij de ombudsman?

Vervoerbewijzen (aankoop en ontwaarding)	320
Buiten de bevoegdheden van de ombudsman	88
Netwerk	62
Beambten	53
Hinder en geweld	34
Informatie	32
Voertuigen	4
Totaal :	593



Vervoerbewijzen zijn goed voor meer dan de helft van de klachten (54%), inclusief klachten over de ontwaardingsincidenten. Dit betekent een stijging, in vergelijking met de 46% van 2007.

Buiten de bevoegdheden van de ombudsman vallen 88 klachten of 15% ervan. Deze verhouding is gestegen in vergelijking met 2007. Op de Nederlandstalige versie van de site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) staat de bemiddelaar van de MIVB op de eerste plaats. Dit heeft een grotere verhouding Nederlandstalige klachten voor gevolg.

Het netwerk blijft het tweede grootste voorwerp van klachten (10%), als men geen rekening houdt met klachten die niet behoren tot de bevoegdheden van de bemiddelaar. Hoewel de verhouding is gezakt, ze komt van 18% in 2007, is het absolute aantal klachten ten opzichte van 2007 met 50% gestegen. Van 41 klachten gaat men naar 62.

De vier laatste oorzaken van klachten in onze nomenclatuur – "Beambten", "Hinder en geweld", "Informatie" en "Voertuigen" – zijn zeker verdubbeld. Maar dat is ook het geval voor het totale aantal klachten. De verhoudingen zijn in 2008 ten opzichte van 2007 dus niet veranderd .

## Waarover klaagt men bij de bemiddelaar? Overzicht van de details en de classificatie

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

Code	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tot		
11100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Lawaai-trillingen (roltrappen)
11200	0	2	2	0	0	1	0	3	2	0	0	0	10	Lawaai-trillingen van de voertuigen	
12000	0	0	1	3	0	0	0	2	1	3	2	3	15	De wegcode	
13100	0	0	1	0	0	2	6	2	4	4	0	2	21	Divers	
14000	5	3	5	3	4	3	6	3	3	5	0	2	42	Bevoegdheid van een andere ombudsman	
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding van de tram	
21110	1	4	1	1	2	7	8	6	22	41	17	8	118	Vervoerbewijs:Aankoop/wachtrijen, internet	
21120	4	2	3	1	2	3	1	4	12	10	8	10	60	Vervoerbewijs : Aankoop / korting	
21210	0	2	2	0	0	0	2	1	1	0	1	2	11	VB : Terugbetaling abonnementskosten	
21220	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	4	VB : Terugbetaling afstempelingen	
21230	1	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	5	VB : Terugbetaling / defect	
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB : Terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs	
21310	4	1	1	1	1	0	3	0	1	0	3	3	18	VB : Incident / vergissing of fout	
21320	1	5	5	8	5	1	5	4	2	6	5	4	51	VB : Incident / Verlies, diefstal, vergeten	
21330	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	VB : Incident / Aanwezig. in gecontr. zone	
21340	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	3	VB : Incident/Betwisting van de herhaling	
21350	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	VB : Incident / Betwisting van de kosten	
21360	7	7	5	0	2	4	4	4	2	2	2	7	46	VB : Incident / Inning	
22100	5	7	4	3	0	3	7	2	8	10	7	1	57	Netwerk: uurroosters+lijnen (incl. bewijzen)	
22200	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	5	Netwerk : haltes	
23100	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	6	Beambte : Is niet gestopt	
23200	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	Beambte : Rijgedrag (incl. gsm)	
23300	2	4	3	6	3	2	2	0	0	6	1	3	32	Beambte : Ongepast taalgebr./ mishandel.	
23400	1	2	3	0	3	1	0	0	0	3	0	0	13	Beambte : Deuren	
24000	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4	Voertuigen	
25100	1	0	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0	9	Hinder, geweld:Netheid+infrastr.	
25200	0	2	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	6	Hinder, geweld:Verlies+schade	
25310	1	0	0	0	0	1	0	2	2	3	1	3	13	Hinder, geweld : Valpartijen	
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : Zelfmoorden	
25400	1	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	6	Hinder, geweld : Agressie	
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : Opgesloten	
26100	1	2	0	4	0	3	0	1	1	3	1	1	17	Informatie : Statische	
26200	0	0	1	0	0	3	3	0	5	1	2	0	15	Informatie : Dynamische (incidenten)	
													593		

(VB:= Vervoerbewijs)

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



# Analyse van de klachten

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

Deze klachten worden niet ontvankelijk verklaard. De ombudsman verwittigt de klager hierover.

### **1.1. Trillingen**

#### 1.1.1. Trillingen te wijten aan de installaties

De ombudsdienst heeft hierover in 2008 geen klachten ontvangen.

#### 1.1.2. Trillingen te wijten aan de voertuigen

02009

Een plaatselijke bewoner klaagt over hinder van de bussen die tijdelijk tot voor zijn woonst zijn omgeleid. Alhoewel deze klacht niet ontvankelijk was, heeft de ombudsman informatie ingewonnen en aan de bewoner bevestigd dat de omleiding tijdelijk was.

02010

Een plaatselijke bewoner klaagt over een omleiding van de buslijn. Alhoewel deze klacht niet ontvankelijk was, heeft de ombudsman informatie ingewonnen over de fases van de werken en het einde van de omleiding.

03001

Een plaatselijke bewoner klaagt erover dat zijn huis trilt wanneer de bussen rijden over een gat in het wegdek. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de beheerder van het openbare wegennet om het gat in het wegdek te laten opvullen.

## 1.2. De wegcode

03037

Een automobilist maakt zich zorgen over de gevolgen van een verkeersongeval. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de MIVB, departement geschillen.

04016

Mevrouw M. is een plaatselijke bewoonster van een verkeersader in de nabijheid van de inrichting van de MIVB. Deze weg is aan beide kanten afgezoomd door hekken. Een ongeval heeft het hekken vernield. De plaatselijke bewoonster eist de herstelling van het hekken. De klacht is niet ontvankelijk.

04019

De politie heeft een auto weggesleept die zich op een bushalte bevond. De klaagster betwist deze overtreding. Ze gebruikt als argument dat de markeringen op de grond ontbreken. De klacht is niet ontvankelijk, om verschillende redenen: het betreft een overtreding op de Wegcode, de klaagster is geen gebruiker en er is nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Ter herinnering: de markering op de grond is niet verplicht. Parkeren is in eender welk geval verboden op vijftien meter voor en achter de paal van de bushalte.

04022

Een bus heeft een aantal zijspiegels beschadigd. De klaagster heeft zich eerst gericht tot de MIVB, maar zij ontvangt geen nieuws. Aangezien de klacht niet van een gebruiker afkomstig is en bovendien betrekking heeft op de Wegcode, is ze niet ontvankelijk. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Hij stelt haar voor een brief te schrijven aan de MIVB.

04026

Een auto bevond zich op een bushalte. De auto werd weggesleept. De klaagster betwist haar overtreding. Ze beweert dat de wagen zich minstens op vijftien meter van de paal van de bushalte bevond. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien ze betrekking heeft op de wegcode. Bovendien is de klaagster geen gebruiker en bevindt er zich nog geen klacht bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

07041

De bestelwagen van de Heer G. werd gestolen terwijl hij aan het uitladen was. De klacht heeft geen betrekking op de diensten van de MIVB en is niet ontvankelijk. Rekening houdend met de omstandigheden die de Heer G. aanhaalde, suggereert de ombudsman om advies in te winnen bij een jurist.

08022

Deze klacht betreft een snelheidsovertreding, begaan door een chauffeur van de MIVB. De ombudsman is onbevoegd van zodra het een overtreding op de wegcode betreft.

09008

Een plaatselijk bewoner geeft aan dat er een bestelwagen is geparkeerd voor een bushalte. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien ze niet afkomstig is van een gebruiker van de diensten van de MIVB.

10057

Een verzekeraar wil contact opnemen met de juridische dienst van de MIVB, in verband met een verkeersongeval. De ombudsman is niet bevoegd voor zaken die de Wegcode betreffen.

10064

Een burger is verontwaardigd over de publiciteitscampagne die aanspoort om voorrang te geven aan de trams. De klacht is niet ontvankelijk van zodra het een overtreding betreft op de wegcode. De ombudsman haalt niettemin de technische redenen aan die ervoor zorgen dat een voertuig op rails minder snel tot halt kan komen dan een voertuig op wielen. Hij wijst er ook op dat de wetgever daarom volstrekt terecht gekozen heeft om voorrang te verlenen aan trams op voetgangers. Dit is in het belang van de veiligheid van de voetgangers. De klager bedankt voor deze informatie.

10067

De klacht gaat over een geschil met de MIVB na een ongeval met een autobus. Het voertuig van de klaagster is beschadigd. De klaagster betwist de door de buschauffeur beschreven versie van de feiten. De ombudsman is niet bevoegd voor zaken die de wegcode betreffen.

11025

De klacht gaat over de geluidsoverlast van sirenes in het algemeen en die van bepaalde voertuigen van de MIVB in het bijzonder. Een klacht is niet ontvankelijk van zodra zij handelt over de wegcode.

11044

Twee fietsers klagen over een buschauffeur die hen de weg afsneed nadat hij hen had ingehaald op de busstrook. De klacht is niet ontvankelijk wanneer zij een overtreding betreft met betrekking op de wegcode.

12005

Een bus is met een achteruitkijkspiegel in aanvaring gekomen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman is niet bevoegd.

12023

Een verzekeraar, in geschil met de MIVB over een verkeersongeval, wendt zich tot de ombudsman. Deze informeert hem dat hij niet bevoegd is in deze.

12038

De klaagster is gevallen in een bus. Er werd geen klacht neergelegd bij de MIVB voor de klacht bij de ombudsman. Bovendien zijn de feiten ouder dan drie maand. Dit zijn allemaal redenen waarom de klacht niet ontvankelijk is. De ombudsman maakt over aan de MIVB.

### 1.3. Divers

02007

De weduwe van een gewezen beambte van de MIVB verandert van adres. Haar zoon vraagt tot wie hij zich moet richten voor het storten van het pensioen. De ombudsman maakt de brief over aan de dienst Pensioenen van de MIVB.

03004

Een burger richt zich tot de ombudsman om zijn diensten aan te bieden aan de MIVB. Hij wil de stations schoonmaken en over een lokaal beschikken. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB.

03028

Een architect bereidt de renovatie van een gebouw voor. Hij wil tijdelijke stellingen opstellen op een terrein, ingenomen door de metro. De ombudsman informeert hem dat dergelijke vergunningen aangevraagd moeten worden bij de regionale administratie (Brussel Mobiliteit). Hij deelt hem het contactadres mee.

06003

De klager stuurt een kopie aan de ombudsman van zijn email aan verscheidene volksvertegenwoordigers. Hij maakt zich zorgen om de bescherming van de persoonlijke levenssfeer na het verschijnen van de Mobib-chipkaarten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert de klager hierover en stelt voor om zich eerst tot de MIVB te richten.

06011

Een gebruiker die heeft ontdekt dat de inkomsten van de MIVB maar voor 50 procent de werkingskosten dekken, voelt zich als Brusselaar benadeeld. Hij denkt te weten dat de andere 50% worden gehaald uit belastingen van de bewoners van het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest. Hij leidt hieruit af dat de Brusselaar tweemaal meer voor zijn ticket betaalt, aangezien hij er volgens eigen zeggen reeds de helft van heeft betaald door middel van belastingen.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB.

07011

Een vakbond richt zich tot de ombudsman in verband met een weigering van een kandidatuur voor een functie bij de MIVB. De ombudsman is niet bevoegd in deze zaak want het betreft geen klacht van een gebruiker.

07013

De Heer F. is te weten gekomen dat bewoners van Brussel van 65 jaar een Mobib-chipkaart ontvangen. Vanaf 30 juni 2008 kost het herladen van 10 ritten met Mobib 11,20 €, terwijl de aankoop zonder Mobib buiten het voertuig 11,50 € kost. De Heer F. is echter geen 65 en werd dus niet uitgenodigd om een Mobib-chipkaart te kopen. De Heer F. is van oordeel dat hier wordt gediscrimineerd en "vraagt dat er met zijn klacht rekening wordt gehouden." De klacht is niet ontvankelijk want er werd voordien geen klacht neergelegd bij de MIVB.

07022

De Heer M. is van oordeel dat hij het slachtoffer is van een discriminerende behandeling vanwege de MIVB omdat hij nog geen toegang heeft tot de Mobib-kaart. Hij vraagt aan de MIVB of deze van plan is het verschil met het voorkeurtarief, waarvan de houders van een Mobib-kaart genieten, te vergoeden. De Heer M. heeft nog geen klacht neergelegd bij de MIVB, zijn klacht bij de MIVB is dus niet ontvankelijk.

07032

Er werd een proces-verbaal opgesteld ten laste van de Heer C., omdat deze de deuren van een voertuig had geblokkeerd. De Heer C. betwist dit. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Administratieve boetes maken daarenboven geen deel uit van de bevoegdheid van de ombudsman. De ombudsman informeert de klager over de beroepsprocedure inzake administratieve boetes.

07037

De Heer G. maakt zich zorgen om de vertrouwelijkheid van de gegevens, vergaard bij de aankoop van een Mobib-kaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De klager richt zich de klantendienst van de MIVB.

07046

De Heer V. heeft een in het Frans opgestelde klantenkaart ontvangen en van de MIVB heeft hij een brief ontvangen in dezelfde taal. De Heer V. wil dat de MIVB zijn moedertaal, het Nederlands, respecteert. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB met de toestemming van de Heer V. De klager kreeg vervolgens voldoening.

08004

Het reglement bepaalt dat reizigers enkel via de deur vooraan de bus op mogen stijgen, op enkele uitzonderingen na. Voor lijn 12 (Airport Line), is het vooraan bestijgen de regel, hoe laat het ook is. Op alle lijnen is het steeds verplicht om vanaf 20 uur via de voorste deur de bus te bestijgen. Het reglement hangt op aan de bushaltes van de betrokken lijnen. Dit zegt het reglement eind 2008.

De Heer E. merkt op dat de conducteurs op lijn 63 niet toelaten de bus via andere deuren dan de voorste te bestijgen, hoe laat het ook is. Op het moment dat de Heer E. deze opmerking maakt, bepaalde het reglement voor lijn 63 nog dat men de bus langs alle deuren kon bestijgen, hoe laat het ook was. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager. Hij herinnert hem eraan hoe hij bij de MIVB klacht kan indienen.

08029

Een handelaar klaagt over een GO-apparaat (een verkoopautomaat) dat de MIVB net voor zijn vitrine heeft geplaatst. De klacht is niet ontvankelijk, want ze is niet afkomstig van een gebruiker. Toch zorgt de ombudsman ervoor dat het apparaat wordt verplaatst, wat gebeurt in de daaropvolgende dagen.

09018

De Heer B. is een fietser. Hij mocht om 9u.30 zijn fiets niet meenemen op een tram met verlaagde drempel. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman merkt op dat 9u.30 niet tijdens het spitsuur is. Het spitsuur eindigt om 9u. Maar het reglement laat de beslissing over aan de conducteur en het stationspersoneel, in functie van de bezetting van de tram.

09031

Het kind van de Heer B. werd geblokkeerd tussen de deuren van het metrostel. Het gezin besteeg de wagon toen de deuren sloten. Een controleur heeft een proces-verbaal opgesteld dat leidde tot een administratieve boete. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.

09044

Een huidige publiciteitscampagne richt zich tot de automobilisten om hen aan te sporen de metro te gebruiken. De klager betwist de slogan "My metro is fantastic". De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman suggereert om de link "Suggesties en klachten" te gebruiken op de site [www.mivb.be](http://www.mivb.be) om te klagen bij de MIVB.

09058

Het gaat over de voorbereiding van een massaverplaatsing van studenten. De ombudsman maakt de informatie over aan de directeur van de Metro Business Unit.

10016

Een eigenaar richt zich tot de ombudsman van de MIVB voor de schatting van een onroerend goed. De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot een man van het vak.

10036

De klacht gaat over de ontgraving van de trambanen. De klacht is niet ontvankelijk, want het is geen klacht van een gebruiker over de diensten van de MIVB. De ombudsman maakt de informatie over aan de Directie Infrastructuur van de MIVB.

10054

Mevrouw M. heeft een briefje gevoegd bij haar bestelling van een Mobib-abonnement. Zij verwondert zich tegen de ombudsman dat ze geen antwoord van de MIVB heeft ontvangen op haar schrijven. In haar brief gaf zij blijk van haar angst dat de Mobib-kaart inbreuk zou plegen op de bescherming van haar persoonlijke levenssfeer. De klaagster kon geen ontvangstbewijs voorleggen van haar klacht bij de MIVB. Om deze reden was de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

10089

Een ondernemer richt zich tot de ombudsman om een vergunning te krijgen voor het inrichten van een werf aan een bushalte. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman verwijst hem naar de bevoegde dienst van de MIVB.

10093

Een studente vraagt of zij de resten van een bodembedekking mag gebruiken voor een project. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman verwijst haar naar de verantwoordelijken van de werf in het station waar de studente had waargenomen dat de bodembedekking werd verwijderd.

12013

De Heer Y. klaagt over de muziek die klinkt door de luidsprekers van de metrostations. Hij meent te kunnen bevestigen dat het verbreken van het contract met de distributeurs voldoende zou moeten zijn om regelmatigere metroverbindingen mee te financieren en de frequentie op te voeren tot 1 minuut. Hij eist een kopie van dat contract. Hij is niet tevreden met de antwoorden van de MIVB.

De klacht is ontvankelijk. De ombudsman gaat niet in op de vraag om een kopie van het contract te bezorgen. Hij wijst daarentegen op de technische redenen waarom de metro niet met een regelmaat van 1 minuut kan rijden. Dat hangt af van de haltetijd in het station en ook van de duur van het traject tussen twee stations. Anderhalve minuut zou daarentegen wel mogelijk zijn, maar daar zou een investering tegenover staan die niet vergelijkbaar is met de kost van het uitzenden van muziek. De Heer Y. is niet tevreden.

12040

De Heer V. heeft tegenstrijdige adviezen opgemerkt op de glazen scheidingswanden van bepaalde trams. Deze adviezen vestigen de aandacht op een aanpassing van de haltes op Churchill. De Heer V. refereert naar artikel 11 van het koninklijke besluit van 15 september 1976 over het politiereglement van het vervoer van personen per tram, premetro, metro, autobus en autocar dat het kleven van advies op vensters verbiedt. Hij heeft de MIVB aangeschreven om een einde te doen stellen aan de praktijk van het aanplakken van advies op de vensters. Volgens de Heer V. is dit ten koste van de veiligheid en het comfort van de reizigers.

De MIVB heeft geantwoord dat, algemeen gezien, het advies zich bevindt op de vensters van de bestuurderspost, maar dat, in het geval met de haltes aan Churchill, het belang van de adviezen het plaatsen ervan op de vensters van de deuren rechtvaardigde. Het formaat werd vrijwillig teruggebracht en het afficheren zal niet langer gebeuren dan noodzakelijk. De MIVB argumenteert dus dat dit in het belang van de veiligheid is.

De klacht van de Heer V. is ontvankelijk. Blijkt dat artikel 40 van het besluit dat de heer V. heeft geciteerd het volgende bepaalt: op gerechtvaardigd verzoek van de uitbater kan de Minister van Transport afwijkingen van artikel 11 toestaan. Een dergelijke afwijking werd goedgekeurd voor de publiciteit op de vensters van de autobussen. De ombudsman stelt trouwens vast dat een vonnis van 8 mei 2003 de actie van een vereniging, die de MIVB had gedagvaard om elke publiciteit van zijn rollend materiaal te verbannen, als niet gefundeerd had verklaard. De ombudsman kan niet tussenkomen in een geschil dat een juridische weg is opgeslagen. Hij deelt dit mee aan de klager.

#### **1.4. Klachten bestemd voor andere ombudsmannen**

01011

De klacht betreft een boete, opgeëist door De Lijn in Antwerpen. De ombudsman geeft aan de klaagster het contactadres van de klantendienst van De Lijn-Antwerpen.

01012

De klacht betreft een geschil met een openbare huisvestingsmaatschappij in Vlaanderen. De ombudsman geeft aan hoe een klacht kan worden ingediend.

01022

De klacht betreft een sociale toelage. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien ze niet met de diensten van de MIVB te maken heeft. De ombudsman maakt de informatie over aan de federale ombudsman en deelt dit mee aan de klager.

01023

De klacht betreft een commercieel geschil met een opticien. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien ze niet met de diensten van de MIVB te maken heeft. De ombudsman geeft het adres van de FOD Economie.

01026

Mevrouw L., gedomicilieerd in Vlaanderen, klaagt dat ze slecht geïnformeerd is over de kortingen die zij zou kunnen krijgen voor het netwerk van openbaar vervoer. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman geeft aan de klaagster adressen bij De Lijn, waar zij zich kan informeren.

02011

De klacht betreft het al te dure downloaden van muziek via gsm. De klacht heeft niets te maken met de diensten van de MIVB. De klacht is dus niet ontvankelijk en wordt overgemaakt aan de ombudsman voor telecommunicatie.

02025

Mevrouw D. klaagt over een vastgoedmakelaar. De ombudsman vraagt haar zich te wenden tot het Ministerie van Economische Zaken.

03005

Een burger klaagt over een gemeentelijk reglement. De ombudsman deelt hem mee dat een dergelijke klacht niet ontvankelijk is. Hij stelt hem voor zich te richten tot de burgemeester.

03019

De klacht betreft een contract met een telecommunicatieoperator. De ombudsman maakt de klacht over aan zijn collega voor telecommunicatie.

03025

De klacht betreft een verhoging van het remgeld voor een medische prestatie. De ombudsman raadt de klaagster aan zich tot de mutualiteiten te richten.



03041

De klacht betreft een urbanistisch probleem in Vlaanderen. De klacht is niet ontvankelijk voor de ombudsman van de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

04029

De klacht betreft commerciële schade aangericht door een werf. De klacht is niet ontvankelijk want ze is niet afkomstig van een gebruiker. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

04032

De klager heeft de MIVB verward met de NMBS (STIB en SNCB). De ombudsman geeft hem de adressen van zijn collega bij de NMBS.

05006

Mevrouw W. vindt zichzelf het slachtoffer van discriminatie. De elektronische identiteitskaart biedt verscheidene mogelijkheden: TaxOnWeb, toegang tot containerparken, enz. Mevrouw W. heeft echter besloten om haar nationaliteit te behouden, alhoewel zij getrouwd is met een Belg. Ze beschikt dus niet over deze kostbare kaart.

De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft haar het adres van de federale ombudsman.

05013

De Heer F. vraagt zich af hoever het beroepsgeheim van de gerechtelijke ambtenaren gaat. De klacht gaat dus niet over de MIVB. De ombudsman informeert de Heer F. dat zijn klacht niet ontvankelijk is.

05023

Het gaat over een geschil met een garagist. De ombudsman verwijst de klager naar de Federale Minister van Economie.

06013

De klacht gaat niet over de diensten van de MIVB. Het gaat over een openbare verlichtingspaal die geplaatst is voor een huis dat onlangs werd gebouwd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt aan zich te wenden tot de gemeentelijke administratie of tot de beheerder van het openbare verlichtingsnet.

06023

Het gaat over een commercieel geschil dat niets te maken heeft met de diensten van de MIVB. De ombudsman informeert de klaagster dat de klacht niet ontvankelijk is.

06035

De Heer B. klaagt erover dat hij commercieel getinte telefoontjes krijgt waarnaar hij helemaal niet heeft verzocht. De ombudsman stelt voor dat hij zich richt tot de Federale Openbare Dienst Economie.

07006

De klager vraagt tot wie hij zich in Vlaanderen kan richten voor een renovatiepremie. De ombudsman suggereert zich te richten tot de Vlaamse Gemeenschap of de gemeentelijke administratie.

07007

Een handelaar bevindt zich in een geschil met een andere handelaar. De ombudsman verklaart zich onbevoegd.

07034

De klacht betreft een pakje, verstuurd met het vliegtuig. De klacht is dus niet ontvankelijk en de ombudsman deelt dit mee aan de klager.

07038

Een gezin heeft moeilijkheden om de bouwvergunningen te regulariseren van hun woonst in Vlaanderen. De ombudsman raadt aan zich te richten tot de Vlaamse Ombudsman.

07045

De klacht betreft een pakje, verstuurd met het vliegtuig. De klacht is dus niet ontvankelijk en de ombudsman deelt dit mee aan de klager. Aangezien de klager reeds een klacht heeft ingediend bij De Post, suggereert de ombudsman zich te richten tot de ombudsman van de post.

08010

Het betreft een geschil waar de MIVB niet in betrokken is. Het conflict gaat over een constructiefout in een privéwoning. De ombudsman deelt mee aan de klaagster dat hij haar in deze zaak geen advies kan geven.

08011

Deze klacht gaat over een scheiding. De ombudsman deelt mee aan de klaagster dat hij haar in deze zaak geen advies kan geven.

08021

Het gaat over een geschil met een verzekeraar, waar de MIVB niet in betrokken is. De ombudsman stelt voor zich te richten tot de ombudsman voor verzekeringen.

09011

Een theatergroep zoekt naar verlichtingspalen voor een decor. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman verwijst hen naar de gemeente.

09035

De klacht betreft de NMBS. De ombudsman verschaft het adres van zijn collega bij de NMBS.

09036

De klacht betreft de NMBS. De ombudsman verschaft het adres van zijn collega bij de NMBS.

10013

De klacht betreft de watermaatschappij. De ombudsman geeft het adres.

10034

Mevrouw M. heeft een email gekregen, blijkbaar afkomstig uit betrouwbare bron, die haar waarschuwt over verduisteringen met behulp van gsm. De desbetreffende email vraagt aan Mevrouw M. om de informatie door te spelen "op verzoek van de politie". Zij richt zich tot de ombudsman bij de MIVB om te weten wat hiervan waar is.

De ombudsman deelt haar mee dat hij haar email niet kan beschouwen als een ontvankelijke klacht en deelt haar de grenzen van zijn bevoegdheid mee. Zonder te bemiddelen, wijst hij haar erop dat het hier gaat om een bekende "hoax" en dat ze de e-mail zeker niet moet doorsturen.

10045

Het gaat over een geschil met een bank over het frauduleuze gebruik van kredietkaarten. De ombudsman deelt mee hoe contact genomen kan worden met de ombudsman van de banken, en wijst er tegelijkertijd op dat eerst bij de bank zelf een klacht moet worden ingediend.

10102

De Heer D. heeft een slechte belegging gedaan. Hij vraagt om raad. De ombudsman is niet bevoegd.

12032

Het gaat over een geschil met de distributeur van drinkwater.

12042

Het gaat over een geschil met een reisagentschap.

## **2. Over de diensten van de MIVB**

### **2.1. Vervoerbewijzen**

#### 2.1.1. Aankoop

##### 2.1.1.1. Problemen met de aankoop van een vervoerbewijs

08036

De Heer M. heeft online abonnementen besteld. Hij heeft ze niet ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De abonnementen worden als verloren beschouwd in de post en de MIVB vervangt ze.

09001

Mevrouw G. klaagt dat ze een dag verlof heeft moeten nemen op 29 augustus om een schoolabonnement aan te schaffen voor haar kind, omwille van de files in de Bootik. De file was reeds uiterst lang bij het opengaan. Een persoon die aankwam om 10u.45 werd enkel om 17u. bediend. Om 11u.45 werden er geen tickets meer verdeeld. De klanten die hierna aankwamen werden dus niet meer bediend. Er waren niet voldoende zitplaatsen en het merendeel van de mensen nam plaats op de grond. Het was haar eerste contact met de MIVB. Ze heeft spijt dat het een dergelijk negatief contact was. Ze vraagt een vergoeding van haar kosten. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman wijst erop dat de MIVB enkel tickets vergoed, gebruikt in afwachting van een abonnement dat te laat is toegekomen.

09004

De Heer D. komt tussen voor het abonnement van zijn zuster die WIGW is. Hij was de vooraf geadresseerde enveloppe, waarmee hij het aanvraagformulier had moeten versturen, verloren. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman bekomt van de MIVB dat deze een nieuwe brief opstuurt.

09005

De klaagster is verpleegster. Ze legt uit dat ze persoonlijk niet beschikt over een computer om online mee te bestellen. Op zaterdag 30 augustus probeerde zij het schoolabonnement voor haar zoon te vernieuwen in de Bootik op het Zuidstation. De kassa's zijn op zaterdag gesloten. Dezelfde dag om 14u. wordt haar verteld in de Bootik Rogier dat er geen tickets meer worden verdeeld en dat zij dus niet meer bediend zal worden. De 1<sup>ste</sup> september neemt ze verlof tijdens de namiddag en komt zij om 12u.50 aan in de Bootik op het Zuidstation. Daar hoort zij dat er geen tickets meer worden verdeeld. In antwoord op haar verwondering krijgt ze te horen dat ze 'maar om 7 uur had moeten komen'. Het blijkt dat deze verpleegster 's ochtends werkt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman verwijst de klaagster naar de Klantendienst van de MIVB.

09007

Op 21 augustus probeert de Heer J. online een abonnement te bestellen en betaalt hiervoor met een overschrijving. Op 2 september heeft hij nog steeds geen nieuws. De MIVB antwoordt niet op telefonische oproepen, noch op e-mails. Zijn klacht van 2 september is ontvankelijk. Op 3 september kan de ombudsman meedelen dat het abonnement nog op dezelfde dag vertrekt. Op 9 september heeft de Heer M. nog niks ontvangen. De verzendingstijd kan volgens de MIVB tot 10 dagen duren. Op 23 september heeft de Heer M. het abonnement ontvangen. De MIVB vergoedt de vervoerbewijzen die sinds 1 september werden gebruikt.

09016

Mevrouw D. heeft een jaarabonnement besteld en betaald. Ze heeft het niet ontvangen. De bestelling dateert van 18 augustus. De klacht van 5 september is ontvankelijk. De MIVB veronderstelt dat het abonnement in de post verloren is gegaan. De MIVB vervaardigt een nieuw abonnement en de ombudsman laat het bezorgen.

09017

Het is 4 september. De klaagster heeft 2 kinderen. Ze heeft 2 schoolabonnementen nodig. De MIVB stuurt normaal gezien zelf de hernieuwingsformulieren op. De klaagster heeft slechts voor één van haar kinderen formulieren ontvangen. Daarom probeerde ze online een bestelling te maken. De online Bootik was tot 20 augustus voor enkele dagen in panne. Enkel dan slaagde zij erin een bestelling te plaatsen en die te betalen. Op 1 september heeft Mevrouw D. nog niks ontvangen. Ze komt telefonisch te weten dat ze nog moet betalen voor de verzendingskosten. (Nota van de ombudsman. Sinds 1 januari 2009 heeft de MIVB de verzendingskosten voor online bestellingen afgeschaft.) Ze komt tegelijkertijd te weten dat ze opnieuw een bestelling moet plaatsen en betalen en dat de 125 € die ze reeds had betaald vergoed zullen worden. Mevrouw D. beslist vervolgens om opnieuw online te bestellen. Ze merkt dat er nergens een veld is voorzien om de verzendingskosten te betalen. Uiteindelijk bestelt ze met de post. Mevrouw D. verzoekt om de levering van de abonnementen te versnellen en haar ondertussen Jump-kaarten te bezorgen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De MIVB levert echter het ontbrekende abonnement en stuurt een 10-rittenkaart op.

09025

Mevrouw D. heeft haar MOBIB 65+-kaart niet ontvangen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stuurt haar de kaart op.

09030

Aan het loket van een Bootik kwam het tot een meningsverschil. De klaagster viel flauw. De DBDMH is tussengekomen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB met de toestemming van de klaagster.

09032

De Heer D. heeft online een schoolabonnement besteld. Het abonnement werd verstuurd naar het verkeerde adres. De MIVB stelt voor het abonnement in een Bootik ter beschikking te stellen. De Heer D. gaat niet akkoord. De klacht is ontvankelijk. Uiteindelijk aanvaardt de Heer D. het abonnement in de Bootik op te gaan halen.

09033

De Heer V. heeft online een schoolabonnement besteld. Twee weken later is hij verwonderd dat hij nog steeds het abonnement niet heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. Het dossier is in orde maar het abonnement werd klaarblijkelijk niet vervaardigd. Uiteindelijk heeft de Heer V. het abonnement een maand na bestelling ontvangen.

09040

Mevrouw V. heeft online een schoolabonnement proberen bestellen. Twee weken later, toen ze nog niets had ontvangen, diende Mevrouw V. een klacht in bij de MIVB. De klagster is des te gemotiveerder omdat het vorige abonnement sinds de dag voordien niet meer geldig is. De MIVB heeft geantwoord dat de verzending verloren was geraakt en dat zij zich naar een Bootik diende te begeven. De klagster wilt niet in de rij gaan staan en de MIVB kan haar niet garanderen dat zij niet in de rij zal moeten staan. De klacht is ontvankelijk. Uiteindelijk wordt het nieuwe abonnement vervaardigd en zorgt de ombudsman voor de bezorging ervan. Er is bijna een maand verstreken sinds de bestelling.

09043

De Heer E. wil dat het schoolabonnement, dat hij online heeft besteld, op tijd bij hem aankomt. Volgens de heer E. heeft de MIVB hem geantwoord dat 'informatieproblemen' het respecteren van de verzendingstermijn in het gedrang brengen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat hij geen bewijs kan leveren van zijn contacten met de MIVB. Niettemin is het abonnement vervaardigd en werd het, dankzij tussenkomst van de ombudsman, enkel twee dagen na verstrijken van de voorziene termijn per bode afgeleverd.

09045

De Heer B. is gehandicapt. Hij was naar een Bootik gegaan om er een abonnement te kopen. Aangezien er een wachtrij was, heeft hij gevraagd om een zitplaats. De beambte weigerde dit. Hij heeft dus de Bootik zonder abonnement verlaten. Op dit moment is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De klager wendt zich dus tot de MIVB. Deze stuurt hem een mail zonder een oplossing voor het abonnement, noch met excuses. De klager richt zich opnieuw tot de ombudsman en de klacht is nu ontvankelijk. Na tussenkomst van de ombudsman schrijft de MIVB eindelijk een verontschuldiging en stelt verscheidene oplossingen voor inzake het abonnement.

09047

Mevrouw R. heeft online een abonnement besteld. Drie weken later klaagt zij rechtstreeks bij de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt de klacht door naar de Klantendienst. De kaart wordt vervaardigd en ter beschikking van de klant gesteld.

09049

Mevrouw B. heeft online een schoolabonnement voor haar dochter besteld. Omdat ze niks heeft ontvangen, richt ze zich eerst tot de MIVB. Ze verstuurt enkele e-mails die onbeantwoord blijven. Op het telefoonnummer dat staat aangeduid op de webpagina van Bootik krijgt ze geen antwoord. Zij begeeft zich vervolgens naar de hoofdzetel van de MIVB. Daar krijgt zij het antwoord dat er te weinig personeel is want iemand is ziek. Uiteindelijk raadt het Contact Center (een betalend nummer) haar aan om opnieuw 65 euro te betalen, wat zij doet via internetbanking.

Mevrouw B. dient vervolgens een klacht in bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman maakt de klacht over aan de Klantendienst. Blijkt dat de dochter van Mevrouw B. op dat moment al over twee klantennummers beschikt. Dit belet de transactie verder te zetten. Uiteindelijk wordt het abonnement, na een tussenkomst van de ombudsman, vervaardigd. De ombudsman deponeert het abonnement in de brievenbus van de klaagster.

09062

De Heer N. heeft het abonnement van zijn zoon bijna een maand na bestelling ontvangen. De klacht is ontvankelijk. Om de reden van de vertraging te weten te komen, vraagt de ombudsman om informatie. De klager bezorgt deze informatie niet.

09063

De klaagster is gehandicapt. Ze is niet in staat om een wachtrij in de Bootik te doorstaan en vraagt om een andere oplossing. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt na overleg met de MIVB voor dat een derde het abonnement afhaalt, gewapend met de documenten die de ombudsman heeft opgesomd.

09064

De klacht is een niet ondertekende email over de moeite die het kost om zich een abonnement aan te schaffen. De klacht gaat voornamelijk over de wachtrijen in de Bootik en het programma om online mee te bestellen. De software laat niet toe dat er verbeteringen worden gemaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09066

Al meer dan een maand probeert Mevrouw J. haar abonnement online te bestellen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman maakt ze over aan de verantwoordelijke voor de online verkoop. Tien dagen later bekommt Mevrouw J. haar abonnement.

10001

De Heer S. heeft twee zonen. Hij probeert online hun schoolabonnementen te bestellen. De bestelling van het eerste abonnement gebeurt zonder noembare problemen en het abonnement komt 12 dagen later aan. Het tweede zou moeten genieten van een verminderd tarief, maar de software biedt geen reductie aan. Enkele dagen na de eerste bestelling en de eerste mislukking van de tweede, krijgt de Heer S., die ondertussen al enkele vruchteloze contacten heeft gehad met de MIVB, de raad om een nieuwe Bootik online rekening te openen en vervolgens via de post te bestellen. De Heer S. volgt zorgvuldig deze raad en de betaling wordt gemaakt. Meer dan drie weken na deze poging sturen zijn telefonische contacten hem via het betalende nummer eerst naar een ander nummer, dat hem 'zo snel mogelijk zal terugbellen'. Dat nummer doet het echter niet. Ten laatste spreekt hij met iemand die besluit dat het abonnement in de post verloren is gegaan en dat hij enkel nog naar een Bootik kan gaan. De Heer S. woont in Waver en het is zijn vrouw die 50 kilometer aflegt met de wagen tot aan Bootik Roodebeek, waar zij betaalt voor de parking. Zij krijgt nummer 98 in de wachtrij toegewezen, terwijl het de beurt is aan nummer 33. Na twee uur en een half in de wachtrij te hebben gestaan, vindt de beambte geen spoor terug van de betaling. De beambte slaagt er echter in om van de hoofdzetel de belofte te krijgen dat het abonnement met de post zal worden opgestuurd voor volgende woensdag. Op woensdag hebben zij nog steeds geen abonnement ontvangen. Er is een maand voorbij sinds de eerste poging.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman stelt voor aan de MIVB om alles in het werk te stellen voor een zo snel mogelijke aflevering van het abonnement en om een commercieel gebaar te maken in de vorm van een vergoeding.

De MIVB vraagt om het bewijs van betaling. De Heer S. levert het nog een keer. Eerst is dit niet voldoende voor de MIVB. Uiteindelijk stelt de boekhouding vast dat de betaling werd gemaakt. Drie dagen later, of veertig dagen na de eerste poging tot bestelling, is het abonnement aangekomen.

10002

Een politieagent ontvangt normaalgezien een gratis vervoerbewijs via zijn werkgever. Hij heeft dit niet ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De foto ontbrak. De politieagent stuurt die op. Enkele dagen later ontvangt hij het abonnement.

10004

Twee weken na bestelling met de post, is een schoolabonnement nog niet aangekomen. De moeder klaagt bij de MIVB. Het abonnement werd naar een verkeerd adres gestuurd. In plaats van een duplicaat te versturen, verzoekt de MIVB om 'bij een Bootik langs te gaan'. Na drie en een half uur in de wachtrij te hebben gestaan, ontvangt de moeder eindelijk het abonnement.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De MIVB geeft haar een 10-rittenkaart.

10006

De Heer D. heeft een maandabonnement nodig. Hij gaat naar de Kiosk (een verkooppunt) van het Zuidstation ruim voor het sluitingsuur. De beambte weigert hem te bedienen. De volgende dag gebeurt hetzelfde.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman geeft enkele andere mogelijkheden, maar die passen niet voor de klager. Omwille van zijn werkuren, moet hij zich naar een verkooppunt begeven dat tot 's avonds laat open is.

10007

Mevrouw S. heeft het schoolabonnement van haar dochter nog in augustus besteld. Begin oktober heeft ze het nog steeds niet ontvangen. Ze heeft alle documenten opgestuurd.

De klacht is ontvankelijk. De MIVB vervaardigt het abonnement en de ombudsman deponeert het bij de klaagster thuis.

10008

In augustus heeft Mevrouw A. online twee abonnementen besteld: één voor haar en één voor haar zoon. Ze ontvangt de twee abonnementen binnen de termijn beloofd door de MIVB. Het blijkt echter dat zij geen schoolabonnement heeft besteld, maar een abonnement voor een klant onder de 25 jaar, zonder te genieten van de reductie voor het schoolabonnement.

De klacht is ontvankelijk. De MIVB stelt eerst een omruiling voor in een Bootik, maar de ombudsman besluit het abonnement eigenhandig bij de klaagster thuis af te leveren.



10010

Mevrouw V. beschikt over een jaarabonnement, vergoed door haar werkgever, dat geldig is tot 31 augustus. Begin augustus bestelt Mevrouw V. een nieuw abonnement. Twee weken later maakt zij zich zorgen dat zij het nog niet heeft ontvangen. Zij belt naar de MIVB. Daar krijgt ze de raad zich naar een Bootik te begeven.

Ze begeeft zich driemaal naar de Bootik het dichtst bij haar werk, tijdens haar middagpauze. Drie keer is de wachtrij zo lang dat haar wordt aangeraden de volgende dag terug te keren. Een laatste keer, eind september, krijgt ze de raad te rijden met haar oude abonnement en eventueel een betalingsbewijs te vertonen aan de conducteur.

Er is ondertussen twee maand voorbij sinds Mevrouw V. haar abonnement heeft betaald en besteld. Zij belt naar de MIVB. Ze wordt doorverbonden met een toestel waar niet wordt opgenomen. Ze vormt opnieuw het eerste nummer, waar niet wordt afgehaakt.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Als zij geen abonnement heeft voor 15 oktober, dan zal zij vergoeding eisen en 'overstappen naar De Lijn'.

In zijn antwoord staat de ombudsman erop dat ze de raad niet opvolgt om te rijden met het oude abonnement en dat ze beter in afwachting toegangsbewijzen koopt, waar ze achteraf vergoeding voor kan vragen.

Dankzij de tussenkomst van de ombudsman maakt de MIVB een dubbel van het abonnement en levert de ombudsman het af aan de klaagster. De MIVB vergoedt de ondertussen gekochte kaarten.

10012

Mevrouw V. verklaart dat ze al ongeveer 15 uur heeft gependeed in een poging een abonnement te bekomen voor haar dochter in de online Bootik, maar zonder succes. De MIVB heeft haar geantwoord dat ze 'alle certificaten moet aanvaarden'. Zij begrijpt deze boodschap niet.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman deelt mee aan Mevrouw V. dat zij waarschijnlijk een internetbrowser gebruikt die vrij veeleisend is op het niveau van veiligheid. Het is nodig om ja te antwoorden op de vraag of men de certificaten aanvaardt. Dit is niet gevaarlijk. De klaagster volgt deze raad op en slaagt erin haar bestelling te plaatsen.

10015

Mevrouw D. ontvangt haar abonnement twee weken na het begin van de geldigheidstermijn. Ze had nochtans de MIVB opgebeld om dit te vermijden. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Dankzij de tussenkomst van de ombudsman wordt het contract gewijzigd in de Bootik van Mevrouw D.'s keuze.

10022

Mevrouw H. heeft zonder succes online een schoolabonnement proberen bestellen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Na het indienen van een ontbrekend attest wordt het abonnement toch afgeleverd.

10023

Mevrouw R. heeft haar aanvraag opgestuurd voor een Mobib 65+-kaart. Vijf dagen later klaagt zij erover dat zij de kaart niet heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. Het abonnement wordt uiteindelijk binnen de termijn afgeleverd.

10024

De Heer S. heeft het jaarabonnement niet ontvangen waar hij nochtans voor betaald had. De MIVB heeft hem het formulier teruggestuurd omdat het niet volledig was ingevuld. De klacht is ontvankelijk. De klager vult het formulier in. Het abonnement wordt afgeleverd.

10025

Mevrouw V. heeft drie kinderen. Allen zijn zij onder hetzelfde dak gedomicilieerd. De identiteitskaart van de derde werd gestolen in de Verenigde Staten. De beambte van de Bootik aanvaardt geen paspoort als identiteitsbewijs.

De klacht is niet ontvankelijk. Toch wordt het abonnement afgeleverd, na een tussenkomst van de ombudsman.

10028

De Heer S. bestelt en betaalt online een jaarabonnement. Twintig dagen later heeft hij nog niets ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De Heer S. ontvangt eindelijk een abonnement, een maand na zijn bestelling.

10029

Mevrouw M. heeft drie dochters, die allen zijn gedomicilieerd bij hun oom. De MIVB weigert hen het tarief voor kroostrijke gezinnen, omwille van de gezinssamenstelling. Hierin staan zij als 'niet verwant' aangeduid. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert zich niettemin bij de MIVB. Deze aanvaardt om het reductietarief toe te passen op voorwaarde dat een uittreksel uit het trouwboekje wordt voorgelegd.

10031

De Heer O. heeft drie kinderen. Hij wil vijf abonnementen.: twee voor de ouders en drie voor de kinderen. Meneer probeert eerst online te bestellen. Hij heeft geen mogelijkheid ontdekt om het reductietarief voor kroostrijke families te bekomen. Daarom is hij naar een Bootik gegaan, waar hij een halve dag verlof voor heeft genomen. De wachtrij was zodanig lang dat hij zelfs geen ticket kon bekomen om een plaats in de rij te bemachtigen. Enkele dagen later leidt een nieuwe poging ook tot een mislukking. Vijf weken zijn er voorbij sinds het begin van de lessen, en dit in een jaar van een dertigtal weken.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman gaat toch te rade bij het departement online verkoop van de MIVB; daarna stelt hij een email op over hoe de online Bootik gebruikt kan worden. Hij laat ook weten hoe men bij de MIVB een klacht kan indienen.

10032

De Heer M. heeft zijn jaarabonnement besteld en betaald via de online Bootik in september. Op 3 september krijgt hij een email waarin staat dat de MIVB het abonnement zal versturen van zodra het zijn identiteitsfoto heeft ontvangen. Op 8 september heeft de Heer M. zijn foto per email verstuurd. Op 15 september vraagt hij aan de MIVB om te bevestigen dat ze het abonnement zullen opsturen. Op 29 september heeft hij nog steeds niks ontvangen, een maand na zijn eerste bestelling (drie weken nadat hij de foto heeft verstuurd). Op 9 oktober, een maand na de foto werd verstuurd, klaagt hij bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De volgende avond stopt de ombudsman eigenhandig het abonnement in de postbus van de klager. Blijkt dat de MIVB het abonnement reeds een eerste keer had verstuurd op 17 september. De zending raakte ongetwijfeld verloren.

10035

Het betreft het vernieuwen van een schoolabonnement met reductie voor kroostrijke gezinnen.

Aangezien de MIVB aanspoort om te bestellen via de online Bootik, maakt de Heer V. verbinding. Hij begint met de aanvraag van een nieuw klantnummer. Dat is niet wat hij had moeten doen, maar niets belette hem om dat te doen en hij ontvangt het nummer zonder problemen. Dan merkt hij dat hij het abonnement niet meer kan 'vernieuwen'. Dat is zeer logisch, aangezien hij een 'nieuwe klant' is geworden. Hij kan ook niet meer genieten van zijn korting voor kroostrijke gezinnen. Dat is ook logisch, aangezien hij als 'nieuwe klant' wordt verondersteld om een attest van gezinssamenstelling op te sturen naar de MIVB. Maar het blijft hier niet bij. De Heer V. schrijft een mail naar de MIVB. Hij schrijft er zelfs vier in de daarop volgende dagen, zonder enig antwoord. Uiteindelijk verstuurt hij er één naar de ombudsman.

De klacht is ontvankelijk. Op verzoek van de ombudsman belt de MIVB naar de klager. Deze probeert opeenvolgend alle oplossingen die men hem voorstelt. Verbinding maken met het oude klantnummer? Dat is onmogelijk, hij kent enkel het nummer van zijn klantenkaart, en daarop ontbreken de eerste cijfers die het programma van hem vraagt. Na invoer van het volledige nummer, dat de MIVB hem per email opstuurde, ontvangt hij de boodschap 'paswoord of gebruikersnaam niet correct'. Hij probeert de optie 'paswoord vergeten?'. Zonder resultaat. Uiteindelijk wordt hij gevraagd een email te sturen in geval van problemen. Dat had hij reeds gedaan.

Hij krijgt nog dezelfde dag een email van een ander departement van de MIVB: 'Wanneer u zich als nieuwe klant inschrijft, moet u ons een attest van gezinssamenstelling opsturen vooraleer u een korting kan aanvragen.' Hij begrijpt er niks meer van. Voor de auteur van de boodschap is dit echter overduidelijk.

De klager doet aan de ombudsman kond van zijn laatste avonturen. Twee dagen later kan de ombudsman hem aankondigen dat het dossier in orde is en dat hij enkel nog moet betalen. Maar de klager vraagt welk van zijn dossiers in orde is. Blijkt dat de MIVB hem een nieuw nummer heeft toegewezen. Uiteindelijk wordt alles geregeld en de ombudsdienst geeft hem telefonisch de laatste aanwijzingen die hem toelaten zijn abonnement met korting te betalen. Er zijn drie weken voorbijgegaan sinds zijn eerste poging om een bestelling te plaatsen. Er gaan nog enkele dagen voorbij vooraleer het abonnement wordt afgeleverd.

**Opmerking.** De software laat foute handelingen toe en de MIVB is traag met het antwoorden op de e-mails. Het zou beter zijn om zoveel mogelijk ervoor te zorgen dat de software de gebruiker op de juiste weg zet, vooraleer hij een onherroepelijke fout heeft begaan. Naast het feit dat dit beter is voor de klant, verlicht het ook de werkdruk van de persoon die de e-mails moet beantwoorden.

10037

De Heer V. heeft twee keer verzocht aan de MIVB om hem het aanvraagformulier op te sturen voor het schoolabonnement van zijn zoon. Hij zegt dat hij geen antwoord heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt de informatie over aan het departement Klantenrelaties van de MIVB. Het formulier wordt vervolgens verstuurd. Dan stuurt de klager het formulier terug, maar zonder de verplichte bijlagen. De MIVB deelt hem dit mee, hij vervolledigt het dossier en krijgt het abonnement.

10038

De Heer C. heeft de schoolabonnementen voor zijn twee kinderen besteld en betaald in het begin van september. Een maand later, wanneer hij nog steeds niks heeft ontvangen, meldt hij dit aan de MIVB. Twaalf dagen later ontvangt hij uiteindelijk zijn abonnementen. De Heer C. vraagt teruggave van de kost van de vervoerbewijzen, die zijn twee kinderen ondertussen hebben gebruikt. Een klacht bij de ombudsman is nog niet ontvankelijk, omdat deze teruggave op voorhand niet werd aangevraagd bij de MIVB. De Heer C. richt zich tot het departement Klantenrelaties van de MIVB. Een maand later heeft de Heer C. nog steeds geen antwoord van de MIVB. Hij richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. Er gaat nog ongeveer een maand voorbij. De ombudsman schrijft verschillende herinneringen en past de bewijsstukken aan om de bedragen te benaderen. Uiteindelijk aanvaardt de MIVB de teruggave. De som is bijna gelijk aan de som die de Heer C. had geëist.

10041

De Bootik sloot 20 minuten voor de vermelde sluitingstijd. De Heer J. heeft dit vijf keer meegemaakt tijdens één week, en dit in verschillende Bootiks. De klager heeft een antwoord ontvangen van de MIVB: de Bootik sluit vroeger opdat het personeel haar rekeningen kan afsluiten. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat de door de MIVB aangehaalde reden niet geldig is. Als er een sluitingsuur wordt vermeld, dan is er geen enkele reden om het te interpreteren als het einde van de werkuren van het personeel. Het aangeduide uur moet worden gerespecteerd. De ombudsman maakt onmiddellijk melding van deze abnormale situatie.

10043

Er is weer een verkoopautomaat dat 10,50 € ingeslikt heeft zonder de 10-rittenkaart af te leveren. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien de klacht bij de MIVB te recent is. Zij dateert van de dag ervoor, terwijl er een termijn van 30 dagen is voorzien. De MIVB antwoordt de klager overigens twee dagen na zijn klacht. De klager keert niet meer terug naar de ombudsman.

10044

De klaagster had zich naar een Bootik begeven om er een schoolabonnement aan te kopen. Ze merkt dat op het ontvangen abonnement de naam van een ander persoon staat, alhoewel de foto juist is. Ze wil dat de MIVB deze fout herstelt zonder dat zij in de wachtrij van de Bootik moet staan. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. In samenwerking met de commerciële directie werd niettemin het noodzakelijke gedaan.

10046

Eind september heeft dokter L. een schoolabonnement besteld voor zijn dochter, die studeert en ouder is dan 18 jaar. Twee weken later legt dokter L. uit aan de ombudsman dat de MIVB het attest van frequent schoolbezoek van haar dochter weigert te aanvaarden. Zij is nochtans ingeschreven zoals het hoort en het certificaat stemt overeen met wat de universiteit voor de MIVB aflevert aan haar studenten. Dokter L. belde naar het Contact Center, maar niemand kon hem het abonnement beloven. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Blijkt dat er reeds opdracht werd gegeven om het abonnement te vervaardigen. Het abonnement wordt afgeleverd in de daarop volgende dagen.

10048

Een klant bestelt en betaalt eind juli het schoolabonnement van zijn zoon. Hij vraagt dat het wordt opgemaakt met ingang van 1 oktober. Op 1 september deelt hij mee dat hij nog steeds niks heeft ontvangen. De MIVB raadt hem aan om zich in een Bootik een dubbel aan te schaffen. Hij ontvangt deze dubbel, na drie en een half uur wachten. Bij het eerste gebruik lijkt het enkel geldig te zijn vanaf 12 oktober. Op 13 oktober is de kaart nog steeds niet bruikbaar. De klant richt zich tot de ombudsman, die met de MIVB op zoek gaat naar een oplossing. Op 14 oktober ontvangt de klant met de post een Mobib-kaart die perfect functioneert. De ombudsman klasseert het dossier, dat ontvankelijk was.

10052

Het betreft een ontvankelijke klacht over een schoolabonnement dat werd besteld en nooit was ontvangen. De online bestelling werd onderbroken op het moment van betaling. Ten gevolge van een tussenkomst van de ombudsman werd het abonnement de week erop opgestuurd.

10055

Dit gaat over een niet ontvankelijke klacht over de configuratie en werking van de online Bootik.

10056

De klant klaagt dat ze op 25 september een abonnement online bestelde. Ze had het voor 29 september moeten ontvangen, maar slechts op 13 oktober heeft ze het gekregen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman raadt haar aan om zich te richten tot de dienst klantenrelaties voor de vergoeding van de reizen die zijn ondertussen heeft gemaakt.

10060

Een student deelt aan de ombudsman de inhoud mee van een mail die hij naar de MIVB heeft gestuurd in verband met het niet respecteren van de verzendingstermijn van een schoolabonnement. De ombudsman deelt hem mee dat hij zijn klacht enkel in tweede instantie zal kunnen behandelen.

10062

Een gezinsvader klaagt erover dat hij er niet in slaagt een juniorabonnement voor zijn dochter te bekomen. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om wordt hem meegedeeld dat zijn dossier niet volledig is. Hij ontvangt het abonnement vijf dagen na het indienen van de ontbrekende stukken.

10063

De houder van een 65+-abonnement van de oude formule klaagt erover dat hij nog geen nieuwe Mobib-kaart heeft ontvangen, ondanks verschillende telefoontjes naar de MIVB. De ombudsman informeert hem dat zijn klacht ontvankelijk is, maar dat de MIVB, na bevraging, nooit het aanvraagformulier heeft teruggekregen. De MIVB heeft ook geen foto ontvangen, noch de vijf €. De ombudsman vraagt aan de MIVB om een nieuw formulier op te sturen aan de klant.

10065

Twee weken na haar online bestelling, klaagt een klant erover dat ze haar abonnement niet heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om wordt haar meegedeeld vanaf wanneer het abonnement, dat haar ondertussen werd opgestuurd, geldig is.

10072

Nadat haar dochter in de Bootik van de MIVB tweemaal vruchteloos in de wachtrij heeft gestaan om er zich een schoolabonnement aan te schaffen, richt de vader zich tot de MIVB om het formulier met de post te laten opsturen. De ombudsman deelt mee aan de klager dat zijn klacht niet ontvankelijk is. Rekening houdend met de spoed, maakt hij ze over aan de MIVB, om deze toe te laten er gevolg aan te geven.

10080

Mevrouw D. heeft twee weken geleden via internet een abonnement besteld. Ze heeft nog niks ontvangen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Toch kan de ombudsman haar nieuws meedelen over haar abonnement. Het abonnement wordt aangemaakt. Het zal binnen de 7 dagen worden opgestuurd. De klaagster bedankt.

10082

Mevrouw F. heeft een jaarabonnement besteld voor het MIVB-netwerk. Maar zij merkt dat het jaarlijkse MTB-abonnement haar beter past. Zij vraagt zich af hoe zij te werk moet gaan. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman maakt dit over aan de Klantendienst van de MIVB, die het abonnement verandert.

10083

De Heer M. heeft vier kinderen. Voor zijn twee grootste kinderen heeft hij formulieren ontvangen voor de vernieuwing van de schoolabonnementen, maar hij wil van het internet gebruik maken. Hij merkt op dat hij geen toegang heeft tot de korting voor kroostrijke gezinnen en vraagt zich af waarom. Hij vindt ook geen instructies over hoe een schoolattest via internet kan worden verzonden.

De Heer M. richt zich eerst tot de MIVB. De MIVB levert hem één van de abonnementen in de hierop volgende dagen. Voor het tweede moet de Heer M. het schoolattest met de post opsturen. Wat het derde betreft, wacht de MIVB op het aanvraagformulier. Maar de Heer M. heeft dit formulier nooit ontvangen van de MIVB. Eindelijk stuurt de MIVB het formulier. De Heer M. haast zich om het 's anderdaags in te vullen en op te sturen. De MIVB verstuurt meteen het abonnement. Twee weken later heeft de Heer M. het abonnement niet ontvangen en hij stuurt een mail naar de MIVB. Twee weken later wacht de Heer M. nog steeds. Hij heeft geen abonnement, noch een antwoord op zijn mail. In een nieuwe mail deelt hij mee aan de MIVB dat hij al een maand tienrittenkaarten koopt. Uiteindelijk doet hij zijn beklag bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Onderzoek wijst uit dat de MIVB het abonnement naar een verkeerd adres had verstuurd. De post had het abonnement naar de MIVB teruggestuurd. De MIVB stuurt het abonnement meteen naar het goede adres. Maar ondertussen is het begin van de aanvangsdatum al met meer dan een maand overschreden.

De Heer M. keert terug naar de ombudsman. Hij heeft het abonnement goed ontvangen. Hij vraagt om teruggave van de kosten voor de kaarten die hij al twee maanden koopt.

Pas op het einde van december 2008 besluit de MIVB eindelijk om, op voorstel van de ombudsman, de man te vergoeden en de aanvangsdatum van het abonnement aan te passen. De aanvangsdatum werd onmiddellijk aangepast, maar voor deze formaliteit dient de Heer M. zich tot aan de burelen van de MIVB te begeben. Wat de vergoeding betreft, diende de ombudsman de MIVB hier in maart 2009 aan te herinneren, opdat deze uiteindelijk tot een storting overging.

10086

Het is de eerste keer dat Juffrouw X. een schoolabonnement nodig heeft. Ze begeeft zich naar een Bootik. Aangezien zij behoort tot een kroostrijk gezin, rekent zij op korting. Gevolg gevend aan de reclameslogans van de MIVB, wil de familie X. hiervoor het internet gebruiken. Alles verloopt naar wens tot er een paswoord en een klantnummer moeten worden aangevraagd. Dat loopt fout wanneer de familie X. constateert dat ze geen toegang hebben tot het abonnement voor het eerste kind van een kroostrijk gezin. Aan de telefoon (betalend), geeft het Contact Center aan dat er een attest van gezinssamenstelling moet worden ingediend. De familie X. verkrijgt dit document bij de gemeentelijke administratie.

De familie X. begeeft zich meermaals naar de Bootik maar geraakt niet tot bij het loket, zo lang is de wachtrij. Na anderhalf uur in de wachtrij te staan lukt dit uiteindelijk, na de derde poging. Maar verbijstering volgt: de beambte weigert het attest van gezinssamenstelling, omdat de grootvader er deel van uitmaakt. De familie X., voor wie de vergelijking met andere operators niet flatterend uitviel voor de MIVB, deed daarna beroep op de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk in de strikte zin van het besluit over de ombudsdiensten bij de MIVB. Met het akkoord van de klagers, maakt de ombudsman de klacht over aan de MIVB en deze levert uiteindelijk het abonnement.

#### **Opmerkingen.**

Voor een moeder of een vader is de oudste wel degelijk het eerste kind. Voor de MIVB is het eerste kind van de familie het kind dat het eerste abonnement heeft gekocht tijdens de tariefperiode. De MIVB zou deze definitie moeten meedelen aan haar klanten.

Een programma zou men moeten kunnen gebruiken zonder een gebruiksaanwijzing.

Het motief van weigering van de gezinssamenstelling – de grootvader staat vermeld – is zowel willekeurig als lachwekkend.

10091

De dochter van Mevrouw J. wordt twaalf in de loop van het schooljaar. Al sinds augustus belt Mevrouw J. naar de MIVB voor informatie. Ze denkt dat haar dochter als inwoner van Vlaanderen geen aanspraak kan maken op een gratis 'J'-abonnement voor een kind minder dan 12 jaar. Deze informatie is niet correct. In werkelijkheid is het 'J'-abonnement niet geldig op het netwerk van De Lijn wanneer het kind niet in het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest is gedomicilieerd, maar er is niets dat haar belet om het te gebruiken op het netwerk van de MIVB.

Wat er ook van zij, Mevrouw J. besluit een betalend abonnement te kopen. Ze bestelt het via internet en maakt een elektronische betaling van 207,50 €. Ze ontvangt een email ter bevestiging van haar bestelling. Drie weken later heeft ze nog niets ontvangen en belt ze het Contact Center (telefoongesprek met extra heffing). Daar laat men haar weten dat het abonnement waarschijnlijk verloren is gegaan onderweg en raadt men haar aan om zich naar een verkooppunt te begeven (Bootik). Mevrouw J., die niet in de wachtrij van een Bootik wenst te staan, richt zich tot de overste van haar eerste contactpersoon. Ze komt vervolgens te weten dat het abonnement nog niet was opgestuurd, maar dat het binnenkort zou worden verstuurd. Mevrouw J. wordt verzocht om de tramtickets van haar dochter te bewaren die ze ondertussen gebruikt, om er achteraf teruggave van aan te vragen.

Een maand na dit bemoedigende gesprek heeft Mevrouw J. nog steeds het abonnement niet ontvangen. Een nieuw betalend telefoongesprek. De contactpersoon zegt hetzelfde als de eerste: hij stelt voor zich naar de Bootik te begeven omdat het abonnement waarschijnlijk onderweg verloren is gegaan. Aangezien Mevrouw J. eraan herinnert dat haar hetzelfde werd gezegd een maand geleden, terwijl het abonnement helemaal niet was verstuurd, zou men haar terugbellen. 30 minuten later belt zij zelf terug, nog steeds op het betalende nummer.

Ze komt te weten dat het onmogelijk is om het betalende abonnement af te leveren, omdat het kind recht heeft op een gratis abonnement. Men raadt haar aan om zich naar de Bootik te begeven, om er een gratis abonnement aan te vragen. Mevrouw J. gelooft haar eigen oren niet. Zij vraagt hier een schriftelijke bevestiging van, eventueel per e-mail, wat haar wordt geweigerd. De overste bevestigt dat de voorgestelde oplossing de enige mogelijke is, want het programma is geblokkeerd door de eerste bestelling. Een ander contactpersoon bevestigt het recht op een gratis abonnement en zegt niet te begrijpen waarom het niet werd afgeleverd.

Mevrouw J. begint haar geduld te verliezen. Zij weigert het gratis abonnement. Ze wil het abonnement waarvoor zij heeft betaald. Zij richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman biedt meteen aan om eerst het gratis abonnement af te leveren, zonder dat Mevrouw J. zich naar de Bootik dient te begeven. Dat zal voldoende zijn om het programma te deblokken. De MIVB kan de twee abonnementen dan afgeven, het tweede met aanvangsdatum vanaf de 12-jarige verjaardag. Vervolgens zal men zich bekommeren om de vergoeding van de tickets.

Mevrouw J. verwacht een snelle ontknoping. Ze heeft zich op vrijdag tot de ombudsman gericht. Vanaf de daarop volgende maandag en voor de volgende dagen, aarzelt zij niet om hem steeds dringendere herinneringen te sturen. Tijdens het volgende weekend is eindelijk een verantwoordelijke van de dienst verkoop tussengekomen. Iemand van de dienst Klantenrelaties heeft het initiatief genomen zelf de Mobib-kaart met de twee abonnementen op af te leveren, zowel het gratis abonnement als het betalende.

Mevrouw J. bedankt de ombudsman. Nu is het enkel nog wachten op de vergoeding van de gebruikte tramtickets, in afwachting van de Mobib-kaart. Maar Mevrouw J. is strijdensmoe. Zij is niet meer van plan de vergoeding aan te vragen voor deze tramtickets.



Enkele dagen later, ontvangt Mevrouw J. echter een storting van de MIVB van 207.50 €, met de mededeling: 'abonnement afbesteld'. Zij staat met de mond vol tanden, des te meer omdat als begunstigde de naam staat vermeld van de president van een grote natie aan de andere kant van de Atlantische Oceaan. Mevrouw J. stelt dit helemaal niet op prijs. Zij spreekt hierover met de ombudsman, die er mee instemt dat de grap van de persoon die de storting heeft ingevoerd van slechte smaak getuigt.

De MIVB merkt op dat zij per vergissing hebben terugbetaald. De MIVB richt vervolgens een schrijven aan Mevrouw J., in bewoordingen die gewoonlijk worden gebruikt in een schuldvordering. Mevrouw J. weigert om het abonnement te betalen voor de 12-jarige verjaardag van haar dochter en zet haar zinnen op de persoon die de mail heeft ondertekend.

De ombudsman richt vervolgens een laatste stand van zaken aan Mevrouw J. Deze deelt haar opmerkingen mee, voegt er de kopie van de storting bij die ze net heeft gemaakt aan de MIVB en bedankt nogmaals de ombudsman. Er zijn twee maanden en drie weken voorbij gegaan sinds de bestelling.

10092

Mevrouw D. heeft een brief van de MIVB ontvangen met het voorstel om haar jaarabonnement te vernieuwen. Begin september gebruikt Mevrouw D. de online Bootik en ontvangt een bevestiging van haar bestelling. Ze stuurt het formulier en de foto op met de enveloppe die de MIVB haar hiervoor heeft opgestuurd. Nu wacht ze op het abonnement.

Enkele dagen later krijgt zij een brief van de MIVB die aankondigt dat het formulier geen datum en handtekening droeg. Gelukkig had zij een kopie van het formulier bewaard. Ze stuurt het dus op, na er datum en handtekening op te hebben aangebracht. Er is maar een week voorbij gegaan sinds haar bestelling.

De laatste dag van september verwondert Mevrouw D. zich erover dat ze het abonnement niet heeft ontvangen. Ze richt zich eerst tot het Contact Center, maar daar neemt men niet op.

Mevrouw D. schrijft dus een email naar de klantendienst. In de daarop volgende dagen probeert ze nog enkele keren te bellen naar het Contact Center. Eindelijk neemt men daar de hoorn op en komt ze te weten dat de MIVB de foto niet heeft ontvangen. Mevrouw D., die een digitale foto had opgestuurd, stelt voor om de foto nog eens op te sturen. Ze stuurt een brief naar het adres van de postbus dat de contactpersoon haar had bezorgd. Meer dan een maand is voorbij sinds de eerste bestelling, die dateert van begin september.

Twee weken later belt Mevrouw D. opnieuw naar het betalende nummer van het Contact Center. Daar komt zij te weten dat de MIVB nog steeds geen foto heeft ontvangen. Men geeft haar twee nummers bij de MIVB en deelt haar mee dat ze moet bellen tussen 9 en 16 uur. Niemand neemt de haak op.

Mevrouw D. heeft ook een e-mailadres gekregen en ze maakt er gebruik van. Ze heeft nog steeds geen antwoord op haar klacht bij het departement voor Klantenrelaties.

Tegelijkertijd klaagt Mevrouw D. bij de ombudsman. Het onderzoek brengt een anomalie in de database aan het licht: alles gebeurt alsof er documenten ontbreken, terwijl naast elk document vermeld staat dat het in orde is. Vijf dagen na de klacht bij de ombudsman ontvangt de klant eindelijk haar abonnement. De MIVB blijft echter doof voor haar verzoek tot schadevergoeding.

10095

De Heer R. is ouder dan 65. Hij wordt in een brief van de MIVB verzocht om een Mobib-kaart aan te schaffen, wat hem zal toelaten gebruik te maken van gratis vervoer. In december 2007 stuurt de Heer R. het formulier op en de 5 € die de MIVB eist als garantie voor de kaart. Zes maanden later belt hij naar de MIVB. Daar bevestigt men hem dat de kaarten reeds zijn verstuurd.

In september, exact negen maanden na zijn bestelling, belt de Heer R. naar de MIVB. Daar bevestigt men hem dat de kaarten goed verstuurd zijn. Mocht hij zich begeven naar een Bootik, kan hij een dubbel ontvangen.

In oktober heeft de Heer R. de tijd en de moed om de file in de Bootik te ondergaan. Aan het loket hoort de Heer R. dat hij nog 8 euro moet betalen voor het duplicaat. Volgens de beambte zou hij het duplicaat gratis hebben ontvangen, mocht hij het binnen de twee maanden hebben aangevraagd. Men kan hem niet zeggen wanneer deze termijn van twee maanden in werking treedt. Het is trouwens de eerste keer dat hij hier over hoort spreken. De Heer R. vindt dit een misbruik en hij klaagt hierover bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

Er zijn nog drie weken nodig en een tussenkomst van de verantwoordelijke van de dienst verkoop vooraleer de MIVB eindelijk buigt voor de argumenten van de ombudsman. De MIVB geeft de Mobib 65+-kaart af zonder naast de reeds in december gestorte 5 euro nog een bijkomende som te eisen. Elf maanden zijn voorbijgegaan sinds de bestelling.

11002

Een gezinshoofd ondervindt moeilijkheden om online een schoolabonnement te kopen voor zijn tweede kind. De klacht is ontvankelijk. Het abonnement wordt zeven weken na de bestelling afgeleverd en de ombudsman sluit het dossier.

11003

Een klant koopt zijn nieuwe maandabonnement in een Bootik en betaalt cash. Na de Bootik te hebben verlaten, beseft zij dat ze haar ticket niet heeft. De MIVB weigert haar een dubbel af te geven. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman deelt haar mee dat het ticket is verkocht, dat het bedrag betaald is en dat de beambte geen enkel rapport heeft opgesteld waarin staat dat het ticket niet werd verdeeld. De ombudsman deelt haar het volgende mee: in overeenkomst met het Regeringsbesluit van 29 november 2007, waarin de tarieven werden vastgesteld, levert de MIVB geen dubbels af van maandabonnementen.

11007

Een klant verwondert zich dat hij zijn Mobib-kaart tien dagen na de bestelling niet heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman deelt mee waarom het dossier van deze klant niet compleet is. Hij voegt eraan toe dat de MIVB er enkel van beschuldigd kan worden dat het dit niet aan de klant heeft meegedeeld.

11008

Een huismoeder klaagt erover dat zij de schoolabonnementen voor haar kinderen niet op tijd heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman informeert haar dat de aanvragen niet volledig zijn. De abonnements worden afgeleverd nadat de aanvragen in orde zijn gemaakt.

11011

Een klant die 420 € heeft gestort aan de MIVB voor de aankoop van zijn jaarabonnement, klaagt erover dat hij niks heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om wordt aan de klant meegedeeld dat zijn dossier niet compleet is.

11012

Een huisvader klaagt erover dat hij de schoolabonnementen voor zijn twee kinderen, die hij op 3 september heeft betaald, te laat heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. Hij kan echter niet vergoed worden voor de trajecten afgelegd tussen 3 september en de leveringsdatum omdat de bestelling bij de MIVB pas op 9 oktober werd vervolledigd en de abonnementen dus binnen termijn werden afgegeven.

11013

Een klant heeft online twee Mobib-abonnementen gekocht voor zijn dochters en heeft 80 € teveel betaald voor het tweede. Hij vraagt om teruggave van de 80 €. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman slaagt er wel in om afwijking te bekomen van de gewoonlijke praktijk van de MIVB om aan de klant te vragen eerst langs te gaan bij een Bootik om een nieuw contract van 125 € te kopen, waarna het contract wordt terugbetaald waar via overschrijving 205 € voor werd betaald. In het geval van contante betaling zal het contract, ingeschreven op de tweede kaart, omgewisseld worden in de Bootik voor een contract voor een tweede kind. De 80 € zullen meteen worden vergoed.

11017

Op 29 september probeert een student zijn schoolabonnement online te vernieuwen. De MIVB waarschuwt hem dat er een schoolattest ontbreekt. 's Anderdaags stuurt hij dit op. Het abonnement wordt verstuurd op 10 oktober. Toen hij op 13 oktober nog niets had ontvangen, begaf de klant zich naar een Bootik waar hij het antwoord kreeg dat het abonnement op 10 oktober naar hem werd verstuurd. De klacht is ontvankelijk, maar omdat de termijn van 15 werkdagen werd gerespecteerd, heeft de ombudsman geen argumenten om de MIVB om een commercieel gebaar te verzoeken.

11019

Sinds 5 augustus 2008 verzoekt deze klant om de hernieuwing van de schoolabonnementen van haar twee kinderen, zowel via internet, via de Bootiks, als telefonisch. Op 3 november ontvangt zij één van de abonnementen, maar niet het tweede. Zij richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman deelt mee dat de MIVB ervan zal uitgaan dat de zending onderweg verloren is gegaan. De abonnementen zullen vanaf 16 november arriveren.

11027

Een klant klaagt dat een schoolabonnement dat online werd besteld niet op tijd is aangekomen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman ondervraagt de MIVB, die het dossier deblokkeert.

11034

Een klant klaagt dat ze haar Mobib-kaart niet op tijd heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman deelt haar mee dat haar dossier onvolledig is.

11037

Een klant bestelt online een schoolabonnement. Een maand later heeft ze nog niks ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk.

11038

Een klant heeft zijn Mobib 65+-kaart besteld en heeft meer dan een maand later nog niks ontvangen. Zij klacht is niet ontvankelijk, want hij heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt hem mee dat zijn dossier niet volledig is. Dit gebeurt buiten bemiddeling om. Nadat het dossier in orde werd gebracht, brengt de ombudsman hem zijn abonnement.

11045

Een klant heeft de Mobib-kaart niet ontvangen die ze online had besteld. Deze kaart werd naar een verkeerd adres verstuurd. De MIVB stelt haar voor een dubbel te gaan afhalen in een Bootik. De klacht is ontvankelijk. De dubbel wordt met de post verstuurd.

11049

Een klant heeft zijn jaarabonnement online besteld op de Nederlandstalige site en klaagt dat hij een Franstalig antwoord heeft gekregen over de onvolledigheid van zijn dossier. De klacht is niet ontvankelijk, want er werd nog geen klacht ingediend bij de MIVB.

11053

Een Nederlandstalige klant klaagt erover dat hij Franstalige aanvraagformulieren heeft ontvangen voor zijn Mobib-kaart. De klacht is ontvankelijk. De documenten worden hem in het Nederlands opgestuurd.

11055

Een dame klaagt erover dat ze haar abonnement 65+ niet heeft ontvangen. De klacht is ontvankelijk. 's Anderdaags wordt de kaart naar haar gebracht.

12002

De Heer H heeft twee kinderen, van twaalf en veertien jaar. Hij legt eerst uit dat hij vorig jaar alle noodzakelijke formaliteiten heeft vervuld voor het verkrijgen van het 'J'-abonnement (voor kinderen jonger dan 12). Hij heeft het echter nooit gekregen. Eén van zijn zonen had daar nochtans recht op. Dit jaar heeft hij met de post het Mobib-document voor de oudste ontvangen. Ondanks meerdere pogingen slaagt hij er maar niet in het abonnement online te bestellen. Hij stuurt dus de papieren documenten terug, samen met alle noodzakelijke bijlagen (gezinssamenstelling, foto...) en voert een betaling uit van 205 €, en dit op 7 augustus. Enkele dagen later begint hij zich zorgen te maken omdat hij geen formulieren heeft ontvangen voor zijn tweede kind. Hij krijgt het antwoord dat *'hij geen formulieren kan ontvangen als hij nog geen klant is'* en dat de bijlagen ontbreken voor het dossier van het eerste kind. De klant stuurt de bijlage voor het eerste dossier terug, ontvangt de formulieren voor het tweede abonnement en stuurt ze terug met de nodige bijlagen. Hij betaalt 125 €. Bij het begin van het schooljaar heeft hij dus 330 € betaald, maar hij heeft nog steeds niks ontvangen. Aan de telefoon komt hij te weten dat het abonnement van 125 € binnen enkele dagen in zijn postbus zal belanden en dat er nog enkele documenten ontbreken voor dat van 205 €. Hij doet zijn best om deze zo snel mogelijk op te sturen, voor een derde keer. Op 15 september heeft hij nog steeds het abonnement niet ontvangen dat hij eerst had besteld. Hij krijgt het antwoord dat het 'in de post verloren is' en dat hij zich een dubbel zal moeten aanschaffen in een Bootik. Hij doet twee pogingen in een Bootik, maar bij het zicht van de wachtrijen deinst hij terug. Op 29 september komt het abonnement aan met de post. Hij vraagt teruggave van de ondertussen gemaakte reizen. De klacht is ontvankelijk. De reizen worden hem terugbetaald.

12006

Een koppel hoogbejaarden klagen erover dat ze hun Mobib 65+-kaarten in de Bootik niet hebben kunnen bekomen. De klacht is niet ontvankelijk maar de kaarten worden hen aan huis bezorgd.

12010

De Heer B. probeert al enkele weken lang de Mobib-kaart te bekomen die hem gratis wordt aangeboden door zijn werkgever. Wanneer hij zich uiteindelijk begeeft naar een Bootik is hij verwonderd wanneer hij te horen krijgt dat hij zijn kaart niet heeft gekregen omdat 'hij de vijf € niet had betaald'. De klacht is ontvankelijk. Na rechtzetting van een communicatiefout op de storting, wordt de kaart afgegeven.

12015

Begin september vraagt de Heer H. met de post een hernieuwing aan van het abonnement van zijn dochter, met ingang van 17 september 2008. Hij ontvangt het abonnement op 21 oktober. Hij vraagt om teruggave van de vervoersonkosten die zijn dochter heeft gelopen tussen 23 september en 21 oktober, 66,90 €. De klacht is ontvankelijk. Na raadpleging van de bestanden van de commerciële dienst, blijkt dat de aanvraag, ingediend in september, niet volledig was en dat ze pas begin oktober werd vervolledigd. De verzendingstermijn van 10 werkdagen werd gerespecteerd.

12027

De Heer V. klaagt dat hij op de 14de nog steeds zijn Mobib 65+-kaart niet heeft ontvangen. Hij had die kaart besteld in het begin van de maand. De klacht is niet ontvankelijk, want er werd geen klacht neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert de klager dat er op de 3de instructie werd gegeven om de kaart af te geven. Hier moeten aanmaaktijd en verzendingstijd worden bijgerekend. De ombudsman blijft ter beschikking van de klager, voor het geval dat hij voor het einde van de week de kaart niet zou ontvangen.

12029

Dokter D. heeft de Mobib-kaart niet ontvangen die hij had besteld. De MIVB heeft die opgestuurd op zijn oude adres, alhoewel hij had meegedeeld van adres veranderd te zijn. De MIVB heeft hem een dubbel opgestuurd en 8 € administratieve kosten geëist. Dokter D. richt zich rechtstreeks tot de ombudsman voor de teruggave van die 8 euro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

12034

De dochter van Mevrouw J. wordt er binnenkort 12. Mevrouw V. onderneemt de aankoop van een schoolabonnement via internet. Het blijkt dat Mevrouw V. van beroep uit zeer bekwaam is wat informatica betreft en vooral wat het ontwerpen van gebruikersinterfaces betreft. Toch heeft zij meer dan een uur nodig om haar bestelling te plaatsen. Naast andere tekortkomingen, stelt zij vast dat zij het rijksregisternummer moet invullen van de identiteitskaart, terwijl dat op de identiteitskaart van een kind jonger dan 12 niet vermeld staat. Dit nummer staat vermeld op de SIS-kaart. Wanneer het klantnummer wordt ingevoerd, verschijnt een boodschap met de vraag om met de post een kopie op te sturen van de identiteitskaart en een pasfoto. Maar Mevrouw V. weet dat zij deze documenten reeds digitaal heeft verstuurd. Er zit dus een 'bug' in de boodschap. Mevrouw V. klikt verder op 'bestellen' en stelt vast dat haar dochter geregistreerd is.

Blijft enkel over het type van abonnement te kiezen, wetend dat haar kind metro en De Lijn zal gebruiken. Mevrouw V denkt dat een MTB-abonnement moet passen, maar zij twijfelt en kiest voor een MIVB-abonnement. Zij betaalt met elektronische overschrijving. De site van de MIVB onderbreekt de verbinding, zonder de bestelling te bevestigen.

Mevrouw V. stelt een email op aan het departement Klantenrelaties om bevestiging te krijgen van haar bestelling. De MIVB bevestigt dat een MTB-abonnement voldoende is. De MIVB heeft de betaling niet ontvangen. Mevrouw V. had de overschrijving de dag tevoren uitgevoerd. Zij bevestigt het rekeningnummer waarop zij het bedrag voor het abonnement had gestort.

Op dat moment verzoekt de MIVB in een nieuwe email aan Mevrouw V. om zich naar een Bootik te begeven.

Een derde gaat daar naartoe voor haar. Na meer dan een uur in de wachtrij te hebben gestaan, komt zij te weten dat zij eerst haar online aanvraag moet 'ontkoppelen'. Binnen de MIVB is er maar één persoon die dit kan doen en die is op dit moment niet beschikbaar. Mevrouw V. moet vervolgens een nieuw abonnement aanvragen en opnieuw 310 € betalen. De eerste betaling wordt haar vergoed, maar dat duurt langer dan een maand.

Mevrouw V. doet opnieuw kond van haar moeilijkheden in een mail, gericht aan de dienst Klantenrelaties. De ombudsman ontvangt kopie van deze brief. Aangezien haar was beloofd dat alles 's anderdaags geregeld zou zijn, vraagt zij aan de ombudsman om haar email niet als een klacht te beschouwen. Zij benadrukt de vriendelijkheid en correctheid van haar gesprekspartners. Het is het programma dat slecht is ontworpen.

's Anderdaags geeft haar bezoek aan de Bootik geen concrete resultaten, buiten de vaststelling dat geen enkele van de beloften van de vorige dag waar is gebleken. De beambte die op de hoogte moest zijn gesteld door het Contact Center, is afwezig. De persoon die de online bestelling moest annuleren, is niet bereikbaar. De persoon aan het loket slaagt er zelfs niet in de verantwoordelijke van het Contact Center te bereiken. Na een anderhalf uur van allerlei pogingen, legt de persoon achter het loket uit dat het online bestelde abonnement waarschijnlijk werd verstuurd en dat er gewoon moet worden gewacht. Vervolgens moet zij terugkeren naar de Bootik om het om te ruilen. Ze moet dus nog een dag verlof nemen.

Deze keer richt Mevrouw V. zich opnieuw naar de ombudsman en vraagt of een klacht zal kunnen helpen. Zeven dagen na de klacht bij de ombudsman, wordt het MTB-abonnement geleverd en Mevrouw V. hoeft enkel het verschil bij te passen tussen het MIVB-abonnement en het MTB-abonnement.

12046 ( zie 12010)

De heer B. probeert reeds gedurende enkele weken de Mobib-kaart te bekomen die hij gratis krijgt via zijn werkgever. De klacht was ontvankelijk. De communicatiefout die stond vermeld op de storting werd rechtgezet en de kaart geleverd. Drie weken later neemt hij opnieuw contact op met de ombudsman om hem mee te delen dat hij nog steeds niks heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om, wordt Meneer B. ervan op de hoogte gesteld dat zijn abonnement, zowel als dat van zijn andere collega's, klaar liggen ter beschikking van zijn werkgever, die hierover werd geïnformeerd, maar die nog niks was komen zoeken.



### 2.1.1.2. Moeite met het bekomen van een voorkeurtarief

01014

Een persoon ouder dan 65 jaar vraagt of haar identiteitskaart voldoende is om gebruik te maken van het openbare vervoer. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt mee hoe zij zich een vervoerbewijs kan aanschaffen.

01034

De klager, die onlangs van Vlaanderen naar Brussel is verhuisd, is net 65 jaar geworden. Hij wil een gratis abonnement ontvangen. De ombudsman legt hem de formaliteiten uit.

01039

Een instelling vraagt een schoolabonnement aan voor een minderjarige die haar is toevertrouwd. Deze minderjarige beschikt over geen enkel identiteitsbewijs. Om deze reden weigert de MIVB het abonnement te verkopen. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien de klacht bij de MIVB nog geen 30 dagen oud is. De ombudsman deelt dit mee aan de instelling. De ombudsman vraagt echter aan de MIVB om opnieuw een onderzoek in te stellen. Na rondvraag bij verschillende autoriteiten wordt aan de voorwaarden voldaan en het abonnement afgegeven.

02022

Een student van 26 jaar heeft niet meer het recht op de tarieven voor schoolabonnementen. Hij gebruikt de diensten van de NMBS en die van de MIVB. Deze student heeft zich reeds gericht tot de minister van Onderwijs van de Vlaamse regering. Die heeft hem geantwoord dat het dossier niet meteen tot zijn bevoegdheid behoorde en dat hij zich zou beraadslagen met de federale autoriteiten. De klager richt zich vervolgens tot de MIVB. Die antwoordt hem dat de regel van 25 jaar een 'nationale regel' is. De klacht wordt ontvankelijk maar blijft ongegrond. De bemiddelaar maakt deze informatie over aan de klager.

02038

De Heer M. heeft twee studerende kinderen. In oktober 2007 heeft hij een schoolabonnement ontvangen voor zijn eerste kind. In februari 2008 vraagt hij een abonnement aan voor zijn tweede kind, in de hoop te kunnen genieten van een korting. De MIVB weigert hem dat. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert niettemin naar het motief waarom de MIVB heeft geweigerd. De gebruiker kan de verklaring ervoor terugvinden op de internetsite van de MIVB, onder de rubriek 'Welkom > Kopen > Schoolabonnement'. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

03008

Een groep van 50 jongeren vraagt wat het beste tarief is voor een verplaatsing. De ombudsman maakt dit over aan de Klantendienst van de MIVB, die de informatie overmaakt. Ter herinnering: de Jump-kaart voor één dag laat toe om met zijn tweeën te reizen tijdens het weekend.

03017

De klaagster vindt nergens informatie over het beste tarief voor groepsreizen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de klantendienst van de MIVB. Deze informeert de klant.



03042

De Heer B. heeft geen reductietarief gekregen voor het jaarabonnement van zijn tweede kind. Hij had het eerste abonnement in februari gekocht, het tweede in oktober. Bij de aankoop van het tweede abonnement had de MIVB de volle prijs gevraagd. De beambte had bevestigd dat de korting zou worden verrekend bij aankoop van het nieuwe abonnement in februari. In februari eiste de MIVB opnieuw de volle prijs.

De klacht is ontvankelijk. (Daarentegen is de klacht, ingediend door een consumentenorganisatie voor dezelfde reden, niet ontvankelijk, omdat er geen persoonlijk belang kon worden bewezen. Deze klacht werd trouwens ingediend wanneer de zaak reeds was opgelost.)

De MIVB erkent de fout. Ze geeft de 80 € terug die ze teveel had geïnd voor het abonnement, aangekocht in oktober.

Het abonnement aangekocht in februari wordt op zijn beurt beschouwd als het eerste abonnement.

04014

Een patiënt van een psychiatrische instelling verliest regelmatig, ongeveer elke twee maanden, zijn gratis abonnement. Een sociaal assistent zoekt naar een manier om het abonnement niet de hele tijd te moeten vernieuwen. Hij stelt voor dat de zieke rondreist met een attest dat vermeldt dat de instelling het vervoerbewijs bewaart. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. Toch vraagt de ombudsdienst aan de MIVB om het voorstel van de sociale assistent te onderzoeken. De MIVB verwerpt dit voorstel. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

**Opmerking.** De MIVB had dit opnieuw kunnen onderzoeken en meer zin voor realiteit aan de dag leggen in haar onderzoek.

05014

Mevrouw S. is gedomicilieerd in Vlaanderen en beschikt over een WIGW-statuut. Ze denkt ten onrechte dat zij geen aanspraak kan maken van het WIGW-abonnement op het MIVB-netwerk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Toch informeert de ombudsman de dame. Er bestaat een gecombineerd WIGW '+' -abonnement (VIPO +) dat enkel door De Lijn kan worden afgegeven, op vertoon van de WIGW-kaart van de NMBS .

05024

Een invalide voor 66% vraagt of hij recht heeft op een voorkeurtarief. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB.

06006

De Heer R. houdt zich beroepsmatig bezig met de kinderen van ouders zonder documenten. De Heer R. constateert dat de MIVB in het algemeen weigert om een gratis abonnement aan deze kinderen af te geven. De Heer R. is van oordeel dat deze weigering discriminatie inhoudt, gegeven dat in eenzelfde klas deze enkele kinderen de enige zijn die geen gratis abonnement krijgen. Alle andere kinderen ontvangen dit abonnement wanneer zij jonger zijn dan 12 jaar.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman raadt hem aan om eerst een klacht bij de MIVB in te dienen. Dat is wat de klager doet, en de ombudsman ontvangt een kopie van de klacht. De klager stelt voor dat de MIVB het adres van de school in dergelijke gevallen gebruikt als het adres van het kind.

De MIVB deelt vervolgens mee aan de klager wat de voorwaarden zijn om een gratis abonnement te ontvangen voor kinderen waarvan de ouders niet over identiteitsdocumenten beschikken. Als er geen identiteitskaart voorhanden is, is elk bewijs voldoende.

**Opmerking.** De ombudsman wijst de MIVB erop dat aan de kinderen uit eenzelfde klas verplicht dezelfde kansen moeten worden gegeven.

06022

Een instelling maakt zich zorgen over de voorwaarden voor het afleveren van schoolabonnementen. De 'Bolognaverklaring' over het hoger onderwijs rekent vanaf nu dat een voltijdse studie in het middelbare onderwijs minstens 17 uur per week moet bedragen, terwijl het hoger onderwijs niet in uren, maar in kredieten wordt berekend.

**Opmerking.** De regels van de MIVB zijn traditioneel gebaseerd op die van de kinderbijslag. Deze laatste zijn aangepast. Daaruit volgt dat de MIVB hetzelfde zal doen.

06026

De klaagster heeft niet voldoende informatie gevonden over de Brussel'AIR premies. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman deelt haar mee waar zij informatie kan vinden op de site van het Gewest.

07047

De Heer S. heeft afgezien van de inschrijving van een auto, in de hoop een Brussel'AIR premie te ontvangen. De MIVB heeft hem deze premie geweigerd. De klacht is ontvankelijk. Na verificatie blijkt dat aan de voorwaarden voor het ontvangen van een premie niet werd voldaan. Het voertuig – en niet enkel de inschrijving – moeten immers voor minstens 12 maand in het bezit zijn.

08006

De klaagster wordt in maart 60 jaar. Zij legt uit aan de ombudsman dat ze elke maand een maandabonnement koopt. Tot en met juli betaalt zij de volle prijs. Wanneer zij in augustus een maandabonnement wil kopen, komt zij aan het loket te weten dat zij het recht heeft op een korting. Zij is immers ouder dan 60. De klaagster eist een vergoeding voor wat zij sinds haar verjaardag teveel heeft betaald.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee en raadt aan om de klacht aan de MIVB goed te onderbouwen.

08013

De klager is onlangs verhuisd. Afkomstig uit het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest, woont hij nu buiten het Gewest, maar binnen de MTB-zone. Zijn kind beschikt over een schoolabonnement waarvan de geldigheid binnen een maand afloopt. De klager wilde een supplement betalen om hem te laten rijden binnen de MTB-zone buiten Brussel, meer concreet op de lijnen van De Lijn.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Gezien de hoogdringendheid, informeert de ombudsman zich. Hij deelt de informatie mee aan de klager. In dit geval is het best om een 'Buzzy Pass' aan te kopen bij De Lijn. Wat de klager wenst, bestaat eigenlijk niet. Wat betreft de verkoop van een maandelijks MTB-abonnement, weigert de MIVB dit indien de klant tegelijkertijd beschikt over een ander MIVB-abonnement. Dat zou immers neerkomen op een dubbele verkoop van het recht om gebruik te maken van het MIVB-netwerk. (Het zou overigens mogelijk zijn om hetzelfde MTB-abonnement bij De Lijn aan te kopen, voor dezelfde prijs en zonder discussie.) Resteert dus enkel het voorstel om het geldige abonnement terug te geven en een maandelijks MTB-abonnement te kopen, maar de MIVB zou geen geld teruggeven voor het jaarabonnement, dat nog maar een maand geldig is.

**Opmerking.** Het productgamma aanpassen aan reële noden.

08024

De klacht gaat over de prijs van schoolabonnementen. De klaagster heeft berekend dat zij voor haar drie kinderen 1000 € zal moeten betalen aan de MIVB en De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman vestigt echter de aandacht van de klaagster op het feit dat er onlangs werd aangekondigd dat de Franstalige Gemeenschap 50% van de schoolabonnementen zou terugbetalen van de MIVB (en van de TEC).

08030

Een student die ouder is dan 25, betwist dat de MIVB hem geen schoolabonnement wil geven. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft wel een gedetailleerde verklaring.

09003

Mevrouw M. heeft veel moeite om een gratis abonnement te verkrijgen voor haar zesjarige kind, dat zij al op 24 juni heeft aangevraagd. Zij heeft hiervoor alle noodzakelijke documenten ingediend bij de Bootik Gulden Vlieslaan. Op 18 augustus belt zij naar het (betalende) nummer van het Contact Center. Daar krijgt zij het antwoord dat de aanmaak van het vervoerbewijs van 4 tot 6 weken kan duren. Op 29 augustus, de 6 weken zijn al ruim overschreden, begeeft ze zich zelf naar de Bootik. Daar krijgt zij het antwoord dat ze opnieuw de documenten moet indienen die zij in juni heeft afgegeven en dat het abonnement 5€ zal kosten, dat is de waarborg voor de Mobib-kaart. (Opmerking van de ombudsman: in augustus, en zelfs tot in oktober, waren de 'J'-abonnementen nog geen Mobib-chipkaarten. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman zorgt er echter wel voor dat het abonnement zo snel mogelijk wordt vervaardigd en hij zorgt ervoor dat het wordt bezorgd.)

09014

De Heer M. vraagt hoe het zit met de teruggave van de 50%, aangekondigd door de Franstalige Gemeenschap. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om, wijst de ombudsman hem erop dat de teruggave enkel schoolabonnementen betreft die geldig zijn vanaf 1 juli 2008. Het abonnement waarover hij het heeft, dat dateert uit mei, beantwoordt niet aan die voorwaarden. De ombudsman rekent ook uit dat het niet interessant is om dat abonnement om te wisselen, omdat de MIVB de pro rata kosten van de gebruikte maanden zal aftrekken.

09023

Een student wil een gesubsidieerd abonnement 'Quartier Latin'. Hij vraagt zich af of zijn school op de lijst staat van de instellingen die hem dit recht verlenen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman verbindt hem door met de Klantendienst van de MIVB.

09026

De Heer C. heeft het bestelde schoolabonnement niet ontvangen. De klacht is ontvankelijk. De klager had geen kopie opgestuurd van zijn identiteitskaart, noch een formulier.

09028

De klager is houder van een abonnement waarvan de geldigheid afloopt na zijn 25<sup>ste</sup> verjaardag. Daarom kan hij bij het vernieuwen van zijn abonnement niet meer genieten van een gesubsidieerd 'Quartier Latin'-abonnement. De MIVB weigert hem eveneens een 'Quartier Latin'-abonnement zolang het andere abonnement geldig is. Het wil geen twee vervoerbewijzen verkopen die aan één gebruiker hetzelfde recht verlenen. De klacht is ontvankelijk.

Er blijven nog maar enkele dagen over voor de 25<sup>ste</sup> verjaardag van de klager. De ombudsman stelt voor aan de klager om zijn lopend abonnement aan de MIVB terug te geven, omdat de waarde ervan toch zo goed als nihil is. De MIVB kan hem dan, voor hij 25 wordt, het abonnement Quartier Latin verkopen. De klager kan ook contact opnemen met Quartier Latin. De MIVB moet natuurlijk alle studenten in hetzelfde geval gelijk behandelen.

09038

De Heer D. heeft geen korting voor kroostrijke gezinnen gekregen, alhoewel hij er recht op denkt te hebben. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Buiten bemiddeling om en uitgaande van het relaas van de klager, wijst de ombudsman hem erop dat hij geen recht heeft op de korting. Zijn kinderen maken immers niet allemaal deel uit van hetzelfde gezin.

09039

Een persoon gedomicilieerd in Vlaanderen en gesteund door een Vlaamse OCMW, kan genieten van een abonnement van De Lijn op kosten van het Vlaamse Gewest. De klager, die gedomicilieerd is in Vlaanderen, vraagt of hij bij de MIVB van hetzelfde privilege kan genieten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Buiten bemiddeling om wijst de ombudsman hem erop dat er 'S'-abonnementen bestaan bij de MIVB, betaald door de OCMW's van de 19 gemeentes van het Brusselse Hoofdstedelijke Gewest en ten voordele van de bewoners van die gemeentes.

09042

De Heer D. heeft online een schoolabonnement besteld. Hij heeft dit niet ontvangen.

De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Na navraag blijkt dat er documenten ontbraken (foto's, identiteitsfiche, getuigschrift van schoolbezoek).

09052

De Heer S. heeft twee kinderen. Eén kind leeft met de moeder, een ander bij de vader. Ze staan niet op dezelfde attesten van gezinssamenstelling. De Heer S. zou niettemin willen genieten van de korting voor het tweede kind. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman doet rondvraag en informeert de man dat in zijn geval geen korting mogelijk is.

09053

De Heer S. heeft twee kinderen. Hij heeft het abonnement van zijn eerste kind gekocht en ontvangen. Hij heeft afgezien van de aankoop van het tweede, want de online software liet hem niet toe om korting te krijgen voor het tweede kind. De klacht is niet ontvankelijk, aangezien de klacht bij de MIVB nog geen 30 dagen oud is. Na tussenkomst van de ombudsman wordt het tweede abonnement eindelijk afgegeven en geniet het van de korting.

09059

De Heer H. klaagt dat hij zijn schoolabonnement niet heeft kunnen verkrijgen met de Quartier Latin-korting. Na controle blijkt dat de school geen contract heeft met Quartier Latin.

09068

Mevrouw V. heeft vijf kinderen. Het is een 'kroostrijk gezin'. Twee kinderen hebben een schoolabonnement nodig. Mevrouw V. probeert de schoolabonnementen online te kopen. Ze begint met de jongste. De software biedt enkel de mogelijkheid om het abonnement voor 80 euro aan te kopen. Ze verwondert zich erover dat het eerste abonnement 80 € kostte, alhoewel het volgens de tarieven de prijs van het tweede en het derde zou moeten zijn (terwijl de volgende gratis zijn). Aan de telefoon bevestigt de 'Bootik online'-dienst dat het wel degelijk 80 € is. Ze voltooit dus de transactie voor dit kind en wacht tot het abonnement haar met de post wordt opgestuurd.

Enkele dagen later gaat de oudste van de twee naar een Bootik om er zijn abonnement te kopen. Na vijf uur in de wachtrij te hebben doorgebracht, ontvangt hij zijn abonnement. Hij regelt de 160 €, de prijs voor het eerste abonnement van een kroostrijk gezin.

Wat zijn jongere broer betreft, komt hij te weten dat het 'programma gedeblokkeerd is' en dat hij zijn abonnement zal ontvangen. Een week later komt Mevrouw V. via de telefoon te weten dat 'alles geregeld is en dat de aanvangsdatum zal worden veranderd'. Maar een maand na de bestelling valt de kostbare brief maar niet in de postbus. Mevrouw V. belt terug naar de MIVB, om te weten te komen dat 'het geblokkeerd is, we vinden niet wat er fout is'. De contactpersoon geeft dus simpelweg toe dat hij haar niet kan helpen. Mevrouw V. richt zich vervolgens tot de ombudsman. Ze heeft al 44 euro gespendeerd aan 10-rittenkaarten, dus reeds de helft van de kost van een abonnement van 80 euro. Ze weet niet wat doen.

Uiteindelijk wordt na tussenkomst van de ombudsman het abonnement vervaardigd. De ombudsman raadt haar aan de aangekochte kaarten te bewaren, om er teruggave van aan te vragen. Mevrouw V. deelt de ombudsman mee dat zij het abonnement heeft ontvangen.

10021

De Heer G. wil zijn 'S'-abonnement (genietend van een tussenkomst van een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) vernieuwen, zonder te beantwoorden aan de voorwaarden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De Heer G. trekt zijn klacht terug.

10030

Mevrouw V. is moeder van een kroostrijk gezin. De MIVB weigert haar dit tarief toe te kennen omdat het certificaat van gezinssamenstelling ouder is dan drie maanden. Mevrouw V. vraagt of haar NMBS-kaart beschouwd kan worden als een attest.

De klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat de MIVB gegronde redenen heeft om een recent attest te eisen. Het is gebruikelijk om een attest als recent te beschouwen als het jonger is dan drie maanden, zoals de MIVB het eist. De klagster vertoont dit attest en ontvangt haar reductie. De ombudsman stelt vast dat de MIVB 1 euro heeft afgetrokken per kaart op het moment dat het contract van de Mobib-kaart wordt veranderd, motiverend dat de kaart reeds is gebruikt.

**Opmerking.** De MIVB zou moeten aanduiden dat het certificaat van gezinssamenstelling jonger moet zijn dan drie maanden.

10033

De Heer V. heeft het schoolabonnement van zijn zoon besteld en betaald. Drie weken later richt hij zich tot de ombudsman. Ondertussen heeft hij een email gestuurd naar de MIVB, maar zonder succes.

De klacht is ontvankelijk. Er ontbreekt een attest van schoolbezoek in het dossier. De Heer V. is ervan overtuigd dat hij het met de post heeft gestuurd naar de MIVB op de dag van zijn online bestelling. Hij stuurt er een digitale kopie van naar de ombudsman. De volgende dag wordt het abonnement verstuurd. De startdatum van het abonnement is verlaat, om overeen te komen met de datum waarop de geabonneerde het ontvangt.

10047

Begin oktober bestelt een gezinsvader online één van de schoolabonnementen voor zijn twee dochters. Eén van de abonnementen loopt ten einde op 5 oktober, een ander op 24. Hij begint met het abonnement dat op 24 vervalt en betaalt 125€. Maar het andere abonnement loopt op 5 oktober af en is niet meer geldig. Daarom wordt dat van de 24ste het eerste abonnement en kost het 205€ in plaats van 125€. De MIVB is van oordeel dat het best is om de 125€ terug te storten en de bestelling te herhalen. De klant gaat hiermee akkoord. Een eerste abonnement van 205€ (abonnement + Mobib) zal in de Bootik worden gekocht. Het meisje ziet hier van af, omwille van de wachtrij. Uiteindelijk wordt dit eerste abonnement online gekocht en ontvangen. De ouders vragen om het tweede abonnement, dat ze voordien hadden betaald, te ontvangen aan 125€. Voor dit abonnement had de ombudsman - aangezien het dossier ontvankelijk was - gevraagd om de ingangsdatum ervan te veranderen en er het tweede van te maken. Dit abonnement wordt eindelijk afgeleverd, iets voor 15 november.

100049

In het midden van augustus betaalt een gezinsvader online 205,5€ voor een Mobib schoolabonnement. Begin september komt hij te weten dat zijn dochter voldoet aan de voorwaarden om een 'Quartier Latin'-abonnement van 45€ te ontvangen. Hij vult de aanvraagformulieren in om vergoeding van het eerste abonnement te verkrijgen. Het dossier is niet ontvankelijk en de ombudsman raadt hem aan om zich tot de klantendienst te richten.

10053

Het gaat over een niet ontvankelijke klacht over de benodigde documenten voor het ontvangen van de Brussel'air premie.

10058

De verantwoordelijke van een instelling waarvan de werknemers genieten van abonnementen voor derde betalende richt zich tot de ombudsman om sneller de vervoerbewijzen te ontvangen die ze gewoonlijk ontvangen via de dienst afstandsverkoop. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman helpt hem eerst, om hem vervolgens te verzoeken de gewoonlijke weg te volgen.

10059

Het gaat over een niet ontvankelijke klacht van een dame die de documenten en het formulier voor de aanvraag van een 'Brussel'air'-premie is kwijtgeraakt.

10090

De Heer B. vraagt wanneer de MIVB hem de 50% zal terugbetalen voor het schoolabonnement waarvan hij de volle prijs heeft betaald.

Dit is geen ontvankelijke klacht. Maar de ombudsman verwijst hem, buiten bemiddeling om, naar de publiek toegankelijke informatie, die de klager ook kan terugvinden in de media. De MIVB stuurt de formulieren door naar de Franstalige Gemeenschap. Op het moment van het antwoord zijn de terugbetalingen pas voor enkele maanden later voorzien.

10100

De Heer F. maakt zich zorgen over de terugbetaling van 50% van een schoolabonnement door de Franstalige Gemeenschap. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman wijst er niettemin op, en onder alle voorbehoud, dat hij nog enkele maanden zal moeten wachten.

11006

Een klant heeft 200€ betaald voor een abonnement waar zij 160€ voor had moeten betalen. Zij richt zich tot de ombudsman om de 40€ te laten vergoeden. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman raadt haar aan om zich tot de Klantendienst te richten.

11015 (12033)

Al meerdere jaren is de klagster houdster van een jaarabonnement dat aanvangt in januari en door haar werkgever wordt terugbetaald op vertoon van een betalingsbewijs, afgeleverd door de MIVB. Zij heeft een betalingsbewijs voor 2006 nodig. De MIVB levert er haar een waar 0,00€ op staat aangegeven, een verkorte manier om in het programma uit te drukken dat het een derde betaler betreft. Op basis van dit document zal de werkgever de terugbetaling natuurlijk weigeren. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman zorgt ervoor dat de MIVB een attest opstelt waarin de MIVB aangeeft dat ze van deze klant betaling van haar deel heeft ontvangen (20%) voor haar jaarabonnement voor 2006, zijnde 76 €.

11021

Een gezinshoofd vraagt of zijn gehandicapte zoon het recht heeft, zoals bij TEC of De Lijn, op een verminderd tarief op de lijnen van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman verwijst hem door naar de Klantendienst van de MIVB, die de klant mededeelt dat hij recht heeft op het WIGW-tarief.

11022

Een studente is er niet in geslaagd om een schoolabonnement te verkrijgen omdat de school waar zij is ingeschreven geen deel zou uitmaken van de Franstalige Gemeenschap. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman deelt mee aan de klant dat zij zich naar een Bootik van haar keuze kan richten om er een abonnement te bekomen, omdat de correctie is gebeurd en de school vanaf nu over een erkenning beschikt.

11032

Nadat ze online een abonnement voor 285 € heeft besteld, beseft de klant dat zij voor 200 € van een familieabonnement voor 2 kinderen kan genieten. Zij annuleert de eerste operatie maar de onmiddellijke storting van 285 € wordt niet gewist, ondanks het feit dat een beambte van de MIVB haar de annulering had bevestigd. Zij richt zich tot de ombudsman om de vergoeding van de 285 € te eisen. De klacht is ontvankelijk, de klant wordt vergoed en het dossier geklasseerd.

11035

Een moeder begeeft zich naar een Bootik om schoolabonnementen te kopen voor twee van haar drie kinderen. Het attest van gezinssamenstelling, dat dateert uit 2007, wordt geweigerd. Ze dient terug te keren met een origineel document, geldig voor 2008. De beambte geeft haar toch het eerste abonnement aan 205 €. Wanneer zij terugkeert voor het andere abonnement, waarvoor zij uiteindelijk 85 € moet betalen, beseft zij dat ze 40 € teveel heeft betaald voor het abonnement dat zij gekocht heeft in de Bootik 2 dagen tevoren (3 kinderen = 205, 165, 80). Zij eist teruggave van de 40 €. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stort het geld terug en de ombudsman sluit het dossier.

11039

Een gebruikster stelt de vraag of het abonnement dat haar werd aangeboden door haar werkgever ook geldig is op het netwerk van De Lijn. Het antwoord wordt haar buiten bemiddeling om meegedeeld.

11054

Een moeder vraagt naar nieuws over de teruggave van 50% van de prijs van het schoolabonnement. De klacht is niet ontvankelijk.



12001

De Heer P. heeft abonnementen voor zijn vijf kinderen online besteld. Hij vraagt zich af of hij wel de juiste prijs heeft betaald. De klacht is ontvankelijk. De dossiers zijn correct. De teruggave van 50% door de Franstalige Gemeenschap zal achteraf gebeuren.

12007

De Heer V vraagt hoe het zit met de teruggave van de schoolabonnementen van 50%. De klacht is niet ontvankelijk. Het antwoord wordt hem buiten bemiddeling om meegedeeld.

12011

De Heer B stelt de vraag hoe het zit met de teruggave van 50% van de schoolabonnementen. Het antwoord wordt hem buiten bemiddeling om meegedeeld.

12012

Dokter D. heeft meerdere kinderen van schoolgaande leeftijd. Eén van deze kinderen heeft een abonnement nodig. Hij moet alleen naar een familielid gaan op bepaalde dagen van de week. Het kind is nog geen 12 jaar oud en het gaat dus om een gratis abonnement.

Dokter D. begeeft zich eerst naar een Bootik. Hij staat drie uur in de wachtrij alvorens het zijn beurt is aan het loket. Hij geeft er al de noodzakelijke documenten af voor het abonnement. Een maand later heeft hij het abonnement nog niet ontvangen.

Dokter D. probeert vervolgens de bestelling via internet te maken. De software aanvaardt dit niet.

Dokter D. belt naar het betalende nummer van het Contact Center. Volgens zijn gesprekspartner is het abonnement, besteld bij de Bootik, waarschijnlijk verloren gegaan. Het is onmogelijk om met internet opnieuw te bestellen wat reeds in een Bootik werd besteld. Dokter D. heeft geen enkele andere keuze dan zich nogmaals naar een Bootik te begeven.

Dokter D. is geduldig maar hij heeft niet veel tijd. In plaats van terug te keren naar een Bootik om er een gratis abonnement aan te schaffen, verkiest hij om via internet te kopen, ook al is het abonnement betalend. Het is begin november. Dokter D. vraagt dat het abonnement op 11 november aanvangt. Er is geen enkele aanwijzing dat zijn bestelling werd geweigerd. Niettemin heeft hij begin december, enkele dagen voor de 12-jarige verjaardag van zijn kind, nog steeds het abonnement niet ontvangen. Naast het abonnement is Dokter D. van mening dat de MIVB hem moet vergoeden voor de 10-rittenkaarten die hij heel die tijd heeft gekocht. Op dat moment richt hij zich tot de ombudsman.

De klacht is ontvankelijk.

Het aanvraagdossier werd geblokkeerd omdat de aangevraagde aanvangsdatum van het abonnement voor de twaalfjarige verjaardag ligt. De makers van het programma hebben in dit geval enkel voorzien dat het programma de transactie blokkeert, zonder moeite te doen de klant hiervan te verwittigen. Dit is nochtans triviaal, omdat men vaak een abonnement besteld enkele dagen voordat men het nodig zal hebben, en dat betreft ook kinderen die er 12 gaan worden.

Enkele dagen na de verjaardag stuurt de MIVB eindelijk het betalende abonnement. Eerst maakt de MIVB nog moeilijkheden voor het terugbetalen van de kaarten. Het is pas eind februari 2009, na verscheidene telefoontjes van de ombudsman, dat Dokter D. zijn geld terugkrijgt.

12014

De Heer D probeert online een eerste abonnement te bestellen met het tarief voor kroostrijke families voor zijn dochter, dus voor 160 €. Hij slaagt erin om een bestelling uit te voeren door 200 € te betalen, dus 35 € te veel. Daarna probeert hij online het tweede abonnement voor zijn zoon te kopen. Deze poging mislukt, hij bestelt met de post en betaalt 125 €, dus 40 € te veel. Op dit stadium heeft hij dus 75 € te veel betaald. Een maand na de bestelling van het tweede abonnement klaagt hij bij het departement over de online abonnementen. Hij krijgt het antwoord dat hij maar een attest van gezinssamenstelling had moeten opsturen vooraleer te bestellen indien hij niet van het goede tarief kon genieten. Dat stond aangeduid in de brochure. Men stelt hem voor zich naar een Bootik te begeven met een attest van gezinssamenstelling, er een abonnement te kopen voor het verminderde tarief en vergoeding te vragen. In werkelijkheid zijn het niet één, maar twee abonnementen die de klant zal moeten omruilen, omdat hij het tweede abonnement ook te duur heeft betaald. De Heer D. volgt zorgvuldig de raadgevingen van de MIVB. Hij gaat naar een Bootik waar hij het eerste abonnement afgeeft waarvoor hij teveel heeft betaald en betaalt nog eens 165 €, om te kunnen genieten van zijn korting. Hij moet in een wachtrij staan van drie kwartier, om eerst te horen dat hij een pasfoto moet indienen, vooraleer de MIVB ontdekt dat ze deze foto reeds in hun bestanden heeft. Hij ontvangt het abonnement van zijn dochter. Op dit stadium heeft hij al 200 + 125 + 165 € gestort, dus 490 € in totaal. In ruil hiervoor heeft hij enkel een abonnement van 165 € ontvangen. Daarna, op 8 december, neemt hij met email opnieuw contact met de dienst abonnementen, hij wacht nog steeds op het abonnement van zijn zoon, naast de vergoeding van de 200 € die hij eerst had betaald voor het abonnement van zijn dochter en de 40 € die hij teveel had betaald voor zijn zoon. 's Anderdaags, op 9 december, dient hij een klacht in bij de ombudsman. Hij legt uit waar hij moeilijkheden mee heeft en vestigt de aandacht op de 8 10-rittenkaarten van 11,50 € elk, die hij op twee maand tijd heeft moeten kopen, samen goed voor 92 €. In werkelijkheid gaat de ombudsman ervan uit dat de wachttijd begint na de 10 werkdagen die de MIVB heeft aangekondigd, maar toch maakt dit nog 5 weken, of 57,50 €. Eindelijk, op 11 december, ontvangt de heer D het abonnement van zijn zoon, besteld en betaald op 21 oktober. Op 18 december stuurt hij een nieuwe klacht naar de ombudsman, omdat hij geen nieuws meer heeft van de MIVB inzake zijn verzoek tot teruggave van de 240 €, het verschil tussen de betaalde 490 € en de waarde van de twee abonnementen. Eindelijk, op 22 januari, na meerdere telefoontjes, komt de ombudsman te weten dat de MIVB 202 € heeft teruggegeven in twee keer, eerst door een storting van 40 € op 16 december 2008 en daarna door een andere van 162 € op 20 januari 2009. De MIVB heeft geen enkele uitleg verleend aan de klager. De ombudsman komt te weten dat van de 200 € die hij teveel had betaald voor het abonnement van zijn dochter, er 28 € was afgetrokken, wat overeenkomt met de kost van een maandelijks 'J'-abonnement plus 1 €, het equivalent van het begin van het eerste jaar van gebruik van een Mobib-kaart.

De ombudsman ontdekt hier een rekenfout.  $200 \text{ €} - 29 \text{ €} = 171 \text{ €}$ , in plaats van de 162 € die de MIVB heeft gestort. Hij voegt eraan toe dat de MIVB een maand had moeten aftrekken van de prijs van het abonnement waarop deze persoon recht heeft, dus een bedrag van 16 €. (1/10 van het jaarabonnement van 160 €). Maar de MIVB vindt dit moeilijk en gaat ervan uit dat er geen maandabonnement van 16 € bestaat, en rekent daarom de kost aan van het Junior maandabonnement van 28 €. Het immense geduld van de klant is meer waard dan de behandeling die hij heeft gekregen. In maart 2009 stelt de ombudsman voor aan de MIVB om eerst en vooral een brief met verontschuldiging op te sturen. De MIVB zou ook zonder aarzelen een redelijke vergoeding aan de klant moeten aanbieden, in aanvulling van de vergoeding die ze reeds heeft gestort. Naast de rekenfout van 9 €, plus de 29 € die niet hadden moeten worden afgetrokken, en ten laatste 57,50 € voor de 5 10-rittenkaarten (één kaart per week tijdens 5 weken wachten op het abonnement van de zoon, na de 10 aangekondigde werkdagen, dus van 4 november tot 11 december, in totaal: 95,50 €). De dienst online abonnementen, die de twee vergoeding reeds had gestort, legt uit dat deze aanvulling bij de vergoeding, hoe correct die ook mag wezen, niet tot haar bevoegdheid behoort omwille van de regels waaraan de dienst onderworpen is. Ik doe dus dienst op de verantwoordelijke voor verkoop, waarvan deze dienst afhangt, opdat deze het voorstel van de ombudsman onderzoekt.

12017

Op het attest van gezinssamenstelling van de Heer RF zijn enkel drie van de kinderen als verwant aangeduid. Hij klaagt erover de zoon van zijn levensgezellin, die staat aangeduid als niet verwant, maar voor wie hij kindergeld ontvangt, niet kan genieten van een schoolabonnement onder het tarief voor kroostrijke gezinnen. Zijn klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De MIVB geeft aan dat het antwoord van de beambten in de Bootik overeenstemt met het reglement. De MIVB is van oordeel dat dit reglement ook weerslag heeft op de tarieven, en dat er geen eventuele contradicties moeten worden onderzocht met de regels, toegepast op het gebied van de sociale zekerheid. De MIVB heeft echter besloten om een 'commercieel gebaar' te maken, door aan de Heer S een abonnement te geven met het tarief voor kroostrijke gezinnen, onder andere rekening houdend met de tenlasteneming die de Heer RF ingediend heeft op het stadhuis van Brussel. De Heer RF moet zich begeven naar het agentschap dat hem werd aangeduid. Enkel dat agentschap kan hem het abonnement onder deze voorwaarden verlenen.

12021

Op 21 augustus betaalt Mevrouw R tijdens een online bestelling 205 €, terwijl ze eigenlijk maar 85 € moet betalen. 's Anderdaags eist ze bij de klantendienst teruggave van de 120 € die ze teveel heeft betaald. Op 3 september antwoordt deze dienst haar dat zij zich moet begeven naar een Bootik, maar dat zij, omwille van de wachtrijen ginds, misschien beter kan wachten tot de herfstvakantie. Mevrouw R volgt deze raad op en op 29 oktober betaalt zij de 85 € in de Bootik voor een nieuw abonnement. Daar zegt men haar dat de 205 € haar zullen worden teruggestort op haar bankrekening. Op 11 december heeft ze nog steeds niets ontvangen en richt zij zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. Ze ontvangt de vergoeding.

12022

Mevrouw L heeft een Mobib-kaart ontvangen via haar werkgever. Zij woont in Vlaanderen en vraagt hoe zij aan dit abonnement een supplement voor De Lijn kan toevoegen. De klacht is niet ontvankelijk.

12033

Vervolg van 12015.

12036

De Heer B. maakt zich zorgen om de 50%-teruggave van de schoolabonnementen door de Franstalige Gemeenschap. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt mee dat de Franstalige Gemeenschap volgens hem nog niet is begonnen met de vergoeding.

## 2.1.2. Vergoeding

### 2.1.2.1. De vergoeding van het saldo van een abonnement.

02031

De klager heeft vergoeding aangevraagd van een overbodig abonnement, aangezien hij reeds geniet van een abonnement gekocht door zijn werkgever. De MIVB heeft hem een deel van deze vergoeding geweigerd. Daarenboven heeft het ook het onbetwiste deel nog niet vergoed, alhoewel er al meer dan een maand voorbij is. De klacht is ontvankelijk.

De onbetwiste vergoeding wordt betaald. De MIVB groepeerde haar betalingen om de administratiekosten te verminderen, wat dit oponthoud verklaart.

Wat betreft het betwiste deel, legt de ombudsman uit aan de MIVB dat de klager zich naar een Bootik had begeven van zodra mogelijk, omdat hij wist dat de brief van zijn werkgever dateerde van het einde van de voorafgaande maand. De klager moest zich zelf drie keer naar de Bootik begeven vooraleer hij bediend werd. De MIVB vergoedt ook het gedeelte dat zij eerst had betwist, een bedrag van 40 €.

02040

De Heer B, houder van een jaarabonnement, werkt voor een ziekenhuis. De MIVB heeft een gratis maandabonnement voorgesteld aan alle werknemers van deze instelling. De Heer B. voelt zich benadeeld en eist een compensatie. Hij suggereert dat de MIVB de gratis kaartjes aan zijn echtgenote overhandigt. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt de klacht over aan de MIVB, met het akkoord van de klager. De MIVB weigert de compensatie die de klager vroeg.

03013

Mevrouw A. geniet van een abonnement betaald door de werkgever met ingang van 1 januari. Zelf had zij ook juist haar abonnement vernieuwd, met ingang van 1 januari.

Op 15 december voordien was zij naar een Bootik gegaan om teruggave te verkrijgen van het abonnement, dat nutteloos was geworden. De beambte had haar de raad gegeven een schrijven te richten naar de hoofdzetel. Dat had zij gedaan in het begin van januari. Een maand later had zij nog geen enkel antwoord. Daarom begeeft zij zich naar een andere winkel. De beambte laat haar ginds weten dat de maanden januari en februari haar niet vergoed zullen worden.

De klaagster richt zich vervolgens tot de ombudsman en de klacht is ontvankelijk. De MIVB vergoed heel het abonnement, na aftrek van 10 € administratieve kosten.

**Opmerking.** Het is een spijtige zaak dat de vergoedingsprocedures zodanig ingewikkeld zijn dat de beampten niet meer in staat zijn om correcte informatie te geven.

03022

Mevrouw P. werd het slachtoffer van diefstal. Zij begaf zich naar een Bootik om er haar gestolen maandelijkse abonnement te herstellen en is verwonderd dat zij de volledige prijs van het abonnement moet betalen. De beambte aan het loket maakt haar een ongepaste opmerking. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Hij herinnert haar eraan hoe zij bij de MIVB klacht kan indienen. Hij bevestigt haar dat de MIVB geen dubbels afgeeft van de maandelijkse abonnementen, in overeenkomst met de tariefvoorwaarden.

**Opmerking.** De ombudsman wil de opmerking van de beambte hier niet herhalen. Hij stelt voor aan de MIVB om erover te waken dat de beambten die contact hebben met het publiek hun bewoordingen zorgvuldig uitkiezen.

07028

Mevrouw S. heeft zijn maandabonnement verloren. Zij verwondert zich erover dat de MIVB haar een dubbel weigert. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman herinnert er echter aan dat de MIVB omwille van het besluit dat de tarieven vastlegt geen dubbels van de maandabonnementen aflevert.

**Opmerking.** Deze bepaling van het besluit over tarieven wordt gemotiveerd door het feit dat de tickets van een maandabonnement gekocht kunnen worden bij een boekhandel, dus buiten het eigen handelsnetwerk van de MIVB, wat de controle trager en kostelijker maakt. Van zodra de maandelijkse abonnementen op de Mobib-kaart geregistreerd zullen worden, zal dit probleem er echter anders uitzien. Een Mobib-kaart kan worden vervangen. Er is dan geen bezwaar meer tegen het opladen van de lopende contracten, zelfs indien het gaat over een maandabonnement.

07043

De Heer E. heeft zijn maandabonnement verloren. De MIVB weigert hem een dubbel af te geven. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman legt echter uit dat deze weigering overeenstemt met het regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt. De Heer E. is niet tevreden met deze staat van zaken, vraagt herziening van deze wetgeving en staat erop het adres van de Minister te ontvangen. De ombudsman deelt hem dit adres met plezier mee, aangezien het een openbaar adres betreft.

08026

De echtgenote van de Heer P. is overleden vooraleer ze haar Mobib 65+-kaart heeft kunnen gebruiken. De MIVB wil enkel 4 € teruggeven, in plaats van de 5 die waren betaald als gebruiksrecht van de kaart. De MIVB past hier de regel toe volgens dewelke elk jaar 1 euro wordt afgetrokken. De klacht is ontvankelijk. De Heer P. wordt volledig vergoed.

09024

De klager heeft tweemaal betaald voor zijn abonnement. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stort het geld terug.

11030

Een ambtenaar die nog maar net in dienst is bij een openbare dienst ontvangt een abonnement van zijn werkgever. Hij slaagt er niet in om vergoeding te bekomen door de MIVB van het abonnement dat hij zelf had gekocht. De klacht is ontvankelijk. De klant wordt vergoed en de ombudsman klasseert het dossier.

**Opmerking.** De MIVB zou automatisch het saldo van een abonnement kunnen vergoeden van zodra er een ander wordt aangekocht.

12016

Mevrouw V. vraagt om een vergoeding van 85 € voor het abonnement van haar zoon. Er was twee keer betaald voor het abonnement. Het verzoek is ontvankelijk. Later blijkt dat de student ondertussen werd vergoed. De ombudsman deelt dit mee aan Mevrouw V.

12028

Mevrouw L. heeft drie kinderen van schoolgaande leeftijd. Ze heeft de vernieuwingsformulieren niet ontvangen. Gevolg gevend aan een raad die de MIVB haar telefonisch geeft, besluit Mevrouw L. te bestellen via internet. Ze beseft dat het wel mogelijk is om te betalen, maar niet om te bestellen. Mevrouw L. slaagt er in om na vijf pogingen opnieuw iemand aan de telefoon te krijgen. Ze volgt de raad om de betaling uit te voeren en de documenten in te scannen die de MIVB eist. Ze betaalt en er wordt 335 € van haar rekening overgeschreven naar de MIVB. Het is eind september.

Omdat de abonnementen niet aankomen, vraagt Mevrouw L. verlof aan haar werkgever en begeeft zich naar een agentschap waar zij een nieuwe bestelbon ontvangt.

Mevrouw L. hoopt om uiteindelijk de abonnementen te ontvangen, na nog een keer de wachtrij in de Bootik te hebben doorstaan. Al gauw, nog voor de opening, gaat zij daar naartoe en vervoegt ze de file die zich daar al heeft gevormd. Na 2.30u komt zij aan het loket te weten dat het niet mogelijk is om haar ter plekke het abonnement te maken, tenzij zij opnieuw 335 euro betaalt. Mevrouw L, die een snelle oplossing wil, betaalt dus een tweede keer. Eindelijk heeft zij de abonnementen. Nu hoeft ze alleen nog maar te wachten op de vergoeding voor haar eerste betaling. Het is 10 oktober.

Na meerdere pogingen per telefoon, komt ze uiteindelijk te weten dat de MIVB haar op het einde van de maand zal vergoeden.

Midden december wacht Mevrouw L. nog steeds op de vergoeding van de 335 €. Ze stelt een balans op: twee halve dagen verlof, 670 euro, tientallen betalende telefoontjes voor een totaalbedrag van meer dan 20 euro, meerdere 10-rittenkaarten in afwachting van de abonnementen, meerdere klachten per email.

Mevrouw L. richt zich vervolgens tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman vraagt nog een kopie van de betalingsopdrachten die Mevrouw L. had gedaan, zodat de MIVB de rekening kan vereffenen. Enkele dagen later betaalt de MIVB haar terug.

#### 2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige afstempelingen

03044

Mevrouw W. klaagt over het dubbel afstempelen van een 10-rittenkaart. Vier keer na elkaar werd de kaart dubbel afgestempeld. De MIVB veronderstelt dat Mevrouw W. niet alleen reisde. Mevrouw W legt echter uit waarom deze hypothese onwaarschijnlijk is. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stuurt haar drie kaartjes voor één rit.

10014

Twee reizigers hebben hun kaart afgestempeld maar de metro stond in panne. Ze verzoeken om een terugbetaling. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De klagers krijgen hun vergoeding.

11048

Een reiziger, in het bezit van een "Omnipass 65+ De Lijn", heeft twee keer 1,70 € betaald voor een reis heen- en terug op de lijnen van de MIVB. De klacht is ontvankelijk. Hij had recht op een gratis reis. In februari 2009 zal deze klant eindelijk worden vergoed.



### 2.1.2.3. Defect apparaat of vervoerbewijs

01035

Mevrouw X. heeft haar Jump-kaarten voor 1 rit meegewassen in een wasmachine. De tickets zijn leesbaar, maar zij zijn vervormd door het vocht en kunnen niet meer worden gelezen door het afstempelingsapparaat. De klaagster vraagt om de vervoerbewijzen te vervangen, die zij trouwens opstuurt naar de MIVB. De klacht is ontvankelijk. Na akkoord van de klaagster maakt de ombudsman een brief over aan de MIVB. De MIVB stuurt tickets ter vervanging op.

03018

Mevrouw D. had een Jump-ticket voor 10 ritten. Na de derde rit werd het ticket onbruikbaar. Ze had verzocht aan de MIVB om 8 ritten terug te betalen. Twee maanden later heeft mevrouw D. nog steeds geen antwoord. De klacht is ontvankelijk. De MIVB had het dossier reeds behandeld, maar de vergoeding had de bestemming niet bereikt. De MIVB stuurt zonder discussie 8 tickets voor 1 rit.

03024

Het verkoopautomaat heeft de twee 10-rittenkaarten niet afgedrukt en de betaalde 22 euro bijgehouden. De klacht is ontvankelijk. De MIVB stuurt twee 10-rittenkaarten.

03029

De Heer V. heeft een 10-rittenkaart proberen kopen in een verkoopautomaat. Het automaat heeft hem het ticket niet afgeleverd en het geld bewaard. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB. De MIVB stuurt een 10-rittenkaart.

06029

De klaagster heeft twee 10-rittenkaarten gekocht in een verdeelautomaat dat er maar één heeft geleverd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt met het akkoord van de klaagster de klacht over aan de Klantendienst van de MIVB. De MIVB stuurt het ontbrekende ticket op.

09013

De klaagster heeft een 10-rittenkaart betaald. Het verkoopautomaat heeft een ticket voor één rit afgeleverd. De klacht is ontvankelijk. Vijf dagen later wordt de vergoeding gestort.

09051

Een verkoopautomaat heeft één kaart afgeleverd in plaats van de vijf waarvoor werd betaald. De klacht is ontvankelijk. Na controle stuurt de MIVB een 5-rittenkaart.

09057

Een verkoopautomaat heeft de 10-rittenkaart niet afgeleverd die de klager met bankkaart had betaald. De klacht is niet ontvankelijk. Na tussenkomst van de ombudsman stuurt de MIVB echter een 10-rittenkaart.

10042

een verkoopautomaat heeft de 10-rittenkaart niet afgegeven die de heer A. had betaald met zijn bankkaart. Het geld werd nochtans van zijn rekening gehaald.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt de klacht over aan het departement klantenrelaties. De Heer A. ontvangt de nodige aanwijzingen hoe een klacht in te dienen, zodat die zo snel mogelijk kan worden behandeld. Ter herinnering, de procedure is de volgende: een klachtenformulier aanvragen (in het station of aan boord van het voertuig) en het probleem uitleggen aan de beambte van de MIVB. Bij het formulier is een enveloppe 'port betaald door ontvanger' ingesloten. Na controle stuurt de MIVB het vervoerbewijs op dat het automaat niet heeft afgeleverd. Soms levert het automaat een beschadigd ticket. Vergeet dat niet mee te versturen in de enveloppe.

**Opmerking.** De ombudsman merkt dat meerdere diensten van de MIVB tussenkomen in de behandeling van de klacht wanneer het gaat over een slecht werkend verkoopautomaat. Het is onvermijdelijk dat de technische diensten deelnemen aan het onderzoek. Maar de klant zou daarentegen maar één contactpersoon moeten hebben. Het is dus niet normaal dat de dienst Klantenrelaties het klachtenformulier overmaakt aan een andere dienst, die zelf gegevens nodig heeft van nog een derde, terwijl het vervoerbewijs uiteindelijk wordt verstuurd door een vierde, zonder dat de eerste het dossier van dichtbij opvolgt.

11052

Een klant heeft in een verkoopautomaat een 10-rittenkaart gekocht. Zijn rekening werd gedebiteerd voor de prijs van de kaart, die hij echter nooit heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. De MIVB stuurt hem ter compensatie een 10-rittenkaart op.

#### 2.1.2.4. Het afstempelautomaat heeft het vervoerbewijs 'ingeslikt'

Dit heeft zich in 2008 niet voorgedaan.

### 2.1.3. Incidenten die aanleiding geven tot een toeslag

*Woord vooraf. De ombudsman gaat er steeds van uit dat de klant en de MIVB handelen in goede trouw. Daarom noemt hij 'fout' wat één van de partijen eventueel als fraude beschouwt, terwijl de andere partij klaagt van een ongepaste of zelfs onrechtvaardige behandeling.*

#### 2.1.3.1. Fouten van de MIVB of de klant

01001

De Heer R. had zich naar een Bootik begeven, waar hij jaarlijkse schoolabonnementen had gekocht voor zijn twee kinderen. Achteraf constateert een controleur dat het nummer van de klantenkaart niet overeenkomt met die van op het ticket. De controleur legt beslag op het abonnement en de MIVB eist een toeslag van 380 euro.

De Heer R. betwist dit bij de dienst beheer der inbreuken, die hem aanraadt te schrijven. Hij richt zich dus tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk, want de klacht bij de MIVB is nog geen 30 dagen oud. Toch verzoekt de ombudsman om een onderzoek. De MIVB identificeert vervolgens de klant die beschikt over het ticket van Juffrouw R. De MIVB verontschuldigt zich, annuleert de toeslag, ruilt de abonnementen om en vergoedt de ritten die ondertussen hebben plaatsgevonden.

01004

Een klant die merkt dat haar kleingeld op is, overhandigt een biljet van 20 euro aan de tramconducteur. Deze weigert om dat voor haar te wisselen. Hij is niet verplicht om wisselgeld terug te geven op een som hoger dan 5 euro. De controleurs stapten op aan de volgende halte en hebben een proces-verbaal opgesteld. De klant betwist dit bij de MIVB en klaagt vervolgens bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. Ondertussen constateert de MIVB dat er een eerste incident bestond, minder dan 24 maanden geleden, wat de toeslag op 190 euro brengt. De klant herinnert zich de omstandigheden van het eerste incident. Ze was zwanger en had geen tijd om het ontwaardingsapparaat te bereiken. De ombudsman merkt echter dat er een verplichte procedure bestaat voor klanten zonder kleingeld. Volgens deze procedure moet de conducteur een overschrijvingsformulier afgeven, waarvan hij het strookje bewaart, met het contactadres op van de klant. De MIVB buigt voor deze argumenten en klasseert het dossier zonder gevolg.

01020

De commerciële directie van de NMBS signaleert dat een controleur van de MIVB proces-verbaal heeft opgesteld aan een klant die in regel was met de wetgeving. Alhoewel de klacht niet ontvankelijk was omdat er niet eerst een klacht was ingediend bij de MIVB, informeert de ombudsman zich bij het departement inbreuken. Na controle blijkt dat het ging om een treinkaart onder het regime van derde betaler, waar dus 0 euro op stond vermeld en dat dus een gecombineerd vervoerbewijs was. De klant was wel degelijk in regel. De beambte die het proces-verbaal had opgesteld verontschuldigt zich en de toeslag van 76 euro wordt geannuleerd.

**Opmerking.** De MIVB moet zijn beambten inlichten over de gecombineerde vervoerbewijzen.

01030

Een man kon geen vervoerbewijs vertonen. De MIVB eist een toeslag van 84 euro. De klager betwist dit. Hij beweert dat hij een Buzzy Pass van De Lijn vertoonde maar dat de controleur, die het Nederlands niet voldoende machtig was, er geen rekening mee hield. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De klager kondigt aan dat hij twee aangetekende brieven heeft gestuurd naar de MIVB en dat hij er geen antwoord op heeft gekregen. De MIVB vindt daarenboven geen spoor terug van deze brieven. De klager keert dertig dagen later terug naar de ombudsman. De ombudsman verzoekt hem kopie te bezorgen van deze aangetekende brieven. De klager antwoordt niet en betaalt de toeslag.

02043

Een klant heeft het gratis abonnement 65+ van haar moeder vertoond aan de controleur. Dit is gebruik van het abonnement van een derde en een dergelijke overtreding wordt bestraft met 380 euro. Daarenboven wordt beslag gelegd op het gebruikte vervoerbewijs. De klant betwist dat het gebruik van het abonnement van haar moeder een overtreding is. Zij wil daarenboven het in beslag genomen abonnement recupereren. De klacht is ontvankelijk, omdat de klaagster reeds een eerste antwoord van de MIVB heeft gekregen. De MIVB handhaaft de toeslag. Ze aanvaardt het om een dubbel af te geven van het abonnement, maar bewaart het origineel, dat deel uitmaakt van het strafdossier.

03007

Mevrouw D. was niet in het bezit van een vervoerbewijs. Ze gebruikt het argument dat het verkoopautomaat in panne was. De klacht is niet ontvankelijk omdat haar klacht bij de MIVB niet overeenkomt met die aan de ombudsman.

04025

De Heer D. heeft in 2005 een proces-verbaal gekregen. Volgens dit proces-verbaal bevond hij zich zonder vervoerbewijs in de gecontroleerde ruimte van een metrostation. De Heer D. heeft onmiddellijk de MIVB aangeschreven om haar te wijzen op enkele fouten in het proces-verbaal wat betreft zijn identiteit: zijn voornaam was slecht geschreven, het adres was fout, de geboortedatum niet correct. In plaats van genoegdoening te krijgen, ontvangt de klager eerst een vermaning en vervolgens een dwangbevel van een deurwaarder. Na contact te hebben opgenomen met de deurwaarder, krijgt hij de raad om een klacht in te dienen wegens misbruik van identiteit en er een kopie van af te geven bij de MIVB. De Heer D. begeeft zich vervolgens naar het politiecommissariaat. Daar weigert men zijn klacht te aanvaarden. Zij motiveren deze weigering door het feit dat de gegevens sowieso fout zijn en dat de MIVB dus geen klacht nodig heeft om de vervolging stop te zetten. De deurwaarders richten echter nog twee brieven aan de Heer D. om hem te verzoeken het attest van deze klacht in te dienen. In 2008 ontvangt de Heer D. eindelijk een bekendmaking dat de zaak voor de rechter verschijnt. De Heer D. richt zich vervolgens tot de ombudsman. 's Anderdaags schrijft de MIVB naar de Heer D. dat ze opdracht heeft gegeven aan de deurwaarders om het dossier af te sluiten.

**Opmerking.** Wanneer er een fout is geslopen in een proces-verbaal, moet elke vervolging worden stopgezet. Des te meer moet een klant niet meer worden lastig gevallen wanneer het proces-verbaal meerdere fouten bevat.

05002

De Heer E. was op het moment van de controle aan bord van de tram niet in het bezit van een vervoerbewijs. De Heer E. verklaarde aan de controleur dat het verkoopautomaat op het perron voor de vierde keer op rij stuk was. De Heer E. had daarom reeds drie keer 0,50 € teveel betaald. Dat is het equivalent van een reis. De Heer E. is van plan om een ticket te kopen op de plaats van zijn eerste overstap, met name aan halte Beurs. De controleur brengt hier geen begrip voor op. De toeslag bedraagt 84 euro.

De Heer E. schrijft tegelijkertijd naar de MIVB en naar de ombudsman. De klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk. De ombudsman deelt dit mee aan de klager. De ombudsman komt te weten dat de MIVB niet van mening verandert.

07015

Mevrouw V. was niet in het bezit van een vervoerbewijs. Zij legt uit dat ze van plan was de dag tevoren een vervoerbewijs aan te schaffen, maar dat het verkoopautomaat haar 2 euro had ingeslikt zonder het ticket af te geven en dat die 2 euro haar laatste geld waren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te richten tot de departementen beheer der inbreuken en klantenrelaties.

07033

de Heer L. komt tussen voor zijn zoon die geen vervoerbewijs kon vertonen op het moment van een controle. De Heer L. heeft 8 euro betaald in plaats van de toeslag van 84 euro. De MIVB heeft het dossier in de handen gegeven van de deurwaarder voor terugvordering. De Heer L. argumenteert dat zijn zoon van bij geboorte doof is. De klacht is ontvankelijk. De MIVB aanvaardt eindelijk om de kost te herleiden tot de reeds betaalde 8 euro.

07050

De Heer T. stempelde zijn kaart af op het moment van controle. De Heer T. beweert dat hij geen tijd had om af te stempelen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB handhaaft haar positie. De ombudsman beschikt over geen argumenten.

09021

De Heer M. verklaart in zijn email dat hij het recht heeft op een WIGW-abonnement (OMNIO-statuut), iets wat de MIVB Bootik hem heeft geweigerd, en dat hij bijgevolg besloot om te rijden zonder een vervoerbewijs. Hij heeft zich overigens al in dezelfde situatie bevonden een jaar tevoren en heeft hier al enkele boetes voor moeten betalen. Daarenboven legt de Heer M. uit dat de MIVB geen enkele email meedeelt waarmee een klacht kan worden ingediend, terwijl het Contact Center naar de ombudsman doorverwijst. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Na controle blijkt dat het Contact Center niet doorverwijst naar de ombudsman. De ombudsman deelt hem mee hoe hij kan klagen bij de MIVB, op dezelfde manier waarop dat staat vermeld op de site [www.mivb.be](http://www.mivb.be) (link "suggesties klachten").

11009

Een klant betwist een boete van 84 euro. De klacht is niet ontvankelijk. Hij heeft op 17 oktober met de post een jaarlijks schoolabonnement besteld, betaald op dezelfde dag en met ingang van dezelfde dag. Op 24 oktober constateert een controleur van de MIVB dat hij rondrijdt zonder een geldig vervoerbewijs. De klant beweert dat hij de boete niet hoeft te betalen aangezien het incident plaatsvond na de gevraagde aanvangsdatum van het abonnement. Het abonnement werd op 8 november verstuurd. Het is geldig van 12 november 2008 tot 11 november 2009. De ombudsman verduidelijkt dat de MIVB erover waakt dat de aanvangsdatum enkele dagen na de verzending begint. Mocht zij het anders doen, dan zou de klant een jaarabonnement ontvangen dat op het moment van ontvangst geen heel jaar meer geldig is. Hij voegt eraan toe dat de klant zich op het moment van controle een geldig vervoerbewijs had moeten aanschaffen, in afwachting van zijn abonnement.

11014

De klacht is ontvankelijk. De klant heeft op 17 september 2008 een jaarlijks schoolabonnement besteld met de post en nog op dezelfde dag het geld gestort. Op 23 september constateert de controleur van de MIVB dat zij rondrijdt zonder een geldig vervoerbewijs. Dat zij een abonnement heeft aangeschaft, stelt haar niet vrij van een boete. De boete werd niet binnen de termijn betaald en het dossier opgestuurd aan de deurwaarder. De ombudsman staat erop dat de boete onbetwistbaar is en dat het bestellen van een abonnement de klant niet vrijstelt van betaling van zijn rit voor de aanvangsdatum van het abonnement.

11036

Een klant die rijdt met een maandabonnement betwist de boete die haar wordt opgelegd omdat zij rondreed met een ticket dat haar niet toebehoorde. Het abonnement werd in beslag genomen op het moment van de controle en zij heeft dus de rest van de maand apart moeten betalen voor elke rit. De klacht is ontvankelijk. Bij de verkoop werd het verkeerde klantnummer op het ticket gedrukt. De boete wordt geannuleerd, het ticket vervangen en de trajecten vergoed.

12003

Een klant, die rijdt met een maandabonnement, betwist de boete van 380 € die hem werd opgelegd om te hebben gereden met een ticket dat behoort aan een derde. Het abonnement werd in beslag genomen op het moment van de controle. De klacht is ontvankelijk. Tijdens de verkoop werd er een verkeerd klantnummer op het ticket gedrukt. De MIVB erkent haar fout en de boete wordt geannuleerd.

12024

Een moeder, woonachtig in een buurland, komt tussen voor haar zoon, gedomicilieerd in Brussel. Deze kon geen vervoerbewijs vertonen aan de controleur. Hij had echter een abonnement besteld, dat hij ontving op de dag van de overtreding. 's Avonds heeft hij zich begeven naar een agentschap van de MIVB. Daar kwam hij te weten dat de boete tot 8 euro kan worden teruggebracht. Maar hij weet niet welke formaliteiten hiervoor moeten worden vervuld. Hij stuurt geen kopie op van zijn abonnement. Hij betaalt geen 8 euro. De boete wordt automatisch 84 euro. Enkel na een aanmaning van de deurwaarder, voor een bedrag van 180 euro, kosten inbegrepen, richt de moeder zich tot de ombudsman.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman informeert de klaagster niettemin dat de overtreding eruit bestaat dat haar zoon reed zonder vervoerbewijs. Er werd zodoende een overtreding vastgesteld. Mocht het abonnement daarentegen te laat zijn verstuurd, zou het mogelijk zijn om vergoeding te eisen voor de ondertussen aangekochte vervoerbewijzen. De ombudsman stelt buiten bemiddeling om voor aan de MIVB en de deurwaarder te vragen om enkel 8 euro boete en de kosten van de deurwaarder te betalen. De ombudsman schrijft naar de moeder en haar zoon.

12050

De Heer S. deelt mee dat hij op zijn adres een proces-verbaal heeft ontvangen, bestemd voor een persoon die ondertussen is verhuisd. De klacht is niet ontvankelijk en de overtreder heeft betaald.

### 2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergeten

01037

de MIVB eist een boete van 76 euro omdat de jonge C. geen vervoerbewijs kon vertonen aan de controleur. De vader betwist dit en richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Hij beweert dat zijn zoon in het bezit was van een vervoerbewijs, maar dat de controleurs hem de tijd niet hebben gegeven het af te stempelen. De ombudsman deelt mee aan de klager dat zijn klacht niet ontvankelijk is en dat hij, met het akkoord van de klager, de klacht overmaakt aan de dienst overtredingen van de MIVB. Op raad van de ombudsman betaalt de klager de boete van 76 euro. Hij verduidelijkt hierbij dat hij de overtreding betwist.

De klager stuurt aan de ombudsman een kopie van het vervoerbewijs dat zogenaamd aan de controleur werd vertoond. Na controle informeert de MIVB dat dit ticket op dezelfde tramlijn werd gekocht, maar dit enkele dagen na de overtreding. Dat is echter niet mogelijk want de klager heeft een kopie van het vervoerbewijs opgestuurd naar de ombudsman voor de datum waarop de MIVB beweert dat het ticket werd aangekocht. De ombudsman vermoedt dat de conducteur bij het begin van de ticketverkoop een latere datum op de strookjes van de tickets heeft aangebracht. De MIVB onderzoekt vervolgens of er tickets uit die partij afgestempeld waren voor de datum, vermeld als begindatum van verkoop. Dat is inderdaad het geval voor minstens één ticket.

De controleur die het proces-verbaal opstelde, bevestigt echter dat de jonge C. zich aan de derde deur van de tram bevond en dat hij zich "bij het zicht van de controleurs" naar de conducteur had begeven. De MIVB handhaaft haar beslissing en de ombudsman informeert de klager hierover.

02023

De Heer B. heeft zijn maandabonnement vergeten. Hij wist dat hij binnen de drie dagen een kopie ervan moest opsturen. Omdat hij ziek was, had hij het document niet opgestuurd, noch de administratieve kosten betaald. De MIVB eiste in dat geval dus de volledige 84 euro. Hierop heeft hij enkel 8 euro betaald. De MIVB eist dus nog 76 euro. De betaling laat op zich wachten en de MIVB maakt het dossier voor terugvordering over aan de deurwaarder. De klacht is ontvankelijk bij de ombudsman. De MIVB maakt een commercieel gebaar en beperkt de boete tot de reeds betaalde 8 euro, waaraan de kosten van de deurwaarder worden toegevoegd en 8 euro administratieve kosten voor de terugvordering.

02028

De Heer D. was niet in het bezit van een vervoerbewijs. De boete bedraagt 84 euro. De Heer D. belde naar het departement beheer der inbreuken. Hij vraagt om een vrijstelling van de boete omdat hij niet kan betalen, want hij heeft zijn bankkaart verloren.

Zijn contactpersoon op het departement beheer der inbreuken handhaaft de boete en raadt hem aan te schrijven naar de verantwoordelijke van het departement.

Nog op dezelfde dag richt de Heer D. zich tot de ombudsman. De klacht is nog niet ontvankelijk omdat er nog geen 30 dagen zijn verstreken sinds de klacht bij de MIVB (en niet sinds de overtreding). De ombudsman deelt hem dit mee en legt hem uit hoe hij een schrijven kan richten aan de MIVB – dienst beheer der inbreuken.

De Heer D. dient dit schrijven in en krijgt het antwoord dat de boete wordt gehandhaafd.

De Heer D. richt zich vervolgens tot het departement Klantenrelaties. Dit departement antwoordt, onder andere, dat het verlies van een bankkaart geen toelating verleent om zonder vervoerbewijs te rijden. De Heer D. richt zich vervolgens tot het boekhoudkundig departement om de betalingstermijnen te weten te komen. De Heer D. kreeg geen antwoord.



De Heer D. richt zich opnieuw naar de ombudsman, op het einde van de 30 dagen. De klacht wordt ontvankelijk.

De ombudsman verwittigt hem dat zijn tussenkomst de acties van de MIVB niet ongedaan kan maken.

De Heer D. betaalt de boete. De ombudsman komt dit te weten tijdens zijn onderzoek.

Hij deelt aan de Heer D. mee dat hij van plan is het dossier te sluiten.

De Heer D. verwondert zich hierover. Hij dacht dat de tussenkomst van de ombudsman opschortende gevolgen had, alhoewel de ombudsman hem duidelijk had ingelicht dat dit niet het geval was. De ombudsman maakt zijn verslag over aan de klager en de MIVB. Kortom: de klacht is wel ontvankelijk, maar ongegrond.

02033

Een vader schrijft uit naam van zijn volwassen dochter. Zij kon aan de controleur enkel een niet afgestempeld vervoerbewijs voorleggen. De vader schrijft dat zijn dochter nochtans in het bezit is van een maandabonnement, dat zij was vergeten. De klacht van de vader is niet ontvankelijk omdat hij er geen persoonlijk belang bij heeft, gegeven dat zijn dochter volwassen is.

De dochter neemt contact op via de telefoon maar zij wil zich enkel informeren, zonder klacht in te dienen.

De ombudsman antwoordt en informeert haar over de staat van het dossier en bevestigt dit schriftelijk. De MIVB is niet geneigd tot inschikkelijkheid omdat ze weet dat er al drie gelijkaardige voorvallen hebben plaatsgevonden, waarvoor de regels in elk van de gevallen toeslag voorschrijven. Voor het incident waarover sprake is, is de boete van 84 euro gestegen met de deurwaarderskosten en de MIVB is van plan om het geld via gerechtelijke weg te innen.

02036

Een lerares bezoekt Brussel met een groep leerlingen. Een controleur maakte proces-verbaal op aan één van de leerlingen die geen vervoerbewijs bij zich had. De klagster voegt er een kopie bij van een vervoerbewijs. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt vast dat het ticket pas enkele uren na het proces-verbaal werd aangekocht. Daarenboven werd het gekocht in een halte op de weg van de groep. De ombudsman deelt dit mee aan de klagster.

02041

De dochter van de Heer M. kan geen vervoerbewijs voorleggen op het moment van controle. De Heer M. klaagt over het bedrag van de toeslag, die volgens hem 250 euro bedraagt, op basis van informatie, ontvangen van een derde. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman komt te weten dat de klager 84 euro heeft betaald. De MIVB heeft echter de inning toevertrouwd aan een deurwaarder en de klager moet hier nog de kosten voor betalen.

**Opmerking.** De controle hoeft geen traumatiserende ervaring te zijn, zeker wanneer de gecontroleerde persoon een kind is dat met moeite oud genoeg is om te betalen.

03006

De Heer S. kon geen vervoerbewijs voorleggen. Hij beweert dat hij zich op het moment van het proces-verbaal op zijn werk bevond. De gecontroleerde persoon zou dus misbruik hebben gemaakt van zijn identiteit. De klager toont een kopie van zijn klacht aan de MIVB. De ombudsman constateert dat de brief te vroeg werd gedateerd en dat de MIVB die overigens niet heeft ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk.

Dezelfde klager heeft zich vooraf trouwens al twee keer in dezelfde situatie bevonden. Elke keer kon hij noch vervoerbewijs, noch identiteitsbewijs vertonen. In geen enkele van deze twee incidenten heeft hij gereageerd, noch met een klacht, noch met betaling. De ombudsman deelt mee aan de klager dat er te weinig argumenten voorhanden zijn.

03020

Mevrouw J. verwacht een attest van het OCMW waarmee zij een gratis abonnement zou kunnen ontvangen. Net op dat moment wordt zij door de controleurs van de MIVB twee keer op rij betrapt op het rijden zonder vervoerbewijs. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Mevrouw J. laat haar klacht vallen en betaalt de boete.

03023

Mevrouw V. toonde een niet afgestempeld vervoerbewijs. Zij argumenteert, onder andere, dat zij Brussel niet goed kent. Zij zou hebben afgestempeld, maar het apparaat heeft dat niet geregistreerd. Onderzoek legt aan de dag dat dezelfde persoon voordien al meerdere malen in dergelijke incidenten was betrokken. De MIVB is niet geneigd tot inschikkelijkheid. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Hij stelt haar voor om andere argumenten te verzamelen.

03045

De Heer S. kon geen vervoerbewijs voorleggen. Hij beweert dat hij in het bezit was van een ticket, maar dat hij het niet had afgestempeld. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman wijst erop dat de boete hetzelfde is, of het vervoerbewijs er nu is of niet. De Heer S. dringt niet aan.

03046

Mevrouw T. kon geen vervoerbewijs voorleggen. Mevrouw T. betwist dit. Zij had de bus een halte voor de controleurs bestegen. Meerdere personen hadden op die halte gevraagd om een ticket toen zij de bus bestegen. Zij had ook een ticket gevraagd aan de chauffeur, maar deze vertrok en zei haar dat hij aan het rijden was. De weg is bochtig en smal op die plaats en vereist alle aandacht van de chauffeur. De controleurs doen Mevrouw T. afstappen, wat de chauffeur niet toeliet om in haar voordeel te getuigen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er na de klacht bij de MIVB nog geen 30 dagen zijn verstreken. De chauffeur vraagt niettemin aan de MIVB om het dossier te herzien. De MIVB besluit om de boete tot 8 euro terug te brengen, indien ze binnen de tien dagen worden betaald.

### Opmerkingen

1. De MIVB zou meer aandacht moeten besteden aan haar controleprocedures. Een klant kan een ticket kopen bij de chauffeur en de controleur moet de mogelijkheid bieden om deze transactie te voltrekken.
2. De ombudsman vraagt zich af in hoeverre de boete van 8 euro voor deze klant gerechtvaardigd is.

04002

De Heer V. brengt af en toe een bezoek aan Brussel. Hij is woonachtig in het buitenland. Hij koopt een vervoerbewijs en gebruikt de premetro. Hij is niet op de hoogte dat hij het bewijs moet afstempelen vooraleer hij zich in de gecontroleerde zone begeeft, die is afgescheiden door een rode lijn op de vloer. Hij is ervan overtuigd dat, zoals op andere netwerken, het ticket automatisch wordt afgestempeld door het verkoopautomaat. De controle voltrekt zich aan boord van een tram en de controleurs stellen een proces-verbaal op. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman signaleert dit niettemin aan de MIVB. Deze besluit om het dossier te klasseren als de klager binnen de tien dagen 8 euro stort.

**Opmerking.** Hoe rechtvaardigt de MIVB deze 8 euro? Deze som staat niet vermeld in het hoofdstuk over toeslagen in het tarievenbesluit.

04003

De Heer K. had de tijd niet om het vervoerbewijs af te stempelen dat hij vertoonde aan de controleur. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De Heer K. had zich overigens al in een vergelijkbare situatie gevonden tijdens de voorbije maanden. De boete bedraagt dus 190 euro in plaats van de 84 € van een eerste overtreding. De ombudsman deelt dit mee aan de Heer K. Deze dringt niet aan.

04007

De Heer D. stuurt een kopie van zijn klacht bij de MIVB aan de ombudsman. Omdat hij betraptd werd zonder vervoerbewijs, betwist hij de procedure van de MIVB. De ombudsman neemt nota van deze informatie.

04008

De Heer D. doet kond van zijn moeilijkheden ten gevolge van twee boetes. Hij heeft de boete van 84 euro niet betaald die hij schuldig was voor het eerste voorval en de deurwaarder eist hier kosten voor, wat de som doet oplopen tot 118 euro. Het tweede voorval is goed voor een boete van 190 euro. De Heer D. betwist de overtreding niet. Hij vraagt echter om de boete van 190 euro te annuleren, omdat hij houder zou zijn van een abonnement. De klacht is ontvankelijk, omdat er meer dan 30 dagen zijn verlopen sinds het tweede voorval. Tijdens dit voorval had de klager zijn moeilijkheden reeds uitgelegd aan de controleur. Na controle blijkt dat zijn maandabonnement reeds was verlopen op het moment van de controle. De Heer D. had echter een jaarabonnement gekocht na het voorval. Dat liet aan de MIVB toe de boete voor het tweede incident te beperken tot de administratieve kosten en de deurwaarderskosten, op voorwaarde dat de Heer D. onmiddellijk de kosten van het eerste voorval zou betalen.

04027

Juffrouw J. had haar jaarabonnement vergeten. In dit geval beperkt de boete zich tot 8 euro administratieve kosten, zolang een kopie van het abonnement de MIVB bereikt binnen de tien werkdagen. Juffrouw J. heeft de 8 euro betaald. Ze was uiterst verwonderd toen ze een aanmaning ontving voor de betaling van 84 euro, alhoewel zij reeds 8 euro had betaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Niettemin maakt de ombudsman de klacht over aan de MIVB. De betaling en de aanmaning hadden elkaar gekruist. De klaagster kreeg dus voldoening.

04030

De Heer Y. kon geen vervoerbewijs voorleggen. Daarna, na de controle, kocht hij een abonnement. Hij betaalde 8 euro in plaats van de boete van 84 euro. Hij is van mening dat hij niet moet betalen, aangezien hij een abonnement heeft en dat dit document geldig is sinds het begin van de maand. Het kan hem weinig schelen dat hij het abonnement na de controle heeft gekocht. De Heer Y. dient een klacht in bij de MIVB, die hem antwoordt dat ze de boete van 84 euro handhaaft. De klacht is ontvankelijk. Zij is echter ongegrond. Het is niet voldoende om een abonnement te kopen om te ontsnappen aan een boete. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager. Deze besluit de resterende 76 euro te betalen.

04031

Het vervoerbewijs was niet afgestempeld. De klager protesteert, omdat hij de tijd niet had gehad om af te stempelen. De boete bedraagt 84 euro. De klager heeft zich onmiddellijk tot de ombudsman gericht, nog op de dag van het voorval zelf. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

04033

Een meisje vertoont het abonnement van haar moeder. De boete bedraagt 380 euro voor het gebruik van het abonnement van een derde. De klacht van de moeder is niet ontvankelijk, omdat er geen spoor is van een klacht bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Deze besluit om de boete te betalen.

05003

Juffrouw P. kon geen vervoerbewijs voorleggen. Anderhalve maand later ontvangt de moeder een aanmaning om een boete van 84 euro te betalen, plus de kosten van de deurwaarder. Zij legt uit aan de ombudsman dat haar dochter houder is van een jaarabonnement, maar dat haar drukke agenda haar niet toeliet om op tijd kopie van het document op te sturen. Het meisje volgt stage, en ze heeft enkel op zondag tijd. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman komt te weten dat Juffrouw P. geen houder is van een abonnement. Hij neemt opnieuw contact op met de moeder. Deze deelt mee aan de ombudsman dat zij het bedrag zal betalen dat de deurwaarders eisen.

05004

Een gemeentelijk ambtenaar in Vlaanderen klaagt erover dat hij geen gratis abonnement heeft ontvangen, alhoewel dat zijn broer een dergelijk document heeft ontvangen via het Leger. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt de klacht over. De MIVB antwoordt dat de man zich moet wenden tot De Lijn.

05011

De minderjarige dochter van de Heer V. heeft haar vervoerbewijs niet kunnen vertonen aan de controleur. De Heer V. haalt aan dat zijn dochter een gecombineerd ticket had gekocht bij de NMBS. Hij deelde dit mee aan de MIVB. Deze antwoordde hem dat ze het dossier zouden afsluiten indien ze een kopie van het biljet konden ontvangen. Enkele maanden later komen de aanmaningen van de deurwaarder binnen. De Heer V. richt zich tot de ombudsman. Hij betwist de boete maar deelt mee dat hij heeft betaald. Hij betwist de kosten van de deurwaarder. Na controle bij de MIVB blijkt dat de boete nog steeds moet worden betaald. *Te controleren.*

06024

Een leerling, houder van een jaarlijks schoolabonnement, kon noch vervoerbewijs, noch identiteitsbewijs voorleggen. De controleur stelde de identiteit vast op basis van zijn schoolagenda. In de eerste letter van de naam kroop een fout. De twee hoofdletters lijken op elkaar. Het adres is echter correct. Twee brieven van de MIVB blijven onbeantwoord. De klager reageert na een aanmaning van de gerechtsdeurwaarder, twee jaar later. Hij bevestigt dat hij de twee brieven van de MIVB niet had ontvangen. Hij herinnert zich niet dat hij een overtreding had begaan en veronderstelt dat het gaat over een misverstand. Hij haalt aan dat een schoolagenda geen geldig identiteitsbewijs is. Daarenboven is hij ervan overtuigd dat de aanmaning van de deurwaarder te laat is en dat het dossier verjaard is.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De MIVB blijft bij haar standpunt. De klager betaalt de boete en de kosten van de deurwaarder.

**Opmerking.** Het geschil had snel opgelost kunnen zijn, had het abonnement binnen de 10 werkdagen de MIVB bereikt en was de toeslag van 8 euro binnen dezelfde termijn betaald. Het is spijtig dat een dergelijk geschil leidt tot een betaling van 118 euro, deurwaarderskosten inbegrepen, terwijl dit bedrag meer dan de helft bedraagt van de totale kost van het abonnement.

07008

Een meisje gooide het ticket weg voor de controle. Zij was reeds betrokken bij een andere overtreding in 24 voorgaande maanden. De klaagster heeft echter op eigen initiatief de betaling beperkt tot 84 euro per voorval, alhoewel het tweede een boete van 190 euro met zich meebracht. Het dossier werd reeds overgemaakt aan de deurwaarder. De ombudsman deelt mee aan de klaagster dat klacht niet ontvankelijk is, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

07012

Een juffrouw vertoonde het verstreken abonnement van een vriendin, waar haar foto die van haar vriendin verborg. De boete bedraagt 380 euro. De ouders hebben hun betaling beperkt tot 8 euro. De MIVB heeft de inning toevertrouwd aan een deurwaarder. Het is de verzekeraar van het gezin die een email opstelt aan de ombudsman. Deze beschouwt de klacht als ontvankelijk en wijst erop dat de elementen van het dossier niet in het voordeel van zijn klant spreken. De ombudsman stelt overigens een vergelijkbare brief op aan de ouders. Uiteindelijk besluiten de ouders heel de boete te betalen, zowel als de kosten van de deurwaarder.

07018

Mevrouw N. heeft plaats genomen in de tram vooraleer haar kaart af te stempelen. De controleurs waren net begonnen met controleren. Mevrouw N. legt uit dat zij buiten adem was. Ze bevindt zich trouwens in grote moeilijkheden en is werkonbekwaam. Dit is het derde voorval van overtreding in minder dan 24 maanden en de boete bedraagt dus 380 euro. De klacht is ontvankelijk. De MIVB handhaaft de overtreding, maar Mevrouw N. krijgt uitstel voor betaling van de boete.

07048

De Heer K. kon geen vervoerbewijs voorleggen op het moment van de controle. Hij verklaart dat hij eerst zonder succes had geprobeerd via internet een abonnement te kopen, om hier uiteindelijk in te slagen na het begin van de maand. Hij kocht echter geen abonnement voor de lopende maand, maar voor de daarop volgende maand. Hij ontving dit abonnement enkel de dag na vaststelling van de overtreding. De klager had zich reeds tot de MIVB gericht en deze handhaafde de boete. De klacht is ontvankelijk. Ze is echter niet gegrond, omdat de Heer K. geen vervoerbewijs had op het moment van de controle.

07051

De Heer M. legde een niet afgestempelde kaart voor. Hij beweert dat hij de kaart als volgt in het apparaat had gestoken en dat het apparaat had afgestempeld, alhoewel het niet had gedrukt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om een kopie van de kaart op te sturen.

08001

De Heer S. heeft geen vervoerbewijs kunnen vertonen aan de controleur. De klacht is ontvankelijk. De klager beweert eerst dat hij de brieven van de MIVB niet heeft ontvangen. Vervolgens kondigt hij aan dat hij ze beschouwt als niet aangekomen omdat ze niet aangetekend waren. De deurwaarders, belast met de inning van de schuld, hebben hem twee aanmaningen gestuurd. De klager heeft eindelijk de boete van 84 euro betaald. Hij betwist de kosten van de deurwaarder. Na ontvangst van het verslag van de ombudsman, kondigt de klager aan dat hij ook de kosten van de deurwaarder zal betalen.

08005

De klaagster heeft de metro genomen aan halte Munthof, richting Louisa. Ze dacht te kunnen afstempelen aan boord van het metrostel, zoals zij dat doet bij haar thuis in Charleroi. Ze heeft dus een niet afgestempeld vervoerbewijs vertoond aan de controleur voor de rit die zij maakte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster. Uiteindelijk besluit de klaagster het bedrag van de boete te betalen.

08023

De jonge M. heeft de controleur een abonnement vertoond dat toebehoorde aan een derde. Hij verklaart dat hij dat abonnement had gevonden op een speelplaats en dat hij van plan was om het terug te geven. De klacht is ontvankelijk. Er zijn onvoldoende elementen om de MIVB te overtuigen. De ombudsman komt te weten dat de zaak voor de rechtbank verschijnt, zodat het niet meer tot zijn bevoegdheid behoort.

08025

Op het moment van een controle merkt de Heer D. dat hij zonet zijn abonnement is verloren. Enkele dagen later vindt hij het terug bij de verloren voorwerpen van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk. Na door de ombudsman op de hoogte te zijn gesteld, besluit de MIVB om het te houden bij de 8 euro, geëist bij het vergeten van een abonnement.

09022

De klaagster heeft haar jaarabonnement vergeten. Ten gevolge van een controle, moet zij de boete van 8 euro betalen. Omdat zij op vakantie naar het buitenland was vertrokken, was zij vergeten de 8 euro te betalen. De boete werd dus automatisch 84 euro. De vakantie duurde lang en de MIVB besloot uiteindelijk om de schuld te innen met behulp van een deurwaarder. Omwille van de kosten, was de klaagster nu meer dan 100 euro schuldig. De klacht is niet ontvankelijk, want de feiten dateren van meer dan drie maanden sinds de eerste klacht bij de MIVB. De MIVB aanvaardt niettemin om als commercieel gebaar de boete te beperken tot 8 euro.

09067

De jonge M. heeft aan de controleur een abonnement getoond dat niet van hem was. Zijn vader betwist dit. De klacht is ontvankelijk. De omstandigheden zijn dusdanig dat de ombudsman, in het belang van de klager zelf, er van afziet om een voorstel te maken.

10005

Tijdens een controle vertoont een kind een abonnement van een familielid in plaats van het zijne. De boete is in dat geval 380 euro.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Aangezien het kind houder is van een abonnement en alle familieleden geabonneerd zijn, en rekening houdend met de tussenkomst van een plaatselijke ombudsdienst, aanvaardt de MIVB om volledig af te zien van de boete.

10040

De Heer M. blijkt een zeer verstrooid student te zijn. Hij richt zich tot de ombudsman omdat de deurwaarder, gemandateerd door de MIVB, een boete van hem opeist ten gevolge van een overtreding. De klacht is ontvankelijk.

Onderzoek wijst uit dat de Heer M. nog meer verstrooid is dan hij zelf beweert. In werkelijkheid is hij meerdere honderden euro boete schuldig die hij al een jaar niet heeft betaald; het abonnement dat hij gekocht zegt te hebben, is een gratis abonnement voor het vierde kind (gekocht na de eerste overtredingen); het verloren abonnement werd vervangen door een dubbel; hij is deze dubbel verloren; na een nieuwe controle zonder vervoerbewijs, ontvangt hij een nieuwe dubbel; hij is veranderd van adres zonder er de MIVB van te verwittigen. Nu reageert hij op een aanmaning van de deurwaarder, die zijn nieuw adres hebben gevonden.

De klacht is ontvankelijk. Hij beschikt nauwelijks over argumenten om de MIVB ervan te overtuigen de boetes te laten vallen. De MIVB is echter gevoelig voor de moeilijke situatie van de familie en er wordt besloten om de opeenvolgende dossiers te verenigen om de kosten van de deurwaarder te verminderen. De MIVB is zelfs bereid om de laatste boete te herleiden tot 8 euro in plaats van 84, op voorwaarde dat al de rest betaald wordt. Ondanks het positieve resultaat van deze bemiddeling, geeft de Heer M. geen gevolg aan deze voorstellen. Waarschijnlijk zal de MIVB langs gerechtelijke weg terugvordering vragen.

10071

In haar haast vergeet een klant haar ticket af te stempelen en ontvangt ze een proces-verbaal. Ze verklaart in goede trouw te hebben gehandeld en vraagt aan de ombudsman om tussen te komen. De ombudsman legt haar uit dat haar klacht niet ontvankelijk is, omdat er voordien bij de MIVB geen klacht werd neergelegd en raadt haar aan om zich tot de dienst 'inbreuken' van de MIVB te wenden.

10073

De Heer L. heeft zijn vervoerbewijs niet vertoond aan de controleur. De Heer L. is er echter van overtuigd dat hij een jaarabonnement heeft via zijn werkgever. Hij is dus van oordeel dat hij enkel een boete van 8 euro moet betalen, in plaats van 84. Aangezien de Heer L. niet kan staven dat hij in het bezit is van een jaarabonnement, richt hij zich tot de MIVB om een dubbel van dit abonnement te verkrijgen. Daar bevestigt men hem dat zijn naam zich in de database met klanten bevindt. In werkelijkheid had de werkgever eerst een abonnement verzocht voor de Heer L., maar het achteraf geannuleerd en er vergoeding voor ontvangen. De Heer L. was niet geabonneerd op het moment van de vaststelling van de overtreding, wat hij ook moge beweren,. De Heer L. is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. Hij richt zich tot de ombudsman. Hij vindt dat de fout ligt bij de MIVB. Volgens de klager, heeft de MIVB een fout begaan door hem te doen geloven dat hij de houder was van een abonnement. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond. Mocht de Heer L. ervan overtuigd zijn dat hij een abonnement had, dan had hij er het bewijs van moeten aanschaffen, in plaats van te rijden zonder een vervoerbewijs. Men kan niet spreken dat men iets is vergeten dat niet bestaat.

10075

Het jaarabonnement van Mevrouw M. werd gestolen. Zij kon dus haar abonnement niet tonen aan de controleur. Zij beschikte niet over een ander vervoerbewijs. Zij heeft een kopie van het proces-verbaal van de verklaring 'gefaxt'. De MIVB neemt hiermee genoeg om de boete op 8 euro terug te brengen. Mevrouw M. is van oordeel dat ze geen enkele boete moet betalen. Zij vraagt naar het adres van de ombudsman en bedenkt haar later. Zij ziet af van haar klacht bij de ombudsman.

10087

Op het ogenblik van een controle, had de klaagster haar 10-rittenkaart niet afgestempeld. Ze richt zich tot de ombudsman vooraleer een klacht in te dienen bij de MIVB. Haar klacht bij de ombudsman is dus niet ontvankelijk. De ombudsman legt haar uit hoe ze een klacht moet indienen bij de dienst beheer van overtredingen.

11023

Een klant betwist een boete. Hij was niet instaat om zijn vervoerbewijs te vertonen omdat zijn portefeuille was gestolen. Op dezelfde dag gaf hij deze diefstal aan bij de politie. Hij ontving geen kopie van zijn verklaring aangezien hij geen documenten had waarmee hij zijn identiteit kon staven. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om, wordt hem aangeraden de MIVB te contacteren wanneer het document in zijn gestolen portefeuille een abonnement is.

11029

Een klant betwist de boete die hij die dag nog had gekregen. De klacht is niet ontvankelijk.

11031

Een moeder betwist de overtreding tijdens dewelke haar zoon een proces-verbaal kreeg omdat hij een ticket vertoonde dat toebehoorde aan een derde. De klacht is ontvankelijk. Het ticket van het in beslag genomen abonnement bevindt zich in bijlage van het document. Het is een dubbel van het jaarabonnement waarvan de duur was verlopen op het moment van controle. Het ticket droeg bovendien een nummer die niet overeenstemde met die op de klantenkaart van de zoon. De ombudsman beschouwd de klacht als ongegrond.



11040

Een klant betwist een boete en doet hiervoor beroep op haar verstrooidheid. De klacht is ontvankelijk. De MIVB beschikt over geen enkel argument om af te zien van de boete.

11047

Een klant betwist een boete die zij had opgelopen toen haar portefeuille, met haar jaarabonnement, net was gestolen. Zij legt een kopie voor van de verklaring van diefstal bij de politie. De klacht is ontvankelijk. De MIVB gaat akkoord met de reductie van het bedrag van de boete van 84 naar 8 €, indien de klaagster de kosten van de deurwaarder betaalt.

12019

in het kader van een boete beroept een reiziger zich op misbruik van zijn identiteit. De klacht is niet ontvankelijk.

12025

De Heer C. beschikt over een jaarabonnement, maar hij had het niet bij en kon geen vervoerbewijs vertonen aan de controleur. De boete van 84 euro kan worden verminderd tot 8 euro als hij binnen de tien werkdagen een kopie van het abonnement vertoont en 8 euro stort binnen dezelfde termijn.

De Heer C. weigert om 8 euro te betalen en schrijft naar de dienst beheer der inbreuken van de MIVB. Hij is al meer dan 20 jaar geabonneerd en hij heeft reden genoeg om zijn beklag te doen over de diensten van de MIVB.

De MIVB antwoordt met een aanmaning tot betaling.

De Heer M. antwoordt dat hij de 8 euro betaald heeft. Hij voegt er een gedetailleerde beschrijving aan toe van de redenen waarom hij kan klagen over de MIVB. Hij voegt er ook kopie van zijn jaarabonnement aan toe. Deze email werd verstuurd een dag voor het einde van de termijn van 10 werkdagen. Hij stuurt de ombudsman hier een kopie van, ter informatie.

Daarna ontvangt hij van de MIVB een brief waarin men de boete van 84 euro opeist. Hij antwoordt aan de MIVB dat hij de 8 euro op tijd heeft betaald. Hij maakt er kopie van aan de ombudsman. Op dit stadium is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk, omdat er nog geen 30 dagen zijn verstreken sinds de eerste klacht die de MIVB had ontvangen. Er moeten nog enkele dagen verstrijken.

Van zodra de 30 dagen zijn verstreken, dient de Heer C. een nieuwe klacht in bij de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De schuld van 76 euro, dus 84 euro min de 8 reeds betaalde, wordt 's anderdaags geannuleerd.

12035

de Heer M. schrijft naar de ombudsman, in december, dat zijn portefeuille werd gestolen in september. Hij ontving een aanmaning van de MIVB. Hij moet een boete betalen omdat hij geen vervoerbewijs kon vertonen. Volgens zijn brief is er iemand die zich voor hem uitgaf.

De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsdienst geeft niettemin de raad om aan de MIVB een kopie op te sturen van het proces-verbaal van de verklaring van diefstal, dat de klager zeker bij de politie heeft afgeleverd. Hij geeft ook de raad om een klacht in te dienen voor misbruik van identiteit en een kopie van het proces-verbaal op te sturen naar de MIVB. De klager geeft geen antwoord aan de ombudsman.

12041

Volgens het proces-verbaal van de controleur, heeft Juffrouw K. een vals abonnement vertoond. De boete bedraagt 380 euro. De MIVB heeft het dossier aan deurwaarders overgemaakt om de schuld terug te vorderen. Er zijn dus kosten. De brief van de moeder aan de ombudsman legt uit dat er problemen zijn om de schuld te vereffenen. Zij heeft een deel ervan geregeld in schijven van 25 euro, maar zij heeft haar betalingen onderbroken. Zij is er niet in geslaagd om met de MIVB tot een minnelijke schikking te komen. Alhoewel de klaagster nooit rechtstreeks contact heeft genomen met de MIVB, zijn er verschillende sociale diensten voor haar tussengekomen, die een antwoord hebben gekregen van de MIVB.

Rekening houdend met deze contacten, is de klacht ontvankelijk.

Uit onderzoek blijkt dat Juffrouw K. en haar moeder dubbels hadden ontvangen voor alle abonnementen die hen waren afgegeven, inclusief de gratis abonnementen (betaald door de sociale hulpdiensten). Bepaalde abonnementen waren zelfs onderworpen aan twee verklaringen van verlies, die hebben toegelaten om er een dubbel van te ontvangen. Zonder overhaaste conclusies te trekken, heeft de MIVB toch enige reden voor behoedzaamheid.

De klaagster heeft er overigens geen enkel belang bij de betalingen te verspreiden. De deurwaarders moeten immers bij elke betaling kosten aanrekenen.

De ombudsman informeert de klaagster dat hij over te weinig argumenten beschikt. Hij stelt haar voor het openstaande bedrag in één keer te storten.

### 2.1.3.3. Aanwezigheid in het gecontroleerde deel van de installaties, zonder intentie van de reiziger

03026

De Heer T. bevond zich zonder vervoerbewijs in de gecontroleerde zone van een premetrostation. De Heer T. betwist deze overtreding niet, maar hij haalt aan dat hij niet de bedoeling had om te reizen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er voordien geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager. Hij wijst hem erop dat de overtreding niet afhankelijk is van de intenties van de reiziger.

09006

De MIVB eist een boete van Mevrouw R., die zich zonder geldig vervoerbewijs bevond in de gecontroleerde zone. Zij betwist het proces-verbaal. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

### 2.1.3.4. Betwisting van de herhaling van de voorvallen

02016

Een sociaal assistent komt tussen voor een persoon in grote moeilijkheden. Het gaat over de derde overtreding op minder dan 24 maanden. De boete bedraagt dus 380 euro. De klaagster heeft 76 euro betaald, evenals de boetes die zij voor vroegere overtredingen schuldig is. De MIVB aanvaardt om de boete om sociale redenen tot 76 euro te beperken, op voorwaarde van de aankoop van een jaarabonnement. Dit mag een sociaal abonnement zijn.

07049

Ten gevolge van een eerste voorval had Mevrouw C. een verminderde boete van 8 euro betaald. Iets minder dan een jaar later kan Mevrouw C. geen vervoerbewijs voorleggen. De boete bedraagt dus 190 euro, want het is het tweede voorval in minder dan 24 maanden. Mevrouw C. vraagt om deze boete te verminderen tot 84 euro omdat het eerste voorval, voor zover ze het heeft begrepen, niet meer telt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman legt haar uit dat de vermindering van de boete van het eerste incident de volgende overtreding niet annuleert.

**Opmerking.** Wanneer de MIVB schrijft dat een boete is verminderd en dat de zaak 'geklasseerd wordt zonder gevolg', dan zou zij de voorzorg moeten nemen om eraan toe te voegen dat dit incident wel in aanmerking zal worden genomen in geval van een herhaalde overtreding.

07053

Ten gevolge van een eerste voorval, had de Heer L. een verminderde boete van 8 euro betaald. Minder dan 24 maanden later, kon de Heer L. geen vervoerbewijs voorleggen. De boete bedroeg dus 190 euro, want het betrof het tweede voorval in minder dan 24 maanden. De Heer L. vraagt om deze boete te verminderen tot 84 euro, aangezien het eerste voorval niet meer van toepassing is, voor zover hij heeft begrepen. Hij verzoekt om een betalingsplan voor die 84 euro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman legt niettemin uit dat de vermindering van de boete voor het eerste voorval niet betekent dat dit voorval geannuleerd werd.

**Opmerking.** Wanneer de MIVB schrijft dat een boete is verminderd en dat de zaak 'geklasseerd wordt zonder gevolg', dan zou zij de voorzorg moeten nemen om eraan toe te voegen dat dit incident ook in aanmerking zal worden genomen in geval van een herhaalde overtreding. (zie 07049).

#### 2.1.3.5. Administratieve kosten

Voor deze rubriek waren er in 2008 geen klachten.

#### 2.1.3.6. Inning van toeslag

01003

Een klant moet nog 560 euro aan boetes en kosten betalen, ten gevolge van meerdere overtredingen. Hij had een afbetalingsplan aanvaard, maar ondertussen had hij zijn betalingen onderbroken. Hij richt zich tot de ombudsman met de vraag hoe hij zijn schuld kan aflossen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt na akkoord van de klager de klacht over aan de MIVB. De MIVB stelt een nieuw afbetalingsplan voor.

01008

Juffrouw Z. heeft haar jaarabonnement niet kunnen vertonen aan de controleur. Ze heeft de administratieve kosten van 8 euro te laat betaald, dat wil zeggen na de 10 werkdagen. De MIVB eist een toeslag van 76 euro. Die werd niet betaald binnen de termijn. De MIVB geeft het dossier door aan de deurwaarder, wat de rekening op 110,47 brengt. De moeder van Juffrouw Z. richt zich tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Toch aanvaardt de MIVB om het dossier te klasseren.

01010

De Heer D. belt naar de ombudsdienst. Hij vraagt om zijn dossier opnieuw te laten onderzoeken. Hij preciseert niet verder. De ombudsman komt te weten dat het gaat om een reeks overtredingen en dat er een vonnis van de rechtbank is tussengekomen. Het dossier behoorde dus niet meer tot zijn bevoegdheid. Ondanks verschillende pogingen, blijft het onmogelijk om de Heer D. telefonisch te bereiken. De ombudsman laat boodschappen achter op zijn antwoordapparaat. Twaalf dagen later, de dag voor de verkoop van de in beslag genomen goederen, belt de klager opnieuw de ombudsman en laat hem een e-mailadres achter. De ombudsman deelt hem mee dat hij niet meer kan tussenkomen in het dossier, omdat er al een vonnis is gevallen in het dossier. Het is echter mogelijk om de deurwaarder te contacteren en de verkoop te beletten, de ombudsman heeft zich hierover geïnformeerd.

01017

De klager wil tijdelijk zijn betaling aan de MIVB, ten gevolge van verscheidene overtredingen, opheffen. De klacht is ontvankelijk. De klager heeft geen adres achtergelaten, maar de ombudsman schrijft hem op zijn laatst bekende adres. Het resterende saldo bedraagt 1460 euro, afkomstig van verschillende dossiers, verdeeld over verschillende deurwaarders. De klager heeft nooit het afbetalingsplan gerespecteerd dat hem was toegestaan. De ombudsman geeft hem de raad om opnieuw contact op te nemen met de deurwaarders.

01028

Mevrouw L. heeft haar abonnement niet kunnen vertonen aan de controleur. Zij had er een kopie van gefaxt, maar ze had over het hoofd gezien dat ze 8 euro moest storten, de administratieve kosten die de MIVB van haar eiste. Ten gevolge hiervan paste de MIVB de voor dergelijke gevallen toepasselijke toeslag van 76 euro toe. De klaagster gaf hier geen gevolg aan en de MIVB gaf het dossier ter inning door aan een deurwaarder. Het is de werkgever van Mevrouw X. die tussenkomt voor haar omdat de klaagster ongeletterd is. Hij legt uit dat zij de aanmaningen van de MIVB niet begreep. De MIVB aanvaardt om het dossier af te sluiten op voorwaarde van betaling van de 8 euro administratieve kosten en de kosten van de deurwaarders.

01031

De klager had de boetes die zijn zoon schuldig was betaald, maar hij had dit gedaan in drie schijven, waarvan de laatste te laat was gestort. De MIVB had ondertussen de inning in handen gegeven van deurwaarders.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB.

Toch aanvaardt de MIVB om het dossier zonder gevolg te klasseren en af te zien van de terugbetaling van de kosten van de deurwaarders. De MIVB maakte ook een commercieel gebaar en hield er rekening mee dat de zoon houder was geworden van een abonnement.

02003

De minderjarige dochter van de klaagster rijdt minstens twee keer zonder vervoerbewijs. De dag na het tweede voorval koopt de klaagster een jaarlijks schoolabonnement. De MIVB eist 76 euro boete voor het eerste voorval en 190 voor het tweede. De klaagster regelt de eerste boete. Voor de tweede beperkt zij haar storting tot 4 euro. De MIVB eist het openstaande bedrag van 186 euro op en er wordt een deurwaarder op gezet. De klaagster haalt aan dat zij een abonnement had aangevraagd en dat haar verzoek zonder gevolg was gebleven. Daarenboven beschikt zij over promotietickets en het reglement voorziet enkel een boete van 4 euro wanneer een gratis ticket niet wordt afgestempeld. De klacht is ontvankelijk.

Het proces-verbaal stelde de afwezigheid van een vervoerbewijs vast, het vervoerbewijs werd dus niet vertoond. De MIVB is des te minder bereid tot een compromis omdat zij een vergelijkbare situatie terugvindt in haar archieven. De klaagster had reeds een abonnement gekocht na een vaststelling van overtreding. De ombudsman stelt het verslag op en stuurt het enkel naar de klaagster. De klaagster wil vervolgens een terugbetaling van het abonnement om de boete mee te kunnen betalen. De MIVB weigert om het abonnement integraal terug te betalen, omdat het reeds gebruikt werd. De ombudsman stelt voor om een betaling in schijven aan te vragen. Hij sluit het dossier af.

02004

Een overtreding in 2004 kostte in het begin enkel 8 euro aan administratieve kosten, op voorwaarde van het vertonen van het abonnement binnen de 3 dagen. Mocht het abonnement niet worden vertoond, dan moest de klant 75 euro betalen. De klaagster betaalt hier 50 van. Het saldo van 25 euro blijft onbetaald. Eindelijk stapt de MIVB naar de rechtbank. De ombudsman deelt de klaagster dus mee dat hij niet kan tussenkomen.

02006

Een jongere die vaak wegloopt, werd enkele malen gecontroleerd door de beambten van de MIVB, ook op een moment dat er een opsporingsbericht was verspreid. Deze controles leidden ertoe dat de MIVB de toeslag bij de moeder opeiste. Deze richtte zich tot de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk. De MIVB klasseert het dossier zonder gevolg, op voorwaarde van de aankoop van een jaarabonnement.

**Opmerking.** De controleurs moeten rekening houden met de opsporingsberichten.

02013

De jonge D. vertoonde het abonnement van een derde en de boete in een dergelijk geval bedraagt 380 euro, buiten de administratieve kosten en die van de deurwaarder. Deze jongere gaat niet meer naar school. Meerdere andere dossiers zijn onbetaald gebleven, ook na gerechtelijk vonnis. De MIVB aanvaardt, om sociale redenen, om de boete te laten vallen en het te houden bij de administratieve kosten en de kosten van de deurwaarder, op voorwaarden dat de voorafgaande schulden worden ingelost.

02020

De Heer L., die zich onder voogdijschap bevindt, klaagt erover post te ontvangen die naar zijn wettelijke beheerder moet worden verstuurd. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Met het akkoord van de klager maakt de ombudsman de klacht over aan de MIVB en deelt dit mee aan de klager. De MIVB neemt contact met de beheerder van de goederen.

02021

De Heer K. heeft een afbetalingsplan verkregen, maar hij vraagt om het over een nog langere termijn te verspreiden. De klacht is ontvankelijk bij de ombudsman. Het is echter niet mogelijk om voldoening te schenken aan de klant, omdat de deurwaarders geen te lange termijn konden toekennen.

02042

Mevrouw S. moet een boete betalen omwille van een overtreding. Zij vraagt om spreiding van haar schulden. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman vertelt haar hoe zij een spreiding kan aanvragen bij de MIVB.

03011

De klaagster vraagt om nieuws over haar betaling van een boete. De MIVB heeft geen enkele betaling ontvangen. Blijkt dat de klaagster twee boetes dient te betalen, één van 84 en een andere van 190 euro. De klaagster betwist deze overtredingen niet, maar zij betwist het bedrag van de tweede boete. De ombudsman licht de klaagster in dat haar klacht niet ontvankelijk is bij de ombudsman, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. Hij legt haar niettemin uit dat de tweede overtreding in 24 maanden wel degelijk een boete van 190 euro met zich meebrengt.

**Opmerking.** Het document dat werd afgeleverd op het moment van overtreding, geeft niet aan dat een tweede overtreding binnen een termijn van 24 maanden een boete van 190 euro met zich meebrengt, en een derde overtreding een boete van 380 euro.

03016

Een meisje reed zonder een vervoerbewijs. Haar moeder heeft de boete van 76 euro betaald, maar te laat. Omdat de termijn al was verstreken, is zij nog 8 euro schuldig. Zij heeft deze niet betaald en de MIVB heeft het dossier overgemaakt aan de deurwaarders. Rekening houdend met de kosten, moet de moeder nu 43 euro. De klacht is ontvankelijk. De MIVB aanvaardt uitstel van betaling. De ombudsman deelt mee aan de klaagster dat dit uitstel kosten met zich meebrengt en dat de wet hier tijdsbeperingen op legt.

03036

De Heer A. had geen vervoerbewijs op het moment van de controle. De brief van de MIVB werd verstuurd naar een adres waar hij niet meer woonachtig was. De nieuwe bewoners sturen zijn post niet door. Hij heeft de boete van 84 euro dus niet kunnen betalen. De deurwaarder heeft hem een aanmaning gestuurd. Op dat moment richt de Heer A. zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De MIVB wil de kosten van de deurwaarder op zich nemen op voorwaarde dat de Heer A. de boete binnen de 10 dagen betaalt.

03038

Terug na een lange reis in het buitenland, ontvangt Mevrouw M. een aanmaning tot betaling van 60 euro. Mevrouw M. verwondert zich hierover, omdat de overtreding reeds enkele jaren oud is. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen klacht werd ingediend bij de MIVB met hetzelfde onderwerp. Niettemin deelt de ombudsman de details van haar rekening mee aan Mevrouw M. Zij was akkoord gegaan met een betalingsplan dat zij niet tot op het einde had gerespecteerd. De MIVB is van plan om ermee naar de rechtbank te stappen.

03039

De Heer G. speelt de ongelukkige. Een dief heeft de portefeuille gestolen waar zijn maandabonnement voor maart in zat. Tweemaal op drie dagen stellen de controleurs vast dat de Heer G. rijdt zonder vervoerbewijs. De eerste boete bedraagt 84 euro. De tweede bedraagt 114 euro (abonnement twee keer vergeten in minder dan 24 maanden). Alhoewel er nog geen 30 dagen zijn verstreken na de klacht van de Heer G. bij de MIVB, is de klacht ontvankelijk, omdat de MIVB reeds heeft geantwoord met een weigering. De MIVB past de regels toe en de klacht is niet gegrond. De ombudsman suggereert echter aan de klager om een klacht neer te leggen voor diefstal of het verlies van zijn portefeuille aan te geven bij een politiecommissariaat en er een kopie van op te sturen naar de MIVB. De Heer G. dringt niet aan.

04034

De Heer H. betwist de overtreding niet die de controleurs van de MIVB hebben vastgesteld. Hij richt zich tot de ombudsman om spreiding van betaling te verkrijgen. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman stuurt de klacht echter door naar de MIVB en de klager krijgt een afbetalingsplan voor zijn schuld.

05009

De klaagster betwist de overtreding niet waarvoor de MIVB 84 euro van hem eist. Zij vraagt om uitstel van betaling. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt het niettemin over. De MIVB geeft haar een afbetalingsplan.

05016

De Heer T. had zijn abonnement vergeten. Op dat moment was het voldoende voor hem om een kopie ervan op te sturen en de administratieve kosten van 8 euro te betalen. De Heer T. vervult deze formaliteiten echter niet binnen de termijn. Ten gevolge hiervan eist de MIVB van hem een boete van 84 euro. De Heer T. vraagt om gemeenschapsdienst uit te voeren in plaats van te betalen. De klacht is ontvankelijk, omwille van de briefwisseling tussen de klager en de MIVB. De ombudsman legt uit waarom zijn voorstel om gemeenschapsdienst uit te voeren niet kan worden aanvaard. Ondertussen verleent de MIVB hem uitstel van betaling.

06005

Een jongere heeft op enkele weken tijd drie overtredingen op het reglement op de politie van personen vervoer op rij begaan. De opgetelde boetes zijn hoger dan 500 euro. De vader van de jongere richt zich tot de ombudsman want zijn zoon bevindt zich onder medische behandeling. Hij betwist de overtredingen niet, noch de boetes die hieruit voortvloeien. Hij vraagt enkel dat de MIVB rekening houdt met zijn situatie. De ombudsman kan niet tussenkomen, want de klacht is niet ontvankelijk, omdat er voordien geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De klager richt dus een email aan de MIVB, met kopie aan de ombudsman. Deze antwoordt de klager dat hij tot diens beschikking blijft, mocht het antwoord van de MIVB hem geen voldoening schenken.

06010

De MIVB geeft geen spreiding van betaling meer. Ten gevolge van enkele betalingsproblemen, had de MIVB een uitstel toegekend om sociale reden. De klaagster richtte zich tot de ombudsman in de hoop om toch een spreiding te verkrijgen met een kleine maandelijksse betaling die de betaling over 18 maanden zou verspreiden. De ombudsman raadt haar aan de termijn van de MIVB te respecteren, om kosten van deurwaarders te vermijden.

06015

Ten gevolge van een probleem met betaling, vraagt de klaagster bevestiging van het bedrag van een boete. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman bevestigt niettemin het bedrag.

06020



Ten gevolge van een betalingsprobleem is de klager van oordeel dat de boete te hoog is. Hij hoopt dat de tussenkomst van de ombudsman de boete kan opheffen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klager en legt er de nadruk op dat zijn tussenkomst geen boetes kan opheffen.

06027

De klaagster kan maar niet het bedrag verklaren van de boete die de MIVB van haar opeist. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman geeft haar niettemin de gevraagde uitleg.

07017

Een instelling van de jeugdbescherming komt tussen voor twee van haar beschermelingen die op vraag van de controleur geen geldig vervoerbewijs konden voorleggen. De instelling beschikt niet over een budget voor het betalen van de boetes en de twee jongeren beschikken maar over weinig middelen. De instelling stelt voor om de boete te vervangen door gemeenschapsdienst.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de instelling. Tegelijkertijd wijst de ombudsman erop dat de MIVB geen gemeenschapsdienst kan opleggen. Enkel een rechter kan hierover beslissen. De MIVB besluit daarentegen om de twee zaken af te sluiten, mits storting van een verminderde boete van 8 euro. Het motiveert zijn beslissing door het feit dat de WIGW-abonnementen enkele dagen na de controle werden afgegeven.

07024

De Heer S. vraagt om uitstel om de boete van 84 euro te betalen die de MIVB eist ten gevolge van een controle. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor dat hij zich richt tot het departement van de MIVB dat instaat voor het innen van de schulden.

07025

De Heer D. komt tussen voor twee derden die geen geldig vervoerbewijs konden vertonen. De klacht is niet ontvankelijk, omdat de klager hier geen persoonlijk belang bij heeft. De MIVB verleent niettemin betalingsuitstel.

07029

De Heer L., die een instelling vertegenwoordigt, vraagt om de gegevens van de deurwaarders en informatie over het dossier van een overtreding. De klacht is niet ontvankelijk. Het dossier bestaat niet.

08003

Mevrouw C. vraagt om een 'schikking' ten gevolge van een overtreding die haar zoon beging. Ze heeft de boete betaald, maar wil een korting op de aankoop van een jaarabonnement. Volgens haar zou dit bedrag gelijk kunnen zijn aan het bedrag van de boete.

De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht ingediend bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich eerst tot de MIVB te wenden.

08018

Ten gevolge van verscheidene overtredingen, ging de MIVB desondanks akkoord met betalingsuitstel. De klaagster vraagt nu om een afbetalingsplan en één van de boetes te laten vallen. De klacht is ontvankelijk. De MIVB handhaaft de boetes en het betalingsuitstel dat haar was toegekend.

08019

De klaagster richt zich tot de ombudsman wanneer er reeds een vonnis is geveld, die de klager heeft veroordeeld tot betaling van een boete ten gevolge van een overtreding. De ombudsman moet zich dus onbevoegd verklaren. De klaagster bekomt niettemin een spreiding van betaling bij de MIVB.

08037

De MIVB vraagt de betaling van verscheidene boetes, verschuldigd voor opeenvolgende overtredingen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er voordien geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman raadt echter aan om de deurwaarder te contacteren om het afbetalingsplan te hergroeperen, wat de kosten vermindert.

09002

De Heer M. is helemaal in de war. Ten gevolge van meerdere overtredingen verplicht een vonnis hem om het saldo van de boetes te regelen die hij schuldig is aan de MIVB, naast de deurwaarders- en procedurekosten.

De klacht is niet ontvankelijk, want de ombudsman kan niet tussenkomen in een beslissing van de gerechtelijke macht.

09034

De Heer L. reed zonder een vervoerbewijs. Hij vraagt om betalingsuitstel. De klacht is niet ontvankelijk. Rekening houdend met de omstandigheden, krijgt de Heer L. het uitstel.

10017

De Heer B. klaagt over 'gewelddaden' tijdens de vaststelling dat hij reist zonder vervoerbewijs. De klacht in verband met de boete is ontvankelijk, maar ongegrond. Het probleem van de gewelddaden was het voorwerp van een veroordeling van de Heer B.

10070

Een reiziger verzoekt de tussenkomst van de ombudsman om spreiding van betaling te verkrijgen ten gevolge van een overtreding van 84 €. Eigenlijk gaat het om een vergoeding van 190 €, gegeven dat een eerste voorval binnen de twee jaar had plaatsgevonden, dat was geklasseerd voor een som van 8 €. Het dossier is niet ontvankelijk omdat er geen eerdere klacht bij de MIVB kon worden aangetoond. De ombudsman raadt haar aan zich rechtstreeks te richten tot de deurwaarder om een afbetalingsplan te bekomen.

11024

Een sociale dienst vraagt een afbetalingsplan voor een boete aan één van de mensen die zij bijstaan. Ten gevolge van de tussenkomst van de ombudsman, verlengt de MIVB de termijn. Op het einde van de termijn zijn enkel 16 van de 84 euro betaald. De MIVB geeft het dossier daarom in de handen van de deurwaarder.

11041

Een klant contacteert de ombudsman om hem te vragen problemen met de deurwaarder op te lossen in een incassodossier. De klacht is niet ontvankelijk.

12031

De Heer D. belt naar de ombudsman, alhoewel de verkoop van zijn inboedel ten gevolge van een veroordeling drie dagen later moet plaatsvinden. Zijn schuld bedraagt meerdere honderden euro, met inbegrip van de kosten. De ombudsman antwoordt dat hij niet kan tussenkomen in de uitvoering van een vonnis. Niets verbiedt echter aan de klager om zich te richten tot de deurwaarders en hen een onmiddellijke betaling voor te stellen.

12037

Meester M, advocaat, komt tussen als tijdelijke beheerder. Mevrouw Z, die niet in het bezit was van een vervoerbewijs, had haar boete niet betaald en niet geantwoord op de aanmaningen en aangetekende brieven. De MIVB had haar doen dagvaarden om te verschijnen voor een Vrederechter. De tussenkomst van Meester M. is geen ontvankelijke klacht, omdat er geen klacht werd ingediend bij de MIVB. Daarenboven dient de ombudsman zich terug te trekken van zodra het dossier een juridische wending neemt.

De ombudsman moedigt contact aan tussen Meester M. en de MIVB. Meester M. doet een voorstel tot regeling. De MIVB aanvaardt dit, op voorwaarde dat de betaling onmiddellijk gebeurt.

12039

De zoon van Mevrouw T. heeft zijn vervoerbewijs niet kunnen vertonen aan de controleur. Dit is al het tweede voorval in minder dan 24 maanden. De boete van 84 euro werd niet betaald. Mevrouw T., die net op de hoogte is geraakt van de aanmaning van de deurwaarder, richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Er werd geen enkel contact opgenomen met de MIVB of met de deurwaarder. De ombudsman deelt mee aan Mevrouw T. dat haar klacht niet ontvankelijk is. Hij stelt haar op de hoogte van de staat van het dossier en raadt haar aan contact op te nemen met de deurwaarder.

12043

Mevrouw B. heeft haar vervoerbewijs niet kunnen tonen aan de controleur. Dit is de tweede overtreding in 24 maanden. Mevrouw B. heeft aan de MIVB gevraagd om de boete te verminderen, die omwille van de vorige overtreding 190 euro bedraagt. De MIVB heeft haar dit geweigerd. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De MIVB vermindert de boete niet. Mevrouw B. kan wel genieten van een afbetalingsplan, op voorwaarde dat zij dit aanvraagt en zich daar strikt aan houdt.

12045

Vijf jaar geleden heeft Mevrouw C twee keer een boete van 55 € betaald. Zij heeft een brief aan de MIVB gericht die nooit werd beantwoord. In werkelijkheid heeft de MIVB deze brief nooit ontvangen. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om, deelt men mee aan Mevrouw C dat de MIVB wel degelijk een dubbele betaling heeft ontvangen van harentwege maar dat de MIVB haar maar 35 € moet terugbetalen en geen 55. De boete die indertijd niet was betaald in de loop van tien dagen is van 55 naar 75 € gestegen. De tweede betaling van 55 € zorgde ervoor dat de boete met 20 € gecompenseerd kon worden. Mevrouw dient zicht te richten tot de MIVB om deze terugbetaling te bekomen. Een terugbetaling van deze soort kan enkel op verzoek worden uitgevoerd, omdat dat automatisch vaak onmogelijk is, omwille van adresveranderingen.

12048

Mevrouw JV deed in 2008 haar beklag bij de ombudsman over boetedossiers. Op dat moment was ze 84 € schuldig voor een eerste overtreding en 190 € plus kosten voor een tweede overtreding. Ten gevolge van de tussenkomst van de ombudsman, in maart 2008, gaf de MIVB een zeer gunstig gevolg aan deze dossiers. De klant komt terug op de beschuldiging. De klacht is niet ontvankelijk omdat het Executieve Besluit van 30 mei 1991 niet toelaat om een klacht in te dienen voor hetzelfde motief wanneer het dossier is afgesloten. Buiten bemiddeling om geeft de ombudsman toch enige raad aan Mevrouw JV.

12049

Juffrouw B kon haar abonnement niet vinden op het moment van de controle. Zij dient 8 € te betalen binnen de 10 werkdagen. Zij vindt haar abonnement terug op het moment dat de termijn is verstreken. De klacht is niet ontvankelijk, maar de ombudsman bekomt dat de MIVB haar een bijkomende termijn verleent.

## **2.2.Netwerk**

### 2.2.1. Lijnen en uurroosters

01002

Een klant doet zijn beklag over de opschorting van tram 52. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

01018

Mevrouw T. klaagt over de tramverbindingen van het Liedtsplein naar de Vleurgatse steenweg. Zij vraagt om lijn 93 te herstellen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman raadt aan contact te nemen met de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

01024

De klaagster vraagt om een attest omwille van een bus van lijn 59 die te laat was. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de adressen mee van de MIVB waar zij dit attest kan verkrijgen.

01025

De Heer C. begeeft zich elke dag naar de halte aan het Noordstation om er de trein te nemen. Hij gebruikt hiervoor lijn 25 te Diamant. Hij klaagt over de te lage frequentie van lijn 25, in vergelijking met de trams die naar het station van Schaarbeek rijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman bestudeert het uurrooster en stelt vast dat tram 25 zeven keer passeert, terwijl tram 24, die rijdt naar het station van Schaarbeek, op dezelfde tijd 5 keer passeert (Heizel). De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager. Deze betwijfelt of dit uurrooster wordt uitgevoerd.

#### **Opmerking**

Deze klacht legt de vinger op de wonde van het verschil tussen werkelijk en theoretisch uurrooster. Misschien is het mogelijk om de verschillen te verminderen door de vaste posten van controleurs?

01038

De klaagster vraagt een attest omwille van een vertraging van 30 minuten in de metro, op dezelfde ochtend. De ombudsman deelt mee dat de klacht niet ontvankelijk is en maakt de vraag over aan het 'Contact Centre' van de MIVB. Deze belooft om het nog dezelfde dag te behandelen.

02002

De klaagster beschikte voor de hervorming van het netwerk over een verbinding tussen thuis en het werk. Nu is zij verplicht om van bus te veranderen, maar moet wachten op een slecht verlichte plaats. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman wijst haar op een betere route.

02024

Mevrouw B. gaat naar haar werk met de 71, die zij neemt op het Centraal station richting ULB-VUB. Zij merkt op dat de bus om de 12 minuten rijdt, in plaats van om de 6 minuten, zoals vroeger. De wachtrij is langer en de bus zit vol. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

02027

Mevrouw M. gaat naar haar werk met de 71, die zij neemt aan het Centraal Station richting Flageyplein. Ze merkt op dat de bus om de 12 minuten rijdt, in plaats van de vroegere 6 minuten. De wachtrij is langer en de bus zit vol. Het ergste is dat Mevrouw M. 's avonds haar trein mist, waardoor ze een uur verliest. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

02029

02030

02032

Deze drie klachten zijn identiek aan de vorige. Zij werden op dezelfde manier behandeld.

03010

De Heer D. vraagt om folders, bestemd voor de buschauffeurs die met de tram naar parking Mabru moeten (Fabriekskaaai) aan het Centraal Station. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB, maar hij deelt reeds mee aan de Heer D. dat tram 4 de beste oplossing biedt.

03030

De Heer V. klaagt over de regelmaat op heel het netwerk in het algemeen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

03033

De Heer V. klaagt over het netwerk in het algemeen en over een staking in het bijzonder. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

0343

De metro was onderbroken. Mevrouw T. wenst een attest voor haar werkgever. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt dit over. De MIVB geeft het attest af.

04001

Mevrouw D., in het bezit van een jaarabonnement, is van oordeel dat zij sinds begin april 2008 benadeeld wordt door de aanpassing van het uurrooster van tram 23.

De MIVB heeft de regelmaat waarmee de tram op woensdagnamiddag rijdt verminderd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman neemt inlichtingen. Hij wijst haar op meer eenvoudige methodes om te klagen bij de MIVB.

04009

Mevrouw V. klaagt over de herhaalde vertragingen van tram 4. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB.

04020

De Heer D. verwondert zich erover dat de trams 56 die niet tot het einde van hun traject rijden, de deuren niet openen aan de Over dekte straat (Zuidstation), alhoewel zij Lemonnier vermelden als bestemming. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De klager richt zich vervolgens tot de MIVB en krijgt uitleg: deze trams maken rechtsomkeer in de tunnel alvorens de halte Lemonnier te bereiken.

06017

De Heer F. klaagt over de systematische vertraging van de metro om 6.12u. te Alma in de richting van het centrum. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt het niettemin over en vraagt om uitleg.

06018

De Heer M. vindt het spijtig dat tram 18 is verdwenen. Die tram verbond zijn huis rechtstreeks met zijn werk. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt hem niettemin voor om de nieuwe lijn 51 te gebruiken in combinatie met de 97 of bus 48.

06032

De klager zegt dat hij geen antwoord heeft gekregen op een email aan de MIVB. In deze email stelde hij verbeteringen voor. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De klager keert enkele malen terug op zijn klacht. Na controle blijkt dat de MIVB heeft geantwoord. De klager had het 'niet gezien'.

07003

Twee dagen op rij, de twee eerste dagen van de grote vakantie, ziet Mevrouw W. een bus 'te vroeg' voorbij haar halte rijden. Ze wacht op de volgende bus. Ze mist de trein en moet een uur wachten. Mevrouw W. is bang dat de MIVB een ander uurrooster in gebruik heeft genomen dan dat wat er vermeld staat en dat er een bus zonder waarschuwing is geannuleerd. De klacht is niet ontvankelijk omdat Mevrouw W. zich nog niet tot de MIVB heeft gericht. Zij doet dat. Zij ontvangt een antwoord dat haar geen voldoening schenkt en keert terug naar de ombudsman.

Blijkt dat de 'te vroege' bus in werkelijkheid de vorige bus was, die te laat was. De volgende was ook te laat. De regelmaat is tijdens de grote vakantie dezelfde als tijdens de schoolgaande periode. Het uurrooster is bijna hetzelfde, op twee minuten na voor wat betreft het moment dat de bus voorbij deze halte rijdt. De MIVB heeft geen bus geannuleerd zonder te verwittigen. De ombudsman stelt daarna vast dat het uurrooster zelfs beter wordt gerespecteerd, tot op de minuut. Hij informeert de klaagster over het resultaat van zijn onderzoek.

07005

De Heer F. verliest dagelijks een half uur op het traject Albert-Legrand, ten gevolge van een gebroken lijn te Churchill. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

07010

De Heer T klaagt over de aanpassingen in het netwerk in het algemeen. Hij citeert de lijnen 23, 24, 25, 33, 55.

Hij heeft gemerkt dat er op Meiser 6 trams op rij waren voorbijgereden met Buyl als eindhalte. Hij heeft 45 minuten gewacht op de eerste 23. Hij heeft er twee uur over gedaan om tot op het Albertplein te geraken.

07016

Een bewoonster van Neder-Over-Heembeek klaagt over de in voege zijnde uurroosters tijdens de vakantie. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt een ander traject voor. De klaagster zegt dat ze dit zal proberen.

07020

Een gebruiker stuurt een reeks suggesties aan de ombudsman voor de uitbating van het netwerk aan het Zuidstation. De ingekorte tram 3 zou aan de oppervlakte moeten verschijnen aan de Over dekte straat om de overstappen te vergemakkelijken. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De 3 met verkort traject werd vanaf september 2008 geannuleerd.

07021

Mevrouw G. vindt het spijtig dat het netwerk na 30 juni wordt gereorganiseerd, en dit betreft vooral de tramlijnen 3, 23 en 24. Zelfs wanneer ze 's ochtends de eerste trein neemt, komen Mevrouw G. zowel als haar collega's te laat op de crèche waar zij werken. 's Avonds moeten zij echter een uur wachten op de trein die een uur later vertrekt. Dit komt omdat de eerste tram die na sluitingstijd van de crèche halt houdt, te laat is voor hun gewoonlijke trein. Mevrouw G. heeft nog geen klacht neergelegd bij de MIVB, zodat haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk is. De ombudsman stelt haar voor een klacht in te dienen bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

07026

Mevrouw K. klaagt over het traject in de tram van het rond punt aan halte Ster aan het Zuidstation, op de lijnen 3 en 24. Mevrouw K. mist systematisch haar trein. De klacht is niet ontvankelijk want Mevrouw K. heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De ombudsman stelt haar niettemin voor om lijn 94 en de metro te gebruiken. De klaagster is niet tevreden met dit alternatief omdat er niet voldoende 94's zouden rijden.

08008

Een bedrijf in de buurt van lijn 3 (premetro Noord-Zuid) maakt zich zorgen om de trajecten richting Meiser. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

De klant was blijkbaar slecht ingelicht. Hij dacht dat er nummers 3 met verkort traject halt hielden aan het Noordstation. Aangezien hij geen 3 met verkort traject zag, vroeg hij zich af hoe hij de goede kon onderscheiden. In werkelijkheid hebben alle nummers 3 hun eindhalte aan het Noordstation, maar enkele onder hen rijden verder naar Meiser met nummer 25. De ombudsman deelt dit mee aan de klager, buiten bemiddeling om.

08027



Het gaat over de stiptheid van tramlijn 94 tussen Bosvoorde en Herrmann-Debroux. De klacht is ontvankelijk. Na controle blijkt dat dit stuk van het traject geen abnormale afwijkingen op het uurrooster vertoont.

09015

De Heer E. pendelt dagelijks tussen Ukkel en Jette. Sinds de laatste aanpassingen aan het netwerk neemt dit traject meer dan een uur in beslag. De klacht is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert de klager hierover. Met het akkoord van deze laatste, maakt hij de informatie over aan het departement Klantenrelaties.

09029

De klager betwist de grenzen van de MTB-zone. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09041

De klacht gaat over de kwaliteit van de service op tramlijn 25. De MIVB heeft geantwoord dat ze maar beperkte middelen had. De klacht is ontvankelijk. De ombudsman geeft aan, na overleg met de MIVB, dat lijn 25 zal worden voorzien van nieuwe rijtuigen van zodra deze op dit netwerk in gebruik zullen worden genomen.

09046

Mevrouw M. neemt 's morgens heel vroeg een bus om naar haar werk te gaan. Deze bus is nooit op tijd. Daarenboven mist zij steeds haar verbinding met de tram. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt niettemin een vervangend traject voor die gebruik zou maken van de spoorweg. Maar er is geen trein op die lijn zo vroeg 's morgens.

09050

De klacht gaat over de verouderde trams op lijn 92. De klaagster vraagt een schadevergoeding, rekening houdend met de pannes, de vertragingen en andere ongemakken. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09055

De klager betreurt dat de MIVB volgens hem zijn aanbod niet heeft vergroot ter gelegenheid van de Autovrije Dag. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09060

De klacht gaat over lijn 25. Alhoewel de klacht niet ontvankelijk is, deelt de ombudsman mee dat de MIVB nieuwe trams heeft besteld.

09065

De bus 65 rijdt niet meer langs De Brouckère. De 66 rijdt niet regelmatig genoeg. De klacht is niet ontvankelijk.

10009

De Heer M. klaagt over de vertragingen en de pannes op lijn 97. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stuurt de klager naar het departement Klantenrelaties van de MIVB.

10011

De Heer V. klaagt over een gebrek aan comfort van de reizigers 's avonds op lijn 63. Niet alleen moet hij wachten in het bushokje, in regen en wind, terwijl de chauffeur uitrust aan de eindhalte van bus 63 bij het kerkhof van Brussel. Daarenboven laat ook zijn stiptheid te wensen over en heeft hij een excessief sportieve rijstijl. Hij vraagt zich af of er 's avonds eigenlijk nog wordt gecontroleerd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10019

De klacht gaat over de regelmaat van buslijn 66. Ze is niet ontvankelijk, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB. De klager richt zich tot MIVB.

10026

De klacht gaat over lijn 25, die overbelast is. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman deelt mee aan de klager dat de MIVB bijkomende trams zal kopen.

10027

De klager heeft moeten wachten op de metro gedurende 20 minuten op Kunst-Wet in de richting van Ribaucourt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf bij de MIVB geen klacht werd neergelegd.

10050

Een gebruiker klaagt erover dat hij een sollicitatiegesprek heeft gemist ten gevolge van een vertraging op lijn 25. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot de dienst klantenrelaties.

10068

Een klant vraagt aan de ombudsman om hem een kilometerattest te leveren. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman stuurt haar door naar de dienst klantenrelaties.

10076

De Heer V. stelt vast dat vier trams tegelijkertijd op het Weldoenersplein stonden. De Heer V. heeft gevraagd aan een opzichter waarom er geen enkele tram reed. De opzichter antwoordde dat men wachtte op een bus. De opzichter had kunnen zeggen dat de lijn in panne was en dat de bus een vervangbus was, bestemd om aan de reizigers toe te laten hun traject verder te zetten, ondanks de panne. De Heer V. had dat anders verstaan. Hij was ervan overtuigd dat de MIVB de trams doet opeenhopen op het Weldoenersplein en dat er geen enkele tram vertrekt voor zolang er geen bus is aangekomen. De Heer V, die zich voorstelt als een specialist op het gebied van openbaar vervoer, maakt gebruik van dit argument om het beheer van de MIVB in het algemeen te bekritisieren. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk en de ombudsman deelt hem dit mee. De Heer V. heeft zich terzelfdertijd tot de MIVB gericht. Hij keert niet meer terug naar de ombudsman.

10077

De Heer C. is pendelaar. Hij neemt elke dag tram 25 om naar het Noordstation te gaan. Hij herinnert zich dat deze lijn binnenkort van nieuwe rijtuigen van het type 3000 zou worden voorzien. Hij stelt vast dat dit nog niet het geval is, alhoewel er op lijn 23 al T3000's rijden. Deze keuze lijkt hem gedicteerd door het feit dat de 23 rijdt in 'mooie wijken'. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Zonder hier woordvoerder te spelen van de MIVB, stelt de ombudsman de klant gerust. De MIVB heeft reeds meegedeeld dat het 102 trams zou bestellen.

10081

De Heer F. vertelt over zijn tegenslagen op buslijn 63. Hij heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB, wat de ombudsman verplicht hem mee te delen dat zijn klacht niet ontvankelijk is. De Heer F. bedankt de ombudsman. Hij zal klagen bij de MIVB vooraleer, indien nodig, terug te keren naar de ombudsman.

11005

Een regelmatige gebruiker van de MIVB maakt algemene opmerkingen over het functioneren van de MIVB (vertragingen, veiligheid, gedrag van de chauffeurs, prijzen...). De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om zich tot de dienst 'klantenrelaties' te richten.

11016

Een klant klaagt erover dat het uurrooster op lijn 50 niet wordt gerespecteerd. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot dienst klantenrelaties.

11018

Een gebruiker klaagt erover dat hij een tweede keer moest afstempelen en dus twee keer heeft moeten betalen ten gevolge van een vertraging op de lijn. De klacht is niet ontvankelijk.

11026

Een reiziger klaagt dat hij, ten gevolge van een incident, niet alleen het metrostation heeft moeten verlaten nadat hij zijn vervoerbewijs had afgestempeld, maar dat hij in de drukte een val maakte en zijn kleren vuil had gemaakt. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman raadt hem aan zich rechtstreeks tot de MIVB te richten.

11033

Een gebruiker klaagt over de herhaalde vertragingen op lijn 59. De klacht is niet ontvankelijk.

11042

Een gebruiker klaagt over een vertraging en een fout in de aankondiging van de eindhalte op lijn 60. Haar klacht is niet ontvankelijk.

11051

Een gebruiker klaagt over de herhaalde vertragingen van bus 61. De klacht is niet ontvankelijk.

12030

Mevrouw B. was aan het wachten op bus 43 richting Diesdelle gedurende 45 minuten. De eerste bus reed niet voorbij. De tweede en de derde reden maar tot Homborch.  
De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

### 2.2.2. Haltes

01021

De Heer A. maakt zich zorgen over het project van bushokje aan de halte Fallon stadion van buslijn 28. Zijn eerste klacht bij de MIVB is reeds drie jaar oud. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman ondervraagt de MIVB en deelt mee aan de klager dat het bushokje nog steeds is voorzien. Het is hernomen in een stadsontwikkelingsplan en de realisatie ervan is geprogrammeerd.

05007

De Heer G. is eigenaar van een onderneming vlakbij een halte. Hij vraagt om verplaatsing van de halte. De klacht is niet ontvankelijk omdat ze niet afkomstig is van een gebruiker. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

07014

De Heer P. werkt in de stad. Omwille van het moeilijke verkeer in het centrum, wil hij zijn wagen achterlaten te Merode en de metro nemen. Maar de parking aan de straat is betalend in heel de wijk. De Heer P. stelt voor dat de gebruikers van het openbaar vervoer kunnen beschikken over een abonnement "parking plaatselijke bewoner", gratis dus. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

08033

De Heer H. klaagt over een halte vlakbij zijn woonst. Een klacht van een buurtbewoner is niet ontvankelijk bij de ombudsman.

11028

Een gebruiker klaagt over het functioneren en de implantatie van een halte op lijn 57. De klacht is niet ontvankelijk, de ombudsman maakt het over aan de MIVB.

## 2.3. Beambten

### 2.3.1. Niet gerespecteerde haltes

01005

Een buschauffeur is niet gestopt, wat de klant belette om uit te stappen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB, met de toestemming van de klaagster.

01015

Een tram is niet gestopt aan de halte Villalobar. De klager die op het perron stond, had nochtans teken gedaan. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

03002

De Heer N. was op een bus aan het wachten, maar die reed voorbij zonder te stoppen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

10097

Een tram op lijn 94 heeft niet halt gehouden. De Heer F. vindt het ook spijtig dat lijn 93 werd afgelast. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10098

De bus van lijn 21 heeft geen halt gehouden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10101

Op een avond, bevond de Heer N. zich in een bus op lijn 63. Hij wilde de bus verlaten aan halte Plasky. De bus stopte daar niet. Hij merkte dat de bus de Diamantlaan insloeg. De bus stopte ook niet aan halte Diamant. De Heer N. vroeg waar de volgende halte is. De volgende halte was Meiser. De Heer N. bedankte de chauffeur. Deze antwoordt dat hij de volgende keer niet meer op het venster moet kloppen van zijn cabine. De Heer N. klaagt bij de ombudsman over de "arrogantie" van de chauffeur. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

### 2.3.2. Rijgedrag (en gsm-gebruik)

03009

De Heer M. klaagt over het agressieve rijgedrag van een trambestuurder op lijn 94 op de Louisalaan. De Heer M. wil anoniem blijven. De klacht blijft dus zonder gevolg.

11050

Een reizigerster klaagt erover dat haar ruggegraat een schok moest verduren door het bruske remmen van een bus. De klacht is niet ontvankelijk.

### 2.3.3. Onbeleefdheid of wangedrag

01032

De klaagster, afgewisseld door het Centrum voor Gelijke Kansen, vertelt over haar moeilijke verstandhouding met een trambestuurder. Meer bepaald beschouwt zij zich slachtoffer van discriminatie ten gevolge van een voorval met een kinderwagen. Volgens haar heeft ze geen antwoord gekregen op haar eerste klacht met email aan de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. Enerzijds verzoekt de ombudsman om nader te verklaren in hoeverre het gedrag van de trambestuurder discriminerend was. Anderzijds stelt de ombudsman vast dat de MIVB haar ook per email had geantwoord en hij stuurt een kopie van het antwoord op naar de klaagster. Deze verklaart zich uiteindelijk tevreden met het antwoord van de MIVB.

01033

De Heer N. begaf zich naar een verkooppunt. Hij klaagt erover dat een dame achter hem een ticket had waar een nummer op stond dat lager was dan het zijne. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman legt uit hoe een klacht bij de MIVB in te dienen.

02015

De klager belt. Hij wil anoniem blijven. Hij reageert op de aankondiging van boetes voor onwellevendheid. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman deelt dit mee aan de klager.

02034

Mevrouw D. klaagt over de agressiviteit van een buschauffeur. Toen zij hem haar abonnement toonde bij het bestijgen van de bus, had de chauffeur haar 'Vooruit!' geroepen. Daarna, toen zij aandrong, had hij 'Maak je weg!' geroepen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

02037

Een buschauffeur heeft zijn voertuig verlaten om een sigaret te roken op de trottoir, alhoewel het niet de eindhalte is. Een passagierster klaagt hierover. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

02044

Een reiziger dronk uit een fles water in een metrostation. Dat gebeurt op een moment van een sensibiliseringscampagne voor wat de MIVB onwellevendheid noemt. De reiziger klaagt erover dat hij verbaal werd aangevallen door de controleur die de opmerking maakte. Hij heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Zijn klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk.



03014

Een klant klaagt over het agressieve gedrag van een buschauffeur. Aan de eindhalte stelde de klant een vraag over het vertrek. In plaats van een antwoord hoorde ze een hele rede over de moeilijke taken van chauffeurs. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB met de toestemming van de klaagster.

03034

Een anoniem iemand geeft het gedrag aan van de beambten van een metrostation. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

03040

De klager geeft een metrobestuurder aan die tegelijkertijd leest, rookt en rijdt. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

04005

De Heer D. klaagt over de beambten van de NMBS en de MIVB in het algemeen. Hij haalt aan dat agressieve gebruikers enkel weerwoord geven aan de agressiviteit van de beambten van het openbaar vervoer. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager. Deze vraagt om het over te maken. De ombudsman verzoekt de klager om zich enerzijds tot de NMBS te richten en anderzijds rechtstreeks tot de MIVB.

04006

De Heer P. heeft vastgesteld dat een beambte aan het loket zijn lunch vervolgde in plaats van hem de informatie te geven waarnaar hij vroeg. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

04010

Mevrouw V. gebruikt een rolstoel. Op een zaterdag begeeft zij zich naar Erasmus. Dat was een onvoorziene verplaatsing. Met de metro rijdt ze eerst naar Beekkant. Daar is de dienst onderbroken door werken. De MIVB stelt een minibus voor. Deze minibus is niet aangekomen. (en met reden: er is geen minibus op zaterdag). Mevrouw V. wacht vier uur zonder resultaat. Het is te laat voor Erasmus. De MIVB stelt Mevrouw V. voor om een metro terug te nemen naar Stokkel. Eigenlijk gaat dit metrostel eerst naar de eindhalte en het depot van Beekkant waar Mevrouw V. nog een kwartier in duisternis moet doorbrengen vooraleer het stel eindelijk naar Stokkel vertrekt.

**Opmerking.** Het metropersoneel meedelen dat er op zaterdag geen minibus is.

04017

De klaagster beschrijft het gedrag van een bestuurder als racistisch. De klaagster handelt uit naam van een derde. Daarom is haar klacht niet ontvankelijk, omdat er geen persoonlijk belang is. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

04023

De Heer M. geeft het gedrag aan van een beambte, zonder hem aan te wijzen. Zijn gedrag is gevaarlijk en hij kraamt onbeleefde taal uit. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

04028

Mevrouw S. schrijft naar de ombudsman ten gevolge van een voorval met een buschauffeur aan een eindhalte. Mevrouw S. woont niet in Brussel, maar komt er elke maand. Gewoonlijk neemt zij de metro. Aangezien ze dichtbij haar gewoonlijke metrostation een bus ziet en omdat het traject van de bus zich op haar weg bevindt, vraagt zij zich af of zij geen tijd zou winnen mocht zij de bus nemen. Ze wilde dit vragen aan de conducteur. Maar deze weigert om haar te antwoorden. Hij doet de deur niet open en doet tekenen dat ze zich tot de chauffeur van een andere bus moet richten, die ook aan de halte staat, maar een andere bestemming heeft. Mevrouw S. dringt aan, want die andere bus interesseert haar niet. Zij krijgt nog steeds geen antwoord. Strijdensmoe besluit ze te wandelen naar de metro. Maar ze bedenkt zich, denkt bij zichzelf dat het jammer zou zijn die bus niet te nemen, als die toch rijdt naar haar bestemming. Ze tikt dus zachtjes op de deur van de bus in de hoop dat de chauffeur haar zal begrijpen. Mevrouw S. krijgt daarna een woordenstroom te verduren, waarvan we de inhoud hier zullen sparen. Mevrouw S. richt zich vervolgens tot de bestuurder van de andere bus, waarin zich nog ander personeel van de MIVB bevindt. Mevrouw S. wil deze personen als getuigen gebruiken. Zij ontvangt niet de minste hulp. Het zijn niet hun zaken. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, want de klaagster heeft nog geen klacht ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de klantendienst van de MIVB. Deze stelt een verontschuldigende brief op. De klaagster heeft de goedheid om hier haar genoegen mee te nemen er de ombudsman over te informeren.

05015

Mevrouw D. verlaat het metrostel wanneer er een passagier ziek wordt. Ze legt uit aan de ombudsman dat de beampten van de MIVB geen hulp hebben aangeboden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman neemt niettemin inlichtingen. De verslagen van de dispatching en de hulpdiensten tonen aan dat de persoon werd geholpen. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

05017

Mevrouw B. vroeg aan een bestuurder of de bus reed naar het Centraal Station. Haar vraag bleef, ondanks herhaling, zonder antwoord. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

05018

Mevrouw H. bevond zich in een bus die de MIVB had omgeleid omwille van een manifestatie. De bestuurder had de omleiding niet aangekondigd. Bij de tijdelijke eindhalte heeft hij eerst aan alle passagiers verwijten gemaakt vooraleer eindelijk de deuren te openen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. Mevrouw H. klaagt dus bij de MIVB.

06008

De klaagster was van plan om een ticket te kopen aan boord van een bus. Ze beschikte niet over kleingeld. Ze vertoonde een biljet van 20 euro. De bestuurder is niet verplicht om terug te geven op biljetten groter dan 5 euro. De chauffeur heeft zich niet naar behoren uitgedrukt. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman, omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

06036

Een buschauffeur heeft een blinde verplicht om te kiezen tussen het betalen van 2 euro of 'het verlaten van de bus', wanneer deze zijn kaart toonde van visueel gehandicapte. De klacht is niet ontvankelijk, maar de ombudsman maakt ze over aan de MIVB met het akkoord van de klager en voor diens gemak. Ter herinnering: blinden reizen gratis op vertoon van de kaart, afgeleverd door de NMBS.

07009

De Heer B. merkt op aan de buschauffeur dat hij een voetganger heeft bespat. De buschauffeur begreep de opmerking op een andere manier. Het meningsverschil begon de grenzen van de welvoegelijkheid te overschrijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB.

07054

De Heer C. klaagt over gewelddaden op het moment van een controle. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10003

Mevrouw D. klaagt over een bestuurder van buslijn 64 die telefoneerde tijdens heel het traject. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

10020

De Heer W. is de bus bestegen door een deur in het midden op buslijn 38. De bestuurder maakt hem overdreven ernstige berispingen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10051

De klacht is niet ontvankelijk. Een beambte die zijn tong uitsteekt naar een passagier.

10069

Een klant klaagt dat hij beledigd werd door een buschauffeur. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot de dienst Klantenrelaties.

10088

De moeder van twee zeer jonge meisjes klaagt over een bestuurder. De jongste van de twee had gevraagd of de bus wel tot Schuman reed. De bestuurder begrijpt dit verkeerd omdat de bus aan zijn eindhalte is en dus maar één richting uit kan. Hij beledigt het kleine meisje, zegt onder andere dat ze 'debiel' is. Hij verplicht haar de bus te verlaten. De oudste zus, die reeds haar plaats heeft betaald, zegt aan de bestuurder dat hij het recht niet heeft om hen te beledigen. Zij werd ook verplicht om de bus te verlaten. Als deze jonge meisjes een vraag hadden gesteld, dan was dat niet om deze prikkelbare bestuurder voor aap te zetten. Het was enkel omdat op een andere plaats van dezelfde lijn één van hen zich van richting had vergist.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

10096

De klager stelt zich voor als een leraar. Hij was in de metro getuige van een ticketcontrole. Een jongeman probeerde te vluchten en de controleurs hebben geweld gebruikt. Volgens de klager zou één van de controleurs de persoon hebben vastgehouden terwijl de andere hem met de vuist een slag op het hoofd toebracht

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Een ander motief van niet ontvankelijkheid is dat er geen persoonlijk belang bij is.

11046

Een klant klaagt over het gedrag van een bestuurder die had geweigerd om haar te helpen haar kinderwagen in de tram te hijsen. De klacht is niet ontvankelijk.

12018

De verantwoordelijke van een dagcentrum doet verslag van een voorval dat die dag zelf is gebeurd met één van zijn leden op lijn 64. De klacht is niet ontvankelijk.

12044

Mevrouw D. doet kond van haar woordenwisseling met een buschauffeur. Een moeder besteeg de bus met een kinderwagen en met haar kinderen. De deur werd gesloten en één van de kinderen kon de bus niet op. De bus vertrok. Alle passagiers begonnen te protesteren. De chauffeur vatte de opmerkingen van Mevrouw D. verkeerd op. Hij verliet zijn bus en leek vastbesloten om zijn weg niet meer te vervolgen. Enkele minuten later gaf hij toe aan de smeekbedes van een passagierster die bang was om te laat te komen bij de schooluitgang. Daarna begon hij speciaal uiterst traag te rijden. De klaagster voegt eraan toe dat de chauffeur telefoneerde tijdens het rijden. Tenslotte geeft zij voorbeelden van de beledigingen die zij moest ondergaan bij het verlaten van de bus.

De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

12047

De Heer AT klaagt erover dat hij het slachtoffer werd van onwillevendheid van een buschauffeur op lijn 95. De klacht is niet ontvankelijk.

#### 2.3.4. Deuren

01009

De Heer W. werd geblokkeerd door een deur van het metrostel wanneer hij opstapte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

02012

De klager heeft een voorval gezien van deuren die sloten op de Heizel. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

02046

Mevrouw D. klaagt over een trambestuurder die de deur sloot zonder te wachten. Zij bevestigt dat zij niet het enige slachtoffer was van dergelijk gedrag. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster en zegt haar hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB.

03021

Mevrouw D. klaagt erover dat een buschauffeur de deuren sloot zonder haar de tijd te geven de bus te bestijgen. Mevrouw D. en andere reizigers hebben de bus ingehaald en geklopt op de deur. De chauffeur heeft de deuren niet meer geopend.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de klantendienst van de MIVB. De MIVB leegt aan de klaagster uit dat de chauffeur de instructies strikt heeft gevolgd.

**Opmerking.** De chauffeur mag geen deur meer openen die hij net heeft gesloten van zodra hij de halte verlaat. Dat is een instructie ter bescherming van de veiligheid van de passagiers zelf. Dit voorval toont echter dat niet alle passagiers deze regel kennen. Zonder twijfel zou de MIVB door middel van een campagne de mensen kunnen herinneren aan deze regel en er uitleg over verschaffen. Aangezien de regel begrijpelijker lijkt voor de metro, kan de boodschap zich hierop baseren en zeggen: 'wat u doet voor de metro, doe dit ook voor tram en bus. Als de deuren sluiten, laat hem dan vertrekken. Een andere volgt.' Op andere netwerken sporen uurroosters en tarieven de reizigers aan om 5 minuten voor het theoretische vertrek van de bus aan de halte te zijn.

03027

De Heer B. verzet zich tegen het sluiten van de deuren van de metro, die hij ongelegen vindt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager en maakt de klacht over aan de dienst Klantenrelaties.

03031

Mevrouw S. is van oordeel dat de metrobestuurder de deuren op een verkeerd moment heeft gesloten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de klaagster.

05001

De Heer W. klaagt over een buschauffeur. De bus had net zijn halte verlaten toen de Heer W. hem teken deed dat hij er ook op wilde. De chauffeur weigerde de deur te openen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klager.

Ter herinnering: de chauffeur moet de deur niet openen nadat hij de halte heeft verlaten. Mocht hij dit doen, dan voltrekt het op- en afstappen zich in onveilige omstandigheden.

05010

De bus had net de halte verlaten wanneer de Heer D. hem teken deed. De chauffeur weigert de deur te openen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt deze informatie over aan de klager.

Ter herinnering: de chauffeur moet de deur niet openen nadat hij de halte heeft verlaten. Mocht hij dit doen, dan voltrekt het op- en afstappen zich in onveilige omstandigheden.

05022

De Heer B. leunde op een tramdeur. De bestuurder deed de deur recht tegenover het perron open. Een andere tram kwam aan. Gelukkig was er een reiziger die de Heer B. tegenhield en is hij er dus met de schrik van af gekomen. De Heer B. heeft een klacht ingediend bij de MIVB. Hij is niet tevreden met hun antwoord. De klacht is ontvankelijk. Na onderzoek wordt de uitleg van de MIVB door de bemiddelaar vervolmaakt.

06025

De klager nam afscheid van een vriendin. Hij verwijt de buschauffeur ervan dat deze de deuren heeft dichtgedaan zonder te wachten. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

10039

De persoon die de Heer D. begeleidde stapte de tram op. De tram vertrok wanneer de Heer D. aankwam op het perron en de deur probeerde te openen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt de informatie over aan het departement Klantenrelaties van de MIVB.

10074

De Heer H. is verontwaardigd. Zijn kind is gevallen toen de tram plots moest remmen. De deuren zijn opengegaan en daarna gesloten op de benen van het kind, wiens voeten zich aan de buitenkant bevonden. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt de klaagster mee hoe ze een klacht kan indienen bij de MIVB. De Heer H. bedankt.

10099

De Heer J. legt uit dat hij was opgesloten in een metrostation. Hij wilde het verlaten door gebruik te maken van een opening die een dakloze gebruikte door een deel van de deur te breken. Op dat moment is één van de deuren terug naar omhoog gegaan en raakte hij gewond. De beambten van de MIVB hebben een ambulance gebeld. De Heer I. heeft last van een bloeduitstorting. Hij vraagt om vergoeding. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

## 2.4. Voertuigen

01019

De Heer V. klaagt over de te warme voertuigen, vooral de bussen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman suggereert hem de Klantendienst van de MIVB te contacteren.

06019

Mevrouw V. klaagt over de nieuwe bussen. Ze is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. De klacht is ontvankelijk. De klaagster wenst geen antwoord.

**Opmerking.** Een klacht van een klant is een mogelijkheid om de diensten te verbeteren. Het minste dat gedaan had moeten worden, was het bedanken van de klant die de moeite doet om zijn opmerkingen mee te delen aan de MIVB.

07052

De allernieuwste bussen zijn uitgerust met airco. De klager heeft vastgesteld dat enkel de ventilatie ervan werkte. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

10085

De Heer P. kwam te weten dat de nieuwe metrostellen uitgerust zijn met airco. Hij is verontwaardigd te moeten vaststellen dat deze airco niet permanent functioneert. Volgens de klager is dit een verspilde investering omdat er geen gebruik van wordt gemaakt. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De Heer P. klaagt bij de MIVB, maar haar antwoord schenkt hem geen voldoening. Hij keert terug naar de ombudsman en zijn klacht wordt ontvankelijk.

De ombudsman wijst hem op enkele elementen die in het antwoord van de MIVB niet terug te vinden zijn. Naast de kost van de investering is er de kost van het gebruik en de impact op het milieu, want airco verbruikt energie. De Heer P. besluit vervolgens dat wanneer hij zich een auto zal aanschaffen, hij er geen gebruik van zal maken, om geen energie te verspillen.

De ombudsman verduidelijkt dat je niet verplicht bent om de hele tijd de airco te laten draaien van de auto die je gekocht hebt. Hetzelfde geldt voor alle andere toebehoren. De ombudsman deelt mee aan de klager dat hij met diens toestemming het dossier afsluit.

## **2.5. Last, ongemak, geweld**

### 2.5.1. Infrastructuur en netheid van de stations

01013

De klaagster heeft vastgesteld dat er vandalisme werd gepleegd op een nieuwe tram. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman stelt voor om zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

02001

De Heer D. klaagt over de stakingen in het algemeen, over de onwillevendheid en de andere ongemakken die hij ondergaat op het netwerk van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

03003

Mevrouw V. heeft vastgesteld dat er geen banken meer zijn aan de halte Hankar. De ombudsman deelt mee dat de klacht niet ontvankelijk is omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Hij gaat niettemin te rade bij de verantwoordelijken voor de renovatiewerken van het station. De banken dienden verwijderd te worden ter gelegenheid van de werken. Van zodra mogelijk zal men voorlopige banken plaatsen in afwachting van de definitieve. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

03015

Mevrouw B. heeft vastgesteld dat de gangen van het Centraal station vuil zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman probeert het niettemin uit te zoeken. De gangen behoren niet tot de verantwoordelijkheid van de MIVB, die ophoudt aan het gedeelte van het metrostation. De Stad en de spoorwegen delen de gangen. De klaagster zal zich richten tot de Stad.

04013

Een buurtbewoner klaagt over de geuren van de Over dekte Straat en van het metrostation van het Zuidstation. Het gaat hier vooral om de gang tussen het station en het metrostation. De hele dag lopen daar mensen voorbij. De klacht is niet ontvankelijk, omdat ze niet afkomstig is van een gebruiker. De ombudsman maakt het niettemin over aan de MIVB en deelt dit mee aan de klager.

04035

De dochter van Mevrouw L. stond rechtop in een bus. Andere reizigers maakten er haar attent op dat er een gele vlek op haar jas was. Dat was ook het geval voor verscheidene andere reizigers. De kleur kwam overeen met die van de drempels in de bus. De jas zou niet herstelbaar zijn. Mevrouw L. vraagt om een vergoeding. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. Met het akkoord van de klaagster, maakt de ombudsman dit over aan de MIVB, dienst klantenrelaties, die dit zal bestuderen met het departement betwiste zaken.



07039

De Heer H. merkt op in hoe slechte staat zich de gangen van het Centrale Station zich bevinden. Het gaat hier over de gangen die het NMBS-station met het metrostation verbinden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert zich echter en hij kan de klager erover informeren dat de studies zijn aangevangen en dat er werken zijn voorzien voor de komende jaren.

**Opmerking.** Voorlopige werken zijn onontbeerlijk.

07044

Mevrouw V. nam de roltrap om een metrostation te betreden. De roltrap zou eerst gestopt zijn om daarna terug te starten. Mevrouw V. was voldoende attent om de kinderwagen met haar kind tegen te houden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is ingediend bij de MIVB.

08015

De klaagster zat geblokkeerd met haar kinderwagen in een roltrap. Ze vraagt om een lift. De klacht is niet ontvankelijk. Maar klaarblijkelijk is er een lift voorzien.

11043

Een gebruiker klaagt over een panne van de roltrap die maar blijft duren in een metrostation. De klacht is niet ontvankelijk.

## 2.5.2. Verlies of beschadigde voorwerpen

02014

Een toeriste heeft haar portefeuille verloren in de metro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman richt zich niettemin tot de dienst 'verloren voorwerpen' van de MIVB. De portefeuille bevindt zich niet tussen de verloren voorwerpen. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

02035

Mevrouw V. heeft haar gsm verloren in de metro. In het geheugen bevindt zich belangrijke informatie. De gsm zou tussen de zetel en de scheidingswand geblokkeerd kunnen zitten. Zij was erin geslaagd om de bestuurder van het metrostel hiervan te verwittigen. Deze had geprobeerd om haar te helpen, zowel als de passagiers. De zetel diende hiervoor gedemonteerd te worden. De klacht is niet ontvankelijk want er zijn nog geen 30 dagen verstreken sinds de klacht bij de MIVB.

De ombudsman bekomt niettemin de lijst met de gevonden gsm's, maar het apparaat zit daar niet tussen. De ombudsman neemt vervolgens contact op met de onderhoudsploegen van het rollend materiaal. De zetels worden gedemonteerd van zodra het stel het depot binnenrijdt. De gsm blijft onvindbaar. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

04024

Tijdens een reis met een speciale bus, raakt een wiel van een rolstoel zodanig vervormd dat er niet meer mee kan gereden worden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB, departement betwiste zaken op verzoek van de klager.

07036

Mevrouw V. heeft een ring verloren tussen de rails van de metro. Alhoewel de klacht niet ontvankelijk is, maakt de ombudsdienst dit onmiddellijk over aan de MIVB.

08032

Mevrouw C. heeft haar abonnement verloren. Zij slaagt er niet in het bureau van 'verloren voorwerpen' te vinden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman geeft haar het adres.

09061

Het gaat over een voorwerp, verloren op lijn 61. De ombudsman deelt de gegevens mee van het departement Verloren Voorwerpen.

### 2.5.3. Ongevallen van mensen

#### 2.5.3.1. Valpartijen

01027

Een Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn richt zich uit naam van één van de personen die zij bijstaan en die gevallen is bij het verlaten van een tram. Het OCMW vraagt of het dossier correct werd behandeld. De klacht is niet ontvankelijk van zodra de klacht niet eerst werd ingediend bij de MIVB. De MIVB had het dossier gesloten nadat het zonder resultaat gewacht had op een antwoord op haar laatste brieven. De ombudsman deelt dit mee aan het OCMW en de betrokken persoon.

06031

De klaagster heeft een wonde opgelopen aan de pols die zij wijdt aan het plotse remmen van de tram waarin zij zich bevond. Ten gevolge van de nasleep, heeft zij eindelijk een klacht ingediend bij de MIVB, bijna 18 maanden na het voorval. De MIVB heeft de feiten niet kunnen reconstrueren en de klaagster had geen getuigen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, omdat de feiten ouder zijn dan drie maanden na de eerste klacht bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

08016

De klaagster is gevallen aan boord van een tram. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

De ombudsman heeft zich bij de MIVB geïnformeerd over de stand van zaken in haar dossier. De klaagster werd verzocht om de bewijsstukken te leveren van haar kosten. Eind 2008 heeft de klaagster hier geen gevolg aan gegeven.

08020

De klaagster heeft een val gemaakt op een roltrap. Eerst weigerde de MIVB haar te vergoeden. Een technisch rapport had vastgesteld dat de roltrap een noodstop had gemaakt, wat de MIVB aanzette om te beweren dat er iemand op de stopknop had gedrukt en dat deze derde dus verantwoordelijk was voor de val.

De klacht is ontvankelijk. De ombudsman merkt op dat het onmogelijk is om uit te maken of het stoppen verantwoordelijk was voor de val of omgekeerd. In geval van twijfel aanvaardt de MIVB de helft van de kosten te vergoeden, zonder verantwoordelijkheid voor de val te nemen. De klaagster gaat akkoord met deze regeling.

09019

Mevrouw B. is gevallen in een bus. De klacht is ontvankelijk. De MIVB vraagt haar om een medisch attest. Volgens de laatste berichten loopt er een medische expertise.

09054

Ten gevolge van een panne van metrolijn 1, werden de reizigers verzocht om plaats te nemen in de bus. Terwijl zij zich naar de bus begaf, viel de echtgenote van de Heer L. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd ingediend bij de MIVB.

10078

Mevrouw Z. is gevallen in een bus. Ze heeft last van een kneuzing. De buschauffeur heeft haar niet geholpen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, maar de ombudsman legt haar uit hoe ze een klacht kan indienen bij het departement Geschillen van de MIVB.

10084

De zoon van de Heer R. bevond zich in een overvolle tram. Zijn arm raakte geklemd tussen de deur en de deurstijl. Hij keerde alleen terug naar huis maar de Heer R. was van oordeel dat er een dokter naar zijn arm moest kijken. De jongen heeft last van een verstuiking. Volgens de Heer R. neemt de verzekering van de school de medische kosten op zich. De Heer R. is van oordeel dat de chauffeur had moeten tussenkomen en hij eist excuses. Hij schrijft tegelijkertijd naar de MIVB en de ombudsman. Op dit stadium is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk en de ombudsman deelt dit mee.

De Heer R. schrijft dus naar de MIVB. Dertig dagen later, zonder een antwoord te krijgen van de MIVB, deelt de Heer R. zijn verbolgenheid mee aan de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. Maar ondertussen heeft de MIVB geantwoord en de brieven hebben elkaar gekruist. De Heer R. zegt dat hij over het algemeen tevreden is, maar dat hij vragen heeft bij de term 'zonder prejudiciële erkenning'. De ombudsman legt hem dat uit.

11004

Een klant valt in een bus. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman raadt haar aan zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties of Geschillen.

12004

Ten gevolge van een val in een bus maakt Mevrouw G. een attest van verwondingen over aan de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk.

12009

De Heer M. verklaart dat de dag voordien zijn tante was gevallen in een bus en naar het ziekenhuis gebracht moest worden. De klacht is niet ontvankelijk.

12020

Mevrouw M. klaagt erover dat zij haar bril heeft gebroken toen zij viel in een tram. De klacht is niet ontvankelijk, er wordt haar meegedeeld hoe zij kan handelen, buiten bemiddeling om.

### 2.5.3.2. Zelfmoorden

In 2008 waren er, in tegenstelling tot 2007, geen klachten in verband met een zelfmoord.

#### 2.5.4. Gewelddaden

01006

Een bende heeft de Heer Y. aangevallen en beroofd in een metrostation. De Heer Y. heeft klacht ingediend bij de politie en hij werd verzorgd in de spoedafdeling van een ziekenhuis. De Heer Y. stelt verscheidene vragen aan de ombudsman. Hij vraagt onder andere of het normaal is dat er geen MIVB-beambten in het station aanwezig zijn.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB.

De ombudsman maakt de klacht over aan de MIVB, met het akkoord van de klager. De MIVB stelt reeds de volgende dag een antwoord op en de klager keert niet meer terug naar de ombudsman.

02019

Mevrouw C. werd het slachtoffer van agressie. De DBDMH (medische spoedhulp) heeft haar verzorgd. De MIVB neemt de kosten ten gevolge van misdaden van derden niet ten laste. De ombudsman deelt dit mee aan de klaagster.

Mevrouw C. neemt nogmaals contact op met de ombudsman om hem aan te kondigen dat ze waarschijnlijk verschillende opeenvolgende chirurgische ingrepen zal moeten ondergaan ten gevolge van het geweld. De ombudsman maakt dit over aan de MIVB en deelt dit mee aan de klaagster.

02026

De Heer L. klaagt over luidruchtige leerlingen bij het buiten gaan van de school op lijn 81. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman deelt dit mee aan de klager.

04011

Een persoon heeft een 'verdacht pakje' gezien. Volgens haar nam niemand haar ernstig, noch in de metro, noch bij de Bootik. Daar had de beampte haar gezegd dat er vanuit het station moest worden gebeld. Dat heeft ze gedaan. Er was niemand die opnam. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman informeert haar niettemin over de normale procedure. Deze boodschappen worden geregistreerd zoals dat hoort en blijven niet zonder gevolg.

05019

Mevrouw B. was het slachtoffer van een diefstal. De twee zakkenrollers gingen aan de loop, achtervolgd door hun slachtoffer. Niemand kwam tussen. De twee misdadigers lieten vervolgens de portefeuille achter die ze hadden gestolen. Mevrouw B geeft enkele voorstellen aan de ombudsman om te strijden tegen handtasdiefstal. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. Mevrouw B kan zich richten tot de MIVB.

12008

Juffrouw L klaagt erover dat een man in het Rogierstation haar lastig viel. De klacht is niet ontvankelijk. Buiten bemiddeling om wordt haar aangeraden om klacht in te dienen bij de politie, zoals haar familie van plan was.

### 2.5.5. Opgesloten in een metrostation

In 2008 heeft één persoon een klacht ingediend bij de ombudsman omdat hij was opgesloten in een station. Omdat deze persoon er ook over klaagde dat hij zich had verwond tijdens een poging om het te verlaten, werd de klacht geklasseerd onder rubriek 2.5.3.1.

## 2.6. Informatie, communicatie

### 2.6.1. Statische Informatie

01036

Mevrouw P. zoekt naar hulp om een traject uit te stippelen. De telefonische dienst 070-23.2000 kon haar niet van hulp zijn. Deze dienst was in panne. De ombudsdienst maakt dit over aan de MIVB, dienst informatie voor reizigers, die het gevraagde traject uitstippelde.

02017

Mevrouw M. stuit op moeilijkheden bij het zoeken naar een traject op de site van de MIVB. De ombudsman geeft haar de nodige uitleg.

02018

De Heer D. heeft een bus gemist, waardoor hij te laat was op een afspraak. De bus was omgeleid en de aanwijzingen waren niet duidelijk.

**Opmerking.** Wanneer een halte wordt verplaatst, moet aan de paal van de tijdelijk opgeheven halte worden aangeduid waar de nieuwe halte zich bevindt.

04004

De Heer S. is een militaire invalide. Hij heeft vastgesteld dat er op bepaalde voertuigen geen logo is dat de gereserveerde plaatsen aanduidt. Hij heeft reeds geklaagd bij de regionale autoriteiten. Deze hebben hem geantwoord. Daarvoor had hij mondeling zijn beklag gedaan bij de MIVB. De klacht is ontvankelijk bij de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de laatste in dienst genomen voertuigen nog geen logo dragen. Na inlichtingen te hebben genomen bij de MIVB, bleek dat het de bedoeling was om na te denken over een simpelere mededeling voor de reizigers, inclusief het gebruik van de pictogrammen. Het Gewest en de MIVB hebben zichzelf opgedragen deze communicatie efficiënter te maken.

**Opmerking.** De MIVB zou deze vraag in overweging moeten nemen.

04012

Een buitenlandse toeriste bereidt een reis met twee personen voor naar Brussel voor het Pinksterweekend. Ze zou graag informatie verkrijgen van de MIVB over de meest voordelige vervoerbewijzen. De informatie op de website was niet voldoende duidelijk. De klacht is niet ontvankelijk. In samenwerking met de commerciële directie van de MIVB wordt de informatie verstuurd. De reizigster kan rijden met één vervoerbewijs Jump 1 dag voor 2 personen tijdens het weekend en de feestdagen.



04015

Een blinde organiseerde zijn verplaatsingen door te bellen naar de MIVB. Er bestond een gratis nummer. Dit nummer is verdwenen en er blijft enkel een betalend nummer over. Omdat de MIVB geen oplossing aanbiedt, heeft de Heer R. zich gewend tot de ombudsman. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat de klacht bij de MIVB jonger is dan 30 dagen. De ombudsman maakt deze informatie niettemin over aan de MIVB. Er worden uiteindelijk twee nummers ter beschikking gesteld van de klager en deze belooft om ze niet te gaan verspreiden.

04021

De Heer L wilde een speciale bus bestellen. Hij vond niet tot wie hij zich hiervoor moest wenden. Dit is geen ontvankelijke klacht. De ombudsman organiseert het contact met het departement speciale transporten.

**Opmerking.** De internetsite van de MIVB duidt niet aan hoe er speciaal transport kan worden besteld.

06009

De Heer F zoekt naar een traject op de website van de MIVB. Hij stelt vast dat zijn adres op de site onvindbaar is. De klacht is niet ontvankelijk. Toch deelt de ombudsman deze informatie mee aan de webmaster. Deze deelt mee dat hij de nodige aanpassingen zal maken.

06021

De klaagster heeft nergens te weten kunnen komen waar zij een vervoerbewijs van de MIVB aan het Noordstation kan kopen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen klacht is neergelegd bij de MIVB. De ombudsman begeeft zich niettemin naar het Noordstation. Hij stelt daar de aanwezigheid vast van verkoopautomaten en loketten (Kiosk). Hij deelt dit mee aan de klaagster.

06034

De verantwoordelijke van een handelszaak vraagt zich af hoe zijn klanten en werknemers zich zullen aanpassen aan de veranderingen in het netwerk, wetend dat zij komen van het Zuidstation en zich naar Helmet begeven. Hij vergelijkt de gegevens van het oude netwerk met die van het nieuwe netwerk die binnenkort bekend zou moeten worden gemaakt. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

**Opmerking.** Het zou goed zijn, mocht de MIVB een crisiscel ter beschikking stellen van de ondernemers die opmerkingen hebben bij de aanpassingen van het netwerk. De algemene informatie die de MIVB verspreidt is niet voldoende om op een eenvoudige manier specifieke trajecten uit te stippelen.

08028

De Heer M. vraagt om bijstand bij het uitstippelen van een traject op de website van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman geeft aanwijzingen en de Heer M. is tevreden.

09020

De klaagster richt de aandacht op een spellingsfout in een reclame op de zijkanten van de voertuigen van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht bij de MIVB werd ingediend, maar de ombudsman maakt de klacht over.

10018

Mevrouw F. heeft een excursie mislopen omdat de tram te laat was. Zij vraagt om een vergoeding van de reis waarvoor zij reeds had betaald. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

Later, in januari 2009, dient Mevrouw F. een nieuwe klacht in bij de ombudsman, omdat ze nog steeds geen antwoord heeft gekregen van de MIVB. Zij zal zich een 10-rittenkaart aanschaffen.

10061

Een gebruikster vraagt hoe ze zich met de metro naar Pétilion kan begeven van op het Centraal Station en van Pétilion naar de campus van de VUB. De ombudsman stelt haar een traject voor, buiten bemiddeling om.

10094

De klager maakt een foto van het uithangbord van een metrostation dat een spellingsfout draagt. Blijkt dat op het moment dat de klager de foto per email heeft opgestuurd, de fout reeds werd verbeterd. Omdat de klacht aan de ombudsman niet was voorafgegaan door een klacht aan de ombudsman, was de ombudsman trouwens verplicht aan de klager mee te delen dat zijn klacht niet ontvankelijk was. De klager antwoordt: "Welke klacht?"

11001

Een klant vraagt een traject aan om zich van het Centraal Station naar de VRT te begeven. De klacht is niet ontvankelijk. Het traject wordt hem meegedeeld buiten bemiddeling om.

12026

De MIVB publiceert haar uurroosters op het internet en aan de haltes. Het verstuurt geen folders meer met de uurroosters, zoals vroeger. De Heer M., die geabonneerd is op de 'newsletter', zou er de voorkeur aan geven dat deze werd gebruikt voor de verspreiding van de uurroosters in plaats van voor informatie waar hij niks aan heeft. Hij klaagt bij de ombudsman dat hij nooit antwoord heeft gekregen van de MIVB. Tot ondersteuning van zijn klacht bij de ombudsman, stuurt hij kopie van een email die hij onlangs aan de MIVB heeft opgestuurd. Aangezien de boodschap nog geen 30 dagen oud is, is de klacht niet ontvankelijk. De klager haalt dan meerdere e-mails aan die ouder zijn dan 30 dagen. De klacht wordt dus ontvankelijk. De ombudsman dringt aan bij de MIVB. Deze antwoordt door een uitleg over haar keuze om geen folders met uurrooster meer met de post te verspreiden. De Heer M. is niet tevreden. Het komt de ombudsman voor dat, indien men toegang heeft tot email, men ook toegang heeft tot de site van de MIVB met de uurroosters. Daarenboven wordt hierover bijna nooit geklaagd. Het is zelf de enige klacht hierover die de ombudsman heeft ontvangen. Hij doet de MIVB dus geen voorstel in de zin van de klager.

## 2.6.2. Dynamische informatie (voorvallen)

03035

De Heer D. maakt zich zorgen over de geruchten over de staking van morgen. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman informeert zich niettemin en licht deze klant van de MIVB in.

06002

Een reiziger stapt het station binnen wanneer het laatste stel reeds is vertrokken. De reiziger richt zich tot een beambte van de MIVB. Deze deelt hem mee dat er die avond geen metro meer zal zijn. De reiziger begrijpt hieruit dat de laatste metro nooit gekomen is. Hij richt zich tot de ombudsman. Deze deelt hem mee dat zijn klacht op dit stadium nog niet ontvankelijk is en dat hij de klacht overmaakt aan de MIVB.

06004

Het is autovrije zondag in het Pentagon (het stadcentrum van Brussel). Een voorval heeft de MIVB verplicht om de metroverkeer op lijn 1 stop te zetten, tussen Centraal Station en De Brouckère in de richting van Erasmus. De klaagster wacht aan Sint-Katelijne, met de bedoeling zich naar zijn auto te begeven aan Jacques Brel. De MIVB kondigt pendelbussen aan ter vervanging van de metro. De klaagster wordt ongeduldig. Zij belt naar haar vrienden die haar komen ophalen met de auto. De klaagster heeft zich eerst gericht tot de FOD Mobiliteit en Transport. Deze verwees haar door naar de ombudsman. De klaagster heeft dus nog geen klacht ingediend bij de MIVB. Ten gevolge hiervan is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman stuurt de klacht door naar de MIVB met het akkoord van de klaagster. De MIVB geeft de klaagster onmiddellijk een antwoord. Bepaalde personen hadden zich zonder toestemming op de rails begeven. Het verkeer kon enkel worden hersteld na toestemming van de veiligheidsdiensten. De metro startte eindelijk terug op, na veertig minuten onderbreking.

06033

Mevrouw D. klaagt erover dat de terugkeer slecht was georganiseerd na het concert van 14 juni op de Heizel. Mevrouw D. zag trams vertrekken zonder reizigers. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. Op aanraden van de ombudsman stuurt Mevrouw D. een email naar de MIVB. Ze komt te weten dat de dienst erop zat voor deze trams en dat zij voor de nacht terugkeerden naar de garage achter de eindhalte Esplanade.

07002

De Heer V. stelde een omleiding vast van buslijn 53. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt voor om zich te wenden tot de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

07023

Er zijn werken die buslijn 95 hinderen. De bussen die te laat zijn moeten stoppen aan de Ducalestraat in plaats van tot aan de Beurs te rijden. Wanneer de reizigers op tijd worden verwittigd, kunnen zij afstappen aan de halte Troon om er de metro te nemen. Anders moeten ze de Troonplaats oversteken. De klager heeft bij de MIVB geen klacht ingediend, wat zijn klacht niet ontvankelijk maakt bij de ombudsman. Ondertussen heeft de MIVB de eindhalte verplaatst tot aan het Luxemburgplein.

07031

Een buurtbewoner klaagt erover dat bussen worden omgeleid via zijn straat. De ombudsman aanvaardt geen klachten van buurtbewoners. De ombudsman licht hem niettemin in en informeert de klager erover dat nog diezelfde dag de bussen hun normale traject hernemen. Tijdens een andere fase van de werken zal deze omleiding nog worden gebruikt, gedurende de tweede helft van augustus.

09009

Lijn 55 werd zonet opgesplitst. Mevrouw C. klaagt hierover. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09010

Op 3 september begeeft de Heer D. zich naar Herrmann-Debroux. Het metrostel rijdt niet verder dan Delta. Hij wacht 20 minuten op het perron vooraleer er een metrostel verschijnt richting Herrmann-Debroux. Hij vindt het jammer dat er geen enkele informatie werd verschaft. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09012

De Heer V. klaagt over het gebrek aan regelmaat op lijn 24. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

09027

Mevrouw P. klaagt over trams 55 en 56 aan het Noordstation. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman neemt echter inlichtingen. Het gebrek aan regelmaat is het gevolg van pannes van de wissels en de signalisatie. De MIVB is bezig met de oplossing hiervan.

09037

Op een zaterdag probeerde een klager herhaaldelijk het Contact Center van de MIVB te bereiken, zonder een antwoord te krijgen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB. De ombudsman verschaft het contactadres van het departement klantenrelaties.

10079

Door een incident was de MIVB verplicht om de dienstverlening van tramlijn 25 op de Rogierlaan te onderbreken. Bussen vervingen de trams tussen het Weldoenersplein en het Meiserplein. De Heer R. vindt het spijtig dat de tram niet onmiddellijk vertrok nadat de buspassagiers hadden plaatsgenomen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er vooraf geen klacht werd neergelegd bij de MIVB.

11010

Een klant klaagt over lijn 89 waar systematisch een halte wordt overgeslagen. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman raadt hem aan om de dienst Klantenrelaties te contacteren.

11020

Een klant deelt een onregelmatigheid mee die een ernstige vertraging met zich meebrengt op lijn 95, zonder dat de reizigers zijn verwittigd. De klacht is niet ontvankelijk.



## Aanbevelingen

1. De software laat foute handelingen toe en de MIVB is traag met het antwoorden op de e-mails. Het zou beter zijn om zoveel mogelijk ervoor te zorgen dat de software de gebruiker de juiste weg wijst vooraleer hij een onherroepelijke fout heeft begaan. Het is niet enkel beter voor de klant, het verlicht ook de werkdruk van de persoon die de e-mails moet beantwoorden. Software moet overigens ook bruikbaar zijn zonder een gebruiksaanwijzing.

(meer bepaald 10035 en 10086)

2. Voor een moeder of een vader is de oudste wel degelijk het eerste kind. Voor de MIVB is het eerste kind van de familie het kind dat het eerste abonnement heeft gekocht tijdens de tariefperiode. De MIVB zou haar definitie moeten meedelen aan haar klanten.

(meer bepaald 10086)

3. De MIVB eist een attest van gezinssamenstelling vooraleer korting voor kroostrijke gezinnen toe te staan. Deze formaliteit verplicht de klanten zich naar de gemeentelijke administratie te begeven. Andere operatoren bekomen echter zelf deze informatie. De MIVB zou dit ook kunnen doen. Wanneer de MIVB tenslotte deze korting weigert, dient ze concreet de weigering te motiveren. Het is bijvoorbeeld onaanvaardbaar om het attest van gezinssamenstelling te weigeren omdat opa er deel van uitmaakt.

Ten laatste: als de MIVB blijft eisen dat het de klant is die het document moet voorleggen, dan zou ze hem een dienst bewijzen door hem mee te delen dat het niet ouder dan drie maanden mag zijn. Dat zou vermijden dat een klant uren in de wachtrij staat om dit te weten te komen.

(meer bepaald 10086, en ook 10030)

4. Een patiënt van een psychiatrische instelling verliest regelmatig, ongeveer eens om de twee maanden, zijn gratis abonnement. Hij zou moeten kunnen rijden met een kopie van het abonnement en met een attest, zodat de psychiatrische instelling niet steeds verplicht zou zijn om dubbels aan te vragen.

(04014)

5. Kinderen van 6 tot 11 hebben recht op een gratis abonnement, maar de MIVB eist identiteitsdocumenten. Soms gebeurt het echter dat de ouders geen identiteitsdocumenten hebben maar dat hun kinderen naar school gaan. Deze kinderen hoeven niet gediscrimineerd worden ten opzichte van hun medeleerlingen. De MIVB zou tevreden kunnen zijn met elk document dat de identiteit bewijst. Hierover zouden duidelijke instructies moeten worden gegeven aan de verkoopsbeambten.

(06016)

6. Klachten brengen noden aan het licht die geen enkel product van de MIVB aanbiedt. Wanneer bijvoorbeeld een gezin dat woonachtig is in Brussel verhuist naar Vlaanderen, op 50 meter van Brussel, heeft de MIVB geen voorstel om de schoolabonnementen, die nog steeds geldig zijn, uit te breiden. De MIVB zou deze noden kunnen bestuderen en overeenkomstige producten op de markt kunnen brengen.

(08013)

7. Bovenop het feit dat de software voor online aankoop niet correct reageert op foute handelingen, laat het niet toe om aankopen te maken die zouden moeten kunnen. Zo laat het bijvoorbeeld niet toe om op voorhand een schoolabonnement te kopen voor een kind dat er binnenkort 12 zal worden, terwijl het kind reeds beschikt over een gratis abonnement. De MIVB gaat hierbij uit van het principe dat je geen twee abonnementen tegelijkertijd kan hebben. De ombudsman stelt voor om de software aan te passen. De mensen worden toch geacht om zich een abonnement aan te schaffen vooraleer ze het nodig hebben.

(12012)

8. De vergoedingsprocedures kunnen vereenvoudigd worden. Wanneer bijvoorbeeld een geabonneerde zich een goedkoper of gratis abonnement heeft aangeschaft, moet hij onmiddellijk het saldo van het lopende abonnement terug krijgen. Het zou vanzelfsprekend moeten zijn dat wanneer de MIVB te laat is met zijn terugbetalingen, het deze vertraging niet kan gebruiken om het deel van de terugbetaling te weigeren dat overeenkomt met de ondertussen verlopen tijd.

(03013)

9. De tarieven bevatten een bepaling die verbiedt om een dubbel af te leveren van een maandabonnement. Deze maatregel kan onrechtvaardig overkomen. Daarenboven weegt hij in geval van diefstal of verlies zwaar door op het budget van een gezin. De beschikking wordt gemotiveerd door het feit dat tot op heden de controle kostelijk is van de maandabonnementen, verkocht in een boekhandel. Met de Mobib-kaart zal dit motief verdwijnen. De MIVB heeft voorzien dat een verloren of gestolen Mobib-kaart kan worden omgeruild. Er is geen enkele reden om te weigeren deze kaart op te laden met de lopende contracten. De maandabonnementen zouden hier geen uitzondering op moeten zijn.

(07028, 07043)

10. Wanneer er wordt geklaagd over het slecht functioneren van een verkoopautomaat of een afstempelapparaat, zijn meerdere diensten van de MIVB betrokken in de behandeling van de klacht. Technische diensten moeten deelnemen aan het onderzoek. De klant zou echter maar één contactpersoon moeten hebben en de stand van zaken in het dossier zou moeten worden opgevolgd.

(10042)

11. Het is jammer dat een controleur, die over onvoldoende kennis beschikte van de gecombineerde vervoerbewijs van de spoorwegen, er goed aan dacht te doen een proces-verbaal te geven aan een klant in regel. Onder het regime van derde betaler, draagt een treinkaart de vermelding ' 0 euro'. De controleur had hieruit in overhaast besloten dat deze treinkaart, die overigens een gecombineerd vervoerbewijs was, ongeldig was. De MIVB moet erover waken dat haar controleurs geïnformeerd zijn over de subtiliteiten van de vervoerbewijzen, met inbegrip van de gecombineerde vervoerbewijzen, afgeleverd door andere operatoren.

(01020)

12. Wanneer een proces-verbaal een fout bevat, moet de vervolging worden stopgezet. Des te meer moet er mee gestopt worden om een klant lastig te vallen als het proces-verbaal meerdere fouten bevat.

(04025)

13. Er is proces-verbaal opgesteld tegen klanten die een ticket willen kopen maar dat niet konden, omdat de chauffeur verkoos hen aan de volgende halte het ticket te verkopen. De controleur doet de klant afstappen en vraagt geen getuigenis van de bestuurder. Later herinnert de bestuurder zich het voorval niet meer. De ombudsman stelt voor om de procedures te herzien.

(03046)

14. Wanneer de MIVB besluit om een dossier te klasseren in geval van twijfel, moet het geen betaling van 8 euro eisen voor administratieve kosten. Deze eis wordt door geen enkele tekst gerechtvaardigd.

(04002)

15. Wanneer de MIVB schrijft dat een boete verminderd is en dat de zaak 'zonder gevolg wordt geklasseerd', moet zij de voorzorg nemen om er aan toe te voegen dat in geval van herhaling, het voorval in rekening zal worden genomen.

(07049 et 07053)

16. De controleurs moeten rekening houden met de opzoekingsberichten.

(02006)

17. De controleur overhandigt een document met nuttige informatie. In dit document moet worden aangeduid dat als het een tweede overtreding betreft binnen de 24 maanden, er een boete van 190 euro schuldig is; als het een derde overtreding betreft binnen deze periode, zal de boete stijgen tot 380 euro.

(03011)

18. Het is onvermijdelijk dat de theoretische uurrooster verschilt van de werkelijke, vooral op bovengrondse lijnen, die afhangen van de verkeerssituatie. De tussenkomst van de opzichters zou toe moeten laten om deze ongemakken te verminderen.

(01025)



19. De metro wordt verondersteld verplaatsingen van personen in een rolstoel toe te laten. Als deze dienst wordt onderbroken, moet alles in het werk worden gesteld opdat deze persoon zijn traject verder kan zetten. Het personeel van de metro, hoe aandachtig het ook moge zijn, zou moeten weten dat de minibussen voor de personen met verminderde mobiliteit niet rijden op een zaterdag en andere voorzorgen nemen.  
(04010)

20. Een bestuurder kan een deur die net werd gesloten niet meer openen van zodra de bus de halte heeft verlaten. Dat is een instructie ten bescherming van de veiligheid van de reizigers zelf. De MIVB zou kunnen herinneren aan deze instructie en ze uitleggen. Aangezien deze regel in de metro op meer begrip kan rekenen kan hiervan gebruik worden gemaakt om de boodschap op te stellen, in de volgende zin: "wat u doet voor de metro, doe dat ook voor tram en bus. Als hij de deuren heeft gesloten, laat hem vertrekken. Een andere volgt."  
(03021)

21. De MIVB moet meer aandacht besteden aan de klachten over de voertuigen. Deze klachten zijn vaak mogelijkheden om de dienstverlening te verbeteren en de MIVB zou op zijn minst de moeite moeten nemen om de klanten te bedanken die hen hun observaties laten geworden.  
(06019)

22. Wanneer een halte wordt verplaatst, moet men aan de paal van de halte die buiten dienst is steeds aanduiden waar de nieuwe halte zich bevindt.  
(02018)

23. Op bepaalde rijtuigen is er geen logo dat de plaatsen voor de invaliden aanduidt. De MIVB zou hierover moeten nadenken.  
(04004)

24. De site van de MIVB zou moeten aanduiden hoe speciaal transport besteld kan worden.  
(04021)

25. Op het moment van een belangrijke verandering van het netwerk, zou de MIVB een crisiscel ter beschikking moeten stellen van de ondernemingen, die dit aan hun werknemers kunnen meedelen. De algemene informatie die de MIVB verspreidt is niet voldoende om gemakkelijk specifieke trajecten op te zetten.  
(06034)

<p>De ombudsman is van plan om elk jaar het gevolg te evalueren dat werd gegeven aan zijn aanbevelingen. Wat betreft de aanbevelingen gemaakt in het rapport van 2007, constateert hij met genoegen dat er zetels ter beschikking zijn gesteld aan de klanten van de verkooppunten (Aanbeveling 6 van het rapport 2007).</p>
--

## Besluit

Bemiddeling heeft een nieuw era betreden sinds de ombudsman zichtbaarder en meer toegankelijk is geworden. Dit is gebeurd dankzij het verschijnen, in juli 2007, van de pagina van de ombudsman op het internet, met vermelding van zijn e-mailadres. Tijdens het tweede semester van 2007 ontving de ombudsman 193 klachten, wat meer was dan in elk van de voorafgaande 15 jaar, van 1992 tot 2006. Tijdens het tweede semester van 2008 ontving hij er 366. Het aantal klachten in 2008 bedraagt 593, ongeveer vijf keer meer dan het gemiddelde voor de jaren 1992-2006.

Internet is niet de enige verantwoordelijke voor deze groei in activiteit. Het voornaamste onderwerp van de klachten blijven - net zoals in het vorige jaar - de vervoerbewijzen. Het is zorgwekkend om vast te stellen dat het aantal klachten hierover verdrievoudigd is, gaande van 106 tot 320. Het is nog zorgwekkender vast te stellen dat de aankoop en het afstempelen van de vervoerbewijzen, dat maar goed was voor 44 klachten in 2007, in 2008 zorgde voor 198 klachten. Dat is op jaarbasis een stijging met 4,5 keer.

Elke klacht is een individueel verhaal. Vaak wordt de onpartijdigheid van de ombudsman zwaar beproefd. Het is onmogelijk om gevoelloos te blijven tegenover een klant die zijn schoolabonnement maar vijf maanden na bestelling ontvangt. Bovendien verplicht het blinde toepassen van absurde regels de klant om nutteloze stappen te ondernemen. Spijtig genoeg zijn er meer dan honderd vergelijkbare dossiers. Hier kan men niet enkel spreken van individuele situaties. Hier gaat het over fouten in het systeem.

De ombudsman heeft de mogelijkheid gehad om de MIVB te wijzen op disfuncties, niet alleen ter gelegenheid van de behandeling van de klachten, maar ook in het consultatieve comité der gebruikers. Uiteindelijk heeft hij de indruk dat de MIVB naar hem heeft geluisterd toen het haar nieuwe verkoopsplan aankondigde.

De ombudsman is ervan overtuigd dat het niet voldoende is om meer middelen in te zetten. De procedures moeten worden herzien, net zoals de software. Daarenboven moeten enkele mensen er worden van overtuigd dat de klant een bepaald respect verdient.

Klachten brengen ideeën aan voor raadgevingen bij de ombudsman, in de zin dat elke aanbeveling naar bepaalde klachten verwijst. Het spreekt voor zich dat de moeilijkheden inzake vervoerbewijzen, die zorgen voor het merendeel van de klachten, voorwerp zijn van de meeste aanbevelingen, alhoewel het niet de enige zijn.

De ombudsman heeft naast de individuele behandeling van klachten ook een signaalfunctie. Wanneer er een grote hoeveelheid klachten zijn over één onderwerp, dan is het tijd voor de ombudsman om de vlaggen te hijsen.

De ombudsman,  
Jean-Pierre REYNAERTS

---

**Bemiddelingsdienst**  
bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

**Bemiddelaar**  
**Jean-Pierre Reynaerts**

Bolwerklaan 21, bus 35,  
1210 Brussel  
Tel. 02 515 21 10  
E-mail: [bemiddelaar@mivb.irisnet.be](mailto:bemiddelaar@mivb.irisnet.be)