

Jaarverslag 2018

Inhoudstafel

Wettelijk kader	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
Statistieken	8
Typologie en analyse van de klachten.....	12
11100 - Geluid en trillingen	12
12000 – Wegcode.....	12
13000 - Diverse.....	13
14000 - Betref een andere ombudsman	19
21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen	19
21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekommen	22
21210 – Een saldo terugbetalen	25
21230 – Defect toestel of vervoerbewijs	25
21230 - Terugbetaling nav defect toestel of vervoerbewijs.....	26
21310 - Niet gevalideerd.....	27
21350 – Betwisting van administratieve kosten	51
21360 – Verzoek om betalingsplan.....	51
22100 – Net	52
22200 – Haltes.....	52
23100 – Voertuig is niet gestopt.....	54
23200 – Manier van rijden.....	55
23300 - Ongepaste uitlatingen	57
23400 – Deuren	59
24000 – Voertuigen.....	60
25100 – Infrastructuur.....	60
25200 – Schade en verloren voorwerpen	61
25310 – Valpartijen	61
25400 – Deuren	63
26100 – Statische informatie.....	64
26200 – Informatie net	64
Aanbevelingen	65

Wettelijk kader

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

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

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

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

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

Voorwoord

Dit verslag over 2018 bevat geen opvallende uitschieters, het was blijkbaar een rustig jaar op het Brusselse net.

Dankzij de vele nieuwicheden (nieuwe voertuigen, nieuwe tramlijnen...) en talloze ontwikkelingsvooruitzichten (plannen voor nieuwe stelplaatsen, studie naar een nieuwe metrolijn) kon de MIVB haar imago en dat van haar diensten probleemloos hoog houden.

Heeft dat er misschien voor gezorgd dat de ombudsdienst 25 % minder aanvragen binnenkreeg? Moeilijk te zeggen, temeer omdat klachten vanwege 'perceptie-incidenten', zeg maar over boetes die mensen kregen omdat ze geen geldig vervoersbewijs bij zich hadden of dat waren vergeten te ontwaarden, in 2018 maar 40 % van alle dossiers uitmaakten. In 2017 was dat nog 54 %.

Net zoals elk jaar kregen we ook een aantal zaken binnen die wijzen op technische of administratieve gebreken. Die brengen we onder in de rubriek 'Aanbevelingen', samen met terugkerende gedragingen of reacties die we best nog eens onder de loep nemen.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

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

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

- 1° - het onderzoek van alle klachten van het cliënteel met betrekking tot de activiteiten van de maatschappij en waarvoor de dienst wordt geraadpleegd;*
- 2° - een tussenkomst om minnelijke schikkingen te bevorderen voor wat betreft de geschillen tussen de Maatschappij en het cliënteel;*
- 3° - adviezen verstrekken aan de Maatschappij voor de gevallen waarvoor geen minnelijke schikking kan worden getroffen.*

De Executieve regelt zijn samenstelling en werking.

Ontvankelijkheid van de klachten

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

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

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

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

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

De dienst brengt de klager in elk geval op de hoogte van de (eventuele) ontvankelijkheid van zijn klacht.

Korte geschiedenis van de ombudsdienst en zijn ombudsmannen

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

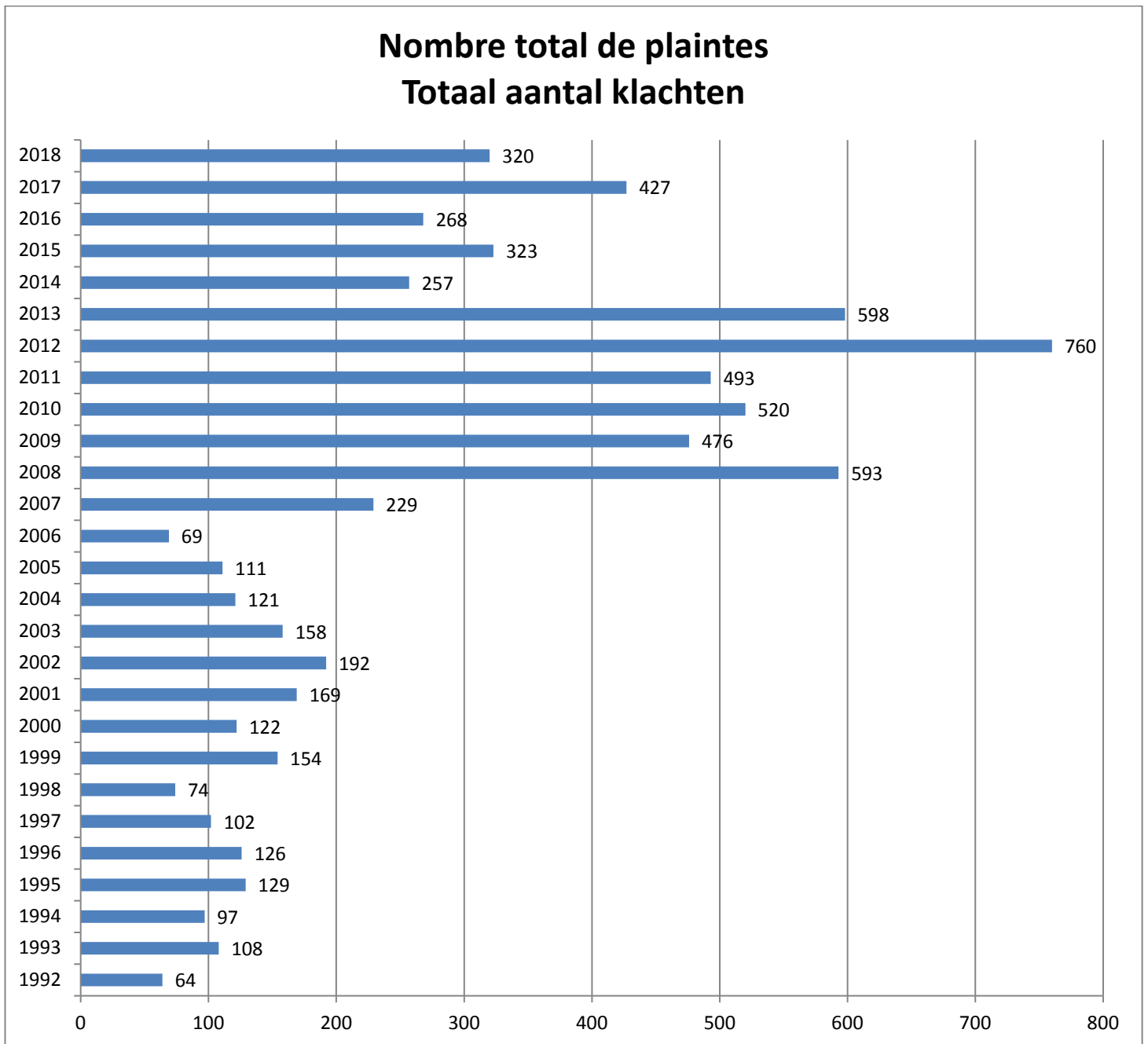
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

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

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

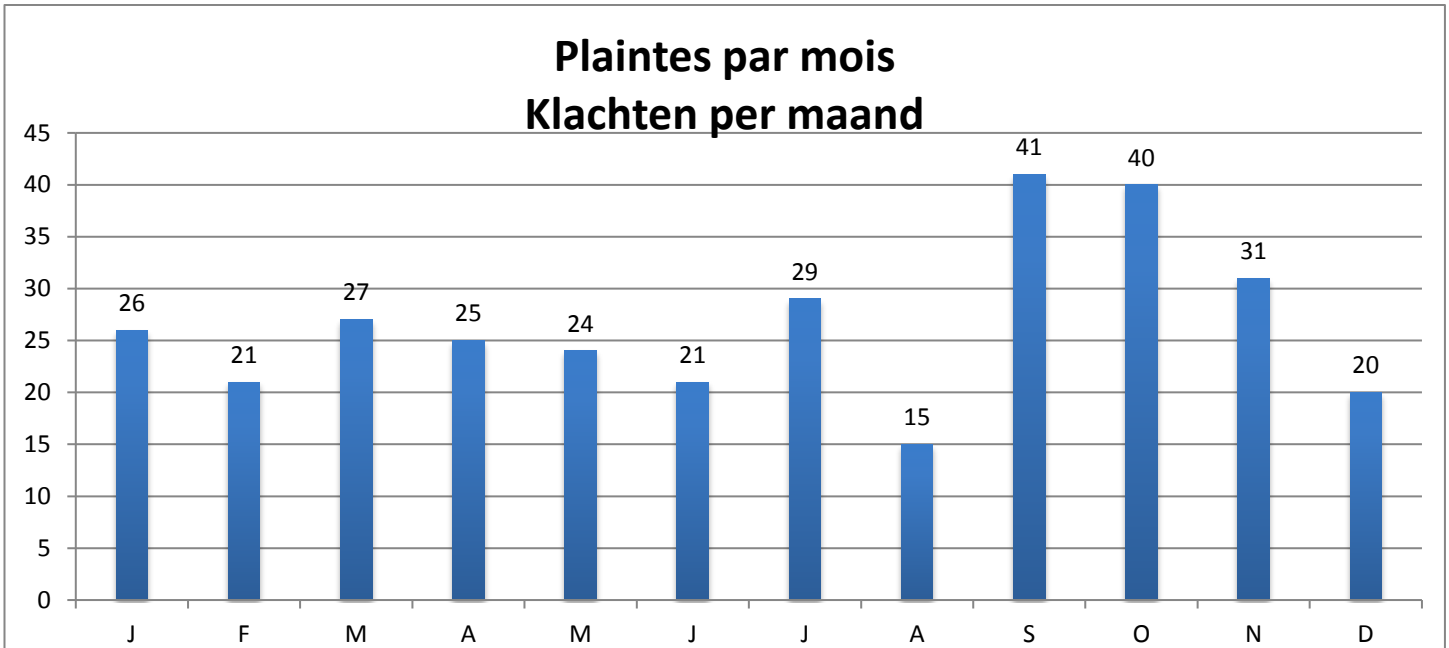
Het verslag 2018 is het vijfde verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.

Statistieken

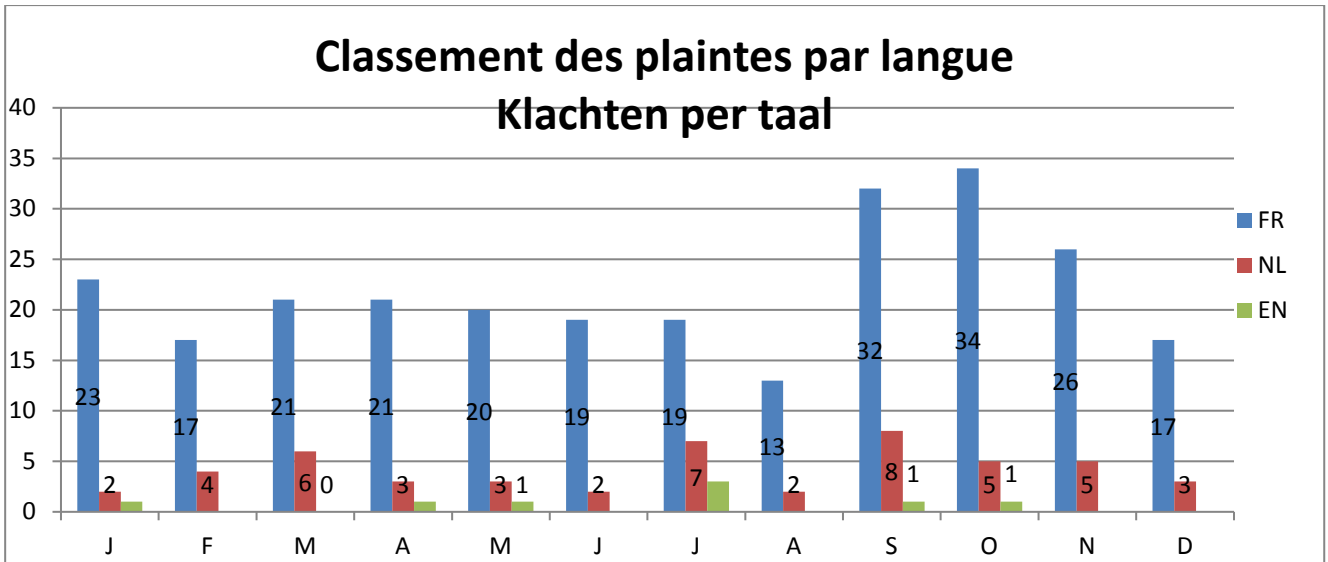


De grafiek met het totale aantal klachten op jaarbasis sinds 2014 toont een vrij stabiel zaagtandpatroon, dat moeilijk te verklaren is; ook de subcategorieën die op de volgende pagina's in detail aan bod komen, laten niet toe om grote trends te ontwaren, aangezien de steekproef met klachten eerder beperkt is.

Globaal genomen mogen we wel stellen dat de daling van 43 % in de aanvragen om boetes kwijt te schelden ervoor heeft gezorgd dat het aantal ontvangen bemiddelingsverzoeken met 25 % is teruggevallen.



Net zoals andere jaren is dit item niet significant; laten we zeggen dat het voor 2018 de algemene activiteit van de onderneming weerspiegelt, met een piek bij het schooljaarbegin in september en vervolgens een nagenoeg regelmatige daling tot in juni. September en oktober springen er duidelijk uit. Proportioneel genomen zet die trend zich al sinds 2017 door; deze twee maanden zijn samen goed voor 25 % van de dossiers op jaarbasis.



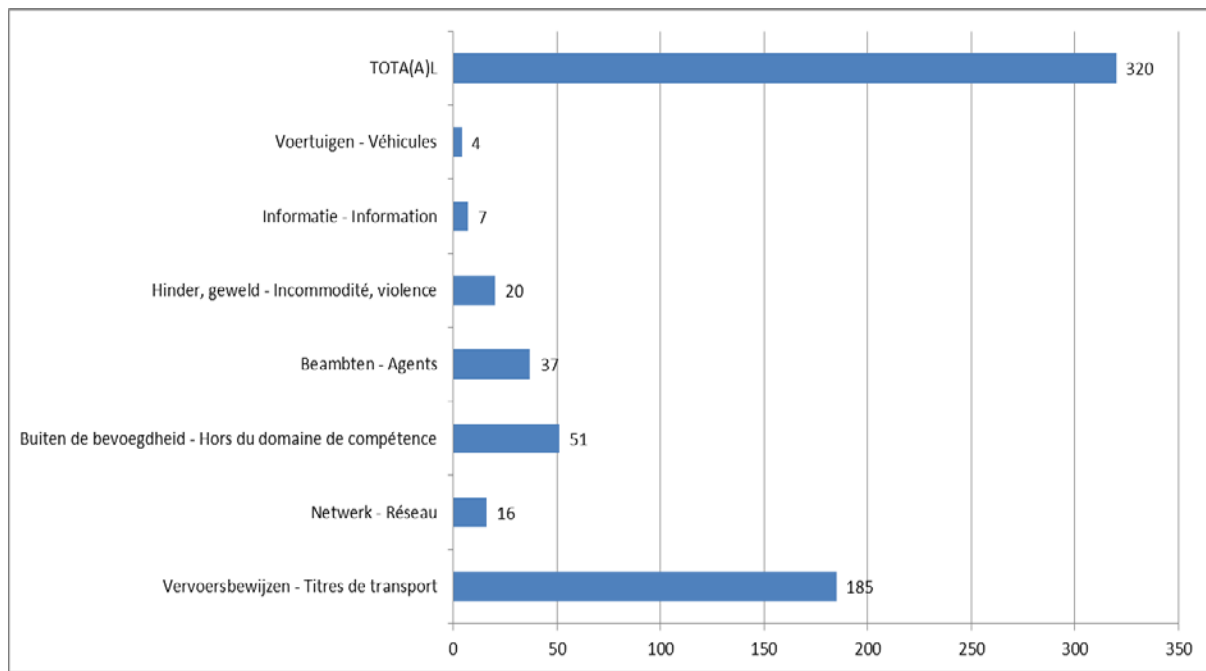
Deze tabel toont duidelijk de stabiele situatie: 17 % van de klachten zijn in het Nederlands, 80 % in het Frans en 3 % in het Engels.

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2018
ja/oui	14	11	19	15	21	8	14	4	18	14	11	8	157
nee/non	12	10	8	10	3	13	15	11	23	26	20	12	163
ja % oui	54%	52%	70%	60%	88%	38%	48%	27%	44%	35%	35%	40%	49%
nee % non	46%	48%	30%	40%	13%	62%	52%	73%	56%	65%	65%	60%	51%

Voor 2018 is de balans heel evenwichtig. Als we immers alle maanden samen nemen, en hoewel de resultaten soms sterk verschillen van maand tot maand, komen we uit op 49 % van de gevallen die de ombudsman in het voordeel van de klant kan beslechten.

Waarover klaagt men bij de ombudsman?



Rubrieken 11100 tot 14000 zijn klachten die buiten de bevoegdheid van de ombudsman vallen.
 Rubrieken 21110 tot 21360 gaan over de vervoersbewijzen, met inbegrip van de boetes.
 Rubrieken 22100 en 22200 hebben betrekking op het netwerk: haltes; lijnen, dienstregelingen.
 Rubrieken 23100 tot 23400 omvatten het rijdend en administratief personeel.
 Rubriek 24000 heeft te maken met het rollend materieel.
 Rubrieken 25100 tot 25500 hebben betrekking op ongemakken.
 Rubrieken 26100 en 26200 bevatten de informatie.

Als we deze grafiek visueel vergelijken met die van vorig jaar, zien we een hoge mate van stabiliteit in de hiërarchie van de redenen waarom men een beroep doet op de ombudsdienst. Wanneer we de resultaten van naderbij bekijken, ontwaren we toch hier en daar een trend, weliswaar onbeduidend.

Door de komst van nieuwe modellen valt de ouderdom van de oudere voertuigen op het net uiteraard wat meer op (comfort, capaciteit, toegankelijkheid).

Onder de rubriek 'Ongemakken' vinden we ook klachten over vallen of ongevallen van mensen aan wie de MIVB een schadevergoeding heeft geweigerd, omdat ze van mening is geenszins aansprakelijk te zijn. In het merendeel van de gevallen kan de ombudsman de conclusies van de juridische dienst van de MIVB enkel bijtreden.

Wat klachten over het net betreft, is de toename vooral te wijten aan werken die aan de gang zijn en leiden tot slecht aangegeven omleidingen of haltes die te ver uiteen liggen.

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l	
11100	0	0	0	0	0	1	0	0	1	3	0	0	5	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	3	Wegcode
13000	3	8	5	7	6	3	2	1	3	3	0	0	41	Overige
14000	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	Betreft een andere ombudsman
21110	1	1	1	2	2	0	2	0	2	4	2	1	18	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	1	2	1	1	1	0	2	0	4	1	0	0	13	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	2	5	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	0	0	0	0	0	2	0	0	1	3	0	0	6	VB: terugbetaling / defect
21310	15	6	15	8	6	5	8	8	19	19	10	14	133	VB: PV incident / vergissing of fout
21350	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3	VB: betwisting van de administratieve kosten
21360	0	0	0	1	1	1	2	0	1	0	0	0	6	VB: inning
22100	0	0	0	0	0	3	2	1	0	0	0	0	6	Netwerk: uurroosters en lijnen
22200	2	0	1	0	1	1	1	1	0	2	1	0	10	Netwerk: haltes
23100	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	1	0	5	Beambte: is niet gestopt
23200	2	2	1	0	1	0	3	1	4	0	4	0	18	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	1	0	0	1	2	0	1	1	1	0	3	0	10	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	Beambte: deuren
24000	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	4	Voertuigen
25100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Hinder : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	Hinder : verlies + schade
25310	0	0	2	1	1	1	1	1	2	2	4	1	16	Hinder : algemeen en valpartijen,
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	Hinder: agressie
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	Statische informatie
26200	0	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	5	Dynamische informatie (incidenten)
	26	21	27	25	24	21	29	15	41	40	31	20	320	

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

Typologie en analyse van de klachten

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

11100 - Geluid en trillingen

201806008

Nadat ze meerdere e-mails verzond naar de MIVB, richt mevr. O. zich tot de ombudsman om haar beklag te doen over de trillingen van tram 19 in Groot Bijgaarden. De ombudsman legt haar uit dat hij enkel bevoegd is om de klachten van MIVB-reizigers te beantwoorden en draagt de klacht over aan de klantendienst van de MIVB waaraan mevr. O. haar klachten voordien had gericht. Dit om na te gaan of de vorige klachten wel degelijk werden doorgegeven aan de technische diensten van de MIVB.

201809024

Sinds de wissel op het kruispunt aan de Generaal Jacqueslaan, ter hoogte van halte Buyl, vernieuwd is, kunnen de heer H. en zijn burens de slaap nauwelijks nog vatten. Hun huizen daveren op hun grondvesten wanneer er een tram passeert. De ombudsman is niet bevoegd om te antwoorden op klachten van gebruikers die in tweede lijn toekomen; hij stuurt de e-mail door naar de dienst werken van de MIVB.

201810014

Mevrouw S. klaagt bij de ombudsman van de geluidshinder die tram 9 veroorzaakt. Wanneer hij over de wissel van de eindhalte in Jette rijdt, ontstaat er een hels lawaai. De ombudsman bezorgt hem de rechtstreekse link naar het formulier op de MIVB-website waar hij dit soort ongemakken kan melden. Hij is immers zelf niet bevoegd om klachten in de eerste lijn te behandelen.

201810023

De ombudsman ontvangt de klacht van mevrouw H. Ze woont in de Koninginnelaan en ondervindt hinder van het lawaai en de trillingen veroorzaakt door de talloze MIVB-voertuigen die er passeren. De ombudsman geeft de klacht door aan de bevoegde MIVB-dienst.

201810040

Mevrouw D. klaagt over geluidshinder van de metro tussen Kraainem en Stockel. De ombudsman wordt daarbij in eerste lijn aangesproken en kan dus niet tussenkomen. Hij legt mevrouw D. uit dat ze haar klacht eerst moet doorgeven via het daartoe voorziene formulier op de MIVB-website. Hij bezorgt haar de nodige gegevens.

12000 – Wegcode

201804008

Mevr. D. werd bekeurd omdat haar auto geparkeerd stond aan de bushalte. In haar verdediging verklaart ze echter dat de pendelbussen ter vervanging van tram 94 o.w.v. werkzaamheden voor de garage van haar gebouw parkeren. De dienst Inbreuken stemt in met de annulatie van de bekeuring en de ombudsman brengt mevr. D. ervan op de hoogte.

201804016

Dhr. V. klaagt bij de ombudsman dat bus 87 hem geen voorrang van rechts verleende. De ombudsman kan niet tussenkomen omdat dhr. V. geen MIVB-gebruiker is en het dossier verband houdt met het verkeersreglement.

201806019

Het voertuig van dhr. & mevr. P. kreeg een boete omdat het op de busstrook reed in de Jetselaan. Ze betwisten deze toelage omdat hun voertuig niet aan het rijden was op dat uur: het voertuig was geparkeerd op een totaal andere plaats en mevr. P. bewijst dit met een ticket van de parkeerautomaat. De ombudsman informeert zich bij de dienst Inbreuken, maar deze dienst noteert enkel de verkeers-pv's en geeft ze door aan het parket. Het is de Procureur des Konings die beslist om al dan niet te vervolgen. De ombudsman raadt dhr. & mevr. P. aan om hun dossier te vervolledigen met alle documenten voor hun verdediging alvorens het te verzenden naar het parket.

13000 - Diverse

201801002

Dhr. A. vraagt aan de ombudsdienst of hij openstaande boetes heeft bij de MIVB. De ombudsman laat hem weten dat hij niet beschikt over de historiek van eventuele inbreuken en dat dit niet onder zijn bevoegdheid valt. Hij legt hem ook uit dat de MIVB in principe altijd een brief verzendt in het geval van een proces-verbaal. In geval van openstaande toeslagen, raadt de ombudsman aan om een spreiding van de betaling te vragen bij de dienst Inningen van de MIVB.

201801013

Dhr. H. is verbaasd dat er heel gedetailleerde persoonsgegevens van zijn familie in 'My Bootik' staan terwijl hij die nooit op eigen initiatief ingevoerd heeft. Bovendien zouden personen toegevoegd zijn aan de familiesamenstelling zonder zijn akkoord. De ombudsdienst heeft niet de bevoegdheid om dit soort gevallen te behandelen en draagt het bericht over aan de dienst klantenrelaties van de MIVB. Deze erkent, na onderzoek, dat er een fout is opgetreden in één van de verkooppunten, dat er een naamgenoot bestaat van dhr. H. en dat de twee families vermengd werden in de databank. Het nodige werd gedaan om de situatie recht te zetten.

201801025

Mevr. R. verzendt een volledig dossier onderbouwd met vele foto's als bewijs van de verwaarloosde staat van een werfzone gelegen naast de tramhalte Arts et Métiers, die een echte stortplaats geworden is. De ombudsman constateert de feiten en moet de klacht gefundeerd maar onontvankelijk verklaren omdat de MIVB hierover nog niet aangesproken werd. Hij bezorgt alle documenten aan de dienst klantenrelaties, die de informatie zal voorleggen aan de betrokken diensten.

201802002

Dhr. V. vergat zijn smartphone op bus 38. Hij heeft hem kunnen opsporen en constateerde dat de gsm aangekomen was in een depot van de MIVB en gevonden werd door de bestuurder. Omdat hij zich tot het kantoor voor gevonden voorwerpen wendde en geen nieuws kreeg, richt hij zich nu tot de ombudsdienst die de MIVB vraagt naar de redenen van deze vertraging. Een tiental dagen later wordt de gsm geïdentificeerd in het kantoor voor gevonden voorwerpen en dhr. V. mag hem gaan ophalen.

201802008

Dhr. D. liet zijn smartphone vallen op de metrorails. Hij verwittigt de diensten in het station, die hem beloven dat ze het toestel zullen terugnemen tijdens het weekend en naar het kantoor voor gevonden voorwerpen zullen brengen. Hij kan zich vervolgens vanaf begin volgende week tot deze dienst wenden. De volgende woensdag gaat dhr. D. langs op dit kantoor, maar zijn gsm ligt er niet. En niet zonder

reden want hij ligt nog steeds op de metrorails op de plek waar hij een aantal dagen daarvoor gevallen was. Een week later dient dhr. D. een klacht in bij de MIVB. Aan het begin van de volgende week ligt de telefoon niet meer op de ballast, maar bevindt zich ook niet in het kantoor voor gevonden voorwerpen. Een maand later en na vele telefoontjes en berichten, antwoordt de MIVB dat de gsm waarschijnlijk gevonden is door een persoon buiten het bedrijf en dat ze ervan uitgaan dat hij voorgoed verloren is. In een van haar mails, geeft de MIVB toe dat er een disfunctie is in de procedures en belooft een intern onderzoek in te stellen. Dhr. D. wendt zich vervolgens tot de ombudsman in de hoop een schadevergoeding te verkrijgen. De ombudsman ondersteunt dit verzoek aangezien de reactietijd ten minste één week duurde en de gsm zomaar verdween ondanks de belofte van de MIVB-medewerkers dat ze de zaak zouden opvolgen. De klantendienst stelt een schadevergoeding voor van 150 euro in de vorm van gratis kaartjes. Dhr. D. heeft geen interesse in dit voorstel aangezien zijn abonnement betaald wordt door zijn werkgever. In de plaats daarvan stelt hij voor dat de MIVB hem 3 schoolabonnementen van een jaar geeft voor zijn schoonzoon. Omdat het moeilijk is om deze oplossing te realiseren, wordt tenslotte tussen de partijen een akkoord gevonden over een bedrag ter vervanging van het toestel.

201802009

Op zondagavond 12 november 2017 heeft mevr. E. 50 minuten op de Noctis-bus gewacht en nam uiteindelijk een taxi naar huis. Ze dient een klacht in bij de MIVB over de onaangekondigde afschaffing van de Noctis-bus en vraagt om een terugbetaling van de taxi. De MIVB antwoordt dat het gaat om een geval van overmacht omdat de bus geblokkeerd raakte door de rellen in het centrum. De politie had aan de MIVB gevraagd om de exploitatie van haar net stop te zetten. Op de vraag van de klaagster kan de ombudsman enkel antwoorden dat het 'Vervoersreglement' wel degelijk stelt dat er geen schadevergoeding wordt voorzien indien een geval van overmacht de MIVB ertoe verplicht om haar diensten tijdelijk te staken. Wat betreft het gebrek aan informatie betreurd door de klaagster, bevestigt de ombudsman dat er operationele problemen bestaan om deze informatie te verspreiden tussen 23 uur en 2 uur 's morgens. Hij sluit het dossier.

201802011

Hoewel hij Nederlandstalig is, ontvangt dhr. V. regelmatig de nieuwsbrief van de MIVB in het Frans. De ombudsman antwoordt hem dat hij zijn schrijven aan de bevoegde MIVB-dienst zal bezorgen om zijn profiel te laten aanpassen.

201802015

Dhr. K. had zich in 2017 tot de ombudsman gewend omdat de MIVB hem een schadevergoeding geweigerd had voor geluidsoverlast veroorzaakt door muzikanten in de MIVB-stations. De ombudsman deed naar aanleiding daarvan een grondig onderzoek naar de geldende regelgeving en de middelen die door de MIVB worden ingezet om deze overlast tegen te gaan. Dhr. K. wenst zijn strijd verder te zetten via politieke weg. Hij vraagt de toestemming van de ombudsman om bepaalde informatie te gebruiken die hij via hem ontving. De ombudsman stemt hiermee in.

201802016

Dhr. D. heeft sinds 1944 de status van 'burger die gehandicapt is geraakt in oorlogssituatie'. De toegang tot de Taxibus van de MIVB wordt hem geweigerd en hij vraagt de tussenkomst van de ombudsman. De ombudsman geeft aan dat hij niet bevoegd is om de toekenningscriteria van deze dienst te wijzigen, maar wint toch inlichtingen in bij de bevoegde MIVB-diensten. Deze geven hem de raad om bij de FOD Sociale zekerheid het noodzakelijke attest aan te vragen om van de Taxibusdienst gebruik te kunnen maken. De ombudsman geeft die informatie door aan dhr. D.

201802018

Mevr. P. studeert in Eindhoven en voor haar master doet ze een onderzoek naar het verband tussen het gebruik van massagegegevens en het recht op privacy. De ombudsdienst informeert mevr. P. over de grenzen van zijn mandaat en draagt haar vraag over aan de bevoegde MIVB-dienst.

201802020

Dhr. D. verzet zich tegen het taalgebruik van de verkoopautomaten. Hij verklaart namelijk dat het Frans altijd als eerste taal verschijnt wanneer hij zijn MOBIB Basic-kaart erop wil plaatsen. Hij is van mening dat dit een fout is en wendt zich tot de ombudsman omdat hij ontevreden is over het antwoord van de MIVB. Deze laatste legt hem uit dat een MOBIB Basic-kaart geen persoonsgegevens bevat en dat de gebruiker daarom bij aanvang een taalkeuze moet maken. De taal op de automaat is die van de voorgaande gebruiker, die ook een taalkeuze heeft ingegeven.

201803010

Toen hij zich op het Liedtsplein een weg probeerde te banen door de menigte, scheurde dhr. P. zijn jasje aan een metalen deel van de bevestigingspaal van een camera. Hij wil de aandacht vestigen op het mogelijke gevaar van die palen, maar wenst ook een schadevergoeding voor zijn beschadigd jasje. De ombudsman is niet bevoegd voor dit soort klachten en is verplicht de klacht door te geven aan de klantendienst van de MIVB voor interne opvolging.

201803013

Dhr. G. schrijft een zeer verwarrende e-mail naar de ombudsman nadat de klantendienst van de MIVB heeft geantwoord op zijn vraag betreffende de wijziging van het e-mailadres gelinkt aan zijn MOBIB-kaart. Zijn bericht gaat over de gebrekkige opvolging van zijn dossier, homofobie, kwetsende opmerkingen t.o.v. armen. De ombudsman vraagt om extra informatie zodat hij de klacht op efficiënte wijze kan opvolgen. Aangezien hij geen antwoord krijgt, veronderstelt de ombudsman dat dhr. G. de klacht naar de verkeerde dienst gestuurd had.

201803016

Mevr. P. vraagt een attest van vertraging voor de vertraging die ze opgelopen heeft op metrolijn 6 op 20 maart 2018. De ombudsman bezorgt haar vraag aan de bevoegde MIVB-dienst.

201803018

Dhr. W. stuurt de ombudsman het bericht dat hij bijna dagelijks ontvangt aangaande een mobiliteitsonderzoek in Brussel dat schijnbaar namens de MIVB wordt uitgevoerd. De ombudsman bedankt hem en stuurt de e-mail naar de bevoegde MIVB-dienst aangezien het om een geval van phishing zou kunnen gaan.

201803022

Dhr. V. heeft betalingsbewijzen nodig van zijn vervoerbewijzen. De automaat bij Herrmann-Debroux heeft regelmatig geen papier meer waardoor hij bijkomende stappen moet ondernemen om ze te verkrijgen. De ombudsman bezorgt zijn vraag aan de bevoegde MIVB-dienst.

201804005

Dhr. A. zendt een brief naar de ombudsman naar aanleiding van de weigering van de MIVB om zijn kandidatuur voor de functie van buschauffeur te weerhouden. De ombudsman is niet bevoegd om deze klachten te behandelen en antwoordt dhr. A. dat hij het bericht overdraagt aan de bevoegde MIVB-dienst voor opvolging.

201804007

In december 2017 heeft dhr. H. zich gekwetst en zijn broek gescheurd aan een losgerukte stalen plaat van een lift. Hij vraagt om de terugbetaling van zijn broek. Na 4 maanden onderzoek heeft de MIVB nog

geen beslissing genomen over de kwestie en richt hij zich tot de ombudsman. De ombudsman is echter niet bevoegd voor die zaak en kan enkel aan de bevoegde MIVB-dienst vragen om de vraag van dhr. H te beantwoorden.

201804010

Mevr. T. parkeerde haar auto te dicht bij een bushalte en kreeg een bekeuring. Ze richt zich tot de ombudsman om haar zaak te bepleiten, maar die zaak valt niet onder zijn bevoegdheid. Hij brengt mevr. T. hiervan op de hoogte en richt het bericht aan de bevoegde MIVB-dienst.

201804015

Mevr. V. schrijft namens haar firma die in het kader van een raamovereenkomst opdrachten heeft uitgevoerd voor de MIVB. Aangezien die werken afgelopen zijn, moet de bankgarantie terugbetaald worden, maar sinds de maand november 2017 slaagt de firma er niet in om de contactgegevens van de nieuwe dossierverantwoordelijke te verkrijgen. De ombudsman vraagt het na bij de MIVB en deelt mee aan mevr. V. dat haar nieuwe contactpersoon haar binnenkort zal contacteren.

201804019

Het station Horta, in de buurt van de woning van de familie van dhr. Z., werd vernieuwd en het kleine gebouw werd voorzien van een nieuw ventilatiesysteem. Dat systeem maakt veel lawaai en veroorzaakt geluidsoverlast waardoor de familie niet kan slapen. De ombudsman, die door dhr. Z. gecontacteerd werd, kan hem echter niet helpen aangezien hij geen MIVB-gebruiker is. De ombudsdienst geeft de klacht toch door aan de klantendienst van de MIVB om de opvolging van de klacht te verzekeren.

201804020

Dhr. G. schrijft naar de ombudsman omdat hij een instorting van de weg gesignaleerd heeft op de website 'Fix My Street', dat ontwikkeld werd door het Gewest om incidenten in de openbare ruimte te melden. Omdat hij na 10 dagen nog steeds geen reactie kreeg, contacteerde dhr. G. de ombudsman van de MIVB, die in dit stadium niets kan doen, maar de vraag doorgeeft aan de dispatching van de bussen. De dispatching zal zo snel mogelijk een inspecteur sturen.

201804024

Mevrouw H. wordt gecontroleerd en niet beboet, maar ze merkt dat de controleurs enkel haar controleren. Ze vraagt hen waarom. Ze krijgt geen antwoord van de medewerkers. Een tiental dagen later komt ze dezelfde controleurs tegen en vraagt ze op haar beurt om hun identificatie. Het incident trekt de aandacht van een van de studenten van mevrouw H., waarop er een menigte samentroeft rond de controleurs, evenwel zonder verder incident. Mevrouw H. doet daarop haar beklag over de houding van de controleurs bij de klantendienst van de MIVB. Daar laat men weten dat het dossier zal worden doorgespeeld aan hun oversten en dat er een onderzoek komt. Ze wil graag ook weten welke straf de controleurs boven het hoofd hangt. Daarop antwoordt de MIVB dat dat interne keken van de onderneming is en om een privéaangelegenheid gaat. Ze wendt zich dan maar tot de ombudsman, die het antwoord alleen maar kan bevestigen.

201805007

Mevr. W. rijdt met de fiets. Ze vindt dat de werkzaamheden in de Wandstraat niet goed aangeduid zijn en de fietsers verplichten om via drukke wegen te rijden. Ze vraagt aan de ombudsman om haar een oplossing aan te reiken. Hij is echter niet bevoegd om tussen te komen voor personen die geen gebruiker zijn van het openbaar vervoer, maar hij draagt de klacht over aan de klantendienst van de MIVB en deelt mevr. W. mee dat ze van hen een antwoord zal ontvangen.

201805008

Mevr. V. reserveerde een Taxibus-dienst, die ze vervolgens annuleerde. De dienst kwam haar toch thuis ophalen en kwam haar ook opwachten voor haar terugkeer. Ze vreest dat ze dit onnodige vervoer

zal moeten betalen. De ombudsman geeft dit door aan de MIVB omdat hij in eerste lijn wordt gecontacteerd. De verantwoordelijke merkt op dat de annulering wel degelijk werd genoteerd, maar dat de informatie niet goed werd doorgegeven ten gevolge van de automatisering. Er zal mevr. V. niets worden aangerekend.

201805014

Mevr. W. stuurde de ombudsman een aanvraag tot schadevergoeding in het kader van een ongeval. De ombudsman antwoordt hem dat hij niet bevoegd is om aanvragen tot schadevergoeding te behandelen en draagt het bericht over aan de bevoegde MIVB-dienst.

201805015

Dhr. T. klaagt bij de ombudsman over het toenemend aantal daklozen in het metrostation Madou. De ombudsman wordt in eerste lijn gecontacteerd en kan niet tussenkomen, maar hij laat dhr. T. weten dat hij zijn bericht overdraagt aan de bevoegde MIVB-dienst.

201805021

Mevr. P. klaagt over de diensten van de Taxibus, die regelmatig te laat komt de laatste tijd. De ombudsman antwoordt dat hij niet kan tussenkomen vooraleer de MIVB haar dossier bestudeerd heeft en geeft haar de nodige gegevens om haar klacht in te dienen via de website van de MIVB.

201805022

Mevr. A. klaagt over de diensten van de Taxibus, die te laat kwam waardoor ze verplicht was een taxi te nemen. De ombudsman antwoordt dat hij niet kan tussenkomen vooraleer de MIVB haar dossier bestudeerd heeft en geeft haar de nodige gegevens om haar klacht in te dienen via de website van de MIVB.

201806004

Dhr. B. vraagt de ombudsman om een attest van vertraging van metro 2 en 6 op 7 juni. De ombudsman antwoordt hem dat hij hem dat document niet kan bezorgen. Dhr. B moet het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB en waarvan de ombudsman hem de gegevens bezorgt.

201806007

Een anonieme persoon stuurde een e-mail naar de ombudsman waarin ze verklaarde dat twee personen, waarvan ze de naam vermeldde in haar bericht, geslaagd waren voor de Selortest zonder dat ze ter plekke waren geweest. De ombudsman antwoordt dat de klacht in eerste lijn bij hem aankomt en dat hij niet bevoegd is om tussen te komen. Om ervoor te zorgen dat haar opmerking adequaat wordt opgevolgd, moet mevr. M. het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden.

201806012

Dhr. R. wenst dat de MOBIB-kaart gratis is. Hij snapt ook niet waarom deze kaart buiten gebruik is na 5 jaar terwijl zijn bibliotheekkaart meer dan 10 jaar oud is. Hij richtte zich tot de klantendienst die verwees naar de gebruiksvoorwaarden van de MOBIB-kaart en hem uitlegde dat de kaarten niet meer gewaarborgd zijn na 5 jaar. De eerste kaarten zullen bovendien niet compatibel zijn met de nieuwe functionaliteiten die door de MIVB zullen worden voorgesteld en het zal vanaf 2019 niet meer mogelijk zijn om er ritten op te laden. De ombudsman bevestigt dit antwoord aan dhr. R. en legt uit dat hij geen enkele invloed heeft op de strategische, operationele en financiële keuzes van de MIVB waarvan de meerderheid bepaald wordt door het overheidsbeleid.

201807008

De heer T. reist regelmatig op lijnen van de MIVB en is geschokt dat zoveel mensen hun vervoersbewijs niet ontwaardden. Hij stelt dan ook voor om dat in de voertuigen te laten omroepen, zodat iedereen de regels volgt. De ombudsman laat hem weten dat dat nu al gebeurt, in drie talen.

201807015

Mevrouw R. wil de MIVB graag bedanken voor haar goede dienstverlening, die maar blijft verbeteren. Een opvallend en uitzonderlijk bericht. De lijn die ze regelmatig neemt is een van de favoriete lijnen voor de rijkschool. Ze kent de instructeurs dus en stelt hun werk bijzonder op prijs. Ze waardeert ook de kalmte die de chauffeurs uitstralen, zeker omdat hun geduld vaak op de proef wordt gesteld door het rijgedrag van anderen of door onbeleefde klanten. De ombudsman bedankt haar en geeft haar boodschap door aan de MIVB.

201808001

De heer V. vraagt een tussenkomst van de ombudsman, omdat door een administratieve fout een lichte, voorwaardelijke straf voor feiten uit 1994 niet van zijn strafregister is geschrapt na de termijn van 5 jaar voorzien voor kleine straffen. Welnu, de MIVB is bereid hem aan te nemen als buschauffeur, maar omdat de heer V. het verplichte bewijs van goed gedrag en zeden niet kan voorleggen (omdat de straf nog steeds op zijn strafblad staat), gaat dat dus niet. Voor dit soort verzoeken is de ombudsman niet bevoegd, maar tewerkstelling is zo belangrijk in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat hij besluit contact op te nemen met de HR-directie van de MIVB. Daar toont men veel begrip en neemt men genoegen met het verzoek tot herstel in eer en rechten dat de kandidaat-chauffeur aan het Parket heeft gericht, temeer omdat de kandidaat perfect aan alle andere voorwaarden voor aanwerving voldoet.

201809005

De heer D. wendt zich tot de ombudsman om hem te vragen wat de meest efficiënte reisweg tussen Berchem Shopping en het Centraal Station is; hij vraagt ook wat voor hem de beste abonnementsformule zou zijn. De ombudsman antwoordt de heer D. dat hij hier niet bevoegd voor is, maar hij geeft hem wel wat advies voor zijn traject. Hij bezorgt hem eveneens de gegevens van de website en het telefoonnummer waar hij terecht kan met al zijn vragen.

201809020

De heer V. klaagt bij de ombudsman dat wanneer hij iets opzoekt op internet, de websites met .be altijd eerst in het Nederlands verschijnen. Ook de website van de MIVB. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is in deze zaak, omdat de klager geen MIVB-gebruiker is.

201809032

Een advocaat wendt zich tot de ombudsman voor een MIVB-werknemer. Die zit in de problemen omdat op vraag van een kredietinstelling beslag is gelegd op zijn loon; de ombudsdienst is geenszins bevoegd voor dit soort gevallen, maar gelet op het belang van de verschillende brieven waar de MIVB zo te zien niet op heeft gereageerd, doet de ombudsman navraag bij de HR-afdeling. Daar blijkt men perfect op de hoogte van de financiële problemen van de werknemer in kwestie, de advocaat wordt ook meteen ingelicht van de meest recente stand van zaken.

201810002

De directeur van een dagcentrum voor PBM'ers kaart bij de ombudsman de problemen aan die hij ondervindt met de 'Taxis Verts', een aanvulling op de Taxibusdienst. De ombudsman kan hem niet rechtstreeks helpen, maar stuurt zijn e-mail wel door naar de bevoegde MIVB-dienst. Die antwoordt een paar dagen later aan de ombudsman en legt uit dat er inderdaad problemen waren, maar dat er maatregelen zijn getroffen.

201810024

De roltrappen van station Albert zijn al een week buiten dienst. Mevrouw V. doet haar beklag bij de ombudsman. Die is echter niet bevoegd om in eerste lijn op klachten te antwoorden en bezorgt haar de gegevens van de pagina op de MIVB-website waar ze haar klacht kan doorgeven.

201810026

Op 5 oktober heeft mevrouw H. een brief geschreven naar verschillende gemeentelijke en gewestelijke instanties, waaronder ook de ombudsman van de MIVB. Daarin vertelt ze over haar ouders, die intussen bijna 90 jaar oud zijn. Haar vader heeft het statuut van gehandicapte, en sinds haar val in februari 2018 verplaatst haar moeder zich enkel nog in een rollator. Ze wil dat haar ouders gebruik kunnen maken van de Taxibus-dienst, zodat ze af en toe even buiten kunnen. Ze schrijft haar vader in, die door hartproblemen het statuut van gehandicapte heeft, maar vraagt ook of haar moeder hem mag vergezellen. De MIVB legt haar uit dat de begeleider, in dit geval dus de moeder van mevrouw H., er in feite is om de gehandicapte persoon te helpen. Welnu, aangezien mevrouw H. zich enkel nog in een rollator verplaatst, is dat dus lastig. Mevrouw H. betreurt dit antwoord en wendt zich daarop tot de verschillende instanties die haar mogelijk kunnen helpen. De ombudsman van de MIVB legt haar uit dat ze haar moeder zou kunnen aanmelden voor de Taxibus-dienst, op voorwaarde dat ze het statuut van gehandicapte krijgt. Haar vader, die zich wel zonder problemen kan verplaatsen, zou dan als begeleider kunnen optreden.

14000 - Betref een andere ombudsman

201805003

Dhr. D. schrijft de ombudsman aan met een klacht over bus 81 die in Ormeignies te vroeg vertrok. Hij miste zijn bus en moest de volgende nemen waardoor hij te laat aankwam op zijn werk. Hij vraagt om de dienstregeling te respecteren. De ombudsman legt hem uit dat hij zich tot het verkeerde adres wendt en geeft hem de contactgegevens van de TEC.

201809010

De heer A. klaagt dat zijn pak is bevuild door de poortjes in het Zuidstation. Na een kleine analyse blijkt dat het gaat om de poortjes van de Eurostar-terminal, en die worden beheerd door de NMBS. De ombudsman bezorgt de man de contactgegevens van de ombudsman voor het spoor.

21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te kopen

201801017

Mevr. V. wilde het abonnement van haar zoon verlengen voor de zone Aalst aan de Kiosk van het station Naamsepoort. De bediende had de vraag blijkbaar niet goed begrepen want hij maakte een maandabonnement van 49 euro aan dat niet geldig is op het netwerk van De Lijn. De volgende dag merkte haar zoon dat zijn schoolabonnement niet functioneerde en kocht een nieuw abonnement bij De Lijn. Mevr. V. vraagt om de terugbetaling van dit onjuiste maandabonnement dat niet gebruikt werd. De MIVB weigert, maar geeft aan dat mevr. V. zich kan wenden tot de ombudsman indien ze niet akkoord gaat met deze beslissing. De ombudsman voert de volgende argumenten aan: het complexe karakter van de tarificering en van de compatibiliteit van de tickets voor het intermodaal vervoer, maar ook het gebrek aan begrip van de Kioskbediende die mevr. V. beter had moeten informeren. Op basis van al deze elementen stemt de MIVB uiteindelijk in om mevr. V. terug te betalen.

201802006

Mevr. P. heeft een maandabonnement gekocht en contant betaald in de BOOTIK Rogier. Ze betaalde 54 euro, waarvan 49 euro voor het vervoerbewijs en 5 euro voor de MOBIB-kaart. 's Avonds stelt ze vast dat haar abonnement niet op haar kaart geladen werd. De volgende dag verneemt ze in hetzelfde verkooppunt dat de verkoop van het abonnement niet geboekt werd en ze verdenkt de medewerker ervan dat hij het geld gestolen heeft. Ze wil klacht indienen bij de politie, maar deze antwoordt haar dat de MIVB de zaak eerst intern moet onderzoeken. Mevr. P. richt zich vervolgens tot de ombudsdienst die het relaas van de feiten enkel kan doorgeven aan de dienst klantenrelaties zodat deze kan onderzoeken wat er werkelijk gebeurd is. Hij brengt mevr. P. daarvan op de hoogte.

201803009

Dhr. H. heeft een 10-rittenkaart gekocht via Go Easy. Het geld werd gedebiteerd, maar er verschenen geen ritten op zijn kaart. De ombudsman geeft de klacht door aan de klantendienst aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn en verzekert dhr. H. ervan dat het probleem spoedig opgelost zal worden.

201804014

Dhr. L. contacteerde meermaals de commerciële dienst van de MIVB betreffende de herlading van zijn 10-rittenkaart via GO Easy (online aankoop). Zijn rekening werd gedebiteerd, maar de ritten werden niet op zijn kaart geladen. De MIVB legde hem uit dat de ritten pas de dag na de aankoop op de kaart geladen worden wanneer de kaart voor een GO-paal gehouden wordt of bij de validatie. Aangezien dit niet functioneerde, wendde dhr. L. zich tot een BOOTIK voor een vervanging. Daar werd hem meegedeeld dat de kaart functioneert. Dat blijkt echter niet waar te zijn en dhr. L. vraagt om een terugbetaling van de 14 euro. Na de tussenkomst van de ombudsman, contacteert de MIVB uiteindelijk dhr. L. voor een terugbetaling van de bestelde ritten die hij niet ontving.

201804018

In september 2017 heeft mevr. B. voor haar zoon een MTB-abonnement gekocht die toelaat alle openbaar vervoer in Brussel te gebruiken, zowel de MIVB als de NMBS, de TEC en De Lijn. Ze kwam echter tot de vaststelling dat het abonnement niet toelaat om tot in Waterloo te reizen en wenst een terugbetaling. De ombudsman kan niet meer tussenkomen omdat het feiten betreft van meer dan 3 maanden geleden, maar hij antwoordt aan mevr. B. dat hij haar e-mail aan de klantendienst van de MIVB overdraagt voor opvolging.

201805012

Mevr. E. vraagt een terugbetaling van de kosten die ze heeft gemaakt voor de vervanging van haar MOBIB-kaart die plots onbruikbaar was. Ze weigerde het voorstel van de klantendienst van de MIVB omdat op die manier niet alle kosten werden gedekt. Ze richt zich tot de ombudsman die inlichtingen inwint bij de klantendienst. Deze aanvaardt om de kosten voor de nodige heen-en-terugrit te betalen, maar niet de andere kosten die mevr. E. maakte. De ombudsman laat dit weten aan mevr. E.

201805018

Toen mevr. D. een jaarabonnement kocht in maart 2017, had ze nog 13 of 14 Jump-ritten op haar MOBIB-kaart. Tot in maart 2018 reisde ze met haar jaarabonnement en op de vervaldatum stelde ze vast dat haar Jump-ritten verdwenen waren. Ze klaagt hierover bij de klantendienst van de MIVB, die Mevr. D. een schikking voorstelt ter waarde van 5 Jump-ritten omdat ze niet kunnen terugvinden hoe die ritten verdwenen zijn. Mevr. D. weigert deze schikking en legt haar zaak voor aan de ombudsman. Hij contacteert de klantendienst en pleit voor de eerlijkheid van de klant. De klantendienst antwoordt hem dat het onmogelijk is de valideringen van een jaar geleden na te gaan en zegt dat klanten vaak denken dat er ritten verdwijnen zonder te beseffen dat ze hun kaart meermaals hebben gevalideerd. Bovendien oordeelt de MIVB dat de klacht niet op tijd werd ingediend. De klant had de klantendienst nochtans gecontacteerd op 14 maart 2018 kort nadat haar abonnement vervallen was op 8 maart 2018. Ze kon onmogelijk eerder ontdekken dat haar Jump-ritten verdwenen waren aangezien ze een jaarabonnement

had. De ombudsman beseft dat de MIVB onbuigzaam zal blijven en deelt tot zijn spijt mee aan mevr. D. dat de MIVB weigert haar te geloven, maar haar commerciële geste wel behoudt. De ombudsman merkt verder op dat de MIVB de begindatum van het abonnement van meer dan een jaar geleden kan terugvinden, maar niet de valideringen van een kaart ouder dan 6 maanden. Hoewel het de klantendienst van de MIVB is die mevr. D. aanraadde om de ombudsman te contacteren, is het nut van dit voorstel niet duidelijk aangezien de ombudsman geen autoriteit heeft over de MIVB en dat deze laatste niet afwijkt van haar beslissing na de argumentatie van de ombudsdienst, die oordeelt dat de twijfel ten gunste van de klant moet komen.

201807001

Mevrouw W. had vervoersbewijzen voor de Airport Line gekocht. Toen ze die wilde gebruiken, kreeg ze van de ontwaarder de melding dat haar ticket niet geldig was. Ze heeft een ander vervoersbewijs moeten kopen. De klantendienst van de MIVB weigerde aanvankelijk om de ongebruikte tickets terug te betalen, maar na tussenkomst van de ombudsman besluit men dan toch om ze om te ruilen voor gewone vervoersbewijzen. Bovendien is de informatie om op de luchthaven te geraken bijzonder lastig terug te vinden op de website van de MIVB, omdat ze gespreid is over verschillende rubrieken: ontwaarding, vervoersbewijzen enz. Daarop stelt de ombudsman voor om een nieuwe rubriek 'Met de MIVB naar de luchthaven' toe te voegen aan de website.

201807028

Mevrouw D. wilde haar kaart opladen aan een automaat, betaalde 14 euro, maar heeft geen 10 ritten gekregen. Ze heeft de nodige stappen ondernomen, maar zonder succes, waarop ze dan maar de ombudsman aanspreekt. Die gaat te rade bij de klantendienst, waar men uitlegt dat de ritten twee weken eerder alsnog op de kaart zijn gezet, en dat dit dossier is afgesloten. De ombudsman meldt het goede nieuws aan mevrouw D.

201809017

Mevrouw A. merkt dat haar Mobib-kaart onleesbaar is, hoewel er nog 6 ritten op staan; intussen had ze haar kaart al herladen aan de Kiosk in het Centraal Station, voor een bedrag van 14 euro. Hoewel ze de melding had gekregen dat de transactie was geannuleerd, bleek het geld toch van haar rekening te zijn gegaan. Ze eist een terugbetaling aan de ombudsman, die haar enkel kan doorverwijzen naar het online contactformulier op de website van de MIVB. Dit soort taken vallen immers buiten zijn bevoegdheden.

201809029

Nadat de heer P. zijn 10-rittenkaart heeft opgeladen, merkt hij dat het bedrag in rekening is gebracht, maar dat de ritten niet op de kaart staan. Hij wendt zich in eerste instantie tot de ombudsdienst, waar men hem de procedure uitlegt om zijn klacht in te dienen bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201810006

De heer D. bestelt vervoersbewijzen via de app Go Easy, maar het lukt hem niet om die op zijn kaart te laden. Hij heeft wel degelijk betaald, maar de tickets komen niet toe. Hij richt zich dan maar tot de ombudsman, omdat de MIVB niet antwoord op zijn verzoek tot terugbetaling. Daarop gaat de ombudsman op onderzoek uit, en daarbij blijkt dat men bij Customer Care van niets weet. De ombudsman suggereert de heer D. om zijn verzoek nog eens in te dienen via het formulier op de MIVB-website. Hij voegt meteen ook de link toe in zijn bericht.

201810016

De heer en mevrouw L. hebben per abuis op hun MOBIB-kaart een MIVB-abonnement ingeladen in de plaats van een Lijn-abonnement. Ze vragen een terugbetaling aan de ombudsman. Die legt hen uit dat hij niet bevoegd is in eerste lijn en bezorgt hen de gegevens van de bevoegde MIVB-dienst.

201810019

Net zoals heel wat andere gebruikers heeft mevrouw P. haar kaart opgeladen aan een GO-terminal. Het geld is van haar rekening gegaan, maar de ritten zijn niet op haar kaart ingeladen. Ook in dit geval is de ombudsman niet bevoegd, aangezien hij in eerste lijn wordt gecontacteerd. Hij geeft de gegevens door van de MIVB-webpagina waar de dame in kwestie haar grieven kenbaar kan maken.

201810029

Mevrouw D. is het niet eens met de compensatie die de MIVB voorstelt doordat de tickets die ze had aangekocht niet goed op haar kaart werden ingeladen. Ze wendt zich tot de ombudsdienst. Die vraagt haar in welk station ze de tickets heeft gekocht en op welk tijdstip, en vraagt haar ook om de correspondentie met de dienst Klantenrelaties van de MIVB over te maken. Omdat mevrouw D. niet meer reageert, wordt het dossier geklasseerd.

201811010

Mevrouw D. had een probleem bij het herladen van haar kaart. Het toestel heeft haar geld genomen, maar nadien blijken er geen nieuwe ritten op de kaart te staan. In dit stadium kan de ombudsman nog niet tussenkomen, hij bezorgt de dame in kwestie de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811025

De MIVB weigert de heer A. een schadevergoeding toe te kennen; hij wendt zich tot de ombudsman om zijn slag thuis te halen. De heer A. heeft sinds 5 jaar een Mobib-kaart van de NMBS, die zou vervallen op 27 oktober 2018. Een paar dagen ervoor heeft hij een maandabonnement van de MIVB ingeladen op de kaart. Een maand later geeft de kaart er de brui aan, en de heer A. slaagt er niet meer in ze te herladen. Hij ziet zich genoodzaakt om aparte tickets te kopen om thuis te geraken en de volgende dag naar een Bootik te rijden. Daar verneemt hij dat zijn kaart sinds 3 weken vervallen is en dat hij er een nieuwe moet kopen, voor de prijs van 5 euro. De heer A. laakt het feit dat hij een abonnement heeft kunnen inladen op een kaart die een paar dagen later zou vervallen. Hij vraagt om de twee eenritkaarten die hij kocht terug te betalen. Na navraag bij de MIVB kan de ombudsman de vervoersmaatschappij enkel gelijk geven. Hij legt aan de heer A. uit dat de Mobib-kaart een drager is waarop je vervoersbewijzen kunt opladen zolang ze geldig is. Nadat de kaart verlopen is, kunnen de bewijzen nog gebruikt worden tot hun geldigheid vervalt, maar het is dan onmogelijk om er nog een nieuw ticket op in te laden. De heer A. heeft geen enkele schade geleden. Hij had gewoon aan de Bootik moeten vragen om de vervoersbewijzen over te zetten op zijn nieuwe, aan te schaffen kaart. Het is de verantwoordelijkheid van de reiziger om zijn abonnement tijdig te vernieuwen, een schadevergoeding is hier dus niet aan de orde.

201812007

De heer D. wilde 10 nieuwe ritten op zijn kaart laden. Er gaat 14 euro van zijn rekening, maar de 10 ritten verschijnen niet op zijn kaart. Hij vraagt om de ritten van op afstand alsnog op de kaart te laden. Omdat de ombudsman in eerste lijn wordt gecontacteerd, kan hij zelf niet tussenkomen. Hij adviseert de man in kwestie om eerst de geëigende kanalen op de website van de MIVB te gebruiken.

21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen

201801008

Dhr. A. richt zich tot de ombudsman omdat hij sinds 2014 beschikt over het VIPO-statuut en de MIVB hem het voorkeurtarief geweigerd heeft. Hij nam vervolgens verschillende maandabonnementen aan 49 euro, waarvan hij de terugbetaling vraagt omdat zijn statuut ondertussen opnieuw geactualiseerd

werd door het ziekenfonds. Na analyse van het geval door de MIVB, legt de ombudsman uit aan dhr. A. dat hij niet meer ingeschreven is in de Kruispuntbank van de sociale zekerheid en dat hij de nodige stappen moet ondernemen bij zijn ziekenfonds. Hij laat de betrokkene ook weten dat de MIVB geen abonnementen terugbetaalt die reeds vervallen zijn.

201802005

Dhr. N. is overgestapt van een MIVB-jaarabonnement naar een MTB-jaarabonnement. Hij vraagt zich af waarom het niet mogelijk is om het vereiste supplement bij de verandering van abonnement pro rata te berekenen. De klantendienst van de MIVB legt hem uit dat het enkel mogelijk is om het ene vervoerbewijs te gebruiken in plaats van het andere indien men overstapt op een duurder vervoerbewijs. Aangezien het vaste jaarlijkse tarieven betreft kan de MIVB het MTB-supplement echter niet pro rata berekenen op basis van de resterende maanden. De ombudsman is niet bevoegd om deze regel van de MIVB te veranderen.

201802013

Aan mevr. D. is voor de derde keer een gratis schoolabonnement geweigerd omwille van overschrijding van de termijn. Ze contacteert de ombudsman die naar de reden voor deze weigering vraagt bij de klantendienst. Hij krijgt het antwoord dat de MIVB van mening is dat de vervaldatum van het abonnement op elk ogenblik kan nagekeken worden door de kaart op één van de GO-verkoopautomaten te plaatsen. Ze stelt bovendien dat een van de voorwaarden voor het bekomen van een schoolabonnement tegen voordeeltarief is dat de abonnementen van start gaan tijdens dezelfde tarifieringsperiode, namelijk van 1 februari tot 31 januari van het volgende jaar. In het geval van mevr. D. was die termijn verstreken. De ombudsman is niet bevoegd om deze bepaling van het reglement te wijzigen.

201803012

Mevr. L. contacteerde de klantendienst in verband met het schoolabonnement van haar dochter. Ze heeft zeven kinderen en bevestigt dat haar dochter S. reeds een schoolabonnement had dat niet vernieuwd werd. De ombudsman vraagt inlichtingen aan de klantendienst. Daaruit blijkt dat mevr. L. online de gezinssamenstelling moet doorgeven met inbegrip van S., wiens naam blijkbaar niet doorgegeven werd, en dat haar dochter zo opnieuw haar abonnement zal kunnen gebruiken. De bemiddelaar legt haar uit hoe ze op de pagina van de MIVB-website kan gaan om vervolgens het schoolabonnement voor haar dochter te kunnen aanschaffen.

201804001

Begin februari dacht mevr. B. dat ze een studentenabonnement had gekocht voor een jaar. In werkelijkheid werd een normaal abonnement op haar kaart geladen aan een gelijkaardig tarief. Ze ontdekte de fout medio maart omdat ze het openbaar vervoer niet gebruikt had begin maart. Ze legt uit aan de ombudsman dat ze op het moment van de aankoop haar schoolattest getoond had aan de bediende, maar de MIVB vindt dit niet terug in het computersysteem en weigert het abonnement te vervangen omdat de termijn verstreken is. De ombudsman slaagt er niet in om de MIVB te overtuigen en moet het dossier afsluiten met een negatieve eindbeschikking.

201805004

Mevr. S. beschikt over een abonnement dat werd betaald door haar werkgever en verviel op 30 april. Wanneer ze op 1 mei de bus wilde nemen, wordt ze genoodzaakt om een 1 rit-ticket aan te schaffen omdat haar kaart niet meer functioneerde. Ze denkt dat de MIVB niet het nodige heeft gedaan om haar kaart te herladen en richt zich tot de ombudsman voor de terugbetaling van haar ticket. Hij draagt haar bericht over aan de klantendienst, maar benadrukt dat het misschien haar werkgever is die de kaart niet herladen heeft.

201807005

De vader van de heer V. is overleden, en zijn zoon vraagt om het seniorenabonnement dat hij vlak voor zijn dood had gekocht, terug te betalen. De MIVB antwoordt dat zodra je een dergelijk abonnement langer dan een maand hebt gebruikt, je al geprofiteerd hebt van een voordeeltarief. Met die logica stelt de MIVB dat het abonnement enkel terugbetaald kan worden in de eerste maand na aankoop. De ombudsman leest evenwel op de website van de MIVB dat "enkel jaarabonnementen worden terugbetaald", en dus in feite ook seniorenabonnementen. Hij kan de MIVB echter niet overtuigen en moet het dossier afsluiten zonder positief gevolg.

201807007

Mevrouw H. wil dat het ongebruikte deel van het abonnement van haar overleden echtgenoot wordt terugbetaald. De dienst Klantenrelaties antwoordt heel laconiek dat ze het klantenbestand hebben aangepast, waarop mevrouw H. zich tot de ombudsman wendt. Die antwoordt dat de MIVB van mening was dat dit abonnement enkel kon worden terugbetaald binnen de maand na aankoop, hoewel op de MIVB-website duidelijk te lezen staat dat jaarabonnementen worden terugbetaald. De ombudsman stelt voor om deze regel te versoepelen, zeker gezien de verduidelijking op de website van de MIVB (zie aanbeveling aan het einde van dit document).

201809007

De heer C. neemt telefonisch contact op met de ombudsman. Hij heeft voor het eerst een abonnement genomen bij de MIVB, voor drie maanden (7 augustus tot 6 november). Omdat hij geen internet heeft, verneemt hij pas een paar weken later bij toeval dat hij als RVV-rechthebbende een voorkeurstarief kan krijgen. Hij stapt naar een Bootik en vraagt om zijn abonnement voor 3 maanden te vervangen door een RVV-abonnement, dat dus veel goedkoper is. De medewerker weigert. De ombudsman benadrukt aan de klantendienst van de MIVB dat het RVV-statuut een officieel erkend statuut is van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, om kansarmen een gunstig tarief te bieden. De MIVB aanvaardt de omruiling en de ombudsman licht de heer C. in.

201809009

Mevrouw I. heeft een boete gekregen en geeft toe dat ze met haar uitkering niet toekomt om 50 euro per maand te besteden aan een abonnement. Als steuntrekkende van het OCMW van Aarlen heeft ze volgens haar wel recht op een voorkeurstarief. Ze richt zich tot de ombudsdienst. Omdat het niet de eerste keer is dat ze wordt betrapt, bedraagt de boete 214 euro, geld dat ze niet heeft. Na navraging bij de diensten van de MIVB antwoordt de ombudsman dat RVV-abonnementen enkel toegekend worden aan mensen die in een gemeente van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wonen en aangesloten zijn bij het OCMW van een van die gemeenten. De MIVB adviseert de persoon om zich te richten tot haar ziekenfonds, waar men haar het vereiste attest kan bezorgen voor een sociaal abonnement. De ombudsman brengt haar in contact met de dienst Inningen van de MIVB, om de boete gespreid te betalen.

201809039

De heer K. doet zijn beklag bij de ombudsdienst over wat volgens hem een geval van discriminatie is ten aanzien van studenten uit andere Europese landen; die krijgen geen schoolabonnement omdat ze niet kunnen bewijzen dat ze geregeld een Belgische school bezoeken. Het gaat bijvoorbeeld om Erasmus-studenten ingeschreven in een universiteit van een ander Europees land. De ombudsman is niet bevoegd om een administratieve beschikking te wijzigen die nog dateert uit de tijd dat het gunsttarief voor schoolabonnementen gefinancierd werd met gewestsubsidies, en die zijn inmiddels afgeschaft. De ombudsman legt de situatie uit aan de heer K., maar geeft wel toe dat die administratieve beschikking inderdaad versoepeld zou mogen worden ten gunste van studenten die een betrouwbaar officieel en erkend attest van een Europese school kunnen voorleggen.

201809041

De heer B. klaagt dat de MIVB weigert hem nog een schoolabonnement toe te kennen omdat hij in juli 25 is geworden. Eén van zijn vrienden heeft wel een schoolabonnement gekregen. Hij is nochtans even oud, maar verjaart in september. Het gaat inderdaad om een administratieve beslissing die zegt dat studenten tot en met de leeftijd van 24 jaar recht hebben op een abonnement aan een sterk verlaagd tarief. De ombudsman wordt daarbij in eerste lijn aangesproken en adviseert de heer B. om het geëigende kanaal op de MIVB-website te gebruiken als hij meer inlichtingen wenst.

201810027

De heer C. wendt zich tot de ombudsman. Aan de Bootik in station Rogier heeft men hem immers een maandabonnement verkocht in de plaats van een schoolabonnement voor een jaar. Hij begrijpt niet waarom de MIVB het niet wil omzetten. Na een analyse van de zaak kan de ombudsman het standpunt van de MIVB enkel bijtreden: indien de klant geen schoolattest voorlegt, kan de werknemer ook niet weten dat de klant een schoolabonnement wil. En omdat september intussen voorbij is, is het niet langer mogelijk om het verstreken maandabonnement om te zetten in een nieuw jaarabonnement. Hij adviseert de heer C. dan ook om aan de school eerst een ingevuld attest te vragen. Daar kan hij dan een schoolabonnement voor een jaar mee aanvragen, ter waarde van 50 euro.

21210 – Een saldo terugbetalen

201811030

Om haar dochter te kunnen meenemen heeft mevrouw M. tien ritten ingeladen op haar Mobib-kaart. Daar staat ook een abonnement op. Omdat ze de resterende ritten niet meer plant te gebruiken, loopt ze langs bij een Bootik om de ritten te laten overzetten op een andere Mobib-kaart. De medewerker weigert. Ze wendt zich tot de ombudsman om die weigering aan te vechten. Navraag bij de technische diensten van de MIVB leert dat de overdracht van een deel van een 'contract', in dit geval dus een aantal ritten, niet mogelijk is omwille van informaticatechnische redenen. De ombudsman kan niet anders dan het standpunt van de MIVB bij te treden, maar hij legt mevrouw M. wel uit dat ze de ritten kan blijven gebruiken wanneer ze met een andere persoon reist..

21230 – Defect toestel of vervoerbewijs

201808006

Mevrouw C. heeft de metro genomen met haar 4-jarige kleinzoon. Bij het ontwaarden zijn er echter 2 ritten van haar kaart gegaan. Ze wendt zich tot de ombudsman om de rit die teveel in rekening is gebracht, terug te eisen. De ombudsman kan echter niet in eerste lijn tussenkomen. Hij bezorgt mevrouw C. de gegevens van het contactformulier, zodat ze haar verzoek langs die weg kan doorgeven aan de MIVB.

201810035

De heer O. is een trouwe, jaarlijkse abonnee. Wanneer hij zijn kaart probeert te valideren, krijgt hij een foutmelding hoewel zijn abonnement nog steeds geldig is. Maar in feite gaat het om een melding om aan te geven dat het abonnement de gewaarborgde werkingsduur heeft overschreden. De heer O. denkt echter dat zijn abonnement niet langer geldig is. Uit voorzorg koopt hij dan maar een Mobib Basic 10-rittenkaart. Wanneer hij verneemt dat zijn abonnement toch nog geldig is, vraagt hij aan de MIVB om een terugbetaling. De MIVB weigert, en de heer O. besluit dan maar om zich tot de ombudsman te wenden. Die vordert een onderzoek. Daaruit blijkt dat het abonnement van de heer O. wel degelijk nog geldig is, wat de Bootik-medewerker overigens ook al bevestigd had. De MIVB stemt ermee in om de rit terug te betalen die de heer O. maakte om aan de Bootik zijn abonnement te laten checken. De ombudsman deelt de beslissing mee aan de heer O. Die is teleurgesteld, als abonnee is hij

immers niets met de 10-rittenkaart. Hij voegt er ook nog aan toe dat hij als abonnee al niet vergoed wordt voor de vele stakingsdagen die hij moet ondergaan.

201811020

De heer V. neemt in eerste lijn contact op met de ombudsman. Bij de eerste ontwaarding van zijn kaart zijn er immers twee ritten afgegaan, en ook bij de overstap 18 minuten later gaan er nog eens twee ritten af. Hij vraagt om een compensatie. De ombudsman kan in dit stadium niet tussenkomen en geeft hem de contactgegevens de dienst Customer Care. Daar kan hij een terugbetaling aanvragen.

201812017

Mevrouw G. vraagt aan de ombudsman om de terugbetaling van een rit op haar 10-rittenkaart. De rit lijkt van haar kaart te zijn gegaan, dat terwijl er een abonnement op haar Mobib-kaart stond. De ombudsman moet haar doorverwijzen naar de Customer Care van de MIVB, aangezien hij niet in eerste lijn kan tussenkomen.

201812020

De heer L. contacteert de ombudsman in eerste lijn. Zijn dochter is ritten op haar Jump-kaart kwijt doordat ze wilde testen of ze met een andere persoon kon reizen. De actie heeft haar een plek op haar kaart gekost, de heer L. vraagt om die terug te betalen. De ombudsman vraagt aan de heer L. om in eerste instantie contact op te nemen met de MIVB, via het geëigende formulier op de MIVB-website.

21230 - Terugbetaling nav defect toestel of vervoerbewijs

201806002

Mevr. V. ondervindt problemen met haar MOBIB-kaart, die niet altijd wordt gelezen door de ontwaarders. De ombudsman merkt op dat ze haar klacht nog niet heeft geuit bij de MIVB en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen in dit stadium. Om ervoor te zorgen dat haar opmerking adequaat wordt opgevolgd, moet ze het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden. Op basis van haar relaas zegt hij haar toch dat haar kaart waarschijnlijk beschadigd is en dat ze naar een BOOTIK kan gaan om deze te laten testen.

201806003

Mevr M. heeft de MIVB reeds tweemaal aangeschreven om uit te leggen dat het sas blokkeert als haar zoon van 5, die dus gratis reist, erdoor samen met haar door wandelt: haar zoon wordt door de sensoren van het sas herkend als een tweede persoon. Ze was niet tevreden met de oplossingen voorgesteld door de MIVB (een agent roepen, twee minuten wachten en vervolgens het abonnement opnieuw valideren). De klantendienst raadde haar aan om zich te wenden tot de ombudsman. Deze laatste verneemt van de MIVB dat het probleem niet kan worden opgelost met een MOBIB-kaart omdat deze enkel mag worden toegekend aan kinderen van 6 jaar of meer. De zoon van Mevr. M. zou een jaar lang door zijn knieën kunnen buigen wanneer hij door het sas wandelt zodat de sensoren hem niet waarnemen, legt de klantendienst verder uit. Dit in afwachting van de aanpassing van de sensoren waaraan reeds wordt gewerkt. De ombudsman licht mevr. M. in over deze halfslachtige oplossingen en betreurt dat hij haar niet beter kan helpen.

201809030

De heer C. ondervindt een scanprobleem met zijn RVV-abonnement. Na verschillende telefoontjes van de klant in kwestie geeft de MIVB dat ook toe. Na zes oproepen naar het nummer 070/232000 stemt de MIVB ermee in om het RVV-abonnement gratis met een maand te verlengen, voor een waarde van 8,10 euro. De heer C. richt zich daarop tot de ombudsdienst, omdat hij heeft uitgerekend

dat hij meer dan 10 euro aan telefoonkosten heeft uitgegeven om een commerciële geste te krijgen voor minder geld; hij eist tussenkomst van de ombudsman, zodat de kosten van zijn oproepen worden terugbetaald. De ombudsman geeft het verzoek door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB. Die blijft bij zijn standpunt en laat weten aan de heer C. dat hij het commerciële gebaar reeds heeft aanvaard, en dat daarmee de kous af is. De MIVB voegt nog toe dat er ook andere kanalen zijn om contact op te nemen met de onderneming en dat een commerciële geste heel uitzonderlijk blijft, laat staan een tweede daarbovenop. De ombudsman staat in kopie van die laatste e-mail en sluit het dossier definitief af.

201810001

Naar aanleiding van haar klacht in juni (zie 201806003) schrijft mevrouw M. aan de Minister van Vervoer en aan de ombudsman van de MIVB met de vraag om een definitieve oplossing te vinden voor het probleem van haar zoon. Die is 5 jaar, maar moet de volle pot betalen voor een rit omdat hij te groot is om samen met zijn moeder door de poortjes te gaan. Na een kort intern onderzoek door de ombudsman blijkt dat de MIVB inderdaad weet heeft van het probleem en volop bezig is om de aanwezigheidsmelders in alle sassen hoger te plaatsen. Een oplossing zou kunnen zijn om jonge begeleide reizigers een gratis Mobib-schoolkaart te geven. Maar de MIVB antwoordt dat het niet mogelijk is om kinderen jonger dan 6 in te voeren in het systeem. Nadat men een aantal voorstellen op een rijtje heeft gezet en gelet op het beperkte aantal gevallen, beslist de MIVB om bij uitzondering een gratis kaart op naam uit te reiken zonder leeftijdsbeperking.

201810007

Mevrouw D. heeft haar kaart gescand in het Zuidstation. Die dag rijdt de metro echter niet door de nationale betoging. Ze wil vergoed worden voor de rit die ze niet heeft kunnen maken. De ombudsman bezorgt haar de juiste contactgegevens om haar verzoek in te dienen.

201810015

Mevrouw C. heeft haar abonnement op 5 september opgeladen, maar wanneer ze de 13de de bus wil nemen, werkt het aan geen enkele zuil, ondanks herhaalde pogingen. Ze besluit dan maar om elke keer een apart ticket te kopen, en op het einde van de week loopt ze langs bij een Bootik, waar men haar abonnement dan eindelijk gebruiksklaar maakt. Ze eist de terugbetaling van de 6 eenritkaarten die ze heeft moeten kopen omdat haar abonnement niet werkte. De ombudsman, die haar verzoek in de eerste lijn ontvangt, legt haar uit dat ze eerst een aanvraag moet indienen bij de MIVB. Pas als men haar daar niet kan of wil helpen, kan ze hem inschakelen.

21310 - Niet gevalideerd

201801001

Dhr. B. leent regelmatig zijn MOBIB 65+-kaart uit aan zijn 15-jarige kleinzoon en laadt er dan 1 of 2 Jump-kaarten van 10 ritten op aangezien hij zelf geen gebruik meer maakt van het abonnement voor senioren. Zijn kleinzoon wordt gecontroleerd en krijgt een toeslag opgelegd van 408 euro wegens het gebruik van het vervoerbewijs van een derde. Hoewel de jongen reeds eerder gecontroleerd werd, had hij hierover nog nooit opmerkingen gekregen van andere controleurs. De rit werd wel degelijk gedebiteerd, maar volgens de MIVB-regels mogen vervoerbewijzen op naam niet gebruikt worden door derden. De ombudsman kan deze reglementering niet herzien en raadt dhr. B. aan om de toeslag te betalen.

201801003

Tijdens een controle duurt het even vooraleer dhr. B. zijn abonnement te voorschijn haalt. Hij werd namelijk geopereerd aan zijn rechterhand en zijn arm is gespalkt. Wanneer hij zijn abonnement terugvindt, deelt de controleur hem mee dat het te laat is aangezien het pv al opgemaakt is. Hij kan deze

boete wel laten annuleren door een brief te richten aan de MIVB, wat dhr. B. ook onmiddellijk doet. Ondanks het feit dat dhr. B. zijn abonnement wel degelijk getoond heeft aan de controleur, wordt hem toch een administratieve toeslag van 10 euro aangerekend alsof hij zijn vervoerbewijs thuis vergeten was. Jammer genoeg betaalt dhr. B. de 10 euro niet binnen de vastgestelde termijn en enkele dagen daarna ontvangt hij een verzoek tot betaling van 107 euro. Hij richt zich tot de ombudsman, die naar een meer gedetailleerde analyse van dit geval vraagt, meer bepaald door het verslag van de controleur te raadplegen waarin duidelijk vermeld staat dat de klant zijn kaart terugvond op het ogenblik van de controle. De MIVB is gevoelig voor de argumentatie van de ombudsman en aanvaardt een laatste transactie waarbij dhr. B. een toeslag van 10 euro moet betalen binnen de 5 dagen, omwille van de bijzondere omstandigheden tijdens deze controle.

201801004

Een sociaal assistente van Fedasil komt tussen namens dhr. G. die beweert dat hij de poortjes van de metro geopend had met behulp van zijn kaart. Deze was echter niet gevalideerd. Tijdens de controle had dhr. G. geen vervoerbewijs bij. Indien hij de poortjes geopend had, zou zijn kaartje immers gevalideerd zijn en zou hij geen pv gekregen hebben. Gezien de preciaire situatie van de persoon in kwestie stelt de ombudsman een betalingsplan voor om de betaling van de toeslag te spreiden over enkele maanden. De MIVB stemt in met dit voorstel.

201801006

Mevr. B. liep door de poortjes van het metrostation zonder haar abonnement te scannen. Omdat ze een brief ontvangen heeft zonder vermelding van het te betalen bedrag, gaat ze zich informeren in een BOOTIK. Daar verneemt ze dat er nog een brief met details zal volgen. Dit gebeurt echter niet en het dossier wordt doorgestuurd naar de deurwaarders van Modero. De ombudsman komt tussen in haar voordeel omdat mevr. B. effectief de regels gerespecteerd heeft. De MIVB stemt ermee in om het bedrag van de toeslag terug te brengen naar 10 euro die binnen de 5 dagen betaald moet worden.

201801007

Dhr. L. kreeg een boete omdat zijn kaartje tijdens de controle niet reageerde op de scan en het bericht 'geen contact' op de scanner van de controleur verscheen. In de BOOTIK krijgt hij te horen dat zijn kaartje defect was. Dhr. L. gaat bijgevolg in tegen de betaling van de toeslag en contacteert de ombudsman. Op basis van de elementen waarover hij beschikt, kan de ombudsman hem enkel aanraden om de toeslag te betalen aangezien de MIVB van mening is dat een reiziger een nieuw vervoerbewijs moet kopen wanneer hij vaststelt dat zijn kaartje defect is.

201801009

Mevr. M. komt tussen namens haar zoon die een verzoek tot betaling ontving van het deurwaarderskantoor Modero. Zijn moeder verklaart echter dat ze noch een pv noch een betalingsherinnering van de MIVB ontvangen hebben. De ombudsdienst vraagt een intern onderzoek aan bij de dienst Inbreuken en deze toont aan dat er wel degelijk brieven verstuurd werden naar het adres dat opgenomen is in het Rijksregister en ook gebruikt wordt door Modero waarvan de briefwisseling goed verlopen is. Aangezien de feiten dateren van meer dan drie maanden geleden sluit de ombudsman dit dossier en raadt hij de correspondentie aan om zo snel mogelijk het door Modero gevraagde bedrag te betalen.

201801012

Dhr. K. heeft een gecombineerd abonnement MIVB/NMBS. Tijdens een controle vindt hij zijn vervoerbewijs niet terug. Hij betaalt de administratieve toeslag van 10 euro, maar de MIVB eist een totaal bedrag van 107 euro omdat ze hem niet als abonnee terugvindt. Hij richt zich tot de ombudsdienst die met spoed een onderzoek verricht bij verschillende diensten van de MIVB: er wordt vastgesteld dat er een storing is van de databank en dhr. K. wel degelijk een abonnement had op het moment van de

controle. De MIVB vraagt aan het kantoor Modero om het dossier te sluiten en dhr. K. terug te betalen. Dhr. K. heeft intussen reeds het bedrag van 97 euro betaald dat gevorderd werd door het deurwaarderskantoor Modero.

201801015

De zoon van dhr. P. kreeg een boete omdat hij een ander kaartje zou hebben getoond aan de controleur dan het gevalideerde kaartje. Nadat hij vervolgens het gevalideerde kaartje teruggevonden had, stuurde hij het naar de dienst Inbreuken van de MIVB. Dhr. P. betwist dus de boete die zijn zoon kreeg omdat dit niet gebeurd zou zijn indien de controleur wat meer geduld had getoond. De ombudsdienst verzoekt om een grondige analyse van het dossier. Daaruit blijkt dat de jongeman zijn vervoerbewijs pas enkele minuten na de controle valideerde en dat hij enkele maanden voordien twee pv's gekregen had voor dezelfde inbreuk. De ombudsman brengt dhr. P. hiervan op de hoogte en sluit het dossier.

201801016

Dhr. M. beweert dat hij zijn abonnement thuis vergeten is en verklaart aan de ombudsdienst dat hij het gevraagde bedrag van 107 euro vermeld in de brief van de MIVB niet zal betalen, maar wel de toeslag van 10 euro voor het vergeten van zijn abonnement. De ombudsdienst wint inlichtingen in bij de MIVB over de status van dhr. M. als abonnee en de MIVB verklaart dat het abonnement niet meer geldig was op het moment van de controle. Het werd twee dagen later verlengd. De ombudsman stelt dhr. M. hiervan op de hoogte en raadt hem aan om de gevraagde toeslag te betalen.

201801018

Mevr. M. vraagt om een zeker begrip voor haar vader die nog nooit in België geweest was en bekeurd werd omdat hij zijn net aangekochte vervoerbewijs niet gevalideerd had. De MIVB is onbuigzaam voor dit soort gevallen en de ombudsdienst kan enkel aanraden om het gevraagde bedrag te betalen en eventueel om betalingsfaciliteiten te verzoeken.

201801019

Dhr. L. wilt een ticket kopen op tram 25 in de richting van het Noordstation, maar de bestuurder vertelt hem dat zijn tickets op zijn en geeft hem de raad om een ticket te kopen bij aankomst in dit station. Bij aankomst in het Noordstation wordt dhr. L. gecontroleerd en ondanks zijn uitleg loopt hij een pv op en een toeslag van 107 euro. Dhr. L. bepleit bij de ombudsman dat hij te goeder trouw was aangezien hij nog nooit een inbreuk gepleegd heeft. De MIVB voert aan dat 'het feit dat de bestuurder geen tramtickets meer in voorraad heeft, geen geldige reden is om zonder ticket gebruik te maken van het net'. De ombudsman antwoordt daarop dat het feit dat de bestuurder geen tickets meer in voorraad had in strijd is met de tariefbepalingen waarin uitdrukkelijk staat dat men een vervoerbewijs kan kopen op de bus of tram. Na onderzoek wordt deze tekortkoming in de organisatie van de verkoop erkend. De MIVB stemt bijgevolg in om de toeslag te annuleren op voorwaarde dat dhr. L. de prijs betaalt van een vervoerbewijs aangekocht op de tram, nl. 2,50 euro.

201801020

Mevr. A. nam bus 64 en wilde haar rit betalen met een briefje van 50 euro, maar de bestuurder weigerde. Een team van controleurs gaf haar een bekeuring. Ze richt zich tot de ombudsman die haar echter niet kan helpen. Haar abonnement was twee dagen ervoor vervallen en ze zou genoeg tijd gehad hebben om haar kaart te herladen bij een herlaadpunt. Gezien haar precare situatie stelt de ombudsman haar voor om een spreiding van de betaling te vragen aan de MIVB.

201801021

Mevr. A. kreeg een pv wegens inbreuk op artikel 77.8 omwille van rijden op een speciaal weggedeelte voorbehouden aan voertuigen van het openbaar vervoer. Ze betwist dat ze op deze busstrook zou hebben gereden en stelt verschillende fouten vast in het pv van vaststelling, met name de kleur van

het voertuig. In ieder geval is de ombudsman onbevoegd inzake verkeersovertredingen en draagt het bericht over aan de diensten van de MIVB voor onderzoek.

201801022

Mevr. H. komt tussen voor haar zoon die door verstrooidheid vergeten is een kaartje te kopen. Jammer genoeg blijkt uit het onderzoek dat hij reeds verschillende toeslagen aan het afbetalen is en dat hij de voorziene bedragen van de betalingsregeling niet betaalt. De ombudsdienst kan niets doen in een dergelijk geval dat meer te maken heeft met het materiële onmogelijkheid om te betalen dan met verstrooidheid. De ombudsman stelt toch voor aan de dienst Inningen van de MIVB om eventueel de betalingsregeling te versoepelen.

201801026

Mevr. M. werd gecontroleerd en kreeg een boete op het traject tussen de haltes Pétilion en Montgomery omdat ze haar 10-rittenkaart niet ontwaard had. Deze werd nochtans twee dagen daarvoor opgeladen. Jammer genoeg kan de ombudsman niets doen in haar voordeel want zelfs als de controleur vaststelt dat de kaart opgeladen is, heeft de reiziger de verantwoordelijkheid om de kaart voor de ontwaarder te houden en het correcte tarief te betalen voor een rit. De MIVB herinnert in dit verband aan het feit dat een dubbel signaal, licht en geluid, getuigt van een correcte validatie en dat niet valideren gelijkstaat met reizen zonder betalen.

201802001

Mevr. M. van Fedasil komt tussen voor een vluchteling die op een bus van de MIVB stapte aan het Zuidstation met een vervoerbewijs van de TEC. De bestuurder zou hem hebben bevestigd dat het ticket geldig was, maar vervolgens kreeg hij een boete. Hij ontving een eerste document waaruit hij begreep dat hij slechts 10 euro moest betalen, wat hij ook deed. Vervolgens kreeg hij een tweede brief met de vraag om het ontbrekende bedrag van 97 euro te betalen. Naar aanleiding van de tussenkomst van de ombudsdienst in zijn voordeel, stemt de dienst Inbreuken van de MIVB in met een herleiding van de toeslag naar 10 euro omdat hij slecht geïnformeerd werd.

201802003

Mevr. F. heeft problemen ondervonden bij het valideren van haar kaart in bus 71. Door de grote toestroom van mensen raakte ze niet tot bij de ontwaarders en kreeg ze een boete tijdens een controle. Omdat ze normaal gezien een abonnement heeft, bepleit ze bij de ombudsdienst dat ze te goeder trouw was. Helaas blijkt uit het onderzoek van de MIVB dat haar abonnement vervallen was en dat ze 10-rittenkaarten gebruikte, die men moet valideren bij het opstappen op het voertuig. De bekeuring is dus gerechtvaardigd en de ombudsman kan mevr. F. enkel de raad geven om het gevraagde bedrag van 107 euro te betalen.

201802007

Mevr. B. vergeet haar kaart te valideren bij het opstappen op tram 62. Ze krijgt een bekeuring ook al heeft ze een 10-rittenkaart opgeladen. De controleur raadt haar aan om zich tot de ombudsman te wenden, temeer daar mevr. B. zegt dat ze nog nooit een dergelijk probleem gehad heeft met de MIVB. De ombudsdienst vraagt de historiek van de validaties van Mevr. B. op bij de MIVB. Deze antwoordt dat de klant in het verleden reeds een soortgelijke inbreuk gepleegd heeft bij de MIVB waarbij uiteindelijk tot een deurwaardersprocedure is overgegaan. Tegen deze achtergrond wenst de MIVB geen positief gevolg te geven aan het verzoek van de ombudsman, die mevr. B. daarover informeert.

201802010

Mevr. G. kreeg een boete in bus 71 omdat haar partner en zijzelf niet tot bij de ontwaarders waren geraakt door de grote drukte in het voertuig. Nadat ze opgestapt waren aan de halte Arenberg, werden ze gecontroleerd en bekeurd ter hoogte van de halte Bozar. De partner van mevr. G. kon pas na de halte Centraal Station tot bij een ontwaarder geraken. Ze vragen de hulp van de ombudsman die een

goed woordje voor hen doet in het licht van hun relaas van de gebeurtenissen en de gunstige historiek benadrukt door mevr. G. De MIVB verandert niet van standpunt aangezien uit het verslag blijkt dat de twee hun kaart pas probeerden te valideren toen ze de ploeg controleurs opmerkten. De MIVB laat bovendien weten aan de ombudsman dat deze mensen al een lopend dossier hebben bij de dienst Inbreuken. De ombudsman legt het standpunt van de MIVB voor aan de klagers en sluit de zaak aangezien hij geen argumenten kan aanbrengen om dit te weerleggen.

201802014

Mevr. F. wendt zich tot de ombudsdienst om een boete aan te vechten. Vóór die bewuste controle had ze haar abonnement proberen vernieuwen, maar de automaat waar ze gewoonlijk gaat, was verwijderd omwille van werken. Ze verklaart dat ze geen enkele reden heeft om fraude te plegen aangezien haar abonnement terugbetaald wordt door haar werkgever. De ombudsman vraagt haar om meer informatie (abonnementsnummer, brief van de MIVB ...). Aangezien hij geen antwoord krijgt, sluit hij het dossier af.

201802021

Dhr. R. komt tussen voor zijn moeder die een abonnement heeft, maar het te laat verlengde. Toen ze van de bus stapte, werd ze gecontroleerd zonder geldig vervoerbewijs. Dhr. R. vraagt om haar de toeslag van 10 euro te laten betalen zoals voor een abonnee. De MIVB aanvaardt het argument niet omdat elke reiziger in het bezit moet zijn van een geldig vervoerbewijs. De ombudsman deelt het standpunt van de MIVB mee aan dhr. R.

201803001

Dhr. P., die een maandabonnement heeft, werd bekeurd in september 2016 (!), zonder vervoerbewijs. De controleur zei dat hij slechts een kleine toeslag zou moeten betalen. In maart 2018, schrijft hij een brief naar de ombudsman omdat hij een uitnodiging tot betaling ontving van het deurwaarderskantoor Modero met de vraag om meer dan 400 euro te betalen. De ombudsman kan zich enkel onbevoegd verklaren, gezien de tijd die verstreken is. Indien dhr. P. de procedure had gerespecteerd en binnen de gevraagde termijn betaald had, zou hij slechts een toeslag van 10 euro betaald hebben. Nu is de toeslag van 10 euro al opgelopen tot 107 euro en daarbij komen nog dagvaardings- en aanmaningskosten. De ombudsman raadt dhr. P. aan zich tot de gerechtsdeurwaarders te richten om eventueel een financiële regeling te vragen aan de deurwaarders.

201803002

Dhr. B. wilde in de tram een vervoerbewijs kopen, maar had enkel een biljet van 10 euro en de trambestuurder beschikte niet over voldoende wisselgeld. Enkele haltes verder werd dhr. B. gecontroleerd en kreeg een boete. Hij betwist deze boete en beroept zich daarvoor op artikel 7 van het MIVB-reglement, waarin staat dat elke persoon die geen geld bij zich heeft of niet het precieze bedrag, dit moet melden aan de chauffeur. Deze kan hem dan een document geven waarin een alternatieve procedure voorgesteld wordt. De ombudsman onderstreept bij de MIVB dat de bestuurder deze mogelijkheid niet vermeld had en vraagt om de historiek van de relatie tussen de MIVB en de klager na te gaan. Dhr. B. blijkt een probleemloze klant te zijn sinds meerdere jaren en de dienst Inbreuken aanvaardt om de toeslag van 107 euro te verminderen naar een toeslag van 10 euro, die binnen de 5 dagen betaald moet worden. De ombudsman bedankt de MIVB en deelt het goede nieuws mee aan dhr. B.

201803004

Dhr. M. heeft twee vervoerbewijzen van 1 rit gekocht op tram 44 aan Tervuren Terminus. Om een onbekende reden blijkt tijdens een controle enkele tientallen minuten later dat één van de vervoerbewijzen reeds werd gevalideerd de avond voordien. Dhr. M. had de kaart echter niet de avond voordien gekocht of gebruikt. De ombudsman verzoekt om een onderzoek naar de traceerbaarheid van dat vervoerbewijs aangezien de klant betrouwbaar lijkt. Na onderzoek bevestigt de dienst Inbreuken het feitenrelaas van dhr. M. en annuleert de toeslag. De ombudsman deelt het hem mee.

201803005

Een sociaal assistente van een Brusselse randgemeente komt tussen voor een persoon met een neurologische beperking die zich niet alleen kan verplaatsen. Ze kreeg een boete van 107 euro die ze niet in één keer kan betalen. De ombudsdienst intervenueert bij de dienst Inbreuken van de MIVB die instemt met een betalingsplan zonder rente gespreid over 6 maanden.

201803007

Mevr. B. komt tussen voor een persoon die een boete kreeg, maar die op het moment van de bekeuring in de les gezeten zou hebben. Dit wordt gestaafd met een schoolattest. Het betreft echter een bekeuring van midden oktober 2017 en mevr. B. reageerde pas na ontvangst van de deurwaardersbrieven. Ze verklaart dat ze slachtoffer is van identiteitsfraude en beweert dat ze geen enkele brief ontving voorafgaand aan de deurwaardersbrieven van Modero. Mevr. B. vraagt aan de ombudsman om te bemiddelen bij de MIVB opdat ze de toeslag van 107 euro zouden omzetten in een administratieve boete van 10 euro aangezien ze een abonnement had op de dag van de controle. De ombudsman antwoordt dat hij niet meer kan tussenkomen na 5 maand en stelt voor dat de klaagster de betwisting hervat en alle bewijsstukken naar de dienst Inbreuken van de MIVB stuurt. De MIVB is immers de enige die kan nagaan of mevr. B. een abonnement had op het moment van de overtreding.

201803008

Een advocatenkantoor contacteert de ombudsdienst ter verdediging van haar klant die een bekeuring kreeg voor reizen zonder vervoerbewijs. De argumentatie luidt dat er geen verkoopautomaat is in de halte waar deze reiziger opstapte en dat hij ervan uitging dat er nog ritten op zijn 10-rittenkaart stonden. Bovendien is de advocaat van mening dat de MIVB blijk geeft van nalatigheid omdat haar klanten niet kunnen nagaan hoeveel ritten er nog op hun kaart staan indien ze meerdere 10-rittenkaarten opladen; de ontwaarder herkent enkel de kaart die in gebruik is, maar niet de eventuele andere 10-rittenkaarten die opgeladen werden. Dit zou leiden tot onopzettelijke inbreuken. De ombudsman verzoekt om een volledige analyse van het incident bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Deze bevestigt de gegrondheid van de bekeuring. De computergegevens tonen namelijk aan dat dhr. D. niet geprobeerd heeft om zijn kaart te valideren, wat erop wijst dat hij zich ervan bewust was dat zijn kaart reeds leeg was. Hij heeft de kaart kort na de controle opgeladen. Dhr. D. reisde bijgevolg zonder te betalen wat leidt tot een boete van 107 euro, zoals bepaald door de regionale wetgever. De ombudsman antwoordt dan ook aan de advocaat dat hij zijn klant het beste aanraadt om de toeslag binnen de gestelde termijn te betalen om bijkomende kosten te vermijden.

201803011

Dhr. T. kreeg een boete voor rijden zonder vervoerbewijs op tram 25. Hij toonde de controleur een ticket dat 2 dagen voordien gevalideerd werd. Aan de ombudsman legt hij uit dat hij zich vergist had toen hij dat ticket toonde aan de controleur. Hij valideerde vervolgens een blanco ticket dat in zijn zak stak op het moment van de controle. Dit wordt niet aanvaard door de MIVB want elke reiziger moet zijn ticket valideren bij het instappen in het voertuig. Een validatie tijdens de controle is ongeldig. De ombudsman legt hem uit dat hij niets meer voor hem kan doen dan een verlenging aanvragen van de betalingstermijn, die al meerdere dagen verstreken is, en een spreiding van de betaling.

201803017

Dhr. Y. schrijft een brief aan de ombudsman betreffende een controle die hij onlangs kreeg in Belgica. In dit stadium kan de ombudsman hem niet helpen want dhr. Y. heeft nog geen proces-verbaal of aanmaning tot betaling ontvangen. Hij raadt dhr. Y. aan om een brief te schrijven naar de dienst Inbreuken van de MIVB of om te wachten tot hij de documenten van de MIVB ontvangen heeft.

201803019

Dhr. V. schrijft betreffende een toeslag van augustus 2017 die hij naar eigen zeggen betwist zou hebben in november. De ombudsman vindt de betwisting niet terug. Hij vraagt het na bij de dienst Inbreuken van de MIVB op basis van de beperkte informatie die hij kreeg van dhr. V. De dienst Inbreuken neemt het dossier over want de ombudsman is niet bevoegd om feiten ouder dan drie maanden te behandelen.

201803020

Dhr. M. kreeg een boete van 95 euro omdat zijn voertuig een dienstonderbreking van een buslijn van 33 minuten veroorzaakt had. Hij contacteert de MIVB-dienst omdat hij nooit naar Brussel komt en de plaats waar de dienstonderbreking plaatsvond, niet kent. De juridische dienst antwoordt hem dat hij moet betalen omdat zijn nummerplaat op het voertuig gezien werd. Hij contacteert vervolgens de ombudsdienst die de bevoegde MIVB-dienst nogmaals opbelt. Bij navraag blijkt dat de identificatie enkel op basis van de nummerplaat gebeurd is, dat het voertuig niet overeenkomt met het voertuig van dhr. M. en dat de naam van de bestuurder die opgegeven werd op het moment van de feiten van iemand anders is. De bekeuring wordt bijgevolg geannuleerd aangezien een willekeurig iemand zich de nummerplaat van dhr. M. onrechtmatig toegeëigend had.

201803023

Op 19 maart kreeg mevr. D. een boete op tram 55. Ze pleitte voor haar zaak bij de dienst Inbreuken die er niet op inging. Ze richt zich tot de ombudsman met de uitleg dat ze haar kaartje inderdaad niet had gevalideerd op de tram, maar dat ze ervan uitging dat haar validatie in het Noordstation volstond. Uit het onderzoek blijkt dat ze haar vervoerbewijs na de controle valideerde en dus niet in het Noordstation, zoals ze verklaart. De ombudsman kan niet voor haar opkomen want de MIVB is van mening dat een vervoerbewijs correct gevalideerd moet worden om gebruik te kunnen maken van het net.

201803024

Dhr. B. heeft een geldig abonnement, maar is het vergeten en moet 10 euro betalen als verminderde boete voor abonnees. Hij betaalt dit bedrag echter niet en beweert dat hij de brief met het verzoek tot betaling niet ontvangen heeft. Hij was inderdaad aan het verhuizen. Verscheidene weken later, nadat het dossier doorgestuurd werd naar de deurwaarders van de MIVB, ontvangt hij een aanmaning tot betaling van de volledige toeslag, hetzij 107 euro. Hij richt zich tot de ombudsman die erin slaagt om de dienst Inbreuken van de MIVB ervan te overtuigen dat de administratieve gebreken in het geval van dhr. B. geen reden mogen zijn om te vergeten dat hij een abonnee is. De MIVB vraagt een beperkte toeslag van 10 euro aangevuld met 10 euro administratieve kosten, die binnen de 5 dagen betaald moet zijn. De ombudsman deelt het goede nieuws mee aan dhr. B.

201803025

Dhr. C., die vermoeid is na een hele dag werk, vergeet zijn vervoerbewijs te valideren bij het opstappen op de tram. Tijdens de controle een eindje verderop krijgt hij een boete. Hij vraagt aan de ombudsman om zijn zaak te bepleiten bij de dienst Inbreuken die weigerde op zijn beslissing terug te komen. De ombudsman heeft echter geen argumenten om hem te helpen aangezien de MIVB vermoeidheid niet beschouwt als een geldige reden om gratis gebruik te maken van haar net en de gelijke behandeling van alle reizigers wil waarborgen. Hij sluit het dossier en deelt dit mee aan dhr. C.

201803026

Mevr. T. kon het vervoerbewijs dat ze nodig had voor haar rit op tram 81 niet aanschaffen. Ze krijgt een boete tijdens een controle aan de halte Drievuldigheid. Ze legt de ombudsman uit dat de GO-automaten defect waren. De ombudsman kan echter niet voor haar opkomen bij de MIVB want deze is van mening dat mevr. T een vervoerbewijs had kunnen kopen bij de tramconductor. De ombudsman brengt mevr. T. daarvan op de hoogte.

201803027

Mevr. S. wandelde in het Zuidstation door de open metropoortjes zonder haar kaart te valideren voor de ontwaarder. Ze werd gecontroleerd en kreeg een boete omdat ze niet over een geldig vervoerbewijs beschikte. Ze richtte zich tot de dienst Inbreuken van de MIVB die weigerde om de toeslag van 107 euro te annuleren. Ze richt zich tot de ombudsman omdat ze naar eigen zeggen geen boete wil betalen aangezien de poortjes open waren. De ombudsman legt haar uit dat de validatie van het vervoerbewijs altijd verplicht is, wat ook het vervoermiddel is. In sommige metrostations zijn er zelfs geen poortjes en ook daar is het verplicht om het vervoerbewijs te valideren vooraleer men de gecontroleerde zone betreedt.

201804002

Dhr. B. legt uit aan de ombudsman dat hij een boete kreeg nog voor hij de kans kreeg om zijn vervoerbewijs te valideren. Hij valideerde het vervolgens toen de controleurs opstapten op de tram. De ombudsman merkt op dat de e-mail gericht is aan de dienst Inbreuken van de MIVB en raadt dhr. B. aan om te wachten op een antwoord van de MIVB. Hij is immers niet bevoegd om een klacht in eerste lijn te behandelen.

201804004

Mevr. J. verklaart aan de ombudsman dat ze een boete kreeg terwijl ze neerzat aan de halte. Wanneer de ombudsman zich informeert over de omstandigheden van de bekeuring, komt hij echter te weten dat mevr. J. bekeurd werd op tram 82 om 14.51 u en dat ze haar vervoerbewijs aangekocht had om 15.03 u. De ombudsman legt haar uit dat hij in die omstandigheden niet voor haar kan opkomen.

201804006

Dhr. L. dient klacht in bij de ombudsdienst omdat hij van mening is dat hij onterecht bekeurd werd op de Noctis-bus. Hij valideerde zijn kaart waarop ongeveer 10 ritten stonden. Maar de validatie was mislukt want tijdens de controle bleek de kaart niet gevalideerd te zijn. De ombudsman herhaalt dat elke reiziger verantwoordelijk is voor de goede validatie van zijn vervoerbewijs. Een licht- en geluidssignaal geven aan dat de validatie geslaagd is. Indien de ontwaarder niet functioneert moet de reiziger een andere ontwaarder in het voertuig gebruiken.

201804009

Dhr. M. kreeg een boete en vindt dat dit te wijten is aan het gebrek aan verkooppunten in de buurt van de halte Buyl waar hij de tram genomen heeft. Maar de dienst Inbreuken van de MIVB is van mening dat hij een vervoerbewijs had kunnen kopen op de tram of bij het overstappen aangezien hij bekeurd werd in het metrostation Madou. De ombudsman kan hier geen argumenten tegen inbrengen en sluit het dossier.

201804011

Dhr. D. kreeg een boete en bepleit zijn zaak bij de ombudsman. Hij legt uit dat hij voor zijn vertrek in het metrostation Pannenhuis een kaartje wilde kopen, maar dat de automaten defect waren. De dienst Inbreuken liet de twee automaten controleren en daaruit blijkt dat via beide automaten meerdere kaartjes verkocht werden in het kwartier voor en het kwartier na de komst van dhr. D. De ombudsman heeft geen geldige argumenten om dhr. D. te verdedigen en sluit het dossier.

201804012

Mevr. M. nam de tram samen met haar nichtje. Ze had gelopen om hem te halen en liet haar nichtje plaatsnemen op een zitplaats. Vervolgens wilde ze haar vervoerbewijs valideren, maar de tram kwam reeds toe bij de volgende halte en de controleurs die opstapten, stelden vast dat ze geen vervoerbewijs had. Ze verklaart onschuldig te zijn, maar de ombudsman kan haar niet helpen aangezien de MIVB van mening is dat de validatie onmiddellijk bij het opstappen op het voertuig moet gebeuren.

201804013

Dhr. B. legt uit dat de poortjes van het station Troon open waren en dat er een aanhoudende toon klonk die waarschijnlijk wees op een stoornis. Hij hield zijn kaart voor de ontwaarder toen hij door het poortje wandelde. Toch kreeg hij voor de eerste keer in zijn leven een boete en betwistte de toeslag bij de dienst Inbreuken. Omdat geen gehoor is gegeven aan zijn klacht, richt hij zich tot de ombudsman om zijn zaak te verdedigen. Deze slaagt er niet in om de dienst Inbreuken te laten terugkomen op zijn beslissing en moet aan dhr. B. meedelen dat de toeslag behouden blijft.

201804022

De heer P. wilde zijn vervoersbewijs op de tram betalen met een biljet van 20 euro, maar de bestuurder kon daar niet op teruggeven. Hij werd beboet zonder dat hij de kans had zich te verdedigen. Hij vindt dat de MIVB zich hier onbegripvol gedraagt, en nadat hij op zijn verzoek bij de dienst Inbreuken een negatief antwoord krijgt, besluit hij zich tot de ombudsman te wenden. Die slaagt er echter niet in de dienst Inbreuken te overtuigen om terug te komen op de beslissing. Hij verontschuldigt zich bij de reiziger dat hij hem niet heeft kunnen helpen.

201805001

Dhr. S. reist dagelijks van Antwerpen naar Brussel. Op 11 januari 2018 kreeg hij een boete op het perron van de halte Graaf van Vlaanderen. Hij nam de lift naar beneden, maar vergiste zich van perron. Toen hij terugkeerde om van perron te veranderen, kreeg hij een boete. Hij legde uit aan de dienst Inbreuken dat hij zijn vervoerbewijs altijd valideert op het perron alvorens op de metro te stappen. Dat is de reden waarom hij het die dag nog niet gevalideerd had. Hij verklaart aan de ombudsman dat hij nog geen antwoord kreeg op zijn e-mail. De ombudsman wint inlichtingen in bij de MIVB-diensten die het antwoord opstellen. In het antwoord dat op 4 februari 2018 verzonden werd naar dhr. S. wordt geweigerd om terug te komen op de beslissing tot boete. De ombudsman kan geen andere argumenten aanhalen ter verdediging van dhr. S. en legt hem uit dat de validering moet gebeuren op het moment dat men de gecontroleerde zone van het metrostation betreedt. Er zijn trouwens maar weinig haltes met een valideertoestel op het perron.

201805002

De ombudsman ontvangt in eerste lijn de klacht van mevr. C. betreffende de bekeuring die ze kreeg. Ze verklaart dat ze te goeder trouw dacht dat de Noctis bussen gratis waren. De ombudsman kan haar niet helpen in dit stadium en draagt haar bericht over aan de dienst Inbreuken van de MIVB om een antwoord te verkrijgen.

201805006

Het agentschap Fedasil pleit voor dhr. A., een vluchteling die voor de tweede keer in minder dan twee jaar een boete kreeg; de toeslag bedraagt bijgevolg 214 euro. De ombudsman bepleit zijn zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB: de subtiliteiten van de validering zijn niet altijd duidelijk voor deze personen in een onzekere situatie. De dienst aanvaardt om de toeslag te halveren, hetzij naar 107 euro. De ombudsman deelt dit alles mee aan Fedasil en oppert dat het misschien interessant is stappen te ondernemen om een sociaal abonnement te verschaffen aan vluchtelingen met grote mobiliteitsbehoeften. Het kost immers minder dan 9 euro per maand.

201805011

Mevr. A. nam de nieuwe MIVB-lift op de hoek van het Troonplein die naar de ticketbalie en het metro-perron leidt. Ze was verrast dat ze onmiddellijk op het perron aankwam en omdat ze nog geen ticket had, keerde ze terug met de trap. Daar werd ze gecontroleerd en kreeg een boete omdat ze geen geldig vervoerbewijs bij zich had in de gecontroleerde zone. De ombudsman gaat ter plaatse en stelt vast dat er stickers hangen om de gebruikers te waarschuwen dat een geldig vervoerbewijs verplicht is, maar dat het noch in de liftcabine noch op de stopplaatsen van de lift op verdieping -1 en -2 mogelijk is om het vervoerbewijs te valideren. De lift is praktisch onbruikbaar voor een reiziger die in orde wil

zijn met zijn vervoerbewijs. Hij deelt dit mee aan de dienst Inbreuken, die de toeslag schrapt. De bevoegde MIVB-dienst installeert bovendien spoedig de nodige apparatuur in het station.

201805019

Komende van Aat, koopt mevr. S. bij aankomst in het station Brussel-Centraal twee tickets om met de metro naar Saint-Luc te gaan. Wanneer ze bij terugkomst in het station Brussel-Centraal aankomt, wordt ze gecontroleerd, maar heeft ze haar ticket niet meer. Initieel aanvaardt de dienst Inbreuken niet om de toeslag te annuleren: het is niet mogelijk te weten of ze zich al dan niet in de gecontroleerde zone bevond want er zijn geen poortjes in het station Brussel-Centraal. Mevr. S. richt zich tot de ombudsman en voegt haar aankoopbewijzen bij het dossier. Op basis van deze documenten en de reistijden, aanvaardt de dienst Inbreuken om de toeslag te annuleren. De dienst herinnert haar er wel aan dat men het vervoerbewijs moet bijhouden tot het einde van de rit.

201805024

Dhr. G. schrijft naar de ombudsman omdat zijn dochter een boete kreeg en hij er niet in slaagt om gehoord te worden door de dienst Inbreuken van de MIVB. De ombudsman beschikt niet over de nodige gegevens en richt zich bijgevolg tot de dienst Inbreuken van de MIVB. De dienst bestudeert het dossier en stelt vast dat de dochter van dhr. G. slecht geïnformeerd werd door de buschauffeur, die haar had gezegd dat haar vervoerbewijs Buzzy Pass van De Lijn geldig is op de MIVB lijnen. De MIVB aanvaardt de toeslag te verlagen tot 10 euro.

201806005

Mevr. C. schrijft de ombudsman aan nadat haar vraag om annulering van de toeslag werd geweigerd door de dienst Inbreuken van de MIVB. Ze legt uit dat ze samen met een vriend reisde en gebruik maakte van zijn MOBIB-kaart waarop 10 ritten stonden. Nadat een van de twee het poortje was doorgewandeld, was de kaart leeg. De tweede ging naar de automaat om 10 ritten op de kaart te laden. De tweede persoon ging door het toegangspoortje, maar aangezien er wat tijd was verstreken, werd de validering beschouwd als een aansluiting. Daardoor kreeg ze bij een controle iets later een boete. De dienst Inbreuken analyseert de kaart en stelt vast dat het relaas van mevr. C. overeenkomt met de computergegevens. De toeslag wordt geannuleerd en de ombudsman brengt mevr. C. op de hoogte.

201806006

Mevr. Z. kreeg een boete op 2 juni 2018 in het station Stokkel, terwijl ze zich in de Ardennen bevond en het openbaar vervoer in Brussel niet meer gebruikte sinds augustus 2017. De ombudsman legt haar uit dat ze klacht moet indienen bij de politie voor identiteitsfraude en een kopie van het pv moet bezorgen aan de dienst Inbreuken van de MIVB.

201806011

Mevr. N. schrijft namens mevr. B., een stagiaire die op haar dienst werkt. Ze kreeg een boete omdat het abonnement dat ze op haar MOBIB-kaart had geladen geldig was voor de maand juli in plaats van voor de maand juni. Ondanks haar vragen, komt de dienst Inbreuken niet terug op zijn beslissing. De ombudsman informeert zich bij de commerciële dienst om te weten of een dergelijke vergissing bij het gebruik mogelijk is. Hij komt te weten dat de verkoopautomaat automatisch de vervaldatum voorstelt als aanvangsdatum voor het nieuwe abonnement. In dit geval was dat 19 mei 2018 en werd deze datum dus vrijwillig aangepast door de klant naar 1 juli 2018. Toen ze haar nog ongeldige abonnement probeerde te gebruiken in juni, moet het licht- en geluidssignaal haar bovendien hebben verwittigd dat de validering niet geldig was. Het is in dat geval de verantwoordelijkheid van de reiziger om te zorgen dat hij in orde is.

201806015

Dhr. B. verstuurt een brief van deurwaardersbureau Modero als bijlage bij een e mail. Hij geeft hierbij helemaal geen uitleg, maar vraagt aan de ombudsman om hem zo snel mogelijk te antwoorden. De

ombudsman vraagt hem om meer informatie over zijn vraag. Bij gebrek aan een antwoord sluit hij de zaak af zonder verder gevolg.

201806016

Mevr. G. liep een dubbele toeslag op ten belope van 214 euro. Nadat ze van de dienst Inbreuken een negatief antwoord kreeg op haar annuleringsverzoek, vraagt ze aan de ombudsman om tussen te komen in haar voordeel. Ze legt uit dat ze op de Noctis-bus gestapt was om 1.55 u. en dichtbij een zitplaats was gaan staan. Ze wachtte tot de bus stopte aan de volgende halte en valideerde vervolgens haar vervoerbewijs om 2 u. In het pv dat werd opgesteld om 2.12 u. staat dat mevr. G. niet over een vervoerbewijs beschikte. De ombudsman wint inlichtingen in bij de dienst Inbreuken en verneemt dat mevr. G. haar kaartje had gevalideerd tijdens de controle. Tussen het begin van de controle en het opmaken van het pv was er wat tijd voorbijgegaan en de dienst weigert terug te komen op zijn beslissing. De ombudsman licht mevr. G. hierover in en herinnert haar eraan dat de validering onmiddellijk moet gebeuren bij het opstappen op het voertuig.

201807002

De heer B. is verbaasd dat hij zijn betaalkaart niet kan gebruiken om zijn ticket te betalen aan de buschauffeur. Hij heeft geen kleingeld bij zich en besluit dan maar om zonder vervoersbewijs te rijden. Het gevolg: een boete. De dienst Inbreuken scheldt die niet kwijt, waarop de heer B. zich tot de ombudsman richt. Die legt uit dat je soms met de kaart kan betalen aan een verkoopautomaat, maar aan de chauffeur zelf kan je enkel met fysiek geld betalen. De ombudsman meldt hem dat hij eigenlijk geen verhaal heeft.

201807004

Mevrouw C. krijgt een boete en doet nog dezelfde dag haar beklag bij de ombudsman. Die antwoordt haar dat hij niet bevoegd is om in eerste lijn op te treden. Ze moet wachten tot ze de boete heeft ontvangen, en ze dan eerst aanvechten bij de MIVB. Ze klaagt ook over het gedrag van de controleur, die volgens haar heel onbeleefd was. Ook dat moet ze eerst aankaarten bij de MIVB zelf. De ombudsman bezorgt haar de nodige gegevens. Een paar weken later meldt ze de ombudsman dat de MIVB haar argumenten heeft aanvaardt en de toeslag heeft laten vallen.

201807009

Mevrouw M. van Fedasil stuurt een bericht voor een bewoonster van haar opvangcentrum. Die werd beboet, hoewel ze een geldig ticket had van het opvangcentrum. Het lijkt erop dat ze het niet goed heeft ontwaard, mevrouw M. vraagt dan ook om begrip te tonen. De dienst Inbreuken accepteert zeer uitzonderlijk om de toeslag te laten vallen, maar raadt wel aan om de maatschappelijke werkers aan de bewoners te laten benadrukken dat het enorm belangrijk is dat ze hun vervoersbewijs correct ontwaarden (groene pijl op het moment van het scannen). Mevrouw M. spreekt haar dank uit.

201807010

Mevrouw M. is vergeten haar kaart te scannen en heeft van de dienst Inbreuken geen antwoord gekregen op haar verzoek om de boete te laten vallen. Ze wendt zich tot de ombudsman. Die kan haar niet helpen, aangezien de MIVB afleiding niet aanvaardt als reden om een vervoersbewijs niet te ontwaarden. Het is een kwestie van eerlijkheid tegenover de andere reizigers. Hij brengt de reiziger hiervan op de hoogte.

201807017

Mevrouw P. betwist de omstandigheden waarbij ze werd beboet. Omdat ze de ombudsman contacteert zonder eerst via de dienst Inbreuken van de MIVB te gaan, geeft de ombudsman haar klacht door aan de juiste dienst.

201807021

Mevrouw W. legt aan de ombudsman uit waarom ze een boete heeft gekregen. Hij kan haar in deze fase echter niet helpen. Hij antwoordt dat hij de klacht doorgeeft aan de dienst Inbreuken van de MIVB.

201807023

De heer C. werd bekeurd omdat hij zijn kaart niet had ontwaard. Naar eigen zeggen heeft hij dat wel gedaan en gingen de poortjes in de metro gewoon open. De ombudsman gaat daarop te rade bij de MIVB, waar men erop wijst dat het openen van de poortjes niet automatisch betekent dat het vervoersbewijs ook correct is ontwaard. Je moet altijd checken of het groene lampje gaat branden. De ombudsman betreurt dat de MIVB de betrouwbaarheid van haar apparatuur niet in twijfel trekt en de boete niet kwijtscheldt wanneer er duidelijk een probleem is met de reizigersinfrastructuur.

201807027

Mevrouw K. heeft een boete gekregen, en op basis van haar uitleg heeft de dienst Inbreuken van de MIVB ermee ingestemd om die te verlagen naar 10 euro, te betalen binnen de 5 dagen. Maar gezien het overlijden van haar vader en door tal van andere omstandigheden vergeet ze dat en betaalt ze de boete veel te laat. Door tussenkomst van de ombudsman aanvaardt de dienst Inbreuken de laattijdige betaling en wordt het dossier afgesloten.

201808002

Mevrouw B. werd gecontroleerd en betwist de boete die ze heeft gekregen; volgens haar heeft ze haar vervoersbewijs wel degelijk gescand, en in tegenstelling tot wat het pv beweert, zegt ze dat haar kaart nog steeds geldig is, er staan immers nog 3 ritten op. De ombudsman vraagt de MIVB om het gebruik van de kaart van mevrouw B. na te gaan. Uit de analyse blijkt dat er geen ontwaarding of poging tot is geweest op de dag waarop ze de boete kreeg, misschien omdat ze de kaart verkeerd op de ontwaarder heeft geplaatst. In zijn antwoord wijst de ombudsman erop dat lampjes en geluidssignalen aangeven of de ontwaarding is gelukt.

201808004

Mevrouw K. werd begin maart 2018 gecontroleerd en betaalde een bedrag van 107 euro. Op basis van de vermelding "periodiciteit: jaarlijks" op het "betalingsbewijs" dat ze bij het verkooppunt heeft gekregen, is ze van mening dat ze slechts 10 euro verschuldigd is. Ze wil het verschil dan ook terug. De ombudsman legt haar uit dat dit document geen vervoersbewijs is en dat ze een Jump 10-rittenkaart heeft, en dat is geen abonnement.

201808005

De heer C. werd gecontroleerd op lijn 95, net op het moment dat hij zijn vervoersbewijs wilde ontwaarden. Het eerste toestel lag in panne, en de bus zat overvol. Toen de bus aankwam bij de volgende halte, was de heer C. inmiddels tot in het midden van de bus geraakt om daar zijn ticket te ontwaarden. De heer C. betwist dan ook het pv, dat zegt dat de controleur hem zijn vervoersbewijs heeft zien scannen. Nochtans was er op de plek waar de heer C. stond, in het midden van de bus dus, geen raam en kon de controleur hem dus gewoonweg niet zien. Hij benadrukt ook dat hij een regelmatige gebruiker is. De ombudsman vraagt een analyse van de ontwaarding van de heer C., en vraagt ook om het eerste ontwaardingstoestel in de bus te controleren. De dienst Inbreuken meldt dat er niets aan de hand blijkt met de ontwaarders in deze bus, en dat de heer in kwestie ook geen enkele poging heeft gedaan om zijn ticket daar te ontwaarden. Men weigert dan ook om de boete kwijt te schelden. De ombudsman brengt de heer C. op de hoogte van die beslissing, waarop die laatste zijn teleurstelling duidelijk laat blijken.

201808008

Mevrouw N. schrijft in naam van haar zoon, die zonder vervoersbewijs werd aangetroffen in een Noc-tis-bus: hij neemt niet vaak het openbaar vervoer en had niet gezien dat zijn abbonement was verval-len. Mevrouw N. betreurt dat de MIVB geen bericht meer stuurt om te melden dat het abbonement verlengd moet worden. Omdat haar zoon geen enkele intentie had om zwart te rijden, vraagt ze om het bedrag van de boete te verlagen. Dat is volgens haar volledig buiten proportie. De ombudsman legt haar uit dat haar zoon had moeten zien dat zijn vervoersbewijs niet langer geldig was op het mo-ment dat hij op de bus stapte. Hij voegt daar nog aan toe dat er geen verlaagd boetetarief bestaat, tenzij men een jaar- of maandabbonnement is vergeten te ontwaarden. Hij adviseert haar om het ver-schuldigde bedrag zo spoedig mogelijk te betalen.

201808011

Mevrouw A. werd gecontroleerd aan de halte Ter Kameren-Ster, op tram 94. Nadat ze was opgestapt aan de halte Legrand, kon ze haar vervoerbewijs nergens vinden en werd ze beboet tussen de twee haltes. De ombudsman kan helaas niets doen voor mevrouw A. Ze had haar kaart immers moeten klaarnemen alvorens op de tram te stappen en ze meteen ontwaarden. In haar bericht liet mevrouw A. ook verstaan dat ze het gevraagde bedrag maar moeilijk kan betalen, aangezien ze niet de eerste keer tegen de lamp loopt. De ombudsman heeft haar voorgesteld om aan de dienst Inningen van de MIVB te vragen de betaling te spreiden.

201808012

De heer D. overspoelt de ombudsdienst met tientallen e-mails, de ene al kwader dan de andere, te-gen de MIVB en haar personeel. Hij zegt dat hij wordt geveiseerd door bepaalde werknemers en zet verschillende gerechts- en beleidsinstanties in kopie van zijn e-mails. Aanleiding voor zijn woede is een boete wegens wanbetaling, die de heer D. weigert te aanvaarden. De ombudsman legt hem uit dat hij de boete toch zal moeten betalen, waarop hij een agressieve reactie krijgt. De ombudsman sluit het dossier.

201808013

Mevrouw V. heeft een boete gekregen doordat haar kaart niet goed is gescand door de ontwaarder. De kaart zat immers achter een andere, lege Mobib-kaart. De ombudsman kan hier niets aan doen, omdat hij niet in eerste lijn kan optreden. Hij stelt mevrouw V. voor om een e-mail te sturen naar de dienst Inbreuken, maar verwacht geen positieve reactie. Mevrouw V. was een jaar eerder immers ook al hetzelfde overkomen.

201808014

De heer S. lijkt zijn abbonement correct te hebben ontwaard, maar de controleur lijkt niet dezelfde me-ning toegedaan. Hij zegt hem: "ik geef je een boete, ook al ben je in orde". Daarop richt de heer S. zich tot de ombudsdienst, omdat hij duidelijk het slachtoffer was van discriminatie. De ombudsman antwoordt hem dat het beter is om even de bijgaande brief af te wachten om zeker te zijn dat de boete wel degelijk is geregistreerd. Hij geeft het bericht ook door, zodat het incident kan worden onderzocht.

201809001

Mevrouw B. wil haar zoon ophalen en stapt op tram 94 aan halte Ter Kameren-Ster. Wanneer ze haar 10-rittenkaart wil ontwaarden, merkt ze dat ze geen ritten meer over heeft. Ze stapt meteen weer uit, maar op dat moment stapt er een ploeg controleurs op die haar een boete geeft. Ze legt hen uit dat ze zonet is opgestapt, maar de controleurs beweren dat ze ze niet hebben zien wachten aan de halte. Het feit dat ze vlak bij de halte woont, pleit weliswaar in haar voordeel. De ombudsdienst slaagt erin de dienst Inbreuken te overtuigen van het verhaal van mevrouw B, en de boete wordt kwijtgeschol-den.

201809003

De heer L. schrijft over een boete uit 2013. De termijn waarbinnen de ombudsman kan reageren is dus ruimschoots overschreden, en hij brengt de heer L. daarvan op de hoogte.

201809004

Tot haar grote verbazing heeft mevrouw V. een boete gekregen toen ze metrostation Rogier verliet. Ze is er nochtans rotsvast van overtuigd dat ze haar vervoersbewijs had gescand, temeer omdat de poortjes in station Simonis openden toen ze haar Mobib-kaart aanbood. De ombudsman besluit te rade te gaan bij de dienst Inbreuken, waar men op de software vaststelt dat de ontwaarding wel degelijk juist is gebeurd. De boete wordt kwijtgescholden, de ombudsman brengt mevr. V op de hoogte.

201809006

Terwijl de heer E. zijn zoon en zijn partner opwacht aan de bus, krijgt hij telefoon van die partner. Ze vertelt hem dat zijn zoon aan het huilen is omdat er een controle was in de bus, waarbij het tot een woordenwisseling is gekomen met een aantal passagiers. Wanneer de bus toekomt, stapt E. meteen op de bus om zijn zoon te troosten. Vervolgens wil hij weer uitstappen, waarop een controleur hem zijn vervoersbewijs vraagt. Hij legt uit waarom hij geen ticket heeft, maar hij krijgt toch een boete. Daarop besluit de heer E. om de hulp van de ombudsman in te roepen, die erin slaagt de dienst Inbreuken van de MIVB te overtuigen van de goede wil van de heer E. De boete wordt kwijtgescholden.

201809012

De heer R. richt zich tot de ombudsman omdat hij een boete heeft gekregen; hij heeft onlangs zijn kaart opnieuw opgeladen, maar die is niet correct ontwaard. Vermoedelijk heeft het ontwaardingstoestel de kaart niet herkend, maar heeft de heer R. dat niet gemerkt. De MIVB antwoordt dat de klant altijd verantwoordelijk is voor de goede ontwaarding en weigert om de boete kwijt te schelden. De ombudsman heeft dan geen verhaal meer, maar omdat de heer R. aangeeft dat hij regelmatig geen groen lampje ziet branden dat wijst op de correcte ontwaarding, raadt hij hem aan zijn Mobib-kaart even te laten checken in een Bootik om na te gaan of ze niet aan vervanging toe is.

201809013

Mevrouw M. vraagt hulp aan de ombudsdienst; ze had haar RVV-maandabonnement niet bij zich bij een controle eind augustus. Ze had verwacht dat ze 10 euro zou moeten betalen voor haar vergetelheid, maar jammer genoeg bleek het abonnement niet meer geldig op het moment van de boete. Bovendien liep ze eerder al tegen de lamp. Het resultaat: een boete van 214 euro. Mevrouw M. geeft toe dat ze haar kaart was vergeten te herladen, maar ze verdedigt zich met het argument dat ze niet in Brussel was in juli en augustus. De MIVB komt niet terug op haar standpunt, waarop de ombudsman de dame in kwestie enkel kan adviseren om een afbetalingsplan te vragen gelet op haar heikele financiële situatie.

201809014

Nadat ze eind augustus was teruggekomen van vakantie, was mevrouw D. vergeten haar maandabonnement te verlengen; hoewel de controleur haar had laten verstaan dat ze als abonnee slechts 10 euro zou moeten betalen, was haar verbazing groot toen de MIVB 107 euro van haar bleek te eisen. Daarop besluit ze zich tot de ombudsdienst te richten. De ombudsman antwoordt dat ze slecht is ingelicht en dat de MIVB wanbetalers steeds beboet, ze wil alle reizigers gelijk behandelen. Waarom zouden sommigen immers mogen reizen zonder te betalen uit vergetelheid (of uit geldgebrek) en anderen niet? De ombudsman adviseert haar om het gevorderde bedrag te betalen binnen de opgelegde termijn.

201809015

Mevrouw R. is beboet omdat ze haar Mobib-kaart was vergeten te ontwaarden. Ze richt zich tot de ombudsdienst en legt uit dat ze in allerijl een tram heeft genomen omdat haar dochttertje zich ernstig

verbrand had aan de handen. Bij de controle liet de controleur haar verstaan dat hij niet anders kon dan haar te beboeten, maar dat de MIVB die boete mogelijk zou kwijtschelden. De ombudsman legt de zaak voor aan de dienst Inbreuken die, bij wijze van uitzondering en gelet op de omstandigheden, aanvaardt om het bedrag van de toeslag te verlagen naar 10 euro, te betalen binnen de 5 dagen.

201809018

De zoon van mevrouw K. is beboet omdat zijn schoolabonnement vervallen bleek. Hij heeft daar echter geen bericht van gekregen. De ombudsdienst neemt contact op met de dienst Inbreuken om de zaak te bepleiten. De dienst besluit om de boete van de zoon van mevrouw K. kwijt te schelden, gezien haar verleden als trouwe abonnee.

201809021

Mevrouw D. stapt op tram 25 aan halte Marie-José, met haar telefoon in de hand, helemaal ondersteboven door het slechte nieuws dat ze net heeft gekregen. Ze ontwaart haar vervoersbewijs. De volgende halte, Sollbosch, volgt heel snel, en er stappen controleurs op. Ze hebben mevrouw D. haar kaart zien scannen en beboeten ze. Mevrouw D. betwist de boete uitdrukkelijk en werpt op dat haar vervoersbewijs wel degelijk geldig is ontwaard voor de tram bij de volgende halte was en de deuren had geopend voor de controleurs. De MIVB heeft geen schade geleden, de rit was immers betaald. Haar vervoer wordt volledig bekostigd door haar werkgever, ze heeft dus geen enkele reden om te frauderen. De dienst Inbreuken van de MIVB kan zich vinden in dat argument en besluit om de boete kwijt te schelden.

201809022

De heer R. neemt niet vaak de metro. Op 5 september verplaatst hij zich van het Noordstation naar Alma met de MIVB. Hij heeft een ticket gekocht, maar heeft het ontwaardingstoestel in het Noordstation niet gezien. Ook wanneer hij terugrijdt vanuit Alma ziet hij de ontwaarders niet en reist hij dus zonder te betalen. Hij wordt beboet aan de uitgang van de metro en vraagt de hulp van de ombudsman. Die antwoordt aan de heer R. dat er wel degelijk ontwaardingstoestellen staan in de stations die hij bezocht heeft, en dat hij op de overstaphalte zijn vervoersbewijs had kunnen valideren. De boete wordt niet kwijtgescholden.

201809025

Mevrouw B. wendt zich tot de ombudsman in verband met een boete die ze kreeg in mei 2018. Gezien de termijn is de ombudsman niet bevoegd, de feiten dateren immers van meer dan drie maanden geleden. Hij adviseert mevrouw B. contact op te nemen met de gerechtsdeurwaarders van Modero, die het dossier beheren, om een minnelijke schikking te vragen.

201809026

De heer G. heeft zijn vervoersbewijs niet ontwaard: hij is snel door de poortjes gelopen, vlak achter de persoon voor hem; de poortjes zijn daardoor niet kunnen sluiten en weer opengegaan om zijn doorgang geldig te maken. Wanneer hij op zijn bestemming aankomt, wordt hij beboet. De ombudsman kan niet in zijn voordeel argumenteren, de MIVB is immers van mening dat reizigers zelf verantwoordelijk zijn voor de correcte validatie van hun vervoersbewijs.

201809028

De heer K. is zijn abonnement thuis vergeten. Bij een controle krijgt hij een boete van 10 euro, te betalen binnen de 10 dagen. Helaas vergeet hij tijdig te betalen, waardoor de MIVB hem een toeslag van 107 euro aansmeert. De ombudsman komt tussen en is van mening dat een trouwe abonnee niet gestraft zou mogen worden omdat hij een paar dagen te laat betaalt. De MIVB stemt ermee in de zaak van de heer K. te heroverwegen. Die had intussen de 107 euro al betaald uit angst voor aanmaningskosten, maar heeft het verschil van 97 euro terugbetaald gekregen.

201809033

De heer M. is aan het Centraal Station ingestapt via de achterdeur van een standaardbus, omdat de chauffeur had gezien dat hij een baby in een kinderwagen bij zich had. Dit type bus heeft enkel vooraan een ontwaarder, en de heer M. durft zijn kind niet alleen te laten om helemaal naar voren in de bus te wandelen. Ze moeten er trouwens de volgende halte al weer uit om over te stappen op de tram. Wanneer hij uit de bus stapt, wordt hij gecontroleerd en krijgt hij een boete. Die vecht hij aan bij de ombudsdienst, omdat men bij de MIVB zelf niet thuis geeft. Hij beweert in de pers dat de controleurs hem hadden gezegd "dat hij aan de bestuurder had moeten vragen om zijn vervoersbewijs even te komen halen en te ontwaarden". De ombudsman, die ook begrepen heeft dat deze vader een aantal Brusselse politici heeft ingelicht, benadrukt dat er geen enkele intentie was om te frauderen, en dat deze klant bovendien een regelmatig gebruiker is, zonder voorgeschiedenis van zwartrijden. De MIVB onderzoekt de omstandigheden met een dosis gezond verstand en besluit om het dossier zonder gevolg te klasseren.

201809035

Mevrouw M. reist zonder geldig vervoersbewijs. Ze wordt betrapt tijdens een controle en legt uit dat ze geen geld heeft om een ticket te kopen. Ze vraagt aan de ombudsman om de boete kwijt te schelden, maar de ombudsman heeft eigenlijk geen enkel argument om haar te verdedigen bij de dienst Inbreuken. Hij stelt haar dan ook voor de boete gewoon te betalen. Ze vraagt of dat kan via een afbetalingsplan, waar de MIVB mee instemt.

201809037

Wanneer hij op bus 95 stapt, merkt de heer W. dat zijn kaart leeg is. Hij wil een ticket kopen bij de chauffeur, die intussen alweer vertrokken is, maar dan blijkt dat die niet kan teruggeven op 10 euro. Aan de volgende halte wordt de heer W. gecontroleerd en beboet. Hij gaat eerst te rade bij de dienst Inbreuken, maar daar weigert men om de boete kwijt te schelden. Daarop wendt hij zich tot de ombudsman. Die richt zich op zijn beurt tot de dienst Inbreuken en benadrukt dat de heer W. niet van kwade wil was. Hij kon geen ticket kopen en ook niet van de bus stappen, want die was al opnieuw vertrokken. Uiteindelijk aanvaardt de dienst Inbreuken om de boete te beperken tot 10 euro. De heer M. bedankt de ombudsman.

201809038

De heer S. had de vervaldatum van zijn abonnement nergens genoteerd en merkt bij het ontwaarden plots dat zijn kaart onleesbaar blijkt. Hij wil een Bootik opzoeken, maar wordt gecontroleerd en beboet. Hij argumenteert dat hij een gratis NMBS- en MIVB-abonnement krijgt van zijn werkgever en dat er dus geen enkele reden is om te frauderen. Nadat men die info controleert, besluiten men op de dienst Inbreuken om de boete te verlagen tot 10 euro. De ombudsdienst deelt die beslissing mee aan de heer S.

201809040

De heer S. is hoogleraar aan de universiteit van Burundi en loopt 6 weken stage aan de ULB. Omdat hij geen weet heeft van de geldigheidsregels voor vervoersbewijzen op het Brussels openbaar vervoer, overschrijdt hij de reistermijn van een uur, waarop hij een boete krijgt van 107 euro. Daarop sturen zijn collega's van de ULB een e-mail naar de dienst Inbreuken van de MIVB en naar de ombudsman, die pleit om mild te zijn. Uit angst voor erger besluit de heer B. echter zelf om snel de boete te betalen. Het dossier wordt afgesloten door de MIVB, zonder mogelijkheid op herziening.

201810003

De heer H. wendt zich tot de ombudsman naar aanleiding van de boete voor zijn 14-jarige dochter. Hij legt uit dat ze niet opzettelijk gefraudeerd heeft, ze zijn gewoon vergeten haar abonnement te verlengen. De dienst Inbreuken weigert de boete kwijt te schelden; bij het ontwaarden had het meisje immers moeten merken dat haar abonnement verlopen was. De heer H. vindt het bedrag van de boete

bijzonder hoog, maar de ombudsman legt uit dat de bedragen elk jaar bij gewestbesluit worden vastgelegd.

201810004

De heer T. schrijft voor zijn mevr. B, die herhaaldelijk beboet is. Ze heeft naar eigen zeggen geen enkele aanmaningsbrief gekregen voorafgaand aan de dagvaarding, maar de gerechtsdeurwaarders van Modero vorderen nu wel een enorme som van haar, terwijl ze beweert dat ze op de bewuste dag in januari 2017 het openbaar vervoer gewoonweg niet genomen heeft. Ze zegt dat haar papieren in 2013 zijn gestolen en dat de dief waarschijnlijk haar identiteitskaart toont wanneer hij beboet wordt. Mevrouw B. heeft dus ook geen bewijs van identiteitsdiefstal ingediend, omdat ze gewoon niet wist dat ze een boete had gekregen. De ombudsman legt aan de heer T. uit wat hij moet doen om een einde te maken aan de gerechtelijke procedure.

201810005

De heer S. is in afwachting van een schoolabonnement, nadat hij alle nodige formaliteiten heeft vervuld. Maar hij gebruikt het MIVB-net voor zijn profiel is aangepast, en bij gebrek aan een 10-rittenkaart stapt hij dan maar zonder ticket op de metro. Hij wordt gecontroleerd en beboet, en richt zich tot de ombudsman nadat de dienst Inbreuken heeft geweigerd om die boete te herzien. De ombudsman heeft echter niet echt een argument om een kwijtschelding van de boete te rechtvaardigen, de heer S. wist immers dat hij niet in orde was.

201810009

Mevrouw D. wordt beboet op lijn 63 omdat ze haar vervoersbewijs niet had gevalideerd. Ze legt aan de ombudsman uit dat ze niet had gemerkt dat ze haar kaart niet goed had gescand; een argument dat niet volstaat, reizigers moeten er immers altijd op letten dat ze hun vervoersbewijs correct ontwaarden.

201810010

De dochter van mevrouw M. woont in Verviers en studeert in Brussel. Ze heeft een maandabonnement van 50 euro genomen, maar stelt vast dat ze als studente een veel interessanter jaartarief kan krijgen. Ze vraagt om haar maandabonnement terug te betalen, of althans gedeeltelijk. Dat valt buiten de bevoegdheden van de ombudsman, die mevrouw M. de nodige gegevens bezorgt om via de MIVB-website haar verzoek in te dienen.

201810012

Mevrouw O. schrijft in naam van het Centre Féminin d'Education Permanente, dat kansarme vrouwen helpt. Ze legt uit dat mevrouw K. tram 92 is gestapt, nadat ze eerst een deel van haar traject met De Lijn had afgelegd. Daar had ze een vervoersbewijs van 3 euro gekocht, en ze dacht dat dat ook geldig was op de tram van de MIVB. Ze wordt gecontroleerd en beboet. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Daar toont men begrip voor de dame, die duidelijk in een kwetsbare situatie verkeert. De boete wordt teruggeschroefd tot 10 euro, onmiddellijk te betalen. Mevrouw O. bedankt de ombudsman en de dienst Inbreuken van de MIVB.

201810013

Mevrouw A. heeft een dagvaarding ontvangen van de gerechtsdeurwaarders van Modero, naar aanleiding van een onbetaalde boete uit 2013. Ze begrijpt niet waarom. Ze heeft het gevorderde bedrag immers in schijven terugbetaald, maar elke keer dat ze een bedrag betaalt, gaat het saldo de hoogte in. De ombudsman tracht haar te helpen en neemt contact op met de MIVB en met de gerechtsdeurwaarders. Hij verneemt dat bij elke betaling die mevrouw A. doet nog kwijtingkosten worden aangerekend. Intussen is het volledige bedrag evenwel vergoed, en de advocaat van de MIVB heeft het dossier van de rol gehaald. De ombudsman brengt mevr. A. hiervan op de hoogte.

201810021

Op 25 september 2018 stappen de heren H. en D. op tram 93, ze scannen hun vervoersbewijs om respectievelijk 13.39 u. en 13.40 u. Aan de volgende halte is er een controle, en het MIVB-personeel stellen pv's op om 13.43 u. en 13.50. Beide heren betwisten de boete en wenden zich tot de ombudsman. Die wijst de dienst Inbreuken erop dat de twee haltes (Defacqz en Stefania) heel dicht bij elkaar liggen, en wijst ook op de vele inconsistenties in de pv's. De dienst aanvaardt om de boetes kwijt te schelden, aangezien beide reizigers duidelijk in orde waren op het moment van de controle.

201810022

Mevrouw L. wordt beboet, hoewel ze nog maar net op de tram was gestapt. Die was nog niet vertrokken, en ze moest haar kaart nog ontwaarden. De ombudsman adviseert haar eerst de dienst Inbreuken van de MIVB te contacteren, zodat men daar eerst het dossier kan behandelen.

201810025

De heer S. is de burgerlijke voogd van jongere A., die sinds kort het vluchtelingenstatuut heeft. A. heeft in Brussel het MIVB-net gebruikt, niet wetende dat hij het vervoersbewijs moest ontwaarden dat hij had gekregen van het Fedasil-kantoor in Florennes, zijn woonplaats. De feiten dateren al van juli 2018, en de interventietermijn van de ombudsman is dus al verstreken. Hij besluit desalniettemin om tussen te komen en snel een oplossing te vinden voor dit probleem, zeker aangezien het uit de hand dreigt te lopen: de deurwaarders van de MIVB hebben immers al een aanmaningsbrief gestuurd. De heer. S laakt dat de MIVB de brieven naar Fedasil in Florennes heeft gestuurd zonder hem in te lichten. De ombudsman legt hem uit dat de MIVB zijn adres niet kent en dat de brieven van de gerechtsdeurwaarders van Modero komen. Die hebben toegang tot de gegevens in het centraal register. Hij legt hen ook uit dat hij de dienst Inbreuken zal vragen de boete te verlagen of op te schorten, met het argument dat vluchtelingen vaak niet meteen begrijpen hoe ze hun - geldig - vervoersbewijs moeten ontwaarden. Een paar dagen later krijgt hij antwoord van de MIVB: de boete wordt kwijtgescholden, de ombudsman brengt de heer S. op de hoogte.

201810028

De heer M. woont in de buurt van Brugge en komt een of twee keer per jaar naar Brussel. Hij koopt altijd twee tickets in het metrostation aan het Centraal Station, maar bij zijn terugkeer wordt hij gecontroleerd en beboet: blijkt dat hij zijn vervoersbewijs niet correct heeft ontwaard. De ombudsdienst bepleit de zaak in zijn voordeel, aangezien het overduidelijk is dat de heer M. nooit heeft willen frauderen. Hij bezorgt bovendien zijn rekeninguittreksels van twee of drie jaar, die aantonen dat hij meermaals tickets heeft gekocht in het Centraal Station. Hij wist gewoon niet dat hij zijn vervoersbewijs moest ontwaarden alvorens op de metro te stappen. In het metrostation zijn trouwens ook geen poortjes geïnstalleerd. De dienst Inbreuken accepteert bij uitzondering om de boete te beperken tot de administratieve kosten van 10 euro, te betalen binnen de 5 dagen. De ombudsman geeft het goede nieuws door aan de heer M., en wijst hem er ook nog eens op dat hij in het vervolg dus altijd zijn ticket moet ontwaarden alvorens de metro te nemen.

201810030

Mevrouw A. wordt gecontroleerd terwijl ze, zonder dat ze zich daar bewust van is, de kaart van haar partner gebruikt. Ze richt zich tot de ombudsman omdat ze weigert de boete van 107 euro te betalen. Alvorens contact op te nemen met de dienst Inbreuken van de MIVB, vraagt de ombudsman haar om wat meer verduidelijking: het nummer van het pv, en of het om een Mobib 10-rittenkaart gaat of om een abonnement. Een antwoord blijft uit, waarop de ombudsman het dossier sluit.

201810031

De heer S. betwist de boete die hij heeft gekregen omdat hij zijn Mobib Basic-kaart was vergeten te ontwaarden, terwijl daar nog ritten op stonden. Hij denkt dat het ontwaardingsstelsel zijn kaart niet

goed heeft gelezen. Op verzoek van de ombudsdienst aanvaardt de MIVB om het dossier te heropenen. Men stelt echter vast dat er geen enkele ontwaardingspoging is geweest aan de toestellen in het Centraal Station, waar de heer S. is opgestapt. Die toestellen hebben bovendien een functie die de passage van een kaart detecteert, ook als ze niet wordt ontwaard. De technische dienst van de MIVB benadrukt ook nog dat alle ontwaarders die dag normaal functioneerden. De ombudsman kan daarop enkel aan de heer S. benadrukken dat elke reiziger zelf instaat voor de correcte ontwaarding van zijn vervoersbewijs.

201810032

De heer C. legt aan de ombudsman uit dat zijn dochter van 16 jaar op 5 oktober een boete heeft gekregen, hoewel ze al op 15 september een nieuwe Mobib-kaart met een schoolabonnement had aangevraagd omdat ze haar oude kaart kwijt was. Volgens de controleur stond er geen abonnement op de kaart. De ombudsman gaat daarop te rade bij de commerciële dienst van de MIVB, en daar stelt men vast dat er waarschijnlijk een fout is gebeurd bij de aanmaak van de nieuwe kaart. De medewerker in kwestie had blijkbaar twee profielen verwisseld, waardoor het abonnement niet bleek opgeladen. De dienst Inbreuken besluit om de boete te annuleren, de ombudsman brengt de heer C. daarvan op de hoogte.

201810033

Mevrouw Y. spreekt de ombudsman aan. Haar dochter is beboet omdat ze haar abonnement thuis was vergeten, dat bovendien de dag ervoor was vervallen. De ombudsman doet navraag bij de MIVB, en aangezien het niet enkel om een vergetelheid ging, maar het abonnement ook nog eens vervallen was, én aangezien het meisje in 2017 al eens voor gelijkaardige feiten beboet was, weigert de dienst Inbreuken elke tegemoetkoming. De ombudsman deelt die beslissing mee aan mevrouw Y. en kan haar enkel voorstellen om de betaling van de boete te spreiden.

201810034

Mevrouw W. heeft haar vervoersbewijs gescand tussen de haltes Baljuw en Drievuldigheid op tramlijn 81; dat was niet gelukt op het moment dat ze op de tram stapte, aangezien die overvol zat en het haar twee minuten had gekost om tot bij de ontwaarder te geraken. Ze heeft haar kaart dus wel degelijk ontwaard voor de tram is gestopt en de controleurs zijn opgestapt. Ondanks twee e-mails die ze heeft gekregen om de omstandigheden toe te lichten, weigert de MIVB om de boete kwijt te schelden. Die bedraagt trouwens 214 euro wegens recidive. De ombudsdienst wordt vaak gevraagd om tussen te komen voor dergelijke gevallen van "ontwaarden bij het zien van de controleurs". Het gaat uiteraard om een vaag begrip, aangezien de reiziger op het moment van de controle wel degelijk in het bezit is van een geldig én correct ontwaard vervoersbewijs (niet te verwarren met de reiziger die zijn kaart scant op het moment dat de controle wordt aangekondigd). De ombudsman vraagt om de recente historiek van de 10-rittenkaart van mevrouw W. te onderzoeken. Daaruit blijkt dat de reizigster haar kaart wel degelijk heeft ontwaard en dat er dus geen kwade wil in het spel is. Ondanks het feit dat het om de tweede boete op twee jaar tijd gaat, herziet de MIVB haar standpunt. De overvolle trams op lijn 81 (nog van het oude type) kunnen het inderdaad soms moeilijk maken om een vervoersbewijs te ontwaarden. De ombudsman brengt mevr. W. op de hoogte.

201810036

Mevrouw D. is zwanger. Ze is op een bus gestapt, maar bekent dat ze vergat haar vervoersbewijs te ontwaarden. Ze wordt gecontroleerd en krijgt een boete van de MIVB. Ze vraagt aan de ombudsman om de boete kwijt te schelden. De ombudsman legt haar uit dat de MIVB van haar reizigers eist dat ze hun ticket ontwaarden op het moment dat ze op een voertuig stappen of de gecontroleerde zone betreden. Het is onmogelijk om rekening te houden met de gezondheidstoestand of de vergetelheid van de passagiers.

201810037

Mevrouw M. geeft toe dat ze helemaal is vergeten haar vervoersbewijs te scannen in station Alma. Ze krijgt een boete van 107 euro en bepleit haar zaak bij de ombudsdienst. Daar kan men de beslissing van de MIVB enkel bevestigen, namelijk dat afleiding geen grondige reden is om een vervoersbewijs niet te valideren. Anders zou iedereen die een boete krijgt dat excuus gebruiken.

201810038

De heer T. komt tussen voor een derde, een kansarme studente die vergat haar kaart te scannen. Ondanks de argumentatie gebaseerd op het vermoeden van onschuld en een blanco voorgeschiedenis, handhaaft de MIVB de boete. Vergetelheid is geen grondige reden om geen vervoersbewijs te moeten betalen. De ombudsman geeft de boodschap door aan de heer T., met de suggestie om na te gaan of mevrouw O. misschien recht heeft op een RVV-OMNIO-abonnement van 8,10 euro per maand. Hij bezorgt hem ook het adres van de dienst Inningen, zodat hij kan vragen om de boete gespreid te betalen.

201811001

De heer D. stapt met zijn vrienden op een Noctis-bus en ontwaardt zijn vervoersbewijs op hetzelfde moment als hen, op 8 september omstreeks 2.30 u. 's nachts. Tot zijn grote verbazing wordt hij beboet tijdens een controle een paar minuten later. Hij had nochtans een biepton gehoord, en op het display verscheen hoeveel ritten hij nog over had. Hij richt zich tot de dienst Inbreuken, die weigert om de boete te herzien. De heer D. besluit dan maar om zich tot de ombudsman te richten. Die vraagt meer info over de ontwaardingen van de heer D., en daarbij blijkt dat hij op 7 september om 22.30 u. en op 8 september om 3.41 u. zozegd zijn kaart heeft gescand. Een verrassende vaststelling, aangezien er op dat uur geen bussen rondrijden. Daarop vraagt de dienst Inbreuken een nieuw onderzoek van de ontwaarder in kwestie, waarbij blijkt dat er inderdaad problemen mee zijn. De boete wordt geannuleerd en de ombudsman brengt de heer D. op de hoogte.

201811012

De heer D. en zijn broer gaan naar een concert in de AB met een Event Pass. Op hun terugweg rijdt de heer D. een stukje voort zonder zijn broer, maar die heeft de Event Passes nog. De dienst Inbreuken weigert de boete kwijt te schelden, waarop de heer D. zich tot de ombudsman richt. Die bepleit de zaak bij de MIVB, met het argument dat de Event Pass een voorafbetaald vervoersmiddel is en dat er dus geen sprake kan zijn van fraude, aangezien de passen enkel geldig zijn op de dag van het evenement. De dienst Inbreuken werpt echter op dat de persoon in kwestie de dag nadien om 2.38 u. 's nachts is beboet. De ombudsman neemt daarop contact op met de verkoopdienst van de MIVB en legt uit dat het bij het partnership tussen de MIVB en de organisatoren veelal over avondevenementen gaat. Het zou toch vreemd zijn dat reizigers hun Event Pass niet meer kunnen gebruiken als een feestje of concert wat uitloopt, zeker aangezien de MIVB vrijdag- en zaterdagavond ook Noctis-bussen aanbiedt. De MIVB stelt ook vast dat Vorst Nationaal, de KVS en de AB verschillend communiceren: de ene zegt dat de geldigheid van de pas beperkt is tot middernacht, de andere communiceert over de mogelijkheid om een Noctis-bus te nemen. De MIVB besluit om de regel gelijk te trekken: de Event Pass is geldig tot 24 uur na de ontwaarding op de dag van de voorstelling. De dienst Inbreuken besluit om de heer D. een kleine toeslag van 10 euro aan te rekenen, de ombudsdienst van de MIVB brengt hem op de hoogte van het nieuws.

201811014

De heer N. wendt zich tot de ombudsman omdat hij beboet is terwijl hij nog ritten op zijn kaart had staan. Hij vraagt om hulp aan de ombudsman. Die doet navraag bij de dienst Inbreuken, waarop hij een uittreksel uit het dossier van de heer N. krijgt. Blijkbaar zijn er twee dossiers overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarders, en de boete die dit keer gevorderd wordt, is verdubbeld. De ombudsman legt aan de heer N. uit dat hij hem niet kan helpen. Hij moet zijn vervoersbewijs ontwaarden, anders kan hij eindelijk blijven rondrijden met dezelfde kaart.

201811015

De heer S. wordt beboet wanneer hij van station Simonis komt. Hij verklaart dat de ontwaarders defect waren, de poortjes stonden immers wagenwijd open. Uit een intern onderzoek blijkt echter dat de ontwaarders wel degelijk werkten, hoewel de poortjes gewoon open stonden. De ombudsman wijst de man erop dat hij in alle omstandigheden zijn vervoersbewijs moet scannen. Een groen lampje en een geluidssignaal geven aan of de ontwaarding correct is gebeurd.

201811017

Mevrouw H. wordt het slachtoffer van een zakenroller terwijl ze met bus 34 rijdt met haar echtgenoot en haar dochter. Dat merkt ze op wanneer de controleurs om haar vervoersbewijs vragen. Haar man en dochter hebben wel een vervoersbewijs, maar zij moet vaststellen dat het hare is gestolen. Ze wordt beboet. Ze dient onmiddellijk klacht in bij de politie en bezorgt een kopie van het pv aan de ombudsman. De MIVB stemt ermee in om het dossier zonder gevolg te klasseren.

201811019

De heer P. wendt zich tot de ombudsman omdat hij beboet is op een bus van de MIVB. Hij dacht dat het een bus van De Lijn was. Hij had bij het opstappen zijn sms-ticket nochtans aan de chauffeur getoond, maar die had niet gereageerd. Bij de controle laten de controleurs hem verstaan dat ze het bij een waarschuwing houden, wat dus niet correct blijkt. Hij is trouwens Nederlandstalig en krijgt alle brieven in het Frans, hoewel hij in het Nederlands antwoordt. De ombudsman bepleit zijn zaak met het argument dat de chauffeur op zijn minst had kunnen aangeven dat de MIVB nog geen sms-tickets gebruikt. De dienst Inbreuken van de MIVB stemt ermee in om de toeslag op te schorten, gelet op de omstandigheden.

201811022

Mevrouw J. heeft een Mobib-kaart van de TEC waar ze 10 ritten op heeft geladen aan een MIVB-verkoopspunt; ze heeft nog 7 ritten over wanneer ze van een controleur te horen krijgt dat er geen ritten meer op haar kaart staan. Ze vraagt aan de ombudsman om hulp, temeer omdat ze een RVV/OMNIO-abonnement heeft dat geldig is tot oktober 2019. De ombudsman vraagt aan de MIVB om na te gaan of dit niet door een technisch probleem komt. Hij benadrukt ook dat de dame in kwestie geen enkele intentie had om te frauderen. De dienst Inbreuken laat hem echter weten dat er inderdaad meerdere ritten van haar kaart zijn gegaan, maar dat er voor het traject in kwestie geen ontwaarding is geweest. De dienst weigert om de boete kwijt te schelden. De ombudsman brengt mevr. J. hiervan op de hoogte.

201811023

Mevrouw D. heeft een proces-verbaal gekregen in het Zuidstation. De controleur vindt geen ontwaarding op haar kaart; volgens haar heeft ze de poortjes wel degelijk geopend door haar vervoersbewijs te scannen aan de ingang van station Simonis. Bovendien laat de controleur haar weten dat er nog 7 ritten op haar kaart staan. De MIVB antwoordt aan de ombudsman dat een onderzoek heeft uitgewezen dat de ontwaardingstoestellen perfect in orde waren. Het klopt wel dat de poortjes een aantal onrechtmatige bewegingen hebben geregistreerd, waaronder een aantal passages per twee en per drie. Bovendien, en dat geeft de doorslag, werd er geen enkele ontwaardingspoging geregistreerd in het tijdsbestek dat de klant aanhaalt, wat twijfel doet rijzen over haar relaas van de feiten. Gezien de omstandigheden gaat de MIVB dan ook niet in op het verzoek van de ombudsman, die bovendien geen enkele dwingende macht heeft om de beslissing van de MIVB te laten wijzigen.

201811026

Mevrouw R. werd zonder geldig ticket gecontroleerd om 2 u. 's ochtends, aan de halte Zavel. Ze had geen geld bij zich, maar omdat het al zo laat was, had ze ook geen zin meer om op zoek te gaan naar

een Bancontact. De ombudsman antwoordt dat de MIVB bij haar standpunt blijft. Mevrouw R. had bijvoorbeeld een retourkaartje kunnen kopen, of wat kleingeld kunnen voorzien om aan boord een ticket te kopen. De MIVB wijst er ook nog op dat het nutteloos was geweest om geld af te halen, omdat een automaat geen biljetten lager dan 20 euro uitgeeft. En die nemen chauffeurs niet aan bij een aankoop aan boord. De ombudsman kan mevrouw R. enkel aanraden om het gevraagde bedrag tijdig te betalen.

201811027

Mevrouw V., met de Griekse nationaliteit, is een paar weken geleden in België gearriveerd. Aan station Tomberg probeert ze om een ticket te kopen. Ze probeert aan de twee automaten in het station, met twee verschillende kaarten, maar zonder succes. Omdat ze gehaast is voor haar werk aan de Naamsepoort, besluit ze dan maar om vlak achter een andere reiziger door de poortjes te wandelen. Aan station Kunst-Wet vergist ze zich van richting. Twee stations verder stapt ze af en wil ze een ticket kopen om terug te rijden naar Naamsepoort. Ze wordt gecontroleerd en beboet. De ombudsdienst vraagt om na te gaan of de automaten wel degelijk buiten dienst waren. Dat blijkt zo te zijn. Gelet op de omstandigheden besluit de dienst Inbreuken om de boete te beperken tot 2,5 euro, de prijs van een eenritkaart. De ombudsman brengt mevrouw V. op de hoogte.

201812001

Mevrouw B. verdedigt de zaak van haar zoon, die beboet is op het MIVB-net omdat hij zijn vervoerbewijs, dat hij net had gekocht, is vergeten te ontwaarden. Ze legt uit dat haar zoon niet vaak het Brussels openbaar vervoer gebruikt. Bovendien heeft de MIVB de boete van zijn kameraad, met wie hij samen reisde, wel kwijtgescholden, maar haar verzoek wordt blijkbaar niet gehoord. De ombudsman geeft het dossier door aan de dienst Inbreuken. Die annuleert de boete om de zoon van mevrouw B. gelijk te behandelen.

201812002

Om te rechtvaardigen dat hij zijn vervoersbewijs niet heeft ontwaard toen hij opstapte in De Brouckère, legt de heer A. aan de ombudsman uit dat de poortjes open stonden en dat hij ervan uit is gegaan dat de ontwaarders defect waren. In werkelijkheid stonden de poortjes gewoon open om de werkmannen die aan de slag waren in het station, door te laten. De ontwaarders werkten wel degelijk. De MIVB wijst erop dat reizigers hun vervoersbewijs altijd moeten valideren, ook wanneer de poortjes open staan. De ombudsman legt aan de heer A. uit dat hij hem niet kan helpen, hij adviseert hem om de boete gewoon te betalen.

201812003

De heer V. heeft een boete gekregen op tram 25, ter hoogte van de halte Thomas. Hij was opgestapt op de halte ervoor, Liedts, waar het zo druk was dat hij zijn vervoersbewijs niet tijdig heeft kunnen scannen. De dienst Inbreuken weigert dat te geloven. Hij legt aan de ombudsman uit dat hij er geen enkele baat bij had om zijn kaart niet te ontwaarden. Hij moest er immers af aan het Noordstation, waar hij zijn kaart sowieso had moeten scannen om het metrostation te kunnen verlaten en over te stappen op de trein. Met dat argument kan de ombudsman de mensen van de dienst Inbreuken alsnog overtuigen om de boete kwijt te schelden.

201812005

Mevrouw K. heeft een boete gekregen, hoewel ze wel een Mobib-kaart had. Die was ze echter vergeten te ontwaarden bij het opstappen. Ze is van mening dat de persoon die haar de kaart had verkocht, haar duidelijk had moeten uitleggen hoe ze die moest gebruiken. De ombudsman kan haar logica niet bijtreden, in elk MIVB-voertuig en -station staat immers duidelijk aangegeven dat reizigers verplicht zijn hun kaart te ontwaarden. Hij raadt haar aan om de boete te betalen, anders komen er ook nog rappelkosten bij.

201812006

Mevrouw V. stapt op de tram aan halte Louiza. Ze scant haar kaart twee keer, maar wanneer de tram aankomt op het Stefaniaplein, wordt ze gecontroleerd en krijgt ze om 11.38 u. een boete omdat ze zo gezegd haar kaart pas ontwaard heeft nadat ze de controleurs heeft gezien. Naar eigen zeggen was ze perfect in orde, ze had haar kaart immers om 11.35 u. gescand (twee keer, voor haar en een vriend). Ondanks de vrij logische argumentatie weigert de dienst Inbreuken om het dossier te herzien. De ombudsman kan jammer genoeg niets voor haar doen en deel het slechte nieuws mee aan mevrouw V.

201812008

Mevrouw B. wordt bij een controle op bus 95 betrapt zonder geldig vervoersbewijs; ze was opgestapt aan de halte Troon, en 150 meter verder aan Wetenschap wordt ze beboet. Ze had echter even nodig gehad om haar spullen neer te zetten op een vrije stoel en haar wanten uit te trekken om haar kaart te kunnen scannen. Inmiddels was de bus al aan de volgende halte, waar de controleurs opstapten. De ombudsdienst vraagt aan de MIVB om na te gaan hoe vaak mevrouw B. haar kaart heeft ontwaard sinds ze drie weken eerder in Brussel arriveerde. De dienst Inbreuken blijft bij haar standpunt en annuleert de boete niet. Mevrouw B. had haar vervoersbewijs immers klaar kunnen nemen, en dan hadden een paar seconden volstaan om in orde te zijn. De ombudsman licht mevrouw B. in.

201812009

De heer C. is scoutsleider van een groep van 30 kinderen. Omdat ze heel haastig tram 51 hadden moeten nemen, was hij vergeten om een ticket te kopen. Hij vraagt om de boete te seponeren, zeker omdat hij een vaste abonnee is en vooral de veiligheid van de kinderen wilde verzekeren. Hoewel de MIVB doorgaans weinig begrip heeft voor dergelijke verzachtende omstandigheden, vraagt de ombudsman aan de heer C. om hem toch alle nodige bijkomende inlichtingen te bezorgen, zoals het pv, een kopie van de Mobib-kaart en de brief van de MIVB. De heer C. antwoordt niet, waarop de ombudsman besluit om het dossier te klasseren.

201812010

Mevrouw D. is studente en heeft niet de tijd gehad om haar schoolabonnement, dat op 25 oktober afliep, te verlengen. Bij een controle op 12 november probeert ze een boete te ontlopen met het argument dat het attest van haar school te laat is gearriveerd. Maar de MIVB laat nu eenmaal niet toe dat men rondrijdt zonder te betalen, en de ombudsman laat mevrouw D. nog weten dat ze een meerrittenkaart had moeten kopen in afwachting van het vereiste attest. Omdat ze heel krap bij kas zit, stelt de ombudsdienst haar voor om een gespreide betaling te vragen.

201812011

De heer N. heeft op 19 maart 2018 een boete gekregen omdat hij geen geldig vervoersbewijs kon voorleggen. Het verzoek tot tussenkomst komt van de vzw Werk voor sociale wederaanpassing, aangezien de heer N. op dat moment nog in detentie zat en geen penitentiaal verlof had. Er is dus duidelijk sprake van identiteitsdiefstal. De heer N. had trouwens al aan zijn broer gevraagd om namens hem een klacht in te dienen, maar dat was hij vergeten. Het dossier wordt overgemaakt aan de gerechtsdeurwaarders van Modero, en als men daar de ware toedracht verneemt, vragen ze aan de MIVB om het dossier te klasseren. De MIVB weigert, aangezien de termijn waarbinnen de heer N. verzet had kunnen aantekenen, verstreken is. De vereniging gaat te rade bij de ombudsman, die op zijn beurt verhaal haalt bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Het dossier wordt opnieuw onder de loep genomen, en uiteindelijk wordt de zaak geseponeerd.

201812012

Mevrouw T. helpt haar schoonbroer, de heer D., een man op leeftijd, op de bus aan de halte Kleine Zavel. Tegen dat ze er zeker van is dat hij goed neerzit, heeft de chauffeur de deuren gesloten en is de bus weer vertrokken, nog voor mevrouw T. is kunnen afstappen: ze was geenszins van plan om

hem te vergezellen. Aan de volgende halte, Koning, krijgt mevrouw T. een boete. De MIVB is onverbiddelijk wanneer een reiziger geen geldig vervoerbewijs bij zich heeft. En dus ook in het geval van mevrouw T., die niet de tijd heeft gekregen om af te stappen. De ombudsman kan de MIVB jammer genoeg niet op andere gedachten brengen en licht de heer D. in, die voor haar zus was opgekomen, duidelijk het slachtoffer van haar eigen goedheid.

201812014

Mevrouw B., die de Franse nationaliteit heeft, reist met een combiticket van NMBS en MIVB. Wanneer ze in het Zuidstation haar trein terug naar Frankrijk wil nemen, wordt ze gecontroleerd. Ze is nogal zwaar beladen en vindt haar ticket niet meteen terug in haar rugzak. De controleur verliest zijn geduld en geeft haar een boete omdat ze geen geldig vervoersbewijs zou hebben. Ze kan de boete altijd betwisten wanneer ze haar vervoersbewijs heeft teruggevonden. Bij haar terugkeer in Frankrijk vindt ze uiteraard haar combiticket. Ze vraagt aan de MIVB om de boete kwijt te schelden, maar dat wordt haar geweigerd. Daarop dient ze een klacht in bij de ombudsman, die om verhaal vraagt bij de dienst Inbreuken. Hij benadrukt daarbij dat de regel van het vertoon van een geldig vervoersbewijs na een controle hier niet van toepassing is, aangezien het NMBS+MIVB combiticket een perfect herkenbaar vervoersbewijs is voor de heen- en de terugrit en dus elke mogelijkheid op fraude uitsluit. De MIVB volgt die logica en besluit om het dossier zonder gevolg te klasseren. De ombudsman licht daarop mevrouw B. in, die hem bedankt.

201812015

Mevrouw K. wordt gecontroleerd, maar is haar abonnement vergeten. Ze legt aan de controleur uit dat het nog thuis ligt, maar krijgt te horen dat ze een administratieve toeslag van 10 euro zal moeten betalen. Ze betaalt dat bedrag meteen de volgende dag. Dan krijgt ze een brief van de MIVB, waarin staat dat ze 107 euro verschuldigd is. Ze besluit om de ombudsman in te schakelen en vestigt zijn aandacht op het feit dat er misschien een verklaring is voor het misverstand: op het moment van de feiten stond haar abonnement nog op haar meisjesnaam, maar intussen is ze getrouwd en is het pv opgemaakt op haar nieuwe naam. De ombudsman wijst de dienst Inbreuken op het risico op verwarring; na een nieuwe analyse van de databank ziet de MIVB haar fout in; het systeem heeft de twee namen inderdaad niet samengevoegd. Aangezien mevrouw K. al 10 euro heeft betaald, wordt het dossier geklasseerd zonder verdere actie.

201812016

De bemiddelaar vraagt de dienst Inbreuken van de MIVB om een oude zaak die bij hem is beland, te herbekijken. Zijn interventietermijn is in principe verstreken (3 maanden na de feiten), maar omdat de brieven verloren zijn gegaan tijdens een verhuis, besluit hij om toch tussen te komen. Het gaat om het volgende: mevrouw L. heeft een boete gekregen op tram 92, aan halte Boetendael. Ze was net ervoor opgestapt, aan Messidor. De twee haltes liggen vlak na elkaar, en door de drukte op de tram was ze nog niet aan de ontwaarder geraakt. De dienst Inbreuken stelt vast dat er op dat moment inderdaad meer dan 230 mensen aan boord waren. En het klopt ook dat de haltes dicht bij elkaar liggen. Gezien de omstandigheden moet het inderdaad lastig zijn geweest voor mevrouw L. om haar vervoersbewijs te ontwaarden. De dienst stemt ermee in om de boete kwijt te schelden. De ombudsman deelt het goeie nieuws mee aan mevrouw L.

201812018

De heer B. vraagt aan de ombudsman om zijn probleem op te lossen. Hij is binnen een tijdsperiode van drie dagen twee keer beboet. Zijn abonnement was niet meer geldig en hij reed dus zwart, omdat hij geen geld had om het te verlengen. De ombudsman kan hem niet helpen, hij weet dat de MIVB niet kan aanvaarden dat sommige mensen gratis rondrijden op het net. Hij legt aan de heer B. uit dat hij een paar dagen een eenritkaart van 2,10 euro of een 10-rittenkaart van 14 euro had kunnen gebruiken tot zijn abonnement weer in orde was. Hij stelt hem voor om te vragen of hij de boete gespreid mag betalen.

21350 – Betwisting van administratieve kosten

201804023

Als voormalig MIVB'er mocht de heer C. gratis met de MIVB rijden tot op de datum van uitdiensttreding. Sinds 2010 had hij ook een persoonlijke Mobib-kaart, die hij echter niet meer gebruikte. De MIVB was van mening dat hij de kaart was verloren, waarop hem een bedrag van 10 euro wordt aangerekend om een duplicaat te maken. De heer C. is van mening dat hij maar 5 euro moet betalen, omdat hij zijn oude kaart nog heeft. De ombudsman gaat te rade bij de MIVB, waar hij het antwoord krijgt dat er een duplicaat moest worden aangemaakt omdat de heer C. zijn kaart uit 2010 niet had ingediend. Vandaar dus de 10 euro voor een duplicaat. De ombudsman licht de heer C. hierover in.

201805023

Dhr. B. klaagt bij de ombudsman over het feit dat hij 5 euro moest betalen voor de vernieuwing van zijn MOBIB-kaart. De ombudsman is niet bevoegd om in eerste lijn te antwoorden en raadt de heer B. aan om het kanaal te gebruik dat voorzien is op de website van de MIVB.

201807022

Mevrouw C. wil de ritten gebruiken op een kaart die ze in juni 2015 heeft gekocht. Die zijn echter slechts 3 jaar geldig, de kaart werkt dus niet meer. Mevrouw C. ziet dat als oplichterij, men heeft haar immers niet ingelicht van die beperking. De ombudsman kan haar niet helpen, omdat hij in eerste lijn wordt aangesproken. Hij bezorgt mevrouw C. de nodige gegevens om de MIVB in te lichten via de gepaste kanalen.

21360 – Verzoek om betalingsplan

201804025

Mevr. M. krijgt een boete en vraagt om de betaling van de toeslag te spreiden. De ombudsman geeft haar verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB.

201805013

Mevr. Q. verzoekt om een spreiding van de betaling van de toeslag die haar werd opgelegd. De ombudsman bezorgt het verzoek aan de bevoegde MIVB dienst.

201806009

Dhr. K. kreeg een boete en vroeg de ombudsman om een gespreide betaling van de toeslag. Omdat hij geen antwoord krijgt, richt hij zich tot de ombudsman die zijn vraag doorgeeft aan de dienst Inningen van de MIVB.

201807019

De heer V. werkt voor Samusocial en neemt contact op voor de heer O., een dakloze. Die had een boete gekregen, en mevrouw V. vraagt om de betaling daarvan te spreiden. De ombudsman geeft het verzoek door aan de dienst Inningen van de MIVB en brengt de heer V. daarvan op de hoogte.

201807024

De heer G. wil zijn boete in maandelijkse schijven aflossen en richt zich tot de ombudsman. Die is niet bevoegd voor zijn verzoek en geeft het door aan de dienst Inningen van de MIVB.

201809011

De heer D. heeft de brieven en aanmaningen van de MIVB genegeerd, wat heeft geleid tot een deurwaardersexploot van Modero. Hij is een student die een uitkering krijgt van het OCMW. Hij vraagt de ombudsman om tussen te komen en de bedragen van de boetes en diverse kosten te verlagen. Het

dossier, dat al vrij oud is, is niet langer de bevoegdheid van de ombudsman. Die kan immers niet meer tussenkomen zodra het dossier bij de rechter belandt.

22100 – Net

201806010

Dhr. M. wendt zich tot de ombudsman omdat de aansluitingen tussen metro 5 en metro 6 in Beekkant niet gerespecteerd worden. De ombudsman merkt op dat mevr. M. haar klacht nog niet heeft geuit bij de MIVB en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen in dit stadium. Om ervoor te zorgen dat haar klacht adequaat wordt opgevolgd, moet mevr. M. het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden.

201806014

Mevr. B. klaagt over de frequentie van tram 82 vanaf 20 u. De ombudsman merkt op dat mevr. M. haar klacht nog niet heeft geuit bij de MIVB en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen in dit stadium. Om ervoor te zorgen dat haar opmerking adequaat wordt opgevolgd, moet mevr. M. het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden.

201806021

Mevr. C. klaagt bij de ombudsman over de herhaalde vertragingen van de Taxibus-dienst. Op 28 en 29 juni kwam het voertuig inderdaad een half uur te laat voor de drie ritten die ze had aangevraagd. Volgens de bevoegde MIVB-dienst zouden de vertragingen blijkbaar te wijten zijn aan de verkeersproblemen in Brussel.

201807011

Mevrouw E. beklagt zich bij de ombudsman over het feit dat bus 27 de ochtend van 11 juli veel te laat arriveerde. De ombudsman antwoordt dat hij geen eerstelijnsinterventies kan en mag doen. Om haar klacht te kunnen behandelen, moet mevrouw E. het formulier op de MIVB-website gebruiken. Hij bezorgt haar de gegevens.

201807020

De heer M. doet zijn beklag over de slechte ligging van de halte Dockx op lijn 3. De ombudsman kan hem daar in dit stadium niet mee helpen en legt hem de juiste klachtenprocedure uit.

201808015

De heer C. doet zijn beklag bij de ombudsdienst over de route die de MIVB heeft uitgestippeld om bus 88 om te leiden, omwille van werken op een deel van het traject. De ombudsman is niet bevoegd om in eerste lijn te antwoorden op berichten van deze aard. Hij adviseert de heer C. om zijn suggestie te bezorgen aan de dienst Klantenrelaties, die het bevoegde departement zal inlichten.

22200 – Haltes

201801005

Mevr. B. richt zich tot de ombudsdienst om te melden dat de bushalte 'Arsenaal' van bus 34 richting Stad verplaatst werd naar het kruispunt van de Louis Schmidtlaan met de Waversesteeweg, maar dat de bushokjes nog steeds op dezelfde plaats staan zonder vermelding van de verplaatsing van de halte. Dit heeft tot gevolg dat vele reizigers tevergeefs wachten op de bus: hij rijdt voorbij zonder stoppen ook al doen de klanten teken. De ombudsman legt het geval voor aan de dienst Klantenrelaties die op haar

beurt de vraag doorstuurt naar de MIVB-dienst die de contacten onderhoudt met de firma verantwoordelijk voor het straatmeubilair. Een tweetal weken later belt de correspondent de ombudsman opnieuw op om te melden dat de twee verkeerd geplaatste bushokjes weggenomen zijn. Ze bedankt de ombudsman voor zijn tussenkomst.

201801010

Mevr. C. doet in eerste lijn haar beklag over het gebrek aan informatie betreffende de verplaatsing van de halte Simonis tijdens de tijdelijke verstoring op tramlijn 19. De ombudsman maakt de klacht over aan de dienst klantenrelaties van de MIVB, die uitleg verschaft aan mevr. C. over het voorval.

201803021

Mevr. V. richt een brief aan de ombudsman met een klacht over de moeilijkheden rond de halte Globe tijdens de lopende werkzaamheden op die plek. De communicatie aan de reizigers in het voertuig is niet altijd duidelijk en het gebeurt dat de mensen een stuk te voet terug moeten gaan om bij het voertuig te geraken dat ze nodig hebben. De ombudsman legt uit dat hij de klacht overdraagt aan de bevoegde MIVB-dienst want hij wordt in eerste lijn aangesproken.

201805020

De ombudsman ontvangt in eerste lijn de klacht van mevr. D. die net heeft vernomen dat lijn 20 afgeschaft is. Ze legt de ombudsman uit hoe nadelig deze afschaffing wel is voor haar. De ombudsman antwoordt dat hij niet kan tussenkomen vooraleer de MIVB haar dossier bestudeerd heeft en geeft haar de nodige gegevens om haar klacht in te dienen via de website van de MIVB.

201806013

Mevr. R. schrijft de ombudsman aan omdat bus 50 niet stopt aan de halte Eggergat of Drogenbos Shopping ook al doet men teken naar de chauffeur. De 12-jarige zoon van mevr. R. moest te voet van de école du Merlo in Ukkel naar Sportcentrum wandelen, hetzij 10 haltes. De ombudsman merkt op dat mevr. M. haar klacht nog niet heeft geuit bij de MIVB en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen in dit stadium. Om ervoor te zorgen dat haar opmerking adequaat wordt opgevolgd, moet mevr. M. het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden. Hij merkt ook op in zijn antwoord dat lijn 50 van de MIVB niet stopt aan twee van de haltes die mevr. R. vernoemt, maar wel de bussen van De Lijn.

201807016

Het antwoordt dat de heer V. heeft ontvangen van de MIVB, bevalt hem niet. Hij wil dat de halte Schone Kunsten, die door werken al geruime tijd niet bediend wordt, opnieuw in dienst wordt genomen en 20 meter eerder wordt gelegd. De MIVB heeft hem al uitgelegd dat dat niet gaat. De ombudsman bevestigt dat antwoord en legt uit dat werkzaamheden in de naburige bank verhinderen dat de halte weer in gebruik kan worden genomen. Het klopt evenwel dat 2022 (de termijn voor het einde van de werken) nog veraf is, en vraagt zich af of er geen tijdelijke oplossing gevonden kan worden voor de vele mensen die het Paleis voor Schone Kunsten 's namiddags of 's avonds bezoeken. Hij realiseert zich echter dat de werken dat gewoonweg niet toelaten.

201808003

Mevrouw R. laakt dat bepaalde tramstellen moeilijk toegankelijk zijn voor personen met beperkte mobiliteit. Ze denkt dan vooral aan lijnen 82 en 97 en haltes Stalle en Ukkel. Omdat de ombudsman niet bevoegd is om in eerste lijn op te treden, bezorgt hij de klaagster de juiste gegevens om ervoor te zorgen dat haar klacht naar behoren wordt behandeld.

201810018

De bussen van lijn 50 draaien geregeld terug richting Brussel aan de kerk van Ruisbroek, in de plaats van door te rijden tot in Lot, laat mevrouw R. weten aan de ombudsman. De ombudsman bezorgt haar

de nodige gegevens van de MIVB-webpagina waar ze haar verzoek kan doorgeven aan de lijnbeheerder.

201810020

De heer H. meldt dat hij herhaaldelijk heeft gemerkt dat bus 47 het transitsignaal negeert dat aangeeft dat tram 3 eraan komt. Dat zorgt ervoor dat reizigers die moeten overstappen soms 20 minuten moeten wachten op de volgende tram. Hij vindt dat de MIVB de nodige maatregelen moet treffen. De ombudsman bezorgt hem de gegevens van de MIVB-webpagina waar hij zijn klacht kan indienen.

201811021

Mevrouw D. heeft de MIVB een petitie bezorgd met meer dan 200 handtekeningen. Ze wil dat de halte van buslijnen 47 en 57 ter hoogte van de Mercator-site in het midden van de Tyraslaan in Neder-over-Heembeek er terug komt. De MIVB heeft al geantwoord dat een oplossing op korte termijn niet mogelijk is, gelet op de werkzaamheden voor de nieuwe busstelplaats Marly. Mevrouw D. wendt zich daarop tot de ombudsdienst, die navraag doet bij de MIVB. Na heel wat heen-en-weergemail suggereert de ombudsman aan de mensen bij de MIVB om een tijdelijke oplossing te voorzien, het is inderdaad bijzonder lastig om de Tyraslaan te voet te moeten afdalen komende van het Militair Hospitaal of helemaal omhoog te wandelen vanaf het kanaal. Hij licht mevrouw D. in over zijn acties.

23100 – Voertuig is niet gestopt

201805017

Dhr. M. klaagde op 11 mei bij de klantendienst dat de bestuurder van tram 55 vaak de halte Thomas negeert, vooral tijdens de laatste ritten van de dag. Omdat hij op 21 mei nog geen antwoord gekregen had, stuurde hij een e-mail met zijn klacht naar de ombudsman. De klantendienst antwoordde dezelfde dag nog en legde uit dat men 's nachts duidelijk teken moet doen naar de bestuurder van het voertuig dat men wil laten stoppen. De klacht van dhr. M. wordt doorgestuurd naar de leidinggevende van de bestuurder voor opvolging.

201806020

Dhr. Z. stuurt de ombudsman een cc'tje van de e-mail die hij heeft verzonden naar de organisatoren van het festival Couleur Café om een klacht te uiten over de pendeldienst georganiseerd door de MIVB. De buschauffeur had blijkbaar geweigerd om te stoppen aan bepaalde haltes en reed er gewoon voorbij tot aan het Noordstation. Daardoor moesten meerdere jongeren de weg terug te voet afleggen en dit midden in de nacht.

201807003

Mevrouw K. staat lang te wachten op de tram, en als die dan eindelijk arriveert, ziet de bestuurder niet dat ze teken doet. De ombudsman laat haar weten dat ze eerst bij hem te rade komt, en dat hij haar dus niet kan helpen. Om haar klacht te kunnen behandelen, moet mevrouw K. het formulier op de MIVB-website gebruiken. Hij bezorgt haar de gegevens.

201807013

De heer C. meldt de ombudsman dat bus 80 de halte Kolonel Bourg heeft genegeerd. Naar eigen zeggen had hij nochtans tijdig en duidelijk aangegeven dat hij wilde opstappen, maar de chauffeur is gewoon doorgereden. De ombudsman antwoordt dat hij geen eerstelijnsinterventies kan en mag doen. Om haar klacht te kunnen behandelen, moet de heer C. het formulier op de MIVB-website gebruiken. Hij bezorgt haar de gegevens.

201811024

De heer W. is licht gehandicapt en doet bij de ombudsdienst zijn beklag over de chauffeurs van lijn 36. Die zijn niet echt geduldig, en het gebeurt vaak dat de bus gewoon vertrekt aan halte Stockel terwijl hij duidelijk aangeeft dat hij wil opstappen. Door de werken aan het Dumonplein ligt de halte vrij ver van de metro, al lijkt het er wel op dat de MIVB overlegt met de gemeente om de situatie aan te pakken. De ombudsman geeft het verzoek door aan de klantendienst en bezorgt hen ook het telefoonnummer van de klant, die om gezondheidsredenen geen computer meer gebruikt.

23200 – Manier van rijden

201801023

Mevr. F. doet haar beklag bij de ombudsdienst over het rijgedrag van een buschauffeur die haar de pas afsneed zonder voorrang van rechts te verlenen. De ombudsdienst is niet bevoegd in eerste lijn en behandelt bovendien enkel de klachten van MIVB-reizigers. De ombudsman verklaart de klacht onontvankelijk en draagt het bericht over aan de dienst klantenrelaties van de MIVB.

201801024

Dhr. L. beweert dat hij in het metrotreinstel gevallen is omwille van een bruto vertrek. Hij heeft erge kniepijn en heeft het plan om een vordering in te stellen tegen de MIVB en de bestuurder omwille van gevaarlijk rijgedrag. De ombudsman kan dit soort gevallen niet behandelen in eerste lijn, maar antwoordt de indiener van de klacht dat hij zijn bericht zal overdragen aan de MIVB voor een geschikte opvolging.

201802012

Dhr. P. geeft aan dat meerdere buschauffeurs de verkeerslichten voor voetgangers op de kruising van het Rogierplein met de Adolphe Maxlaan niet respecteren en dit terwijl deze eigen bedding onlangs pas gerealiseerd werd. De ombudsdienst geeft de klacht door aan de bevoegde diensten van de MIVB om de chauffeurs van de betrokken lijnen hiervan bewust te maken.

201802017

Mevr. D. klaagt bij de ombudsman dat bus 41 in de Lieveheersbeestjeslaan passeert omwille van een omleiding door werken aan de sporen in de Terhulpssteenweg. De ombudsdienst is niet bevoegd voor de klachten van omwonenden en draagt het bericht over aan de dienst klantenrelaties.

201803003

Mevr. B. liet haar zoon van 8 op de bus stappen en zei aan de chauffeur dat ze snel een kaartje ging kopen aan de verkoopautomaat bij de halte. Hij leek toe te stemmen, maar sloot de deur en reed weg. Bij de volgende halte liet hij het kind afstappen en zijn moeder kwam hem halen bij een dame die bij het kind gebleven was. De klacht van Mevr. B. is onontvankelijk aangezien deze in eerste lijn aan de ombudsman wordt voorgelegd. Hij draagt de klacht over aan de MIVB en deelt dit mee aan mevr. B.

201805010

Dhr. T. schrijft naar de ombudsman van de MIVB met een klacht over de overdreven snelheid van bus 36 in zijn wijk. De ombudsman wordt in eerste lijn aangesproken en geeft de klacht door aan de Customer care van de MIVB. Hij licht dhr. T. hierover in.

201807006

De ombudsman krijgt een klacht binnen van de baas van een horecazaak naast de busterminal aan het Centraal Station: omdat het zo warm is, laten de bestuurders hun motor draaien, anders valt de airco uit. Dat wil dus zeggen dat zijn klanten op het terras niet enkel de warmte moeten verduren,

maar ook nog eens de uitlaatgassen. De ombudsman geeft de klacht door aan de dienst Klantenrelaties van de MIVB, omdat hij niet bevoegd is om in eerste lijn tussen te komen.

201807018

Mevrouw D. vindt dat ze met de fiets werd gehinderd door tram 97 ter hoogte van de halte Morris. Ze reed op het fietspad, voor de tram, maar kon nergens opzij, waarop de tram het op een getoeter zette dat pas stopte toen ze aan de kant kon. Daarna kreeg ze van de bestuurder ook nog - op een agressieve manier - te verstaan dat ze hem voorrang moet geven en verplicht is hem voorbij te laten. Gezien de plek van het incident was dat gewoonweg niet mogelijk. Helaas kan de ombudsman hier niet in tussenkomen. Hij besluit om mevrouw D. de nodige gegevens te bezorgen zodat ze de MIVB via de gepaste kanalen kan contacteren.

201807026

Mevrouw B. sluit zich aan bij een eerdere klacht van de heer T. over de overdreven snelheid van de bussen in de Sint-Antoniusslaan, de straat van haar moeder. De ombudsman neemt contact op met de busdispatching en vraagt om de chauffeurs te vragen hun snelheid te matigen. Hij legt dat uit aan mevrouw B. en voegt er nog aan toe dat er ook bussen van De Lijn door de straat rijden. Ook die chauffeurs zouden aangesproken moeten worden.

201808010

De heer B. meldt dat de chauffeur van bus 63 zat te telefoneren tijdens het rijden, en zonder oortjes. Wanneer hij hem daarop aanspreekt, antwoordt de chauffeur "ja, maar ik bestel een broodje". Hij heeft een foto genomen van de bus en vraagt een reactie van de directie van de MIVB. Dit soort meldingen valt niet binnen de bevoegdheid van de ombudsdienst. De heer B. krijgt het antwoord dat hij zich rechtstreeks tot de dienst Klantenrelaties moet wenden met zijn klacht, die ze zal doorgeven aan de stelplaats waar de chauffeur gestationeerd is.

201809023

De heer V. woont in Sint-Agatha-Berchem en meent dat de trambestuurders veel te vaak hun bel of claxon gebruiken. Hij vraagt om het gebruik ervan te beperken tot het strikt noodzakelijke. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is om in eerste lijn te antwoorden, stelt hij de heer M. voor om zijn verzoek in te dienen via het online contactformulier. Hij bezorgt hem de gegevens.

201809027

De heer M. was in het centrum twee keer getuige van een hevige aanvaring tussen een buschauffeur van lijn 48 en een oudere klant. Bij het 2de incident kwam de MIVB-werknemer zelfs van achter het stuur om de reiziger fysiek te bedreigen. De heer M. besloot daarop dit kwalijke gedrag te melden op het nabijgelegen politiekantoor, hij heeft zijn relaas ook aan de ombudsman gedaan. Omdat die in eerste lijn wordt aangesproken, kan hij het geval niet behandelen. Hij stuurt het dossier ter opvolging door naar de dienst Klantenrelaties.

201809031

Mevrouw S. richt zich tot de ombudsman voor een vraag: zijn trams verplicht om te claxonneren of te bellen voor ze weer vertrekken? Ze woont langs de nieuwe tramlijn 9, aan halte Spiegel, en vraagt zich dat af. De ombudsman bevestigt en legt uit dat het om een veiligheidsprocedure gaat. Hij zegt wel dat hij aan de MIVB zal navragen of dit echt nog nodig is, aangezien het de herintrede van de tram in bepaalde wijken in de weg zou kunnen staan.

201809034

Mevrouw H. klaagt over het rijgedrag van een chauffeur van bus 95, die haar insloot op de busstrook terwijl ze daar met de fiets reed. De chauffeur deed dat even later trouwens nog eens over met een andere fietser een tiental meter voor haar. Ze vraagt een onderzoek om na te gaan of de chauffeur in kwestie daar bekend om staat. De ombudsman is niet bevoegd om in eerste lijn tussen te komen bij

dit soort problemen; hij suggereert aan mevrouw H. om eerst haar beklag te doen bij de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811005

Mevrouw H. schrijft in eerste lijn naar de ombudsman om zich te beklagen over het agressieve gedrag van een buschauffeur, die niet is gestopt aan een oversteekplaats voor voetgangers en daarbij bijna haar en haar dochters heeft meegesleurd. In dit stadium kan de ombudsman nog niet tussenkomen, hij bezorgt de dame in kwestie de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811028

Mevrouw M. stuurt een e-mail naar de ombudsdienst om haar beklag te doen over een buschauffeur die haar geen voorrang van rechts heeft gegeven. Vervolgens, blijkbaar beledigd door het geclaxonneer van de dame, heeft hij haar geblokkeerd, waardoor ze de baan niet kon oversteken. De ombudsman kan deze zaak niet behandelen. Het gaat immers om een verkeersovertreding, bovendien reisde de dame in kwestie niet met een MIVB-voertuig. Hij bezorgt mevrouw M. wel de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811029

De heer B., automobilist, maakt melding van een incident met een buschauffeur. Die heeft hem een paar keer op een haar na geraakt door, met de telefoon in de hand, zijn halte te verlaten zonder te pinken, door hem voorbij te steken en door vlak naast hem te komen rijden en hem wat provocerende gebaren toe te werpen. De ombudsman adviseert de heer B. om de feiten te melden via het daartoe bestemde formulier op de website van de MIVB.

201811031

Mevrouw V. richt zich in eerste lijn tot de ombudsdienst om de houding van een trambestuurder van lijn 92 aan te kaarten. Die lijn was omgeleid, maar de bestuurder heeft zonder enige uitleg geweigerd om talloze reizigers te laten afstappen aan een van de 5 haltes tussen Sint-Maria en Verboeckhoven. De ombudsman legt de klagster uit dat ze zich eerst moet richten tot de klantendienst van de MIVB, die haar een antwoord zal geven en haar klacht ook zal doorspelen aan de aanhechtingsstelpplaats van de lijn, zodat er beter wordt gecommuniceerd aan de reizigers in geval van storingen.

23300 - Ongepaste uitlatingen

201801011

Dhr. B. doet zijn beklag over de houding van een buschauffeur die agressief reageerde op de opmerking van een reiziger. De ombudsdienst herinnert hem eraan dat hij dossiers enkel in tweede lijn kan behandelen en maakt de klacht over aan de dienst klantenrelaties.

201804003

Dhr. J. vindt dat MIVB-controleurs hem geweld aangedaan hebben en dient klacht in bij de ombudsman. Hij diende zijn klacht ook in bij de klantendienst en de ombudsman legt hem uit dat hij zelf niet gemachtigd is om een dossier te behandelen zolang de MIVB hem niet geantwoord heeft.

201805005

Mevr. W. was aan het wachten op bus 27 aan de halte Troon en had niet gezien dat deze zich achter bus 71 en bus 95 bevond. Wanneer ze de bus zag passeren voor de halte deed ze teken naar de chauffeur. Hij stopte uiteindelijk enkel omdat hij tot stilstand werd gebracht door het verkeer voor zijn 'bushalte'. Hij opende de deuren en snauwde mevr. W. af omdat ze de rij bussen niet was afgegaan. Mevr. W. legt uit dat ze hem vroeg hem om haar niet aan te vallen waarop hij reageerde met nog meer agressief taalgebruik. Ze verschaft eveneens de gegevens van het voertuig aan de ombudsman. Deze

is niet bevoegd om de klachten in eerste lijn te behandelen en draagt ze over aan de dienst Customer care van de MIVB voor opvolging.

201805016

Dhr. B. stuurde op 5 mei in een bericht aan de MIVB dat de medewerker in de BOOTIK hem had verplicht een volgnummer te nemen terwijl hij de enige klant was. Omdat hij op 21 mei nog geen antwoord had gekregen, stuurde hij een e-mail met zijn klacht naar de ombudsman. De ombudsman informeert zich bij de klantendienst van de MIVB en verneemt dat er vertragingen zijn in het beantwoorden van klachten omwille van verlof, maar dat men deze achterstand aan het inhalen is. Er zal spoedig een antwoord worden gegeven aan de klager.

201807014

De ombudsman ontvangt de klacht die verschillende reizigers hebben ingediend bij de politie, omwille van de ongepaste houding van de mecaniciens die hen uit de lift in station De Brouckère had bevrijd nadat die stil was komen te hangen. Een vrouwelijke reiziger met claustrofobie had een astma-aanval gekregen, tot grote hilariteit van de mecaniciens. De ombudsman weet niet of deze klacht is ingediend via het juiste MIVB-kanaal, maar omdat hij van mening is dat er een intern onderzoek nodig is, geeft hij het PV van de politie door aan de dienst Klantenrelaties.

201808007

Mevrouw M. is op de bus gestapt en heeft daarbij de chauffeur begroet, maar ze vergeet haar jaarabonnement te ontwaarderen. Dat leidt tot een heel ongepaste reactie bij de chauffeur, die haar de hele rit lang lastig valt en haar allerhande beledigingen naar het hoofd slingert. De ombudsman betreurt de situatie, maar kan niet tussenkomen in eerste lijn. Hij vraagt de reizigster om zich meteen te wenden tot de dienst Klantenrelaties, om de onbeleefde medewerker te laten berispen.

201809008

Een Taxibus-chauffeur die in de Villalaan moet zijn, verwacht ze met een straat waar werken aan de gang zijn. Hij belt mevrouw P., zijn klant, en vraagt haar of ze te voet tot bij hem kan komen, samen met haar autistische zoon. Wanneer ze arriveren, legt de dame de chauffeur uit dat hij in de verkeerde straat staat, waarop die tegen haar uitvalt. De chauffeur neemt contact op met de dispatching, en tot haar verbazing hoort mevrouw P. dat de operator aan de lijn de chauffeur steunt en hem zelfs aanzet om te provoceren. Als ze daar een opmerking over geeft, krijgt ze te horen dat ze dan maar een klacht moet indienen "die toch tot niets leidt". Mevrouw P. laat haar zoon uiteindelijk toch vertrekken in de Taxibus, omdat ze geen andere keuze heeft, maar ze laat het hier niet bij en neemt contact op met de ombudsdienst. De ombudsman wendt zich tot de verantwoordelijke van de Taxibus-dienst. Die antwoordt rechtstreeks aan mevrouw P. en legt haar uit dat de situatie inderdaad wat is geëscaleerd omdat de chauffeur zich van straat had vergist. Maar hij heeft die feiten meteen gemeld toen hij weer aankwam in de stelplaats, ook de aanvaring met zijn klant. Hij hoopt dat het incident haar vertrouwen in onze dienstverlening voor mensen met een handicap niet schaadt.

201811004

Mevrouwen V. en M hadden een fikse aanvaring met de chauffeur van de bus die hen voerde. Ze hadden hem nochtans gewoon gevraagd waarom hij niet het vaste traject volgde. Naar eigen zeggen is het enkel dankzij de tussenkomst van een aantal andere passagiers dat ze geen klappen hebben gekregen. De MIVB heeft reeds geantwoord dat het dossier doorgegeven en behandeld zal worden. Maar mevrouw V. is het er niet mee eens dat ze niet mogen weten welke straf de chauffeur zal krijgen. Ze wendt zich tot de ombudsman. Die legt haar uit dat de maatschappij niet communiceert over de straffen die ze haar personeel oplegt, maar hij benadrukt wel dat de feiten die zij meemaakten meer dan aanleiding vormen voor een grondig onderzoek.

201811013

Mevrouw H. vindt het onaanvaardbaar dat de chauffeur van bus 49 haar verplicht heeft achteruit te stappen naar eigen zeggen om zijn zicht niet te belemmeren. Ze doet haar beklag bij de ombudsman, omdat ze nog geen reactie heeft gekregen van Customer Care. De klacht is daar nog in behandeling, en uiteindelijk volgt het antwoord dat de chauffeur alle nodige maatregelen mag nemen om de veiligheid aan boord van zijn voertuig te garanderen. De oversten van de chauffeur zullen wel worden ingelicht, aangezien de toon die hij gebruikte toch wat te wensen overliet.

201811018

De heer W. wendt zich in eerste lijn tot de ombudsman om zijn beklag te doen over het gedrag van de MIVB-chauffeurs dat hij op korte tijd twee of drie keer heeft moeten vaststellen. Zo was er een afgeleide bestuurder die bijna een voetganger aanreed, ongepaste microfoonoproepen deed en een oudere persoon eerst niet op zijn bus wilde laten aan de voorlaatste halte, om hem vervolgens te verwijten dat hij niet snel genoeg opstapte. Een andere bestuurder, ook op lijn 81, reed gewoon de halte voorbij terwijl de heer W. nochtans gebeld had. Wanneer die laatste daar iets over zegt, krijgt hij een hele risteledigingen over zich heen. De ombudsman legt uit dat hij in dit stadium niet kan tussenkomen. De klacht moet eerst in eerste lijn gehoord worden door de bevoegde MIVB-diensten. Hij bezorgt de heer W. de gegevens van de dienst Customer Care van de MIVB.

23400 – Deuren

201801014

Dhr. W. klaagt dat de metrodeuren zich niet openen in station Schuman. De ombudsman wordt in eerste lijn aangesproken en kan deze klacht niet behandelen. Hij draagt deze wel over aan de dienst klantenrelaties van de MIVB voor opvolging.

201811002

De heer S. schrijft in eerste lijn naar de ombudsman om zijn beklag te doen over een chauffeur van tram 39. Die had de deur niet voor hem geopend, hoewel hij hem wel degelijk had gespot. In dit stadium kan de ombudsman niets voor hem doen, hij bezorgt hem wel de gegevens van de bevoegde MIVB-dienst.

201811011

Op zaterdag 10 november wordt er een shuttle ingelegd tussen metrostations Stockel en Merode. Mevrouw D. wil die nemen in Roodebeek, en wanneer ze het Woluwe Shopping Center verlaat, doet ze teken naar de buschauffeur zodat hij even wacht. Maar hij rijdt door, waarop mevrouw D. besluit zich tot de ombudsman te wenden. Omdat die in eerste lijn wordt gecontacteerd, kan hij nog niet tussenkomen. Hij bezorgt de dame wel de gegevens van de Customer Care van de MIVB.

201812013

Mevrouw R. laat haar dochter op tram 82 stappen, maar mist zelf de tram omdat er een moeder uitstapt met een kinderwagen. De bestuurder sluit de deuren en rijdt door, mét het meisje van 8 jaar aan boord. Ondanks het geroep en getier van de andere reizigers zet de bestuurder zijn weg onverstoord voort. Het verhaal loopt gelukkig goed af: de moeder vindt haar dochter twee uur later gezond en wel terug op het commissariaat van Berchem, waar twee vriendelijke dames haar naartoe hebben gebracht. Mevrouw R., die net zoals haar kind helemaal ondersteboven is van dit onaanvaardbare incident, wendt zich tot de ombudsman. Die is zich bewust van de noodzaak om snel de bewuste chauffeur te vinden en bezorgt de dame in kwestie de gegevens van de dienst Klantenrelaties. Daar zal men contact opnemen met de stelplaats waar de bestuurder gestationeerd is. De ombudsman benadrukt daarbij dat de

vertrekprocedure van een voertuig een visuele controle vereist via de achteruitkijkspiegel op het moment dat de deuren sluiten. Zo moet de bestuurder checken of er niemand klem is komen te zitten bij het in- of uitstappen.

24000 – Voertuigen

201802004

Dhr. D. heeft klacht ingediend bij de gemeente Sint-Lambrechts-Woluwe over de circulatie van oude, luidruchtige bussen en de gemeente heeft de klacht doorgestuurd naar de ombudsman. De klacht wordt in eerste lijn aan de ombudsman voorgelegd. Hij draagt deze dus over aan de MIVB-diensten voor beantwoording.

201802019

Dhr. J. doet zijn beklag over de capaciteit van bus 13 en 14, met name in de wijken rond de Broustinaan en het Simonisplein waar werken uitgevoerd worden. Deze klacht is onontvankelijk bij de ombudsdienst en wordt doorgegeven aan de bevoegde MIVB-dienst.

201807025

De heer C. is ontstemd dat op lijn 62, die hij geregeld neemt voor zijn job bij de NAVO, de trams nog altijd oude modellen zijn, terwijl er op lijn 55 rytuigen van de nieuwste generatie rondrijden, mét airco. De ombudsman wordt hierbij in eerste lijn aangesproken en antwoordt dat hij niet kan tussenkomen. De heer C. moet eerst de klantendienst van de MIVB contacteren. Daarop antwoordt de heer C. dat hij dat al vaak heeft gedaan, en altijd zonder reactie. Daarop antwoordt de ombudsman hem dat de bevoegdheden op grond van de gewestelijke wetgeving die zijn de ombudsdienst regelt, niet toelaten om tussen te komen in de interne bedrijfsvoering van de MIVB. Hij legt ook uit dat problemen tijdens de spits het lastigst op te lossen zijn en dat de MIVB reeds verschillende nieuwe voertuigen heeft besteld, die de komende maanden in dienst worden genomen. Hij vestigt ook nog de aandacht van de MIVB op het capaciteitsprobleem op lijn 62 tijdens de spits.

201810017

Mevrouw R. heeft een handicap en laat aan de ombudsman weten dat ze heel vaak aan andere reizigers moet vragen om hun plaats af te staan. Ze heeft ook gemerkt dat er op de trams geen plek voorzien is voor PBM'ers. De ombudsman bezorgt haar de contactgegevens van de bevoegde MIVB-dienst, aangezien hij niet in eerste lijn kan tussenkomen.

25100 – Infrastructuur

201812019

Mevrouw J. laat de ombudsman weten dat ze enorm teleurgesteld is dat de metrostellen en bussen van de MIVB zo vuil zijn. In dergelijke omstandigheden wil ze niet vervoerd worden. De ombudsman laat haar weten dat hij niet bevoegd is om in eerste lijn op te treden. Hij adviseert de dame in kwestie om haar grieven kenbaar te maken aan de klantendienst van de MIVB via het geëigende formulier op de website van de MIVB.

25200 – Schade en verloren voorwerpen

201806017

Mevr. D. wacht al verschillende maanden op een opvolging van het dossier dat ze indiende bij de dienst Geschillen van de MIVB. Maar de ombudsman kan haar niet helpen in dit geval aangezien hij niet bevoegd is om eventuele schadevergoedingen te behandelen. Hij geeft haar de contactgegevens van de dienst Geschillen van de MIVB.

201807029

Mevrouw C. heeft haar jeansbroek beschadigd op de roltrap van station Montgomery. Ze eist dat de MIVB de broek vergoedt. Bij de MIVB antwoordt men echter dat er een bordje hing om aan te geven dat er problemen waren met de roltrap; mevrouw C. zegt dat ze dat heeft zien hangen, maar dat ze niet aandachtig genoeg is geweest. De ombudsman, wiens functie afgebakend is door de gewestelijke wetgeving, kan de MIVB niet dwingen tot een terugbetaling en kan mevrouw C. dus helaas niet helpen. Hij vraagt wel om de roltrap zo snel mogelijk te herstellen.

25310 – Valpartijen

201803006

Dhr. J. wendt zich tot de ombudsdienst omdat zijn schoonmoeder gevallen is aan de ingang van een station doordat de toegangsweg glad was. Hij vraagt of een tussenkomst mogelijk is voor het herstel van haar schoenen die scheurden tijdens de val. De ombudsman is niet bevoegd om te beslissen over eventuele schadevergoedingen en het dossier wordt overgedragen aan de bevoegde MIVB-dienst.

201803015

Mevr. L. legt uit aan de ombudsman dat haar moeder op 21 januari 2018 een zware val heeft gemaakt op de roltrap van de metro toen deze plotseling stopte. Ze was ernstig gewond en werd naar het ziekenhuis gebracht. Haar familie heeft de dienst Geschillen van de MIVB gecontacteerd en na onderzoek van de feiten blijkt dat de MIVB de medische kosten niet op zich neemt en het slachtoffer geen schadevergoeding aanbiedt. Mevr. L. en haar familie zijn van mening dat de val van hun moeder werd veroorzaakt door een storing van de roltrap, maar de MIVB stelt dat er geen afwijkende werking van de roltrap vastgesteld werd en dat deze gestopt was o.w.v. kiezelsteentjes tussen de kammen van de treden. Er zijn veiligheidscontacten geprogrammeerd om de roltrap en de reizigers te beveiligen door te zorgen voor een korte stilstand van de trap. Gezien het standpunt van de MIVB, is de ombudsman niet bevoegd om Mevr. L. te helpen. Wanneer hij haar uitleg geeft over de beperking van zijn bevoegdheden, antwoordt ze dat haar familie met deze zaak naar de rechtbank zal stappen.

201804017

Mevr. M. verklaart in haar bericht aan de ombudsman dat tram 25 plots remde en dat ze bijna gevallen was. Haar arm sloeg hard tegen een leuning met een blauwe plek op haar arm tot gevolg. De ombudsman antwoordt haar dat hij in dit stadium niet bevoegd is. Bovendien deelt hij haar mee dat de MIVB geen gevolg kan geven aan een klacht indien er geen schadeformulier ingevuld werd door de chauffeur op het ogenblik van het ongeval en er dus geen bewijs is dat de kwetsuur veroorzaakt werd door de slag tegen de leuning.

201805009

Mevr. M. kwetste zich bij een val op het Raadsplein te Anderlecht waar de MIVB werken aan de sporen uitvoert. Ze wendde zich tot de 'diensten van het station Brussel-Centraal' die de schuld gaven aan de gemeente. De gemeente zou haar daarentegen gezegd hebben dat de MIVB sporen legde op die plek en daarom verantwoordelijk is. Ze richt zich daarom tot de ombudsman om 'het verzekeringsprobleem op te lossen'. De ombudsman kan echter om verschillende redenen niet tussenkomen in dit

geval: de feiten zijn meer dan drie maanden oud; het betreft hier geen MIVB-gebruiker; de MIVB heeft geen klacht ontvangen. De ombudsman legt dit uit in zijn antwoord en sluit het dossier af.

201806018

Mevr. V. richt zich tot de ombudsman omdat ze klacht wil indienen tegen de MIVB ten gevolge van een val op de roltrap in het Zuidstation. De ombudsman geeft haar de gegevens van de dienst Geschillen.

201807012

Mevr. M. is gevallen op de bus nadat die stevig had moeten remmen. Ze vraagt aan de ombudsman om haar ambulancefactuur terug te betalen. Die antwoordt dat hij niet bevoegd is om te beslissen over eventuele schadevergoedingen en raadt mevrouw M. dan ook aan contact op te nemen met de juridische dienst van de MIVB.

201808009

Door een bruusk remmanoeuvre is de echtgenote van de heer D. op de hoofdsteen van de stoel voor haar gevallen. Daarbij heeft ze twee tanden gebroken. De heer D. heeft dit gemeld aan de MIVB, op aanraden van de chauffeur overigens. Hij heeft van de juridische dienst het antwoord gekregen dat de chauffeur geen aangifte heeft gedaan van het incident, en dat het aan het slachtoffer is om de toedracht van de feiten en de geleden schade aan te tonen. Daarop richt de heer D. zich tot de ombudsman, die de zaak aankaart bij de MIVB en verbaasd is dat de chauffeur de procedures voor een dergelijk incident niet heeft nageleefd; hij begrijpt dat men misbruik wil vermijden, maar het relaas van de feiten doet geen enkele twijfel rijzen over de waarheid ervan. De juridische dienst besluit om contact op te nemen met het slachtoffer en stelt hem een kleine compensatie voor, zonder nadelige erkenning.

201809002

De ombudsman krijgt een brief van een dame die gevallen is in bus 38: terwijl ze op de bus stapte, sloten de deuren, waardoor ze ten val is gekomen. De ombudsman geeft de boodschap door aan de dienst Geschillen, die meteen contact opneemt met de dame in kwestie.

201809036

Mevrouw W. richt zich tot de ombudsman na de weigering van de MIVB om tussen te komen in de medische kosten veroorzaakt door een val op de roltrap van een MIVB-metrostation. De ombudsman kan haar enkel doorverwijzen naar de dienst Geschillen van de MIVB, waar men van mening is dat de onderneming niet aansprakelijk kan worden gesteld voor een val, tenzij kan worden aangetoond dat er een technisch defect was aan de roltrap. De ombudsman stelt de eiseres hiervan op de hoogte.

201810008

Mevrouw S. en haar dochter nemen de roltrap in station IJzer; plots raakt het meisje gekneld en wordt ze meegesleurd door de aandrijfketting van de roltrap. Een opletende voorbijganger op de roltrap in de andere richting springt razendsnel over de reling om de kap los te maken waar het kind aan wordt meegesleurd. Mevrouw S. raakt gewond wanneer ze probeert haar dochter te bevrijden, en daarbij raakt ze haar tas en smartphone kwijt. Die reiziger, een MIVB-werknemer met verlof, belt de hulpdiensten en wacht bij het slachtoffer tot de hulp ter plaatse is. Mevrouw S. neemt contact op met de MIVB om haar telefoon en haar tas terug te krijgen. Dankzij de hulp van de firma Kone, de mensen van de MIVB zelf en de ombudsman krijgt ze alles terug. Die laatste geeft het dossier nog door aan de dienst Geschillen, aangezien het ongeval is kunnen gebeuren door een ontbrekend paneel in de roltrap.

201810039

De ouders van een jongen richten zich tot de ombudsdienst omdat de MIVB weigert de schade te vergoeden aan het hoverboard van hun zoon, dat onder een MIVB-bus is beland. De ombudsman vraagt de juridische dienst om de stand van zaken in dit dossier. Op basis van de verklaring van de buschauffeur, die inderdaad een geluid had gehoord, maar voor de rest niets zag, heeft de MIVB besloten dat de chauffeur geen schuld trof. Hoverboards horen nu eenmaal niet op de openbare weg. De MIVB beroept zich ook op artikel 29bis van de wet van 21 november 1989 inzake de zwakke weggebruikers. Dat stelt dat enkel eventuele lichamelijke schade aanleiding kan geven tot een schadevergoeding. De ombudsman brengt de heer en mevrouw L. op de hoogte van de beslissing.

201811006

De heer B. is met zijn arm klem komen te zitten tussen de deuren van tram 51 en is een paar meter meegesleurd. Daarbij raakte hij gewond en moest hij naar het ziekenhuis worden gevoerd, hij eist nu dat de MIVB tussenkomt in de medische kosten. De ombudsman is niet bevoegd voor dit soort dossiers, hij geeft de klacht door aan de MIVB-dienst die instaat voor de schadevergoedingen.

201811008

Mevrouw V. is het slachtoffer geworden van een incident op tram 51: wanneer ze wil opstappen, raakt ze met haar been geklemd tussen de deuren. Ze weet zich te bevrijden, maar de tram rijdt door met haar boodschappen aan boord. In dit stadium kan de ombudsman nog niet tussenkomen, hij bezorgt de dame in kwestie de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811009

Mevrouw H. is gevallen toen ze afstapte van bus 46 en is verbaasd dat de chauffeur gewoon is doorgereden. Ze wil dat hij weet wat er is gebeurd. In dit stadium kan de ombudsman nog niet tussenkomen, hij bezorgt de dame in kwestie de gegevens van de dienst Klantenrelaties van de MIVB.

201811016

Om ervoor te zorgen dat er schot komt in zijn schadevergoedingsdossier, waarvoor hij contact heeft opgenomen met de dienst Claims & Insurances van de MIVB, stuurt de heer B. de nodige stukken naar de ombudsman. Na navraag antwoordt die de man in kwestie dat zijn dossier in behandeling is. Hij voegt er nog aan toe dat hij hem jammer genoeg niet kan helpen, aangezien de feiten al van meer dan 3 maanden geleden dateren.

201812004

Mevrouw T. schrijft de ombudsman in verband met een schadevergoeding die ze verwacht van de MIVB na een val. De ombudsman kan niet tussenkomen in dit dossier en geeft de brief door aan de dienst Geschillen van de MIVB. Daar laat men weten dat ze mevrouw T. wel degelijk hebben geantwoord, blijkbaar heeft ze dat antwoord niet goed ontvangen. De ombudsman deelt het antwoord van de MIVB mee aan het mevr. T. en sluit het dossier.

25400 – Deuren

20181103

De heer V. schrijft in eerste lijn naar de ombudsman. Het stoort hem dat heel wat jongeren niet ontwaarden aan de poortjes in het Noordstation en hem dwingen om vlak na hem door te lopen. Ondanks de grofheid van bepaalde woorden die hij in zijn bericht citeert, kan de ombudsman in deze fase niets voor hem doen, behalve dan de gegevens doorgeven van de bevoegde MIVB-dienst.

26100 – Statische informatie

201809019

De heer D. doet nog eens zijn beklag over de signalisatie in metrostation Montgomery. Een jaar eerder had hij de onduidelijke situatie al eens aangekaart bij de ombudsman. De ombudsman had hem toen beloofd dat er beterschap zou komen na de geplande werken aan het station. De signalisatie is intussen aangevuld en verduidelijkt, dat heeft de ombudsman persoonlijk kunnen vaststellen. De heer D. bedankt hem voor zijn moeite.

26200 – Informatie net

201803014

Mevr. W. legt uit aan de ombudsman dat de agenten op het metroperron in De Brouckère al enige tijd de toestroom van reizigers kanaliseren en hen daarbij verhinderen om vooraan op de metro te stappen. Ze vraagt aan de ombudsman wat de rol van deze agenten is. Hij antwoordt dat hij niet bevoegd is voor de specifieke operationele regelingen en meldt haar dat hij de vraag overdraagt aan de klantendienst van de MIVB die haar een antwoord zal kunnen geven.

201804021

Op 24 april moet de heer M. anderhalf uur op bus 70 wachten. Hij had nochtans, naar eigen zeggen, op de website van de MIVB gecheckt dat bus 70 tot 25 april reed. Navraag leert de ombudsman dat de dienst van bus 70 onderbroken was tussen 24 april en 7 mei, omwille van het filmfestival. De heer M. antwoordt daarop dat de datums op de uurregeling niet klopten.

201806001

Mevr. M. schrijft een bericht naar de ombudsman betreffende bus 43 aan de halte Diesdelle. Mevr. M. stelt vast dat er elke week, wanneer ze de bus neemt, een van de aangekondigde vertrekken 'verdwijnt'. De wachttijd duurt daardoor soms tot een half uur langer. Ze beseft dat de onregelmatigheden te wijten zijn aan de werken in Ukkel en wil de aandacht van de MIVB vestigen op de lange wachttijden. De ombudsman merkt op dat mevr. M. haar klacht nog niet heeft geuit bij de MIVB en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen in dit stadium. Om ervoor te zorgen dat haar opmerking adequaat wordt opgevolgd, moet mevr. M. het formulier gebruiken dat beschikbaar is op de website van de MIVB. Hij geeft haar de gegevens om dit formulier terug te vinden.

201810011

De heer W. contacteert de ombudsman over het feit dat bus 89 niet meer op de wachttijdschermen verschijnt. Zo is de wachttijd soms en onverwacht dubbel zo lang en arriveert de heer W. te laat op het werk. De ombudsman kan hem echter niet helpen, aangezien hij in eerste lijn wordt aangesproken. Hij bezorgt de heer W. de gegevens van de webpagina van de MIVB waar hij dit soort incidenten kan melden.

201811007

De heer G. legt aan de ombudsman uit dat de wachttijdschermen niet altijd correct zijn, toch zeker niet voor bus 79 op 8 november 2018. Wanneer hij aankomt aan de halte, zou de bus zagezegd binnen de 12 minuten arriveren. 5 minuten later is dat nog 8 minuten, nog eens 5 minuten later binnen 39 minuten, 1 minuut later binnen 12 minuten en 8 minuten later binnen 18 minuten. Na 40 minuten wachten beseft hij dat de bus gewoonweg niet meer komt, waardoor hij een examen mist. De ombudsman kan hem voorlopig niet helpen omdat hij in eerste lijn wordt aangesproken. Hij geeft de heer G. de gegevens van de Customer Care van de MIVB, waar men zijn klacht gepast zal behandelen.

Aanbevelingen

De voornaamste taak van de ombudsman is om in 2de aanleg te reageren op verzoeken en klachten van de MIVB-gebruikers, die op de een of andere manier in een conflict verwickeld zijn met de vervoersmaatschappij. Echter, omdat zijn gegevens zo in het oog springen op de website van de MIVB, wenden veel mensen zich in eerste instantie tot hem. Vroeger was dat niet echt lastig, aangezien de ombudsdienst het als een genoegen én als haar plicht zag om de klager naar de gepaste contactpersoon in eerste lijn door te verwijzen, zodat hij snel kon worden geholpen.

Maar de GDPR heeft alles veranderd. De MIVB heeft immers onvermijdelijk de bepaling moeten invoeren die klagers verplicht om hun klacht in te dienen via de MIVB-website en daarbij akkoord te gaan met het gebruik van hun persoonlijke gegevens, en de ombudsdienst merkt duidelijk het effect van die formaliteit.

Die nieuwe beperking is wat hinderlijk, omdat ze eisers een nieuwe procedure oplegt die ze niet altijd goed begrijpen.

Gelukkig zijn tweedelijnsverzoeken nog altijd in de meerderheid; de ombudsman gaat daarbij niet enkel op zoek naar een oplossing, hij meldt ook overbodige procedures of ongepast gedrag op het net. Om die reden heeft de gewestelijke wetgever bepaald dat de ombudsman ook aanbevelingen kan doen aan de MIVB-diensten, met het oog op eventuele wijzigingen en verbeteringen.

1. Informatie aan de reizigers - wettelijke bepalingen

Een paar dossiers, onder andere:

De informatie omtrent de aankoop van een vervoersbewijs naar de luchthaven vraagt om een meer persoonlijke aanpak, waarbij het handig zou zijn om de verschillende praktische modaliteiten beter en duidelijker te bundelen (zaak 201807001 p. 21).

De terugbetaling van jaarabonnementen die men niet meer gebruikt is een heel gunstige regeling voor klanten. Nergens staat er echter dat de regeling niet geldt voor het seniorenabonnement, nochtans ook een jaarabonnement. En toch wordt die beperking gehanteerd (geval 201807007 p. 24 en 201807005 p. 24)

Bepaalde bemiddelingen brengen ook grijze zones aan het licht wat betreft de geldigheid van bepaalde vervoersbewijzen of hun toewijzingscriteria. Denken we daarbij aan de persoon die een Event Pass had gekocht waarvoor de controleurs de geldigheid na middernacht betwistten, omdat het evenement waarvoor het vervoersbewijs geldig was, de dag ervoor plaatsvond. De persoon in kwestie kreeg een boete in een Noctis-bus, om 2 u. 's ochtends (geval 201811012 p. 46)

Dan was er ook het geval van buitenlandse studenten die hier stage lopen of op Erasmus komen en geen voordeeltarief kunnen krijgen omdat ze geen attest kunnen voorleggen van regelmatige aanwezigheid in een Belgische school. De ombudsman kon hen daarbij enkel de voorgeschiedenis van de studententarieven uit de doeken doen (vroeger gesubsidieerd door de gemeenschappen) en hopen dat de regels versoepeld worden op Europees niveau. Zie geval 201809039 p. 24.

De technische infrastructuur stuit soms ook op verrassende beperkingen. Zo was er het geval van een kind van vijf dat nogal groot was voor zijn leeftijd en daardoor gedetecteerd werd in het inkomsas waar hij samen met zijn moeder door liep om het metrostation te betreden, en waarbij het onmogelijk bleek om een gratis Mobib-schoolkaart voor 6- tot 12-jarigen aan te maken. Zulke gevallen zijn gelukkig de uitzondering, en uiteindelijk kwamen de commerciële diensten ook met een oplossing, namelijk de leeftijd voor Mobib-kaarten verlagen én de sensoren in alle sassen wat hoger hangen. Geval 201806003 p 26 en geval 201810001 p. 27.

2. Vermoeden van onschuld - Goede trouw - Toegeeflijkheid

Een andere algemene en terugkerende aanbeveling is om rekening te houden met de situatie van de klant en met zijn vermoedelijke goede trouw. Een mooi illustratie daarvan is de zaak van een dame die de nieuwe lift in station Troon gebruikt en bij aankomst op het perron beboet wordt omdat ze haar vervoersbewijs niet ontwaard heeft, dat terwijl er helemaal geen ontwaardingstoestel beschikbaar was. De overtreding werd gelukkig geklasseerd zonder gevolg, maar de technische diensten van de MIVB hebben toch maar meteen ontwaarders geplaatst op het perron, ter hoogte van de lift (201805011 p. 35).

Er zijn gevallen bekend waarbij onze aanbevelingen nutteloos blijven, zoals de vraag om buschauffeurs en trambestuurders die eenritkaarten verkopen aan de klanten te laten meedelen dat ze hun ticket moeten ontwaarden om niet beboet te worden. Een vaak voorkomend geval dat, ondanks de overduidelijke oprechtheid van de persoon in kwestie, heeft geleid tot de handhaving van een boete van 107 euro (201801018 p. 29).

Tot slot, en met het risico om in herhaling te vallen, moeten we toch nog even benadrukken dat toegeeflijkheid een must is in dossiers waarbij uit het relaas van de feiten duidelijk geen kwade wil blijkt. Denken we daarbij aan het geval van een grootmoeder die haar kleindochter eerst veilig neerzet alvorens haar kaart te scannen; aan de volgende halte stappen er controleurs op, en ze wordt beboet (201804012 p. 34). Of dan was er ook het geval van een vader die op de tram stapte om zijn vrouw en zontje te helpen en beboet werd toen hij weer uitstapte, hoewel hij helemaal geen rit had gemaakt (geval 201809006 p.40).

Bovenop die zeldzame gevallen komen er nog talloze misverstanden, veroorzaakt door moeilijkheden om op drukke momenten te ontwaarden in de voertuigen op welbepaalde lijnen. Omdat elk geval verschillend is, moeten de omstandigheden van persoon tot persoon geanalyseerd worden. En net daarom is het zo belangrijk dat de controleurs een paar aantekeningen maken op hun pv's, die zijn immers het enige uitgangspunt. Ook hier moet altijd worden uitgegaan van de onschuld van de persoon in kwestie, indien niet bij de controle, dan toch minstens bij de analyse door de dienst Inbreuken van de MIVB en nog voor een eventuele tussenkomst van de ombudsman.

3. Besluit

De statistieken van onze bemiddelingsactiviteiten leggen geen bijzondere trends bloot. We merken in de verschillende klachtencategorieën hooguit wat ontwikkelingen die te verwachten zijn, maar niet opgetekend kunnen worden.

Na de lichte daling in 2016 en een merkelijke toename van de gevallen in 2017, lijkt 2018 een vrij neutraal jaar te worden, met vooral klachten omwille van boetes.

We mogen evenwel niet blind zijn voor de talloze fraudegevallen die voortkomen uit de toenemende kansarmoede onder de reizigers, ondanks de sociale vervoertarieven die het Brusselse Gewest voor die groep mensen voorziet. Er bestaat een globaal tariefoverzicht, en op de website van de MIVB staan de verminderde tarieven duidelijk vermeld, maar het lijkt erop dat de economische toestand van een deel van de bevolking noopt tot een bredere informatiecampagne over de beschikbare gunsttarieven, afhankelijk van de situatie; het is de taak van de overheden, in combinatie met de dagelijkse inspanningen van het verenigingsleven, om erop toe te zien dat iedereen mobiel is in de stad, ongeacht zijn of haar inkomen.

Sommige van die mensen, die soms al meermaals tegen de lamp liepen, kloppen aan bij de ombudsdienst. Die kan vaak enkel de boete bevestigen en de persoon in kwestie inlichten over de beschikbare tarieven voor diens situatie, of hem of haar adviseren aan de MIVB om een gespreide betaling te vragen, gelet op hun financiële situatie.

Er is ook een percentage klanten die beboet worden, maar overduidelijk te goeder trouw zijn. Voor hen wijst de ombudsman op technische defecten, vooringenomenheid van de controleurs, of andere elementen die kunnen helpen om de boete kwijt te schelden omdat er gewoonweg geen sprake was van een overtreding.

De permanente dialoog tussen de dienst Inbreuken van de MIVB en de ombudsdienst laat toe om bepaalde situaties recht te trekken, die anders tot flagrante onrechtvaardigheden hadden geleid. In het andere geval komen de conclusies van het gevoerde onderzoek dan van pas om te rechtvaardigen waarom de boete wordt gehandhaafd.

De ombudsdienst blijft evenwel bovenal de schakel tussen een grote gewestelijke onderneming en een internationaal en heel divers cliënteel dat blijft groeien.

Gelukkig kan de maatschappij prat gaan op een gesmeerde organisatie die nog voortdurend wordt bijgeschaafd, tot grote tevredenheid van alle belanghebbenden. Het is met die resoluut positieve vaststelling dat de ombudsman het vijfde jaarverslag van zijn mandaat afsluit.