

# Jaarverslag 2014

Ombudsdienst  
bij de MIVB



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

**ombudsman**

# Jaarverslag 2014

## Inhoudsopgave

<b>VOORWOORD</b> .....	<b>3</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>4</b>
<b>TAAKOMSCHRIJVING VAN DE OMBUDSDIENST</b> .....	<b>4</b>
<b>ONTVANKELIJKHEID VAN DE KLACHTEN</b> .....	<b>4</b>
<b>KORT HISTORISCH OVERZICHT VAN DE OMBUDSDIENST VERTEGENWOORDIGD DOOR DE OMBUDSMAN</b> .....	<b>5</b>
<b>STATISTIEKEN</b> .....	<b>6</b>
<b>AANTAL KLACHTEN IN 2014 EN EVOLUTIE VAN 1992 TOT 2014</b> .....	<b>6</b>
<b>ZIJN DE KLACHTEN ONTVANKELIJK?</b> .....	<b>8</b>
<b>KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?</b> .....	<b>8</b>
<b>WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN?</b> .....	<b>9</b>
<b>TYPOLOGIE EN ANALYSE VAN DE KLACHTEN</b> .....	<b>11</b>
<b>1. KLACHTEN DIE GEEN BETREKKING HEBBEN OP DE DIENSTEN VAN DE MIVB VOOR GEBRUIKERS</b> .	<b>11</b>
1.1. TRILLINGEN EN ANDERE HINDER VOOR BUURTBEWONERS .....	11
1.2. WEGCODE .....	12
<b>2. MET BETREKKING TOT DE MIVB-DIENSTEN</b> .....	<b>19</b>
2.1. VERVOERBEWIJZEN .....	19
2.2. NETWERK.....	66
2.3. AGENTEN .....	68
2.4. VOERTUIGEN .....	72
2.5. ONGEMAKKEN EN GEWELD .....	72
2.6. INFORMATIE, COMMUNICATIE .....	78
<b>AANBEVELINGEN</b> .....	<b>79</b>
<b>BESLUIT</b> .....	<b>82</b>

## Voorwoord

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

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

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

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

U hebt het drieëntwintigste verslag van de ombudsdienst bij MIVB 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 betreffende de organisatie van het openbaar vervoer in Brussel:

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

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

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

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

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

## Ontvankelijkheid van de klachten

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

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

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

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

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

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

## ***Kort historisch overzicht van de ombudsdienst vertegenwoordigd door de ombudsman***

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

Op 1 juli 2007 werd deze opdracht toevertrouwd aan Jean-Pierre Reynaerts voor een mandaat van 3 jaar, dat hernieuwd werd in 2010 en vervolgens verlengd werd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

Sinds 1 juli 2014 is Jean-Pierre Alvin ombudsman (Besluit van de Brusselse Regering op 8 mei 2014). Zijn driejarig mandaat vervalt dus op 30 juni 2017.

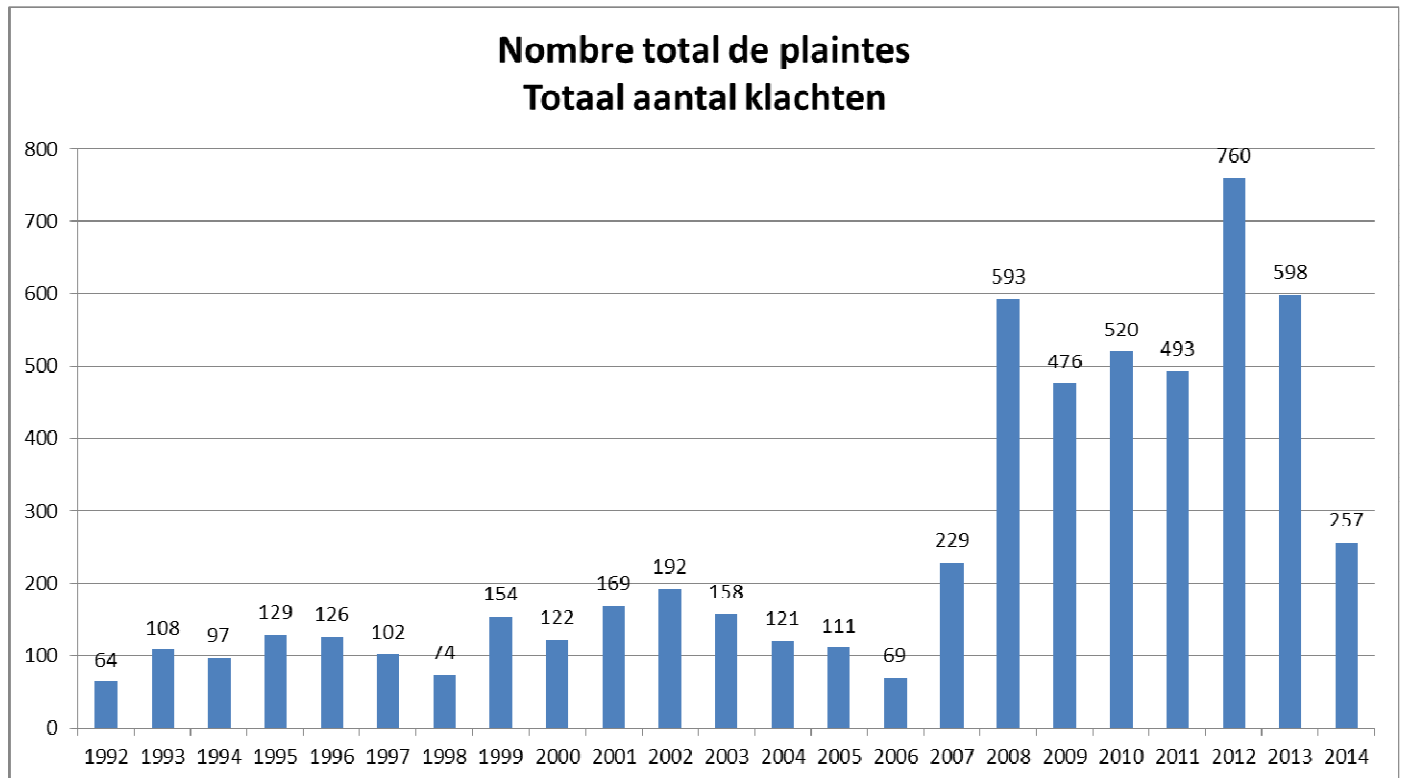
Tot oktober 2014 werd hij administratief bijgestaan door Mevrouw Joëlle Villers-Markey, directie-inspectrice bij de MIVB.

Deze functie wordt voortaan bekleed door Marie-Thérèse Fassin.

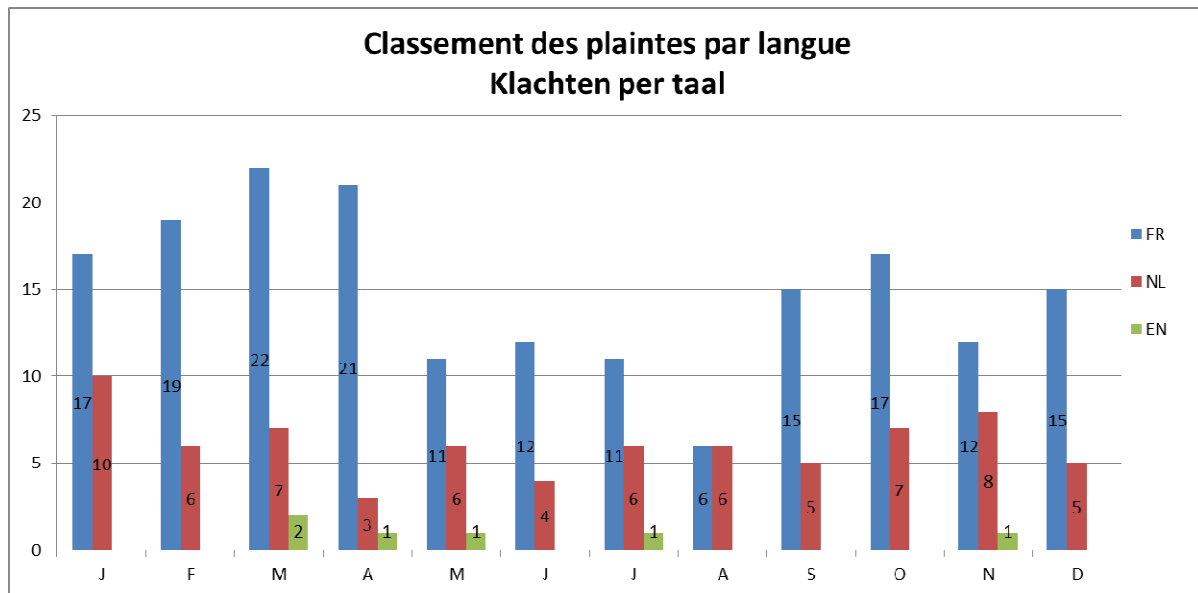
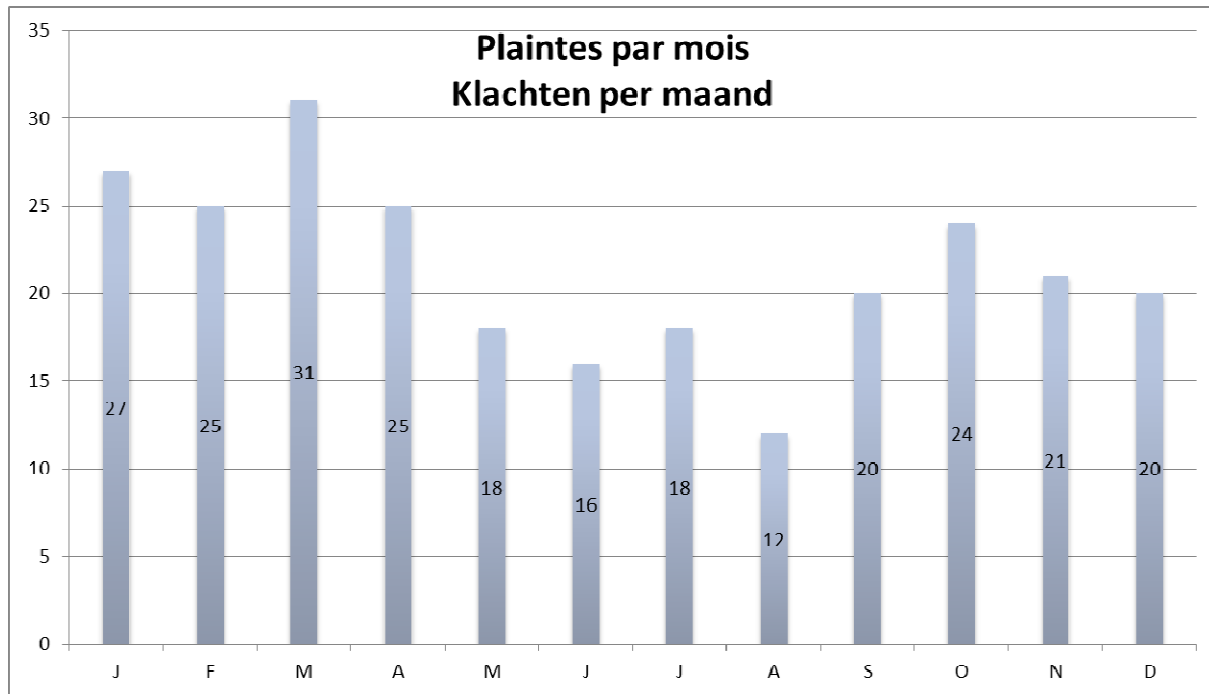
**Het eerste kwartaal van het jaarverslag 2014 werd opgesteld door Jean-Pierre Reynaerts en het tweede kwartaal door Jean-Pierre Alvin.**

## Statistieken

### *Aantal klachten in 2014 en evolutie van 1992 tot 2014*



Het aantal klachten dat de ombudsman kreeg en vanaf 2007 – 2008 opgetekend werden kende een duizelingwekkende stijging. Deze wordt verklaard doordat men gemakkelijk toegang heeft tot het internet. In 2012 stelden we een nog niet geëvenaard aantal van 760 dossiers vast, te wijten aan tragisch voorval in april dat alleen al goed was voor een honderdtal klachten. Sindsdien daalt een het aantal klachten aanzienlijk met meer dan 20 % in 2013 en ongeveer 60 % in 2014. Wij komen verder in dit verslag terug op deze structurele tendens.



Indien we geen rekening houden met een lichte piek in maart, is het aantal dossiers opmerkelijk stabiel in de loop van de maanden, met uitzondering van de zomermaanden. Zoals de voorgaande jaren, is er geen enkele rationele verklaring voor deze traditionele stijging in de maanden maart en april. De verhouding van de klachten tot de taal blijft dezelfde in de loop van de jaren: ongeveer 27 % klachten in het Nederlands en 3 % dit jaar in het Engels.



## **Zijn de klachten ontvankelijk?**

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2014
ja	11	8	11	14	13	4	9	2	5	11	7	6	101
nee	16	17	20	11	5	12	9	10	15	13	14	14	156
ja %	41%	32%	35%	56%	72%	25%	50%	17%	25%	46%	33%	30%	39%
nee %	59%	68%	65%	44%	28%	75%	50%	83%	75%	54%	67%	70%	61%

Het aantal ontvankelijke klachten bedraagt 39 %. Dit is een nieuw record. Ter herinnering: de verhouding ontvankelijke klachten bedroeg slechts 16 % in 2007, steeg tot 22 % in 2008 en tot 24 % in 2009, om terug te dalen tot 17 % in 2012.

Dit is ongetwijfeld toe te schrijven aan de perfecte leesbaarheid van de webstek [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) die alle bemiddelaars en ombudsmannen van België classificeert en de klagers tijdens hun te ondernemen stappen ervan weerhoudt op een dwaalspoor te worden gebracht.

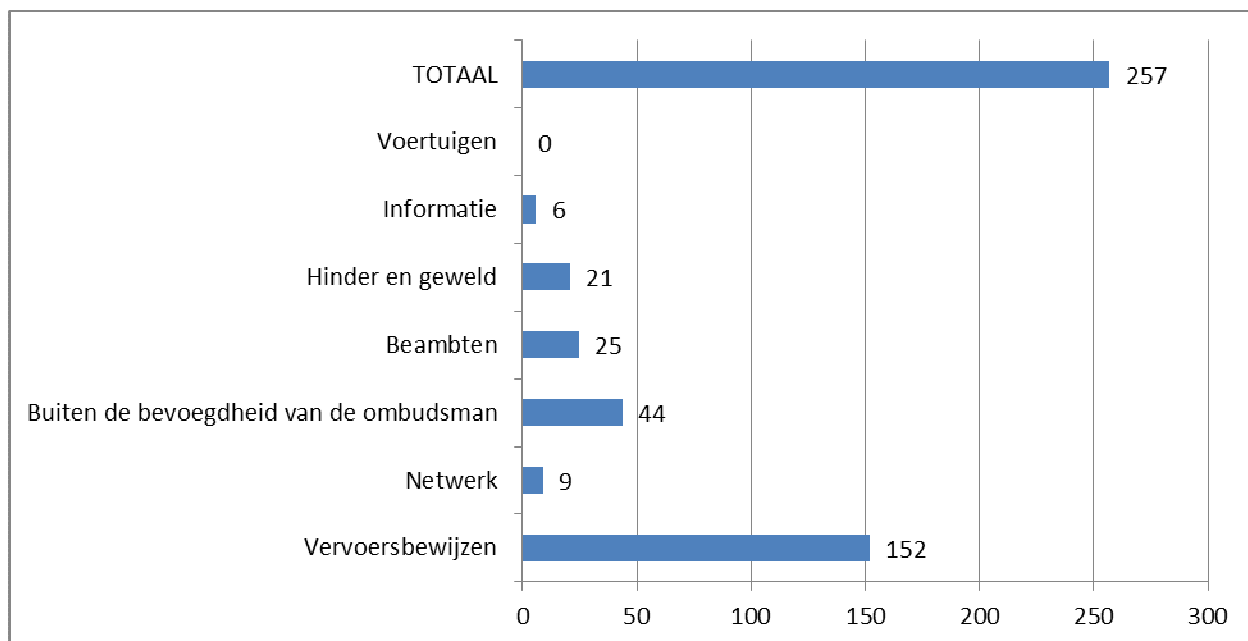
De onontvankelijkheid van een klacht neemt trouwens niet weg dat een klager voldoening kan krijgen. Hoewel hij daartoe niet verplicht is, probeert de ombudsman ten dienste te staan van de klagers van wie de klacht niet ontvankelijk is.

## **Krijgt de klager voldoening?**

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal 2014
ja	12	12	15	11	6	12	9	6	9	14	15	6	127
nee	15	13	16	14	12	4	9	6	11	10	6	14	130
ja %	44%	48%	48%	44%	33%	75%	50%	50%	45%	58%	71%	30%	49%
nee %	56%	52%	52%	56%	67%	25%	50%	50%	55%	42%	29%	70%	51%

In 2012 kreeg 74 % van de klagers voldoening. Dit was 73 % in 2011. Maar in 2007 was dit slechts 59 % en amper 53 % van de klagers kregen een tevredenstellend antwoord in 2013. In 2014 is dit percentage echter minder dan de helft, wat erop wijst dat de MIVB meer voet bij stuk houdt betreffende bepaalde zaken, maar weerspiegelt ook de moeilijkheidsgraad om gevallen op te lossen die zich "in tweede lijn" aandoen. De "eerste lijn" heeft voor de meest voor de hand liggende gevallen al een oplossing aangereikt.

## Waarover klaagt men bij de ombudsman?



De vervoersbewijzen met inbegrip van de "invorderingsgevallen" blijven veruit de grote meerderheid van de dossiers die door de bemiddelingsdienst worden behandeld omdat ze 59 % van alle klachten uitmaken. "Klachten waarvoor de ombudsman niet bevoegd is" vermindert gestaag in de laatste jaren, met slechts 45 klachten (18 %). Dit vloeit waarschijnlijk voort uit een betere voorstelling van de bevoegdheden binnen de webstek [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

De "ongemakken en geweld", alsook de "houding van de agenten" dalen eveneens aan een razend tempo, dankzij de niet aflatende inzet van de maatschappij, zowel op het vlak van de preventie als de opleiding. Tot slot valt er geen enkele verkeerd begrepen aanpassing van het netwerk te betreuren. Daarom wordt dit item amper nog in beschouwing genomen, net zoals de informatie en de stand van de voertuigen, twee gebieden die op enkele jaren tijd een reële vooruitgang hebben gekend bij de MIVB.

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Totaal	
11100	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	Lawaai-trillingen van voertuigen
12000	1	0	4	2	0	2	1	0	1	1	1	1	14	Wegcode
13000	0	3	0	0	0	0	0	2	1	1	4	2	13	Overige
14000	0	2	0	0	0	3	1	0	1	1	2	2	12	Betreffende een andere ombudsman
15000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Snelheidsovertreding tram
21110	0	0	3	2	1	2	0	2	0	1	0	1	12	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	2	0	1	1	1	1	0	0	2	0	0	0	8	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	3	0	7	VB: terugbetaling / defect
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	11	7	11	10	11	3	7	6	6	12	8	4	96	VB: incident / vergissing of fout
21320	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	9	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	VB: incident : aanwezigheid in de installaties
21340	2	0	1	3	0	0	1	0	0	1	0	0	8	VB: betwisting van de herhaling
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: betwisting van de kosten
21360	0	3	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	6	VB: inning
22100	2	0	1	2	0	1	1	0	1	0	0	1	9	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
22200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Netwerk: haltes
23100	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	2	5	Beambte: is niet gestopt
23200	1	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	0	8	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	0	0	1	1	0	0	1	1	2	0	0	4	10	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	Beambte: deuren
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Voertuigen
25100	0	1	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	4	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	3	2	1	0	0	2	2	0	0	0	0	0	10	Hinder, geweld : valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : zelfmoord
25400	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	Hinder, geweld : agressie
25500	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	3	Hinder, geweld : overige
26100	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	4	Statische informatie
26200	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	2	Dynamische informatie (incidenten)
	27	25	31	25	18	16	18	12	20	24	21	20	257	

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

# Typologie en analyse van de klachten

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

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

### **1.1. Trillingen en andere hinder voor buurtbewoners**

#### 1.1.1. Trillingen en andere hinder te wijten aan de installaties

01024

Mevrouw P klaagt de geluidshinder aan die veroorzaakt wordt door een roltrap van het metrostation Bockstael. De klacht is niet ontvankelijk omdat die niet ingediend werd door een gebruiker. De ombudsman laat Mevrouw P weten dat de afdeling Customer Care haar klacht overgemaakt heeft aan de persoon die verantwoordelijk is voor de roltrappen van de MIVB. Hij neemt echter zelf contact op met de verantwoordelijke van de roltrappen. De roltrap staat stil. In de volgende dagen wordt de roltrap hersteld en terug in gebruik gesteld. De ombudsman informeert Mevrouw P.

03031

Mevrouw P klaagt over het geluid en de geur afkomstig van een voorlopige buseindhalte van lijn 53. De klacht is niet ontvankelijk omdat Mevrouw P geen gebruiker is. De ombudsman geeft Mevrouw P aan hoe ze verder te werk moet gaan.

#### 1.1.2. Lawaai en trillingen te wijten aan voertuigen

03008

De heer D heeft zich beklaagd bij Mevrouw de ombudsman van de gemeente Elsene over de trillingen die veroorzaakt worden door de trams in de Brouwerijstraat. Volgens hem zijn die trillingen te wijten aan recente werken die slecht zouden zijn uitgevoerd. Hij stelt ook de trams van het type T2000 in vraag. De ombudsman informeert zijn collega in Elsene dat hij niet bevoegd is voor de klachten van de buurtbewoners. De heer D kan zijn klacht indienen bij de MIVB via de tijdens de werken meegedeelde adressen. Bij ontvangst van een dergelijke klacht neemt de MIVB snel contact op met de buurtbewoner. De MIVB controleert het spoor en plaatst zo nodig apparaten die de trillingen meten. Het onderzoek maakt het heel vaak mogelijk een vreemd voorwerp zoals een schroefbout die van een auto gevallen zou zijn bijvoorbeeld, te verwijderen en daarmee is vaak de kous af. Soms is het spoor defect op een bepaalde plaats: een defect laswerk bijvoorbeeld. In dat geval wordt het laswerk opnieuw en op een correcte manier uitgevoerd door de MIVB. Wat de T2000 betreft, dient eraan herinnerd te worden dat het ontwerp ervan overeenstemde met de vraag naar comfortabelere en bredere trams (2,30 m in plaats van 2,20 m die daarvoor gebruikelijk was), met een lage vloer (0,30 m) en zonder instap, met de verplichting om de sporen

te behouden zonder de ruimte tussen de sporen of de bochten te wijzigen. Om dit te realiseren werd het draaistel gekoppeld, wat betekent dat elke spoorstaaf steunt op een kleiner gidswiel en een draagwiel.. Deze laatste draagt het grootste deel van de last, wat verklaart dat de impact ook groter is in het geval van een sprong op een vreemd voorwerp of een wissel bijvoorbeeld.

03016

Mevrouw J klaagt over de omleiding van buslijn 53 door de laan waarin ze woont.

De klacht is niet ontvankelijk omdat Mevrouw J geen gebruiker is.

Met de toestemming van Mevrouw J maakt de ombudsman haar klacht over aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Mevrouw J bedankt.

04001

Mevrouw B klaagt over het lawaai en de trillingen veroorzaakt door de doorgang van trams 62 en 94 in de rijweg waarin ze woont. De klacht is niet ontvankelijk omdat die niet ingediend werd door een gebruiker.

De ombudsman geeft Mevrouw B aan hoe zij te werk moet gaan om een klacht bij de MIVB in te dienen.

## **1.2. Wegcode**

### 1.2.1. Conflicten met zwakke weggebruikers

Algemene opmerking: de tram is niet onderworpen aan de Wegcode (art 1 van de Code). De reden hiervoor is dat voertuigen op rails niet dezelfde remcapaciteit hebben. Het interne reglement van de MIVB verplicht de bestuurders echter wel om voorzichtig te zijn in de buurt van voetgangers en om ze in bepaalde omstandigheden te waarschuwen. De oversteekplaatsen voor voetgangers worden geleidelijk verbeterd of vervangen door specifieke markeringen wanneer deze de tramsporen doorkruisen. Er dient echter opgemerkt te worden dat de "absolute voorrang" van de tram indruist tegen de toepassing van artikel 42.4.6., dat bepaalt dat "behalve indien het hun toegestaan is door verkeerslichten, mogen de voetgangers zich niet op een oversteekplaats voor voetgangers begeven waarover een tramspoor of een eigen trambedding loopt, wanneer een tram nadert". In een antwoord rond de interpretatie van dit artikel antwoordt het BIVV als volgt: "de voorrangregels zijn inderdaad niet van toepassing indien een overweg of een kruispunt gereguleerd wordt door verkeerslichten. Zowel de tram als de voetganger moeten de verkeerslichten in acht nemen".

### 1.2.1.2. Voetgangers-bus/tram

06011

Mevrouw K vestigt de aandacht op de houding van een trambestuurder van lijn 3.

De ombudsman is niet bevoegd voor klachten die verband houden met inbreuken op de Wegcode. De klacht is bijgevolg niet ontvankelijk.

De ombudsman legt uit hoe Mevrouw K te werk moet gaan om een klacht in te dienen bij de MIVB.

De ombudsman herinnert eraan dat voetgangers onderworpen zijn aan het verkeersreglement (Wegcode).

Volgens deze code hebben de voetgangers voorrang op de tram, behalve wanneer de verkeerslichten aan de ene op de andere voorrang verlenen.

Artikel 12.1 van de Wegcode bepaalt dat: "Elke weggebruiker voorrang moet verlenen aan de spoorvoertuigen; daartoe moet hij zich zo snel mogelijk van de sporen verwijderen." Daarom zijn de oversteekplaatsen voor voetgangers op de tramsporen uitgerust met speciale markeringen om de aandacht van zowel de bestuurders als de voetgangers te trekken. Deze wegmarkering die voortspuit uit een overleg tussen de institutionele actoren – Parket, politie, overheden, enz. – wordt echter niet gereguleerd in de Wegcode.

In overeenstemming met artikel 1 ervan vallen de spoorvoertuigen niet onder de toepassing van de Wegcode. De trambestuurders leven echter reglementen na die eigen zijn aan de tramexploitatie. Deze reglementen sporen hen aan om voorzichtig te zijn in de buurt van voetgangers.

Deze bepalingen vinden hun oorsprong in de remcapaciteit van de voertuigen op rails, die veel lager ligt dan deze van de voertuigen met banden die contact hebben met de weg.

Naast het feit dat een tram zwaarder is dan een vrachtwagen moet ook niet vergeten worden dat het ijzer-ijzer contact tussen het wiel en de rail de snelheidsverminderingcapaciteit beperkt.

Praktisch gezien is het niet redelijk om op een snelheidsvermindering van meer dan 1,1 m/s<sup>2</sup> te rekenen. Bovendien worden de passagiers door een dergelijke snelheidsvermindering op de grond geslingerd. Deze wordt dus beter voorbehouden voor noodremmingen.

10014

Mevrouw W wenst dat een minnelijke schikking getroffen wordt in het kader van een rechtsvordering die lopend is sinds het tragisch overlijden van haar broer die in door een tramongeluk om het leven is gekomen. De ombudsman is niet bevoegd, maar maakt de vraag over aan de afdeling Geschillen en informeert Mevrouw W hierover.

12011

Mevrouw C heeft e-mails uitgewisseld met de klantendienst van de MIVB met betrekking tot de voorrangregels van de trams. Ze gaat helemaal niet akkoord met de antwoorden van deze dienst en wenst het standpunt van de ombudsman te kennen. Hoewel de klacht op een interpretatie van de Wegcode slaat, acht de ombudsman ze ontvankelijk omdat ze verband houdt met de trambesturing en de algemene veiligheid van de voetgangers die voor het grootste deel MIVB-gebruikers zijn in deze omgeving. De ombudsman informeert bij de directie Tram over de interne communicatie die georganiseerd wordt naast de omvangrijke campagne "De tram heeft altijd voorrang!" die georganiseerd werd voor het grote publiek. Hij antwoordt dat de nadruk bij de bestuurders inderdaad gelegd wordt op een defensieve rijstijl tegenover de zwakke gebruikers zelfs en vooral in het geval dat de verkeerslichten hen voorrang verlenen om over te steken ten opzichte van de tram.

### 1.2.1.2. Fietsers-bus/tram

04002

Mevrouw G klaagt de houding van een trambestuurder tegenover een fietsster aan. De klacht is niet ontvankelijk omdat die betrekking heeft op de Wegcode.

De ombudsman geeft Mevrouw G aan hoe ze te werk moet gaan om een klacht in te dienen bij de MIVB.

09002

Een fietsster, Mevrouw U, bekritiseert de rijstijl van een busbestuurder op lijn 66.

De klacht is niet ontvankelijk omdat die niet door een gebruiker ingediend werd.

De ombudsman geeft Mevrouw U aan hoe te werk te gaan.

Mevrouw U bedankt.

## **1.2.2. Conflicten met autobestuurders**

### **1.2.2.1. Aanrijdingen met wagens**

03026

Een verzekeringsmakelaar komt tussen voor Mevrouw B die een verkeersongeluk heeft gehad met een voertuig van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat Mevrouw B geen gebruiker van de MIVB-diensten is en omdat de klacht betrekking heeft op de Wegcode.

De ombudsman informeert de verzekeringsmakelaar dat hij zijn e-mail overgemaakt heeft aan de dienst Geschillen van de MIVB.

03027

Een bus heeft de achteruitkijkspiegel van het voertuig van mijnheer G beschadigd. De klacht is niet ontvankelijk omdat die niet ingediend werd door een gebruiker en omdat de klacht betrekking heeft op de Wegcode.

De ombudsman informeert de heer G dat hij het dossier aan de dienst Geschillen van de MIVB overmaakt.

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

03005

De wagen van mijnheer R bevond zich op een de plaats van een bushalte.

De heer R betwist dat hij geparkeerd stond. De klachten van autobestuurders zijn niet ontvankelijk aangezien deze niet als gebruikers van de MIVB-diensten handelen. Bovendien behoren de klachten die betrekking hebben op inbreuken op de Wegcode niet tot de bevoegdheid van de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman geeft mijnheer R aan hoe hij te werk moet gaan.

03011

De zoon van mijnheer T werd bekeurd door de MIVB-agenten in het kader van een verkeerszaak. De klacht is niet ontvankelijk omdat die betrekking heeft op de Wegcode.

De ombudsman geeft de heer T aan hoe te werk te gaan.

04018

De heer M licht de omstandigheden toe die zijn dochter ertoe gebracht hebben de overtreding te begaan die bekeurd werd door een proces-verbaal van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat die betrekking heeft op de Wegcode.

De ombudsman herinnert eraan hoe de heer M te werk moet gaan om zijn opmerkingen bekend te maken.

### **1.2.2.3. Gemeentelijke reglementen**

01010

De heer D woont dichtbij Antwerpen en werkt in Brussel. Tot dan parkeerde hij zijn wagen kosteloos in de nabijheid van het metrostation Heizel. Er werden parkeermeters overal in de wijk geplaatst.

De heer D heeft de Stad Brussel, de Vlaamse overheid en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in kennis gesteld van zijn misnoegdheid. Hij maakt kopie van deze briefwisseling over aan de ombudsman. De

ombudsman beschouwt dat het daadwerkelijk om een klacht gaat. Hij is echter niet bevoegd voor de klachten die betrekking hebben op het verkeersreglement. De klacht is niet ontvankelijk.

11018

De heer F spreekt de ombudsman aan betreffende het niet-naleven van het eenrichtsverkeer in de Gentsesteenweg door de autobestuurders die op de eigen bedding van de tram blijven rijden ongeacht het verkeersbord verboden richting. De klacht is niet ontvankelijk maar, na overleg met de directie "Public Affairs" van de MIVB, maakt de ombudsman de e-mail over voor contact en antwoord.

#### 1.2.2.4. Conflicten tussen autobestuurders en busbestuurders

06010

Mevrouw B geeft aan dat een busbestuurder een gevaarlijke rijstijl heeft. De klacht is niet ontvankelijk omdat die betrekking heeft op de Wegcode. De ombudsman geeft Mevrouw B aan hoe te werk te gaan.

#### 1.2.2.5. Weginfrastructuur

07005

Mevrouw L heeft haar voertuig vernield op een zone waar werken uitgevoerd worden voor de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat die betrekking heeft op de Wegcode. De ombudsman raadt Mevrouw L aan om zich te richten tot de dienst Geschillen van de MIVB.

### **1.3. Varia**

#### 1.3.1. Vragen die betrekking hebben op de afdeling Human Resources van de MIVB

02003

Mevrouw M heeft geen antwoord gekregen van de afdeling Human Resources van de MIVB op haar kandidatuur dossier. De ombudsman is enkel bevoegd voor de klachten van de gebruikers. Hij laat Mevrouw M dus weten dat hij haar e-mail niet als een bij de ombudsman ontvankelijke klacht kan beschouwen. Hij legt haar echter uit hoe ze te werk moet gaan om een kandidatuur bij de MIVB via een online formulier in te dienen. De MIVB geeft geen gevolg tot de kandidaturen die op een andere manier worden ingediend.

02022

De heer K heeft geen nieuws gehad sinds de indiening van zijn kandidatuur dossier bij de MIVB. De ombudsman legt uit dat hij niet bevoegd is en geeft mijnheer K aan hoe hij te werk moet gaan.

09006

Mevrouw S heeft geen nieuws gekregen naar aanleiding van haar kandidatuur als bestuurder bij de MIVB. Haar klacht is niet ontvankelijk omdat ze geen gebruiker is. De ombudsman geeft mevrouw S een aantal raadgevingen.



11005

Mevrouw K stuurt een motivatiebrief met het oog op een stage bij de MIVB. De ombudsman maakt de brief over aan de bevoegde dienst.

12013

Mevrouw S solliciteert naar een betrekking als chauffeur voor haar zoon. De ombudsman verklaart zich onbevoegd voor dit soort verzoek en stuurt haar de gegevens van de website "job.stib.be" door.

### 1.3.2. Vragen aan de MIVB

02023

De heer G verzoekt om de aanleg van een overdekte bushalte tegenover zijn handel gelegen bij de halte Hauwaert op lijn 59. De ombudsman laat mijnheer G weten dat hij enkel bevoegd is voor de klachten van de gebruikers van de MIVB-diensten.

11008

Mevrouw B wenst een afbetalingsplan te krijgen voor de betaling van haar boete. De ombudsman maakt haar vraag over aan de betrokken afdeling.

11009

Mevrouw A wenst een afbetalingsplan te krijgen voor de betaling van haar boete. De ombudsman stuurt haar vraag door naar de betrokken afdeling.

11015

Mevrouw V, verzekeringsmakelaar, wenst inlichtingen te krijgen in verband met een ongeluk tussen een bus en het voertuig van één van haar verzekerden. Daar ze geen antwoord per e-mail, noch per telefoon kreeg, richt ze zich tot de ombudsman die zich onbevoegd verklaart, maar het dossier toch overmaakt aan de dossierbeheerders van de dienst Geschillen van de MIVB die belast zijn met ongelukken.

### 1.3.3. Klachten die niets te maken hebben met de MIVB

08002

De heer J heeft een probleem met de FOD Financiën als onderhoudsplichtige.

Zijn klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt hem aan zich rechtstreeks tot de FOD Financiën te richten.

08003

De heer B kreeg een bekeuring voor onwettelijk parkeren op het grondgebied van de gemeente Anderlecht.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt de heer B aan, zich rechtstreeks tot de gemeentediensten te richten.

10001

Mevrouw P gaat met vakantie en komt, na enkele treinvertragingen, bij de luchthaven van Charleroi aan, waar ze verkeerde instapdocumenten voorlegt. Het afdrukken van de juiste documenten wordt haar voor een prijs van 2x70 EUR in rekening gebracht; ze doet een aanvraag tot terugbetaling van deze kosten. Nadat hij zich op dit gebied volledig onbevoegd verklaard heeft, deelt de ombudsman haar de coördinaten van Ryanair en de luchthaven van Charleroi mee.

12008

De heer V, verzekeringsagent, stuurt een expertisedossier naar één van zijn klanten, de heer Y, die aangereden werd door een tram. De ombudsman informeert hem dat dit schrijven niet voor hem is bestemd.

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

Elke ombudsman ontvangt klachten die niet voor hem bestemd zijn maar het aantal ervan neemt ook af. In 2014 heeft de ombudsman bij de MIVB slechts 12 klachten ontvangen die bestemd waren voor andere bemiddelaars en ombudsmannen.

Indien de aard van de klacht het toelaat, maakt de ombudsman van de MIVB de klacht rechtstreeks over aan zijn betrokken collega. Indien niet, verwijst hij de klager door.

##### 1.4.1. Vlaamse ombudsman

02017

De kinderen van mevrouw D hebben een toeslag gekregen op lijn nr. 780 van De Lijn. De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman stelt voor dat mevrouw D zich wendt tot zijn collega, de Vlaamse ombudsman. Mevrouw D bedankt.

11004

Mevrouw C stuurt per vergissing een brief naar de MIVB-ombudsman met betrekking tot een voorval dat op de lijnen van De Lijn gebeurd is. De ombudsman verwijst haar door naar de bevoegde collega.

11011

Mevrouw B stuurt per vergissing een brief naar de MIVB-ombudsman met betrekking tot een voorval dat op de lijnen van De Lijn gebeurd is. De ombudsman verwijst haar door naar de betrokken collega.

12020

De heer S klaagt over de bestuurders die aan de eindhalte "op zijn heg wateren". De klacht is niet ontvankelijk omdat die op lijnen slaat die door een onderaannemer van De Lijn worden geëxploiteerd. De ombudsman deelt de klager de mailadressen van De Lijn en van de Vlaamse ombudsman mee.

#### 1.4.2. Ombudsman voor de treinreizigers

07002

De heer M is boos over een staking van de Eurostar.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman raadt hem aan zich te richten tot zijn collega, mevrouw de ombudsman voor de treinreizigers.

10022

Mevrouw L richt zich tot de MIVB-ombudsman met betrekking tot herhaalde treinvertragingen. De ombudsman deelt haar de correcte gegevens mee.

#### 1.4.3. Ombudsman verzekeringen

06006

Mevrouw B, verzekeringsagent, betwist de weigering van de maatschappijen om een autobestuurder te verzekeren. De ombudsman bij de MIVB is niet bevoegd. De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman deelt de gegevens mee van zijn collega, mevrouw de ombudsman voor verzekeringen.

09016

Mevrouw B klaagt over de gedwongen verkoop van een brandverzekeringscontract in het kader van een huurcontract. De klacht is niet ontvankelijk omdat deze de MIVB helemaal niet betreft. De ombudsman raadt Mevrouw B aan zich te richten tot zijn collega, mevrouw de ombudsman voor Verzekeringen.

#### 1.4.4. Ombudsman van de FOD Economie

06004

Mevrouw B werkt als verzekeringsagent. Mevrouw B klaagt over een wet die de dealers van een automerk zou toelaten verzekeringscontracten te verkopen. De klacht betreft de MIVB helemaal niet en is bijgevolg niet ontvankelijk.

De ombudsman brengt de gegevens van de FOD Economie in herinnering.

#### 1.4.5. Klachtendienst van het Gewest

06005

De heer D klaagt over de Collecto-taxi's die volgens hem tot de MIVB-diensten zouden behoren.

De ombudsman antwoordt hem dat dit niet het geval is. De dienst Collecto maakt gebruik van de MIVB-haltes en de MIVB-abonnementhouders genieten een voorkeurtarief. De dienst Collecto is echter geen MIVB-dienst. De ombudsman bij de MIVB is dus niet bevoegd en de klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman brengt het adres en het telefoonnummer van de directie Taxi's van de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel (GOB) Brussel Mobiliteit, alsook het e-mailadres van de klachtendienst van het Gewest in herinnering.

12003

De heer L vraagt inlichtingen met betrekking tot de dubbele Brussel'Air fietspremie die de MIVB hem niet toekent. Bij navraag blijkt dat de klant de dubbele premie onder de vorm van een MTB-abonnement en een fietspremie gevraagd heeft. Het dossier wordt overgemaakt aan de afdeling Customer Care daar de ombudsman niet bevoegd is. Bij analyse van het door de klager ontvangen schrijven blijkt dat verwarring mogelijk is door het gebruik van een "markeerstift". Er moeten duidelijkere gunningsvoorwaarden toegestuurd te worden. **Dit zal één van de aanbevelingen van de ombudsman zijn.**

#### 1.4.6. Gemachtigde ambtenaar van het Gewest

02024

De heer L betwist een bekeuring die dateert van meer dan drie maanden geleden en maakt geen gewag van een klacht die hij bij de MIVB zou hebben ingediend. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman tracht echter inlichtingen in te winnen. De bekeuring geeft aanleiding tot een administratieve boete. De administratieve boetes vallen onder de bevoegdheid van de gemachtigde ambtenaar van het Gewest. De laatste heeft geen gevolg gegeven. De deurwaarders hebben de invordering niettemin toch voortgezet en hebben zelfs een antwoord gegeven op de schriftelijke opmerkingen van Mijnheer L. In hun antwoord schrijven de deurwaarders dat er geen beroep mogelijk is tegen de administratieve boetes. Dit antwoord van de deurwaarders is niet correct. Naast de opmerkingen die doorgestuurd worden naar de gemachtigde ambtenaar, kan een vordering ingesteld worden voor de Rechtbank van eerste aanleg. Met andere woorden: de MIVB gemandateerde deurwaarders de heer L het recht ontnomen gehoord te worden.

Bovendien had de controleur vijf bekeuringen opgesteld naar aanleiding van hetzelfde voorval. Een aantal ervan gaven geen aanleiding tot een administratieve boete, maar wel tot een administratieve toeslag. De administratieve toeslagen vallen niet onder de bevoegdheid van de gemachtigde ambtenaar. Na onderzoek informeert de ombudsman de heer L dat de bekeuringen zonder gevolg zijn gebleven en ook zullen blijven.

## **2. Met betrekking tot de MIVB-diensten**

### **2.1. Vervoerbewijzen**

#### 2.1.1. Aankoop

##### 2.1.1.1. Moeilijkheid om een vervoerbewijs aan te kopen

03006

De heer B heeft de voor het personeel van zijn onderneming bestelde abonnementen niet gekregen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. Om hem verder te helpen, informeert de ombudsman de heer B dat hij zijn e-mail overgemaakt heeft aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

03007

De heer D woont in Vlaanderen en heeft per vergissing twee "65+"-abonnementen aangekocht, waarmee hij niets kan aanvangen. Hij moest gewoon van het Zuidstation naar de Heizel en terug. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft de heer D aan hoe hij te werk moet gaan. Hij maakt echter de klacht aan de afdeling Customer Care over.

03029

De heer W heeft zich vergist bij de "online"-aankoop van een vervoerbewijs en heeft er een ander gekocht. Hij heeft gehoord dat de "online"-aankopen nooit terugbetaald worden. De heer W vraagt of dit wel correct is. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman licht echter toe, in welke gevallen de MIVB ten minste gedeeltelijk terugbetaalt.

04016

Mevrouw C heeft een tienrittenkaart aan een verkoopautomaat gekocht. Ze verkreeg de kaart echter niet. Ze vraagt de terugbetaling ervan. Daar er geen voorafgaand bezwaar bij de MIVB werd ingediend, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft Mevrouw C aan hoe ze verder te werk moet gaan.

04017

Mevrouw M maakt gewag van een poging om een nieuw abonnement op haar MOBIB-kaart op te laden, waarbij ze 2 x 49 EUR heeft uitgegeven bij een bakken. Vervolgens heeft Mevrouw M nog 49 EUR uitgegeven aan een verkooploket KIOSK waar het abonnement ten slotte opgeladen werd. Zonder voorafgaand een klacht bij de MIVB te hebben ingediend, richt Mevrouw M zich rechtstreeks tot de ombudsman om de terugbetaling van 98 EUR aan te vragen. Daar geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman herinnert Mevrouw M eraan hoe zij een klacht bij de MIVB kan indienen.

05007

In plaats van het maandelijkse MIVB-abonnement dat hij op zijn MOBIB-kaart wou opladen, heeft de heer V een maandelijks MTB-abonnement opgeladen. Nadat hij zijn vergissing heeft vastgesteld, heeft de heer V een gewoon maandelijks abonnement opgeladen in de hoop dat deze tweede transactie de eerste zou opheffen. De heer V is ervan overtuigd dat hij nu twee abonnementen heeft voor dezelfde maand. Hij doet een aanvraag tot terugbetaling van het maandelijkse MTB-abonnement. De heer V heeft geen telefonisch antwoord gekregen van de afdeling Customer Care.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman neemt contact op met de afdeling Customer Care die de Heer V opbelt. De heer V beslist het MTB-abonnement te behouden en het gewone maandelijkse abonnement voor de volgende maand te gebruiken. De ombudsman sluit het dossier af.

06009

Mevrouw H klaagt over het feit dat een buschauffeur op lijn 47 geweigerd heeft een briefje van 20 EUR voor haar te wisselen. Mevrouw L heeft nog geen klacht bij de MIVB ingediend met deze motivering. Daardoor is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman herinnert Mevrouw H eraan hoe ze een klacht bij de MIVB moet indienen.

Hij bevestigt echter dat de bestuurders niet verplicht zijn bankbiljetten van meer dan 5 EUR te wisselen. Wat de MIVB betreft, zijn er hier minstens twee redenen voor. Veiligheid is de eerste reden. Op die manier wordt immers vermeden dat de bestuurder een bedrag in kas zou hebben hebzucht in de hand zou kunnen werken. De tweede reden houdt verband met het naleven van het uurrooster: geld wisselen neemt immers tijd in beslag.

Vanwege dezelfde reden betreffende de regelmaat wordt de voorkeur gegeven aan het vooraf en buiten het voertuig aankopen van vervoerbewijzen aan de laagste prijs.

Zo nodig geven de GO-verkoopautomaten wisselgeld terug tot 40 EUR.

Wanneer de bestuurder echter over genoeg wisselgeld beschikt, is hij des te meer bereid om geld te wisselen omdat hij op deze manier zijn taak bij het einde van de dienst vergemakkelijkt. Het is immers gemakkelijker een klein aantal biljetten te berekenen dan een groot aantal muntstukken.

Wanneer de bestuurder geen kleingeld heeft, houdt hij zich echter strikt aan het reglement.

06016

Mevrouw C weigert 5 EUR te betalen voor de vervanging van haar MOBIB-kaart.

De klacht is ontvankelijk. De ombudsman legt uit dat de chipkaart een levensduur heeft van 5 jaar op voorwaarde dat er zorgzaam mee wordt omgegaan. Bij de andere gevallen die de MIVB reeds moest behandelen was het antwoord altijd hetzelfde. De ombudsman besluit dat de MIVB geen uitzondering zal maken en verklaart de klacht ongegrond.

08005

Mevrouw B probeerde een tienrittenkaart van een AVM aan te kopen.

De kaart werd niet afgeleverd, maar haar bankrekening werd wel gedebiteerd.

Ze doet een aanvraag tot terugbetaling van het betaalde en niet gekregen vervoerbewijs.

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

De ombudsman informeert Mevrouw B dat hij haar klacht overmaakt aan de bevoegde afdeling.

Mevrouw B bedankt.

08011

De heer R heeft zijn MOBIB-jaarabonnement verlengd.

Hij weigert 5 EUR te betalen voor de vervanging van zijn MOBIB-kaart die afgeschreven is.

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman legt de heer R uit dat, zelfs al mocht de kaart zorgvuldig bewaard zijn geweest en er geen technisch defect is gebleken, haar levensduur door de fabrikant op 5 jaar geschat wordt.

Hij brengt ook de "bijzondere regels voor het gebruik van de MOBIB-kaarten" in herinnering.

"De MOBIB-kaart heeft een geschatte levensduur van ten minste vijf jaar. In geval van een technisch defect tijdens de eerste vijf jaar van gebruik kan de gebruiker kosteloos de vervanging ervan vragen. De vervanging van de kaart na deze periode zal administratieve kosten met zich mee brengen die door de klant gedragen worden tegen de prijs die vastgesteld is volgens het tariefrooster dat geldig is op de dag van de uitgifte van de kaart, zoals goedgekeurd door de regering van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest krachtens artikel 18 van de ordonnantie van 22 november 1990".

Zelfs op de keerzijde van het inschrijvingsformulier, alinea 2.14, dat elke klant invult en ondertekent effectief wordt vermeld dat "...er na vijf jaar moet betaald worden voor de vervanging van de kaart".

Het gaat dus om een (aangekondigde) en voorspelbare technische veroudering die perfect voorzien wordt op het vlak van de kosten, zowel contractueel als in de Brusselse ordonnantie waarin de MIVB-tarieven vastgelegd worden.

Verskillende gelijkaardige gevallen hebben zich al voorgedaan en het naleven van deze "vervoerregels" was steevast het antwoord daarop om de billijkheid en gelijkheid tussen alle gebruikers te waarborgen. De ombudsman besluit dus dat de MIVB geen uitzondering zal kunnen maken.

Hij stelt bijgevolg vast dat de klacht ontvankelijk maar niet gegrond is.

**Eén van de aanbevelingen van de ombudsman zal erin bestaan de vervaldatum van de MOBIB-kaart op de kaart te vermelden, ongeacht de duur van het vervoercontract dat op de kaart wordt geladen.**

10024

De heer D richt zich tot de ombudsman omdat het maandelijks abonnement dat hij op 30 september aangekocht heeft slechts tot 29 oktober 2014 loopt. Daar de vraag niet onder de bevoegdheid van de ombudsman valt, wordt die overgemaakt aan de afdeling Customer Care, die bevoegd is.

12007

Mevrouw L klaagt over het feit dat ze een nieuwe MOBIB-kaart die met de Post zou gestuurd worden, niet ontvangen heeft, terwijl de oude kaart defect teruggestuurd werd. De klacht is niet ontvankelijk bij de ombudsman die het bericht aan de afdeling Customer Care overmaakt. Bij onderzoek blijkt dat Mevrouw L gemeentemandataris is en dat het nieuwe pasje wel degelijk op het punt staat verstuurd te worden door de bevoegde dienst.

#### 2.1.1.2. Moeilijkheid om een voorkeurtarief te verkrijgen

01012

De heer K is verbaasd dat hij geen begeleiderskaart kan verkrijgen die hem in staat zou stellen gratis met zijn gehandicapte zoon op het openbaar vervoer te Brussel te reizen. De klacht is niet ontvankelijk daar ze niet eerst bij de MIVB ingediend werd.

Met de toestemming van de heer K maakt de ombudsman zijn e-mail over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

01027 (vervolg 01012)

De zoon van Mijnheer K is gehandicapt en Mijnheer K heeft tevergeefs geprobeerd een "kosteloos begeleider"-vervoerbewijs bij de MIVB te verkrijgen. De heer K legt uit dat de MIVB weigert het vervoerbewijs van begeleider in rekening te nemen dat hem door de Deutsche Bahn werd toegekend. Mijnheer K beschouwt dit als een discriminatie van een staatsburger uit een lidstaat van de Europese Unie. De MIVB heeft geantwoord dat er geen wederzijdse erkenning van de statuten voor personen met een handicap was. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het toekennen van de kaart kosteloze begeleider onder de bevoegdheid valt van de Federale Staat, die ook de toezichtsbevoegdheid op de NMBS uitoefent. De toezichtsbevoegdheid op de MIVB ligt echter bij het Gewest. Enkel de NMBS kan de kaart kosteloze begeleider toekennen. Deze kaart is geen vervoerbewijs. De MIVB erkent de door de NMBS afgeleverde kaart. In dit geval laadt de MIVB twee vervoerbewijzen op de MOBIB-kaart van de persoon met een handicap: het abonnement van de persoon met een handicap en de kaart kosteloze begeleider. Bij elke rit is het dus nodig het vervoerbewijs twee keer te valideren. Deze regeling maakt geen enkel onderscheid tussen de reizigers op grond van hun nationaliteit. Er is dus geen discriminatie en de klacht is dus niet gegrond.

03010

Mevrouw B werd tewerkgesteld door de MIVB in het kader van een contract van bepaalde duur. In die hoedanigheid had Mevrouw B recht op een kosteloos abonnement. Mevrouw B had echter een jaarabonnement aangekocht. De MIVB heeft geen gevolg gegeven aan de klacht van Mevrouw B die een vergoeding vraagt voor de periode van meerdere maanden van overlapping van het gratis abonnement en het jaarabonnement. De ombudsman is van mening dat het om de klacht van een gebruiker gaat. De klacht is dus ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB het jaarabonnement geannuleerd had om het door het gratis abonnement te vervangen. Vervolgens werd de geannuleerde periode niet uitgesteld. De MIVB heeft dezelfde dienst dus twee keer verkocht. Enerzijds had Mevrouw B haar jaarabonnement volledig betaald en anderzijds had ze ook recht op het gratis abonnement tijdens de maanden, waarin ze bij de MIVB werkte. De ombudsman stelt voor dat de MIVB volledig vergoedt. De MIVB zal gelijkwaardige abonnementsperiodes op de MOBIB-kaart laden. Voor technische redenen zal het opladen in meerdere keren gebeuren.

04019

Mevrouw D, moeder van een kroostrijk gezin, protesteert fel tegen het feit dat ze de volledige prijs moest betalen voor het schoolabonnement van haar twaalfjarige zoon, terwijl twee andere kinderen van het gezin al houder zijn van een schoolabonnement. Mevrouw D aanvaardt het antwoord van de MIVB niet dat stelt dat "het blijkt dat het degressieve tarief geldt van 1 februari van elk jaar tot 31 januari van het volgende jaar". Mevrouw D stelt dat deze regel niet gekend is. De klacht is ontvankelijk.

De MIVB verwees Mevrouw D naar de pagina van de webstek van de MIVB [www.stib.be](http://www.stib.be) gewijd aan de schoolabonnementen. We lezen er het volgende:

« Het degressieve tarief wordt toegekend vanaf het 2e schoolabonnement dat door eenzelfde gezin wordt aangekocht en volgens deze voorwaarden:

1. *Het degressieve tarief hangt niet af van de leeftijd van de kinderen in het gezin, maar van de chronologische volgorde waarin de schoolabonnementen werden gekocht.*
2. *Alle abonnementen moeten tijdens dezelfde tariefperiode zijn uitgegeven (1 februari 2014 tot 31 januari 2015). De begindatum van het abonnement wordt in rekening genomen.*
3. *De begindata van de bijkomende abonnementen moeten in diezelfde tariefperiode vallen.*
4. *Een nieuw abonnement kan niet beginnen voor de vervalddag van het lopende abonnement.*

Om recht te hebben op het degressieve tarief, moet u ons een recent gezinssamenstellingattest bezorgen." Dezelfde teksten en schema's worden in de tariefbrochures vermeld. De MIVB is haar plicht om de reizigers te informeren dus nagekomen. De klacht is ongegrond.

Bovendien slaat een tarief op een bepaalde periode en de MIVB kan er niet van afwijken. In onderhavig geval zijn de huidige MIVB-tarieven van toepassing voor één jaar vanaf 1 februari. In haar antwoord heeft de MIVB het niet nagelaten in herinnering te brengen dat het degressieve tarief wel degelijk van toepassing zal zijn op de volgende aankopen van schoolabonnementen van het gezin dat in dezelfde tariefperiode plaatsvinden.

Kortom, de klacht is niet gegrond.

05004

De heer N die 65+ is, heeft zijn MOBIB-kaart van De Lijn pas ontvangen, alsook een folder waarin vermeld wordt dat 65-plussers die rechthebbenden zijn op de "verhoogde verzekeringstegemoetkoming" (RVV) recht hebben op een gratis MIVB-abonnement. De heer N beschikt over het attest van het ziekenfonds. Hij vraagt bijgevolg dat de MIVB hem het gratis abonnement aflevert. De heer N heeft zich nog niet tot de MIVB gericht. Daardoor is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.



Na raadpleging van de webstek [www.stib.be](http://www.stib.be) en nadat hij contact opgenomen heeft met de afdeling Customer Care legt de ombudsman uit dat de heer N hoe dan ook het gratis abonnement in een MIVB-BOOTIK zal kunnen krijgen. Spijtig genoeg worden de MOBIB-kaarten van de MIVB en De Lijn nog niet wederzijds erkend. De heer N zal de MOBIB-kaart van de MIVB die 5 EUR kost, dus moeten kopen. Indien de heer N over een MOBIB-kaart van de MIVB beschikt zal hij de verrichtingen via het internet kunnen doen op voorwaarde dat hij over een eID beschikt.

06002

Mevrouw D heeft een Brussel'Air-abonnement aangekocht en daarvoor afstand gedaan van haar auto. Mevrouw D beschikte al over een lopend MIVB-abonnement. Ze gaat niet akkoord met de berekening van de gedeeltelijke terugbetaling van haar lopende abonnement.

Mevrouw D heeft haar klacht bij de MIVB nog niet ingediend. Hierdoor is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman legt uit hoe ze te werk moet gaan.

09010

Mevrouw R heeft 3 kinderen. Ze zijn allemaal MIVB-klanten. Sinds 2014 is haar laatste kind 12 jaar geworden en heeft haar dochter geen recht meer op een gratis abonnement. Als 3e kind zou haar dochter nochtans recht moeten hebben op een gratis abonnement. Bij haar aankoop in een BOOTIK op 27 januari 2014 werd haar uitgelegd dat alle abonnementen in hetzelfde jaar aangekocht moesten worden en dat ze 120 EUR moest betalen voor dat eerste abonnement van het jaar. Wanneer de andere abonnementen later vernieuwd zouden worden, zouden ze respectievelijk aan 50 EUR voor het 2e aangerekend worden. Het 3e abonnement van het jaar zou gratis zijn. Wanneer ze deze 2 andere abonnementen vernieuwd heeft, heeft ze echter opnieuw 120 EUR en 50 EUR moeten betalen daar het tariefjaar, zo werd het haar uitgelegd, op 1 februari en niet op 1 januari van start gaat. Daar de in BOOTIK verstrekte informatie fout is, wenst Mevrouw R de terugbetaling van de 120 EUR die ze betaald heeft voor haar 3e kind. De ombudsman is van mening dat de interne procedures van de MIVB niet duidelijk zijn. Wanneer een MOBIB-kaart gecreëerd wordt voor reizigers die jonger zijn dan 18 jaar oud, moet er absoluut nagekeken worden of de nieuwe abonneerhouder geen andere broers of zusters heeft die ook een MIVB-abonnement hebben. De afdeling Sales schaart zich achter dit standpunt, betaalt de klant terug en beslist de interne procedure te verduidelijken.

09013

Rekening houdend met haar handicap vraagt Mevrouw P dat de MIVB haar een kosteloos abonnement alsook een kaart kosteloze begeleider toekent.

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

De ombudsman informeert Mevrouw P dat hij haar vraag overmaakt aan de dienst Customer Care van de MIVB.

De afdeling Customer Care van de MIVB verstrekt de nodige inlichtingen aan Mevrouw P om de kaart kosteloze begeleider te verkrijgen en kent haar een tienrittenkaart toe als vergoeding voor het ongemak dat ze stelt ondervonden te hebben.

## 2.1.2. Terugbetaling

### 2.1.2.1. Terugbetaling van een saldo

02015

Meneer R richt de kopie van een brief aan de ombudsman die hij stuurt naar de MIVB. Hij is verwonderd dat de MIVB het maandabonnement "Brussels-Airport" heeft afgeschaft zonder voldoende inlichtingen te hebben verstrekt. Meneer R merkte dat hij geen maandabonnement kon kopen en heeft vervolgens – en om deze reden – een eenvoudig maandabonnement gekocht die voor hem geen enkel nut heeft. De klacht is niet ontvankelijk.

Indien het antwoord van de MIVB voor hem niet tevredenstellend is, kan meneer R zich terug richten tot de ombudsman.

04013

Meneer D heeft aan de MIVB een tienrittenkaart teruggestuurd die defect was, terwijl er nog 7 ritten op stonden. Twee maanden zijn verstreken sinds het versturen van de kaart en meneer D heeft nog steeds geen nieuws.

Nadat de ombudsman tussenbeide kwam, rekening houdend met het verstrijken van de redelijke termijn, heeft de MIVB de klager een tienrittenkaart laten geworden.

### 2.1.2.2. Terugbetaling van overtollige ontwaardingen

10002

Meneer D is ervan overtuigd dat 5 ritten verloren zijn gegaan op zijn MOBIB-kaart basic. De MIVB antwoordde hem dat deze wel degelijk volledig opgebruikt werd, maar doet een beroep op de ombudsman om over gegevens te beschikken. De ombudsman is wat in verlegenheid gebracht, want de gegevens op de kaart zijn vertrouwelijk en hij heeft er geen toegang toe. Uiteindelijk kan hij de reiziger de precieze data en de tijdstippen van de ritten meedelen, zonder informatie te geven over het traject. Meneer D lijkt overtuigd, want hij heeft niet geantwoord op het laatste bericht.

### 2.1.2.3. Defect van een apparaat of vervoerbewijs

01005

Mevrouw D weigert 10 euro te betalen voor het duplicaat van de MOBIB-kaart van haar zoon. Ze legt uit dat haar zoon de kaart nog kon valideren om het traject met de metro af te leggen tot de Bootik waar hij de hernieuwing van zijn abonnement heeft aangevraagd. De MIVB heeft geantwoord dat de laatste validering van meer dan een maand dateerde. De klacht is ontvankelijk. Het blijkt dat de MIVB al tot drie keer toe de MOBIB-kaart gratis heeft hernieuwd en dat ze vroeger nog een duplicaat heeft bezorgd. De ombudsman stelt vast dat de MIVB heeft kunnen nagaan wanneer de laatste validering plaatsvond.

De klacht is niet gegrond.

03024

Meneer D heeft drie heen-en-terugticketten gekocht omdat hij zijn abonnement was vergeten. Voor de aankoop van het eerste ticket, werd de bankrekening van meneer D met 12 euro gedebiteerd in plaats van 4 euro. Meneer D vraagt de terugbetaling van het bedrag dat te veel werd geïnd. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman informeert meneer D dat hij zijn mail overmaakt aan de afdeling Customer Care. De MIVB doet de terugbetaling.

05010

Mevrouw V verklaart dat ze een tienrittenkaart en een éénrittenkaart kocht. Haar rekening werd gedebiteerd maar ze kreeg de vervoerbewijzen niet. Mevrouw V richtte zich eerste tot de MIVB en de afdeling Customer Care vroeg haar om een betalingsbewijs. Mevrouw V antwoordde de MIVB niet. Ze richt zich tot de ombudsman en voegt twee kopieën van het scherm van haar smartphone toe. De klacht bij de MIVB werd nog geen 30 dagen geleden ingediend. De ombudsman informeert mevrouw V dat, vanwege de termijn van 30 dagen, haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk is. De ombudsman maakt ze echter wel over aan de afdeling Customer Care. Gezien de kopieën van het scherm, zoals mevrouw C ze heeft verstuurd, geen enkel detail van de verrichting geven en het zelfs niet mogelijk maken te bepalen waar en wanneer deze plaats had, verzoekt de afdeling Customer Care mevrouw C om haar de bewijzen over te zenden die kunnen doorgaan als boekingsstukken.

10015

Mevrouw L schreef naar de klantendienst aangaande het valideren van haar MOBIB-kaart die volgens haar wat moeilijk te hanteren was. Ze is verwonderd dat ze na 3 dagen nog steeds geen nieuws heeft gekregen. De ombudsmann ging dit na en stelde vast dat de aanvraag goed ontvangen werd en door de klantendienst behandeld wordt. Dit wordt aan mevrouw L meegedeeld, die bedankt.

11006

Mevrouw D had moeilijkheden om van een GO-automaat aan te kopen. Ze heeft per ongeluk een maandabonnement gekocht in plaats van een tweede jaarlijks schoolabonnement. De tarieven verschilden niet zo veel van elkaar, dus was ze zich niet bewust van haar vergissing toen ze haar rekeninguittreksels las. Ze diende een klacht in bij de klantendienst die van mening was dat de MIVB niet in het ongelijke gesteld kon worden, omdat het ging om een foutief gebruik van het toestel. De ombudsman deed de bewijsgrond van mevrouw D gelden: tarieven die heel fel op elkaar lijken, manipulatiefout van een automaat. De klantendienst begrijpt dat deze methodes rekening moeten houden met menselijke fouten en gaat akkoord met de terugbetaling aan de klant en het omzetten van het maandabonnement in een tweede jaarlijks schoolabonnement. **De ombudsman zal een aanbeveling doen om de leesbaarheid van de tarieven op het scherm van de automaat te verbeteren.**

11012

Meneer F richt zich tot de ombudsman nadat hij contact opnam met de klantendienst. Hij is van mening onterecht behandeld te zijn geweest bij een BOOTIK, gegeven het feit dat hij 10 euro wilde aanvragen voor een nieuwe MOBIB-kaart waarvan de chip loskwam. Hij beweert dat de loketbediende zijn luik voor hem naar beneden haalde en weigerde naar hem te luisteren, dit alles voor de ogen van zijn kinderen. Hij beweert dat de persoon voor hem niet moest betalen, hoewel ze hetzelfde probleem had. De ombudsman licht zich in bij de betrokken diensten van de MIVB. Er blijkt dat meneer F de betaling van 10 euro voor een nieuwe kaart niet aanvaardde. Hij veroorzaakte zo'n overlast dat de metropolitie werd opgeroepen. De ombudsman kan niet tussenkomen.

11017

Mevrouw S doet een aanvraag tot terugbetaling als gevolg van een storing van een verkoopautomaat van mageneetkaarten. De aanvraag is niet ontvankelijk als dusdanig, maar de ombudsman maakt toch het formulier dat in de winkel verkregen werd en het betalingsbewijs van de MIVB in kwestie over om de

procedure te bespoedigen.

#### 2.1.2.4. De ontwaarder heeft het vervoerbewijs "ingeslikt"

12016

Mevrouw K 's ticket "Airport Line" werd door het valideertoestel ingeslikt. Ze kocht een ander ticket aan boord aan om niet zwart te rijden, maar vroeg de MIVB om de terugbetaling van 4 euro. Deze weigert terug te betalen en stelt voor een "Airport Line" ticket op te sturen. Mevrouw K tekent daartegen verzet aan en richt zich tot de ombudsman. De aanvraag is ontvankelijk. In haar betoog verduidelijkt de klant dat ze geen gebruik meer zal maken van het openbaar vervoer om zich naar de luchthaven te begeven. De ombudsman stelt voor het ticket "Airport Line" te vervangen door kaarten van één rit die bruikbaar zijn op het hele net. De twee partijen aanvaardden de bemiddelingsvoorwaarden.

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

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

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

01001

Juffrouw R heeft geen ander vervoerbewijs kunnen voorleggen dan een Buzzy Pazz (De Lijn). Juffrouw R wist niet dat de Buzzy Pazz niet geldig was op het net van de MIVB. Deze behield de toeslag van 100 euro. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat de MIVB terecht de toeslag behoudt. De klacht is niet gegrond.

01006

Een maatschappelijke dienst komt tussenbeide om te pleiten in het voordeel van meneer M die een inbreuk betwist. Meneer M legt uit dat hij zijn kaart aan een andere passagier gaf om ze te ontwaarden. De klacht is ontvankelijk. Uit het onderzoek blijkt dat de Jump-kaart – waarvan het nummer in het proces-verbaal van de controleur vermeld staat, 2 minuten na het begin van de controle werd gecomponeerd. De klacht is niet gegrond.

01009

Meneer B woont in het Zuidwesten van Frankrijk. Zijn twee minderjarige dochters brachten enkele dagen in Brussel door in het gezin van een vriendin. De drie jonge meisjes reisden samen. De jonge Brusselse heeft een abonnement. De twee Franse vriendinnen kochten een tienrittenkaart. De controleurs hebben vastgesteld dat enkel één rit gecomponeerd werd. Toch maken ze het proces-verbaal op ten laste van de Belgische vriendin. Het Belgische gezin heeft de toeslag van 100 euro betaald, maar tekende bezwaar aan bij de MIVB. Meneer B richt zich, op zijn beurt, tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk. De Dienst voor het administratieve beheer van de Inbreuken gaat ermee akkoord om het dossier te seponeren en de 100 euro terug te betalen. Rekening houdend met het bevredigende resultaat, sluit de

ombudsman het bemiddelingsdossier af.

01011

Meneer K vraagt de nietigverklaring van een toeslag. Zijn klacht is ontvankelijk.

Uit het proces-verbaal blijkt dat meneer K het artikel 3,7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 overtrad: "het is verboden zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs".

Het artikel 1, 3° van hetzelfde Besluit definieert gecontroleerde zone als: "de zone die deel uitmaakt van de infrastructuur, die door een duidelijke signalisatie is afgebakend en waarbinnen het publiek een geldig vervoerbewijs moet bezitten."

De paragraaf 2° definieert infrastructuur als " Alle ruimtes die door de Maatschappij worden aangewend voor de exploitatie van het openbaar vervoer. Meer in het bijzonder : de haltes, de voertuigen en de boven- en ondergrondse stations van het net met uitzondering van de ruimtes die door derden met een geldige titel worden bezet."

Meneer K betwist de inbreuk niet. Hij schrijft daarentegen dat – met de persoon die hij begeleidde – hij heeft beslist "om dankzij zijn abonnement samen door het deurtje te gaan ". Hij verklaart dat een " uitzonderingscriterium" hier op zijn plaats is. In de wet bestaat er echter geen "uitzonderingscriterium" die het mogelijk maakt het gemeenschappelijk recht te omzeilen. Maar niets verhinderde meneer K een geldig vervoerbewijs bij te hebben om tot de tram te begeleiden. Er is geen sprake van overmacht. Meneer K haalt trouwens aan dat de valideringen van zijn MOBIB-kaart aantonen dat hij over het algemeen zijn trajecten betaald en dat hij bijgevolg te goeder trouw is. Bij inbreuken wordt de goede trouw echter niet in vraag gesteld. Daarom is het niet noodzakelijk de valideringslistings van de MOBIB-kaart van meneer K of deze van een persoon die hij begeleidde te raadplegen. Dit neemt niet weg dat meneer K volgens de met de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ingestelde procedure toegang heeft tot deze informatie. Het volstaat dat hij contact opneemt met de afdeling Customer Care van de MIVB die hem de details van de procedure zal aantonen. Besluit: wetende dat de inbreuk behoorlijk werd vastgesteld, is de klacht bij de ombudsman niet gegrond. Wat een "tweede boete" betreft, waarnaar meneer K verwijst, zou het kunnen gaan om een "administratieve boete" waarvoor de ombudsman niet bevoegd is. Maar volgens de informatie waarover de ombudsman beschikt, zou geen enkel proces-verbaal ten laste van meneer K zijn opgesteld die aanleiding zou gegeven hebben tot een administratieve boete.

01016

Mevrouw V betwist een toeslag. Mevrouw V maakt gebruik van een parkingkaart die ook als MOBIB-kaart werkt. Mevrouw V was ervan overtuigd dat ze 10 ritten op de kaart had opgeladen en dat ze gevalideerd had. De controleur heeft haar van die gedachte afgebracht: er stonden geen 10 ritten op de kaart.

Mevrouw V schuift de schuld af op de MIVB en weigert de toeslag van 100 euro te betalen. Ze is bereid om 10 euro te betalen.

Mevrouw V heeft een mail aan de MIVB gestuurd. Ze heeft een bericht ontvangen dat vermeldde dat het emailadres niet bestond. De ombudsman is verplicht om haar te informeren dat haar klacht niet ontvankelijk is. Hij belast zich met het versturen van de klacht naar Dienst voor het administratief beheer van de Inbreuken.

Mevrouw V zal zich terug kunnen richten tot de ombudsman indien het antwoord van de MIVB niet tevredenstellend zou zijn of indien de MIVB niet na 30 dagen zou geantwoord hebben.

De ombudsman vraagt mevrouw V al hem de datum en het tijdstip te geven waarop ze de 10-rittenkaart MOBIB poogde aan te kopen, alsook het nummer van het Go-toestel en de serienummer van de parkingkaart. Anderzijds constrateert de ombudsman dat het email adres dat mevrouw V gebruikt hetzelfde is dan het adres dat de MIVB communiceert in « nuttige info » dat de controleur overhandigt bij de PV. De

ombudsman merkt ook op dat dit adres niet bruikbaar is. Hij laat dit weten aan de verantwoordelijke dienst en de volgende morgen is het adres bruikbaar. Mevrouw V bedankt de ombudsman. Het dossier werd geclassificeerd mits betaling van de prijs van het traject, 2,50 euro.

01017

Mevrouw P betwist een toeslag die ze kreeg terwijl ze zonder vervoerbewijs reed. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB De klacht is niet ontvankelijk. De ombudsman herhaalt de middelen om een klacht bij de MIVB in te dienen.

01021

Meneer V vraagt de inbreuk die zijn dochter kreeg te herzien. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer V zonder geldig vervoerbewijs.

Meneer V betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van de omstandigheden die, volgens hem, hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag. Meneer V verklaart dat zijn dochter een "sms-ticket" van de Lijn had aangekocht en dat ze ervan overtuigd was dat ze daarmee op het MIVB-netwerk kon reizen.

Meneer V stelt de goede trouw van het meisje vast, alsook de gebrekkige communicatie van De Lijn en eventueel van de MIVB.

Bij een inbreuk wordt de goede trouw echter niet in vraag gesteld.

Wat de communicatie betreft, legt De Lijn goed uit waar en hoelang een sms-ticket geldig is. Er wordt goed vermeld op haar webstek dat "de sms-tickets geldig zijn op alle bussen en trams van De Lijn, uitgezonderd op het nachtnet in Antwerpen en op de Limburgse snellijnen".

In haar tarieven publiceert De Lijn de lijst – uiteraard beperkt – van de "vervoerbewijzen die ook geldig zijn op het MIVB-net in Brussel". Dit zijn de vervoerbewijzen Jump (Jump in voorverkoop, Jump op het voertuig, Jump stadskarten, Jump voorstadskarten en dagbiljetten Jump), alsook, in de MTB-zone, de MTB-abonnementen.

Daarentegen kan je met de Buzzy Pazz, Omnipas 65+, Dina-abonnementen, alsook met de andere biljetten dan Jump biljetten niet ergens anders reizen dan op de regelmatige lijnen van De Lijn.

Ook hier is de communicatie van De Lijn en deze van de MIVB voor de vervoerbewijzen die ze levert eenduidig.

Daarom is de klacht niet gegrond.

01022

Mevrouw W reisde zonder vervoerbewijs omdat ze verstrooid was. De klacht is niet ontvankelijk gezien geen bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan mevrouw W aan hoe ze een klacht bij de MIVB kan indienen en komt nadien bij de ombudsman aankloppen.

Deze brengt het reglement in herinnering. Mevrouw W beschikte over geen enkel vervoerbewijs op het moment van de controle. Zijn laatste maandabonnement was vervallen. Het zou kunnen dat mevrouw W de vervaldatum van het abonnement vergeten is en dacht dat ze zich in het geval van een geabonneerde bevond die haar abonnement vergat. Maar, in het geval van vergetelheid, moet men een vervoerbewijs aankopen. Indien men dit niet doet, dient men een toeslag van 10 euro te betalen binnen de 10 dagen of indien niet binnen deze termijn betaald wordt, een toeslag van 100 euro. Het spreekt voor zich dat het vergeten van haar abonnement geen vrijgeleide is voor het reizen zonder vervoerbewijs.

01023

Meneer K betwist de inbreuken die tegen hem werden vastgesteld door de controleurs van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft meneer K aan hoe te werk te gaan.

01025

Meneer N betwist een invorderingsvoorval. Hij verklaart dat zijn kaart beschadigd was. Volgens het proces-verbaal heeft meneer N een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd. Meneer N betwist het proces-verbaal en de inbreuk. Hij legt uit dat hij tevergeefs en meerdere malen probeerde de kaart te ontwaarden waarvan het nummer in het proces-verbaal voorkomt. In haar antwoord bekleedde de MIVB met redenen het behoud van de toeslag.

Meneer N stuurde een tweede mail naar de MIVB met een kopie van een abonnement waarvoor hij preciseert dat hij na het voorval aangekocht werd.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat het proces-verbaal overeenstemt met de feiten die meneer N hem toelicht. Meneer N was zonder geldig vervoerbewijs en heeft een niet ontwaarde meerrittenkaart voorgelegd. Het proces-verbaal moet niet betwist worden en de inbreuk wordt vastgesteld.

De MIVB ziet geen reden om rekening te houden met het abonnement van meneer N dat hij na het voorval kocht. Meneer N beschikte er niet over op het moment van de controle.

De MIVB betaalt trouwens geen gebrekkige vervoerbewijzen terug. Indien een gebrek echter de validering van een vervoerbewijs verhindert, moet er een ander worden gekocht. Indien dit anders zou zijn, zou het volstaan een gebrekkig vervoerbewijs te hebben om te reizen zonder te betalen.

Meneer N beweert dat het onmogelijk is een vervoerbewijs aan boord aan te kopen. Dit klopt niet. Het "reparatieticket" wordt aan boord – op dit moment voor 2,50 euro – aangekocht zolang er niet gevraagd wordt om terug te geven op een bedrag boven de 5 euro.

Indien men enkel over grotere biljetten dan die van 5 euro beschikt of indien men geen geld bij heeft, neemt de conducteur nota van de identiteit en dient een formulier in en moet men een toeslag betalen – op dit moment bedraagt die 4,50 euro – binnen de drie werkdagen.

In het voorkomend geval gaat het niet om het vergeten van een abonnement. Er is dus geen reden om de toeslag van 10 euro in plaats van 100 euro die gevorderd wordt, toe te passen.

Besluit: behalve dan dat de inbreuk vastgesteld is, is er geen argument om een vrijstelling van de toeslag toe te staan

Daarom is de klacht bij de ombudsman niet gegrond en sluit deze het dossier af.

Daarop uit meneer N op onvriendelijke wijze zijn wrevel. De ombudsman bedankt meneer N voor zijn rondborstigheid en herhaalt dat zijn opdracht beperkt is, wat hij trouwens vanaf het begin toelichtte.

01026

Mevrouw D richt zich tot de ombudsman betreffende een inbreukdossier. De klacht is ontvankelijk. Het proces-verbaal dat werd opgemaakt op tramlijn 55 stelt vast dat mevrouw D reisde zonder geldig vervoerbewijs. Tijdens de controle heeft mevrouw D een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd. Mevrouw D betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van de omstandigheden die – zo hoopt ze – haar zouden moeten vrijstellen van de toeslag.

Mevrouw D verklaart dat ze geen enkel valideertoestel vond ter hoogte van de middendeur van tram 55. In haar antwoord behoudt de MIVB de toeslag van 100 euro. Mevrouw D betaalt de toeslag maar vraagt om terugbetaling.

Mevrouw D toont twee Jump kaarten, waarvan één die aan de controleur was voorgelegd. Deze kaart werd voor de laatste keer begin december 2013 ontwaard.

De andere kaart, die niet aan de controleur voorgelegd werd, werd wel degelijk de dag van het voorval ontwaard, maar het is niet mogelijk om rekening te houden met een vervoerbewijs dat a posteriori werd getoond.

Ook met het argument betreffende het gebrek aan valideertoestel kan geen rekening gehouden worden. Zelfs in de trams van het type T3, zoals de trams die lijn 55 bedienen, bevindt de ontwaarder zich op minder dan één meter van de deur. Er is dus geen relevant argument om de toeslag kwijt te schelden. De ombudsman verklaart de klacht bijgevolg niet gegrond en sluit het bemiddelingsdossier af.

02002

Meneer N liep een toeslag op. Hij kreeg een aanmaning van de deurwaarders die van de MIVB de opdracht kregen het bedrag te vorderen. Meneer N richt zich tot de ombudsman in de hoop de toeslag nietig te verklaren. Bij onstentenis vraagt meneer N een betalingsplan. Gezien voorafgaand geen bezwaar werd ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman stelt aan meneer N voor zich te richten tot de deurwaarders die belast werden met de invordering om een betalingsplan te verkrijgen. Dit zou meneer N tevreden moeten stellen.

02007

De zoon van mevrouw V reisde "zonder geldig vervoerbewijs" aan boord van een tram. Mevrouw V legt uit dat haar zoon in het bezit was van een tienrittenkaart, die niet ontwaard werd. Mevrouw V betwist de inbreuk niet, maar maakt gewag van de verzachtende omstandigheden die – zo hoopt ze – haar zouden moeten vrijstellen van de toeslag. Haar zoon was afgeleid omdat hij een examen had. De MIVB antwoordde dat hij zijn vervoerbewijs had moeten ontwaarden vanaf het moment hij opstapte en dat de schoolexamens geen reden zijn om hem vrij te stellen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat een niet gevalideerde kaart geen geldig vervoerbewijs is. De wetgeving – waarmee de ombudsman rekening moet houden – staat het niet toe dat studenten in examenzittijd vrijgesteld worden. De MIVB heeft het behoud van de beslissing op correcte wijze met redenen omkleed. De klacht is niet gegrond.

Uiteindelijk laat de vader van de student van zich horen. Hij kondigt aan dat zijn gezin geen gebruik meer zal maken van de diensten van de MIVB.

02013

Meneer G betwist een toeslag. Gezien voorafgaandelijk geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan meneer G aan hoe te werk te gaan.

02008

Meneer D bevond zich zonder vervoerbewijs aan boord van een bus van lijn 95.

De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

Meneer D betwist de inbreuk niet maar maakt gewag van de omstandigheden die hem – zo hoop hij – zouden moeten vrijstellen van de toeslag.

Meneer D legt uit dat hij zich eerst met de wagen wou verplaatsen, hij daarvan afzag, dat de halte Relais geen verkoopautomaat heeft, dat hij enkel over een biljet van 20 euro beschikte, dat de bestuurder hem geen wisselgeld wou geven en dat hij aan de volgende halte afstapte. Aan deze halte hebben de controleurs de vaststelling gedaan waarvan ze het proces-verbaal hebben opgemaakt.

Meneer D verklaart "dat er geen enkel probleem is in de bussen van De Lijn en de TEC om een biljet aan de bestuurder te kopen".

Meneer D beweert trouwens dat hij niet heeft "gereisd", gezien hij de bus maar voor één halte nam.

Meneer D maakt nog gewag, maar zonder duidelijke verwijzing, van een "reglement van de MIVB" waarin staat dat "men bij voorkeur kleingeld bij moet hebben".

De ombudsman merkt op dat de procedure van de TEC in de lijn ligt van die van de MIVB met dat verschil dat de bestuurder geen geld mag wisselen boven de 10 euro. (in plaats van 5 euro voor de MIVB). De Lijn



past ook een gelijkaardige procedure toe.

Trouwens, ook voor één halte, moet een rit gekocht worden.

Tot slot, wat de procedure betreft indien de reiziger geen geld heeft: verwijst de ombudsman naar de inlichtingen die de MIVB onder meer op haar webstek [www.mivb.be](http://www.mivb.be) publiceert. [...] "Als u een vervoerbewijs bij de bestuurder moet kopen, probeer dan het gepast bedrag bij te hebben. De bestuurder is niet verplicht op meer dan 5 euro terug te geven".

De MIVB heeft hiertoe aan meneer D geantwoord, waarbij ze verwees naar het Regeringsbesluit van 3 december 2007, artikel 3, 7° volgens dewelke hij verboden is "zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs". Dit artikel volstaat om het proces-verbaal van de inbreuk met redenen te omkleeden.

Krachtens het artikel 7 van hetzelfde besluit van 2007 echter: "Eenieder die een vervoerbewijs wenst aan te kopen, moet dit doen met gepast geld. Het personeel is slechts gehouden tot de teruggave volgens de voorwaarden bepaald in de besluiten tot vaststelling van de prijzen van de vervoersbewijzen. Eenieder zonder geld of zonder gepast geld moet dit melden aan de bestuurder of indien hij zich in een station bevindt, aan de loketbediende. Hij kan in dat geval een vervangend document bekomen en moet de daarop door de Maatschappij vermelde procedure respecteren". Betreffende de vanaf 1 februari 2013 tot 31 januari 2014 geldende tarieven, moet verwezen worden naar het Regeringsbesluit van 20 december 2012 (Belgisch Staatsblad van 29 januari 2013, pagina's 4540 en volgende) die het prijzenbarema goedkeurt en publiceert. De tekst precificeert dat "De reiziger moet de noodzakelijke som voorleggen om de exacte prijs van zijn rit te betalen, de exploitatieagent is gehouden tot het teruggeven op een maximumbedrag van 5 euro". Hetzelfde tariefrooster voorziet de toeslagen voor de inbreuken in artikel 7 indien binnen de 3 werkdagen betaald wordt (4,50 euro), indien niet binnen 3 werkdagen betaald wordt (tarief volgens de vorderingsvoorvallen binnen de 24 maanden die vooraf gaan 100,00 tot 200,00 euro).

Integenstelling tot wat meneer D zegt, verplicht niets de MIVB in extenso de besluiten te publiceren in het Belgisch Staatsblad.

Zowel de MIVB als de reizigers moeten zich daarentegen wel schikken naar de wettelijke bepalingen.

Tot slot is er geen enkel bewijs dat meneer D zich vrijwillig heeft aangeboden bij de bestuurder als reiziger "zonder geld". Samenvattend: de inbreuk is behoorlijk vastgesteld en de MIVB heeft dit in het reglement ook in kennis gesteld.

De toeslag van 100 euro is met redenen omkleed. Volgens het tariefrooster van het Regeringsbesluit van 20 december 2012 die van toepassing is op het moment van de inbreuk.

De verwijzing naar de procedures van de TEC is geen argument, wetende dat deze procedure in de lijn ligt van deze van de MIVB. Hetzelfde geldt voor De Lijn.

Besluit: de klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

Meneer D kan aan de deurwaarders een betalingsplan aanvragen voor de betaling van de toeslag.

02009

Meneer M betwist een proces-verbaal dat opgemaakt werd op buslijn 38. Volgens het proces-verbaal heeft meneer M een niet geldig vervoerbewijs voorgelegd. De MIVB vordert de betaling van de toeslag van 100 euro.

In een briefwisseling gericht aan de MIVB, beweert meneer M dat zijn kaart gevalideerd was.

De MIVB brengt in herinnering in haar antwoord dat de kaart onmiddellijk en verplicht bij elke opstap in een bovengronds voertuig en telkens wanneer een gecontroleerde zone van de metro- of premetrostations betreden wordt, gevalideerd dient te worden. Ze blijft bij het proces-verbaal van de beëdigde controleur en behoudt de toeslag van 100 euro.

De klacht van meneer M bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman brengt in herinnering dat een eenvoudige bewering niet volstaat om het proces-verbaal van

de controleur in vraag te stellen. Bij gebrek aan een bewijs van het tegendeel, is het proces-verbaal bindend.

De ombudsman besluit dat de klacht niet gegrond is.

02010

Meneer M betwist een proces-verbaal over een toeslag. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal op de dag van het voorval, bevond meneer M zich "zonder vervoerbewijs" in de tram met het nummer 3002 van lijn 7.

Meneer M verklaart dat hij zich niet in een tram van lijn 7 bevond, zoals in het proces-verbaal is aangegeven, maar in een tram van lijn 25. Hij maakt de ontwaarde kaart over die volgens hem het bewijs vormt dat hij wel degelijk aan boord was van tram 25 en niet van tram 7. Hij voegt eraan toe dat hij volgens het boekje handelde omdat hij "in de tram" ontwaard had.

In haar antwoord brengt de MIVB in herinnering dat er "bij opstap gevalideerd" moet worden. Ze behoudt de toeslag van 100 euro.

De ombudsman merkt op dat, volgens de door meneer M verstuurde kaart, de validering plaatsvond op de dag en het uur van de controle zoals op het proces-verbaal vermeld staat.

Op de kaart merkt ze echter op dat de aanduiding 007 na de datum en het tijdstip van de ontwaarding niet overeenstemt met deze van de lijn, maar met deze van het voertuig, in tegenstelling tot wat meneer M dacht aan te halen. Het voertuig op het proces-verbaal had het nummer 3002. Met andere woorden, de kaart die meneer M voorlegde werd wel degelijk op hetzelfde uur als deze van de controle ontwaard, maar op een ander voertuig.

Daarentegen blijkt dat het voertuig 3002 in Montgomery wel dienst had op lijn 25 op de dag en het tijdstip van het voorval (index 432) en dat het proces-verbaal bijgevolg door lijn 7 te vermelden een vergissing begaat.

Daarom stelde de ombudsman aan de dossierbeheerder voor om geen gevolg te geven aan het proces-verbaal. De MIVB stuurde hem een afschrift van de brief die ze hiertoe richt tot meneer M.

De ombudsman sluit het dossier af.

02018

De echtgenote van meneer S betwist de toeslag die haar man opliep. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer S "zonder vervoerbewijs". De MIVB heeft het proces-verbaal en de toeslag van 105 euro in kennis gesteld. Mevrouw S legt uit dat haar echtgenoot zijn MOBIB-kaart ver van thuis had vergeten en ze hem toeliet de hare te gebruiken. Het gaat om een MOBIB-kaart Classic, waarvan mevrouw S niet wist dat deze strikt persoonlijk is. Volgens haar gaat het niet om een inbreuk en moet de boete nietig verklaard worden.

In haar antwoord bevestigt de MIVB de toeslag van 105 euro maar stelt ze de betalingstermijn uit. De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving. Hij merkt op dat indien meneer S werkelijk gebruik maakte van de kaart van zijn echtgenote, de toeslag geen 105 maar 400 euro zou bedragen. Volgens de geldende tarieven vanaf 1 februari 2014 en verschenen in het Belgisch Staatsblad van 9 januari 2014, pagina 893, de "vervalsing en/of gebruik van een vervoerbewijs / van de MOBIB-kaart van een derde" geeft aanleiding tot een toeslag van 400 euro.

Bovendien zou de controleur in dit geval de kaart van mevrouw S in beslag hebben moeten nemen en had zij een duplicaat moeten aanschaffen, wat haar 10 euro had gekost. De controleur is gehouden tot de vaststelling dat meneer S geen vervoerbewijs had en deze inbreuk aanleiding geeft tot de toeslag van 105 euro die de MIVB vordert. De ombudsman merkt op dat het niet mogelijk is niet te weten dat de MOBIB-kaart Classic persoonlijk, gezien de kaart de naam en de foto van de houder op de kaart staan. De MOBIB-kaart Classic vermeldt op de achterzijde het opschrift dat "deze kaart strikt persoonlijk is". De

ombudsman noteert ook dat de MOBIB-ritten goedkoper zijn dan de Jump-ritten. Door gebruik te maken van een MOBIB-kaart waarop 10 ritten geladen zijn, komt elke rit neer op 1,26 euro (tarief 2014 zonder kost voor de kaart). De Jump-kaart van 10 ritten kost 14 euro, ofwel 1,40 euro per rit. Het is dus wel degelijk voordeliger de MOBIB-kaart te gebruiken die al geladen is voor ritten aan 1,26 euro, eerder dan de Jumpritten die altijd duurder zijn. Bijgevolg is er geen reden om de inbreuk te betwisten. De klacht is niet gegrond.

Indien de controleur daarnaast aangespoord heeft om een vervoerbewijs voor de volgende rit te kopen, kan hij daarvan niet verweten worden. Indien de rit immers voortgezet werd "zonder vervoerbewijs", zou dit aanleiding hebben gegeven tot een nieuwe inbreuk en niet de continuïteit van de oorspronkelijke inbreuk. De vaststelling van een inbreuk staat niet toe om er een nieuwe te begaan. Het zou nog erger zijn geweest, in plaats van "zonder vervoerbewijs" te vermelden tijdens de tweede inbreuk een controleur gewag zou gemaakt hebben van het gebruik van een abonnement van een derde. In het voorkomend geval is de controleur consistent geweest in de gevolgen van zijn vaststelling "zonder vervoerbewijs". De ombudsman licht tot slot mevrouw S in dat ze zich kan richten tot [recouvrement@mivb.irisnet.be](mailto:recouvrement@mivb.irisnet.be) om een betalingsplan aan te vragen.

03001

Meneer Y betwist een inbreuk bij de MIVB en zet de ombudsman in kopie. Deze eerste klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk omdat de klacht bij de MIVB nog maar onlangs werd ingediend.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer Y "zonder vervoerbewijs".

In de aanklacht die per mail naar de MIVB met de ombudsman in kopie werd verstuurd, vertelt meneer Y dat hij zich tussen het Poelaertplein en het Louizaplein bevond toen de tramconductor de deuren terug opende om hem op te laten stappen.

Het gaat om een tram van lijn 92 en de ombudsman veronderstelt dat dit plaatsgreep aan de halte van het Louizaplein.

Het gaat uiteraard om de "achterdeur"; indien het tegendeel waar zou zijn, dan zou het verhaal geen steek houden. Meneer Y had zich daarom rechtstreeks kunnen richten tot de conducteur zonder terug langs voor op te stappen.

Meneer Y was slechts in drie kwart van de tram toen het voertuig stopte op het Stefaniaplein, waar de controleurs het proces-verbaal opmaakten.

Meneer Y legt de moeilijkheden uit die hij ondervond en hem verhinderden de conducteur te bereiken: schokken van de tram, twee kinderwagens, zijn cello, een licht handicap. Hij verwijt de conducteur ervan dat hij hem heeft laten opstappen, wetende dat meneer Y geen tijd zou gehad hebben om bij hem te geraken om een vervoerbewijs te kopen. Meneer Y zegt dat hij de toeslag van "100 euro" heeft betaald. Hij vraagt om terugbetaling, alsook de nietigverklaring van het proces-verbaal. De ombudsman merkt op dat het bedrag van de toeslag niet 100 maar 105 euro bedraagt.

De MIVB beantwoordde de aanklacht door de betaling van 105 euro op te eisen.

De nieuwe klacht van meneer Y, hoewel ze ontvankelijk is, brengt geen nieuwe argumenten aan.

De ombudsman behandelt ze dus op basis van de argumenten die door meneer Y in zijn eerste mail werden uiteengezet. Het proces-verbaal strookt met een werkelijkheid die meneer Y niet betwist. Hij had inderdaad "geen vervoerbewijs". Een proces-verbaal heeft geen andere bedoeling dan de feiten vast te stellen. Er is geen reden tot nietigverklaring.

De klacht is op dit punt niet gegrond.

Terwijl meneer Y de conducteur ervan verwijt de tramdeur te hebben geopend, houdt hij geen rekening met het feit dat de conducteur niet wist dat hij geen vervoerbewijs had. Het is trouwens uitzonderlijk dat een reiziger een vervoerbewijs bij de conducteur aankoopt, want dit is duurder.

De reiziger kan bovendien opstappen langs alle tramdeuren. Er zijn valideertoestellen en ontwaarders dichtbij.

Tot slot stond de conducteur erop een dienst te verlenen aan de reiziger die zijn handen vol had doordat hij een cello droeg.

Meneer Y wist dat hij geen vervoerbewijs had, dit in tegenstelling tot de conducteur. De ombudsman heeft dus geen argument dat pleit voor een vrijstelling van de toeslag.

De klacht is ook op dit punt niet gegrond.

Wat de terugbetaling van 100 euro betreft, informeert de ombudsman meneer Y dat de MIVB geen overschrijvingsbewijs van hem kreeg en brengt in herinnering dat de toeslag 105 euro is. De MIVB maakte het dossier over aan het invorderingsbureau Modero. Besluit: de klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit het dossier af.

03004

Mevrouw B heeft een inbreuk betwist. De MIVB is het niet eens met haar argumenten. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal heeft mevrouw B haar "meerrittenkaart" niet ontwaard op het moment van de controle. Mevrouw B betwist het proces-verbaal van de beëdigde controleur.

Mevrouw B verklaart dat er enkele minuten –twee of drie – nodig waren alvorens ze haar kaart kon ontwaarden, maar dat de validering gebeurde vooraleer de controleur haar om haar vervoerbewijs vroeg. De MIVB antwoordde dat ze in het begin van de reis moest ontwaarden. Mevrouw B betwist dit standpunt van de MIVB. Ze verwijst naar een Regeringsbesluit van 29 november 2013. Volgens haar bepaalt de tekst het "begin van de reis" als deel van de reis voor de eerste overstap.

De ombudsman stelt dat deze interpretatie erop neerkomt dat het niet nodig zou zijn te ontwaarden of te valideren voor een eventuele overstap. Met andere woorden: alle reizen zonder overstap zouden gratis zijn. Het vermelde Besluit maakt immers een onderscheid tussen de inbreuk voor de eerste overstap enerzijds (pagina 895) en de inbreuk die erin bestaat niet te ontwaarden of te valideren tijdens de overstap anderzijds (pagina 896).

In het eerste geval, wat betreft het dossier, bedraagt de toeslag 105 euro, in het tweede geval is de toeslag 10 euro indien ze binnen de 10 werkdagen wordt betaald en 105 indien deze termijn verstreken is.

Deze tekst geeft geen aanleiding tot het betwisten van de rechtsgrond van de inbreuk. Bovendien is er geen reden om het proces-verbaal van het beëdigde personeelslid te betwisten.

Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet gegrond.

03012

Mevrouw V betwist een inbreuk. Volgens het proces-verbaal legde mevrouw V een "niet ontwaarde meerrittenkaart voor". Zij beroept zich op overmacht: er waren te veel mensen in de tram zodat ze haar kaart niet kon ontwaren. In haar antwoord bleef de MIVB bij de toeslag van 105 euro. De controleurs hebben geen enkele abnormale toestroom vastgesteld. De klacht is niet gegrond.

03013

Meneer D betwist een toeslag. Zijn klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal, heeft meneer D aan de controleur een « niet ontwaarde meerrittenkaart » voorgelegd.

Meneer D verklaarde aan de MIVB dat hij in het station Madou zijn kaart toch had gevalideerd, hoewel het toegangsdeurtje open was. Hij stelt de valideringspoort in vraag. Hij argumenteert dat hij te goeder trouw handelde.

De MIVB houdt voet bij stuk en brengt in herinnering dat open toegangspoortjes niet betekenen dat je gratis mag reizen.

Hierover is het standpunt van de MIVB ontegenzeggelijk. Zelfs met open toegangspoortjes, moet men voldoen aan de verplichting tot het beschikken over een geldig vervoerbewijs.

De ombudsman onthoudt echter dat meneer D gewag maakt van een poging tot validering.

Hoewel de MIVB verantwoordelijk is voor de goede werking van de valideertoestellen, neemt dit niet weg dat het toestel duidelijk aan de hand van geluidssignalen en knipperlichten aantoont of het vervoerbewijs al dan niet ontwaard werd.

Daarom volstaat het niet te beweren dat men het vervoerbewijs ontwaard heeft, om een proces-verbaal te betwisten.

Om de werking van het valideringstoestel in vraag te stellen, moet het toestel kunnen aantonen dat het je vervoerbewijs ontwaardde, wat niet het geval was. Een dergelijke fout is technisch gezien helemaal uitgesloten.

De goede trouw valt trouwens niet te betwijfelen indien het gaat om een inbreuk. Een inbreuk begaan geeft aanleiding tot een toeslag, goede trouw of niet.

Noch de MIVB, noch – a fortiori – de ombudsman durven de goede trouw van meneer D niet in vraag te stellen. De toeslag is verantwoord en de klacht bij de ombudsman is niet gegrond.

03014

Mevrouw V betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal heeft mevrouw V een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd.

In haar mail gericht aan [inbreuken@mivb.irisnet.be](mailto:inbreuken@mivb.irisnet.be) verklaarde mevrouw V dat ze ervan overtuigd was de kaart te hebben gevalideerd toen ze instapte. Bovendien beweert ze te zijn opgestapt aan Globe aan boord van een tram van lijn 4 naar het stadscentrum, terwijl het proces-verbaal lijn 3 vermeldt. Ze voegt eraan toe dat het nummer van het tramstel niet 4001 zou zijn en dat het tijdstip van het proces-verbaal ook niet overeenstemt. Tot slot heeft mevrouw V het departement Customer Care verzocht om de valideringsgegevens van haar MOBIB-kaart in te stellen volgens de procedures van de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Mevrouw V betaalt de toeslag van 100 euro maar behoudt haar rechten voor. Mevrouw V zet de ombudsman van de listing die ze kreeg van de afdeling Customer Care in kopie.

De gegevens afkomstig uit de valideringsbank bevestigen dat er op deze kaart geen validering opgetekend werd de morgen van de dag van het incident. Maar mevrouw V bemerkt dat de gegevens ritten in de namiddag en in de vooravond vermelden, terwijl mevrouw V voor zover zij het zich kan herinneren toen niet reisde.

Ze vermeldt tevens een validering die de controleur zou gedaan hebben na de controle en die ook niet in de gegevens opgelijst is. Andere ritten kwamen dan wel overeen met wat zij zich herinnerde. Mevrouw V trekt de goede werking van het valideringssysteem in vraag.

De MIVB antwoordde dat ze bij het proces-verbaal blijft en herinnert eraan dat "de reiziger verantwoordelijk is voor de validering van zijn of haar MOBIB-kaart".

In de klacht aan de ombudsman betreurt mevrouw V dat de reiziger de valideringen niet kan nagaan. De ombudsman vestigt haar aandacht op het feit dat de validering gemakkelijk kan worden gecontroleerd door gebruik te maken van de knop "« i " van de valideertoestellen en hij legt in detail de werkwijze uit.

Besluitend op de onderzoeken kan gesteld worden dat het niet nodig is het valideringssysteem in vraag te stellen. Integendeel.

De ombudsman heeft het uur van doorkomst van de trams in het station waar de controle plaatsvond laten nagaan. Het tramstel 4001 bleek echter op deze plaats op de dag van het incident niet voorbij te zijn gereden. Het bediende een andere lijn die niet langs het station voorbijrijdt. Een ander tramstel met een gelijkaardig nummer reed daar wel voorbij, maar een uur later dan wat het proces-verbaal vermeldt. Bijgevolg verklaart de ombudsman dat de klacht gegrond is. Hij sluit het bemiddelingsdossier af. De MIVB aanvaardt het bedrag van de geïnde toeslag terug te betalen en brengt mevrouw V. daarvan schriftelijk op de hoogte.

03015

Meneer J vraagt om zijn inbreuksdossier te herzien. Zijn klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer J. zonder vervoerbewijs.

Hij betwist dit niet, maar dacht dat zijn invaliditeit hem het recht geeft om gratis te reizen. Hij heeft een attest voorgelegd bij het Ziekenfonds dat dateert van 31 mei 2013 en verduidelijkte dat hij op een kaart wacht van de FOD Sociale Zekerheid.

De ombudsman informeert meneer J. dat, volgens de MIVB-tarieven die hij onder meer op [www.mivb.be](http://www.mivb.be) kan vinden, enkel « S » (minder dan 65 jaar), « 65+ Leefloon » et « 65+ RVV OMNIO » alsook de MIVB schoolabonnementen vanaf het derde kind gratis zijn. Het abonnement « RVV OMNIO » (minder dan 65 jaar) kost 8,10 euro voor een maand en 85 euro voor een jaar.

De ombudsman informeert meneer J. vervolgens over de vereiste voorwaarden om over één van deze abonnementen te beschikken. Het attest van het Ziekenfonds volstaat niet om gratis te rijden. De klacht bij de ombudsman is niet gegrond.

Meneer J. krijgt een betalingsplan door een mail te sturen naar [recouvrement@mivb.irisnet.be](mailto:recouvrement@mivb.irisnet.be)

03018

Meneer T betwist een toeslag. Hij beweert dat hij zich tot de conducteur had gericht en dat hij net gevalideerd had. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal heeft meneer T aan de controleur een klassieke MOBIB-kaart voorgelegd die voor de lopende rit niet gevalideerd was. Het spreekt van zelf dat het te laat is om te valideren eenmaal de controle aangekondigd wordt. De controleur moet deze laattijdige validering gelijkstellen aan het niet valideren. Dan maakt het ook niet uit of men in de tussentijd de conducteur heeft aangesproken. De MIVB brengt overigens duidelijk in herinnering dat er bij het opstappen in het voertuig moet worden gevalideerd. Deze bepaling is trouwens vermeld op de achterzijde van de MOBIB-kaart. Het bedrag van de toeslag bedraagt 210 euro omdat het gaat om de tweede inbreuk in 24 maanden.

De ombudsman stond er echter op de beginuren van de controle, de valideringsuren en de uren op het proces-verbaal enerzijds te vergelijken met de reële doorkomsturen van de tram anderzijds.

De ombudsman licht meneer T in dat, bij gebrek aan een tevredenstellende verklaring van de anomalieën die voorkwamen in deze vergelijking, de MIVB heeft beslist om het dossier te seponeren.

Hij sluit het bemiddelingsdossier af.

03019

Mevrouw U betwist de toeslag die haar dochter kreeg die een abonnement heeft. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman legt Mevrouw U uit hoe ze te werk moet gaan. Mevrouw U bedankt.

03020

Meneer V betwist een inbreuk waarvoor de MIVB hem 105 euro vordert.

Meneer V legt een Jump-tienrittenkaart voor. Volgens de vermeldingen die op de kaart afgedrukt waren, bleef er nog één rit over. Meneer V beweert dat hij de kaart aan de ontwaarder had voorgelegd. De MIVB beweert dat er geen rit meer overbleef. Ze schreef aan meneer V dat de kaart "vervallen" was sinds juni 2012. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal was meneer V "zonder vervoerbewijs" op het moment van de controle. Het proces-verbaal maakt geen gewag van het voorleggen van een vervoerbewijs.

Nochtans verwijst meneer V naar een tienrittenkaart.

De ombudsman stelt dat, indien de 10 ritten eerder ontwaard werden, de controleur de kaart niet meer als een vervoerbewijs had kunnen aannemen. De negende ontwaarding dateert van juni 2012 en de tiende van januari 2013. Deze tiende en laatste ontwaarding werd niet afgedrukt, maar wel op de magneetband van de kaart opgetekend en in de ontwaardingsgegevensbank opgeslagen. Het is dus ten onrechte dat de MIVB een antwoord gaf op het bezwaar van meneer V dat de kaart "sinds juni 2012 vervallen is". In de zin dat de MIVB onder "vervallen", "niet geldig" verstaat, en dit sinds januari 2013.

Het is ook ten onrechte dat meneer V in maart 2014 schrijft dat er "nog een rit op de kaart overbleef". Er blijft wel nog een rit over na de negende ontwaarding. Maar niet na de tiende, in januari 2013 dus, ofwel 11 maanden na de niet betaalde rit van december 2013.

Het is ook ten onrechte dat meneer V schrijft dat de kaart hem "op een dwaalspoor bracht".

De MIVB heeft alle voorzorgen genomen, elke poging om te ontwaarden na de tiende ontwaarding vermeldt "ongeldige kaart" en de bijkomende ontwaarding wordt niet afgedrukt.

De controleur zou dit hebben laten zien aan meneer V.

De ombudsman brengt terloops in herinnering dat de MOBIB-kaarten niet blanco zijn, ze vermelden het saldo van hun contracten op het valideringstoestel indien het kaarthouder de knop "info" gebruikt.

De MIVB houdt zich bij de vaststelling van de controleur die slechts betrekking heeft op de onbetwistbare rit van december 2013 die meneer V niet heeft betaald.

De voor deze inbreuk verschuldige toeslag is dus 100 euro in overeenstemming met het tarief dat toegepast wordt in december 2013.

Dezelfde inbreuk zou aanleiding hebben gegeven tot een toeslag van 105 euro indien ze vanaf 1 februari 2014 zou zijn begaan.

De MIVB – en bijgevolg het Modero-bureau die ze hiertoe mandateerde – kan dus niet meer dan 100 euro van meneer V verlangen.

De tarieven hebben geen terugwerkende kracht.

Besluit: de klacht is niet gegrond wat de inbreuk aangaat. Het bemiddelingsdossier is dus afgesloten voor wat de betwisting van de inbreuk en de toepassing van een toeslag betreft.

De ombudsman stelt voor dat de MIVB zich houdt aan de 100 euro in overeenstemming met het geldende tarief op het ogenblik van de inbreuk.

De MIVB aanvaardt dit voorstel en schrijft hiertoe naar meneer V.

03030

Meneer B betwist een inbreuk. Zijn klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer B zonder vervoerbewijs.

Meneer B verklaart dat hij zijn kaart niet kon ontwaarden, gezien de valideertoestellen van het station "De Brouckère" buitendienst waren. Indien hij de mogelijkheid had gehad om zijn kaart te valideren, had hij dit gedaan. Hij heeft daarna door onoplettendheid zijn kaart niet aan boord van de tram gevalideerd. De controleurs hebben een proces-verbaal opgemaakt aan het Zuidstation.

De ombudsman stelt vast dat meneer G. de gelegenheid had om aan boord van de tram te ontwaarden, wat hij niet deed. De MIVB behoudt dus terecht de toeslag. Bijgevolg is de klacht is niet gegrond. De ombudsman sluit het dossier af.

04005

Meneer K betwist een toeslag. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer K "zonder vervoerbewijs".

Meneer K betwist niet dat hij het naliet de MOBIB-kaart voor de lopende rit te ontwaarden. Hij geeft aan dat het gaat om een MOBIB-kaart die door de NMBS wordt uitgegeven en die hij de vervoerscontracten "MOBIB-reizen" oplaadt.

Een dergelijke kaart is geen vervoerbewijs indien de rit niet werd gevalideerd, gezien bij gebrek aan validering, de rit bruikbaar blijft.

Meneer K verklaart wel dat hij de bedoeling had de rit te valideren. Maar de MIVB moet zich beperken tot de vaststelling van de feiten. Er wordt geen rekening gehouden met de bedoeling. De term "fraude" die een intentie zou impliceren, wordt niet vermeld in de briefwisseling die de MIVB aan meneer K. laat geworden. In dit geval staat vast dat de rit niet werd betaald, wat meneer K. niet betwist.

Bijgevolg is de klacht niet gegrond en sluit de ombudsman het dossier af.

04007

Meneer V betwist een toeslag. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde meneer V "zonder vervoerbewijs".

Hij geeft aan dat de tram, waarop hij 15 minuten wachtte, zo vol zat, dat hij niet tot bij de ontwaarder kon. Hij voegt eraan toe dat hij telefoneerde.

Om te bewijzen dat hij te goeder trouw handelde, verklaart hij dat zijn werkgever zijn vervoer betaalt en dat de afdeling boekhouding zijn oude tienrittenkaarten kan afdrukken. Hij voegt een afschrift van een tienrittenkaart toe aan zijn mail.

De MIVB antwoordde dat ze de toeslag van 105 euro behoudt.

Meneer V heeft de toeslag betaald nadat hij een nieuwe mail stuurde waarin hij bij de MIVB protest aantekende en vooraleer zich te richten tot de ombudsman.

De ombudsman brengt in herinnering dat hij de wetgeving moet naleven. Hij merkt op dat de vervoerbewijzen vermelden dat je bij het opstappen aan boord van een voertuig moet ontwaarden. Deze verplichting maakt wel degelijk deel uit van het contract dat de reiziger met de MIVB afsluit.

De MIVB past het artikel 3,7 van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 (Belgisch Staatsblad van 10 januari 2008, pagina 682) toe: "Het is verboden zich in een voertuig of een gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs;"

Het Regeringsbesluit van 28 november 2013 (Belgisch Staatsblad van 9 januari 2014, pagina's 893 en volgende) publiceert de tarieven die gelden vanaf 1 februari 2014. De rubriek C1 van het tariefrooster legt de toeslag vast op 105,00 euro.

Op het gebied van inbreuken wordt geen rekening gehouden met de goede trouw. Het volstaat dat de feiten vermeld worden. In het voorkomend geval heeft de beëdigde controleur vastgesteld dat meneer V reisde "zonder vervoerbewijs".

De volle tram zou kunnen worden beschouwd als een element van overmacht.

Meneer V zou dus moeten aantonen dat hij trachtte de normale nodige inspanningen te leveren en dat hij desondanks niet kon ontwaarden. De overmacht is in dit geval niet aangetoond. In de praktijk zijn de toestellen niet zo ver van de deur verwijderd opdat het onmogelijk zou zijn erbij te kunnen en meneer V gaf bovendien zelf aan, te telefoneren. Bijgevolg is de klacht niet gegrond.

04009

Meneer G vergat zijn maandabonnement te vernieuwen. Hij had geen ander vervoerbewijs. Hij moest een toeslag betalen van 105 euro. Meneer G was onthutst dat, nadat hij 10 euro had betaald, het bedrag van de



toeslag in het geval men zijn abonnement vergeet, hij nog eens 95 euro diende te betalen en dat de MIVB zich richt tot deurwaarders om dit bedrag in te vorderen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB de toeslag van 105 euro wel degelijk meedeelde. Meneer G die slechts 10 euro betaalde, had nog een openstaande schuld van 95 euro. Gezien de betalingstermijn verstreken was, had de MIVB de zaak overgemaakt aan de deurwaarders Modero om het bedrag in te vorderen.

De klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

Meneer G kan zich richten tot het kantoor van Modero om een betalingsplan te verkrijgen.

04010

Mevrouw L verklaart dat ze haar vervoerbewijs heeft verloren. Mevrouw L denkt dat ze een toeslag moet betalen van 200 euro. Het bedrag is echter 210 eur vanwege een vorige inbreuk in de laatste 24 maanden. Mevrouw L vraagt vrijgesteld te worden van de toeslag. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman brengt in herinnering hoe mevrouw L haar bezwaar aan de MIVB kan overmaken. De ombudsman vraagt echter aan mevrouw L of ze hem bijkomende inlichtingen kan verstrekken zoals het dossiernummer dat de MIVB haar zal hebben megedeeld. Mevrouw L geeft daar geen gevolg aan.

04011

Een sociale dienst komt tussenbeide voor een toerist die enkel Spaans spreekt. Meneer C reisde zonder vervoerbewijs en verliet de zones tijdens een controle zonder zijn reispas. De controle-agenten hebben de procedure gevolgd die in dit geval van toepassing is. Ze hebben de reispas teruggegeven aan een politiecommissariaat. Meneer C is zelf naar dit commissariaat gestapt waar men zijn reispas niet terugvond. Meneer C stelt zich niet tevreden met een voorlopig identiteitspapier van zijn ambassade. Hij heeft namelijk een belangrijke afspraak in een ander land, vooraleer naar zijn thuisland terug te keren, waar men geen voorlopige passen aanvaardt. Meneer C heeft zijn afspraak al uitgesteld en zijn vertrekdatum verplaatst. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman dringt aan. Dankzij de actieve samenwerking van alle agenten van de dienst Security die intervenueerden tijdens de controle en vervolgens tijdens de afgifte aan het commissariaat, maakt het onderzoek een reconstructie van de gebeurtenissen. De dienst Security van de MIVB neemt terug contact op met het commissariaat. Uiteindelijk krijgt meneer C zijn reispas op tijd terug om te vermijden dat hij opnieuw zijn vertrek moet uitstellen. De MIVB, van haar kant, ziet af van haar gerechtelijke vervolgingen met betrekking tot de toeslag.

04012

Meneer S betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal van de controleur, heeft meneer S een "ongeldig vervoerbewijs" voorgelegd, terwijl meneer S beweert dat de kaart gevalideerd werd voor de lopende rit en dat de controleur niet naar hem wou luisteren. Bovendien betreurt meneer S dat de controleurs hem verzocht hebben van de tram te stappen en stelt dat deze werkwijze onhoffelijk is. Meneer S vraagt op de koop toe dat de ombudsman een onderzoek voert op basis van de gegevens van de MOBIB-kaart.

De controleur heeft echter een verslag opgesteld. Volgens dit verslag gaat het om een "persoon die reeds zat", "deze persoon opstond toen hij de controleurs zag naderen". Daarna heeft hij zijn MOBIB-kaart gevalideerd vóór de controlebediende.

De ombudsman merkt op dat het verhaal van meneer S het verslag van de controleur niet tegenspreekt. Het verslag is echter vollediger door toe te voegen dat meneer S zat, recht stond toen hij de controleurs zag naderen en nadien valideerde. De ombudsman heeft geen reden om de toelichting van de beëdigde

controleur in vraag te stellen. Daarom wordt een inbreuk vastgesteld.

Bovendien blijft de controleur in zijn rol en lokt geen discussies uit. Hij heeft meneer S echter niet ontzegd van zijn recht om verhoord te worden, gezien hij zich schriftelijk heeft kunnen richten tot de MIVB om bezwaar aan te tekenen.

Het is bovendien normaal dat de controleprocedure buiten het voertuig doorgevoerd wordt opdat de andere reizigers hun reis kunnen voortzetten, wat helemaal niet kan beschouwd worden als een gebrek aan eerbied.

Wat de toegang tot de privé-gegevens van de MOBIB-kaart betreft: deze zijn onderworpen aan strenge regels in overeenstemming met de Commissie voor de Bescherming van de persoonlijke levenssfeer. De kaarthouder heeft toegang tot deze gegevens na het invullen van een aanvraagformulier. Vervolgens zijn slechts enkele welgekende personen van de Commissie bevoegd om te communiceren. De ombudsman verbiedt zichzelf toegang tot deze gegevens indien het niet de kaarthouder zelf is die ze communiceert. Besluit: de klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

04014

Meneer C moet een toeslag van 400 euro betalen omdat hij met de gratis MOBIB-kaart reisde van zijn kind. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan hoe te werk te gaan.

04021

Mevrouw B betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal heeft de controleur vastgesteld dat mevrouw B "zonder vervoerbewijs" reisde. In een mail die gericht is aan de MIVB, legt mevrouw B uit dat ze net in de bus stapte en dat ze bezig was met het zoeken naar haar ticket om het te valideren toen de controleurs op de bus stapten. Mevrouw B zou in de bus zijn opgestapt aan dezelfde halte dan die waar de controleurs aan boord stapten. Een controle in deze omstandigheden is helemaal onwaarschijnlijk. De controles beogen uitsluitend reizigers die in de bus zijn op het moment dat de controleurs opstappen. Tenzij dit op de ene of de andere manier bewezen kan worden, stelt de ombudsman dat mevrouw B de bus opstapte aan een vorig halte.

Iemand die zijn vervoerbewijs niet bij de hand heeft, vooraleer in de bus te stappen, kan zeker al aan de volgende halte aankomen zonder het vervoerbewijs ontwaard te hebben. Maar door het niet klaarhouden van het vervoerbewijs, stelt deze persoon zich bloot aan het reizen zonder geldig vervoerbewijs en aan het betalen van een toeslag. Er dient vanaf het opstappen in het voertuig ontwaard te worden.

Deze verplichting staat trouwens op alle vervoerbewijzen afgedrukt, of het nu gaat om magnetische kaarten of MOBIB-kaarten. Het mag dus geen verrassing zijn dat de MIVB de toeslag behoudt.

De ombudsman wordt ertoe gebracht te verklaren dat de klacht niet gegrond is.

Spijtig genoeg verhoogt een inbreuk die binnen de 24 vorige maanden werd begaan de toeslag tot 210 euro, bedrag waarvoor mevrouw B een betalingsplan kan aanvragen aan [recouvrement@mivb.irisnet.be](mailto:recouvrement@mivb.irisnet.be) of nog aan de deurwaarders indien deze haar een aanmaning hebben verstuurd.

04022

De zoon van meneer C heeft een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd. Rekening houdend met een vorige inbreuk binnen de 24 maanden, bedraagt de toeslag 210 euro. Meneer C betwist de inbreuk niet. Hij is echter van mening dat deze voortvloeit uit tekortkomingen van de MIVB. Meneer C heeft zijn bezwaren overgemaakt aan de MIVB. Die laatste behield de toeslag.

Het eerste bezwaar van meneer C heeft betrekking tot de vorige inbreuk. Zijn zoon was houder van een schoolabonnement geweest dat pas sinds één dag vervallen was. Meneer C had dit echter niet betwist en

de toeslag betaald. Er is geen reden om daarop terug te komen.

Het tweede bezwaar slaat op de moeilijkheden die hij ondervond om een schoolabonnement te hernieuwen. In plaats van een jaarlijks schoolabonnement, werd een maandabonnement opgeladen. Meneer C denkt dat het gaat om een fout van de verkoopautomaat en dat de MIVB daarvoor verantwoordelijk is. Meneer C richtte zich dus tot de MIVB om het maandabonnement om te ruilen voor een jaarlijks schoolabonnement. De MIVB weigerde deze uitwisseling, wat ze consistent doet. Maar de MIVB zou niet geweigerd hebben om een jaarlijks schoolabonnement uit te reiken die zijn aanvang zou genomen hebben nadat het maandabonnement verviel. Meneer C denkt niettemin dat de MIVB zou weigeren het jaarabonnement uit te reiken en hij is vastberaden om een 10-rittenkaart aan te kopen. Meneer C denkt dat de 10-rittenkaart defect was en het stuurde die naar de MIVB in een voorbetaalde briefomslag die hem in een Bootik overhandigd werd.

De ombudsman noteert dat, bij een eerste analyse, de aankoop van een maandabonnement niet voortvloeit uit een defect van de verkoopautomaat. Het zou eerder gaan om een ongelukkige keuze op het ogenblik van de aankoop. Het tarief van het maandabonnement is iets lager dan dit van een jaarlijks schoolabonnement.

Er is geen maandelijks schoolabonnement. Hij is niet mogelijk om de MIVB daarvan te verwijten. De MIVB betaalt trouwens niet terug en ruilt geen maandelijks abonnementen. De MIVB zal daarentegen wel een jaarlijks schoolabonnement uitgeven indien meneer C daarom verzoekt en indien de voorwaarden nageleefd zijn.

Een defecte kaart geeft echter geen toelating om gratis te reizen. Dit zou betekenen dat het zou volstaan in het bezit te zijn van een defecte kaart om gratis te reizen.

Daarom zou de beschadiging aan de kaart geen enkele weerslag hebben op de klacht betreffende de toeslag van 210 euro, wat het voornaamste bezwaar van meneer C is waarvoor hij zich richt tot de ombudsman. De inbreuk is vastgesteld en de toeslag vloeit er uit voort, rekening houdend met de vorige inbreuk. De klacht is niet gegrond.

04024

Meneer S krijgt een toeslag van 105 euro opgelegd. Meneer S heeft een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd. Meneer S betwist de inbreuk niet, maar legt de omstandigheden uit die – zo denkt hij – hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag. Hij kwam uit de tandartsenpraktijk, na een bijzonder lange ingreep en voelde nog de weerslag van de verdoving. Hij maakte een attest van de verstrekte hulp op. De tandartsenpraktijk bevindt zich dichtbij de halte waar hij de tram nam. De controle vond plaats aan de volgende halte. Meneer S verklaart op het ogenblik van de controle dat hij de MOBIB-kaart in de hand had en zich klaar maakte om deze te ontwaarden. Meneer S betreurt dat de controleurs geen rekening hebben gehouden met zijn verklaringen. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de controleurs de taak hebben om een feit vast te stellen en er een proces-verbaal van op te stellen. De MIVB geeft vervolgens aan hoe bezwaar kan worden aangetekend. Meneer S richtte zich dus tot de MIVB en deze antwoordde hem. Meneer S werd niet het recht ontzegd om gehoord te worden.

Door de bank genomen stelt de MIVB niet vrij van de toeslag enkel en alleen omdat het vertrekpunt en de plaats van controle dicht bij elkaar liggen. Dit standpunt is begrijpelijk en is gemakkelijk te verantwoorden. Immers, indien de MIVB deze reden zou aanvaarden, zou ze even goed afzien van elke controle en bijgevolg, van de tarifiering van het openbaar vervoer. De vervoerbewijzen vermelden trouwens dat deze bij elke binnenkomst in een station of opstappen in een voertuig moeten worden gevalideerd. Met andere woorden is de reiziger verplicht bij opstap te valideren. De MIVB neemt dit standpunt aan en kan slechts een uitzondering maken in de mate een andere reden verantwoord kan worden. Het gaat er dus om te bepalen of de toestand van meneer S na het bezoek aan de tandarts een reden is tot vrijstelling.

Volgens het attest van de tandarts heeft meneer S acht ingrepen ondergaan, waarvan ten minste zes op de dag van het voorval. Hij is dus begrijpelijk dat meneer S niet over al zijn mentale vermogens beschikte om te ageren zoals betamelijk is in een dergelijke situatie. Het spreekt echter van zelf dat het bezoek aan de tandarts niet volstaat om hem van de toeslag vrij te stellen indien het niet zou gaan om een ongewone ingreep. Het is helemaal uitzonderlijk dat de ombudsman aan de MIVB voorstelt om ervan af te zien de toeslag toe te passen. De MIVB aanvaardt een vermindering van de toeslag tot 2,50 euro (de prijs van het transport). De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

05002

Mevrouw B betwist een inbreuk. Volgens het proces-verbaal, reisde Mevrouw B "zonder vervoerbewijs" Mevrouw B heeft aan de MIVB verklaard dat ze er één had, maar dat ze die niet heeft teruggevonden op het ogenblik van de contrôle. Volgens hem, heeft de controleur "niet willen wachten". Als bewijs dat ze een vervoerbewijs had, heeft mevrouw B een éénrittenkaart bij het klachtenformulier gevoegd. In haar antwoord blijft de MIVB bij haar beslissing om de toeslag toe te passen. Deze bedraagt 210 euro omdat ze eerder in de laatste 24 maanden een inbreuk beging. De MIVB brengt in herinnering dat het op het moment van de controle is dat men een vervoerbewijs moet tonen.

Op de koop toe klaagt mevrouw B ook bij de ombudsman dat ze telefonisch er niet in slaagde om contact op te nemen met de afdeling Beheer Administratie van de inbreuk

De klacht is ontvankelijk.

Wat betreft de onmogelijkheid om per telefoon de dienst Klachtenbehandeling te bereiken, brengt de ombudsman in herinnering dat de brief ter kennisgeving van de toeslag mevrouw B duidelijk informeert dat ze haar opmerkingen uitsluitend schriftelijk mocht versturen. Dit heeft mevrouw B trouwens gedaan.

Daarom werd mevrouw B niet ontzegd van het recht om gehoord te worden. Er mag dus van de MIVB niet verlangd worden dat ze zich telefonisch met haar onderhoudt.

Wat de feiten betreft, bevestigt mevrouw B zelf dat ze geen vervoerbewijs heeft voorgelegd. De Jump éénrittenkaart staat trouwens niet op naam. Het is dus wel degelijk op het moment van de controle dat deze moet worden voorgelegd. Later bewijst deze kaart niets. Indien de MIVB mevrouw B zou vrijstellen van de toeslag wanneer een Jump-kaart later wordt opgestuurd, dan kan die laatste even goed afzien van de tarifiering van het openbaar vervoer.

De ombudsman noteert bovendien dat deze kaart niet gevalideerd werd op het voertuig waar de controle plaatsvond. De validering gebeurde in een station. De kaart moet nochtans bij elke verandering van voertuig worden gevalideerd. Dit staat bovendien ook zo vermeld op de achterkant. De kaart vermeldt dus, wat hier niet het geval is, de nieuwe validering maar zonder de reis te wissen.

Bij een inbreuk wordt de goede trouw niet in vraag gesteld. De vaststelling van de feiten volstaat. De MIVB beperkte zich tot de toepassing van de toeslag die de tarieven van het openbaar vervoer opleggen.

Het bedrag van 210 euro is inderdaad heel hoog. De ombudsman heeft trouwens niet nagelaten aan te bevelen de bedragen van de toeslagen te verminderen, onder meer in zijn aanbeveling nummer 1 van zijn jaarlijk verslag 2013. Maar de MIVB heeft op dit moment geen andere keuze dan het tarief toe te passen dat in het Belgisch Staatsblad gepubliceerd is.

Besluit: de klacht is niet gegrond.

De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af en brengt in herinnering dat Mevrouw B zich tot [recouvrement@mivb.irisnet.be](mailto:recouvrement@mivb.irisnet.be) zou kunnen richten om een spreidingsplan voor de betaling te verkrijgen.

05006

Meneer S betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal, reisde meneer S met een "niet ontwaarde meerrittenkaart". Meneer S heeft zijn opmerking aan de controledienst van de vervoerbewijzen overgemaakt. Meneer S verklaarde dat de

toegangsdeurtjes van het station open waren en dat hij verstrooid was. Hij was niet van plan te reizen zonder te betalen en hij bewijst dit door te stellen dat hij zijn MOBIB-kaart kwam herladen. De MIVB antwoordde in het Frans terwijl meneer S in het Nederlands schreef. De MIVB behield de toeslag. De MIVB bevestigde vervolgens dit antwoord in het Nederlands. De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving die "verbiedt zich aan boord van een voertuig of in de gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een vervoerbewijs". De open toegangspoortjes geven geen vrijgeleide aan de reiziger om gratis te reizen. Daarom volstaat het niet zijn kaart te hebben herladen. Men moet deze ontwaard. Bijgevolg is de toeslag verantwoord en is de klacht niet gegrond. De ombudsman sluit het dossier af.

05008

Mevrouw S betwist de toeslag die haar dochter kreeg. De klacht is ontvankelijk. Het proces-verbaal geeft aan dat het meisje "zonder vervoerbewijs" reed. Mevrouw S antwoordde de MIVB dat voor haar dochter onmogelijk was een vervoerbewijs aan te kopen in het station Bockstael, want de verkooptoestellen aanvaardden geen biljetten en er was geen enkel personeelslid aan het loket. Bovendien waren de toegangsdeurtjes geopend. Ze vraagt de beelden van de beveiligingscamera's te onderzoeken. De MIVB behoudt de toeslag van 105 euro. De geopende deurtjes verlenen geen vrijgeleide om gratis te reizen. De ombudsman stelt vast dat het station Bockstael noch met Bootik, noch met Kiosk uitgerust is en er dus bijgevolg geen loket aanwezig is. Daarentegen werkten de vier Go-verkoopautomaten op het tijdstip waarop het voorval zich voordeed. In het half uur dat mevrouw S aangaf, werd er aan elk van de toestellen meerdere keren een ticket aangekocht, in contant geld en met de bankkaart. Indien het jonge meisje geen kleingeld, noch biljetten bij had, kon ze aan een voorbijganger vragen om geld te wisselen. Bijgevolg had de dochter van mevrouw S de mogelijkheid om zoals alle andere klanten op hetzelfde uur een ticket aan te kopen. Bovendien is het terecht dat de MIVB antwoordt dat het openen van de deurtjes geen recht geeft op gratis reizen. De klacht is bijgevolg niet gegrond en de ombudsman sluit het dossier af. Mevrouw S bedankt de ombudsman voor deze verklaringen.

05009

Meneer en mevrouw C hebben de metro genomen zonder te betalen. De klacht is ontvankelijk. De twee proces-verbalen vermelden dezelfde "niet ontwaarde meerrittenkaart". De MIVB verlangt van hen twee maal een toeslag van 105 euro. Meneer en mevrouw C verklaren dat ze valideerden en dat de toegangsdeurtjes open waren (of geopend werden). De MIVB die opmerkte dat het 10-ritten contract vervallen was, behield de twee toeslagen. De ombudsman stelde vast dat meneer en mevrouw C niet konden valideren. De laatste van de tien ritten van hun contract werd immers enkele uren eerder gevalideerd. De klacht is niet gegrond.

05011

Mevrouw C waarschuwt de ombudsman door te schrijven dat "de MIVB haar zoon beschuldigt van "flessentrekkerij". Ze betwist de toeslag van 105 euro. De zoon van mevrouw C had zijn opmerkingen laten gelden aan de MIVB en de toeslag bleef behouden. De ombudsman meent dat mevrouw C er persoonlijk belang bij heeft. De klacht is ontvankelijk. Volgens het proces-verbaal reisde de zoon van mevrouw C met een "niet ontwaarde meerrittenkaart" op lijn 71. De controle vond plaats aan de halte Kerkhof van Elsene. De zoon van mevrouw C merkt op dat de controle plaatsvond bij het afstappen van de bus en dat zijn kaart

1 minuut later gevalideerd werd dan het tijdstip vermeld op het proces-verbaal. Volgens hem heeft hij uiteraard niet kunnen valideren na de controle, want hij is niet op de bus gestapt. Hij valideerde voor de controle, in de loop van het traject tussen de halte ULB en de halte Kerkhof van Elsene. Er wordt vastgesteld dat hij zijn vervoerbewijs eerst niet terugvond, omdat hij buiten adem was en bagage droeg. Maar hij bevestigt dat hij niet kon valideren na het begin van de controle.

In haar antwoord preciseert de MIVB dat de kaart niet gevalideerd was op het ogenblik waarop de controle begon en ze behoudt de toeslag van 105 euro.

In een nieuwe brief, stelt meneer C de bevoegdheid van de beëdigd controleur in twijfel om proces-verbalen op te stellen terwijl deze zich op de openbare weg bevindt. Hij kondigt aan dat hij het gemeentebestuur daarvan in kopie zet.

De toeslag bleef onbetaald. Daarom maakte de MIVB dit over aan het deurwaarderkantoor Moderato die een aanmaning hebben verstuurd met een voorstel tot minnelijke schikking.

De ombudsman moet rekening houden met de wetgeving en het contract tussen de klant en de MIVB. Op de achterkant van de kaart is duidelijk geschreven dat het valideren dient te gebeuren bij elke opstap in een voertuig. Op het moment van de controle bevond de bus zich echter al aan de halte Kerkhof van Elsene. De toestellen van de controleurs zijn afgesteld op hetzelfde hoofduurwerk als de valideertoestellen van de bussen en de SAE centrale verkeersgeleiding die de bussen opspoort. Er bestaan onder meer bakens van de SAE aan de halte Kerkhof van Elsene en in de buurt ervan.

Er moet dus vastgesteld worden dat de inbreuk niet alleen door het proces-verbaal wordt opgesteld, maar ook bevestigd wordt door de verklaring van meneer C, volgens dewelke hij niet gevalideerd heeft bij opstap in het voertuig.

Er is echter geen sprake van "flessentrekkerij". Dit is een misdrijf dat niet voorkomt bij het openbaar vervoer, maar eerder in hotels, restaurants en andere pensions of nog, autoverhuur.

Er is zelfs geen sprake van "boete" maar wel degelijk van een toeslag als gevolg van een inbreuk volgens de tarieven van het openbaar vervoer in een Regeringsbesluit.

De beëdiging van de controleurs betreft vooral de toepassing van het politiereglement over het openbaar vervoer. Meer bepaald, het artikel 1, 10 van het Regeringsbesluit dat sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijke Gewest bepaalt (13 december 2007, Belgisch Staatsblad van 10 januari 2008). Deze definieert het controlepersoneel in de volgende bewoordingen: "Alle personeelsleden die door een Regeringsbesluit krachtens artikel 18bis, 2<sup>de</sup> paragraaf, van de ordonnantie (van 22 november 1990 met betrekking tot de organisatie van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest), gemachtigd zijn om de inbreuken vast te stellen volgens de exploitatievoorwaarden en die daartoe beëdigd zijn".

In toepassing van artikel 2 van het Besluit van 13 december 2007 zijn de exploitatievoorwaarden van toepassing "in de ruimtes die deel uitmaken van de infrastructuur die in artikel 1 gedefinieerd wordt".

Artikel 1, 2<sup>de</sup> paragraaf definieert de infrastructuur: "Alle ruimtes die door de Maatschappij worden aangewend voor de exploitatie van het openbaar vervoer. Meer in het bijzonder: de haltes, de voertuigen en de boven- en ondergrondse stations van het net, met uitzondering van de ruimtes die door derden met een geldige titel worden bezet".

Deze teksten zijn ondubbelzinnig: de controleurs zijn gemachtigd en beëdigd voor het vaststellen van inbreuken tegen de exploitatievoorwaarden terwijl ze zich aan een halte bevinden en de reiziger van een voertuig van openbaar vervoer afstapt. De inbreuk wordt opgesteld en de controleurs zijn gemachtigd om deze vast te stellen. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet gegrond.

05013

Meneer P betwist een inbreuk. In zijn mail aan de MIVB verklaart meneer P dat hij niet tot bij het valideertoestel kon komen omdat de tram vol mensen zat en dat hij nog over twee ritten op een "pass" van

tien ritten beschikte. Hij was van plan om te valideren toen hij het station Diamant zou verlaten. De controleurs hebben dit niet toegelaten. Meneer P is van mening dat er geen sprake is van "fraude" en dat hem bijgevolg geen "boete" opgelegd moet worden. In haar antwoord maakt de MIVB gewag van een proces-verbaal dat aangeeft dat meneer P reisde "zonder vervoerbewijs".

De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman houdt rekening met de wetgeving met betrekking tot de klacht.

In het voorkomend geval, is er geen sprake van "fraude" die aanleiding zou geven tot een "boete". Het gaat om een inbreuk die aanleiding geeft tot een toeslag die in overeenstemming is met de tarieven.

Indien we ons vastpinnen op de formule "zonder vervoerbewijs" – zoals de MIVB ook doet - is er een tegenstrijdigheid vast te stellen met de verklaring van meneer P die aangaf dat hij over een tienrittenkaart beschikte, waarop nog twee ritten waren. Wanneer de reiziger een dergelijke kaart voorlegt die niet voor de lopende rit gevalideerd werd, geeft de controleur een "niet ontwaarde meerrittenkaart" aan. Het maakt niet uit of het hierbij gaat om een Jumpkaart of eventueel een MOBIB Basic-kaart die niet op naam staan.

De valideertoestellen worden trouwens in de nabijheid van de deuren geplaatst zodat het steeds mogelijk is om ze te bereiken op het ogenblik er in het voertuig wordt opgestapt.

Bovendien wordt op de achterzijde van de kaart herhaald dat het verplicht is te valideren bij het opstappen in het voertuig of aan de ingang van een station.

De MIVB – zoals trouwens ook de rechtbanken – is consistent indien ze weigert iemand vrij te stellen van een toeslag omdat een tram overvol was.

Wat het valideren "om het station te verlaten" betreft, was die een mogelijkheid die niet bestond bij het station Diamant. Dit zou binnen enkele dagen wel mogelijk zijn geweest, volgens de planning van de geleidelijke invoering van de "check-out".

Daarom is de klacht niet gegrond wat de betwisting van de inbreuk betreft.

Het is dus ook niet verwonderlijk dat de MIVB bij de toeslag van 105 euro blijft.

De MIVB brengt het bedrag van de toeslag in kennis.

Maar, krachtens het artikel 15 van het Regeringsbesluit van 13 december 2007, gepubliceerd op 10 januari 2008, moet de vaststelling onder meer "de naam en het adres van de overtreder" bevatten. Het artikel 16 legt op dat deze vaststellingen in een proces-verbaal worden overgemaakt. In het geval van een inbreuk die aanleiding geeft tot een toeslag, "wordt aan dit proces verbaal door de Maatschappij gevolg gegeven conform de hiervoor door haar ingestelde procedure".

De MIVB maakte gewag van het proces-verbaal in haar mail, maar ze heeft nog geen kopie verzonden.

Zolang de MIVB hem niet in kennis gesteld heeft van het proces-verbaal, zal meneer P geen enkele reden hebben om zich zorgen te maken.

05014 (vervolg van 04014)

Een maatschappelijke dienst komt tussenbeide om het op te nemen voor meneer C die een toeslag van 400 euro kreeg. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal heeft meneer C de MOBIB-kaart van een derde voorgelegd. Het gaat om de MOBIB-kaart van zijn zoon en deze kaart is met een gratis abonnement opgeladen. De zoon van meneer C heeft weliswaar recht op een gratis abonnement, maar dit is niet zo voor meneer C.

De MIVB vordert de toeslag van 400 euro voor "gebruik van de MOBIB-kaart van een derde" in overeenstemming met het Regeringsbesluit van 28 november 2013 (Belgische Staatsblad van 9 januari 2014) die de tarieven vastlegt die van kracht zijn vanaf 1 februari 2014.

In een mail verklaart de maatschappelijk assistente aan de MIVB op grond van de verklaringen van meneer C dat hij over een abonnement beschikt en het dus om een vergissing gaat.

De MIVB antwoordde per brief aan meneer C nadat hij had vastgesteld dat hij houder van geen enkel abonnement is. De MIVB behoudt de toeslag van 400 euro.

De betalingsdatum was vervolgens verstreken en de MIVB maakte het dossier over aan de deurwaarders om de invordering op te eisen. De deurwaarders hebben een aanmaning verstuurd. Nadat de betalingstermijn die toegekend werd tijdens deze laatste poging tot minnelijke schikking verstreken was, richtte de MIVB zich tot de rechtbank. De rechter zal kunnen veroordelen en de gerechtskosten vallen dan ten laste van meneer C.

De ombudsman stelt vast dat het betreuenswaardig is dat meneer C de MOBIB-kaart van zijn zoon heeft voorgelegd. Indien hij immers geen enkel vervoerbewijs voorgelegd had, zou de toeslag 105 euro hebben bedragen. Indien meneer C houder zou geweest zijn van een abonnement, zou de MIVB de toeslag trouwens beperkt hebben tot 10 euro op voorwaarde dat dit bedrag binnen de 10 werkdagen na de inbreuk zou betaald worden. De toeslag zou 105 euro bedraagd hebben, indien betaald werd na de 10 werkdagen. In deze zaak is er geen sprake van "fraude". Meneer C heeft uiteraard niet getracht zich voor te doen als zijn zoon. Maar door aan de controleur echter het gratis abonnement van zijn kind voor te leggen, maakt hij zich wel schuldig aan identiteitsroof, wat aanleiding geeft tot een toeslag van 400 euro.

De klacht bij de ombudsman is niet gegrond.

De MIVB kent geen betalingsplan toe wanneer het gaat om het gebruik van een abonnement van een derde. Meneer C zou zich echter nog kunnen richten tot de deurwaarders om een betalingsplan aan te vragen. Waarschijnlijk zouden de deurwaarders een dergelijk plan inwilligen op voorwaarde dat deze onverwijld wordt aangevraagd.

05015

Meneer A betwist een inbreuk. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal, reisde meneer A "zonder vervoerbewijs"

Meneer A liet zijn opmerkingen kennen aan de MIVB. Hij betwist niet dat hij zonder vervoerbewijs reisde, maar maakt gewag van de omstandigheden die – denkt hij – hem zouden moeten vrijstellen van de toeslag van 105 euro.

Hij woont in Parijs en verblijft kort in Brussel. Hij vond het nuttig om de twee Thalysbiljetten te kopiëren om dit aan te tonen.

Meneer A verklaart dat hij een ticket kocht aan een automatisch verkooptoestel. Hij maakt een afschrift van het bewijs door een Bancontactverrichting op de AVM op de dag van het voorval toe te voegen. Op het ogenblik van de controle vond hij echter het ticket niet terug. Hij hielp een bejaarde met het dragen van de pakjes die die bij zich had. Hij werd trouwens door deze persoon overhaald om de tram te nemen voor één halte.

De MIVB behoudt de toeslag, in overeenstemming met de wetgeving die ze citeert.

Meneer A brengt in herinnering dat hij een ticket had gekocht.

Hij verklaart dat de boetes minder duur zijn dan bij de RATP en vraagt zich af, of de controleur hem geen onmiddellijk en minder dure vereffening had moeten voorstellen – zoals die in Parijs gebeurt. Hij beweert dat hij in Parijs in dezelfde omstandigheden een nietigverklaring van de boete zou hebben genoten.

De MIVB vindt dit geen argument en bevestigt opnieuw het behoud van de toeslag.

Meneer A antwoordt nog door in herinnering te brengen dat hij een ticket van de Bancontact voorlegde bij gebrek aan het vervoerbewijs en dat, de MIVB dus geen toeslag kan toepassen omdat hij "zonder vervoerbewijs" reed.

De MIVB antwoordt dat nooit met een Bancontactticket rekening wordt gehouden.

Meneer A richt zich tot de ombudsman en herhaalt de gebeurtenissen.

De ombudsman stelt vast dat meneer A geen vervoerbewijs voorlegde.

De inbreuk wordt opgesteld en de MIVB past de toeslag die deze inbreuk met zich mee brengt toe.

Ze kan uiteraard geen Bancontactticket aanvaarden als vervanging van een vervoerbewijs. Het Bancontactticket bewijst niet dat het vervoerbewijs ontwaard werd voor de lopende rit. Daarom is de klacht



niet gegrond.

Er bestaat in Brussel trouwens geen mogelijkheid om ter plaatse in de handen van de controleur de inbreuk te vereffenen.

De klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit daarom het bemiddelingsdossier af.

De ombudsman informeert meneer A dat hij zich kan richten tot [recouvrement@mivb.irisnet.be](mailto:recouvrement@mivb.irisnet.be) om een spreidingsplan voor de betaling te verkrijgen.

05016

Meneer M betwist de toeslag die zijn zoon kreeg. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman legt aan meneer M uit hoe te werk te gaan.

05017

Meneer V reed "zonder vervoerbewijs". Meneer V betwist de inbreuk niet. Maar hij stelt het bedrag van de toeslag in vraag.

De MIVB verlangt 210 euro vanwege een inbreuk in de 24 maanden die eraan vooraf gaan. Meneer V gaat verder door te stellen dat op het moment van de vorige inbreuk de termijn geen 24 maanden maar 12 maanden was. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman brengt in herinnering dat er met het ogenblik van de tweede inbreuk rekening wordt gehouden met de verstreken tijd vanaf de vorige inbreuk. Bovendien doet de vraag er hier niet toe, gezien de termijn al 24 maanden was volgens de geldende tarieven op het moment van de eerste inbreuk. Daarom is er geen reden om het bedrag van 210 euro te betwisten.

Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet gegrond.

Wat het verkrijgen van een betalingsplan betreft, zal meneer V zijn aanvraag onverwijld indienen om te vermijden dat de MIVB het dossier al zou overmaken aan de deurwaarders.

De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

06001

Meneer M betwist de toeslag die zijn kleindochter opgelegd kreeg.

De klacht is ontvankelijk

Volgens het proces-verbaal van het dossier bevond juffrouw M zich "zonder vervoerbewijs" aan boord van een rijtuig van tramlijn 19.

De MIVB heeft het proces-verbaal en het bedrag van de toeslag per brief meegedeeld.

Juffrouw M heeft een eerste betwisting per brief gericht aan de MIVB

Ze verklaart dat ze een vervoerbewijs een eerste keer op lijn 19 had gevalideerd, minder dan een uur vooraleer op een andere tram van lijn 19 te stappen, waar ze het vervoerbewijs niet meer ontwaarde.

Juffrouw M legt uit dat ze "had horen zeggen dat het vervoerbewijs een uur geldig is in heel Brussel". Ze voegt eraan toe dat de bestuurder haar ticket verscheurd heeft.

De MIVB kreeg de brief en heeft in allerijl een onderzoek opgestart.

Nadat de bestuurder ondervraagd werd, heeft de afdeling Security de vraag naar onderzoek beantwoord.

De bestuurder herinnert zich geen voorval tijdens de controle op de dag van de feiten.

De MIVB antwoordde dat ze de toeslag van 105 euro behoudt.

Juffrouw M schrijft een tweede maal. Indien de inbreuk gaat over het niet valideren bij de tweede keer, verwondert ze zich erover dat de toeslag niet minder bedraagt, en schrijft zelfs dat "deze ongelijkheid de eerste de beste rechter zal doen opschrikken".

Meneer M schrijft tevens de afdeling "Inbreuken" aan.

Hij verklaart dat hij "onthutst is door het enorme bedrag van de toeslag hoewel het jonge meisje voor haar rit betaalde".

Hij schrijft vervolgens de algemene directie van de MIVB aan, waarbij hij verwijst naar de nieuwsbrief van een gebruikersvereniging waarin hij las dat de toeslag beperkt is tot 10 euro indien ze snel wordt betaald. In een nieuw schrijven aan de algemene directie maakt meneer M gewag van de "voor bedrog ontvankelijke praktijken".

Dezelfde dag richt meneer M zich tot de ombudsman.

De ombudsman stelt vast dat de vermelding "zonder vervoerbewijs" die ingeschreven staat in het proces-verbaal eenduidig is.

Het verhaal van de klaagster dat onder meer bevestigt dat de controleur haar ticket zou verscheurd hebben, is door geen enkele getuigenis of ander bewijsstuk onderbouwd.

De toeslag van 105 euro is conform het Regeringsbesluit dat de tarieven vastlegt vanaf 1 februari 2014.

Wat de toeslag van 10 euro betreft, gaat het over de volgende tekst: "Bij overstap, het niet ontwaarden van een magneetkaart of het niet valideren van een vervoerbewijs, andere dan wekelijks, maandelijks of trimestrieel of jaarlijks en opgeladen op de MOBIB-kaart, met betaling binnen de 10 werkdagen". Deze tekst is hier niet van toepassing, gezien de inbreuk volgens het proces-verbaal "zonder vervoerbewijs" is.

Bijgevolg is de klacht bij de ombudsman niet gegrond.

06007

Mevrouw A betwist een proces-verbaal. De klacht is niet ontvankelijk.

Zelfs indien de klacht ontvankelijk was geweest, zou de ombudsman zich onbevoegd hebben verklaard omdat één van de partijen zich tot de rechtbanken richtte. De ombudsman informeert mevrouw A dat de bemiddeling een vorm van conflictoplossing is via buitengerechtelijke weg. Het artikel 12§1 van het Regeringsbesluit van 27 juni 2013 over de bemiddeling verplicht de ombudsman in het geval van ontvankelijkheid van de klacht zich bevoegd te verklaren terwijl een van de partijen het geschil voor de rechtbank heeft gebracht.

Bijgevolg is het bemiddelingdossier afgesloten. Noch de ombudsman, noch de MIVB moeten gevolg geven aan eventuele latere bezwaren van de klager voor dezelfde feiten. De ombudsman kan de klager in dit dossier dus niet helpen.

06012

Meneer N betwist een toeslag van 210 euro. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan hoe te werk te gaan om zich te beklagen. Hij preciseert meneer N dat de nummers die vertoond worden geen abonnementsnummers zijn maar klantenummers die niet bewijzen dat hij een abonnement heeft dat aan de regels voldoet, maar enkel dat hij als klant bij de MIVB ingeschreven staat. Hij licht de belanghebbende in dat dit nummer hem het mogelijk maakte te bepalen dat hij houder was van een jaarlijks RVV-abonnement maar dat op het ogenblik van de controle hij geen abonnement bij had.

Hij voegt eraan toe dat het bedrag van de toeslag afhangt van de inbreuken die in de vorige laatste 24 maanden werden begaan. Dit bedraagt 210 euro vanaf de tweede inbreuk.

07001

Mevrouw A vraagt de nietigverklaring van een toeslag.

Haar klacht is ontvankelijk.

De controleur heeft vastgesteld dat mevrouw A met een "niet ontwaarde meerrittenkaart" reisde. Dit is een inbreuk. Hij maakte een proces-verbaal op.

De MIVB heeft de toeslag toegepast die door de tarieven vastgelegd is, ofwel 105 euro.  
Mevrouw A geeft aan dat ze reisde met een onleesbare kaart waarop ze "dacht" dat er nog een rit stond. Ze vroeg om kwijtschelding van de toeslag.  
Het proces-verbaal beperkt zich tot het vaststellen van een toestand van feiten.  
In het voorkomend geval was het vervoerbewijs niet geldig omdat die niet ontwaard was voor de lopende rit.  
De MIVB heeft de wetgeving toegepast en bleef bij haar beslissing.  
Het volstaat inderdaad niet om een kaart te bezitten. Die moet voor de lopende rit ook ontwaard worden. De reiziger is verantwoordelijk voor de validering van zijn of haar vervoerbewijs.  
Buiten de signalen die uitgezonden werden door de ontwaarder kan de reiziger trouwens de afdruk van het saldo op de kaart aflezen. Een magneetkaart vermeldt het saldo na ontwaarding.  
De ombudsman informeert bijgevolg mevrouw A dat haar klacht, hoewel ze ontvankelijk is, niet gegrond is en sluit het dossier af.  
Mevrouw A bedankt.

07004

Mevrouw C betwist een inbreuk.  
Haar klacht is ontvankelijk.  
Tijdens de financiële verrichting waarvan de MIVB een kopie kreeg, werd een anomalie vastgesteld door de automaat op het ogenblik waarop mevrouw C haar kaart oplaadde. Ze kreeg een bon die haar vroeg om "zich zo snel mogelijk naar een Bootik te begeven om de situatie te regelen".  
De kaart van mevrouw C werd twee weken nadien gecontroleerd. Mevrouw C lijkt dus te hebben gesteld dat haar vervoerbewijs geldig was, in weerwil van deze verwittiging.  
Het standpunt van de MIVB is daarom volstrekt samenhangend, aangezien mevrouw C ondertussen een ander vervoerbewijs had kunnen aankopen om zich te houden aan de geldende wetgeving.  
Besluit: de klacht is niet gegrond.  
De ombudsman raadt mevrouw C aan om zich naar een Bootik te begeven om de bestreden kaart behoorlijk te laten herladen.

07008

Meneer T reisde met een éénrittenkaart zonder het te valideren.  
De klacht is niet ontvankelijk gezien er in de laatste dertig dagen geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend.  
De ombudsman informeert meneer T dat de dienst Inbreuken van de MIVB zijn dossier behandelt.

07011

De vader van meneer M betwist de toeslag die zijn zoon kreeg.  
De klacht is ontvankelijk.  
De controleur heeft vastgesteld dat de jonge man reisde "zonder vervoerbewijs".  
De toeslag is vastgelegd op 105 euro.  
De vader van meneer M klaagt het gebrek aan tweetaligheid van de controleurs en aan communicatie aan.  
Zijn zoon heeft spontaan zijn identiteitskaart voorgelegd omdat hij niet begreep dat het om een controle van vervoerbewijzen ging.  
Rekening houdend met het bijzonder karakter van het dossier, krijgt de ombudsman het voor elkaar dat de toeslag verminderd wordt tot 10 euro.

07012

Mevrouw D betwist een toeslag.  
De klacht is ontvankelijk.

De controleurs hebben vastgesteld dat mevrouw D met een « niet ontwaarde meerrittenkaart » reisde. Ze verklaarde dat één van de ontwaarders van het station Clemenceau defect was en dat ze het vervoerbewijs dat meteen na de controle in het Zuidstation gevalideerd werd, ter beschikking houdt van de MIVB.

Zelfs indien één van de vier ontwaarders van het station defect is, is het niet toegestaan zonder geldig vervoerbewijs te reizen.

Indien de MIVB gratis toegang zou toestaan wanneer een toestel niet werkt, zouden heel wat klanten van dit buitenkansje gebruik maken om gratis te reizen. Dit is trouwens de reden waarom er verschillende toestellen in een station staan.

Daarom is het op de koop toe niet nuttig om na te gaan of het toestel in kwestie al dan niet werkte.

Het volstaat dat een ander toestel van het station wel werkte.

Bovendien houdt de MIVB nooit rekening met een gevalideerd vervoerbewijs nadat er gecontroleerd werd. Daarom en op basis van al deze elementen, is de klacht bij de ombudsman, hoewel ze ontvankelijk is, niet gegrond.

07013

Meneer D betwist een toeslag.

Zijn tienrittenkaart was defect.

De klacht is ontvankelijk.

De controleur stelde vast dat meneer D met een "niet ontwaarde meerrittenkaart" reisde.

Meneer D maakt gewag van de omstandigheden die hem volgens hemzelf zouden moeten vrijstellen van de toeslag.

Hij stelde vast dat zijn kaart niet werkte.

De MIVB behield de toeslag.

Ze brengt in herinnering dat elke reiziger verplicht is te valideren.

Deze verplichting die op alle vervoerbewijzen voorkomt, wordt verantwoord door het feit dat zolang het vervoerbewijs niet gevalideerd is, het voor een andere reis kan dienen.

Bovendien is een niet ontwaarde kaart geen geldig vervoerbewijs voor de lopende rit.

De MIVB heeft de wet toegepast, in het bijzonder het Regeringsbesluit van 13 december 2007.

De reiziger is verantwoordelijk voor de validering van zijn vervoerbewijs

De MIVB stelt de goede trouw van haar klant hoegenaamd niet in vraag.

Er bleek dat meneer D zich zonder geldig vervoerbewijs aan boord van een voertuig van de MIVB bevond.

De ombudsman moet eveneens rekening houden met de wetgeving.

Hij stelt meneer D ervan op de hoogte dat zijn klacht, hoewel ze ontvankelijk is, niet gegrond is.

07016

Een maatschappelijk werker komt tussenbeide ten gunste van mevrouw L die gecontroleerd werd op tramlijn 82.

De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal, heeft Mevrouw L aan de controleur een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd voor de lopende rit.

In dit geval bedraagt de toeslag 105 euro.

Mevrouw L haalt omstandigheden aan die, denkt ze, haar zouden moeten vrijstellen van de toeslag.

Mevrouw L die de tram opstapte aan de vorige halte, verklaart dat ze geen tijd had om voor de halte te kunnen ontwaarden waar de controle plaatsvond omdat ze haar zwaar gehandicapte zoon moest helpen plaats te nemen.

Ze voegt eraan toe dat de controleur haar verhinderde haar kaart te ontwaarden door te stellen dat het te laat was.

Het spreekt van zelf dat het te laat is om te valideren wanneer een controle wordt aangekondigd. De controleur moet deze laattijdige validering gelijkstellen met geen validering.

Opdat een vervoerbewijs geldig is, moet het onmiddellijk bij het opstappen gevalideerd worden.

Zelfs indien mevrouw L niet in staat was om de ontwaarder te bereiken vanwege de één of andere reden, kon ze de hulp inroepen van iemand die zich tussen haarzelf en de ontwaarder bevond.

Het is een kleine dienst die niemand weigert.

De controleur, die beëdigd is, heeft als taak inbreuken vast te stellen en proces-verbalen op te maken, zonder een oordeel te mogen vellen.

Hij moet elke discussie vermijden en er is geen sprake van hem dit te verwijten.

De MIVB beperkt zich tot het toepassen van de toeslag die overeenstemt met de inbreuk. De reiziger is nu eenmaal verantwoordelijk voor de validering.

Daarom is de klacht niet gegrond, of het nu gaat over het gedrag van de controleur of de toepassing van de toeslag.

07019

Meneer D betwist een inbreuk.

De klacht is ontvankelijk.

De controleurs hebben vastgesteld dat meneer D een "niet ontwaarde meerrittenkaart" heeft voorgelegd.

Meneer D legt uit dat hij een éénrittenkaart wou kopen aan de bestuurder, maar dat hij er voor het begin van de controle niet in slaagde, omdat er te veel mensen aan boord van de tram waren.

De MIVB antwoordde dat ze de toeslag behoudt en verlangt 210 euro van meneer D.

Het gaat om het tarief dat toepasbaar is in geval van een tweede inbreuk binnen de 24 maanden.

Hij voegt eraan toe dat de controleur het hem onmogelijk maakte om een vervoerbewijs aan te kopen.

Het aanvaarden van deze argumentatie zou betekenen dat de MIVB toestaat dat de reizigers gratis zouden reizen indien er veel mensen op de metrostellen zitten.

Eigenlijk, met of zonder vervoerbewijs, is de klant verplicht vooraan op te stappen. Hij bevindt zich dus onmiddellijk in de nabijheid van de bestuurder.

De MIVB heeft dus haar afwijzing degelijk onderbouwd.

De klacht is niet gegrond.

08001

Meneer W vraagt de terugbetaling van een toeslag van 105 euro die hij zich op de hals haalde op het MIVB-net.

Hij reisde zonder vervoerbewijs en brengt geen enkel argument aan.

De toeslag wordt behouden.

08006

Mevrouw B komt tussenbeide voor haar schoonmoeder die een toeslag kreeg van 210 euro omdat ze haar abonnement vergeten was. Het gaat om een tweede incident op 24 maanden tijd.

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

De ombudsman legt aan Mevrouw B uit hoe te werk te gaan. Mevrouw B bedankt.

08008

Mevrouw C betwist de invordering die haar dochter opgelegd werd.

De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal dat door de beëdigde controleurs werd opgemaakt, reisde het meisje zonder vervoerbewijs.

Mevrouw C geeft aan dat haar dochter een Buzzy Pass van de Lijn heeft voorgelegd waarvan ze dacht dat ze er ook mee op de MIVB-lijnen mocht reizen en dat ze zich niet verstaanbaar konden maken bij het MIVB-personeel omdat ze niet tweetalig waren.

De ombudsman informeert mevrouw C dat de controleploegen opgeleid worden om tweetalig, zelfs drietalig te zijn. Dit argument kan niet in het voordeel spelen van een kwijtschelding van de toeslag.

Bovendien kan de MIVB niet toelaten dat de klanten op haar lijnen reizen zonder in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs.

Het is dus terecht dat de MIVB een toeslag van 105 euro verlangt.

Bijgevolg is de klacht, hoewel ze ontvankelijk is, niet gegrond.

08009

Mevrouw C betwist een voorval van invordering.

De bestuurder kon niet teruggeven op een biljet van 50 euro.

De ombudsman informeert mevrouw C dat het besturingspersoneel enkel teruggeeft op 5 euro. Hij voegt eraan toe, dat de MIVB zich onverzettelijk opstelt in zo'n situatie, en indien dit niet zo zou zijn, zouden heel veel reizigers dergelijke biljetten op zak hebben zodat ze gratis kunnen reizen.

08010

Terwijl ze vergezeld van haar dochter in bus 95 reed, kreeg de moeder van mevrouw R die heel zwaar gehandicapt is een bekeuring omdat ze "zonder vervoerbewijs" reed.

De toeslag bedraagt 105 euro.

Na tussenkomst van de ombudsman en rekening houdend met de omstandigheden, aanvaardt de dienst Inbreukenbeheer uitzonderlijk om het dossier te klasseren mits een prijs van één rit, ofwel 2,5 euro betaald wordt, verhoogd met 10 euro administratieve kosten.

De dochter van mevrouw R weigert te betalen omdat ze van mening is dat haar moeder recht heeft op gratis reizen, gezien haar situatie.

De ombudsman deelt haar mee dat de problematiek rond het toekennen van kosteloos vervoer van overheidsdiensten hoe dan ook uitsluitend de bevoegdheid is van de politieke wereld.

Idealiter dient de moeder van mevrouw R in het bezit te zijn van een geldige MOBIB-kaart "65+" die 60 euro per jaar kost.

Dit vervoerbewijs kan gratis zijn indien de persoon in kwestie een RVV/OMNIO-statuut of een leefloon geniet dat door middel van een attest van het ziekenfonds of het OCMW waarvan ze afhangt, aangetoond wordt.

Gezien de huidige wetgeving, die de MIVB verplicht is toe te passen, kunnen enkel blinden aanspraak maken op kosteloos vervoer, indien deze de kaart (nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer) bij zich hebben (blauwe kaart) die uitgereikt wordt door de FOD Volksgezondheid en via een erkende vereniging. (Brailleliga, O.N.A, enz.).

Voor de volledigheid deelt de ombudsman aan de klagster mee dat er voor haar een kaart "begeleider" bestaat die gratis door de NMBS wordt verstrekt, die ze kan opladen op haar MOBIB-kaart van haar moeder en die het haar mogelijk maakt haar gratis te vergezellen.

De ombudsman raadt aan om het aangeboden compromis te aanvaarden. Anders is de oorspronkelijke toeslag ipso facto van toepassing.

08012

Meneer M gooide zijn reisticket weg voor de controle.

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

De ombudsman legt aan meneer M uit hoe te werk te gaan.

09003

Mevrouw R betwist een toeslag.

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

De ombudsman geeft aan mevrouw R aan hoe te werk te gaan.

09005

Meneer W, die Antwerpenaar is, betwist de toeslag die één van zijn kinderen kreeg op het MIVB-net, die met een Buzzy Pass reisde, terwijl ze dacht dat die geldig was op het MIVB-net.

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

Gezien de omstandigheden aanvaardt de dienst 'Inbreuken' de twee dossiers te klasseren, mits de betaling van twee keer 10 euro administratieve kosten.

Meneer W bedankt.

09009

Mevrouw R betwist de inbreuken die zij en haar partner opgelopen hebben.

Volgens de proces-verbalen die door de beëdigde controleurs opgemaakt werden op de dag van het incident, reisde mevrouw R met "een niet ontwaarde meerrittenkaart", terwijl haar partner reisde "zonder vervoerbewijs".

Mevrouw R dient een toeslag van 105 euro te betalen.

Meneer A moet de MIVB daarentegen 210 euro betalen, gezien het gaat om een tweede inbreuk binnen 24 maanden.

Mevrouw R haalt de omstandigheden aan die volgens haar hen zouden moeten vrijstellen van de toeslagen.

De grote mensenmassa aan boord van het voertuig verhinderde haar om tot bij de ontwaarder te kunnen.

Om geldig te zijn, moet een vervoerbewijs onmiddellijk bij het opstappen aan boord van het voertuig worden gevalideerd.

Zelfs indien, vanwege één of andere reden, de ontwaarder moeilijk te bereiken is, kon het koppel de hulp invoeren van iemand die zich niet ver van het toestel bevond.

De controleur, die beëdigd is, heeft als taak de inbreuken vast te stellen en een proces-verbaal op te maken, zonder een oordeel te mogen vellen.

De MIVB beperkt zich tot het toepassen van de toeslag die in overeenstemming is met de inbreuk. De reiziger is nu eenmaal verantwoordelijk voor de validering.

Daarom is de klacht niet gegrond.

De ombudsman sluit af en raadt mevrouw R aan zich te richten tot de dienst Invordering van de MIVB om een betalingsplan te krijgen.

Het sluit aldus het bemiddelingsdossier af.

09012

Meneer T vraagt om een herziening van zijn toeslagdossier.

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

De ombudsman geeft hem aan hoe te werk te gaan.

09018

Meneer V betwist een inbreuk.

Zijn klacht is ontvankelijk

Meneer V zat in de tram op het ogenblik van de controle.

De beëdigde personeelsleden hebben vastgesteld dat hij "zonder vervoerbewijs" reisde.

De ombudsman die tot dan nog steeds geen argument kon aanvoeren, verzocht meneer V met klem de toeslag te betalen om elke latere procedure te vermijden.

09020

Meneer V betwist een invorderingsincident.

Zijn klacht is ontvankelijk.

Op het ogenblik van de controle heeft meneer V een MOBIB-abonnement voorgelegd, waarvan de vervaldatum verstreken was.

Hij stuurde een tienrittenkaart naar de MIVB na de controle.

De MIVB houdt geen rekening met een vervoerbewijs dat na de controle werd voorgelegd.

De beëdigde controleur heeft heel terecht beschouwd dat een vervallen abonnement geen geldig vervoerbewijs is. Men kan hem er niet van verwijten de wetgeving na te leven.

De ombudsman raadt meneer V aan zijn toeslag van 100 euro te betalen.

10003

Meneer G, schooldirecteur, schrijft in naam van één van zijn leerlingen, juffrouw P, die school loopt in zijn instelling buitengewoon onderwijs. Hij verklaart dat zij een toeslag kreeg na een lange periode van schooluitval en dacht gedekt te zijn voor haar reizen door haar aangevraagd abonnement. Dit was niet het geval. Daarom kreeg ze een toeslag van 105 euro. De ombudsman beschikt niet over de bevoegdheid om deze toeslag te annuleren, hoewel hij van mening is dat het in dit specifieke geval verantwoord zou zijn.

10004

Meneer B. richt zich tot de ombudsman om een inbreuk te betwisten die dateert van 2011 en waarvan hij dacht dat ze geannuleerd werd. De aanvraag wordt geregeld door het inbreukenkantoor, omdat de ombudsman niet in eerste lijn bevoegd is. Deze dienst bevestigt de boete en de ombudsman raadt de gebruiker aan te betalen.

10005

Mevrouw B betwist de inbreuk die ze beging op 29 september laatsleden: tijdens een controle toonde ze een vervallen kaart. Ze stuurt andere kaarten naar de ombudsman, maar geen enkele is geladen met een abonnement die de dag van de reis dekt. Bij gebrek aan bewijsgrond is de ombudsman niet in staat om de door de MIVB genomen beslissing om te buigen en raadt de gebruikster aan om het door de MIVB voorgestelde betalingsplan te volgen.

10006

Meneer M betwist een dubbele boete vanwege herhaling. De ombudsman beschikt over geen enkel argument om in zijn voordeel tussenbeide te komen en raadt hem aan de boete te betalen.

10008

Mevrouw S is van mening dat ze op de lijnen van de MIVB kan reizen, gezien ze in het bezit is van een 10-rittenkaart. Ze is dus verwonderd over de sanctie die ze opgelegd krijgt na een controle. Ze meent dat haar kaart in slechte toestand is en dat ze die daardoor niet kon valideren. De ombudsman geeft haar aan



dat een beschadigde kaart in een BOOTIK kan omgeruild worden en dat de boete moet betaald worden.

10009

Meneer K werd zonder vervoerbewijs gecontroleerd. Hij meent dat de sanctie onterecht is, want zijn kaart was geldig. Nadat de ombudsman inlichtingen had ingewonnen, blijkt de kaart echter gevalideerd te zijn op het ogenblik van de controle en niet bij het instappen. De genoteerde uren voor de controle en het valideren komen precies overeen. De ombudsman kan hier niets aan doen.

10010

Meneer V meent ten onrechte geverbaliseerd te zijn. Hij is van mening dat hij over heen-en terugkaartjes aan 4 euro beschikte. Hij richt zich tot de ombudsman om zijn standpunt te doen gelden. Nadat de documenten onderzocht werden, blijkt dat de kaartjes jump 1V waren aan 2,10 euro. De inbreuk is dus bevestigd, want het uur waarop deze gevalideerd werden voor een overstap was verstreken.

10011

Meneer D vergat om zijn kaart 10V te valideren en tijdens een controle kreeg hij een boete. De ombudsman kan niet tussenkomen, door slechts het argument aan te halen dat de reiziger verstrooid was.

10012

Meneer P werd geverbaliseerd omdat hij zonder vervoerbewijs reed. Hij valideerde zijn kaart terwijl de controle aan de gang was, maar haalt aan dat hij niet de nodige tijd had om zijn pakketten neer te zetten en zijn kaart voor de volgende halte, heel dicht bij die halte waar hij en de controlepersoneelsleden opstapten, te valideren. Na tussenkomst van de ombudsman aanvaardt de dienst Inbreuken het dossier te seponeren, op basis van het feit dat het een vaste klant betreft die nog nooit eerder een inbreuk had begaan.

10016

Meneer M schrijft naar de ombudsman omdat hij een dubbele boete kreeg voor het reizen zonder geldig vervoerbewijs, en dit voor de tweede keer. De ombudsman kan niet tussenkomen, want de feiten zijn onbetwistbaar. Hij meldt dit de gebruiker die vraagt hoe hij hulp kan krijgen bij het betalen. De ombudsman deelt hem het adres mee.

10017

Meneer V werd met 2 familieleden gecontroleerd toen hij naar het stadion in Anderlecht ging en niet over geldige vervoerbewijzen beschikte. Om zich te verantwoorden, verklaart hij dat hij zich verplaatste om een voetbalwedstrijd bij te wonen die plaatsvond op die dag en dat het hem niet mogelijk was zijn 10V-kaart te valideren, hoewel hij dit wilde, omdat hij door opgehitste supporters in de rug werd geduwd. Een MIVB-personeelslid deed hem tekenen om door te gaan, wat mogelijk was gezien de deurtjes vanwege veiligheidsredenen open waren. Hij legde deze situatie uit terwijl hij en zijn makkers gecontroleerd werden, maar volgens dit personeelslid, kon hij zijn woorden niet hard maken. Na tussenkomst van de ombudsman, schikt de dienst Inbreuken zich toch naar de aangehaalde argumenten, verklaart de drie boetes nietig en vraagt aan elk van de reizigers de prijs van een rit te betalen.

10020

Mevrouw R schrijft in naam van haar zoon, die een boete kreeg voor het reizen zonder vervoerbewijs. Zijn moeder meent dat hij deze boete niet moet betalen, gezien hij in het bezit is van een 10V-kaart. De ombudsman verklaart dat hij steeds zijn vervoerbewijs moet valideren en dat de dienst Inbreuken niet terugkomt op haar proces-verbaal.

11002

Het vervoerbewijs van meneer M werd niet gevalideerd zonder dat hij er zich bewust van was. Tijdens de controle werd hem een boete opgelegd die hij fel betwist. Hij is van mening dat hij niet in staat was te zien of de validering al dan niet gedaan was. Hij had nog speciaal zijn vervoerbewijs aangekocht vooraleer hij instapte. De dienst inbreuken verklaart de boete nietig op basis van deze bewijsgrond. Meneer M is blij daarmee en bedankt.

11003

Mevrouw F werd gecontroleerd toen ze een niet gevalideerd vervoerbewijs bij zich had. De open afsluitingen hebben haar op een dwaalspoor gebracht: ze dacht per ongeluk dat ze niet hoefde te valideren. De ombudsman kan niet tussenkomen en legt haar uit dat open afsluitingen niet vrijstellen van het in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs.

11007

Mevrouw V. nam de 71. De bus zat stampvol en daarom kon ze moeilijk tot bij het valideertoestel geraken. Ze werd onwel en moest gaan neerzitten voordat ze de tijd had om haar vervoerbewijs te valideren. Als gevolg van een controle, moet ze een boete van 105 euro betalen, wat ze ook doet. Ze schrijft naar de ombudsman omdat ze van mening is dat ze onterecht werd behandeld. Haar gezondheidstoestand wordt door verschillende medische attesten bekrachtigd.

De MIVB wil niet van een strenge regel afwijken die vermeldt dat "de bewijsgrond van medische aard niet in aanmerking mag genomen worden, anders worden er precedentes in het leven geroepen. ...". Rekening houdend met de ernst van de medische toestand en de zware behandeling van mevrouw V, die ze in alle transparantie in de door de kankerspecialisten bezorgde protocollen toevertrouwde, vindt de ombudsman het gebrek aan de inachtnaam van deze gezondheidstoestand aanstootgevend. Het gevoel van onbehagen heeft de ervoor gezorgd dat mevrouw V haar vervoerbewijs bij het opstappen niet kon valideren. Dit spreekt vanzelf.

Tijdens een vergadering waarbij het geval met de verantwoordelijken van de dienst Inbreuken geanalyseerd werd, heeft de ombudsman de gelegenheid gekregen om op dit geval terug te komen. De MIVB stelde zich ontvankelijk op voor de bewijsgrond en aanvaardt om de toeslag terug te betalen indien een behandelend geneesheer het rechtstreekse verband tussen de lopende behandeling en het onwel worden op de bus aantoonde.

De ombudsman deelt dit aan de klagster mee die dit attest ontvangt en hem opstuurt. De MIVB aanvaardt de toeslag enkele weken later nietig te verklaren. Mevrouw V bedankt van harte. De ombudsman en zijn assistente waren voor haar "een grote hulp in deze beproefde periode".

11010

Mevrouw C neemt contact op met de ombudsman wegens een boete die dateert van 2007 betreffende haar dochter die ze pas vandaag ontvangt. De ombudsman is daar verbijsterd over en licht zich in bij de betrokken MIVB diensten. Er blijkt dat mevrouw C de tekst slecht heeft gelezen: de datum in 2007 betreft de reglementering waarnaar verwezen wordt in de boete. Deze is wel recent en te betalen, wat mevrouw C toegeeft.

11020

De jonge K uit Leuven neemt de bus en koopt een vervoerbewijs van de bestuurder, maar valideert die niet en negeert daarmee de tweede verplichte stap op het MIVB-net. Na controle wordt hem een boete van 105 euro opgelegd. Na tussenkomst van de ombudsman wordt die herleid tot de minimum administratieve

boete van 10 euro, te betalen binnen 10 dagen. De dienst inbreuken vraagt aan de bemiddelingsdienst om hem te antwoorden.

11014

Mevrouw S werd geverbaliseerd in het station Merode na gebruik te hebben gemaakt van de MOBIB-kaart van haar man. De klacht is ontvankelijk. Het proces-verbaal geeft aan dat er gebruik werd gemaakt van een vervoerbewijs van een derde persoon. Haar man verklaart aan de ombudsman dat hij per ongeluk de Jumpkaart van zijn vrouw nam en zich van hoesje vergiste. Hij pleit voor de goede trouw van zijn vrouw die in der haast zijn MOBIB-kaart gebruikte. Voor een dergelijke inbreuk is het bedrag aanzienlijk (400 euro) en dit koppel van Indische nationaliteit geeft toe dat ze moeite zullen hebben om een dergelijke som op te hoesten. De ombudsman probeert het bedrag van de toeslag terug te schroeven tot de administratieve kosten, rekening houdend met het feit dat de afgelegde trajecten wel degelijk werden betaald, maar dat de vervoerbewijzen tussen de echtgenoten werden uitgewisseld. Het inbreukenkantoor houdt vast aan haar beslissing, gezien mevrouw S wel degelijk aan de controleurs een persoonlijke kaart toonde die niet van haar was, wat bestraft wordt met de vereiste toeslag. Rekening houdend met het bedrag, stuurde dit kantoor een uitgebreid betalingsplan. De ombudsman kan de feiten alleen maar aanvaarden, maar betreurt dat het inbreukenkantoor geen begrip opbrengt voor wat aanvankelijk een eenvoudige onoplettendheid was en geen poging tot fraude.

11016

Meneer S kreeg een betalingsbericht van 105 euro omdat hij zonder vervoerbewijs reed. De klacht is ontvankelijk. Meneer S had enkel een biljet van 20 euro en kon geen vervoerbewijs kopen. Toen hij zag dat er een controle was, bood hij zich spontaan aan bij de personeelsleden zonder poging om zwart te rijden. Nadien herinnerde hij zich ervan in het bezit te zijn en een dagticket die hij in het begin van de namiddag de dag voordien had gekocht. Hij richt zich tot de ombudsman om zijn goede trouw te bewijzen en berustte op het feit dat er in zijn zak nog een geldig vervoerbewijs zat. De ombudsman haalde dit argument aan om in het voordeel van de klant te pleiten, maar de dienst Inbreuken antwoordt dat een dagticket eigenlijk maar geldig is tot de volgende dag 2 uur s'morgens en dat de MIVB daarom voet bij stuk moet houden. Meneer S was niet in het bezit van een geldig vervoerbewijs op het ogenblik van de controle.

11021

Meneer S richt zich tot de ombudsman, als één van de gesprekspartners, om in het bijzonder te klagen over het nieuwe uurrooster van de NMBS-lijn 26 en in het algemeen over de mobiliteit rond en in Brussel. De ombudsman is niet bevoegd en geeft aan dat hij zijn vraag overmaakt aan de klantendienst van de MIVB die hem in hun antwoord de gegevens van de bevoegde dienst bij de NMBS bezorgt.

12001

Mevrouw D werd gecontroleerd zonder geldig vervoerbewijs. De klacht is ontvankelijk. Ze vraagt aan de ombudsman om tussenbeide te komen, want hij wilde een vervoerbewijs kopen aan de bestuurder die echter niet de tijd had om hem voor de controle te bedienen. Er kon geen enkele verslaggeving van de bestuurder daarover teruggevonden worden en de dienst inbreuken is van mening dat de boete betaald moet worden. De ombudsman deelt de beslissing aan de klager mee.

12012

Mevrouw L werd gecontroleerd toen ze in het bezit was van een "niet ontwaarde meerrittenkaart". Ze voert aan dat ze haar vervoerbewijs niet kon valideren. Ze heeft spontaan 10 euro gestort, maar de volgende dag stuurt de dienst Inbreuken haar een brief waarin ze de toeslag behoudt en vraagt om de achterstallige

95 euro te storten. De ombudsman heeft geen argument om de beslissing ongedaan te maken, te meer daar scheen dat de mageneetkaart op heel onregelmatige wijze gevalideerd werd op de vorige voertuigen.

12017

Juffrouw T werd gecontroleerd toen haar maandabonnement vervallen was. Zij betwist de inbreuk niet, maar vraagt de MIVB om toegeeflijk te zijn en stelt voor een bedrag van 10 euro te betalen. De handeling is bij de bemiddelingsdienst ontvankelijk. De MIVB bevestigt in haar antwoord het proces-verbaal en de ombudsman heeft geen enkel argument dat hij kan doen gelden om het gebrek aan een geldig vervoerbewijs te verantwoorden. Met dit antwoord aan de klant, wordt het dossier afgesloten.

12018

De zoon van mevrouw L werd geverbaliseerd. Hij had net een vervoerbewijs gekocht om gebruik te maken van het openbaar vervoer, maar had dit niet gevalideerd. Hij kwam daarbij de verplichting om te valideren, zelfs wanneer de deurtjes open zijn, niet na. Mevrouw L meent dat het niet haar bedoeling was om fraude te plegen. De ombudsman doet dit argument gelden bij de dienst Inbreuken van de MIVB die aanvaardt de boete nietig te verklaren.

#### 2.1.3.2. Verlies, diefstal, vergetelheid

01003

Volgens het proces-verbaal bevond mevrouw S zich zonder vervoerbewijs in het metrostation Simonis. Mevrouw S is houdster van een gratis jaarabonnement omdat ze een leefloon geniet. Mevrouw S had haar portefeuille vergeten waarin haar jaarabonnement steekt. Een abonnee die geen abonnement voorlegt aan de controleur, moet een toeslag van 10 euro betalen indien deze binnen de 10 dagen volgend op de inbreuk betaald wordt. De toeslag bedraagt 100 euro indien deze later betaald wordt. Mevrouw T betaalde 10 euro, maar veel te laat. De MIVB had de zaak al aan deurwaarders overgemaakt voor de invordering van 100 euro met aftrek van in de tussentijd eventueel gestorte bedragen.

Mevrouw S reageerde niet en de deurwaarders hebben haar een nieuwe aanmaning toegestuurd voor het restbedrag van 90 euro, rekening houden met de 10 euro die ze al had gestort.

Mevrouw S richtte zich dus tot een vereniging om haar bijstand te verlenen in de te ondernemen stappen. De vereniging is tevergeefs bij de MIVB geïntervenieerd en richt zich tot de ombudsman. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman brengt in herinnering dat de MIVB mevrouw S in kennis had gesteld dat ze 30 dagen had vanaf de inbreuk om bezwaar aan te tekenen. Mevrouw S heeft tijdens deze 30 dagen niet gereageerd. Mevrouw S betwist de inbreuk niet en de toeslag van 10 euro moest ontegensprekelijk betaald worden. De MIVB kon sinds de kennisgeving daarentegen geen 100 euro vorderen vóór de termijn van 10 dagen verstreken was.

Rekening houdend met het bijzondere karakter van het dossier, stelde de ombudsman aan de MIVB voor zich te houden aan de 10 euro die mevrouw S had betaald en bijgevolg het restbedrag van 90 euro niet meer op te eisen.

De MIVB aanvaardt en licht de deurwaarders daarvan in.

Onder voorbehoud van opmerkingen die één van de partijen hem zou hebben laten worden in deze 15 dagen, sluit de ombudsman het dossier af.

01015

Mevrouw W verklaart dat haar dochter een boete kreeg omdat ze haar abonnement was vergeten. Het bedrag van de toeslag steeg van 10 tot 100 euro bij gebrek aan betaling binnen de vereiste termijn. De

klacht is niet ontvankelijk gezien er in de laatste dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend. De MIVB aanvaardt om de toeslag terug te brengen tot de 10 euro die al betaald werden. Ze sluit het invorderingsdossier af. De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

02014

Meneer N richt zich gelijktijdig tot de ombudsman en tot de deurwaarders die mandaat werden verleend door de MIVB. Meneer N had geen klacht bij de MIVB ingediend vóór deze gelijktijdige mail. De klacht van meneer N bij de ombudsman is niet ontvankelijk. De ombudsman maakt dit over aan de dienst Invorderingen nadat een eerste onderzoek werd uitgevoerd.

De zoon van meneer N vergat zijn abonnement te valideren. De toeslag in dit geval bedraagt 10 euro mits er wordt betaald binnen de 10 dagen. In een brief die dateert van amper twee dagen na de inbreuk, schrijft de MIVB dat de termijn van 10 dagen overschreden werd en verlangt eerst 25 euro om nadien in dezelfde brief aan te kondigen dat indien 100 euro niet betaald wordt binnen de termijnen, ze een deurwaarderskantoor zal aanschrijven. Meneer N betaalt 25 euro. Daarna krijgt hij een aanmaning van de deurwaarders voor het restbedrag van 75 euro dat de MIVB hem nog steeds opeist. Het is op dit moment dat meneer N zich gelijktijdig richt tot de deurwaarders en tot de ombudsman.

Uit het gesprek met de Dienst Invordering blijkt dat de MIVB de toeslag zal beperken tot 10 euro, rekening houdend met de dubbelzinnig en verkeerd gedateerde brief en meneer N de overblijvende 15 euro van de 25 zal terugbetalen. De MIVB zou hem in die zin moeten antwoorden.

02019

Meneer T betwist een inbreuk. Hij heeft zijn MOBIB-kaart niet ontwaard en is dus van mening dat hij aan de MIVB een bedrag van 10 euro moet en geen 105 euro die gevorderd worden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er sinds dertig dagen geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Ondertussen informeert de ombudsman echter meneer T dat de MOBIB-kaart geen vervoerbewijs is indien er geen contract opgeladen is. Bovendien moet de reiziger voor de rit en elke overstap valideren, indien dit contract een abonnement is. Het niet valideren van een MOBIB-kaart waarop een abonnement geladen is, geeft aanleiding tot een toeslag van 10 euro zoals bepaald door het Regeringsbesluit dat de tarieven oplegt. Indien de MOBIB-kaart niet met een abonnement is opgeladen, maar een reiscontract, geeft het niet valideren volgens hetzelfde Besluit aanleiding tot 105 euro in het geval van de eerste inbreuk binnen 24 maanden tijd. Het bedrag van de toeslag is nog hoger vanaf de tweede inbreuk.

03009

Meneer A heeft een voorstel tot minnelijke schikking gekregen van de deurwaarders die de MIVB had opgedragen om een toeslag van 100 euro te vorderen. Volgens het proces-verbaal van de controleur had de zoon van meneer A zijn abonnement vergeten, wat aanleiding gaf tot een toeslag van 10 euro indien deze betaald werd binnen de 10 dagen en 100 euro indien ze na 10 werkdagen volgend op de inbreuk betaald werd.

Maar als gevolg van een gelijkaardig voorval dat enkele maanden eerder plaatsvond, hadden meneer A en zijn zoon een klacht ingediend bij de politiediensten voor identiteitsroof. Meneer A had een afschrift van het proces-verbaal verhoor in de zetel van de MIVB neergelegd, maar de MIVB heeft de 10 euro van de toeslag niet terugbetaald die voor het verhoor, afgenomen door de politiediensten werd betaald.

Meneer A weet dat andere gelijksoortige voorvallen plaatsgrepen, maar hij kan er geen details over verstrekken, behalve voor een recent voorval dat zijn zoon niet betwist. Hij wenst dat de MIVB de 10 euro van het voorval dat aanleiding gaf tot zijn klacht wegens identiteitsroof terugbetaalt. De MIVB houdt rekening met deze identiteitsroof en ziet af van de gerechtelijke vervolgingen voor de volgende voorvallen, behalve de laatste, want zijn zoon erkent duidelijk dat hij wel degelijk zijn abonnement vergeten heeft. De

klacht is ontvankelijk.

De ombudsman stelt vast dat de MIVB van 2012 tot op heden vijf gelijkaardige inbreuken heeft opgetekend, waarbij hij zijn abonnement vergat. De twee toeslagen van 2012 werden betaald en deze dossiers werden afgesloten.

De eerste toeslag van 2013 werd de laatste dag van de termijn van 10 werkdagen betaald, vóór de klacht wegens identiteitsroof vier dagen later in te dienen en de MIVB had tevens het dossier afgesloten, rekening houdend met de betaling.

De tweede toeslag van 2013 bleef onbetaald en het is deze toeslag, verhoogd met 100 euro, die de MIVB via een deurwaarder vordert.

Tot slot geeft het vijfde voorval, dat deze keer plaatsvond in 2014 en die meneer A niet betwist, ook aanleiding tot een verhoogde toeslag omdat de 10 euro betaald werden nadat de 10 werkdagen verstreken waren en de MIVB houdt voet bij stuk om door te gaan met de invordering ervan via de deurwaarders.

De ombudsman stelt voor dat de MIVB rekening houdt met de klacht wegens identiteitsroof aangaande het eerste voorval van 2013 en dat ze de gestorte 10 euro terugbetaalt. Daardoor blijft de MIVB consistent, wetende dat de ombudsman geen voorbeeld kent waarbij de MIVB de gerechtelijke vervolging heeft voortgezet na een dergelijke klacht. Het is niettemin spijtig dat het bedrag van de toeslag in aller ijl werd gestort vooraleer klacht werd ingediend, wat ook administratieve kosten voor de MIVB met zich mee brengt. Het volgende voorval, dat aanleiding geeft tot het voorstel tot minnelijke schikking, wordt niet door de klacht voor identiteitsroof gedekt, die van vroeger dateert. Men kan zich niet beklagen over iets wat nog niet heeft plaatsgevonden. Indien meneer A of zijn zoon echter een klacht wegens identiteitsroof betreffende dit voorval zou indienen, zou de MIVB daarmee rekening houden. Gezien er geen dergelijke klacht is, zal de MIVB de inning van haar schuldvordering voortzetten en is het volgens de instructies van de deurwaarders gepast om het bedrag te vereffenen.

Het vijfde voorval wordt niet betwist. Daar is het betamelijk het restbedrag van de verhoogde toeslag, ofwel een restbedrag van 90 euro onverwijld te betalen.

Samenvattend: meneer A moet nog 190 euro aan de MIVB en de ombudsman stelt voor dat de MIVB de 10 euro terugbetaald van het voorval waarvoor meneer A hem een afschrift van zijn klacht voor identiteitsroof had overhandigd.

04003

Mevrouw W die haar jaarabonnement was vergeten, reisde zonder vervoerbewijs. Mevrouw W betwist de toeslag van 10 euro. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman brengt in herinnering dat het verboden is zich aan boord van een voertuig van de MIVB te bevinden zonder geldig vervoerbewijs. Volgens het tariefrooster dat gepubliceerd werd in het Belgisch Staatsblad op 9 januari 2014 – zie pagina 895 – geeft het vergeten van een abonnement aanleiding tot een toeslag van 10 euro met betaling binnen de 10 werkdagen. De toeslag bedraagt 105 euro indien ze niet binnen de 10 werkdagen wordt betaald. De MIVB heeft dus de toeslag verlangd die overeenstemt met het tariefrooster.

De klacht is niet gegrond.

05012

Mevrouw G betwist de toeslag die haar dochter kreeg. De klacht is ontvankelijk.

Volgens het proces-verbaal reisde het jonge meisje "zonder vervoerbewijs".

Gezien ze houdster is van een jaarabonnement, gaat het voor de MIVB over het vergeten van de MOBIB-kaart waarop een abonnement geladen is, wat aanleiding geeft tot een toeslag van 10 euro op voorwaarde dat ze binnen de 10 werkdagen betaald wordt. De MIVB past hierop het Regeringsbesluit van 28 november 2013 toe, dat de tarieven vanaf 1 februari 2014 vastlegt.

In haar eerste mail aan de MIVB tekent mevrouw G bezwaar aan. Het abonnement werd nog dezelfde morgen gebruikt en werd ondertussen gestolen.

De echtgenoot van mevrouw G, zodra ze vernam dat er een controle was, heeft de diefstal aangegeven aan de Bootik Rogier. De MIVB gaf in ruil voor 10 euro een duplicata af. Mevrouw G vraagt om nietigverklaring van de "boete".

De MIVB antwoordt dat ze bij de toeslag van 10 euro blijft, indien betaald wordt binnen 10 werkdagen, of 105 euro indien na 10 werkdagen betaald wordt.

In een nieuwe mail aan de MIVB brengt mevrouw G in herinnering dat haar dochter net 14 jaar is geworden en dat ze toch niet te voet naar huis kon gaan. Ze verwijt haar aanspreekpersoon ervan de wetgeving te citeren en geen greintje menslievendheid en mededogen te betuigen.

Mevrouw G klaagt zich dus bij de ombudsman en voegt haar mail bij door het toesturen van een afschrift van de duplicata van de MOBIB-kaart. Ze stelt zichzelf voor als "eerlijk slachtoffer", de toeslag is volgens haar "onredelijk" en "niet gegrond". Ze voegt eraan toe dat haar dochter heel bang was en haalt een "aanhouding" (tussen aanhalingstekens) aan in aanwezigheid van 10 of 11 controleurs.

De ombudsman schildert de gebeurtenissen minder erg af. Hij gaat niet om een "boete".

De toeslag is wel degelijk gestoeld op de wetgeving, de ombudsman licht mevrouw G in dat hij haar niet kan begrijpen wanneer ze oppert dat deze "onredelijk" zou zijn.

De MIVB – of eventueel de ombudsman – zijn niet alleen verplicht rekening te houden met de wetgeving, maar ook om haar aan te halen, want administratieve handelingen moeten met redenen omkleed zijn. Het spreekt vanzelf dat de MIVB niet de bedoeling had om een jong meisje van 14 jaar te voet naar huis te sturen, maar omdat ze geen abonnement bij zich had, had ze een ticket moeten kopen. Deze nalatigheid, die ongetwijfeld te goeder trouw is, stelt haar rechtschapenheid niet in vraag, maar brengt een toeslag van 10 euro met zich mee.

De controle van vervoerbewijzen is onontbeerlijk. Juffrouw G had niets te vrezen van de controleurs, behalve dan dat ze een toeslag van 10 euro opgelegd werd.

De ombudsman stelde zich vragen over de noodzakelijkheid. Na rijp beraad kunnen we vaststellen dat er geen sprake is van overmacht. Juffrouw G wist immers dat ze haar abonnement niet kon tonen en ze reisde met het openbaar vervoer zonder vervoerbewijs aan te kopen, terwijl ze dit had kunnen doen. Het is een verkeerde keuze.

De sanctie beperkt zich tot een toeslag van 10 euro. Het zou onbillijk zijn om deze niet toe te passen. In gelijkaardige omstandigheden hield de MIVB immers ook altijd voet bij stuk. Hetzelfde geldt voor de ombudsman en de rechtbanken (Vrederechter) die bevoegd zijn voor deze geschillen.

Besluit: de ombudsman betreurt mevrouw G mee te delen dat de klacht niet gegrond is.

Hij sluit dus het bemiddelingsdossier af.

07017 (vervolg 02014)

Meneer N kreeg een boete omdat hij zijn abonnement was vergeten.

De MIVB schreef hem dat ze aanvaardt de toeslag te beperken tot 10 euro en dat ze het dossier zou afsluiten.

De deurwaarders starten bij vergissing de zaak van meneer N terug op.

De dienst Invordering verzoekt het deurwaarderskantoor om aan meneer N te bevestigen dat zijn dossier wel degelijk afgesloten is.

10023

Meneer V richt zich tot de ombudsman, want hij kreeg een boete van 105 euro. Hij werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs. De ombudsman licht hem in dat deze vraag al werd verminderd als gevolg van zijn vraag aan de dienst Inbreuken, want er werd vastgesteld dat hij over een geldig abonnement beschikt.

### 2.1.3.3. Aanwezigheid in de installaties zonder intentie om te reizen

07006

Meneer V betwist een inbreuk.

Zijn klacht is ontvankelijk.

Meneer V liep een toeslag op, op het perron van tram 19 in het station Simonis.

Hij wachtte op één van zijn collega's en had geen intentie om te reizen.

De MIVB houdt de toeslag aan.

Meneer V bevond zich wel degelijk in de gecontroleerde zone, waarvan de toegang aangeduid is door een rode wegmarkering.

Meneer V heeft dus artikel 3, 7° van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 met de voeten getreden. Deze bepaalt dat het verboden is zich in de gecontroleerde zone te bevinden zonder in het bezit te zijn van een geldig vervoerbewijs.

Bijgevolg is de klacht, hoewel ze ontvankelijk is, niet gegrond.

### 2.1.3.4. Invordering van toeslagen herhaalbaarheid

01019

Mevrouw B is verwonderd over het bedrag dat de MIVB haar vordert als gevolg van de twee toeslagen die haar dochter diende te betalen. De klacht is ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan mevrouw B aan hoe te werk te gaan en licht haar in over de stand van haar toeslagdossier.

Het gaat om twee proces-verbalen op twee maanden tijd.

Indien een abonnement vergeten wordt – of meer algemeen, wanneer een geabonneerde zijn abonnement niet aan de bestuurder heeft voorgelegd – bedraagt de toeslag 10 euro indien ze betaald wordt binnen de 10 dagen na de inbreuk. Wanneer niet binnen 10 dagen betaald wordt, bedraagt ze 100 euro.

Mevrouw B heeft 20 euro betaald 20 dagen na de tweede inbreuk. De mededeling op zijn overschrijving maakt enkel gewag van één inbreuk.

Voor de MIVB is mevrouw B dus nog 80 euro betalen voor één inbreuk en 100 euro voor een andere, ofwel een totaal bedrag van 180 euro.

01020

Mevrouw D verzoekt de nietigverklaring van een bedrag van 200 euro die ze moet betalen bij de dienst inbreuken van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan mevrouw D aan hoe te werk te gaan en geeft enige uitleg over haar dossier.

De eerste verklaring werd opgesteld terwijl mevrouw D met een vervallen abonnement reisde. De MIVB verlangt van haar 100 euro voor deze inbreuk.

Tijdens het tweede voorval had mevrouw D haar abonnement vergeten. De toeslag werd verhoogd van 10 tot 100 euro, gezien niet betaald werd binnen de opgelegde termijn.

02005

Meneer A vraagt een betalingsplan aan om de toeslagen te betalen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er een voorafgaand bezwaar bij de MIVB werd ingediend. De ombudsman geeft aan hoe te werk te gaan.



09017

Meneer L wordt gedagvaard door het deurwaarderkantoor Modero in een inbreukdossier. Het bedrag van de invordering is 700 euro.

Meneer L draagt de identiteitsroof aan, maar heeft hiervoor nooit klacht ingediend bij de politie. Krachtens artikel 12§1 van het Besluit van de Hoofdstedelijke Regering van 27 juni 2013 moet de bemiddelingsdienst zich onbevoegd verklaren indien het geschil voor de rechtbank wordt gedragen door één van de partijen. De ombudsman sluit het dossier af.

02006

Meneer M vraagt om kwijtschelding van verschillende maandelijkse betalingen van een bedrag van 200 euro die hij aan de MIVB moet betalen. De klacht is niet ontvankelijk gezien sinds meer dan dertig dagen geen voorafgaand bezwaar bij de MIVB werd ingediend. De ombudsman geeft aan meneer M aan hoe te werk te gaan.

02020

Meneer V vraagt een betalingsplan om het bedrag van een toeslag aan te zuiveren. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan hoe te werk te gaan.

04008

Meneer G legt uit dat het Moderokantoor van hem een bedrag verlangt van 340,32 euro die hij al betaald had. De klacht is niet ontvankelijk gezien er in de laatste dertig dagen geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman informeert echter meneer G dat de dienst Credit & Collection van de MIVB de deurwaarders zal verzoeken de situatie uit te klaren.

04015

Meneer L kreeg een toeslag van 10 euro omdat hij zijn abonnement was vergeten.

Dit bedrag werd verhoogd van 10 tot 100 euro gezien hij niet binnen de 10 werkdagen betaalde. De klacht is ontvankelijk.

Het onderzoek toont aan dat de echtgenote van meneer L destijds het bedrag met een bankoverschrijving had gestort, maar zonder de referentie van het voorval te vermelden. De MIVB had het bedrag teruggestuurd en zij verwachtte een nieuwe overschrijving. Meneer en mevrouw L hebben daaraan geen gevolg meer gegeven. Gezien de termijn van 10 dagen verstreken was, eiste de MIVB geen 10 maar 100 euro.

Na tussenkomst van de ombudsman aanvaardt de MIVB om het bedrag te verminderen tot 20 euro, ofwel de oorspronkelijke toeslag van 10 euro, vermeerderd met 10 euro administratieve kosten, op voorwaarde dat de betaling binnen de 10 dagen wordt vereffend.

04023

Meneer M wordt verzocht om verschillende toeslagen te betalen aan deurwaarders, maar het gaat om oude voorvallen die hij zich niet meer herinnert. De klacht is ontvankelijk.

De ombudsman informeert meneer M dat hij aan de dossierverantwoordelijke vraagt om hem zijn verslag over te maken. Uit dit document blijkt dat de MIVB de oude toeslag niet meer opeist en dat ze de inbreuk uit 2009 heeft nietigverklaard, waarvoor ze beschikte over de verklaring van identiteitsroof. Ze bevestigt dit aan de deurwaarders.

Er blijft echter een toeslag van 100 euro te betalen voor een inbreuk uit 2010. De ombudsman stelt aan meneer M voor om onverwijld te betalen. Hij zou immers spijtig zijn dat, nadat drie toeslagen herleid werden tot één enkele, ofwel 100 euro in plaats van 268 euro, de MIVB zich tot het gerecht zou moeten richten omdat meneer M getalmd zou hebben.

03021

Meneer D betwist een inbreuk. Gezien het gaat om de tweede overtreding binnen de 24 maanden, bedraagt de toeslag 210 euro. Gezien sinds dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend, is deze niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan meneer D aan hoe hij klacht kan indienen bij de MIVB en merkt op dat hij zich tot de dienst Invorderingen kan richten om een spreidingsplan voor de betaling te verkrijgen.

04020

Meneer T vraagt om de capaciteit van buslijn 36 op woensdagmiddag te verhogen. De klacht is ontvankelijk. De bussen van lijn 36 zijn geen "gelede" bussen (18 meter), maar zijn ook niet de kleinste van de vloot. Het zijn standaard bussen.

In het algemeen gaat het hier om de kwestie van de overbelasting van het openbaar vervoer tijdens de spitsuren door schooluitstappen. De professionelen hebben het over "overbelasting te wijten aan schooluitstappen".

Er is maar een eenvoudig rekenoefening nodig om aan te tonen dat alle transportmiddelen samen – zowel openbaar als privé – niet zouden volstaan om ogenblikkelijk alle schooluitstappen op te vangen. Hier gaat het om een vrijwel onmiddellijke vraag waarop geen enkel aanbod over de capaciteit beschikt hieraan het hoofd te bieden.

De ombudsman overweegt drie oplossingen.

De eerste is ervoor zorgen dat de school en de woonplaats dichtbij liggen. Er blijkt dat noch de ouders, noch de inrichtende machten, noch de verantwoordelijken voor de ruimtelijke ordening gericht zijn op een dergelijke oplossing.

De tweede oplossing bestaat erin de vraag in de tijd te spreiden. Dit kan op verschillende manieren. Ofwel spreiden de scholen hun uitstappen – wat gelukkig al gebeurt, maar ongetwijfeld niet voldoende – ofwel haasten de leerlingen op uitstap zich niet allemaal meteen in de eerste de beste bus.

De derde oplossing is die die aanleunt bij wat meneer T oppert, ofwel het verhogen van de capaciteit tijdens de spitsuren van het openbaar vervoer.

De MIVB kan enkel ageren in functie van de laatste van de drie oplossingen en binnen de grenzen van haar mogelijkheden.

Na controle blijkt dat lijn 36 helemaal niet benadeeld is in de plannen van de MIVB. Ze is veruit niet de meest belaste lijn. Het Actiecomité van lijn 36 is wel bijzonder bedrijvig. De MIVB moet weliswaar niet alleen rekening houden met de klachten, maar ook met de bezettingsgraad. Om slechts twee voorbeelden op te sommen: lijnen 71 en 95 worden met gelede bussen uitgebaat aan een hoog tempo en hebben desondanks een hogere bezettingsgraad dan het busnet.

Lijn 36 komt niettemin in aanmerking voor een project dat in september van start gaat.

De MIVB bestelt trouwens nieuwe bussen om zowel oude te vervangen, als het aanbod te verhogen.

Besluit: de klacht is niet gegrond en de ombudsman sluit het dossier af.

De klacht heeft echter de aandacht van de MIVB nog maar eens gevestigd op enerzijds de wrevel van de ouders die gebruik maken van lijn 36 en anderzijds is men te oren gekomen dat een project voor september bestudeerd wordt.

07018

Meneer C betwist een inbreuk.

De klacht is ontvankelijk.

Tijdens de controle heeft meneer C een "niet ontwaarde meerrittenkaart" voorgelegd.

De beëdigde controleur heeft een proces-verbaal opgesteld.

Opdat een kaart geldig is, moet ze voor de lopende rit worden ontwaard. Indien die niet zo zou zijn, zou de rit nog kunnen worden gebruikt.

Het is dus terecht dat de MIVB aan meneer C een toeslag van 100 euro vordert voor zijn brief van 2013 die aan het adres werd verstuurd dat op de identiteitskaart van meneer C vermeld staat.

Meneer C schrijft het niet ontwaren toe aan ofwel de werking van het toestel, ofwel de kwaliteit van de kaart.

Meneer C veronderstelt vervolgens dat de storing afkomstig zou zijn van het feit dat het biljet "oud papier" was. Daarom is het mogelijk dat het biljet niet eens op een correcte wijze in het toestel werd gestopt. Dit zou verklaren waarom het toestel niets weergaf, (noch afdrukte trouwens).

Hoe dan ook staat de reiziger in voor de validering van zijn vervoerbewijs.

Het proces-verbaal is helemaal niet onterecht, het beperkt zich tot de vaststelling van een feit. In het voorkomende geval was het vervoerbewijs niet geldig omdat het niet gevalideerd werd.

Gezien de toeslag niet binnen de termijn betaald werd, heeft de MIVB het dossier ter invordering overgemaakt aan de deurwaarders Modero.

De deurwaarders die toegang hebben tot het nationale bestand, hebben naar het nieuwe adres van meneer C geschreven om de betaling van de toeslag te vorderen.

De klacht bij de ombudsman is niet gegrond.

10007

Meneer M vraagt aan de ombudsman om hem de procedure mee te delen om betalingsfaciliteiten te krijgen. De ombudsman licht hem in dat hij zijn aanvraag overmaakt en hem de gewenste gegevens verstrekt.

10019

Mevrouw V, maatschappelijk werkster bij het OCMW schrijft voor iemand voor wie zij zorgt en beboet werd door de personeelsleden van de MIVB. Ze vraagt om een betalings spreiding. De ombudsman richt de vraag aan de betrokken dienst van de MIVB en deelt dit aan de maatschappelijk werkster mee.

10021

Meneer B. begrijpt niet waarom de boete van 105 euro, die in juni 2014 nietig werd verklaard, opnieuw te betalen is. Nadat de ombudsman inlichtingen bij de dienst Inbreuken ingewonnen heeft, blijkt dat het proces-verbaal immers tot 10 euro werd verminderd, te betalen binnen de 15 dagen. Dit werd echter niet betaald en meneer B werd aangemaand de oorspronkelijke boete te betalen.

## **2.2. Netwerk**

### 2.2.1. Lijnen en dienstregelingen

01004

Meneer D bekritiseert de werking van de metro. De klacht bij de ombudsman is niet ontvankelijk, gezien geen voorafgaande klacht bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman brengt in herinnering welke middelen ter beschikking staan om een klacht in te dienen bij

de MIVB. Meneer D vraagt om zijn briefwisseling over te maken. Meneer D hoopt dat de klacht meer gewicht in de schaal zal leggen. De ombudsman geeft dit graag door en herhaalt dat hij onpartijdig blijft en dat de MIVB de dossiers die van hem afkomstig zijn niet anders moet behandelen.

01007

Toen meneer D uit verlof terug kwam, heeft hij vastgesteld dat bus 58 niet meer rechtstreeks het station van Schaarbeek bediende. Ondertussen had hij zijn jaarabonnement hernieuwd. Indien de situatie zou aanhouden, zou hij de terugbetaling van zijn abonnement verlangen. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

In zijn antwoord brengt de ombudsman in herinnering hoe een klacht gemakkelijk bij de MIVB kan worden ingediend via de link "Contact" op de website [www.mivb.be](http://www.mivb.be).

Nadat hij inlichtingen had ingewonnen, bevestigt hij dat de Albertbrug heraangelegd zal moeten worden en dat dit enkele jaren zou kunnen aanslepen. Daardoor kan de bus 58 hem niet meer via de brug tot het station van Schaarbeek vervoeren.

De ombudsman herinnert ook aan de voorwaarden waaronder de MIVB jaarlijkse abonnementen terugbetaalt. Hierbij worden de maanden waarvan men gebruik maakte, afgetrokken. Er wordt ook 10 euro aangerekend voor administratieve kosten.

03017

Mevrouw B merkt op dat de dienstregeling op tramlijn 51 niet wordt nageleefd. Gezien sinds 30 dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend, is deze bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman geeft aan mevrouw B aan hoe te werk te gaan.

04025

Meneer R heeft twee klachten: hij vraagt zich af waarom de voorlopige omleiding van bus 60 definitief dreigt te worden, hij betreurt dat er moet bijbetaald worden voor het algemene oproepnummer van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman licht meneer R in over de kanalen om zich tot de MIVB te richten.

De omleiding van bus 60 blijkt ten eerste noodzakelijk te zijn voor de werken op de Jean en Pierre Carsoellaan die werden verlengd tot de "brug" van de eerste mei en ook vanwege de 10 kilometer van Ukkel die er op zondag plaatsvond. De bus hernam zijn normale route vanaf de maandag die erop volgde.

06008

Mevrouw L is niet tevreden over de dienstverlening van TaxiBus. Mevrouw L uitte zich hierover bij een verantwoordelijk bij de MIVB, waarvan ze het telefoonnummer via een bemiddelaar van een sociale dienst kreeg. Het is niet de taak van deze verantwoordelijke om klachten te beantwoorden en heeft mevrouw L daarom doorverwezen naar de afdeling Customer Care. Mevrouw L maakt gewag van een brief die ze schreef naar deze afdeling. De MIVB kreeg geen brief. Bovendien zette ze mevrouw de minister die belast is met het vervoer in kopie. Mevrouw L heeft nog geen antwoord op deze laatste brief geformuleerd.

Om de formaliteiten te beperken, houdt de ombudsman rekening met de pogingen van mevrouw L en hij verklaart dat de klacht ontvankelijk is.

Hij brengt in herinnering aan mevrouw L dat hij niet gemachtigd is om aan mevrouw de minister gerichte brieven te beantwoorden. Hij garandeert mevrouw L echter dat hij aandachtig haar brief heeft gelezen. Hij heeft zo kunnen nagaan dat de elektronische verklaringen van de MIVB afwijken van de verklaringen die zich in de aan mevrouw de minister gerichte brief bevinden.

De ombudsman stuurt de afdeling Customer Care niettemin een kopie van de brief die hij had moeten ontvangen van mevrouw L. Hij deelt haar mee dat hij, nadat hij het antwoord van de MIVB gekregen heeft, het onderzoek van het dossier voortzet.

07010

Meneer D vraagt uitleg over een onderbreking van de dienst op lijn 92.

De klacht is niet ontvankelijk gezien sinds dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman geeft hem aan hoe te werk te gaan.

09014

Mevrouw L vestigt de aandacht op het niet naleven van de dienstregeling van de buslijnen 76 en 77.

De klacht is niet ontvankelijk, gezien er sinds dertig dagen geen voorafgaand bezwaar werd ingediend.

De bemiddelaar deelt mevrouw P mee dat hij haar verzoek overmaakt aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Deze dienst stuurt de klant een uitvoerig antwoord.

12004

Meneer V klaagt het niet naleven van de dienstregeling van tram 3 aan. De aanvraag is niet ontvankelijk en de ombudsman maakt dit over aan de klantendienst.

### 2.2.2. Haltes

Niets te melden.

## **2.3. Agenten**

### 2.3.1. Haltes die niet werden gerespecteerd

03003

Mevrouw L klaagt het gedrag aan van een busbestuurder van lijn 89 die weigerde te stoppen. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB

De ombudsman geeft haar aan hoe te werk te gaan.

06003

Iemand merkt op dat een busbestuurder van lijn 64 weigerde te stoppen.

De klacht is niet ontvankelijk gezien vooraf geen klacht bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman geeft aan hoe te werk te gaan.

11013

Meneer. D klaagt rechtstreeks bij de ombudsman over het feit dat de bus 95 niet stopt, wat vaak gebeurt.

De ombudsman informeert hem dat hij zich eerst en vooral moet richten tot de afdeling Customer Care en dat hij zelf zal tussenbeide komen indien het antwoord van de MIVB niet tevredenstellend is.

12002

Meneer D werd verwond door de tram 81 die de halte aan het Sint-Gillesvoorplein negeerde. De klacht is niet ontvankelijk, maar de ombudsman maakt dit over aan de klantendienst, die rechtstreeks contact opneemt met de verwonde persoon.

12015

Mevrouw D klaagt over het niet stoppen aan de haltes door bus 54. De klacht is niet ontvankelijk omdat de ombudsman slechts bevoegd is in tweede lijn. Haar briefwisseling wordt overgezonden aan de bevoegde diensten van de MIVB.

### 2.3.2. Rijgedrag (en gsm)

01018

Meneer C klaagt de gevaarlijke rijstijl van een buschauffeur aan die telefoneert tijdens het rijden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan meneer C aan hoe te werk te gaan.

02011

Meneer V klaagt over het gedrag van een buschauffeur van lijn 79. Gezien vooraf geen klacht bij de MIVB werd ingediend, is deze bij de ombudsman niet ontvankelijk. De ombudsman geeft aan meneer V aan hoe te werk te gaan.

02016

Mevrouw M vestigt de aandacht op het gebrek aan hoffelijkheid van een buschauffeur van lijn 89. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

De ombudsman geeft aan Mevrouw M aan hoe te werk te gaan.

03028

Meneer C klaagt over het feit dat sommige personeelsleden van de MIVB telefoneren terwijl ze rijden.

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

07014

Meneer C stelt vast dat een trambestuurder van lijn 39 telefoneert tijdens het rijden.

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

De ombudsman geeft aan meneer C aan hoe te werk te gaan.

09007

Meneer F merkt de gevaarlijke rijstijl van een busbestuurder van lijn 66 op. De klacht is niet ontvankelijk omdat meneer F geen gebruiker is.

De ombudsman geeft aan meneer F aan hoe te werk te gaan.

10013

Terwijl meneer T met de fiets rijdt, maakt hij een busbestuurder erop attent dat hij gevaarlijk rijdt. De mail wordt aan de klantendienst overgemaakt om deze klacht op te volgen en de fietser wordt van de opvolging op de hoogte gebracht.

11001

Meneer. D. meldt een geval van agressie aan het stuur bij een bestuurder van de MIVB waar hij als fietser het slachtoffer van werd. De feiten vonden plaats in Vilvoorde. Hij wenst te weten wat er met dergelijke aanvragen gebeurt. De ombudsman is niet bevoegd en maakte deze klacht over aan de afdeling Customer Care, waarbij hij vroeg op de hoogte gebracht te worden van het gevolg dat daaraan zal gegeven worden.

### 2.3.3. Grofheid of mishandeling

03025

Meneer P vestigt de aandacht op de onaangename houding van een trambestuurder aan wie hij om uitleg vroeg. Meneer P moppert omdat hij geen antwoord kreeg van de MIVB. De klacht is niet ontvankelijk gezien er in de laatste dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend. De afdeling Customer Care antwoordt meteen aan meneer P.

04004

Meneer P klaagt een trambestuurder aan die hem weigerde een inlichting te verstrekken. De klacht is niet ontvankelijk omdat er in de laatste dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend. De ombudsman neemt echter contact op met de afdeling Customer Care van de MIVB. Deze stuurt een dagticket aan meneer P bij wijze van schadeloosstelling.

07015

Mevrouw D klaagt over de rijstijl van een busbestuurder van lijn 47. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan mevrouw D aan hoe te werk te gaan.

08004

Meneer K klaagt over het onbeschofte gedrag van een busbestuurder. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft hem aan hoe te werk te gaan.

09015

Meneer E klaagt telefonisch de onbeschoftheid van een bestuurspersoneelslid van lijn 60 aan. De ombudsman raadt hem aan, het antwoord van de afdeling Customer Care af te wachten.

09019

Meneer D klaagt over de grove uitlatingen van een busbestuurder van lijn 34. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan meneer D aan hoe te werk te gaan.

12006

Mevrouw H. mocht niet op bus 88 stappen aan de halte Leopold. Omdat ze aandrong, liet de bestuurder haar opstappen en terwijl ze haar abonnement zocht, schold hij haar brutaal uit, opdat ze haar abonnement zou valideren. De klacht is niet ontvankelijk, want de zaak werd bij de MIVB niet aanhangig gemaakt. De ombudsman informeert de klaagster over de wijze waarop ze klacht kan indienen bij de MIVB.

12010

Meneer G. verstuurde twee klachten over het gedrag van een trambestuurder die luidop beledigingen met een religieuze ondertoon uitte. Hij is verwonderd dat hij op de klachten geen antwoord kreeg, wat hij gelijkstelt met het oogluikend toelaten door de MIVB van het misplaatste gedrag dat hij vaststelde.

12014

Mevrouw C. betreurt het gedrag van de controleurs die twee van haar vriendinnen op bus 48 een boete hebben opgelegd. Deze hadden geen vervoerbewijs kunnen aankopen omdat de bestuurder niet aan boord was toen ze opstapten. Gezien deze twee personen met een buitenlandse nationaliteit hun reispas niet bij hadden, werd de Brusselse politie ingeschakeld waarbij de discussies hoog oplaaiden. Ze werden meegenomen naar het politiebureau dichtbij de Grote Markt. Ze richt zich tot de ombudsman om te vragen welk gevolg er gegeven werd aan haar klacht over het gedrag van de controleploeg. De ombudsman antwoordt dat de elementen weldegelijk aan de bevoegde diensten van de MIVB werden overgezonden, maar dat die niet de gewoonte heeft de eventuele sancties die aan de personeelsleden werden opgelegd, mee te delen.

12019

Mevrouw H. richtte zich per telefoon tot 070/23 2000 om zich te informeren over een nachtdienst en werd door de aangestelde afgewimpeld, die ophing. Na herhaaldelijke, tevergeefse pogingen en te lang te hebben gewacht, schrijft de klant naar de ombudsman om zich te beklagen en de opnames te beluisteren. De MIVB kreeg geen klacht. Daarom is deze niet ontvankelijk, maar de bemiddelingsdienst vraagt een onderzoek bij de afdeling Customer Care.

#### 2.3.4. Deuren

05003

Mevrouw D merkt op dat een bestuurder van lijn 88 weigerde de deuren te openen. De klacht is niet ontvankelijk gezien er in de laatste dertig dagen geen klacht bij de MIVB werd ingediend. De ombudsman geeft aan mevrouw D aan hoe te werk te gaan.

09008

Mevrouw D klaagt over het gebrek aan antwoord van de MIVB op haar schrijven. Een buschauffeur van lijn 94 heeft de deuren gesloten voor haar echtgenoot. De klacht is niet ontvankelijk, gezien er sinds dertig dagen geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend. De bemiddelaar deelt aan mevrouw D mee dat hij een kopie van haar mail verzendt naar de afdeling Customer Care van de MIVB. Mevrouw D bedankt. Deze heeft, nadat ze zich informeerde, mevrouw D wel een antwoord verschaft door een mail te sturen naar een ander adres dat door haar werd meegedeeld.



## 2.4. Voertuigen

## 2.5. Ongemakken en geweld

### 2.5.1. Infrastructuren en netheid van de stations

02025

Meneer D is mindervalide. Hij doet een beroep op de ombudsman betreffende andersvaliden die gebruik maken van het openbaar vervoer. Hij maakt zich in het bijzonder zorgen over de voorrang die hen verleend wordt voor zitplaatsen. Bovendien betreurt hij dat de inrichtingswerken zoals liften, traag zijn. Samengevat: meneer D verwijt de MIVB ervan de noden van andersvaliden te verwaarlozen. Zijn klacht is ontvankelijk. De ombudsman stelt vast dat de MIVB heeft geantwoord op verschillende aangehaalde punten. Hij citeert artikel 6 van het Regeringsbesluit van 13 december 2007 tot vaststelling van sommige exploitatievoorwaarden van het openbaar vervoer in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest: "De reizigers zijn verplicht de zitplaatsen af te staan aan de andersvaliden, de ouderlingen, aan zwangere vrouwen en personen die kinderen dragen. Ze moeten deze personen ook als eerste in het voertuig laten stappen". Krachtens artikel 12 van hetzelfde Besluit geven de inbreuken op artikel 6 "aanleiding tot het opleggen van een administratieve boete tussen de 75 en 250 euro". Als andersvalide heeft meneer D als eerste toegang tot het voertuig en tot de zitplaatsen.

Meer in het algemeen leeft de MIVB onder meer het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap na en de staat heeft het Centrum voor Gelijke Kansen opgedragen een verslag op te stellen waarin het Verdrag voorziet

De Europese Unie legt een verordening op betreffende personen met een handicap. Deze verordening wordt ook toegepast op het openbaar vervoer voor het gedeelte transport van minder dan 250 kilometer. De ombudsman licht meneer D in dat de MIVB in haar midden een verantwoordelijke heeft aangesteld die belast is met de zorg voor alle moeilijkheden die de andersvaliden ondervinden bij hun verplaatsingen. Deze verantwoordelijke komt uit het verenigingsleven dat in verbinding staat met personen met een handicap en is dus bijzonder gekwalificeerd. De ombudsman informeert trouwens deze verantwoordelijke over de inhoud van de briefwisseling van meneer D. Wat de inrichtingen betreft, merkt de ombudsman op dat geen enkele van de gevraagde veranderingen over één nacht ijs kan plaatsvinden. Er zijn verschillende jaren nodig, bijvoorbeeld, om liften in de metrostations te bouwen. Op dit ogenblik is het programma vergevorderd en wordt het voortgezet. Het gaat om heel belangrijke begrotingen en werken van lange duur die aanpassingen aan de structuur zelf van de werken van burgerlijke bouwkunde bevatten.

De trams met een instappartij dreigen te verdwijnen omdat ze vervangen worden door trams met een lage vloerconstructie.

De ombudsman steunt de aanvraag tot vermeerdering van de belknoppen: de MIVB zou kunnen moeten doen, wat andere operatoren doen.

De ombudsman sluit het dossier af door vast te stellen dat, hoewel er op dit vlak nog duidelijk uitdagingen zijn, het niet gegronnd is de MIVB ervan te verwijten de noden van andersvaliden te verwaarlozen.

10018

Mevrouw R. reist vaak in de metroinstallaties met haar plooi fiets. Het gebeurt vaak dat zij in de sas vast zit, gezien het tweede deurtje niet opent. Meestal, na tussenkomst van een personeelslid via de noodtelefoon, wordt het probleem opgelost. De laatste keer is ze van mening, verbaal te zijn aangevallen door een

personeelslid via de telefoon. Ze meent trouwens dat een afzonderlijk systeem ingevoerd zou moeten worden om de doorkomst te vergemakkelijken van reizigers die voorwerpen bij zich hebben die meer plaats innemen. De aanvraag wordt overgemaakt aan de klantendienst. De ombudsman is niet bevoegd daarvoor. De klant wordt hiervan op de hoogte gebracht.

09004

Mevrouw M die gehandicapt is, merkt een defect aan een roltrap in het metrostation Merode. De klacht is niet ontvankelijk gezien geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman geeft aan mevrouw M aan hoe te werk te gaan.

09011

Meneer F klaagt omdat een voorlopig bushok in zijn straat, in onmiddellijke nabijheid van zijn woning werd neergepoot. De klacht is niet ontvankelijk omdat die niet ingediend werd door een gebruiker. De ombudsman brengt meneer F ervan op de hoogte dat hij zijn briefwisseling aan de afdeling Customer Care van de MIVB overmaakt. Hij deelt hem tevens enkele verduidelijkingen betreffende het plaatsen en het beheer van het bushokje mee.

### 2.5.2. Verlies of beschadiging van voorwerpen

Niets te melden.

### 2.5.3. Persoonlijke ongevallen

01002

Toen mevrouw T van het metrostation Zuidstation kwam, nam ze een roltrap die stil stond. Terwijl mevrouw T de roltrap besteeg, startte die in neerwaartse richting. Mevrouw T viel en liep daarbij een breuk op. Ze werd naar het ziekenhuis gebracht. Mevrouw T schreef naar de MIVB door gebruik te maken van het contactformulier op de website [www.stib.be](http://www.stib.be). De afdeling Customer Care antwoordde haar dat ze haar klacht zou overmaken aan de dienst " Claims and Insurance " en gaf haar het adres van de maatschappelijke zetel, zodat ze zelf rechtstreeks de dienst " Claims and Insurance " kon aanschrijven indien ze dit wenste. Mevrouw T schreef dus naar de maatschappelijke zetel. Ze kreeg geen enkel antwoord van de dienst " Claims and Insurance ". De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk. De ombudsman neemt contact op met de dossierbeheerder. Er blijkt dat de beheerder een onderzoek bij de afdeling Electromechanica van de MIVB die belast is met roltrappen in der ijle heeft opgestart. De beheerder zal mevrouw T vervolgens op de hoogte brengen. De ombudsman deelt het rechtstreekse telefoonnummer van de beheerder mee. Hij sluit het bemiddelingsdossier betreffende het gebrek aan antwoord van de MIVB af.

In het geval mevrouw T niet tevreden zou zijn met het antwoord van de MIVB, hoeft ze niet aarzelen om zich tot de ombudsman te richten.

01013

Mevrouw E viel toen ze van tram 94 kwam. Mevrouw E richt zich rechtstreeks tot de ombudsman zonder eerst een klacht te hebben ingediend bij de MIVB. Daarom is haar klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman licht mevrouw E in over de te volgen procedure.

Met de goedkeuring van mevrouw E maakt hij het dossier over aan de afdeling Customer Care, indien zij hem daartoe machtigt.

01014

Mevrouw D is gevallen van een autobus van lijn 36 als gevolg van de sluiting van de deuren.

Haar klacht is ontvankelijk. De ombudsman noteert dat een klacht werd ingediend bij de politiediensten van de zone Montgomery.

De bemiddeling is een buitengerechtelijk middel om conflicten op te lossen. De ombudsman kan zich niet tegen een gerechtelijke beslissing verzetten, noch de werking van het gerecht verhinderen. Volgens artikel 12 van het Regeringsbesluit van 27 juni 2013 als het geschil al door een van de partijen naar het Gerecht werd gedragen, moet de ombudsman zich onbevoegd verklaren. De ombudsman deelt mevrouw D mee dat hij zich mogelijk onbevoegd zal moeten verklaren.

Hij voegt eraan toe dat hij aan de dossierbeheerder bij de MIVB gevraagd heeft hem zijn verslag te laten worden op hetzelfde ogenblik waarop hij de aandacht gevestigd heeft op de bepalingen met betrekking tot de "zwakke weggebruikers".

Na ontvangst van het verslag van de MIVB deelt hij mevrouw D mee dat het standpunt van de maatschappij, zover hij kan bepalen, geen ruimte laat voor een voorstel van de ombudsman.

De klacht van mevrouw D bij de politiezone Montgomery verplicht de ombudsman tot wraking.

Hij verklaart zich bijgevolg onbevoegd en licht mevrouw D in dat deze verklaring het dossier afsluit.

Mevrouw D vraagt nog steeds om uitleg. Het lijkt haar dat, zelfs al had ze een klacht ingediend, de ombudsman niet tussenbeide had kunnen komen en ze vraagt om meer verduidelijking over het standpunt van de MIVB. De ombudsman stelt haar gerust. Niets laat toe om te stellen dat indien de bemiddeling voortgezet had kunnen worden, de MIVB van standpunt zou zijn veranderd.

02001

Mevrouw T is gevallen van een roltrap van de MIVB. Die heeft haar klacht niet beantwoord. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman licht zich in over de stand van het dossier. Hij deelt mevrouw T mee dat de dienst Claims and Insurance een dossier heeft geopend en dat de beheerder ervan een onderzoek bij de afdeling Electromechanica van de MIVB in der haast heeft opgestart. Mevrouw T zal ingelicht worden over het vervolg van het dossier. De ombudsman sluit het dossier betreffende het gebrek aan antwoord van de MIVB af.

02012

Meneer K is van een neerwaartse roltrap gevallen die opeens stopte. De medische spoedhulpdienst kwam tussenbeide, op verzoek van de MIVB. Meneer K werd voor 11 dagen werkonbekwaam.

Meneer K diende klacht in bij de MIVB. De maatschappij voerde een onderzoek uit. In haar antwoord aan meneer K verklaart ze dat kiezelsteentjes ervoor zorgden dat de roltrap niet meer werkte. De MIVB erkent geen enkele fout, vecht haar aansprakelijkheid aan en maakt bekend dat ze niet tegemoet zal komen.

Meneer K is niet tevreden met het antwoord van de MIVB. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman merkt op dat de MIVB ontegensprekelijk het beheer van de roltrap uitoefent.

Het feit dat ze het technisch onderhoud aan een derde toevertrouwt, betekent niet dat die laatste verantwoordelijk is voor het toezicht van de roltrap.

Daarom zou de MIVB aansprakelijk zijn voor het plotse stoppen indien dit voorkomt uit een defect van de roltrap.

Een zaak is echter in gebreke, in de zin van het artikel 1384 van het Burgerlijk Wetboek, wanneer ze een abnormale eigenschap vertoont die schade kan berokkenen in bepaalde omstandigheden.

Het gaat dus om het bepalen of het plots stoppen van de roltrap een abnormale eigenschap is. Het abnormale karakter wordt bepaald door materialen van hetzelfde type en dezelfde soort op het ogenblik van de feiten te vergelijken.

Een roltrap beschikt over een stopmechanisme voor noodgevallen dat dient om ofwel schade aan de roltrap te vermijden, ofwel de veiligheid van de gebruikers te waarborgen mocht een ongeval plaatsvinden. De noodstop moet met een zekere snelheid plaatsgrijpen. Bijgevolg veronderstelt het normale gebruik van een roltrap de mogelijkheid op een min of meer plotse stop.

Er is trouwens geen bewijs dat het plotselinge stoppen plaatsvond op een wijze die de noodzaak van een noodstop overschrijdt.

In een gelijkaardig geval en vanwege deze redenen heeft de rechter van het Hof van Beroep de klacht ongegrond verklaard, waarmee het vonnis van de rechtbank van eerste aanleg bekrachtigd werd.

Om dezelve redenen is de klacht van meneer K bij de ombudsman niet gegrond.

De ombudsman sluit dus het bemiddelingsdossier af.

03023

Meneer S beschuldigt een busbestuurder ervan op zijn voet te hebben gereden. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt meneer S mee dat de MIVB een dossier heeft geopend.

06013

Mevrouw V viel van een roltrap van de MIVB. De klacht is ontvankelijk

Het ongeval dat plaatsvond op weg naar het werk, werd door de verzekeraar van de werkgever ten laste genomen, met uitzondering van 4,02 euro, waarvan zij de terugbetaling vordert van de MIVB. De ombudsman licht mevrouw V in dat de dienst Geschillen het bedrag heeft gestort.

06014

Mevrouw C verwondde zich aan het been toen ze in het metrostel in het station De Brouckère stapte. Mevrouw C heeft een klacht ingediend bij de MIVB. Die heeft nog niet geantwoord, maar deze klacht werd ingediend toen al 30 dagen na het ongeval verstreken waren. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman deelt mevrouw C mee dat de afdeling Customer Care van de MIVB haar een eerste antwoord verschaft en dat haar klacht overgemaakt zal worden aan de dienst "Claims & Insurances" van de MIVB. Hij stelt aan mevrouw C voor haar bewijsstukken van de kosten rechtstreeks aan deze dienst te versturen. Mevrouw C bedankt de ombudsman.

07003 (zie ook 201308035)

Het OCMW van Ternat krijgt geen antwoord van de MIVB in het dossier van één van haar leden.

De klacht is niet ontvankelijk.

De ombudsman behandelt niet twee keer hetzelfde onderwerp in eenzelfde dossier.

Hij deelt aan het OCMW mee dat hij zijn briefwisseling overmaakt aan de dienst Geschillen van de MIVB, die een antwoordt verschaft.

07009

Meneer N is in de bus gevallen als gevolg van een aanrijding tussen twee voertuigen van de MIVB.

De klacht is niet ontvankelijk gezien sinds dertig dagen geen bezwaar bij de MIVB werd ingediend.

De ombudsman deelt meneer N mee dat een dossier op zijn naam werd geopend bij de dienst Geschillen van de MIVB op hetzelfde ogenblik hem de gegevens van de beheerder worden overgezonden.

#### 2.5.4. Agressie

01008

Mevrouw T merkt op dat zij en een vriendin werden lastig gevallen door een reiziger die in staat van dronkenschap verkeerde in het metrostation De Brouckère. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB.

Met de goedkeuring van mevrouw T maakt de ombudsman het dossier over aan de afdeling Customer Care van de MIVB

02004

Mevrouw L vestigt de aandacht op het storende gedrag van een metrogebruiker. Mevrouw L voelde zich afgezonderd en beschikte niet over de middelen om hulp in te roepen. Omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

Met toestemming van mevrouw L maakt de ombudsman de briefwisseling over aan de afdeling Customer Care van de MIVB. Ondertussen licht hij mevrouw L in over de middelen om zich tegen ongepaste gedragingen te verzetten.

De personen die voor de videobewaking instaan zijn opgeleid om gedragingen die een tussenkomst vereisen op te sporen en het valt niet uit te sluiten dat er een, desnoods discrete, actie plaatsgreep. De metrostations zijn uitgerust met een intercom die de reiziger in contact brengt met de bestuurder. Het volstaat om het plaatje dat van een rood etiket voorzien is in te schakelen. De bestuurder staat via radio voortdurend in verbinding met de dispatching. Vaak is het inschakelen van het plaatje voldoende om de personen met misplaatste gedragingen af te schrikken. Mevrouw L zegt gerustgesteld te zijn.

03002

Meneer R stelt wat overlast vast langs het metrostation Bockstael (veiligheid, parking, netheid). De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt meneer R mee dat hij de briefwisseling aan de dienst Security overmaakt.

Deze dienst bevestigt de ontvangst ervan en licht de ombudsman van de opvolging in.

05005

Meneer F, die de functie van bewakingsagent uitoefent, is tussenbeide gekomen om een bestuurder van de MIVB te verdedigen die door twee personen in de vroege ochtend werd aangevallen. De twee personen zouden klacht ingediend hebben wegens slagen en verwondingen. Meneer F werd al door de politiediensten verhoord. Meneer F vroeg aan de MIVB hem te helpen om contact op te nemen met de bestuurder die hij ter zijde stond. De MIVB antwoordde dat ze het verslag van de bestuurder aan de politiediensten en de Security-afdeling had overgemaakt, alsook de gegevens van de verklaring die meneer F had meegedeeld. De MIVB bedankte meneer F, maar mocht hem niet met de bestuurder in contact brengen. De klacht bij de ombudsman is ontvankelijk.

De ombudsman brengt in herinnering dat hij zich onbevoegd moet verklaren in de geschillen die voor de rechtbanken gebracht worden. De ombudsman zou trouwens hoe dan ook onbevoegd zijn, indien meneer F hem zou vragen om in de zaak tussenbeide te komen, terwijl het politie-onderzoek loopt, omdat de gerechtszaak in kwestie meneer F en de MIVB niet tegenover elkaar plaatst. Wat de klacht van meneer F tegen de MIVB echter betreft, moet de ombudsman geen gewag maken van onbevoegdheid. De ombudsman begrijpt goed dat meneer F kennis wenst te nemen van de verklaringen van de bestuurder die hij te hulp schoot. Maar, mocht hij in die zin tussenbeide komen, zou dit – op zijn beurt – ook betekenen dat

hij in de gerechtszaak intervenueert. Dat is iets wat de ombudsman niet kan doen. De ombudsman stelt trouwens vast dat de MIVB meneer F ingelicht heeft over haar stappen. Ze heeft hem onder meer de informatie meegedeeld die aan de gerechtelijke overheid werd overgezonden. Maar als werkgever kan ze meneer D niet in contact brengen met de bestuurder. De klacht is niet gegrond. De ombudsman heeft weliswaar de dienst Geschillen van de MIVB gecontacteerd. Meneer F moet niet aarzelen om dokterbriefjes en facturen te sturen voor de zorgen die hem werden verstrekt. De ombudsman sluit het bemiddelingsdossier af.

### 2.5.5. Diverse ongemakken

Het gaat hier uitsluitend om incidenten waarbij het slachtoffer geen schade ondervond. Anders wordt het incident geklasseerd in de rubriek die overeenstemt met de voornaamste schade waarvoor het slachtoffer klacht indient.

05001

Meneer D begaf zich naar het station Erasmus door gebruik te maken van de tunnel onder de Lenniksebaan. Er waren werken aan de gang. Meneer D schrijft een achteruitgang van zijn gehoor toe aan deze werken. Meneer D richtte zich eerst tot de interne klachtendienst van de regionale overheid, met de ombudsman van de MIVB in kopie. Het Gewest antwoordde drie maanden later dat meneer D een klacht moest indienen bij de MIVB en vervolgens bij de ombudsman van de MIVB, indien de klacht niet tevredenstellend behandeld werd. Het Gewest zette de ombudsman in kopie. Meneer D wacht nog een maand en richt zich rechtstreeks tot de ombudsman. Meneer D heeft zich nog steeds niet beklaagd bij de MIVB. Daarom is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman maakt het dossier over aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

08007

Meneer G meent dat de meeste MIVB-personeelsleden die in contact staan met het publiek niet tweetalig zijn. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB. De ombudsman deelt meneer G mee dat hij een kopie van zijn briefwisseling overmaakt aan de Afdeling Customer Care van de MIVB.

12009

Mevrouw L. werd aan boord van tram 94 gecontroleerd. Gezien zij haar vervoerbewijs in haar tas niet vindt, liet de controleur haar afstappen nadat hij haar om haar identiteitskaart verzocht. Vanwege een niet nader te bepalen reden blijft de controleur aan boord van de tram die de reisweg voortzet. Mevrouw L neemt de volgende tram om haar identiteitskaart terug te krijgen die overbracht zal worden door de MIVB-personeelsleden naar het politiecommissariaat van Elsene. Enkele dagen later wordt mevrouw L verzocht een toeslag van 105 euro te betalen. De klacht is niet ontvankelijk en de ombudsman deelt mee hoe contact opgenomen kan worden met de klantendienst en de dienst Inbreuken om proberen aan te tonen dat ze te goeder trouw handelde en om uiteraard de inbeslagname van haar identiteitskaart te betreuren.

## 2.6. Informatie, communicatie

### 2.6.1. Statische informatie

02021

Meneer M klaagt over de slechte werking van de MIVB-site voor het zoeken van de reisweg. De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB sinds dertig dagen. De ombudsman stelt aan meneer M voor om de site van De Lijn of die van de TEC te gebruiken.

04006

Mevrouw C merkt op dat het dienstrooster aan de halte Pellenberg van buslijn 64 niet aangeduid is. Bij gebrek aan een bij de MIVB ingediend voorafgaand bezwaar sinds dertig dagen, is de klacht bij de ombudsman niet ontvankelijk.

De ombudsman deelt aan mevrouw C mee dat hij het dossier overmaakt aan de afdeling Customer Care van de MIVB.

06015

Meneer L, die mindervalide is, probeert zich op het MIVB-net te verplaatsen.

Hij vindt zijn reisweg niet.

De klacht is niet ontvankelijk omdat er geen voorafgaand bezwaar werd ingediend bij de MIVB sinds meer dan dertig dagen

De ombudsman deelt aan meneer L mee dat hij een kopie van de briefwisseling overmaakt aan de afdeling Customer Care van de MIVB en verstrekt hem ondertussen de uitleg.

12005

Mevrouw G. is van mening dat het zoeken van de reisweg op de MIVB-site niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd. De ombudsman is niet bevoegd omdat geen enkele klacht naar de MIVB werd verstuurd, maar maakt die over aan de klantendienst en deelt haar dit mee.

### 2.6.2. Dynamische informatie (incidenten)

07007

Meneer E heeft de laatste tram 7 gemist als gevolg van een gebrek aan informatie.

Hij vraagt om terugbetaling van de taxi.

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

De ombudsman raadt de klager aan zich te richten tot de afdeling Customer Care van de MIVB en deelt meneer E mee dat hij een kopie van de briefwisseling overmaakt.

11019

Mevrouw L. neemt de metro aan Stokkel, die definitief stopt aan Vandevelde. De bestuurder kondigt aan dat er een brand plaatsvond. Mevrouw L meent dat ze op de hoogte had gebracht kunnen worden vanaf Stokkel dat er een probleem was. Daardoor had ze voorzorgen kunnen nemen. De ombudsman is hiervoor niet bevoegd en maakt de aanvraag tot attest van mevrouw L over aan de diensten van de MIVB.

## Aanbevelingen

De voornaamste functie van het mandaat van ombudsman bestaat erin in beroep tussenbeide te komen, om te pogen de beslissingen die een gebruiker treffen te wijzigen of wanneer het lijkt dat de beslissing behouden moet worden, deze proberen te verantwoorden op een hoofdzakelijk onderrichtende en milderende wijze. Daarnaast is het tevens één van de taken aanbevelingen te formuleren, ofwel naar de uitbatende overheid, de MIVB toe, ofwel aan de inrichtende overheid, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest toe.

Indien overigens in de loop van de maanden en door herhaaldelijke en uiterst opbouwende contacten met de verantwoordelijken van de operationele eenheden van de maatschappij voor openbaar vervoer, enkele gebreken waarop wroevige gebruikers de maatschappij opmerkzaam hebben gemaakt, opgelost raken, is het soms nuttig enkele problemen samen te vatten om grondig procedures te hervormen die op het terrein slechte praktijken met zich mee zouden brengen.

Het gaat hier dus om een ware sociale opdracht die door de onafhankelijkheid van de ombudsman zelf tegenover de MIVB gewaarborgd wordt.

En indien, in de grote meerderheid van de gevallen, de wederzijdse ervaring van de aanwezige gesprekpartners leidt tot een niet aflatende verbetering van de dienstverlening aan de klanten, is het weliswaar niet zinloos in het jaarverslag te wijzen op een aantal ongelukkige voorvallen die binnen afzienbare tijd kunnen opgelost worden met de goede wil die een overheidsdienst tegenover de burgers aan de leggen moet leggen.

Door deze wens te verwoorden, beschrijven wij bondig enkele dossiers en de voorstellen tot verbetering die er worden geopperd.

### Informatie-communicatie

De communicatie en de informatie werden de laatste jaren fel verbeterd; de toegankelijkheid tot het net, tot de exploitatie ervan in reële tijd of tot de onderneming zelf is nu concreet werkelijkheid geworden dankzij de mobiele toepassingen. Het aantal klachten betreffende deze aangelegenheid is gedaald van 30 tot 6 op 5 jaar tijd, wat getuigt van deze overduidelijke tevredenheid. Bepaalde informatie zou echter verdienen om meer op de voorgrond te worden geplaatst. Hierdoor wordt de reiziger aan een aantal "goede praktijken" herinnerd of worden misverstanden uit de wereld geholpen. Zie hier een aantal voorbeelden:

- Vermelding van het bedrag van de toeslagen.  
Zelfs indien deze informatie weinig commercieel en zelfs afschrikwekkend kan overkomen, is het verrassend dat een systematische herinnering van de boetes niet weergegeven of gepubliceerd worden op een aantal plaatsen of op een aantal belangrijkere dragers. Zo vermeldt de folder "tarieven", die op de koop toe haarduidelijk en gemakkelijk te raadplegen is, geenszins de toeslagen die trouwens voorzien zijn in dezelfde wettekst die het door de MIVB toegepaste tariefrooster vastlegt.
- Herinnering van de verplichte validering  
In weerwil van een grootschalige communicatiecampagne in de herfst 2014 over het onderwerp ,



toonde een dagelijkse ervaring aan dat de geabonneerde reiziger of de reiziger in overstap niet valideert, ongeacht de toestroom aan medereizigers. De uitbreiding van het park gelede autobussen bevordert in dit verband de sociale controle bij opstap aan alle deuren niet en dit hoewel op elk platform valideertoestellen staan.

- "Verval"-datum van de MOBIB-kaart  
Meerdere gevallen werden ons voorgelegd van mensen van wie de MOBIB-kaart na 5 jaar gebruik en langer niet meer werkte. De fabrikant van de chipkaarten heeft echter de werking ervan tijdens 5 jaar gegarandeerd, zonder een geplande veroudering te bepalen, op voorwaarde dat de kaart en de antenne waarover ze beschikt op omzichtige wijze bewaard worden, wat normaal gebeurt. De reiziger zou duidelijk op de hoogte moeten worden gebracht van de theoretische levensduur van zijn kaart van 5 jaar, wat misverstanden zou vermijden in het geval deze niet zou werken. Een bankkaart of een kaart van het ziekenfonds heeft een geldigheidsdatum die leesbaar vermeld is. Daardoor kan de kaarthouder tijdig voorzieningen treffen om de kaart te vervangen.
- Aankondiging van de defecte roltrappen of roltrappen in onderhoud  
Een aantal klagers die ons aanschreven, hebben ons hun wrevel betuigd over de wijze waarop defecten van uiteenlopende werken (soms van lange duur) aan mechanische trappen van metrostations worden beheerd, of het nu om problemen ingevolge een handicap, hartproblemen of problemen inzake fysieke mobiliteit gaat, zouden velen praktischere inlichtingen wensen door een alternatief te bieden om boven te geraken zonder trappen wanneer dit alternatief voorhanden is. Indien ze op de hoogte zouden worden gesteld, zouden sommigen niet talmen om voor één station het volgende metrostel te betreden om hen deze last te besparen.
- Interne communicatie over de "voorrang van de tram"  
Verscheidene gevallen maken gewag van de voorrang die aan spoorvoertuigen wordt gegeven en merken op dat de onbetwistbare aard ervan, waarvoor door de MIVB heel wat aandacht was in de pers, indruist tegen het artikel 42.4.6. van de Wegcode "Behalve indien het hun toegestaan is door verkeerslichten, mogen de voetgangers zich niet op een oversteekplaats voor voetgangers begeven waarover een tramspoor of een eigen trambedding loopt, wanneer een tram nadert" Indien logischerwijze de signalen die eigen zijn aan trams overeenkomstig moeten worden geactiveerd, blijven bepaalde gevallen op het net bestaan en moet men, zoals de tramdirectie dit overigens voortdurend doet, de trambestuurders over deze problematiek blijven voorlichten.
- Inlichtingen over het bedrag van de "fietspremie Bruxell'Air"  
Sinds een aantal jaar, op initiatief van de Brussels Hoofdstedelijk Gewest wordt een "premie Bruxell'Air" toegekend aan de burger die afstand doet van zijn auto om gebruik te maken van milieuvriendelijkere verplaatsingsmiddelen: het openbaar vervoer, de fiets, car sharing Cambio of te voet. Het gaat om een "mobiliteitspackage" met veranderlijke voorwaarden volgens de gekozen optie. Nadat de nummerplaat werd geschrapt, coördineert de MIVB de goedkeuring van het dossier, maar de brief die aan de toekomstige verkrijger wordt verstuurd, bevat de toegekend opties die met "fluo markeerstift" onderstreept zijn, vandaar de ware verwarring, bijvoorbeeld in het geval van een enkele of dubbele fietspremie.
- Leesbaarheid van de tarieven op het scherm van de automaat  
In weerwil van de heel intuïtieve boomstructuur van de voorgestelde schermen aan de kandidaat-koper van het vervoerbewijs, is de meest voorkomende fout die in de brieven vermeldt is, de

verwarring tussen het tarief en de keuze van het maandelijks abonnement en deze van het tweede jaarlijks schoolabonnement. Vaak is de koper er zich pas bewust van wanneer de rekeninguittreksels worden nagelezen. Aanbeveling is ermee rekening te houden dat de aandachtsfout of de manipulatiefout van de automaat menselijk is en zich flexibeler opstellen op het vlak van de terugbetalings- of omruilprocedures.

### **Vervoerbewijzen en tarieven**

Ondanks de verouderingsproblemen van de MOBIB-kaarten van de eerste generatie, blijken de vervoerbewijzen en de valideertoestellen die ze coderen geen probleem meer te zijn. Bepaalde procedures zouden echter nog kunnen worden bijgeschaafd om misverstanden te omzeilen.

- Waarom niet op die manier rechtstreeks een volledige gezinssamenstelling coderen tijdens de aankoop van de eerste van de 3 of 4 komende schoolabonnementen, dit zou betwistingen vermijden indien de werknemer de kwalificatie "kroostrijk gezin" vergeet en voor de reiziger zou dit betekenen dat hij zich niet meer regelmatig naar het gemeentehuis moet begeven om een "recente" samenstelling van het huishouden te verkrijgen zoals de MIVB verzoekt, wat trouwens onnuttig is aangezien in het Belgisch recht het kind dat in een gezin van 3 kinderen en meer geboren wordt, nooit de hoedanigheid "kroostrijk gezin" verliest. Binnen hetzelfde scala aan problemen, is het aanbevolen dat, wanneer een MOBIB-kaart -18 aangemaakt wordt, er nagegaan wordt of de nieuwe abonnee nog geen andere broers en zussen heeft die al geabonneerd zijn.
- Verwarring van de kaarten  
Een echtpaar buitenlandse ambtenaren kreeg een fikse boete omdat ze per vergissing de kaart van hun partner gebruikten, de twee MOBIB-kaarten hadden namelijk hetzelfde hoesje. Er is uiteraard geen sprake van identiteitsroof, maar de echtgenote die gecontroleerd werd en het abonnement van haar man bij had, krijgt een zware sanctie opgelegd: 400 euros (gebruik van een vervoerbewijs van een derde). Zelfs al wordt op het gebied van inbreuken de goede trouw niet in vraag gesteld, is het één van de aanbevelingen om bij dit soort incidenten een grotere commerciële flexibiliteit aan de dag te leggen. Twee trouwe gebruikers bestraffen met een boete die twee keer zoveel bedraagt als de prijs van het abonnement, is een overheidsinstelling niet waardig, gezien het in het voorkomende geval duidelijk gaat om onoplettenheid en niet om een poging tot fraude.
- Gelijkaardige tarieven  
Jarenlang heeft de MIVB de 24uur-kaart gepromoot, m.a.w. "van uur tot uur" vanaf het tijdstip van de validering. Ze werd vervangen door de Jump "1 dag" –kaart die enkel geldig is de dag van de ontwaarding ervan. Er bestaat echter nog een kaart "Discover Brussels 24uur" die aan dezelfde prijs van 7 euro als een dagkaart werd verkocht. Verschillende reizigers uit de provincie of het buitenland kregen de ochtend van de tweede dag een boete. Een aanbeveling is om duidelijk een verschil te maken tussen ofwel de beperkingen van het gebruik, ofwel de prijs van 2 vervoerbewijzen.

## Besluit

In absolute cijfers daalde het aantal klachten met ongeveer 60 % in 2014, m.a.w. een lichtjes hoger aantal dan in 2007, schakeljaar in 2008, de dienst van de ombudsman werd via het internet toegankelijker gemaakt, soms kunstmatig, de statistieken van de klachten die aan de 2de lijn werden overgezonden.

Het zou verkeerd zijn deze stijging enkel en alleen toe te schrijven aan de e-mail- en zoekmotorenrage en het gemak waarmee deze gehanteerd worden. Wanneer een klager alle mogelijke oplossingen van een conflict tevergeefs aangewend heeft, maakt het feit dat de verschillende ombudsmannen gemakkelijker in de kijker komen, het ook mogelijk er heel snel een beroep op te doen. Maar men mag het werk van een bemiddelingsdienst niet los zien van de hoofdbekommernis, waarbij van de ombudsman verondersteld wordt de burger de kwaliteit van de geleverde dienst te waarborgen.

Op het vlak van het openbaar vervoer te Brussel en van de MIVB in het bijzonder, waren de jaren 2007 tot 2012 op die manier heel rijk aan technische nieuwigheden, wijzigingen van de tarifiering en de biljettiek of in uiteenlopende evenementen.

Het aantal en de soort klachten weerspiegelen duidelijk in de loop van de jaren niet alleen de ontwikkeling van het net en de evolutie van de gebruikers die er gebruik van maken, maar ook de kwaliteit van de dienst van de uitbatende maatschappij.

Laat ons terug een duik in het jaar 2014 nemen. Vanaf de eerste maanden van het jaar wordt de tendens bevestigd door een aantal klachten die gehalveerd worden. Hetzelfde scenario blijft aanhouden tot in december. Behalve het globale kwantitatieve aspect, is de kwalitatieve analyse van de klachten de afspiegeling van de reële of waargenomen kwaliteit van de dienst die de gebruiker terecht mag verwachten. Daarom zal de ombudsman geen greintje onafhankelijkheid verliezen indien hij opmerkt dat het net positief evolueert zonder storende hinderpalen voor de reizigers, dat de MOBIB-kaart, die maar traag van de grond kwam en waarvan de voorbereiding chaotisch was, inmiddels tot wasdom is gekomen, tot benijd van vele netten, dat de vloot rytuigen helemaal vernieuwd werd. Het ontbreekt ook niet aan voorbeelden voor de veiligheid of de informatie, waar de algemene tevredenheid de neigingen om zich te beklagen de kop indrukt.

Indien men klaagt, heeft men bovendien te maken met een heel klantgerichte organisatie die binnen de perken van bepaalde procedures, ingewikkelde situaties of conflictsituaties probeert uit te leggen, te verantwoorden en een oplossing ervoor te bedenken.

En welke rol speelt de ombudsman nu in dit alles? Indien hem op lange termijn enkel de invorderingsincidenten, een begrip aangewend om de inbreuken op de verplichting voor de reis te betalen, zouden resten, zou de opdracht smaakloos zijn, te meer omdat de controles steeds talrijker en productiever worden. Er blijven echter nog vele zaken die vatbaar zijn voor verbetering, die bijgeschaafd en versterkt moeten worden, waarschijnlijk door de evolutie die de stad of de maatschappij doormaken, dat de aanbevelingen van de ombudsman die voortspruiten uit zijn persoonlijke ervaring of een samenraapsel zijn

van wat zijn klagers beleefden, zowel een bron van tevredenheid voor zichzelf is, als van voortuitgang voor het schitterende instrument van stadsmobiliteit, dat het openbaar vervoer is.

Ik zou ook in het bijzonder willen aandringen op de noodzaak de dialoog tussen de overheid en haar misnoegde gebruikers op een menselijke manier aan te gaan, in de wereld die ons omringt. Een instelling die afhangt van de overheid moet bepaalde gevallen met een bijzondere welwillendheid analyseren, of dit nu vanwege gezondheidsredenen of wegens onweerlegbare kansarmoede is, zonder dat er sprake is van het scheppen van precedënten die afbreuk zouden doen aan de procedures. Elk geval is anders en één van de voordelen van de daling van het aantal gevallen is terzelfdertijd hun meest gevoelige kant en de meest persoonlijke aandacht die men eraan kan schenken. Terwijl we weliswaar rekening houden met een strenge gerechtelijke regelgeving, dienen we ons meer in het algemeen te baseren op de redenering achter de wet, eerder dan deze blind toe te passen.

Tot slot was 2014 een schakeljaar omdat elk kwartaal door een verschillende ombudsman werd gewaarborgd, de eerste heeft een belangrijke nalatenschap aan ervaring overgedragen op de tweede die hiervoor wordt bedankt.

Jean-Pierre Alvin  
Maart 2015