

# Jaarverslag 2023



## Inhoudstafel

Wettelijk kader.....	4
Voorwoord.....	5
Inleiding.....	6
Statistieken.....	8
Typologie en analyse van de klachten.....	12
11100 - Geluid en trillingen.....	12
12000 – Wegcode.....	13
13000 – Allerlei.....	13
14000 – Betreft een andere ombudsdienst.....	15
21110 – Vervoerbewijs: aankoop.....	15
21210 – Vervoerbewijs: terugbetaling.....	20
21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete.....	20
21350 – Vervoerbewijs: storing en defect.....	50
21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning.....	50
22100 – Net: uurroosters, lijnen en haltes.....	51
23100 – Beambte is niet gestopt.....	54
23200 – Beambte: manier van rijden.....	55
23300 – Beambte: optreden.....	56
24000 – Voertuigen.....	59
25310 – Valpartijen, ongevallen.....	59
26100 - Informatie.....	60
Aanbevelingen.....	63
Besluit.....	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 32ste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

## Voorwoord

In vergelijking met 2022 steeg het aantal klachten dat in 2023 bij de ombudsdienst bij de MIVB werd ingediend met bijna 20%. Het hoeft niet te verbazen dat deze toename te verklaren valt door het aantal klachten wegens bekeuringen die als onrechtvaardig worden beschouwd. Uit vele berichten blijkt de slechte kennis van zowel het net als het reisreglement. De door een breed publiek gewenste diversificatie van de betaalmiddelen heeft ook als gevolg dat de regelgeving complexer wordt. We moeten de waarheid echter onder ogen durven zien: sommige reizigers zijn echte specialisten in het omzeilen van het reisreglement en hebben vaak een pasklaar excuus om uit te leggen waarom ze hun vervoerbewijs niet hebben gevalideerd. De moeilijkheid bestaat erin deze gevallen op eerlijke wijze te analyseren.

De rol van de ombudsdienst bestaat er soms eenvoudigweg in de reizigers te wijzen op het bestaan van de website van de MIVB alsook op het feit dat het gebruik van het openbaar vervoer een zekere discipline vereist.

De digitalisering van de diensten heeft vandaag als gevolg dat de klant niet langer koning is: voortaan moet hij zijn eigen dossier beheren, zijn bestelbonnen opmaken en de goede uitvoering van zijn aanvragen controleren. Daartoe moet hij zich aanpassen aan elk van zijn leveranciers die stuk voor stuk met verschillende software werken. Als bij wonder werkt dat goed in 8 van de 10 gevallen. Het is dan de taak van de leveranciers om de 2 gevallen op 10 die problemen opleveren te beheren.

In 2023 heeft de ombudsdienst bij de MIVB 382 klachten ontvangen, i.e. een toename met 18% t.o.v. 2022, alle onderwerpen samen.

Dit jaarverslag bundelt en becommentarieert alle klachten die de ombudsdienst bij de MIVB in de loop van 2023 heeft ontvangen.

Veel leesplezier!

## 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.

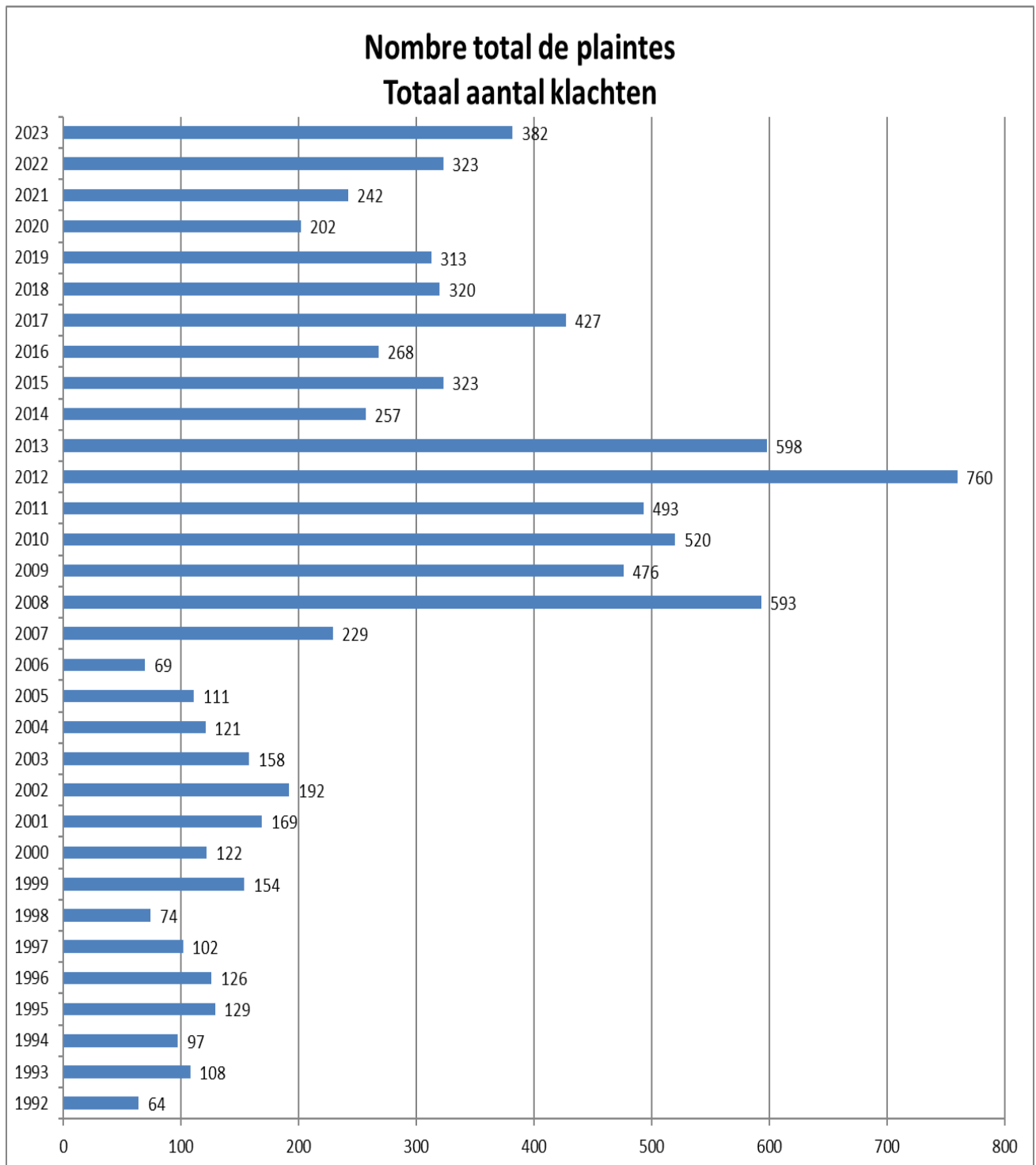
Op 1 juli 2007 werd Jean-Pierre Reynaerts belast met deze missie voor een mandaat van 3 jaar dat in 2010 werd vernieuwd en aldus verlengd van 1 juli 2013 tot 30 juni 2014.

Op 1 juli 2014 werd 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 liep dus af op 30 juni 2020, maar door de gezondheids crisis liep het aanwervingsproces vertraging op, waardoor hij in functie is gebleven tot de benoeming van een opvolger/opvolgster.

Die is er gekomen op 1 juli 2021, i.e. de datum waarop hij werd opgevolgd door zijn assistente, Marie-Thérèse Fassin.

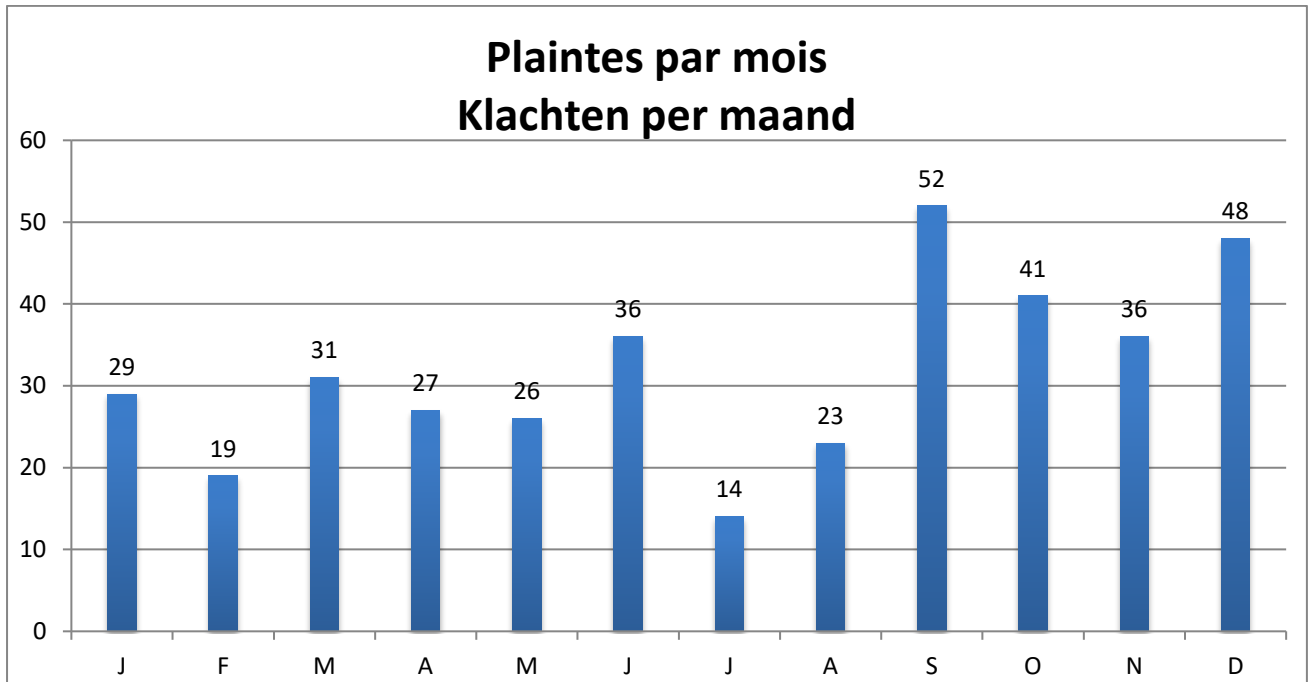
Het verslag 2023 is het 3de verslag van de ambtsperiode van Marie-Thérèse Fassin.

## Statistieken

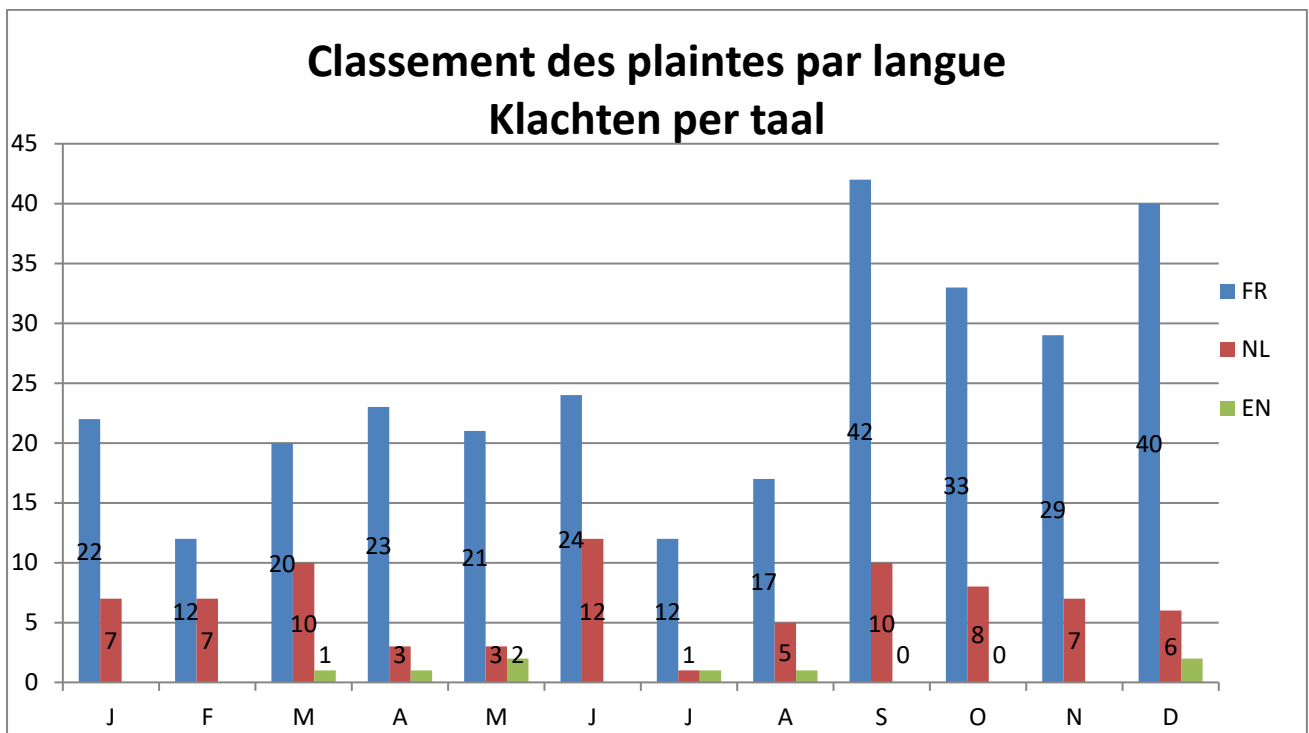


Een toename met bijna 20% tegenover 2022.





De toename met bijna 20% van de klachten tegenover vorig jaar heeft voornamelijk betrekking op het laatste kwartaal van het jaar. De toename betreft vooral gevallen van bekeuring die met 50% zijn gestegen van 122 tot 173 gevallen; deze toename vindt zijn oorzaak in een groter aantal reizigers, controles en boetes, maar ongetwijfeld ook in de economische situatie die, meer dan voorheen, degenen die beboet zijn, ertoe aanzet de overtredingen te betwisten. In een derde van deze gevallen is de ombudsdienst erin geslaagd de balans te doen overhellen in het voordeel van de klager.



### Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a) 2023
ja/oui	21	13	17	15	13	22	6	19	43	22	22	33	246
nee/non	8	6	14	12	13	14	8	4	9	19	14	15	136
ja % oui	72%	68%	55%	56%	50%	61%	43%	83%	83%	54%	61%	69%	64%
nee % non	28%	32%	45%	44%	50%	39%	57%	17%	17%	46%	39%	31%	36%

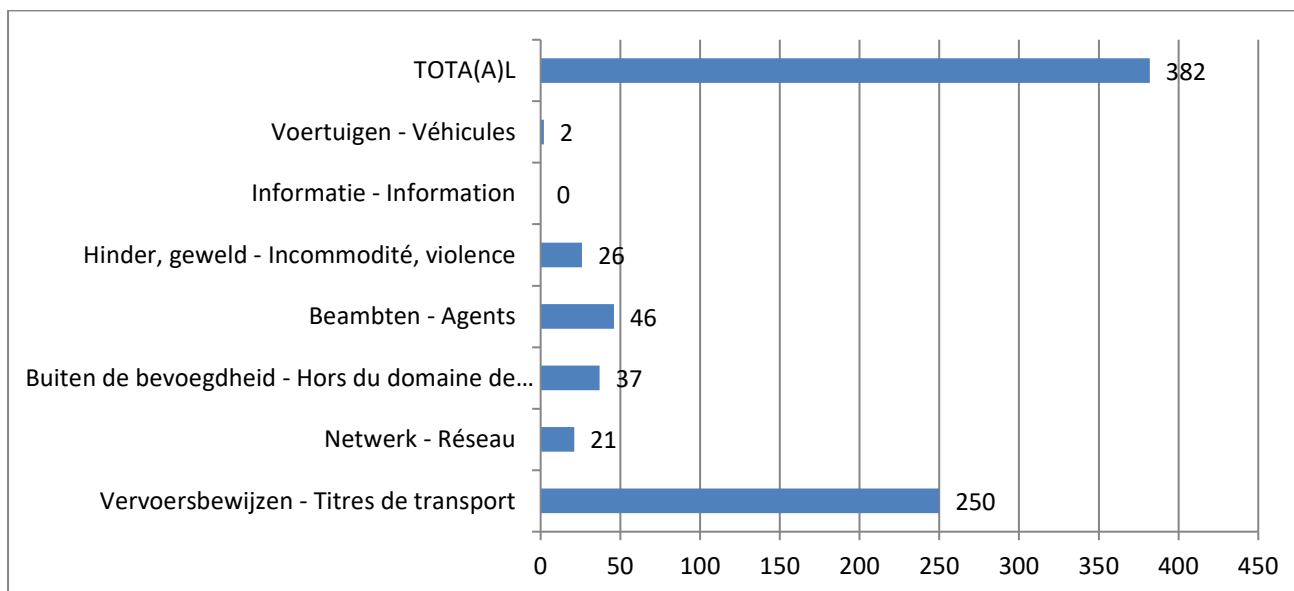
### Waarover klaagt men bij de ombudsman?

#### Reden van de klacht:

buiten de bevoegdheid van de ombudsman  
 vervoersbewijzen, met inbegrip van de boetes  
 netwerk: haltes; lijnen, dienstregelingen  
 rijdend en administratief personeel  
 rijdend en administratief personeel  
 ongemakken  
 informatie

#### Rubrieken van tabel klachten

rubrieken 11100 tot 14000  
 rubrieken 21110 tot 21360  
 rubriek 22100  
 rubrieken 23100 tot 23300  
 rubriek 24000  
 rubrieken 25100 tot 25400  
 rubriek 26100



65% van de klachten heeft betrekking op de vervoerbewijzen; 70% daarvan (173 klachten) gaat om betwistingen van bekeuringen. De resterende 30% heeft betrekking op commerciële aspecten: meermaals betaald voor slechts één rit, vernieuwing van abonnementen, terugbetaling van vervoerbewijzen, verlaagde tarieven ...

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l	
11100	1	3	1	2	0	0	1	0	1	1	1	0	11	Lawaai-trillingen-hinder van infrastructuur
12000	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	Wegcode
13000	5	4	2	0	1	3	0	1	4	0	1	2	23	Overige
14000	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	Betreft een andere ombudsman
21110	2	4	2	0	2	6	0	11	1	2	1	3	34	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	3	0	7	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	2	1	4	3	2	1	1	0	3	2	1	6	26	VB: terugbetaling van een saldo
21310	13	5	13	14	16	15	11	7	18	25	19	17	173	VB: incident / vergissing of fout
21350	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	VB: betwisting van de kosten
21360	0	0	0	0	0	0	0	1	6	1	0	1	9	VB: inning
22100	3	1	0	1	0	1	0	0	5	4	2	4	21	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijzen)
23100	0	0	0	2	0	0	0	1	6	1	0	3	13	Beambte: is niet gestopt
23200	1	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	1	9	Beambte: rijgedrag
23300	2	0	3	0	0	3	0	1	3	2	6	4	24	Beambte: ongepaste taal
24000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	Voertuigen
25100	0	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0	2	6	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	0	0	2	3	2	3	1	0	1	0	1	2	15	Hinder, geweld : valpartijen
25400	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	2	Hinder, geweld : agressie
	29	19	31	27	26	36	14	23	52	41	36	48	382	

## 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. De teksten in het vet gedrukt verwijzen naar een aanbeveling aan het einde van dit verslag.

### 11100 - Geluid en trillingen

202301004 De heer V. woont dicht bij de metro en schrijft naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de trillingen van de metro op de lijnen 1 en 5; de ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor klachten van omwonenden. Ze deelt echter aan de heer V. mee dat ze kort tevoren in de pers heeft gelezen dat de MIVB de oorzaken van de trillingen, waarover vele andere omwonenden zich beklagen, heeft geïdentificeerd en ze verstrekt hem het adres van de MIVB waar hij nadere informatie kan vragen.

202302002 Mevrouw P. schrijft naar de ombudsdienst om uit te leggen welke hinder de trillingen veroorzaken wanneer trams voorbijrijden aan het Bareel van Sint-Gillis. De ombudsvrouw is niet bevoegd voor klachten van de omwonenden en verstrekt haar de contactgegevens die ze nodig heeft om de MIVB kennis te geven van de hinder die zich voordoet.

202302004 De heer L. heeft te lijden onder de trillingen die worden veroorzaakt door de metro die in zijn buurt passeert en die hem verhinderen te slapen. De ombudsvrouw legt hem uit dat het probleem al is geïdentificeerd en dat de nodige maatregelen worden genomen om de toestand te corrigeren. Het probleem is te wijten aan de ongelijke slijtage van de wielen van de voertuigen die achtereenvolgens moeten worden gedraaid in afwachting dat de constructeur een oplossing vindt.

202302017 Mevrouw C. schrijft naar de ombudsdienst om te klagen over de trillingen van metrolijn 1 bij Gribaumont. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen. Ze bezorgt haar het adres van de MIVB waar ze nadere inlichtingen kan opvragen.

202303020 Er passeren drie buslijnen in de straat van de heer A., die bovendien in slechte staat verkeert. De bussen rijden snel en veroorzaken trillingen die schade aan zijn huis berokkenen. Hij kaart dit aan bij de ombudsdienst die hem de passende contactgegevens verstrekt, daar deze dienst niet bevoegd is voor de klachten van omwonenden.

202304017 De heer L. merkt op dat het probleem van trillingen in de woningen langs de lijnen 1 en 5 groter wordt, ondanks de beloften van de MIVB op een vergadering in januari. De ombudsdienst bevestigt hem dat de trillingen op deze lijnen te wijten zijn aan de ovale vorm van de wielen van de treinstellen van de nieuwe generatie, die zwaarder zijn en als gevolg hebben dat de sporen sneller verslijten. Het slijpen van de sporen en het draaien van de wielen zorgen voor een tijdelijke oplossing in afwachting van een oplossing die de constructeur moet voorstellen. De ombudsvrouw verstrekt de contactgegevens van de MIVB waar de heer L. meer informatie kan vragen zo hij dat wenst.

202304018 Mevrouw D. schrijft eveneens met betrekking tot de trillingen en de ombudsvrouw verstrekt haar dezelfde inlichtingen.

202307006 De heer S. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de trillingen bij het voorbijrijden van de tram die sinds kort voelbaar zijn in de rustige wijk waar hij al vele jaren woont. De ombudsvrouw verstrekt hem de juiste contactgegevens daar zij niet bevoegd is om klachten van omwonenden te behandelen.

202309014 De heer D. schrijft naar de ombudsdienst om een storend geluid afkomstig van de stelplaats in Haren te melden. De situatie duurt al meerdere dagen en hij hoort het geluid ook binnen ondanks het feit dat hij driedubbele beglazing heeft. De ombudsvrouw is niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen en verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB.

202310003 De heer R. klaagt zich over het lawaai en de trillingen van de trams in zijn wijk in Schaarbeek sinds de werken die er zijn uitgevoerd. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is voor dit probleem.

202311033 De heer K. schrijft omdat tram 81 veel lawaai maakt in zijn wijk in Sint-Gillis. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd om klachten van omwonenden te behandelen en verstrekt hem de contactgegevens om dit probleem aan de MIVB te kunnen melden.

### 12000 – Wegcode

202306036 Mevrouw V. schrijft naar de ombudsdienst om de trambestuurder te bedanken voor de aandacht die hij had voor zijn passagiers: hij had hard moeten remmen om een auto te laten passeren en daarna vroeg hij of niemand in de tram zich had verwond. De ombudsdienst geeft dit bericht door aan de MIVB opdat het aan de betrokken dienst zou worden bezorgd.

### 13000 – Allerlei

202301008 De heer V. vraagt aan de ombudsdienst het nodige te willen doen om de voorlopige bushalte voor zijn huis te verplaatsen. Daar de ombudsvrouw hiervoor zelf niet bevoegd is, verstrekt ze hem de contactgegevens die hij nodig heeft om zijn vraag aan de bevoegde dienst te stellen.

202301016 Mevrouw B. neemt contact op met de ombudsdienst om te vragen hoe het staat met haar kandidatuur die ze heeft ingediend op de MIVB-website voor aanwervingen. De ombudsvrouw zegt dat ze contact moet opnemen met de MIVB, daar zijzelf niet bevoegd is, en verstrekt haar de nodige contactgegevens.

202301019 De heer B. schrijft naar de ombudsdienst om uit te leggen dat, als gevolg van werken in zijn straat, een kabel plots is verschenen in zijn kelder. De ombudsdienst kan hem niet helpen en raadt hem aan te verifiëren of de MIVB hierbij wel betrokken is, alvorens contact op te nemen met de maatschappij.

202301023 De heer F. richt zich schriftelijk tot de ombudsdienst en vraagt een overzicht van zijn verplaatsingen tijdens de laatste 3 maanden. De ombudsdienst beschikt niet over deze informatie en verstrekt aan de heer F. de contactgegevens van de dienst bij de MIVB waarmee hij contact kan opnemen.

202301024 De heer S. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de werken in zijn straat, daar hij een aannemer moet laten komen die zijn dak moet herstellen. Hij wil graag weten wanneer de werken in zijn straat klaar zullen zijn. De ombudsvrouw beschikt echter niet over deze informatie en raadt hem aan contact op te nemen met de MIVB via het contactadres dat hij op de website van de MIVB kan vinden, i.e. het adres van de onthaaldienst van de MIVB die alle vragen die aan de MIVB worden gericht doorstuurt naar de bevoegde personen en/of diensten.

202302003 Mevrouw V. stuurt een interessant cv van werfleider naar de ombudsdienst en deze laatste legt haar uit hoe ze contact kan opnemen met de dienst voor aanwervingen van de MIVB.

202302006 Mevrouw R. wenst contact op te nemen met de MIVB in verband met de schade aan haar voertuig die volgens haar te wijten is aan de tramsporen. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de maatschappij.

202302007 De heer V. beschrijft aan de ombudsdienst de staat van vuilheid en onveiligheid van meerdere stopplaatsen in de buurt van het Noordstation. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor dit type klachten en verstrekt hem de passende contactgegevens.

202302011 Een persoon die uit vrees voor represailles anoniem wenst te blijven, schrijft naar de ombudsdienst om zich te beklagen over het geweld waarvan de betrokkene het slachtoffer was vanwege werknemers die met de controle waren belast. Daar de ombudsvrouw verder geen precieze informatie heeft, sluit ze dit dossier af.

202303006 De heer M. legt uit dat, als gevolg van werken door de MIVB op zijn stoep, de tegels kapot zijn en in beschadigde staat en ordeloos werden teruggelegd. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is voor klachten van omwonenden, bezorgt ze hem de contactgegevens van de MIVB.

202303015 De heer V. schrijft omdat hij deelfietsen en -steps aantreft voor zijn garage. De ombudsvrouw beveelt hem aan te schrijven naar de gemeente of de ondernemingen die deze vervoermiddelen beheren.

202305012 Gelet op de toenemende onveiligheid bij het Zuidstation neemt de heer R. contact op met de ombudsdienst om het relaas te doen van het incident waarvan hij enkele weken eerder het slachtoffer was, toen een persoon heeft gepoogd zijn bagage te stelen toen hij afdaalde naar de metro. De ombudsvrouw verstrekt hem de passende contactgegevens.

202306004 De heer H. schrijft naar de ombudsdienst om zijn ongenoegen te uiten tegenover het gebrek aan empathie vanwege de MIVB in de reportage op televisie over het ongeval waarbij een dakloze om het leven is gekomen in het station Rogier. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB.

202306012 Mevrouw B. schrijft in eerste lijn naar de ombudsdienst om uit te leggen dat ze niet kon gaan zitten op de klapstoeltjes om bij de kinderwagen van haar kind te blijven. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, bezorgt ze haar de contactgegevens van de klantendienst.

202306014 De heer V. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij geen antwoord heeft gekregen op zijn vraag aan de MIVB. De ombudsvrouw kan hem niet helpen daar hij een beeld van de laatste reclamecampagne van de MIVB vraagt. Ze stuurt deze vraag door naar de MIVB en sluit dit dossier af.

202308008 De heer D. schrijft om informatie te krijgen over de vervoerbewijzen Brupass en Brupass XL. De ombudsvrouw verwijst hem door naar de link in verband hiermee op de website van de MIVB.

202309012 Mevrouw Z. legt uit dat ze bij de politie klacht heeft ingediend wegens pesten en vraagt aan de ombudsdienst wat de MIVB doet om deze feiten te bestrijden. De ombudsvrouw antwoordt haar dat er regelmatig vergaderingen plaatsvinden tussen de veiligheidsdiensten van de MIVB en de politie van Brussel met als doel de strijd tegen dit type delinquentie te organiseren. Ze verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB waar ze verdere informatie kan verkrijgen.

202309025 De heer D. wenst de terugbetaling van zijn treinticket voor Rotterdam daar hij de Thalys heeft gemist als gevolg van werken aan tramlijn 92. De ombudsvrouw wordt echter niet geïnformeerd over storingen op het net, hun oorzaken of hun duur. Bovendien bepalen de reisregels van de MIVB dat geen enkele schadevergoeding verschuldigd is in geval van technische problemen of onderbrekingen

van de dienstverlening. Het gaat om onvoorzienbare omstandigheden bij verplaatsingen met eender welk middel. De ombudsdienst bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB.

202309032 Mevrouw C. schrijft naar de ombudsdienst omdat de MIVB in haar straat begonnen is met de uitvoering van werken om een halte te verplaatsen; ze is bang dat ze geen toegang meer zal hebben tot haar garage. De ombudsvrouw verstrekt haar de juiste contactgegevens.

202309047 Mevrouw D. schrijft in verband met het feit dat haar zoon gedurende enige tijd gebruik heeft gemaakt van de dienst TaxiBus; ze verklaart dat hij zich heeft uitgeschreven omdat hij, zo zegt ze, slechts weinig gebruik heeft gemaakt van de dienst. Ze vraagt aan de ombudsvrouw om hem opnieuw in te schrijven, maar de ombudsvrouw is daartoe niet bevoegd en beveelt mevrouw D. aan om zich te wenden tot de diensten van de MIVB.

202311005 De heer R. legt aan de ombudsdienst uit dat hij door de werken aan lijn 10 in Laken geen toegang meer heeft tot zijn garage, hoewel men aan de omwonenden had bevestigd dat ze 's morgens en 's avonds toegang zouden hebben tot hun garage. De ombudsdienst is niet bevoegd voor klachten van omwonenden en verstrekt aan de heer R. de passende contactgegevens.

202312007 Mevrouw T. legt uit dat ze de afgelopen week tweemaal heeft gezien dat er drugs werden gebruikt in het station Ribaucourt en dat er ruzie werd gemaakt tussen de druggebruikers. De ombudsvrouw verstrekt haar de passende contactgegevens waar ze deze feiten kan melden, daar ze zelf niet bevoegd is voor de toestand in de stations; dat behoort tot de interne organisatie van de maatschappij.

202312030 De heer M. vraagt een factuur van de MIVB voor de aankoop van een abonnement. Het lukt hem niet dit document te verkrijgen; men stuurt hem een betalingsbewijs, maar hij beweert dat dit niet volstaat voor de boekhouding van zijn onderneming. De MIVB levert echter enkel facturen af indien een onderneming een aankoop verricht via het departement B2B. De ombudsvrouw beveelt de heer M. aan om via deze weg te handelen bij toekomstige aankopen.

#### 14000 – Betreft een andere ombudsdienst

202303010 Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst van de MIVB in verband met een proces-verbaal dat tegen haar dochter werd opgemaakt op de lijnen van de Lijn. De ombudsvrouw verstrekt haar de passende contactgegevens.

202303017 De heer A. schrijft om uitleg te geven bij de problemen die hij heeft met zijn begeleiderskaart van de NMBS en die ook zijn abonnement bevat. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor de NMBS en verstrekt de juiste contactgegevens.

#### 21110 – Vervoerbewijs: aankoop

202301001 De heer M. richt zich in eerste instantie tot de ombudsdienst van de MIVB om uit te leggen dat hij zijn 10-rittenkaart heeft herladen maar dat deze ritten niet op zijn kaart verschijnen. De ombudsvrouw legt hem uit dat zij niet bevoegd is in eerste lijn en verstrekt hem de contactgegevens om de klantendienst op de hoogte te brengen; deze dienst zal de nodige verificaties kunnen verrichten.

202301018 Mevrouw D. gebruikt haar bankkaart om te betalen voor haar traject en is verbaasd wanneer ze dezelfde dag ziet dat de bank haar rekening heeft gedebiteerd voor een bedrag van € 7,50.

In werkelijkheid is het bedrag van € 7,50 geblokkeerd en wordt het op het einde van de dag aangepast in functie van het aantal verplaatsingen tijdens de dag. De ombudsvrouw verstrekt deze informatie evenals de link naar de website van de MIVB waar uitleg wordt gegeven bij het gebruik van de bankkaart voor verplaatsingen op het MIVB-net.

202302008 Mevrouw S. heeft geprobeerd een vervoerbewijs te kopen aan een automaat in het Zuidstation. Dat is echter niet gelukt en ze is bijna € 20 verloren. Daar het haar niet lukt om contact te leggen met de MIVB, richt ze zich tot de ombudsdienst die haar de link bezorgt naar het formulier dat ze kan invullen om te worden terugbetaald.

202302012 De heren V. en O. vragen aan de ombudsvrouw hoe ze het geld kunnen terugkrijgen dat ze hebben uitgegeven voor een vervoerbewijs dat ze niet hebben gekregen. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, bezorgt hen de contactgegevens van de MIVB.

202302015 Mevrouw R. legt aan de ombudsdienst uit dat ze de kaartjes die ze aan een automaat heeft gekocht, niet heeft ontvangen. Daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn, bezorgt ze haar de contactgegevens van het klachtenformulier van de MIVB.

202302016 Mevrouw O. heeft geprobeerd haar MoBIB-kaart online te laden, maar de procedure werd onderbroken en de MIVB heeft haar de raad gegeven naar een Bootik of Kiosk te gaan om haar kaart te laten deblokken. Ze schrijft naar de ombudsdienst om hierover haar beklag te doen alsook over het feit dat ze zal moeten betalen voor haar heen- en terugreis om een probleem te regelen dat te wijten is aan de MIVB. De ombudsvrouw bevestigt haar dat ze een aanvraag zal kunnen indienen om de terugbetaling van de gebruikte tickets te krijgen en legt haar uit dat het niet mogelijk is om dit probleem op afstand te regelen; het probleem lijkt te wijten te zijn aan een slechte werking van de kaart. Zo dat het geval blijkt te zijn, zal de kaart worden omgewisseld.

202303007 Mevrouw S. heeft vragen bij de volgorde waarin de vervoerbewijzen op haar MoBIB-kaart worden afgenomen en richt zich tot de ombudsdienst. Deze laatste verstrekt haar de informatie die te vinden is op de website van de MIVB en stelt haar voor contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB om informatie te verkrijgen over de geldigheid van elke kaart bij een afname.

202303014 De heer D. is verbaasd dat zijn bankrekening voor € 7,50 wordt gedebiteerd bij elke betaling per kredietkaart terwijl de prijs van een verplaatsing € 2,10 bedraagt. De ombudsvrouw verstrekt hem de informatie die op de website van de MIVB staat: het bedrag van € 7,50 is het bedrag dat tijdelijk wordt geblokkeerd op de bankrekening. Dit bedrag wordt aangepast na twee of drie dagen, in functie van het exacte aantal verplaatsingen tijdens de dag.

202305005 Mevrouw M. neemt contact op met de ombudsvrouw omdat ze het maandabonnement niet heeft ontvangen waarvoor ze heeft betaald op de gewone rekening van de MIVB. Het bedrag van € 49 is wel degelijk in mindering gebracht op de rekening van mevrouw M., maar de MIVB heeft dit bedrag niet ontvangen en heeft het abonnement dus ook niet geleverd. De ombudsvrouw raadt mevrouw M. aan om contact op te nemen met haar bank. De bank bevestigt dat het bedrag wel degelijk werd betaald. Gelet op deze situatie stemt de MIVB ermee in om aan mevrouw M. een gratis abonnement te geven, met dien verstande dat het om een commercieel gebaar gaat voor een zeer trouwe klant. Het onderzoek naar deze disfunctie zal worden voortgezet. De ombudsvrouw heeft waardering voor dit commercieel gebaar en brengt de klaagster op de hoogte.

202305010 Mevrouw O. heeft de indruk dat haar MoBIB-kaart werd gedebiteerd met één verplaatsing hoewel het uur om over te stappen nog niet was verstreken. Ze vraagt een terugbetaling. De ombudsdienst ontvangt haar bericht echter in eerste lijn en beschikt niet over de middelen om dit geval te verifiëren. De ombudsvrouw verstrekt aan mevrouw O. de contactgegevens om haar verzoek aan de MIVB te richten.



202306008 De heer D. richt zich tot de ombudsdienst daar hij nog geen antwoord heeft gekregen op zijn e-mail aan de MIVB in verband met zijn MoBIB-kaart, die niet werd geladen met de reizen waarvoor hij heeft betaald. Bovendien eiste een oplichter die erin is geslaagd zijn wachtwoord te achterhalen om zijn MoBIB-kaart te gebruiken, € 600 van hem. Via de ombudsvrouw raadt de MIVB hem aan om bij de politie klacht in te dienen wegens fraude; de MIVB zal de nog geldige vervoerbewijzen overbrengen naar een nieuwe MoBIB-kaart.

202306015 De heer S. richt zich tot de ombudsdienst daar hij vindt dat het seniortarief van de MIVB van toepassing zou moeten zijn voor Brusselaars maar ook voor niet-Brusselaars in de Brusselse rand. De ombudsdienst is echter niet bevoegd in het domein van het tariefbeleid van de MIVB en verstrekt aan de heer S. de nodige contactgegevens zodat hij zijn mening kan meedelen.

202306018 Mevrouw R. vraagt informatie over het opladen van haar abonnement op haar kaart De ombudsdienst bezorgt haar de contactgegevens van de commerciële dienst van de MIVB.

202306030 Bij een poging om haar vervoerbewijs te kopen werd de rekening van mevrouw D. tweemaal gedebiteerd met het bedrag; ze had op de automaat immers gelezen dat de betaling niet was verricht en daarom had ze de procedure overgedaan. Later merkt ze op dat het bedrag tweemaal van haar rekening werd gehaald. Daar haar klacht intussen al wordt behandeld bij de klantendienst van de MIVB en een positieve uitkomst zal hebben, sluit de ombudsvrouw haar dossier af.

202306031 De rekening van de heer D. werd tweemaal gedebiteerd toen hij zijn abonnement online heeft gekocht. Hij vraagt de terugbetaling daarvan aan de ombudsdienst, daar de MIVB hem naar een BOOTIK heeft doorverwezen waar de medewerker hem echter heeft gezegd dat hij een online gekocht abonnement niet kon terugbetalen. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om de nodige verificaties te doen en om terug te betalen zo dat nog niet is gebeurd.

202306033 Bij aankoop van het schoolabonnement van haar dochter voor een bedrag van € 12 heeft mevrouw C. niet gemerkt dat het abonnement niet geldig was voor de Brupass-zone. Haar dochter werd bekeurd op de trein in de zone Brussel. Het schoolabonnement van de MIVB waarmee men ook in de zone Brussel de trein kan nemen, kost € 52. Mevrouw C. vindt dat de communicatie hierover niet voldoende wordt verspreid, daar dit alleen maar op de website van de MIVB staat.

202308001 Mevrouw S. heeft een MoBIB-kaart van de NMBS waarop ze 10 MIVB-ritten heeft geladen die ze niet kan zien wanneer ze valideert. Ze heeft contact opgenomen met de NMBS die haar doorverwijst naar de MIVB. De MIVB kan haar echter niet helpen, daar ze de 10-rittenkaart heeft gekocht aan een MoBIB-terminal van de NMBS waardoor ze onleesbaar is voor de MIVB. De ombudsvrouw verstrekt de contactgegevens van de klantendienst van de NMBS waarmee mevrouw S. eindelijk contact kan opnemen.

202308002 Mevrouw M. neemt contact op met de ombudsdienst omdat ze samen met haar abonnement, dat op 5 juli begint, niet haar nieuwe kaart heeft gekregen. Ze heeft daarvoor betaald, maar moest bovendien vervoerbewijzen kopen om zich op reglementaire wijze te kunnen verplaatsen terwijl ze wachtte tot haar kaart per post zou aankomen. De MIVB heeft schriftelijk beloofd de vervoerbewijzen terug te betalen die mevrouw M. heeft gebruikt terwijl ze op haar abonnement wachtte, maar daar deze laatste niets ziet komen, richt ze zich tot de ombudsdienst. Het dossier wordt opnieuw geanalyseerd door de klantendienst van de MIVB die de vervoerbewijzen van mevrouw M. terugbetaalt.

202308003 De heer V. ontvangt per e-mail herinneringen betreffende de betaling van zijn maandabonnement waarvan de prijs stijgt van € 49 tot € 60; hij neemt contact op met de ombudsdienst omdat hij zich zorgen maakt. De ombudsvrouw denkt dat de heer V. voortaan voldoet aan de voorwaarden voor een jaarabonnement voor senioren waarvan de jaarlijkse prijs op 1 juli is gedaald van € 60 tot € 12; ze stelt aan de heer V. voor dat hij contact zou opnemen met de MIVB om

nauwkeurige inlichtingen in te winnen; zelf beschikt ze niet over de middelen om deze informatie te verifiëren, daar ze geen toegang heeft tot de account en de gegevens van de heer V. Ze verstrekt de contactgegevens van de MIVB aan de heer V.

202308004 Mevrouw M. heeft een nieuw abonnement sinds het einde van haar arbeidsovereenkomst; ze heeft al 2 maanden van tijd tot tijd contact met de commerciële dienst van de MIVB omdat haar nieuwe abonnement niet meer functioneert. Ze heeft informatie ingewonnen bij de MIVB en kreeg te horen dat ze haar abonnement heeft geladen op een oude kaart van 2008 die nog op haar account stond, hoewel de levensduur van 5 jaar van deze kaart al ruimschoots was overschreden. In afwachting dat de MIVB een oplossing vindt, verplaatst mevrouw M. zich met vervoerbewijzen die ze per stuk koopt. Ze vraagt om haar abonnement te verlengen met de tijd die nodig was om het operationeel te maken. De MIVB identificeert het probleem en plaatst de oude kaart op een zwarte lijst; de maatschappij laat aan deze klant weten dat ze een commercieel gebaar zal stellen en haar abonnement zal verlengen met de verloren periode van twee maanden.

202308005 Mevrouw G. heeft een Event Pass gekocht voor een concert maar die werkte niet en ze heeft vervoerbewijzen moeten kopen waarvoor ze een terugbetaling vraagt. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de klantendienst die bevoegd is in eerste lijn.

202308009 De heer A. meent dat hij niet op correcte wijze te woord werd gestaan aan het loket van de MIVB toen hij vroeg om het vervoerbewijs op zijn MoBIB-kaart te verlengen; het abonnement is de dag zelf van start gegaan terwijl hij wenste dat het een dag later van start zou gaan; bovendien werd het opgeladen op een kaart die was vervallen. De ombudsvrouw is in deze fase echter niet bevoegd en verstrekt aan de heer A. de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202308010 Mevrouw V. en haar gezin hadden geen vlotte rit met een tram van de MIVB. Ze hebben hun wagen achtergelaten op de parking in Kraainem, daar ze hadden vernomen dat de parking gratis was op vertoon van de vervoerbewijzen voor de MIVB-lijnen. Vervolgens hadden ze het moeilijk om de MoBIB-kaart van de zoon van het gezin te gebruiken en daarom hebben ze vervoerbewijzen gekocht, ook voor de terugrit. Bovendien was de parking niet gratis, ook al waren de slagbomen open. Ze richten zich tot de ombudsdienst die hen, daar er in eerste lijn contact met deze dienst wordt opgenomen, de contactgegevens verstrekt die ze nodig hebben om hun vragen te kunnen stellen.

202308011 Mevrouw N. heeft haar bankkaart gebruikt om voor haar rit te betalen en verbaast zich erover dat een bedrag van € 7,50 van haar rekening werd genomen terwijl een rit € 2,10 kost. De ombudsvrouw legt haar uit dat het bedrag van € 7,50 wordt gereserveerd voor de dag maar zal worden aangepast aan het aantal ritten dat ze tijdens de dag maakt. Indien ze maar één rit heeft gemaakt, zal het bedrag van € 5,40 aan haar worden terugbetaald.

202308012 Mevrouw G. heeft haar kaart opnieuw opgeladen aan een terminal, maar merkt dat haar kaart niet opnieuw werd opgeladen ondanks het feit dat ze heeft betaald (ze heeft het ticket in haar hand). Ze gaat naar een Bootik waar ze te horen krijgt dat haar kaart niet opnieuw kan worden opgeladen; men laadt haar kaart echter opnieuw op en vraagt haar om nog eens € 5 te betalen. Mevrouw G. heeft dus € 16,80 en € 21,80 betaald voor 10 ritten op een nieuwe kaart die ze niet heeft ontvangen. De ombudsvrouw raadt haar aan contact op te nemen met de commerciële dienst van de MIVB. Als ze daar geen genoegdoening krijgt, kan ze contact opnemen met de ombudsdienst.

202308013 Het lukt mevrouw B. niet om een abonnement te herladen op haar MoBIB-kaart. Daar haar MoBIB-kaart niet langer geldig is, kan ze er via de app geen vervoerbewijzen meer op laden; de ombudsvrouw verstrekt haar de adressen van de Bootiks en de Kiosken waar ze een nieuwe MoBIB-kaart kan kopen.

202308022 Mevrouw C. is verbaasd dat een bedrag van € 7,50 van haar rekening werd gehaald terwijl de rit waarvoor ze met haar bankkaart heeft betaald, € 2,10 kostte. De ombudsvrouw legt haar

uit dat het bedrag van € 7,50 wordt gereserveerd voor de dag maar zal worden aangepast aan het aantal ritten dat ze tijdens de dag maakt.

202309038 De heer A. legt uit dat de medewerker van de Bootik waar hij zich heeft aangeboden, hem heeft gevraagd € 10 te betalen om een duplicaat te krijgen van zijn abonnement dat hij in Parijs had laten liggen. Hij is van mening dat hij is opgelicht en dat de medewerker hem een 10-rittenkaart in plaats van een duplicaat had moeten voorstellen. Hij vindt dat de betrokken medewerker niet in het belang van de klant heeft gehandeld. De ombudsvrouw legt hem uit dat hij € 10 heeft betaald voor een duplicaat van zijn abonnement en dat dit voordeliger is dan een 10-rittenkaart die € 16,80 kost.

202310015 Mevrouw R. heeft een 75-rittenkaart gekocht die ze binnen een termijn van 3 maanden moet gebruiken, nadat ze aan de Bootik-medewerker had gevraagd of ze die met een andere persoon kon delen. Blijkbaar hebben de MIVB-medewerkers met elkaar overlegd en de nodige opzoekingen gedaan alvorens haar vraag positief te beantwoorden. Blijkbaar is dat echter niet het geval. De MIVB gaat er echter mee akkoord een commercieel gebaar te stellen met de terugbetaling van een deel van de vervoerbewijzen die niet zullen worden gebruikt.

202310032 De rekening van de heer D. werd tweemaal gedebiteerd met het bedrag van het jaarabonnement dat hij online heeft gekocht. Hij richt zich tot de ombudsvrouw daar hij er al meerdere weken niet in slaagt terug te krijgen wat hij te veel heeft betaald aan de MIVB. De commerciële diensten antwoorden snel dat het nodige zal worden gedaan en de ombudsvrouw brengt de klager op de hoogte van dit antwoord.

202311017 Op 2 oktober ontving mevrouw D. het gratis abonnement voor haar zoon die nog geen 25 jaar oud was. Later blijkt echter dat het abonnement niet geladen is; wanneer mevrouw D. terugkeert naar een Bootik, moet ze de volledige prijs voor het abonnement betalen, daar haar zoon intussen 25 jaar is geworden. Ze wendt zich tot de ombudsvrouw die haar aanbeveelt contact op te nemen met de commerciële dienst van de MIVB opdat de nodige verificaties zouden worden verricht. Later verneemt ze dat de zoon van mevrouw D. zijn abonnement ter vervanging gratis heeft gekregen.

202312003 Mevrouw L. heeft haar senior abonnement gekocht, maar als ze thuis komt, beseft haar man dat ze de prijs voor niet-Brusselaars heeft betaald. Hij vraagt aan de ombudsdienst om het verschil terug te betalen, maar deze dienst is niet bevoegd in dit stadium en verstrekt aan de betrokkene de passende contactgegevens.

202312038 De heer D. begrijpt niet waarom zijn rekening werd gedebiteerd voor een bedrag van € 7,50 terwijl de rit waarvoor hij met dit middel heeft betaald, slechts € 2,10 kost. De ombudsvrouw wijst hem erop dat dit bedrag wordt gereserveerd op de bankrekening bij de eerste rit van de dag waarvoor met dit middel wordt betaald; op het eind van de dag wordt het bedrag aangepast in functie van het aantal afgelegde ritten.

202312041 De heer S. heeft het abonnement van zijn partner online vernieuwd, maar de procedure raakte geblokkeerd nadat hij had betaald, waardoor hij het abonnement niet kon laden. Hij belt naar de MIVB en men stelt hem voor te schrijven om de terugbetaling van het betaalde bedrag te vragen. Hij weigert dit omdat zijn probleem daarmee niet opgelost zal zijn; zijn echtgenote zal gedurende meerdere dagen niet over haar abonnement kunnen beschikken en zal dus kaartjes moeten kopen. De ombudsvrouw beschikt niet over de materiële middelen om het abonnement te deblokken en stelt de heer S. voor naar een verkooppunt van de MIVB te gaan om daar te bekijken of er geen mogelijkheid bestaat om de situatie te deblokken. Ze legt ook uit dat de MIVB in dergelijke gevallen van slechte werking de gewoonte heeft om de kaartjes terug te betalen die de reiziger diende te kopen om zich te verplaatsen.

### 21120 – Vervoerbewijs: korting

202306011 De heer P. schrijft naar de ombudsdienst om uit te leggen dat sommige medewerkers die voor hem werken er niet in slagen hun rittenkaart te doen terugbetalen door hun werkgever daar ze geen Belgische identiteitskaart hebben terwijl dit de enige kaart is die door de software wordt aanvaard. Dit probleem is niet nieuw maar er is nog geen oplossing voor gevonden ondanks de discriminatie op het werk die daarvan het gevolg is. De ombudsvrouw wint de nodige inlichtingen in en kan aan de heer P. laten weten dat een nieuwe versie van de software dit probleem zou moeten oplossen; in afwachting daarvan bestaat de enige mogelijkheid erin dat een houder van een Belgische identiteitskaart de terugbetalingen op zijn naam aanvraagt.

202306027 Mevrouw H. schrijft naar de ombudsdienst omdat haar vader zijn seniorenkaart heeft verlengd voor een bedrag van € 60 terwijl de prijs enkele weken later, op 1 juli, wordt verlaagd tot € 12. Ze vindt het jammer dat de MIVB niet eerder en beter heeft gecommuniceerd.

202308015 De heer en mevrouw V. betreuren bij de ombudsman dat ze in juni een abonnement van senior voor € 60 hebben gekocht, terwijl de prijs van dit type abonnement vanaf 1 juli werd verlaagd. Ze zijn van mening dat de MIVB slecht heeft gecommuniceerd. De ombudsvrouw vindt echter informatie die dateert van het begin van het jaar en waarin deze prijsdaling al werd aangekondigd. Ze onderstreept ook dat een bedrag van € 60 al een zeer gunstige prijs is in vergelijking met het volle tarief en dat ze vanaf het volgende jaar ook recht zullen hebben op het tarief van € 12.

202310037 Mevrouw R. woont in Brussel maar is er niet gedomicilieerd; ze wenst te profiteren van het nieuwe jaartarief van de MIVB voor 65-plussers. Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kent dit tarief van € 12 echter enkel toe aan personen die in het gewest zijn gedomicilieerd. Mevrouw R. heeft echter nog steeds recht op het voorkeurtarief van € 60 voor een jaarabonnement.

### 21210 – Vervoerbewijs ; terugbetalingen

202301017 Sinds 31 december 2022 vraagt de heer S. aan de MIVB om hem het kaartje terug te betalen dat hij heeft gebruikt om zich tijdens de voormiddag te verplaatsen. Hij verklaart op geen tegenspraak duldende wijze dat de MIVB op de bewuste dag had aangekondigd dat men zich gratis kon verplaatsen. In werkelijkheid mocht er gratis worden gereisd vanaf middernacht op 31 december, daar de MIVB naar jaarlijkse gewoonte een gratis verplaatsing aanbood aan feestvierders die veilig naar huis wilden reizen. De klantendienst heeft erop gewezen dat de uren waarin er gratis kon worden gereisd op de website stonden en ook werden bekendgemaakt via de apps Facebook en Twitter. De heer S. blijft er echter bij dat oudjaar begint vanaf de ochtend op 31 december. Na 8 brieven te hebben geschreven naar de MIVB, richt hij zich tot de ombudsdienst om uit te leggen dat de MIVB rekening moet houden met zijn persoonlijke mening wat betreft oudjaar en hem het bedrag van een verplaatsing moet terugbetalen. De ombudsdienst bevestigt dat oudjaar niet in de voormiddag begint en sluit zijn dossier af.

202301020 In juni 2022 heeft de heer T. de verlenging gevraagd van de resterende ritten op zijn Brupass-kaart die ongeldig waren geworden als gevolg van de verkorting van de geldigheidstermijn van de vervoerbewijzen die vóór februari 2021 werden gekocht. De ombudsvrouw wint inlichtingen in bij de commerciële dienst van de MIVB en verneemt er dat de vertraging te wijten is aan een fout met het nummer van de kaart; de 10 ritten zullen eerdaags worden geladen.

202302018 In afwachting van de verlenging van zijn abonnement betaalt de heer S. voor een 10-rittenkaart maar hij vergeet die mee te nemen aan de automaat. Hij rijdt dus met zijn bankkaart en wenst te worden terugbetaald voor deze nutteloze aankoop. De MIVB stemde ermee in om 12 ritten te laden op zijn MoBIB-kaart, maar de heer S. heeft een abonnement en wenst daarom te worden

terugbetaald. Hij richt zich tot de ombudsdienst die verneemt dat de kaart wel degelijk werd afgeleverd zonder te zijn gebruikt en dat de MIVB om die reden weigert om terug te betalen; tegelijk laat de maatschappij weten dat de 12 ritten werden geladen op de MoBIB-kaart. De ombudsvrouw legt aan de heer S. uit dat de ritten 18 maanden geldig zijn en dat hij ze kan schenken aan een vriend die zich met hem zou verplaatsen of dat hij kan vragen om de kaarten op een andere MoBIB-kaart te laden. De heer S. wijst deze voorstellen echter af en wenst te worden terugbetaald. Daar de ombudsvrouw er niet in slaagt hem te overtuigen, sluit ze zijn dossier af zonder dat er een oplossing is gevonden.

202303008 Mevrouw L. krijgt geen antwoord van de MIVB en schrijft om de gedeeltelijke terugbetaling van het jaarabonnement van haar overleden zuster te verkrijgen. De ombudsvrouw verstrekt haar de juiste contactgegevens.

**202303025 Mevrouw P. beweert drie ritten te hebben verloren toen ze probeerde de metro te verlaten. Ze vraagt daarvoor een terugbetaling aan de ombudsdienst. Deze dienst beschikt echter niet over de middelen om de feiten te verifiëren en is ook niet bevoegd om klachten in eerste lijn te behandelen. De ombudsvrouw bezorgt aan mevrouw P. de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.**

202303027 De bankrekening van mevrouw V. registreerde een betaling van € 2,50 bij het verlaten van het Noordstation nadat ze de trein had genomen. Ze denkt dat het gaat om een betaling aan de MIVB die werd geregistreerd toen haar kaart dicht in de buurt van een ontwaarder van de MIVB kwam. Ze richt zich tot de ombudsvrouw die haar de contactgegevens van de MIVB verstrekt daar ze zelf niet bevoegd is in eerste lijn.

202303031 Via het Europees Consumenten Centrum legt de heer K. uit dat hij meerdere mails heeft verstuurd naar de MIVB, waarvan sommige gericht waren aan de algemene directie en aan de vakbondsvertegenwoordigers van de onderneming, terwijl een contact met de klantendienst, naar behoren vermeld op de website van de MIVB, zou hebben toegelaten het probleem in minder dan een dag op te lossen. Dit is inderdaad de termijn waarin de onderneming heeft geantwoord aan de ombudsdienst om de verloren ritten van de heer K. terug te vinden en die snel te herladen op zijn kaart.

202304019 De heer S. heeft een kaartje gekocht en heeft het gevalideerd toen hij zich naar het metroperron begaf. Er wordt omgeroepen dat de metro een beetje vertraging heeft maar de heer S. wenst niet te wachten. Hij verlaat het station en kiest ervoor om zich op een andere wijze te verplaatsen. Hij vraagt een terugbetaling voor het gekochte vervoerbewijs. De MIVB betaalt echter geen kaartjes terug die per stuk zijn gekocht, ook al stelt de maatschappij soms wel een commercieel gebaar. In het huidige geval en gelet op het feit dat er 5 minuten moest worden gewacht, weigert de MIVB de terugbetaling; de ombudsvrouw brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

202304025 Als gevolg van een storing op de metrolijnen heeft de heer E. zijn HST gemist. Hij vraagt een commercieel gebaar vanwege de MIVB, maar de ombudsdienst is niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt hem de contactgegevens die hij nodig heeft.

202304026 De heer D. heeft een MoBIB-kaart die niet werkt wanneer hij probeert die te gebruiken voor een traject. Hij betaalt voor zijn traject met zijn bankkaart en koopt twee kaartjes bij aankomst in Montgomery; hij gaat naar een verkooppunt van de MIVB waar blijkt dat zijn kaart niet naar behoren werkte. Hij wenst te worden terugbetaald voor de trajecten waarvoor hij heeft betaald, daar zijn kaart wordt betaald door zijn werkgever. Daar er in eerste lijn contact wordt opgenomen met de ombudsvrouw, vraagt zij aan de heer D. om contact op te nemen met de klantendienst van de MIVB.

202305021 Mevrouw H. schrijft voor haar vader die zijn abonnement van senior eind april heeft verlengd. Ze beweert dat hij € 60 heeft betaald en dat daar € 5 aan werd toegevoegd voor de verlenging van zijn MoBIB-kaart. Hij heeft haar gezegd dat hij in het nieuws had gehoord dat de prijs van dit

abonnement vanaf 1 juli zou worden verlaagd tot € 12 en dus vraagt zijn dochter aan de MIVB om een commercieel gebaar te stellen daar ze meent dat de MIVB hierover had moeten communiceren via een mailing aan alle houders van een abonnement als senior. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB daar ze in deze fase niet bevoegd is.

202305024 De rekening van de heer H. werd zesmaal gedebiteerd met het bedrag van een ticket van € 2,10 hoewel de automaat van de bus die hij de vorige dag had genomen een fout aangaf. Hij vraagt aan de ombudsdienst om de terugbetaling van deze kaartjes, maar deze dienst is niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt aan de betrokkene de passende contactgegevens.

**202306021 De heer B. had het moeilijk om zijn kaart te valideren aan de ontwaarder in de metro en er werden meerdere ritten van zijn MIVB-account in mindering gebracht. Hij vraagt daarvoor een terugbetaling aan de ombudsdienst en deze dienst verstrekt hem de passende contactgegevens.**

202307002 De heer B. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij wenst te worden terugbetaald voor de metrokaartjes die hij aan een automaat heeft gekocht zonder die echter te ontvangen. De ombudsvrouw verstrekt hem de juiste contactgegevens van de MIVB.

**202309043 Mevrouw D. heeft driemaal moeten valideren alvorens de poortjes in het metrostation Sint-Katelijne open gingen. Ze wenst te worden vergoed voor de ritten die ze nodeloos heeft gevalideerd. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens om contact op te nemen met de MIVB die de nodige verificaties zal kunnen verrichten.**

**202309044 Mevrouw C. kreeg te maken met hetzelfde ongemak in hetzelfde station en vraagt ook om de terugbetaling van haar vervoerbewijzen. De ombudsvrouw verstrekt haar de juiste contactgegevens.**

202309052 Mevrouw D. schrijft voor mevrouw A. die werkt in de beschutte werkplaats waar zij zelf als coach werkt. Deze persoon heeft een abonnement dat volledig door de onderneming wordt betaald, voor haar verplaatsingen met de trein en de MIVB. Onlangs is echter gebleken dat mevrouw A. bovendien betaalde voor een MIVB-abonnement; mevrouw D. vraagt zich af hoe het mogelijk is dat twee abonnementen op dezelfde MoBIB-kaart worden geladen. Ze vraagt of een terugbetaling mogelijk is. Daar er in eerste lijn contact wordt opgenomen met de ombudsvrouw, vraagt ze aan mevrouw D. om zich te wenden tot de commerciële diensten van de MIVB. Ze kan dan opnieuw contact opnemen met de ombudsdienst zo ze geen genoegen zou nemen met het antwoord van de MIVB.

202310019 In plaats van een reis van zijn abonnement af te nemen, heeft de ontwaarder een plaats tegen betaling genomen. Het validatieorder voorziet echter in het tegendeel. Mevrouw F. kaart dit aan bij de ombudsvrouw; daar er met deze laatste in eerste lijn contact wordt opgenomen, beveelt ze haar aan contact op te nemen met de MIVB die dit zal kunnen verifiëren. Als ze niet tevreden is met het antwoord van de MIVB, kan mevrouw F. contact opnemen met de ombudsdienst.

202310030 De heer B. heeft de terugbetaling gevraagd van het kaartje dat hij heeft gekocht om de metro te nemen op een dag van staking en nationale betoging. De MIVB weigert echter omdat de nationale betoging en de staking van 5 oktober van tevoren waren aangekondigd. In dergelijke gevallen levert de MIVB heel wat inspanningen om de reizigers zo goed mogelijk te informeren en alternatieven voor te stellen. Alle informatie wordt vanaf 's morgens vóór 06.00 uur verstrekt via alle communicatiekanalen van de MIVB; ook de commerciële diensten gaan dan vroeger aan de slag om de reizigers te informeren en te adviseren. De MIVB betaalt de ongebruikte kaartjes niet terug omdat het netwerk dat de MIVB op een stakingsdag organiseert van dien aard is dat het voor reizigers gewoonlijk wel mogelijk is om hun bestemming te bereiken.

202311001 De heer A. heeft sinds 2020 het RVV-statuut waarmee hij een MIVB-abonnement tegen verlaagd tarief kan kopen. Blijkbaar heeft hij nooit een dergelijk abonnement aangevraagd en in 2023 dient hij bij de MIVB een verzoek tot terugbetaling in voor de abonnementen van de laatste drie jaar. Daar de MIVB zijn verzoek afwijst, richt hij zich tot de ombudsdienst. Deze dienst kan echter alleen maar de regel bevestigen die stelt dat men, bij de eerste aankoop van dit type abonnement, zijn identiteitskaart moet overleggen waarop het statuut staat vermeld dat recht geeft op deze verhoogde tegemoetkoming; dit wordt vervolgens verlengd zolang dit statuut toepasselijk blijft voor de betrokken persoon. Een terugbetaling voor de afgelopen jaren is niet mogelijk.

202311002 De werkgever van de heer M. heeft een einde gemaakt aan het abonnement dat hij hem deels terugbetaalt. De heer M. had zijn deel echter al in juli betaald aan de MIVB, terwijl het abonnement ten einde liep in september. De heer M. vraagt al meerdere weken aan de MIVB om het deel terug te betalen dat hij aan de MIVB heeft betaald; uiteindelijk richt hij zich tot de ombudsdienst. Volgens de MIVB is er echter geen reden voor een integrale terugbetaling, daar de werkgever geen abonnement had moeten aanbevelen indien hij een einde wenste te maken aan dit voordeel. Daar de MIVB de berekeningsregel heeft toegepast waarin het reglement voorziet, brengt de ombudsvrouw de heer M. daaraan op de hoogte.

202311003 De heer R. heeft geen antwoord gekregen van de MIVB: hij vraagt de terugbetaling van kaartjes die zijn dochter heeft moeten kopen, terwijl ze een abonnement heeft. De MIVB had het abonnement per ongeluk geblokkeerd. De klantendienst identificeert het probleem en zal de kaartjes terugbetalen en tegelijk het abonnement deblokkeren.

202311036 Mevrouw D. merkt dat ze meerdere kaartjes heeft gevalideerd bij doorkomst in het station Demey. Ze vraagt de terugbetaling van de kaartjes die ze te veel heeft betaald aan de ombudsdienst; deze dienst is echter niet bevoegd om aanvragen in eerste lijn te beantwoorden en verstrekt de contactgegevens van de diensten van de MIVB.

**202312002 Toen hij valideerde, zag de heer C. twee kaartjes verdwijnen in plaats van één; hij richt zich tot de ombudsdienst om een terugbetaling te vragen. Deze dienst kan dit geval echter niet controleren en bovendien wordt er in eerste lijn contact opgenomen met deze dienst. De dienst verstrekt de contactgegevens van de MIVB aan de heer C.**

202312006 Mevrouw D. beschikt sinds kort over een abonnement dat door haar werkgever wordt terugbetaald. In een Kiosk vraagt ze om de ritten per stuk die nog op haar MoBIB-kaart staan, over te brengen naar een andere kaart in haar bezit. Daar de medewerker in de Kiosk haar heeft gezegd dat dit niet mogelijk is, richt ze zich tot de ombudsdienst die haar doorverwijst naar de commerciële dienst van de MIVB; de ombudsdienst is zelf niet uitgerust om gevolg te geven aan haar verzoek.

202312015 De zoon van de heer G. heeft een MoBIB-kaart van de NMBS waarop een MIVB-abonnement en een NMBS-abonnement zijn geladen. Het MIVB-abonnement kon gedurende enige tijd niet worden gebruikt en hij moest 4 kaartjes kopen om zich te verplaatsen in overeenstemming met de regelgeving. Hij is echter verbaasd dat de MIVB weigert de kaartjes terug te betalen. De ombudsvrouw voert aan dat de MIVB op twee manieren werd betaald: de kosten van het abonnement en de kosten van de kaartjes die werden gekocht wegens niet-werking van het deel "MIVB" van het abonnement. Uit de analyse van de MIVB blijkt echter dat het MIVB-abonnement zonder onderbreking operationeel was en dat het de MoBIB-kaart is, die de NMBS had uitgereikt, die een dag lang niet heeft gewerkt. Op basis daarvan weigert de MIVB de kaartjes terug te betalen.

202312031 De heer C. test nieuwe vervoerbewijzen voor de MIVB en richt zich schriftelijk tot de ombudsdienst daar de terugbetaling van zijn kaartjes, in geval van mislukte validatie, niet langer wordt

verricht op zijn bankrekening maar door middel van nieuwe kaartjes. De MIVB neemt dit dossier over daar het gaat om testen met kaartjes die nog niet in omloop zijn.

202312036 Wanneer ze naar een Bootik gaat om haar abonnement te verlengen, deelt de medewerker aan mevrouw V. mee dat ze haar MoBIB-kaart moet verlengen en daarvoor € 10 moet betalen. Een dag later krijgt mevrouw V. per post een nieuwe gratis kaart die de MIVB 3 dagen eerder naar haar heeft opgestuurd. Ze vraagt de terugbetaling van het bedrag van € 10 dat ze diende te betalen. De ombudsvrouw verwijst haar door naar de commerciële dienst van de MIVB waar men haar zal kunnen helpen.

202312044 Terwijl hij MIVB-kaartjes op zijn MoBIB-kaart wil laden, verneemt de heer V. van de medewerker dat deze laatste kaart de einddatum heeft bereikt. Hij vraagt om de kaart te vernieuwen en vraagt wat hij moet doen om de kaartjes van de TEC over te brengen naar de nieuwe kaart. De MIVB-medewerker zegt dat hij daarvoor naar de TEC moet gaan, maar aangezien hij de vervallen MoBIB-kaart niet terugkrijgt, verliest hij bijna 20 ritten waarvan hij de terugbetaling vraagt. De ombudsvrouw raadt hem aan zich tot de commerciële dienst van de MIVB te wenden, daar er in eerste lijn met haar contact wordt opgenomen en zij geen toegang heeft tot de informatie die nodig is om het probleem op te lossen.

#### 21310 - Vervoerbewijs: proces-verbaal, boete

202301002 Mevrouw H. vergat haar abonnement en wordt beboet met een bedrag van € 10; ze betaalt onmiddellijk. Enkele dagen later betreurt ze echter dat ze heeft betaald en richt ze zich tot de ombudsvrouw; ze vindt het schandig dat ze aldus werd beboet voor een vergetelheid. De ombudsvrouw legt haar uit dat de wetgever deze boete heeft vastgesteld en sluit haar dossier af; ze bedankt mevrouw H. dat ze de boete heeft betaald.

202301006 De heer B. schrijft voor een van de beschermelingen van de opvangvereniging waarvoor hij werkt. Het gaat om een vrouw uit Oekraïne; bij een controle in het openbaar vervoer heeft ze haar identiteitskaart getoond in plaats van haar MoBIB-kaart, daar ze meende dat het ging om een controle door de politie. Ze werd bekeurd hoewel ze haar kaart naar behoren had gevalideerd, zoals blijkt uit de historiek van de validaties die bij het bericht aan de ombudsvrouw is gevoegd. De MIVB stemt ermee in om de boete te verminderen tot € 10.

202301007 De heer H. werd bekeurd omdat hij zijn kaart niet had gevalideerd; hij legt aan de ombudsvrouw uit dat dit komt omdat hij een spannend spel aan het spelen was op zijn smartphone. De ombudsvrouw legt hem uit dat de MIVB dit niet kan aanvaarden als een reden om niet te betalen voor een verplaatsing. Bovendien gaat het om een tweede bekeuring in minder dan twee jaar voor de heer H. Het bedrag wordt verdubbeld en de ombudsvrouw heeft geen argumenten om zijn zaak te bepleiten.

202301009 De heer V. werd bekeurd bij het verlaten van het station Madou. Blijkbaar kon hij valideren bij het binnengaan van de metro, maar bij het verlaten van de metro was het geldigheidsuur verstreken en daarom werd hij bekeurd. In werkelijkheid heeft de heer V. zijn kaartje gevalideerd om 15.48 uur en werd hij bekeurd toen hij de metro om 18.37 uur verliet. De geldigheid van het kaartje was ruimschoots overschreden, daar een kaartje één uur geldig blijft. De ombudsvrouw kan de heer V. alleen maar aanbevelen om het door de MIVB gevraagde bedrag te betalen.

202301010 Mevrouw T. schrijft naar de ombudsdienst voor een van de beschermelingen van de sociale dienst waarvoor zij werkt. De betrokkene werd bekeurd hoewel hij een MoBIB-kaart heeft. Daar ze niet over de middelen beschikt om de nodige verificaties te doen, antwoordt de ombudsvrouw aan mevrouw T. dat ze de boodschap doorgeeft aan de MIVB voor een analyse in eerste lijn.



**202301011** In oktober 2022 komen de heer en mevrouw G. terug van de klimaatmars; ze nemen de metro in het station Schuman. In het station laten meerdere agenten de reizigers voorbij de ontwaarders van de metro lopen, die open staan. Er is niemand die valideert en geen enkele agent vraagt om dat te doen. Bij aankomst in Beekkant worden ze bekeurd bij de controle die er plaatsvindt. De MIVB heeft de bekeuring bevestigd en de heer G. wendt zich tot de ombudsdienst, maar de MIVB blijft bij haar positie ondanks de argumenten van de ombudsvrouw. Het valt te begrijpen dat reizigers niet weten wat gedaan wanneer ze tegenstrijdige informatie krijgen. Dit belet niet dat valideren het middel blijft om voor zijn verplaatsing te betalen.

**202301012** De heer S. werd 's avonds bekeurd, ook al zag hij bij het opstappen in de tram het teken dat de validatie geslaagd was en dat er nog 7 ritten stonden op zijn 10-rittenkaart. Bovendien vinden de controleurs een validatie voor dezelfde dag om 07.00 uur 's morgens, terwijl hij op dat ogenblik in de auto zat. Hij stuurt de informatie in zijn bezit op naar de ombudsdienst, samen met onder andere een kopie van zijn MoBIB-kaart. De kaart is oud en ziet er beschadigd uit en de ombudsdienst vraagt aan de MIVB om na te gaan of de kaart niet buiten gebruik is, wat een verklaring zou kunnen bieden voor deze onaangename situatie. In werkelijkheid blijkt uit het onderzoek van de MIVB dat de klok van de bij vertrek gebruikte ontwaarder ontregeld was. De toeslag wordt geannuleerd.

**202301014** In september 2022 betwistte de heer S. een bekeuring die hij in het begin van de maand had ontvangen. Hij stuurde een e-mail met uitleg naar de dienst Inbreuken van de MIVB; iets later kreeg hij een brief van het incassobureau dat het bedrag vorderde. Hij heeft het antwoord van de MIVB pas na 3 maanden gekregen; bovendien ging het om een typeantwoord dat geen rekening hield met zijn argumenten. Hij richt zich nu tot de ombudsvrouw die zijn zaak bepleit, gelet op de samenloop van omstandigheden waarvan hij beweert het slachtoffer te zijn geweest: hij heeft zijn 10-rittenkaart herladen alvorens af te dalen naar het metrostation om er tram 4 te nemen. De ontwaarders in het station stonden open. Hij wilde valideren op de tram, die overvol was, maar het toestel was buiten gebruik en hij kon zich niet verplaatsen tot bij een ander toestel in de tram. Er is een controle van start gegaan in het station Horta en het gevolg is dat hij werd bekeurd. De MIVB is echter van mening dat hij had moeten valideren toen hij het station binnenging, of zich in de tram had moeten verplaatsen tot bij een ander toestel. De bekeuring wordt gehandhaafd en de ombudsvrouw brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

**202301021** De heer D. werd bekeurd bij het verlaten van de metro te Montgomery. Hij zegt aan de ombudsvrouw dat hij de metro heeft genomen in het station Troon, waar er werken werden uitgevoerd als gevolg waarvan alle reizigers via een enkel poortje dienden te gaan, dat bovendien openstond, terwijl MIVB-medewerkers stonden toe te kijken. Bij het verlaten van het metrostation werd hij bekeurd, maar hij betwist deze bekeuring, gelet op de bijzondere omstandigheden. Op basis hiervan en gelet op het feit dat de heer D. een trouwe reiziger is die nooit eerder werd bekeurd, gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag kwijt te schelden.

**202301022** De heer P. werd bekeurd hoewel hij er zeker van is dat hij zijn vervoerbewijs heeft gevalideerd aangezien de poortjes in het metrostation Troon open zijn gegaan. De controleur vond daarvan echter niet het bewijs op het vervoerbewijs dat hij hem heeft overgelegd. De heer P. beschikt over twee kaarten van het type Basic, i.e. anoniem, en de controleur heeft beide kaarten gecontroleerd. De dienst Inbreuken vindt geen spoor van een onregelmatigheid in het station Troon en vindt ook geen validatie op de kaarten van de heer P.; de toeslag wordt gehandhaafd.

**202301025** De heer F. schrijft voor een van zijn beschermelingen die werd bekeurd ondanks het feit dat hij zijn kaart had gevalideerd. De controleur zou de kaart niet hebben kunnen lezen en zou tot het besluit zijn gekomen dat het vervoerbewijs niet langer geldig was. De feiten hebben zich voorgedaan op 7 september en de kaart was geldig tot 16 september. In werkelijkheid had de reiziger het abonnement

niet gevalideerd; de gevraagde toeslag bedraagt € 10 en werd intussen betaald. Het dossier wordt dus afgesloten.

202301027 Mevrouw H. verklaart dat ze werd bekeurd hoewel ze in het bezit was van een geldig vervoerbewijs. Blijkbaar heeft ze haar vervoerbewijs gevalideerd toen de controle al was begonnen; het gaat om een tweede bekeuring in een periode van minder dan twee jaar, gelet op het gevorderde bedrag van € 214. Helaas volstaan de argumenten van mevrouw H. niet om de bekeuring te annuleren en de ombudsvrouw beveelt haar aan contact op te nemen met het incassobureau met de vraag haar de betalingsfaciliteiten toe te staan die ze nodig heeft.

202301029 De heer of mevrouw H. schrijft in eerste lijn naar de ombudsdienst en voegt drie schermafdrucken van zijn/haar smartphone bij om aan te tonen dat er geld op zijn/haar rekening stond toen hij/zij voor zijn/haar verplaatsing wilde betalen met zijn/haar bankkaart. Deze zaak wordt in eerste lijn aanhangig gemaakt bij de ombudsvrouw en zij geeft uitleg bij de grenzen van haar opdracht. Ze wijst er ook op dat de kaart misschien geblokkeerd was na een poging om te betalen terwijl er geen geld op de rekening stond.

202302001 De federale ombudsman stuurt aan de ombudsdienst van de MIVB een brief door die hij heeft gekregen van een persoon die in 2019 werd bekeurd; 4 jaar later ontvangt ze, terwijl ze niet heeft betaald en de bekeuring niet heeft betwist, een uitnodiging betreffende de openbare verkoop van haar in beslag genomen bezittingen met het oog op de betaling van niet alleen de toeslag van € 107, maar ook de gerechtskosten die erbij zijn gekomen, waardoor de totale schuld meer dan € 1.000 bedraagt. In dit stadium valt er helaas niets meer te doen daar het gerecht zijn werk heeft gedaan. Een bekeuring heeft niet als doel mensen in de armoede te duwen, wel om hen ertoe te brengen hun gedrag te veranderen. Wanneer personen die nalatig zijn, fraude plegen, verstrooid zijn enzovoort hardnekkig blijven weigeren om de regels in acht te nemen en elk verzoek om hulp of uitleg van de hand wijzen en zichzelf verdedigen door te ontkennen wat duidelijk is, kan het gerecht zich enkel nog doen eerbiedigen door de grenzen op te zoeken van wat onrechtvaardig is.

202302005 De heer V. werd bekeurd daar hij was vergeten zijn kaart te valideren, omdat hij aan het telefoneren was. Hij bepleit zijn zaak en de ombudsvrouw stuurt zijn argumenten door naar de dienst Inbreuken van de MIVB: hij was verstrooid omdat hij in gesprek was, maar hij had meerdere geldige kaarten bij zich en werd bovendien nooit eerder bekeurd. De MIVB kan al wie verstrooid is echter niet gratis laten reizen en de ombudsvrouw geeft de klager kennis van het feit dat zijn argumenten niet werden aanvaard.

202302009 Mevrouw H. werd bekeurd omdat ze haar abonnement niet bij had. Ze heeft de gevraagde administratiekosten van € 10 betaald, maar ontvangt een herinnering waarin staat dat ze € 97 moet betalen. De ombudsvrouw wint inlichtingen in bij de MIVB en verneemt er dat de herinnering een vergissing is en dat het dossier wel degelijk werd afgesloten daar het bedrag van € 10 werd betaald.

202302010 Mevrouw D. neemt de metro in het station Troon, met haar kleindochter in de kinderwagen. De ontwaarder van de brede doorgang werkt niet en ze beslist om met de lift naar beneden te gaan zonder haar kaart te valideren. Bij de controle bij het verlaten van het net, wordt ze bekeurd. Ze legt de situatie uit aan de ombudsvrouw, maar deze laatste kan haar enkel maar antwoorden dat reizigers hun kaart altijd moeten valideren, daar dit het middel is om te betalen voor een traject. De MIVB legt uit dat ze haar kaart had moeten valideren aan een terminal alvorens met de lift naar beneden te gaan. De ombudsvrouw sluit haar dossier af.

202302014 De heer B. is verstrooid bij het opstappen in de bus en vergeet zijn kaart te valideren. Daar de MIVB de bekeuring heeft gehandhaafd, bepleit hij zijn zaak bij de ombudsvrouw die hem echter niet kan helpen daar verstrooidheid nooit werd beschouwd als een toelating om gratis te reizen. Ze raadt de heer B. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202303001 Mevrouw P. heeft haar MoBIB-kaart bij vertrek niet gevalideerd daar ze gestresseerd was en dacht dat ze zou kunnen valideren bij het overstappen. Ze werd echter bekeurd en gelet op de weigering van de MIVB om de zware sanctie te herzien, richt ze zich tot de ombudsdienst. Deze dienst heeft echter geen argumenten om mevrouw P. te verdedigen, daar stress en verstrooidheid geen redenen zijn om te reizen zonder te betalen. De ombudsvrouw raadt mevrouw P. aan het gevraagde bedrag te betalen.

202303002 De heer O. verbaast zich er bij de ombudsvrouw over dat hij werd bekeurd, daar er nog 4 ritten op zijn kaart stonden. Uit onderzoek blijkt echter dat de MIVB geen validatie vindt voor de betrokken verplaatsing. De ombudsvrouw legt aan de heer O. uit dat reizigers verplicht zijn om te valideren, daar ze op die manier betalen voor hun verplaatsing. Ze raadt de heer O. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202303004 De jonge B. vergat zijn abonnement en werd bekeurd. Het bedrag van € 10 werd betaald, maar het gezin ontvangt een herinnering voor het bedrag van € 97. De ombudsvrouw wint inlichtingen in bij de MIVB die geen abonnement heeft gevonden op naam van B. en daarom een brief heeft verstuurd met de vraag om het saldo van € 97 te betalen. De ombudsvrouw legt dit uit aan de ouders van B. en voegt toe dat indien er een abonnement is, ze het nummer ervan moeten meedelen of een kopie moeten opsturen. Daar ze verder geen nieuws meer krijgt, sluit de ombudsvrouw dit dossier af.

202303005 Mevrouw P. werd bekeurd daar ze haar kaart zocht en nog niet had gevalideerd toen ze instapte in de tram. De ombudsvrouw zegt haar dat een vervoerbewijs moet worden gevalideerd zodra men instapt in een voertuig en kan haar enkel aanraden om de gevraagde toeslag te betalen.

202303012 De heer D. werd bekeurd en legt aan de ombudsvrouw uit dat de terminals om te valideren niet werkten in het station waar hij is ingestapt. De ombudsvrouw antwoordt dat men zijn kaart altijd moet valideren en men een andere ontwaarder moet proberen wanneer de ene niet werkt.

202303013 De heer W. werd in oktober 2022 bekeurd en verbaast zich erover dat hij € 214 moet betalen. De ombudsvrouw verneemt dat hij eerder dat jaar al werd bekeurd, waardoor de tweede bekeuring dubbel zoveel bedraagt. Ze brengt de heer W. daarvan op de hoogte.

202303016 De heer C. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de bekeuring waarvan hij het voorwerp was: hij zegt dat hij heeft gevalideerd één minuut voor het begin van de controle. De controleur heeft hem bekeurd omdat hij zag dat hij zijn kaart heeft gevalideerd toen de tram aankwam bij de volgende halte. Volgens de dienstregeling duurt het traject tussen de haltes Louiza en Stefania 4 minuten, wat voor een reiziger voldoende is om zijn kaart te valideren, ook wanneer het bijzonder druk is in de tram. Daar het reglement bepaalt dat de validatie moet gebeuren bij het instappen en niet voorafgaand aan een controle, deelt de ombudsvrouw aan de heer C. mee dat de bekeuring wordt bevestigd.

202303021 Mevrouw D. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de bekeuring die ze heeft opgelopen en die haar door de MIVB werd bevestigd. Ze verplaatste zich zonder vervoerbewijs en wordt voor de tweede keer bekeurd in minder dan twee jaar, waardoor de sanctie oploopt tot het hoge bedrag van € 214. De ombudsvrouw heeft echter geen enkel argument om dit dossier te verdedigen en kan mevrouw D. enkel maar aanbevelen om het bedrag te betalen, daarvoor betalingsfaciliteiten aan te vragen en ervoor te zorgen dat ze in de toekomst wel een vervoerbewijs heeft.

202303023 De heer F. legt aan de ombudsvrouw uit dat hij werd bekeurd hoewel hij 5 minuten eerder met zijn bankkaart had betaald. Daar ze de klacht in eerste lijn ontvangt, stelt de ombudsvrouw hem voor opnieuw contact met haar op te nemen indien hij geen genoegen zou nemen met het antwoord dat hij eerst van de MIVB moet krijgen.

202303026 De heer B. schrijft naar de ombudsdienst om uit te leggen dat hij het slachtoffer is geweest van racisme en dit enkel omdat hij vergat zijn vervoerbewijs te valideren. Hij legt aan de ombudsvrouw uit dat hij om de twee weken 10-rittenkaarten koopt, dat hij op de bewuste ochtend twee vervoerbewijzen per stuk heeft gekocht en dat hij uiteindelijk met zijn kredietkaart voor de metro heeft betaald. Bij de controle in het Weststation, die volgens hem met geweld en racisme verliep, bleek echter dat hij geen enkel van zijn vervoerbewijzen had gevalideerd. De ombudsvrouw begrijpt de logica van deze aankopen niet, daar de betrokkene uiteindelijk geen enkel van de gekochte vervoerbewijzen heeft gevalideerd; ze legt aan de heer B. uit dat ze in dit geval niet in zijn voordeel kan tussenkomen. De MIVB laat ook nog weten dat een van de vervoerbewijzen per eenheid twee minuten na afloop van de controle werd gevalideerd.

202303028 Mevrouw D. had werkelijk geen geluk op een avond in januari. Daar de trein vertraging had, had ze nog net de tijd om een bus te nemen om naar de voorstelling te gaan waarvoor zij belast is met de promotie, zonder dat ze echter de tijd had om de MIVB-kaart te herladen waarvan ze net het laatste traject had gebruikt. Om na de voorstelling terug te keren naar huis, moet ze de laatste trein nemen; het lukt haar een bus te nemen om naar het station te gaan, maar daar ze niet de tijd heeft gehad om haar kaart te herladen, wordt ze door een agent bekeurd tijdens de controle die in het voertuig plaatsvindt; bovendien loopt de bus die ze neemt om naar het station te gaan hierdoor enkele minuten vertraging op en als gevolg daarvan komt ze te laat om nog de laatste trein te nemen; ze moet naar haar man bellen om niet de hele nacht buiten te moeten blijven. Aanvankelijk weigerde de MIVB de bekeuring te herzien en dus richt mevrouw D. zich tot de ombudsvrouw. De MIVB wil haar positie niet herzien en is van mening dat mevrouw D. haar bankkaart had kunnen gebruiken om voor haar traject te betalen. Mevrouw D. antwoordt dat ze niet over deze functie beschikt op haar bankkaart. De ombudsvrouw sluit haar dossier af zonder dat er een oplossing is gevonden.

202303029 Mevrouw F. is het niet langer gewoon om zich met de MIVB te verplaatsen, maar daar ze met haar collega naar Brussel moet gaan, raadpleegt ze de MIVB-website in verband met de betalingsmogelijkheden en beslist ze om met haar bankkaart te betalen. Alles gaat goed wat betreft het eerste deel van haar traject, maar wanneer ze de metro neemt in het Centraal Station vindt ze geen ontwaarder; ze wint inlichtingen in bij een MIVB-medewerker die haar antwoordt "in de metro". Ze wordt bekeurd bij het verlaten van de metro in het station Merode en daar ze 30 dagen na haar verzoek tot herziening nog geen antwoord van de MIVB heeft gekregen, richt ze zich tot de ombudsdienst. Deze laatste bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB en legt de nadruk op het nogal laconieke antwoord van de MIVB-medewerker en op het feit dat het metrostation in het Centraal Station geen poortjes heeft, wat verwarrend kan zijn voor personen die het niet gewoon zijn zich op deze manier te verplaatsen. De MIVB heeft echter geen oor naar deze argumenten, heeft twijfels bij het antwoord dat de medewerker zou hebben gegeven en meent dat de ontwaarders perfect zichtbaar zijn. De ombudsvrouw laat aan mevrouw F. weten dat ze geen succes heeft gehad; mevrouw F. zegt dat ze voortaan met de auto naar Brussel zal komen, daar dit haar minder zal kosten.

202303030 Mevrouw C. is de collega van mevrouw F. en kreeg te maken met hetzelfde probleem om in het Centraal Station een ontwaarder te vinden. Gelet op de verklaring van de MIVB-medewerker dacht ze dat ze haar 10-rittenkaart zou kunnen valideren in de metro, wat niet het geval is. Ook in dit geval bepleit de ombudsvrouw haar zaak; ze legt uit dat de betrokkenen niet de gewoonte hebben om zich op deze manier te verplaatsen, hebben geprobeerd zich in orde te stellen, werden misleid door het antwoord van de medewerker die zei "in de metro" terwijl zijn kiosk, zo verklaart de dienst Inbreuken van de MIVB, net tegenover de ontwaarders staat. De MIVB handhaaft de toeslag en de ombudsvrouw brengt de klaagster daarvan op de hoogte.

202304002 De heer J. kocht op een dag een MIVB-kaartje voor € 8 om tijdens de dag het openbaar vervoer te kunnen nemen. Hij komt aan in het Zuidstation waar hij de HST neemt om terug te keren naar huis en krijgt er te maken met een controleur. Daar hij het gekochte kaartje niet vindt, wordt

**hij bekeurd in weerwil van het feit dat hij het bewijs van zijn aankoop diezelfde ochtend met zijn bankapp toont. Daar het gevalideerde papieren document ontbreekt, handhaaft de MIVB de bekeuring; de heer J. doet een beroep op de ombudsdienst die vraagt om de sanctie te annuleren, daar het bedrag van € 8 wel degelijk werd afgetrokken van de rekening van de heer J. op de ochtend van zijn verplaatsing. De MIVB antwoordt dat de heer J. een dagticket van € 8 heeft kunnen kopen zonder het te valideren om het op een andere dag te gebruiken; bovendien heeft de heer J. reeds het bedrag van € 107 betaald. De ombudsvrouw merkt op dat de heer J. met dit bedrag 13 kaartjes van € 8 zou kunnen kopen en dat de heer J., die de HST neemt om naar huis terug te keren, er niet echt belang bij heeft dit gevaarlijke spelletje te spelen; de ombudsvrouw ziet zich echter genoodzaakt de sanctie aan de heer J. te bevestigen, daar ze geen bindende bevoegdheid ten aanzien van de MIVB heeft.**

**202304003 Mevrouw E. is gehandicapt voor meer dan 66%; haar handicap wijzigt haar fysieke en geestelijke capaciteiten. Bij een verplaatsing met de bus in maart 2023 heeft ze haar vervoerbewijs niet op correcte wijze voor de ontwaarder gehouden; kort daarna werd ze bekeurd. De instelling waar ze wordt opgevangen, vraagt om de beslissing te herzien daar mevrouw E. niet alleen een ernstige handicap heeft maar ook in een kwetsbare financiële situatie verkeert. Ondanks deze argumenten, waar de ombudsvrouw nog een verzoek om blijk te geven van menselijkheid aan toevoegt, handhaaft de MIVB de sanctie van € 107 en verstrekt ze inlichtingen over de mogelijkheden om een abonnement voor een verlaagde prijs te verkrijgen voor personen met een handicap.**

202304005 De heer P. moet zijn schoolabonnement verlengen en gaat met het openbaar vervoer naar een verkooppunt van de MIVB. Hij wordt gecontroleerd en bekeurd daar zijn abonnement sinds één dag is verstreken. De geldigheidsdatum is 30 maart, niet 31 maart. De ombudsvrouw verzoekt de MIVB rekening te willen houden met de hoedanigheid van regelmatige abonnee van de heer P.; de MIVB gaat daarmee akkoord en de boete wordt verlaagd tot € 10.

202304006 Mevrouw D. werd bekeurd en vraagt aan de ombudsdienst of het bedrag van de bekeuring niet kan worden verlaagd. Haar schoolabonnement was verstreken sinds 19 maart, maar ze had het niet onmiddellijk vernieuwd daar ze een stage aflegde en slechts weinig gebruik maakte van het MIVB-net. Sindsdien heeft ze haar abonnement verlengd. Het bedrag van de bekeuring wordt echter bepaald door het Brussels Gewest en kan niet worden aangepast. De ombudsvrouw raadt mevrouw P. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202304007 De heer D. heeft een 10-rittenkaart maar legt uit dat hij verstrooid was toen hij het openbaar vervoer gebruikte. Hij vergat te valideren en werd bekeurd. Hij verklaart aan de ombudsvrouw dat het te betalen bedrag hoog is voor een gewone vergetelheid; de ombudsvrouw is het daarmee eens en dat geldt ook voor al haar voorgangers. Ze kan de heer D. echter alleen maar bevestigen dat het voor de MIVB onmogelijk is een onderscheid te maken tussen personen die frauderen en personen die alleen maar verstrooid zijn.

202304008 De heer A. legt aan de ombudsdienst uit dat hij destijds, in 2021, het bedrag van zijn bekeuring heeft betaald. Hij heeft echter een herinnering van het incassobureau ontvangen. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB en van het incassobureau daar ze zelf niet bevoegd is om klachten te behandelen over feiten die van zo lang geleden dateren.

202304009 De heer T. werd bekeurd hoewel hij van mening was te hebben betaald door zijn kaart voor de ontwaarder te houden. Hij schrijft tegelijk naar de dienst Inbreuken van de MIVB en naar de ombudsdienst. Daar deze laatste niet bevoegd is in eerste lijn, legt hij uit dat hij pas in tweede lijn zal kunnen tussenkomen indien de betrokkene van de MIVB een antwoord krijgt waarmee hij geen genoegen kan nemen.

202304010 Om 22.42 uur koopt de heer W. een kaartje met zijn bankkaart; hij stopt het in de hoes van zijn gsm die hij bij het opstappen in de bus voor de ontwaarder houdt. Bij de controle blijkt dat de validatie niet is gelukt en dus wordt de heer W. bekeurd. Hij schrijft naar de dienst Inbreuken van de MIVB en ook, zonder op een antwoord te wachten, naar de ombudsdienst. Deze laatste verdedigt het dossier bij de dienst Inbreuken en legt uit dat het vreemd zou zijn dat een fraudeur net voor een verplaatsing een kaartje zou kopen om het vervolgens niet te valideren in het voertuig. De ombudsvrouw pleit dus voor een bekeuring die beperkt blijft tot € 2,50, i.e. de prijs van het traject. Ze vindt echter geen gehoor, daar de heer W. al eens werd bekeurd tijdens de voorgaande twee jaar; in een dergelijk geval wordt de sanctie verdubbeld tot € 214. De ombudsvrouw geeft de heer W. kennis van het slechte nieuws.

**202304011 De heer D. is slechthorend en lijkt het geluidssignaal van een mislukte validatie in het station De Brouckère, waar hij in januari de metro nam, niet te hebben gehoord. Hij werd bekeurd bij het verlaten van het net en de agenten gaven hem de raad zich te wenden tot de dienst Inbreuken met het verzoek zijn bewering dat hij regelmatig valideert te verifiëren. Hij krijgt echter geen antwoord en richt zich tot de ombudsvrouw, die bepleit dat hij te goeder trouw is: hij heeft een geldig vervoerbewijs, dat hij echter niet heeft gevalideerd; daar hij slechthorend is, is het voor hem moeilijk te weten of hij correct heeft gevalideerd wanneer de poortjes open staan, wat hier het geval was. De ombudsvrouw vraagt de MIVB blij te geven van inschikkelijkheid voor het feit dat de heer D. slecht hoort, dat zijn kaart regelmatig wordt geladen met vervoerbewijzen en het feit dat de poortjes in het station De Brouckère eventueel niet werkten. De MIVB handhaaft de bekeuring echter omdat de heer D. 6 jaar eerder in dezelfde omstandigheden werd bekeurd.**

202304014 Mevrouw K. heeft een abonnement waarvan de geldigheidstermijn is verstreken en wil haar abonnement herladen in het station Ribaucourt. De automaat is er echter buiten dienst en ze gaat naar het station Rogier. Wanneer ze daar aankomt, wordt ze bekeurd daar ze niet voor haar rit heeft betaald. Daar de MIVB weigert haar bekeuring te annuleren, richt ze zich tot de ombudsdienst die onderstreept dat mevrouw K. er geen belang bij heeft te frauderen daar haar werkgever betaalt voor haar abonnement alsook dat de automaat buiten dienst was. Gelet op de hoedanigheid van trouwe abonnee van mevrouw K. gaat de MIVB ermee akkoord het bedrag van de boete te verlagen tot € 10, i.e. de boete voor wie zijn abonnement vergeet.

202304015 De heer E. en zijn partner zijn op bezoek in Brussel en worden bekeurd bij het verlaten van de metro ondanks het feit dat ze met hun bankkaart hebben betaald voor hun rit. Het bij het verzoek tot bemiddeling gevoegde rekeninguittreksel toont inderdaad dat het bedrag van € 4,20 tweemaal in mindering werd gebracht op 9 april, i.e. de datum van de bekeuring. Het lijkt dus wel degelijk te gaan om een rit heen en terug voor twee personen. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om de betalingen te verifiëren, maar het blijkt dat de gekochte kaartjes niet meer geldig waren op het ogenblik van gebruik ervan in het voertuig waarin ze werden bekeurd. De sanctie wordt gehandhaafd en de ombudsvrouw brengt de klagers daarvan op de hoogte.

202304016 De heer G. legt uit dat hij in het metrostation Merode twee kaartjes heeft gekocht voor hemzelf en zijn partner. De validatiepoortjes stonden echter open en in het station werd aangekondigd dat de poortjes niet werkten als gevolg van een technisch probleem. Bijgevolg werden de kaartjes niet gevalideerd. Beide reizigers werden bekeurd bij het verlaten van het Zuidstation. De bemiddeling levert echter niets op, daar de MIVB van mening is dat de reizigers hun vervoerbewijs hadden kunnen valideren bij het overstappen naar een andere lijn tijdens hun traject.

202304022 Mevrouw L. werd bekeurd omdat ze, zo legt ze uit, haar kinderen veilig in de bus wil laten plaatsnemen alvorens te valideren. Ze zegt echter dat ze voorafgaand aan de controle heeft gevalideerd. Het reglement van de MIVB is echter duidelijk: een reiziger moet onmiddellijk valideren bij het instappen. De ombudsvrouw legt dit uit aan mevrouw L. en sluit vervolgens het dossier af met een negatief resultaat voor deze laatste.

202304023 Mevrouw M. werd bekeurd hoewel ze, zo beweert ze, had gevalideerd met haar bankkaart. Ze legt inderdaad een rekeninguittreksel over waaruit blijkt dat een bedrag van € 2,10 werd afgetrokken van haar rekening. Na analyse door de MIVB blijkt echter dat de kaart 4 minuten na de controle werd gevalideerd, terwijl de MIVB vraagt om onmiddellijk bij het instappen te valideren. De ombudsvrouw deelt aan mevrouw M. mee dat deze bekeuring wordt gehandhaafd en dat het bedrag moet worden betaald.

202305001 Mevrouw C. neemt contact op met de ombudsdienst omdat haar zoon werd bekeurd daar hij zijn abonnement niet bij zich had. Hij had echter een ticket gekocht via Bancontact en mevrouw C. voegt het bij haar bericht aan de ombudsdienst. Ze heeft de boete van € 10 betwist, maar kreeg geen antwoord op haar brieven aan de dienst Inbreuken van de MIVB. Het is het incassobureau dat contact met haar opneemt en vraagt om het tot € 107 verhoogde bedrag te betalen, daar het bedrag van € 10 aan administratiekosten wegens het feit dat een reiziger niet in het bezit is van zijn abonnement, moet worden betaald binnen de termijn van 2 weken vanaf de overtreding. De ombudsvrouw vraagt mevrouw C. haar het bankuittreksel te bezorgen als bewijs van de betaling van € 2,10; daaruit blijkt dat deze betaling niet werd geregistreerd. De ombudsvrouw vraagt om het bedrag te verminderen tot € 10, daar het uitblijven van een antwoord vanwege de MIVB ertoe heeft geleid dat de betalingstermijn werd overschreden; de MIVB gaat hiermee akkoord.

202305002 Mevrouw F. heeft haar kaart met één rit gevalideerd na de controle en diende een toeslag te betalen. Ze vraagt aan de ombudsvrouw om in haar voordeel tussen te komen, daar het gaat om een vervoerbewijs dat haar werd aangeboden door Docks te Brussel. Eender welk vervoerbewijs, al dan niet gratis, moet steeds onmiddellijk worden gevalideerd bij het instappen in een voertuig; dit is hier echter niet gebeurd, zoals blijkt uit de analyse van haar kaart; de bekeuring wordt bijgevolg bevestigd.

202305003 Mevrouw J. werd bekeurd in november 2022 en kreeg geen antwoord op haar betwistingen, met uitzondering van de automatische antwoorden waarin werd gesteld dat er een achterstand was in de behandeling van dit type dossiers, gelet op hun grote aantal. Op 4 mei 2023 kreeg ze van het incassobureau een uitnodiging om een bedrag van € 107 te betalen. Ze neemt vervolgens contact op met de ombudsdienst die van mening is dat hij bevoegd is om te handelen, hoewel de termijn daartoe is verstreken. Mevrouw J. werd bekeurd daar ze haar bankkaart niet kon valideren. Ze beweert dat ze aan de halte Luxemburgstation geen terminal heeft gevonden om haar MoBIB-kaart te herladen. Daar de MIVB meent dat elke reiziger in orde moet zijn om gebruik te maken van het vervoernet, kan de ombudsvrouw de bekeuring alleen maar bevestigen en beveelt ze mevrouw J. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202305004 Mevrouw J. schrijft voor haar vriend die werd bekeurd bij het verlaten van het station Simonis. Hij heeft met zijn bankkaart een GO-ticket gekocht maar heeft het ticket niet genomen en dus ook niet gevalideerd; bij de controle heeft hij het bewijs van betaling van zijn ticket op zijn smartphone getoond. Daar het echter gaat om de aankoop van een papieren ticket en niet om de validatie van een EMV-kaart (Eurocard, Visa, Mastercard of Bancontact), moet hij aan de controleur zijn gevalideerde ticket kunnen tonen. Het bankbewijs van zijn aankoop volstaat niet, daar - zo redeneert de MIVB - hij meermaals met hetzelfde ticket zou kunnen reizen zonder het te valideren. De ombudsvrouw raadt haar aan de boete te betalen.

202305006 Op 9 maart dacht de heer J. te goeder trouw dat hij het vervoerbewijs in zijn bezit niet diende te valideren, daar de poortjes in het station Troon openstonden en aangaven dat er sprake was van een "evacuatie". Hij dacht dat hij voor zijn verplaatsing betaalde bij het verlaten van het metronet, daar men dient te valideren om de poortjes te openen. Hij werd echter bekeurd en om hem te verdedigen voert de ombudsvrouw bij de MIVB aan dat sommige mededelingen die worden verspreid onvoldoende duidelijk zijn. De MIVB handhaaft echter de bekeuring daar elke reiziger zijn vervoerbewijs moet valideren. De ombudsvrouw laat aan de heer J. weten dat ze geen succes heeft gehad.

202305007 Mevrouw C. was verzonken in droevige gedachten na het overlijden van een vriend en heeft er niet aan gedacht haar vervoerbewijs te valideren toen ze de bus nam. Iets verder werd ze bekeurd en als regelmatige gebruikster heeft ze de MIVB gevraagd om zich inschikkelijk op te stellen in deze situatie. Wanneer ze een maand later nog geen antwoord heeft gekregen, richt ze zich tot de ombudsvrouw die na contact met de MIVB alleen maar kan bevestigen dat de maatschappij elke uitzondering op de regel van verplichte validatie afwijst.

202305008 De heer G. schrijft naar de ombudsdienst om een bekeuring te betwisten die werd opgetekend in december 2021 en eind 2022 in rechte werd ingekohierd. In dit stadium is de ombudsdienst niet langer bevoegd; de dienst brengt de heer G. daarvan op de hoogte.

202305009 Mevrouw M. werd bekeurd op de bus: ze legt uit dat de 1ste ontwaarder niet werkte en dat ze achter de chauffeur is gaan zitten. Toen ze iets verder zag dat er een controle zou beginnen, heeft ze snel gevalideerd aan het toestel naast de chauffeur. De controleurs bekeuren haar omdat ze hebben gezien dat ze haar kaart heeft gevalideerd; de ombudsvrouw kan haar alleen maar herinneren aan de regel die stelt dat reizigers onmiddellijk moeten valideren bij het opstappen.

202305013 De heer B. werd bekeurd omdat hij met zijn auto op een busbaan reed. De ombudsvrouw verstrekt hem de passende contactgegevens om klacht in te dienen, daar zij zelf niet bevoegd is voor inbreuken op de wegcode.

**202305014 De heer D. heeft de metro genomen in het station Park, waar werken aan de gang waren. De verkoopautomaten waren verplaatst, de poortjes waren weggenomen en de in het station aanwezige werknemers verklaarden dat reizigers dienden te valideren bij het verlaten van het net. De heer D. heeft de verkoopautomaten niet gevonden en heeft zijn bankkaart dus niet gevalideerd; hij werd bekeurd bij het verlaten van het net in het station Schuman. De ombudsvrouw bepleit bij de MIVB dat reizigers niet echt zin hebben om op speurtocht te gaan in een metrostation, maar de MIVB stelt vast dat er in de tijdspanne van 15 minuten viermaal is gevalideerd op een ontwaarder die werd verplaatst. De ombudsvrouw deelt aan de heer D. mee dat de validatie het middel is om voor zijn rit te betalen en dat hij het bedrag van de bekeuring bijgevolg dient te betalen.**

202305015 De MIVB gaat ermee akkoord de toeslag te verminderen voor een student die vergat zijn abonnement te verlengen en die werd bekeurd. De ombudsvrouw had aangevoerd dat het om een trouwe abonnee gaat en werd gevolgd in haar verzoek om de bekeuring te beperken tot de administratiekosten.

202305016 De heer B. schrijft omdat zijn dochter, die studente is, werd bekeurd en de administratiekosten van € 10 diende te betalen omdat ze haar schoolabonnement niet had gevalideerd. Mevrouw B. vindt dat het gaat om een hoog bedrag, gelet op de prijs van het abonnement dat onlangs werd verlaagd van € 50 tot € 12. De ombudsvrouw wijst erop dat het bedrag van de bekeuring wordt vastgesteld bij besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering. Dit bedrag van € 10 lijkt hoog in vergelijking met de nieuwe prijs van het schoolabonnement, maar enkel de prijs van het abonnement werd verlaagd, niet het bedrag van de verschuldigde kosten in geval van bekeuring. De ombudsvrouw raadt mevrouw B. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202305018 Mevrouw V. betaalt met haar bankkaart, maar bij de controle die 15 minuten later plaatsvindt, was haar betaling nog niet zichtbaar op het toestel van de controleur. Ze werd bekeurd en schrijft naar de ombudsvrouw, daar de MIVB geen rekening heeft gehouden met de bewijsstukken die ze per post heeft verstuurd. De ombudsvrouw vraagt om dit opnieuw te verifiëren en op basis van de nieuwe informatie gaat de MIVB ermee akkoord om de bekeuring te annuleren.



202305019 Mevrouw K. heeft haar vervoerbewijs niet gevalideerd toen ze de metro nam in het station Rogier, daar de poortjes openstonden. Bij het verlaten van het net in het station Simonis werd ze bekeurd; ze vraagt de hulp van de ombudsvrouw om deze bekeuring te betwisten. De ombudsvrouw kan deze zware sanctie echter alleen maar bevestigen, daar de validatie voor een reiziger het middel is om te betalen voor zijn rit. De poortjes kunnen openstaan om verschillende redenen, maar dat betekent niet dat een reiziger kan doorlopen zonder te valideren.

202305022 Mevrouw D. heeft haar bankkaart tweemaal gebruikt op 26 maart. De tweede validatie verliep echter niet correct en het bedrag werd niet van haar rekening genomen. Ze wordt bekeurd bij de controle die plaatsvindt. De ombudsvrouw kan haar enkel in herinnering brengen dat een reiziger verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs.

202305025 De heer K. werd bekeurd op een Noctis-bus; nadat hij vaststelt dat de MIVB zijn bekeuring bevestigt, legt hij aan de ombudsdienst uit dat hij meende dat deze nachtbussen gratis waren, zoals in Vlaanderen. Hij legt ook uit dat hij een trouwe gebruiker is van de lijnen van de MIVB en vraagt om zijn bekeuring te annuleren. De ombudsvrouw kan hem echter geen gelijk geven daar de Noctis-bussen dezelfde betaalmiddelen aanbieden als op de rest van het MIVB-net; het feit dat er 's nachts niet moet worden betaald op het net in Vlaanderen betekent niet dat dit ook geldt voor het net in Brussel. Dat is overigens nooit het geval geweest.

202306001 De heer en mevrouw D. leggen uit dat ze bij het opstappen in de metro het slachtoffer waren van een diefstal van hun tassen en portefeuilles waarin ze hun vervoerbewijs bewaarden. Bij het verlaten van het net worden ze bekeurd. De MIVB heeft de bekeuring gehandhaafd en daarom richten ze zich tot de ombudsdienst. Hoewel deze reizigers naar de politie zijn gegaan, hebben ze geen klacht ingediend wegens diefstal. Gelukkig hadden ze het bewijs van de aankoop van hun vervoerbewijs bewaard, maar de MIVB vond geen validatie voor de gekochte vervoerbewijsen. Om al deze redenen wordt de bekeuring gehandhaafd; de MIVB laat aan de ombudsvrouw weten dat het bedrag overigens al werd betaald.

202306003 Mevrouw D. schrijft om te protesteren tegen het hoge bedrag van € 107 dat haar zoon, die student is, moet betalen voor de bekeuring die hij heeft opgelopen omdat hij zich verplaatste zonder vervoerbewijs. Hij wilde valideren met zijn bankkaart, maar dat heeft niet gewerkt. De ombudsvrouw begrijpt dat dit bedrag onevenredig hoog lijkt ten opzichte van de inbreuk, daar er geen sprake is van bedrieglijke intentie. De MIVB maakt echter geen onderscheid tussen bewezen fraudeurs en reizigers die te goeder trouw zijn maar hun vervoerbewijs niet konden valideren wegens een disfunctie van het materieel van de MIVB. In een dergelijk geval moet de reiziger een andere ontwaarder in het voertuig proberen. De bekeuring wordt bevestigd.

202306006 Mevrouw G. stapt in een bus die zo vol met mensen staat dat ze onmogelijk tot bij het toestel geraakt om haar kaart te valideren. Bij de controle wordt ze bekeurd en haar betwisting wordt door de MIVB afgewezen. Ze richt zich tot de ombudsvrouw die argumenteert dat mevrouw G. in Troon is afgestapt om de metro te nemen en dat ze wel degelijk heeft gevalideerd om door de poortjes te lopen. De MIVB heeft echter geen oren naar dit argument en meent dat het ook in een overvolle bus perfect mogelijk is om te valideren door de eigen kaart aan een reiziger te geven die dicht bij een ontwaarder staat. De ombudsvrouw sluit haar dossier af met dit negatieve antwoord en geeft mevrouw G. kennis van de betalingsfaciliteiten die de MIVB aanbiedt.

202306009 De heer P. was vergeten dat er geen ritten meer op zijn MoBIB-kaart stonden en verplaatste zich met de bus zonder te hebben gevalideerd. Nadat hij werd gecontroleerd, heeft hij zijn situatie snel weer geregulariseerd door nieuwe ritten te kopen; hij vraagt enige inschikkelijkheid vanwege de MIVB, maar de ombudsvrouw moet hem eraan herinneren dat de MIVB bepaalt dat reizigers voor hun rit betalen wanneer ze instappen. Ze raadt hem aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202306010 Mevrouw M. werd bekeurd en beweert dat ze haar abonnement was vergeten. Ze roept de hulp in van de ombudsdienst. In werkelijkheid was het abonnement van mevrouw M. verstreken en werd ze gecontroleerd. Ze doet een lang relaas over de onaangename omstandigheden van deze controle, maar de feiten zijn wat ze zijn. Tien dagen eerder werd ze al eens bekeurd toen haar abonnement nog geldig was. De ombudsvrouw raadt haar aan het gevraagde bedrag te betalen, daar haar argumenten geen reden zijn om de bekeuring te herzien.

202306013 De heer V. vergat zijn abonnement en werd bekeurd. De boete bedraagt € 10 en moet binnen 10 dagen worden betaald. Hij ontvangt het proces-verbaal en de herinnering echter op dezelfde dag, 3 weken na te zijn bekeurd. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om rekening te houden met de vertragingen bij de post. De MIVB gaat daarmee akkoord en handhaaft de bekeuring van € 10 die binnen de 10 dagen moet worden betaald; de ombudsvrouw brengt de heer V. daarvan op de hoogte.

202306016 Bij een controle toonde de heer A. zijn bankkaart, maar zijn validatie van enkele minuten eerder was nog niet geregistreerd. Wanneer hij het proces-verbaal thuis ontvangt, legt hij aan de MIVB zijn rekeninguittreksel over met het bewijs van zijn betaling om 21.54 uur, terwijl de controle had plaatsgevonden om 22.02 uur. De MIVB handhaaft echter de zware sanctie omdat er sprake is van recidive. Vervolgens richt de betrokkene zich tot de ombudsdienst die de aandacht vestigt op de acht minuten tussen de validatie en de controle. De bekeuring van de heer A. wordt geannuleerd.

202306017 In juni schrijft de moeder over de bekeuring die haar dochter in november van het jaar tevoren heeft opgelopen. Ze verklaart dat ze de brief van de MIVB niet heeft gekregen, waarin de toeslag tot € 10 werd verlaagd als gevolg van het feit dat ze haar abonnement was vergeten. De ombudsvrouw verneemt dat de moeder per e-mail werd geïnformeerd. Daar het bedrag van € 10 niet tijdig werd betaald, werd het dossier toegestuurd aan het incassobureau. De ombudsvrouw raadt de moeder aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202306020 De heer S. werd bekeurd omdat hij zijn abonnement was vergeten. Hij betaalt snel het verschuldigd bedrag van € 10 maar blijft desondanks herinneringen ontvangen waarin het bedrag wordt verhoogd tot € 107. Na heel wat correspondentie tussen de klant, de MIVB en de ombudsdienst blijkt dat de heer S. een MoBIB-kaart van de TEC heeft waarop hij vervoerbewijzen van de MIVB oplaadt. De leesbaarheid van de beschikbare informatie is niet altijd even duidelijk, maar uiteindelijk wordt het MIVB-abonnement van de heer S. teruggevonden en wordt het dossier afgesloten op basis van de betaling die de heer S. vijf maanden eerder heeft verricht.

202306024 Bij een MIVB-controle stelde de controleur vast dat mevrouw S. in het bezit was van de kaart van haar dochter. Hij leidde daaruit af dat ze zich verplaatste met deze kaart en daarom bekeurde de MIVB haar met een boete van € 408. Mevrouw M. betwist echter dat ze zich met deze kaart verplaatste. Bij nazicht blijkt echter dat de bewuste kaart 16 maal werd gevalideerd op de dag van de bekeuring. Gelet op deze omstandigheden kan de ombudsvrouw de beslissing van de controleur enkel maar bevestigen; ze raadt mevrouw S. aan om het gevraagde bedrag te betalen wegens reizen met het vervoerbewijs van een derde.

202306025 Mevrouw H. heeft haar vervoerbewijs gevalideerd, maar legt aan de ombudsvrouw uit dat de controleur haar heeft gezegd dat hij haar validatie niet kon lezen. Ze werd bekeurd en na contact te hebben opgenomen met de MIVB, die de bekeuring heeft gehandhaafd, vraagt ze aan de ombudsdienst om in haar voordeel tussen te komen. Uit de ingewonnen inlichtingen blijkt dat de controleur heeft gezien dat mevrouw H. haar kaart valideerde, wat ook wordt bevestigd door de tijdstippen van validatie en controle, die dezelfde zijn. Gelet op deze omstandigheden heeft de ombudsvrouw geen argument om mevrouw H. te verdedigen en raadt ze haar aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202306026 Mevrouw M. werd bekeurd en legt uit dat haar kaart een rode biep gaf bij haar vertrek in het station Rogier. Helaas kan de ombudsdienst haar in dit geval niet helpen, daar het reglement

bepaalt dat de reiziger in het bezit moet zijn van een geldig vervoerbewijs. De ombudsvrouw raadt haar aan de opgelopen boete te betalen.

202306029 De heer L. werd bekeurd hoewel hij met zijn kredietkaart had betaald voor zijn vervoerbewijs. Blijkbaar was de transactie onleesbaar voor de controleur. Na verificatie door de MIVB wordt de bekeuring geannuleerd, daar de heer L. wel degelijk had betaald voor zijn verplaatsing.

202306032 De heer K. beweert dat de bekeuring die hij thuis heeft ontvangen, niet verschuldigd is daar hij op de bewuste dag niet in Brussel was. Nochtans heeft de controleur zijn naam, adres en geboortedatum genoteerd en dat kon hij enkel doen door de identiteitskaart van de heer K. te lezen; deze laatste vermeldt nergens dat hij zijn identiteitskaart zou hebben verloren of dat ze gestolen zou zijn. De ombudsvrouw legt hem uit dat de MIVB deze bekeuring niet kan annuleren.

202306034 Mevrouw C. neemt bus 87 aan Heilig Hart en wil voor haar rit betalen met haar telefoon, maar dat lukt niet. Intussen komt de bus al aan te Riethuizen, waar een team van controleurs aan boord komt; ze wordt bekeurd. De MIVB heeft geen oren naar de uitleg van mevrouw C. en daarom richt deze laatste zich tot de ombudsdienst. Gelet op de regelmaat aan betalingen van € 2,10 op haar rekeninguittreksel pleit de ombudsvrouw voor overmacht en het feit dat mevrouw C. niet het profiel heeft van een bedriegster. Van haar kant merkt de MIVB echter op dat het mogelijk is dat, wanneer de betrokkene telefoneert, het internetsignaal wordt onderbroken waardoor er geen validatie is. De maatschappij meent dat een reiziger er alles aan moet doen om in orde te zijn op het vlak van betaling. Bovendien heeft mevrouw C. na te zijn bekeurd haar reis voortgezet zonder haar vervoerbewijs te valideren. De ombudsvrouw geeft de klagster kennis van deze weigering en raadt haar aan het gevraagde bedrag te betalen.

202307003 De heer T. stond voor ontwaarders buiten dienst in het Zuidstation; hij wilde met de metro naar een afspraak gaan, maar werd bekeurd bij het verlaten van het station. Daar hij zijn kaart niet heeft kunnen valideren, merkte hij pas op het ogenblik van de controle dat zijn kaart leeg was. De ombudsvrouw voert aan dat deze reiziger niet had gemerkt dat zijn kaart leeg was, maar ze vindt geen gehoor en de toeslag wordt gehandhaafd.

202307004 De heer T. werd bekeurd en vraagt aan de MIVB om wat toegeeflijkheid te tonen, daar het gaat om zijn eerste inbreuk terwijl hij al 8 jaar bijna dagelijks gebruik maakt van de MIVB-lijnen. De ombudsvrouw ontvangt zijn bericht in eerste lijn en antwoordt hem dat ze hem in deze fase niet kan helpen maar dat hij zich tot de MIVB moet richten.

202307005 Mevrouw B. schrijft voor een niet-begeleide minderjarige Syriër van wie zij de voogd is. Hij werd bekeurd omdat hij zonder vervoerbewijs reisde. De MIVB weigerde de argumenten van de pro deo advocate die ervoor pleitte om de toeslag te annuleren daar de jongeman niet op de hoogte was van de werking van het openbaar vervoer. Op haar beurt vraagt de ombudsvrouw aan de MIVB om in dit geval afstand te doen van haar argumentatie die erop neerkomt dat ze weigert een precedent te scheppen. Ze pleit ervoor om blijk te geven van welwillendheid voor een bijzonder geval. Bovendien zouden de tijd en de middelen die worden aangewend om een insolvabele persoon financieel te bestraffen op nuttiger wijze kunnen worden aangewend voor positievere en essentiëlere doelstellingen. Uiteindelijk werd het doel van de bekeuring bereikt, daar er maatregelen zijn genomen om te vermijden dat deze situatie zich opnieuw zou voordoen. De MIVB heeft echter geen oren naar deze argumenten en legt uit dat heel veel mensen deze redenen aanvoeren om zich te verplaatsen zonder daarvoor te betalen. De ombudsvrouw geeft mevrouw B. kennis van het slechte nieuws.

202307007 Daar mevrouw A. alle 75 ritten van haar kaart heeft gebruikt voordat de geldigheidsperiode van 90 dagen is verstreken, koopt ze een maandabonnement. Enkele uren later verplaatst ze zich maar ze wordt bekeurd omdat haar abonnement nog niet geldig is. Het begint pas op 5 juni, i.e. een datum die de automaat willekeurig heeft bepaald bij het verstrijken van de geldigheidstermijn van de 75-rittenkaart; de automaat kan echter niet vaststellen dat het saldo van de

ritten gelijk is aan nul. Bij wijze van uitzondering gaat de MIVB ermee akkoord om deze bekeuring te annuleren.

202307008 Mevrouw S. heeft 's middags tram 55 genomen en valideerde de kaarten van haar 2 kinderen maar het lukte haar niet om haar eigen kaart te valideren, die nochtans 15 ritten bevatte. De controleurs bekeuren haar en de MIVB handhaaft de sanctie. Ze richt zich tot de ombudsdienst die meent dat er misschien een IT-storing was, daar de ontwaarder de informatie op de kaart heeft getoond in plaats van de kaart te valideren. Anderzijds verklaart mevrouw S. dat ze werd bekeurd door een agente, terwijl het proces-verbaal is opgesteld door een agent. Tot slot staat in het proces-verbaal te lezen dat mevrouw S. werd bekeurd bij het verlaten van de metro, terwijl zij beweert tram 55 te hebben genomen en zich niet met de metro heeft verplaatst; ze deelt het nummer van de kaart van haar dochter mee om dit te verifiëren. De dienst Inbreuken van de MIVB antwoordt echter dat niets bewijst dat mevrouw S. en haar dochter zich samen verplaatsten en dat de controleur beëdigd is. De MIVB houdt zich strikt aan het feit dat er niet voor de rit was betaald op het ogenblik van de controle en dat een eventuele fout in het proces-verbaal daar niets aan verandert. De ombudsvrouw deelt aan mevrouw S. mee dat de sanctie wordt gehandhaafd ondanks de verwarrende elementen in dit dossier.

202307009 Mevrouw K. liet haar maandabonnement niet verlengen en het is 2 dagen eerder verstreken. Ze moet zich verplaatsen en neemt de kaart van haar man die naast een abonnement ook een 10-rittenkaart heeft. Ze valideert een van de ritten maar wordt bekeurd omdat ze zich verplaatst met het vervoerbewijs van een andere persoon. De ombudsvrouw probeert de hoge toeslag te doen verlagen, maar de MIVB handhaaft de bekeuring en herinnert aan het verbod om zich te verplaatsen met een vervoerbewijs op naam van een derde. De ombudsvrouw kan mevrouw K. alleen maar aanbevelen om betalingsfaciliteiten te vragen.

202307010 De heer T. schrijft voor zijn dochter die een boete kreeg. Hij heeft € 10 betaald en is verrast dat hij betalingsherinneringen ontvangt voor € 97. Het bedrag van € 10 is echter de sanctie voor wie in het bezit is van een abonnement en dat is hier niet het geval. De ombudsvrouw legt uit dat de totale boete wel degelijk € 107 bedraagt en dat er dus nog € 97 moet worden betaald; de heer T. verbindt zich ertoe dat te doen op het eind van de maand.

202307011 Mevrouw K. werd op 7 juli gecontroleerd en werd bekeurd. Ze vraagt de ombudsdienst om tussen te komen, daar ze vreest dat de lange antwoordtermijnen ertoe zullen leiden dat de termijn om de toeslag te betalen zal worden overschreden. Ze beweert dat ze per bankkaart voor haar traject heeft betaald. De ombudsvrouw vraagt haar informatie te verstrekken met betrekking tot haar bekeuring en haar betaling en stuurt die informatie voor analyse door naar de dienst Inbreuken van de MIVB; deze dienst stelt al snel vast dat er wel degelijk tijdig is betaald. Wellicht was deze informatie nog niet zichtbaar op het ogenblik van de controle. De bekeuring wordt geannuleerd en het bedrag dat mevrouw K. al heeft betaald, wordt teruggestort.

202307012 Mevrouw L. werd bekeurd en bestraft met een bedrag van € 214; dit is het bedrag dat van toepassing is in geval van een tweede bekeuring in minder dan twee jaar tijd. Ze legt aan de ombudsvrouw uit dat dit bedrag niet klopt, daar de bekeuring van 2021 werd geannuleerd. Bovendien vraagt ze dat de MIVB blijk zou geven van het nodige begrip daar zij een trouw reiziger is en beschikt over een abonnement. De laatste tijd gebruikt ze haar abonnement niet meer omdat ze beschikt over gratis vervoerbewijzen die de RVA op haar kaart heeft geladen. Ze vergat echter te valideren en werd bekeurd met de gekende gevolgen. De informatie die bij de MIVB werd ingewonnen, is echter niet dezelfde: de toeslag van 2021 werd niet geannuleerd, maar verminderd tot € 10 omdat mevrouw L. een trouwe abonnee is; destijds had ze haar abonnement niet tijdig verlengd. De MIVB is niet bereid om opnieuw een dergelijk commercieel gebaar te stellen, daar het om een uitzondering ging. De ombudsvrouw raadt mevrouw L. aan om het gevraagde bedrag te betalen en daarbij eventueel een spreidingsplan aan te vragen.

202307013 Mevrouw C. werd in april 2023 bekeurd en richt zich in juli 2023 tot de ombudsdienst om deze bekeuring te betwisten. De ombudsvrouw vraagt haar administratieve informatie te verstrekken waarmee ze haar zaak kan analyseren en vervolgens verdedigen ten overstaan van de MIVB. Afgezien van een fel relaas krijgt ze echter niet de gevraagde informatie en na een nieuw verzoek waaraan geen gevolg wordt gegeven, sluit ze dit dossier af.

202307014 De heer D. heeft bus 95 genomen en probeerde zijn kaart, die hij in zijn portefeuille liet zitten, te valideren. Daar dit niet werkt, loopt hij verder in de bus om de vele reizigers die achter hem komen te laten instappen; hij loopt tot bij een andere ontwaarder waar hij zijn kaart, die hij intussen uit zijn portefeuille heeft gehaald, te valideren. De bus komt aan bij de volgende halte waar een controle begint. De heer D. wordt bekeurd, maar betwist deze bekeuring en geeft uitleg bij de omstandigheden. Het antwoord van de MIVB is negatief en de heer D. richt zich tot de ombudsdienst. Op verzoek van deze dienst heronderzoekt de MIVB het dossier; ze stelt vast dat er werd gevalideerd voorafgaand aan de controle en dat er in het proces-verbaal geen sprake is van valideren met het oog op de controle, i.e. een gevaarlijke praktijk die vele reizigers toepassen terwijl het MIVB-reglement bepaalt dat reizigers onmiddellijk bij het opstappen in de bus dienen te betalen. In dit bijzondere geval en gelet op de uitleg van de heer D. stemt de MIVB ermee in om het proces-verbaal te annuleren; de ombudsvrouw brengt de klager daarvan op de hoogte.

**202308014 Mevrouw R. koopt een vervoerbewijs om 11.38 uur en wordt bekeurd om 11.40 uur omdat ze niet heeft gevalideerd. Ze zocht welke richting ze diende uit te lopen in het metrostation daar de bus die ze gewoonlijk neemt, niet reed wegens een staking. De persoon aan wie ze hulp heeft gevraagd, blijkt een controleur te zijn die haar vraagt om haar vervoerbewijs te tonen en haar vervolgens een bekeuring geeft. De ombudsvrouw probeert aan te voeren dat de reiziger te goeder trouw is alsook het feit dat er in het Centraal Station geen poortjes zijn die de zone aangeven waar er wordt gecontroleerd; wie de situatie niet kent, komt al snel terecht in de gecontroleerde zone want wie zijn weg zoekt, kijkt niet naar de rode strepen op de grond. De MIVB wijst er echter op dat alle reizigers de procedures in acht moeten nemen en de ombudsvrouw moet aan de reiziger uitleggen dat de naleving van de procedure voorrang heeft op haar bijzonder geval; gelet op het grote probleem van fraude in het openbaar vervoer weigert de MIVB in aanmerking te nemen dat er sprake is van een misverstand en blijft ze erbij dat de regels strikt in acht moeten worden genomen zonder dat er rekening kan worden gehouden met de moeilijkheden waarmee reizigers te maken kunnen krijgen.**

202308016 Mevrouw P. werkt in een centrum voor maatschappelijke dienstverlening en schrijft voor mevrouw D. die werd bekeurd omdat ze bij een controle haar abonnement niet vond. Ze heeft tweemaal naar de MIVB geschreven, maar omdat de MIVB haar brieven niet heeft ontvangen noch de betaling van € 10, i.e. het bedrag dat abonnees dienen te betalen wanneer ze hun kaart niet valideren, heeft de maatschappij haar een factuur van € 107 toegestuurd. Mevrouw P. richt zich tot de ombudsdienst en vraagt om het bedrag te verlagen tot het initiële bedrag van € 10, daar mevrouw D. wachtte op het antwoord van de MIVB alvorens te betalen. De MIVB aanvaardt daar mevrouw D. geen antecedenten heeft en beschikt over een abonnement dat in orde is.

202308017 De heer S. is een jonge Franse onderzoeker die naar Brussel komt. Voor zijn verplaatsingen heeft hij van zijn werkgever een 10-rittenkaart gekregen, maar in de bus die hij neemt nadat hij in Brussel is aangekomen, vergist hij zich van terminal en wordt hij bekeurd. De controleur zegt hem dat hij de bekeuring zal kunnen betwisten door het relaas te doen van wat hem is overkomen; de toeslag zal dan worden geannuleerd. Dit blijkt echter niet het geval te zijn en de heer S. richt zich tot de ombudsdienst. Deze laatste argumenteert dat de bedoeling om fraude in het openbaar vervoer te bestrijden niet ten koste mag gaan van reizigers die het nodige doen om zich in regel te stellen wat betreft hun verplaatsingen maar niet vertrouwd zijn met de procedures in het Brussels openbaar vervoer. Bovendien lijdt de MIVB geen schade: de betrokken reiziger heeft betaald voor zijn vervoerbewijs. Uiteindelijk aanvaardt de MIVB de vraag van de ombudsvrouw om de toeslag te

verlagen van € 107 tot € 10 voor administratiekosten. De ombudsvrouw brengt de klager daarvan op de hoogte.

202308018 Mevrouw M. schrijft vanwege een sociale dienst om de zaak te bepleiten van twee Oekraïners die zonder vervoerbewijs hebben gereisd en bij een controle werden bekeurd. Ze legt uit dat ze niet over de financiële middelen beschikken om met het openbaar vervoer te reizen en al zeker niet om de hoge toeslagen te betalen die hen werden opgelegd. De ombudsvrouw antwoordt haar echter dat de MIVB zal weigeren deze toeslagen te annuleren, daar de maatschappij het reglement strikt toepast, gelet op het grote probleem van fraude waaraan ze het hoofd moet bieden. Ze verstrekt de contactgegevens van de sociale dienst van de MIVB die dagelijks samenwerkt met de Brusselse hulporganisaties met als doel hulp te vinden voor personen die in een kwetsbare situatie verkeren.

202308020 Mevrouw S. gebruikt kaarten die haar werkgever heeft betaald om zich te verplaatsen over het MIVB-net. Op een dag was ze echter laat voor een medisch onderzoek en vergat ze haar vervoerbewijs te valideren. Ze werd bekeurd en de controleur stelt het proces-verbaal langzaam op waardoor ze ook de volgende bus mist. Ze ontvangt een verzoek om € 107 te betalen, maar ze betwist dit - vergeefs - bij de MIVB. Ze richt zich tot de ombudsdienst die erin slaagt de MIVB ervan te overtuigen dat er een verschil is tussen de intentie om fraude te plegen en een vergetelheid. De sanctie wordt teruggebracht tot een bedrag van € 10.

**202308021 Mevrouw B. heeft haar vervoerbewijs om 13.23 uur gevalideerd aan de halte De Trooz. Aan de volgende halte, Mabru, begint een controle en mevrouw B. wordt om 13.30 bekeurd wegens "valideren met het oog op controle". De MIVB bevestigt deze bekeuring en houdt geen rekening met het verschil van 7 minuten tussen de validatie van de bankkaart en de controle; ze blijft bij het feit dat de controleur beëdigd is. In het geval van betalingen per bankkaart gebeurt het nochtans regelmatig dat, afhankelijk van de termijnen die de verschillende banken toepassen, de betaling pas na enkele minuten, uren of zelfs dagen zichtbaar wordt. Gewoonlijk annuleert de MIVB in dergelijke gevallen de bekeuring na de betaling te hebben teruggevonden met behulp van de MIVB-code gevolgd door 12 cijfers. Daar de beëdigde controleur in het huidige geval echter in zijn proces-verbaal heeft genoteerd dat er sprake was van "valideren met het oog op controle", wordt er meer waarde gehecht aan zijn verklaring dan aan het bewijs van de betaling. De ombudsvrouw betreurt dat de MIVB weigert een mogelijke manipulatiefout van de controleur in aanmerking te nemen; het zou immers kunnen dat hij de reden voor bekeuring verkeerd heeft geselecteerd op zijn scherm. Ze sluit dit dossier af en beveelt mevrouw B. aan om het door de MIVB gevraagde bedrag te betalen.**

202308023 Mevrouw G. wil in juni 2023 de metro nemen te Delta; de poortjes staan open en de validatieschermen zijn zwart en reageren niet op de poging om te valideren. Ze neemt toch de metro en wordt bekeurd bij het verlaten van de metro. Tussen juni en augustus heeft ze driemaal een e-mail gestuurd om de bekeuring te betwisten, maar ze heeft daarop nooit enig antwoord gekregen. De MIVB heeft haar een bericht per post toegestuurd, maar ze heeft dat niet ontvangen. Ze heeft daarvan een kopie ontvangen via het incassobureau dat haar de bekeuring bevestigt, waardoor een dialoog met de MIVB moeilijk is. Van haar kant slaagt de ombudsvrouw er evenmin in om de MIVB te overtuigen van de goede trouw van haar klant en van de mogelijkheid van een korte disfunctie van de ontwaarders in het station Delta. Ze kan niet anders dan aan mevrouw G. te bevestigen dat de sanctie wordt gehandhaafd.

202309002 Mevrouw V. stapt op de tram en alvorens haar kaart te valideren zoekt ze een document in haar tas; ze blijft dicht bij de deur staan omdat ze aan de volgende halte wil uitstappen. De tram komt al snel bij de volgende halte en ze valideert snel omdat er een controle begint. Ze wordt bekeurd. Ze heeft aan de MIVB gevraagd om de nodige welwillendheid aan de dag te leggen, maar de maatschappij blijft bij het proces-verbaal dat de agent heeft opgemaakt. Vervolgens richt ze zich tot de ombudsdienst, die echter niet anders kan dan te herinneren aan de regel dat reizigers bij het instappen in een voertuig van de MIVB onmiddellijk moeten valideren.

**202309005** Begin april heeft mevrouw V. in alle vertrouwen de metro genomen: ze toonde haar kaart en de poortjes zijn opengegaan. Bij de controle iets verderop blijkt echter dat geen enkel vervoerbewijs op haar kaart is gevalideerd en dus wordt ze bekeurd. Daar de MIVB weigerde de toeslag te annuleren, richt ze zich tot de ombudsdienst die argumenteert dat mevrouw V. op geen enkele manier kan weten dat ze niet heeft betaald voor haar verplaatsing. Ze heeft het reglement gevolgd, maar de techniek liet het afweten. Bij wijze van uitzondering gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag te verlagen tot de prijs voor de rit.

**202309007** Blijkbaar is de heer D. door de poortjes in het station Beekkant gelopen zonder dat zijn rit werd aangerekend. Indien de poortjes opengaan wanneer de reiziger valideert, heeft hij niet de mogelijkheid zich er rekenschap van te geven dat de rit niet op zijn kaart werd geregistreerd. In principe vinden deze twee verrichtingen tegelijk plaats. De reiziger is verantwoordelijk voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs, maar dat is enkel mogelijk in een goede vertrouwensrelatie wanneer het materieel dat tot zijn beschikking wordt gesteld betrouwbaar is. Ook in dit geval gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag te verlagen tot de prijs van de rit.

**202309008** De heer E. heeft de bankkaart van zijn partner om 08.11 uur gevalideerd in de ondergrondse tram te Pétilion. Hij werd om 08.13 uur gecontroleerd in Boileau, i.e. één halte verder. Volgens de dienstregeling duurt het traject tussen beide haltes één minuut. De controleur kon deze betaling niet identificeren en heeft een proces-verbaal opgemaakt waarin er sprake is van de halte Boileau op lijn 1 terwijl deze halte in werkelijkheid op lijn 7/25 ligt. De ombudsvrouw bepleit dit geval en legt uit dat er in geval van een betaling per bankkaart enige tijd kan liggen tussen de validatie en het ogenblik waarop de rekening wordt gedebiteerd. De MIVB aanvaardt dit argument en annuleert de bekeuring, daar de reden voor de bekeuring "bankkaart geweigerd, zonder vervoerbewijs" vermeldde.

**202309009** Toen ze om 16.04 uur opstapte in de tram, heeft mevrouw C. haar vervoerbewijs betaald met behulp van een bankkaart. Drie haltes verder wordt ze bekeurd, daar de controleur haar betaling niet kon terugvinden op zijn console. Ze schrijft naar de MIVB en voegt daarbij het rekeninguittreksel als bewijs van het tijdstip van haar aankoop, maar de MIVB weigerde om de bekeuring te herzien. Ze richt zich tot de ombudsdienst. Daar de controleur "zonder vervoerbewijs" heeft genoteerd, merkt de MIVB op dat hoewel mevrouw C. het bewijs van haar betaling per bankkaart verstrekt, ze dat niet heeft getoond bij de controle, aangezien de controleur immers "zonder vervoerbewijs" heeft genoteerd. De betaling waarvan mevrouw C. nochtans het bewijs verstrekt, zou kunnen zijn verricht door een andere persoon die gebruik maakte van de kaart van mevrouw C., in hetzelfde voertuig en op hetzelfde tijdstip als het tijdstip waarop mevrouw C. zich verplaatste; de toeslag wordt gehandhaafd.

**202309010** Mevrouw H. heeft haar abonnement niet vernieuwd en werd bekeurd. Ze legt haar situatie uit aan de ombudsvrouw die haar zaak vervolgens bepleit bij de diensten van de MIVB: daar ze ernstig ziek was, heeft ze haar abonnement niet tijdig vernieuwd, omdat het ziekenfonds haar niet het bedrag van € 49 had gestuurd dat ze nodig had om voor haar abonnement te betalen. De MIVB weigert echter om deze bekeuring te herzien en de ombudsvrouw sluit dit dossier af met een ongunstig resultaat.

**202309015** De heer Y. richt zich schriftelijk tot de ombudsdienst om het relaas te doen van de omstandigheden van zijn bekeuring waarbij de politiediensten uiteindelijk zijn tussengekomen, ook al beweert hij dat hij voor het traject een naar behoren gevalideerd vervoerbewijs had. Daar deze klacht niet aanhangig is gemaakt bij de MIVB en de heer Y. het proces-verbaal nog niet heeft ontvangen, is de ombudsvrouw niet bevoegd in het huidige stadium; ze beveelt hem aan zijn relaas te doen met behulp van het formulier dat hij kan vinden op de website van de MIVB. Zo de MIVB hem het proces-verbaal toestuurt, kan hij het betwisten bij de maatschappij alvorens de zaak aanhangig te maken bij de ombudsdienst indien hij een negatief antwoord krijgt van de maatschappij.

202309016 De heer B. betwist sinds vele maanden een toeslag die de MIVB hem in maart 2023 heeft opgelegd. De bekeuring is gerechtvaardigd daar de beëdigde controleur "validatie met het oog op controle" heeft genoteerd. In dit geval kan er niet worden bemiddeld daar de MIVB zich altijd baseert op wat de controleur heeft genoteerd. Ze meent dat zelfs indien de bus overvol is, het altijd mogelijk is om te valideren voordat de bus aan de volgende halte komt, daar er terminals voor validatie bij elke deur in het voertuig staan. De ombudsvrouw brengt de heer B. op de hoogte en sluit dit dossier af.

202309017 Mevrouw K. geeft zich er rekenschap van dat ze het vervoerbewijs dat ze korte tijd daarvoor aan een terminal heeft gekocht niet meer vindt; ze toont het aankoopbewijs aan de controleur bij de controle. Dit aankoopbewijs volstaat echter niet, daar niets bewijst dat het gaat om het vervoerbewijs dat ze voor deze rit heeft gekocht. De ombudsvrouw tot wie mevrouw K. zich richt, kan alleen maar bevestigen dat de MIVB in een dergelijk geval niet zal terugkomen op haar beslissing.

202309035 Mevrouw A. legt uit dat ze haar abonnement niet heeft gevalideerd en dat ze € 107 heeft betaald. Ze zegt ook dat de MIVB haar het verschil van € 97 heeft terugbetaald, daar ze als abonnee niet meer dan € 10 diende te betalen. Ze wenst dat de medewerker die haar heeft bekeurd zich zou verontschuldigen, maar de ombudsvrouw legt haar uit dat de betrokkene zijn werk heeft gedaan toen hij vaststelde dat ze haar vervoerbewijs niet had gevalideerd. Daar de MIVB deze betalingsfout heeft gecorrigeerd, sluit de ombudsvrouw dit dossier af.

**202309039 Mevrouw V. koopt een kaartje in het metrostation Stuyvenberg en valideert dit kaartje maar stelt tegelijk vast dat de poortjes niet functioneren; ze stuurt daarvan een filmpje waarop reizigers te zien zijn die niet goed weten wat te doen en technici die aan het werk zijn. Ze werd bekeurd en heeft deze bekeuring betwist bij de MIVB die de toeslag echter heeft gehandhaafd. Ze richt zich tot de ombudsdienst, die haar zaak bepleit bij de dienst Inbreuken van de MIVB. De MIVB wijst erop dat de reiziger verantwoordelijk is voor de correcte validatie van zijn kaart. Zelfs in dit geval, waarbij de reiziger haar reisbewijs heeft gevalideerd en ondanks de slechte werking van de poortjes die ze op film heeft vastgelegd, heeft de MIVB de bekeuring gehandhaafd. De ombudsvrouw slaagt er niet in de MIVB ervan te overtuigen dat het tot de verantwoordelijkheid van deze maatschappij behoort om materieel ter beschikking van de reizigers te stellen waarmee zij zich kunnen schikken naar het validatiereglement.**

202309041 De heer M. werd bekeurd; zijn abonnement was de vorige dag verstreken en hij was van plan om het de volgende dag te verlengen. De controleurs hebben hem uitgelegd dat de MIVB kon overwegen om de toeslag te annuleren indien hij zijn abonnement onmiddellijk zou verlengen. In geval van spontane betaling binnen de 10 werkdagen aanvaardt de MIVB dit voorstel en rekent ze € 10 administratiekosten aan; ze wijst er ook op dat de toeslag niet gelijk is aan € 10 voor een ongeldig abonnement maar dat het in werkelijkheid gaat om het bedrag dat de MIVB aanreken in geval van niet-overlegging van een geldig maand- of jaarabonnement op het ogenblik van de controle.

202309045 Mevrouw A. heeft een brief inzake bekeuring van het incassobureau ontvangen voor een bedrag van € 107 wegens niet-validatie van haar vervoerbewijs. Ze weigert echter de toeslag te betalen, daar de MIVB een eerste brief naar een verkeerd adres heeft verstuurd. De ombudsvrouw legt haar uit dat het bedrag van € 107 het tarief is voor de niet-validatie van haar vervoerbewijs. Zo ze echter een abonnement heeft, bedraagt de toeslag € 10; in dit geval raadt de ombudsvrouw haar aan om aan de MIVB te vragen deze correctie door te voeren.

202309046 De heer M. koopt een kaartje aan het tramstation op het Poelaertplein, stapt over in Park en wordt gecontroleerd bij het verlaten van het net in het station Schuman. Hij wordt bekeurd omdat hij het juiste kaartje niet terugvindt tussen alle kaartjes die hij de afgelopen tijd heeft gekocht. Hij erkent dat hij in het station Park niet heeft gevalideerd omdat hij de scanner niet had gezien die als gevolg van werken in dit station was opgesteld op de plaats waar gewoonlijk de ontwaarders staan. Daar hij aan het begin van zijn traject heeft gevalideerd, in de tram op het Poelaertplein, heeft hij op aanraden van



de controleur € 10 betaald als een reiziger in transit. De MIVB vordert echter een bedrag van € 107 in haar brief en daarom richt hij zich tot de ombudsdienst. De ombudsvrouw voert aan dat de MIVB de validatie bij aanvang van de rit zou kunnen terugvinden op basis van de betaling door de heer M. van zijn kaartje. Zo dit coherent is met het traject van de heer M., zou de bekeuring die met € 97 werd verhoogd kunnen worden geannuleerd. De MIVB vindt de initiële bekeuring terug op basis van de aankoop die werd verricht bij aanvang van het traject en gaat ermee akkoord om de bekeuring te verlagen tot € 10 wegens niet-validatie in transit.

202309048 De heer M. vergat zijn vervoerbewijs te valideren en werd bekeurd. Hij heeft van het incassobureau een boete ten bedrage van € 214 ontvangen. Hij betaalt het bedrag van € 107 maar de MIVB laat hem weten dat hij wel degelijk € 214 moet betalen; de heer M. werd immers bekeurd in januari 2023 en vervolgens opnieuw in juni 2023. De ombudsvrouw legt aan de heer M. uit dat het bedrag van de bekeuring in dit geval wordt verdubbeld en dat hij nog € 214 moet betalen aan de MIVB.

202309049 Mevrouw L. reist al vele jaren met de MIVB en werd nooit bekeurd. In juni 2023 vergat ze echter haar kaart te valideren en werd ze gecontroleerd. Ze ontvangt de brief van de MIVB met het verzoek om € 107 te betalen. Ze neemt contact op met de ombudsdienst die bepleit dat ze recht zou hebben op een abonnement "senior" van € 12 per jaar en vraagt of de MIVB ermee zou kunnen instemmen om de toeslag tot € 10 te verlagen indien mevrouw L. een dergelijk abonnement zou kopen. De MIVB wijst erop dat mevrouw L. haar abonnement al heeft gekocht sinds ze werd bekeurd en een toeslag van € 10 heeft betaald. Op basis hiervan gaat de MIVB ermee akkoord om dit dossier af te sluiten. De ombudsvrouw meldt het goede nieuws aan mevrouw L.

202309050 De heer T. wilde zijn rittenkaart valideren maar de ontwaarders in het Zuidstation waren buiten werking. Daar hij een afspraak had, liep hij door de poortjes; aan de uitgang werd hij gecontroleerd en toen bleek dat hij op zijn kaart geen ritten meer had. Hij had dat niet gemerkt daar de poortjes in het vertrekstation buiten werking waren. De ombudsvrouw voert aan dat deze reiziger een hoge toeslag moet betalen voor een dienst die defect was en bijgevolg onbruikbaar. Na verificatie door de MIVB blijkt dat er inderdaad sprake was van een disfunctie in het Zuidstation waardoor de ontwaarders buiten werking waren. De MIVB gaat ermee akkoord het bedrag van de bekeuring te verminderen tot de prijs van het kaartje, i.e. € 2,60.

**202309051 De heer S. werd gecontroleerd in het Centraal Station; de controleur zegt hem dat hij zijn kaart niet naar behoren heeft gevalideerd. De heer S. verklaart echter dat hij wel heeft gevalideerd, dat de poortjes open zijn gegaan en dat hij zijn traject te goeder trouw heeft voortgezet. De MIVB voert echter aan dat de reiziger moet kijken of de groene pijl op het scherm verschijnt wanneer hij door de poortjes gaat, ook wanneer de poortjes open gaan.**

202310004 Mevrouw K. vraagt om de annulering van de bekeuring die tegen haar werd uitgeschreven omdat ze zich over het MIVB-net heeft verplaatst zonder vervoerbewijs; ze wist niet dat haar kaart van De Lijn niet geldig was op het MIVB-net in Brussel. Ze voert aan dat ze voor het eerst van Antwerpen naar Brussel reisde en dat ze het traject had opgezocht op Google Maps. Daar staat inderdaad dat bus 52 haar van het Noordstation naar het Vossenplein brengt, maar ook dat het gaat om het net van de MIVB, niet van De Lijn. De ombudsvrouw stelt vast dat Google Maps ook een traject per trein van het Noordstation naar het Zuidstation opgeeft, waardoor ze geen bus zou moeten nemen en 5 minuten te voet zou moeten gaan; ze legt aan mevrouw K. uit dat ze, gelet op deze omstandigheden, geen argumenten heeft om haar zaak te bepleiten bij de MIVB; ze raadt haar dus aan om de toeslag te betalen.

202310005 Drie personen gaan naar Brussel om de studentenwoning te bezichtigen die het gezin van plan is te huren voor de jongere in het gezin die in Brussel zal komen studeren. Ze beslissen om zich te verplaatsen met het openbaar vervoer en om 19.22 uur kopen ze drie kaartjes in het Noordstation, waar werken worden uitgevoerd. Ze stappen op in de tram zonder te valideren en worden om 19.35 uur

gecontroleerd wanneer ze uitstappen in het station Beurs. Deze drie personen krijgen elk een bekeuring van € 107. De MIVB weigerde de bekeuring te herzien en daarom richten ze zich tot de ombudsdienst. Deze dienst voert aan dat het voor iemand die niet vertrouwd is met het station, moeilijk is om er zijn weg te vinden. Door de werken die er worden uitgevoerd, is het nog veel moeilijker om de ontwaarders te vinden. Anderzijds lijdt de MIVB geen verlies, daar er voor de vervoerbewijzen werd betaald; deze drie personen hadden immers niet de bedoeling om te frauderen en hebben de nodige vervoerbewijzen gekocht. De kaartjes zullen niet meer kunnen worden gebruikt; het vervoerbewijs wordt op het einde van de rit gevalideerd wanneer de poortjes open gaan. Tot slot pleiten de tijdstippen van aankoop en bekeuring duidelijk in het voordeel van de betrokken personen. De MIVB weigert echter de bekeuringen te annuleren, daar de reizigers hun kaartje ook in de tram konden valideren. De kaartjes werden niet gevalideerd en blijven geldig voor een volgend traject.

**202310006 Twee reizigers krijgen te maken met controlematerieel dat buiten werking is: de poortjes staan open en de machine scant niet in het station IJzer. Ze hebben een kaartje voor hun traject gekocht maar kunnen het niet gebruiken. Er is in het station geen MIVB-medewerker die hun inlichtingen kan verschaffen. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB wat deze reizigers moeten doen om een geldige verplaatsing te maken. Ze werden immers bekeurd toen ze het MIVB-net verlieten. De MIVB identificeert echter geen enkele disfunctie in het station IJzer en legt uit dat wanneer een ontwaarder niet werkt, de reiziger een andere ontwaarder moet gebruiken. De ombudsvrouw sluit dit dossier af met dit voor de betrokken personen ongunstige antwoord.**

202310007 Mevrouw V. legt aan de ombudsvrouw uit dat ze in het station Simonis is meegelopen met de menigte waarin ze zich in het station bevond en dat ze haar vervoerbewijs niet heeft gevalideerd. Het reisreglement van de MIVB is echter duidelijk: een reiziger moet zijn vervoerbewijs valideren wanneer hij opstapt in een voertuig en voorbij de poortjes van de metro loopt aan de in- en uitgang, ook wanneer de poortjes open staan. Ze heeft geen argumenten om uit te leggen waarom mevrouw V. haar kaart niet heeft gevalideerd; de ombudsvrouw beveelt haar aan om de gevraagde toeslag te betalen. Mevrouw V. deelt nog mee dat ze op voorstel van de MIVB een 10-rittenkaart heeft genomen; de maatschappij heeft haar deze kaart aanbevolen omdat ze niet meer voldoende verplaatsingen maakte om nog een abonnement te nemen. Indien ze een abonnement had gehad, zo voert ze aan, zou de MIVB de toeslag hebben verminderd tot € 10.

202310008 Ondanks de argumenten die de ombudsvrouw aanvoert bij de MIVB - getuigenis van de buschauffeur, verklaringen van de verbalisanten en onmogelijkheid om de situatie in de bus in orde te brengen -, slaagt ze er niet in de MIVB te overtuigen van de goede trouw van de heer L., die met zijn bankkaart wenste te betalen. Na onderzoek blijkt echter dat de kaart voorkwam op een zogenaamde "deny list". De heer L. diende dus te weten dat de kaart niet meer werkte om voor zijn verplaatsingen te betalen.

202310009 De heer N. probeert al meerdere dagen het schoolabonnement van zijn zoon te verlengen. Het lukt hem niet en zijn zoon wordt bekeurd tijdens een traject omdat hij geen vervoerbewijs bij zich heeft. De commerciële dienst bevestigt dat er inderdaad meerdere mislukte pogingen zijn geweest om het abonnement te verlengen. Op de dag van de bekeuring kon het abonnement worden verlengd en de MIVB stemt ermee in om het bedrag van de bekeuring bij wijze van uitzondering te verlagen tot € 10, gelet op de regelmatigheid van de abonnementen van het gezin.

202310010 Mevrouw I. heeft voor haar kaartje betaald met haar bankapp maar ze heeft het kaartje niet bewaard. Ze werd gecontroleerd zonder rijbewijs en vraagt de interventie van de ombudsdienst; ze toont het bewijs van haar betaling van € 2,60 om haar goede trouw aan te tonen. Helaas kan de ombudsvrouw haar niet helpen daar ze een kaartje heeft gekocht dat ze echter niet heeft gevalideerd. Ze is dus door de poortjes van de metro gelopen of is opgestapt in de tram of in de bus zonder op geldige wijze te reizen. Het betalingsbewijs volstaat niet, daar iemand meerdere keren met hetzelfde kaartje zou kunnen reizen.

Contactloos betalen voor een kaartje is niet hetzelfde als de bankkaart gebruiken om voorbij de poortjes of ontwaarders te lopen. Overigens is het tarief van de kaartjes niet hetzelfde. Contactloos kost een kaartje € 2,60; voor wie met een bankkaart betaalt, is het tarief gelijk aan € 2,10.

**202310011 De heer T. heeft het bewijs van de betaling per bankkaart voor zijn vervoerbewijs. Het tijdstip van validatie komt overeen met zijn verplaatsing, maar bij de controle noteerde de beëdigde verbalisant "zonder vervoerbewijs" op het proces-verbaal; op basis daarvan weigert de MIVB de boete te herzien, daar een vervoerbewijs dat na afloop van de controle wordt overgelegd, geen waarde heeft; de kaart had immers door iemand anders kunnen worden gebruikt. Daar de ombudsvrouw geen dwang kan uitoefenen ten aanzien van de MIVB, kan ze de heer T. alleen maar aanbevelen om het bedrag van de bekeuring te betalen zoals door de MIVB gevraagd.**

202310012 Zonder het te beseffen heeft de heer L. zijn bankkaart gevalideerd; bij de controle toonde hij zijn MoBIB-kaart. Hij was niet op de hoogte van de nieuwe functionaliteit van zijn bankkaart en dacht dat hij met zijn MoBIB-kaart had betaald, wat hij gewoonlijk doet. De ontwaarder heeft echter in zijn plaats beslist. De MIVB stemt ermee in om het bedrag van de toeslag te verlagen tot € 10, bij wijze van uitzondering en gelet op het feit dat er voor de verplaatsing werd betaald. De ombudsvrouw brengt de heer L. daarvan op de hoogte.

**202310014 De heer O. werd bekeurd nadat hij met zijn bankkaart had betaald voor zijn verplaatsing. Op het ogenblik van de controle was de betaling nog niet zichtbaar. De controleur heeft echter "zonder vervoerbewijs" genoteerd in plaats van "ongeldig vervoerbewijs" en de MIVB weigert deze bekeuring te annuleren daar, volgens het proces-verbaal, de heer O. geen vervoerbewijs had; de MIVB weigert rekening te houden met vervoerbewijzen die a posteriori worden overgelegd, daar de bekeurde persoon zijn kaart heeft kunnen lenen aan iemand die dezelfde verplaatsing heeft gemaakt.**

202310018 De heer D. komt terug van een reis en koopt een kaartje om van de luchthaven naar de stad te gaan. Daarna neemt hij bus 60, maar hij wordt bekeurd omdat hij zijn vervoerbewijs niet heeft gevalideerd. De ombudsvrouw vraagt hem een kopie van zijn vervoerbewijs toe te sturen met als doel het bewijs te vinden dat hij wel degelijk een aansluiting had genomen. In dit geval wordt de toeslag verlaagd tot € 10 voor administratiekosten. Na enkele weken bezorgt M. D. een niet gevalideerd ticket en de MIVB behoudt de boete.

202310020 Mevrouw A. heeft haar abonnement niet teruggevonden bij de controle op bus 80. Ze heeft het nadien teruggevonden, toen ze weer thuis was. Ze ontvangt echter het verzoek om de toeslag van € 10 te betalen die in dit geval van toepassing is. Ze vraagt om die toeslag te annuleren, daar haar abonnement wel degelijk werd gevalideerd. Het door de MIVB gevraagde bedrag van € 10 is het bedrag voor kosten dat wordt gevraagd aan de houders van een abonnement die dit laatste niet hebben overgelegd bij de controle om een of andere reden zoals een vergetelheid, verlies of - zoals hier - de onmogelijkheid om het te vinden. De ombudsvrouw raadt mevrouw A. aan om dit bedrag te betalen.

202310021 De heer B. heeft een geldig MoBIB-abonnement om zich te verplaatsen op het MIVB-net. Hij wordt echter bekeurd omdat zijn abonnement onleesbaar is voor de controleur. De MIVB vraagt immers het bedrag van € 10 omdat de kaart niet functioneel was op het ogenblik van de controle en blijkbaar niet was gevalideerd. De ombudsvrouw geeft de heer B. kennis van het feit dat het bedrag in dit geval tot € 10 wordt verlaagd. De heer B. neemt echter geen genoegen met dit antwoord en wenst dat de sanctie volledig wordt geannuleerd. De ombudsvrouw zegt dat het tot de verantwoordelijkheid van de reiziger behoort om te beschikken over een geldig en gevalideerd vervoerbewijs.

202310023 Mevrouw L. werd bekeurd bij het verlaten van het Zuidstation. Nochtans had ze voor haar kaartje betaald, zoals blijkt uit haar rekeningafschriften. De controleur kon echter geen spoor van deze betaling vinden en noteerde in zijn proces-verbaal dat ze geen vervoerbewijs had. Gelet op deze

voorwaarden weigert de MIVB de bekeuring te herzien. De ombudsvrouw brengt mevrouw L. op de hoogte van dit slechte nieuws en raadt haar aan het gevraagde bedrag te betalen.

202310025 De heer K. stuurt foto's van de ontwaarders in het station Merode waar hij het MIVB-net is opgegaan. Daarop is te zien dat de poortjes open staan en de vermelding "evacuatie" tonen. Hij verklaart dat hij zijn kaartje niet kon valideren en wordt bekeurd bij het verlaten van het net in het station Pétilion. De MIVB stelt echter vast dat er meerdere validaties zijn gebeurd in het station ondanks het feit dat de poortjes open stonden; de ontwaarders werkten dus wel degelijk. Bijgevolg weigert de MIVB te toeslag te annuleren en herinnert ze aan de verplichting om te valideren.

202310026 Mevrouw T. schrijft voor haar dochter van wie het schoolabonnement haar tot vandaag meer dan € 40 heeft gekost, gelet op alle keren dat ze het abonnement is verloren, heeft vergeten, opnieuw gekocht en onlangs ook een bekeuring. De MIVB is van mening dat mevrouw T. alles heeft gedaan wat ze kon opdat haar dochter zich op geldige wijze zou verplaatsen en annuleert de bekeuring van € 10. Bovendien zal de commerciële dienst het nodige doen om de verschillende gekochte, verloren, geannuleerde en opnieuw geactiveerde abonnementen in orde te brengen.

202310027 De heer H. werd bekeurd toen hij het abonnement van zijn dochter had genomen. Er wordt hem een zware sanctie opgelegd, maar de ombudsvrouw heeft geen argumenten om het gevraagde bedrag in dit geval te laten wijzigen. De heer H. heeft de kaart van zijn dochter genomen die dicht bij zijn eigen kaart lag. De MIVB kan dit excuus niet aanvaarden, des te meer daar de kaart van de heer H. niet is geladen met een abonnement maar met vervoerbewijzen per prestatie. De ombudsvrouw beveelt hem aan betalingsfaciliteiten aan te vragen om deze hoge schuld te betalen.

202310028 Mevrouw C. heeft het kaartje dat ze even tevoren had gekocht om de metro te nemen niet gevalideerd. Ze legt aan de ombudsvrouw uit dat ze het niet gewoon is met het openbaar vervoer te reizen en meestal de auto neemt. Dit is echter geen reden om haar kaartje niet te valideren; de ombudsvrouw raadt haar aan om de gevraagde toeslag te betalen.

202310029 Mevrouw I. verstrekt informatie aan een reiziger bij het instappen in de bus en valideert vervolgens haar kaart terwijl de bus al rijdt. De controleurs hebben gezien dat ze haar kaart valideerde en bekeuren haar omdat ze zou hebben gevalideerd met het oog op de controle. De ombudsvrouw denkt dat ze zou moeten kunnen rekenen op de welwillendheid van de MIVB, maar de bekeuring wordt bevestigd en de MIVB wijst erop dat reizigers onmiddellijk moeten valideren wanneer ze instappen.

202310034 De heer G. wordt bekeurd omdat hij niet onmiddellijk zijn vervoerbewijs kon tonen; hij verklaart dat hij het wel degelijk bij zich had en heeft het later getoond aan de controleurs; hij heeft het samen met zijn verzoek tot herziening toegestuurd aan de MIVB. De ombudsvrouw pleit ervoor om deze bekeuring te annuleren, maar het vervoerbewijs dat aan de controleur werd getoond, was niet het juiste vervoerbewijs en het nummer van het kaartje dat naderhand aan de MIVB werd toegestuurd, komt niet overeen met het traject tijdens hetwelk de heer G. werd bekeurd. De MIVB weigert dus om deze bekeuring te annuleren en de ombudsvrouw brengt de heer G. daarvan op de hoogte.

202310035 Mevrouw G. is door de poortjes in het metrostation Kunst-Wet gelopen en heeft haar vervoerbewijs gevalideerd; zonder dat ze het echter beseft, heeft iets niet naar behoren gewerkt want toen ze de metro verliet in Louiza, werd ze bekeurd en verklaarde de controleur dat ze geen ritten meer op haar kaart had. Nochtans filmt hij haar terwijl ze door de poortjes loopt die open gaan in Louiza. Dat lijkt het bewijs te zijn van een validatie die bij aanvang is gelukt. De MIVB aanvaardt de boete te herleiden tot 2,60 euro, gezien de regelmatige valideringen van mevrouw G. De ombudsvrouw raadt haar aan haar kaart te laten nakijken in een Bootik.

202310036 De heer C. is student en heeft een jaarabonnement voor een studententarief voor zijn verplaatsingen in Brussel. Hij heeft zijn abonnement niet tijdig verlengd en wordt bekeurd. De dag na

de bekeuring brengt hij zijn abonnement in orde en betaalt hij het bedrag van € 10, i.e. het bedrag van de toeslag dat hem door de controleur werd bevestigd. De heer C. krijgt echter een betalingsherinnering voor een bedrag van € 97 en richt zich tot de ombudsdienst die de zaak van de heer C. bepleit; gelet op de omstandigheden gaat de MIVB ermee akkoord om de toeslag tot € 10 te verlagen.

202310038 Mevrouw L. werd bekeurd en laat de volgende dag al een nieuw schoolabonnement aanmaken. Ze legt uit dat ze vergat haar abonnement te verlengen en vraagt om de toeslag van € 107 te verlagen. De MIVB, aan wie de ombudsvrouw het verzoek heeft toegestuurd, stelt echter vast dat mevrouw L. al een jaar geen abonnement meer heeft en dat ze meermaals werd bekeurd. Onder deze omstandigheden kan de ombudsvrouw haar alleen maar helpen door haar aan te raden om haar nieuwe abonnement in de toekomstig zorgvuldig te verlengen.

**202310040 Op 1 september hebben de heer E. en zijn vriendin zorgvuldig een ticket gekocht en gevalideerd om naar het Zuidstation te gaan vanwaar ze de hogesnelheidstrein nemen om terug te keren naar Frankrijk. Ze zijn zeer verbaasd wanneer ze beiden worden bekeurd bij aankomst, daar hun ticket geen melding maakt van de validatie. De MIVB heeft de verschuldigde toeslag bevestigd en de heer E. richt zich tot de ombudsdienst die erop wijst dat elke reiziger die merkt dat de poortjes voor hem open gaan, het recht heeft te geloven dat hij in orde is. Waarom zouden deze reizigers, indien ze fraude hadden willen plegen, dan een kaartje hebben gekocht om naar het station te gaan? Uit het door de MIVB gevoerde onderzoek blijkt echter dat er op 1 september werd gevalideerd in het station Erasmus en dat de ontwaarders dus werkten. Dat is zeker, maar blijkbaar werden niet alle validaties geregistreerd op de kaarten. Daar ze er niet in slaagt de MIVB te overtuigen, ziet de ombudsvrouw zich gedwongen de sanctie te bevestigen. Later zal de MIVB de boete toch herleiden, bij de analyse van het dossier van de vriendin van de heer E., zie dossier 11028 hieronder.**

202310041 Mevrouw D. werd bekeurd en is verbaasd dat ze € 97 moet betalen boven op het bedrag van € 10 dat ze al heeft betaald. De ombudsvrouw legt uit dat ze niet geabonneerd was op het ogenblik van de bekeuring en dat de door de MIVB gevraagde toeslag in dergelijke gevallen € 107 bedraagt.

202311006 De heer Q. heeft zijn kaartje niet gevalideerd bij het instappen in de tram, daar de ontwaarder niet werkte en hij van mening is dat de MIVB het materieel maar moet onderhouden om ervoor te zorgen dat het werkt. Het reglement bepaalt echter dat een reiziger tot bij een ander toestel in het voertuig moet gaan wanneer een ontwaarder niet werkt. Bovendien bedraagt de door de MIVB gevraagde toeslag € 214, wat betekent dat de heer Q. tijdens de vorige twee jaar al eens werd bekeurd. In dit geval blijft de MIVB bij haar standpunt; de ombudsvrouw beveelt de heer Q. aan om het gevraagde bedrag te betalen.

202311007 De zoon van de heer A. verplaatst zich met de metro nadat een vriend van zijn vader de poortjes voor hem heeft geopend zonder echter verder mee te gaan. De jongeman werd gecontroleerd en had geen vervoerbewijs; de ombudsvrouw wijst de heer A. erop dat het reglement bepaalt dat de reiziger zijn vervoerbewijs moet bijhouden over het hele traject met het MIVB-net. Hij heeft zijn vervoerbewijs bovendien nodig om het metronet te verlaten.

**202311008 In het station Erasmus staan alle poortjes open. Het poortje waar de heer P. langsloopt, geeft "vrije doorgang" aan. Hij houdt zijn kaart voor de ontwaarder, maar bij de controle in het station Merode wordt hij bekeurd. In eerste instantie bevestigt de MIVB de bekeuring, daar er validaties zijn geregistreerd in het station Erasmus, wat bewijst dat de toestellen werkten. De ombudsvrouw argumenteert dat de heer P. te maken heeft gekregen met een tijdelijke disfunctie, die zich soms ook voordoet wanneer reizigers zich gedwongen zien hun kaart meermaals voor de ontwaarder te houden voordat de poortjes opengaan; in dergelijke gevallen wordt hun rekening gedebiteerd met een aantal ritten gelijk aan het aantal keer dat ze hun vervoerbewijs voor de ontwaarder hebben gehouden. De MIVB stelt vast dat de heer P. zijn kaart regelmatig valideert en**

**nu ook een abonnement heeft; de maatschappij beslist dan ook de toeslag bij wijze van uitzondering te annuleren.**

202311009 Mevrouw A. heeft de metro genomen in het station Erasmus en heeft haar kaart gevalideerd. Ze stapt uit aan de halte Coovi en bij de controle in dit station wordt ze bekeurd daar haar kaart geen validatie heeft geregistreerd. De MIVB is bereid de toeslag van € 107 te verlagen tot het bedrag van € 10, daar zij regelmatig valideert. De ombudsvrouw brengt mevrouw A. daarvan op de hoogte en beveelt haar aan om haar kaart in een Bootik te laten verifiëren.

202311010 Mevrouw Z. wordt bekeurd terwijl ze met de bus rijdt. Bij de controle heeft de controleur "zonder vervoerbewijs" genoteerd, maar mevrouw had betaald om 15.21 uur en werd bekeurd om 15.23 uur. Ze had dus wel degelijk een vervoerbewijs dat echter nog niet geldig was op het ogenblik van de controle. De controleur heeft echter gezien dat mevrouw Z. haar vervoerbewijs valideerde. De bekeuring wordt gehandhaafd, daar de MIVB aan de reizigers vraagt om onmiddellijk te valideren wanneer ze aan boord gaan van een voertuig.

202311011 De heer H. werd bekeurd op de lijnen van de MIVB en legt aan de ombudsvrouw uit dat hij zijn vervoerbewijs thuis had laten liggen. Het MIVB-reglement laat aan duidelijkheid niets te wensen over: een reiziger moet zijn vervoerbewijs bij zich houden van het begin tot het einde van de verplaatsing. De ombudsvrouw kan de heer H. alleen maar de raad geven het gevraagde bedrag te betalen.

202311015 De heer A. vergat het schoolabonnement van zijn zoon te verlengen en zijn zoon werd bekeurd. Daarna heeft hij het abonnement zeer snel verlengd en de MIVB stemt ermee in om het bedrag van de boete te verlagen tot € 10. De heer A. wenst de MIVB hiervoor te bedanken.

202311016 Mevrouw G. is een trouwe klant van de MIVB-lijnen en gebruikt haar bankkaart om voor haar verplaatsingen te betalen. Ze schrijft naar de ombudsvrouw om te laten weten dat ze op 6 februari werd bekeurd hoewel ze voor haar traject had betaald, zoals blijkt uit het rekeninguittreksel dat ze opstuurt. In werkelijkheid werd ze bekeurd op 7 februari en voor deze datum staat er geen betaling vermeld op het uittreksel dat ze toestuurt. De ombudsvrouw kan niet anders dan dit dossier afsluiten met een ongunstig resultaat voor de betrokkene.

202311021 De jonge F. werd bekeurd toen hij zich voor het eerst verplaatste met het Brussels openbaar vervoer. Om zijn schoolabonnement te kopen heeft hij een virtueel attest overgelegd dat de NMBS wel en de MIVB niet aanvaardt. De ombudsvrouw bepleit zijn zaak, daar het moeilijk te begrijpen kan zijn waarom de NMBS een virtueel document aanvaardt, terwijl de MIVB een papieren document vraagt voor dezelfde informatie die moet worden verstrekt om een schoolabonnement te krijgen. De MIVB gaat ermee akkoord het te betalen bedrag te verlagen tot € 2,60 en de ombudsvrouw brengt de klager daarvan op de hoogte.

202311024 De heer Y. werd bekeurd en moet € 107 betalen hoewel hij blijkbaar een MIVB-abonnement heeft dat is geladen op een MoBIB-kaart van de NMBS. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB dit te willen controleren en daar dit blijkt te kloppen, wordt de toeslag verminderd tot € 10 wegens niet-validatie van een abonnement. De ombudsvrouw brengt de heer Y. daarvan op de hoogte en raadt hem aan zijn kaart te laten verifiëren.

202311025 De heer D. heeft zijn kaart in maart 2023 verlengd en laadt die op regelmatige wijze met 10 ritten. Hij verklaart sinds enige tijd vreemde dingen gewaar te worden op basis waarvan hij denkt dat zijn kaart misschien niet langer functioneel is. Hij betwist de bekeuring die tegen hem werd vastgesteld en stuurt als bewijs van zijn goede trouw een aantal betalingen van € 16,80 op voor een groot aantal 10-rittenkaarten. De MIVB wijst er echter op dat er geen enkele naam of kaartnummer op dit overzicht staat en dat zijn kaart niet op naam staat. De maatschappij weigert de toeslag te annuleren, des te meer daar de controleur "zonder vervoerbewijs" heeft genoteerd in het proces-verbaal. De ombudsvrouw kan

het antwoord van de MIVB alleen maar bevestigen en beveelt de heer D. aan een abonnement te kopen daar dit wellicht goedkoper zal zijn dan de vele 10-rittenkaarten.

202311026 De heer S. heeft de tram genomen aan de halte Legrand; hij valideert zijn kaart na door de halve tram te zijn gelopen tot bij een zitplaats en hij wordt gecontroleerd en bekeurd omdat hij zou hebben gevalideerd met het oog op de controle. De MIVB wijst zijn verweer af en daarop richt hij zich tot de ombudsdienst die hem alleen maar kan bevestigen dat een reiziger onmiddellijk bij het instappen moet valideren, niet na eerst een zitplaats te hebben gezocht. De bekeuring wordt gehandhaafd.

202311027 Het traject Troon-Wetenschap duurt minder dan één minuut, vooral om 22.00 uur. Het is op dit tijdstip dat de heer F. de tram neemt. Hij valideert bij het instappen in Troon, maar de controleurs zien dat hij valideert en interpreteren dit als een validatie met het oog op de controle die enkele seconden later plaatsvindt bij de halte Wetenschap. De heer F. betwist deze bekeuring bij de ombudsvrouw, die argumenteert dat de reiziger in het donker misschien niet heeft gezien dat het team controleurs zich klaar maakte, zodat het dus niet kan gaan om een validatie met het oog op de controle. De MIVB annuleert de toeslag.

**202311028 Mevrouw W. is de vriendin van de heer E.; ze werden beiden bekeurd bij aankomst in het Zuidstation waar ze de HST wilden nemen om terug te keren naar huis (zie supra, dossier 10040). Ze hadden hun kaartje gekocht en gevalideerd in het station Erasmus. Daar de validatie niet correct was verricht, werden ze beiden beboet met een bedrag van € 107. De ombudsvrouw tot wie ze zich hebben gericht om hen te verdedigen, was er niet in geslaagd de MIVB ervan te overtuigen dat deze reizigers er niet het minste belang bij hadden om een kaartje te kopen indien ze de bedoeling hadden om te frauderen. Na analyse verlaagt de MIVB het te betalen bedrag tot de prijs van de verplaatsing, voor beide personen.**

202311029 Mevrouw M. heeft de metro genomen in Pannenhuis zonder haar kaartje te valideren aangezien de poortjes open stonden. De ombudsvrouw herinnert haar aan de formele verplichting om altijd te valideren, ook wanneer de poortjes open staan. Zonder deze validatie zou een reiziger steeds opnieuw hetzelfde kaartje kunnen gebruiken. Ze beveelt haar aan de toeslag te betalen.

202311030 Mevrouw B. schrijft voor een van de agenten van de politie in Ukkel die een vrije doorgangkaart heeft van de MIVB die om administratieve redenen echter niet tijdig kon worden hernieuwd. De agent verplaatst zich dus zonder vervoerbewijs en wordt bekeurd. De toeslag werd gehandhaafd en mevrouw B. vraagt de interventie van de ombudsdienst op basis van de bevestigingen die ze van de betrokken dienst van de MIVB heeft gekregen. De dienst Inbreuken van de MIVB gaat ermee akkoord de bekeuring tot € 10 te verminderen maar legt tegelijk uit dat niemand zich over het MIVB-net mag verplaatsen zonder te beschikken over een geldig vervoerbewijs. De MIVB stuurt een automatische herinnering om een abonnement te verlengen naar alle abonnees.

202311031 Mevrouw Z. werd bekeurd daar ze niet over een vervoerbewijs beschikte en vraagt de hulp van de ombudsvrouw nadat de MIVB weigerde om de bekeuring te herzien. De ombudsvrouw heeft echter geen argumenten om de boete te doen annuleren, daar de controleur heeft gezien dat ze haar vervoerbewijs valideerde bij aanvang van de controle en mevrouw Z. niet lang geleden al eens werd bekeurd. De ombudsvrouw geeft mevrouw Z. kennis van de genomen beslissing.

202311034 De heer V. werd in juni bekeurd en krijgt geen antwoord op zijn e-mails aan de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij heeft de gevraagde toeslag betaald om herinneringen te vermijden; in november richt hij zich tot de ombudsdienst om uit te leggen dat de poortjes open stonden en dat hij is doorgelopen zonder te valideren. Hij werd bekeurd bij het verlaten van het net. De ombudsvrouw herinnert hem aan de regels voor een geslaagde validatie die ook op de website van de MIVB staan en legt hem uit dat ze hem in dit geval niet kan helpen daar de reiziger aansprakelijk is voor de correcte validatie van zijn vervoerbewijs.

202311035 Mevrouw S. is onderweg naar het Zuidstation om haar abonnement als RVV-begunstigde te laten opmaken wanneer ze wordt bekeurd. Het gaat om de 2de bekeuring in minder dan twee jaar en dus wordt de boete verdubbeld. Gelet op het bedrag van haar schuld aan de MIVB, die ze moeilijk kan betalen, richt ze zich tot de ombudsdienst. Deze dienst bepleit dat ze per ongeluk naar het Centraal Station is gegaan omdat ze dacht daar een Bootik te vinden om haar abonnement te laten opmaken; onderweg naar het Zuidstation werd ze bekeurd. Na de 1ste bekeuring, die nog niet werd betaald, kan de MIVB echter niet aanvaarden dat mevrouw S. zich opnieuw verplaatst zonder over een vervoerbewijs te beschikken. De ombudsvrouw raadt haar aan om bij het incassobureau, dat haar dossier intussen beheert, een afbetalingsplan aan te vragen en er voortaan voor te zorgen dat ze zich verplaatst in het bezit van een geldig abonnement.

202312008 De heer G. reist regelmatig met de MIVB-lijnen en beschikt over vervoerbewijzen die hij van zijn werkgever krijgt. Op 24 november is hij zoals gewoonlijk door de poortjes gelopen, maar ditmaal heeft hij niet gemerkt dat zijn kaart niet correct werd gevalideerd. Hij werd bekeurd toen hij het net verliet en vraagt om de opgelegde boete van € 107 te herzien. De ombudsvrouw legt aan de dienst Inbreuken uit dat hij er geen belang bij heeft te frauderen; daar de MIVB vaststelt dat hij regelmatig valideert, verlaagt ze de toeslag tot de prijs van het kaartje; tegelijk wijst ze erop dat een nieuwe inbreuk binnen de twee jaar zal worden bestraft met een boete van € 214.

202312009 De heer S. heeft een kaartje gekocht om zich over het MIVB-net te verplaatsen; hij heeft het echter niet gevalideerd, ondanks de inlichtingen die hij op de website van de MIVB heeft gevonden. Daar hij geen antwoord krijgt op zijn verzoek om de toeslag te herzien, richt hij zich tot de ombudsdienst die de boete echter alleen maar kan bevestigen. De verplichte validatie maakt overigens deel uit van de informatie op de website [www.mivb.be](http://www.mivb.be).

202312010 De heer F. was onderweg om zijn jaarabonnement te verlengen toen hij werd bekeurd. In werkelijkheid was zijn vorige abonnement al bijna twee maanden niet meer geldig; om naar een Bootik te gaan, had hij een kaartje moeten kopen, legt de MIVB uit. De ombudsvrouw raadt hem aan het bedrag van de toeslag te betalen en tegelijk betalingsfaciliteiten aan te vragen.

202312011 Mevrouw G. is opgestapt in de tram, is gaan zitten en begon vervolgens haar vervoerbewijs te zoeken om het te valideren. Intussen was de tram aan de volgende halte gekomen waar de controleurs haar hebben bekeurd toen ze zagen dat ze haar vervoerbewijs valideerde. Ze vraagt aan de ombudsdienst om tussen te komen, maar deze dienst kan haar er enkel op wijzen dat de MIVB vraagt om het vervoerbewijs onmiddellijk te valideren bij opstappen in bus of tram.

202312014 Mevrouw S. werd bekeurd bij het verlaten van het net in Brussel-Zuid; ze had een kaartje gekocht in haar vertrekstation, Louiza. Ze heeft het tweemaal gevalideerd, daar de poortjes open stonden, maar de controleur vindt geen spoor van deze validatie. De ombudsvrouw argumenteert bij de MIVB dat de goede trouw van mevrouw S. bewezen is, gelet op haar aankoop in het station waar ze is vertrokken. De MIVB stemt ermee in om deze bekeuring te herzien en de ombudsvrouw brengt mevrouw S. daarvan op de hoogte.

202312016 De heer V. verplaatste zich in Brussel met een kaartje dat hij van zijn werkgever had gekregen. Toen hij 's avonds vertrok uit Brussel, stonden de poortjes in het station Heizel open en heeft hij zijn kaartje niet gevalideerd. Bij aankomst in het Zuidstation werd hij bekeurd. De ombudsvrouw wijst hem op de regel van verplichte validatie, wat het middel is om voor een verplaatsing te betalen.

202312017 Mevrouw P. werd bekeurd, maar ze laat aan de ombudsvrouw weten dat ze het slachtoffer was van een diefstal. De ombudsvrouw vraagt haar om de datum van de diefstal en van de bekeuring mee te delen alsook een kopie van het proces-verbaal te verstrekken. Daar ze deze informatie niet krijgt, sluit de ombudsvrouw dit dossier af na twee herinneringen te hebben verstuurd.



202312018 Mevrouw D. heeft haar abonnement online herladen, maar wanneer ze het abonnement de volgende dag wil gebruiken, is het nog niet op haar kaart geladen. Er vindt een controle plaats en ze wordt bekeurd. Haar dossier komt terecht bij het incassobureau Modero en ze betaalt het gevraagde bedrag maar blijft zich tegelijk verdedigen ten overstaan van de MIVB. Daar ze geen antwoord krijgt, richt ze zich tot de ombudsdienst die aan de MIVB vraagt om deze bekeuring te herzien daar het abonnement niet correct werd geladen de dag voorafgaand aan de verplaatsing. Op basis van de ontvangen elementen stemt de MIVB ermee in de toeslag te annuleren; Modero zal de klaagster terugbetalen. De ombudsvrouw sluit haar dossier af.

202312019 De heer G. heeft gedurende enkele dagen de kaart op naam van zijn partner gebruikt, die enkel was geladen met vervoerbewijzen per prestatie. Hij wordt bekeurd wegens gebruik van het vervoerbewijs van een derde. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB dit bedrag te herzien, daar ze van mening is dat het niet rechtvaardig is om dezelfde sanctie op te leggen voor enerzijds het gebruik van het vervoerbewijs van een derde en anderzijds het vervalsen van een vervoerbewijs. Bovendien is er in dit geval sprake van een gebrek aan kennis van het reglement. Zo hij het reglement had gekend, zou de heer G. de kaart niet hebben getoond en zou hij enkel zijn bekeurd wegens een verplaatsing zonder vervoerbewijs. Bij wijze van uitzondering stemt de MIVB ermee in om de toeslag te verlagen tot de administratiekosten.

202312021 De heer A. wenste met zijn bankkaart te betalen voor een rit met de bus, maar de kaart werd geweigerd. Bij de controle bleek bovendien dat er geen enkele betaling was geregistreerd. De ombudsvrouw wijst erop dat het de taak van de reiziger is om ervoor te zorgen dat hij over de passende middelen beschikt om voor zijn rit te betalen; in geval van een betaling per bankkaart, moet er voldoende geld op de rekening staan. Ze raadt de heer A. aan om het gevraagde bedrag te betalen en eventueel een beroep te doen op de door de MIVB geboden mogelijkheden om de betaling te spreiden.

202312023 Mevrouw P. heeft het vervoerbewijs op naam van een van haar medehuurders gebruikt om zich te verplaatsen over het MIVB-net. Ze wordt bekeurd en betaalt € 107; de toeslag bedraagt echter € 408 daar er sprake is van bedrieglijk gebruik van het vervoerbewijs op naam van een derde. Na kennis te hebben genomen van het relaas van de klaagster kan de ombudsvrouw dit alleen maar bevestigen: mevrouw P. verklaart dat ze het abonnement van haar mede huurster heeft gebruikt, terwijl ze zelf geen abonnement heeft.

202312024 Mevrouw V. werd bekeurd toen ze net was opgestapt in de tram en haar kaart had gevalideerd. Volgens de MIVB heeft ze te laat gevalideerd, i.e. bij de controle die plaatsvond in het volgende station. De ombudsvrouw laat aan de klaagster weten dat de bekeuring wordt gehandhaafd.

202312032 De heer G. werd bekeurd op 20 augustus om 00.50 uur. Hij legt uit dat hij een bankkaart diende te zoeken omdat hij zijn MoBIB-kaart niet bij zich had; als gevolg daarvan kon hij niet onmiddellijk valideren bij het instappen in het voertuig. Bij een controle aan de volgende halte werd hij bekeurd, ook al beweert hij dat hij voorafgaand aan de controle heeft gevalideerd ... De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om rekening te houden met het feit dat er werd gevalideerd voorafgaand aan de controle. Blijkbaar echter heeft de heer G. gevalideerd op het ogenblik van de controle; bovendien werd hij het vorige jaar al bekeurd en is het gevraagde bedrag nog niet vereffend. Onder deze voorwaarden heeft de ombudsvrouw nauwelijks argumenten om de heer G. te helpen.

202312033 De zoon van mevrouw C. gaat naar Brussel om er een abonnement te laten opmaken, maar in de Bootik deelt men hem mee dat het computernetwerk buiten werking is en vraagt men hem om een andere dag terug te komen. Hij kan er ook geen kaartje kopen en de jongeman wordt bekeurd terwijl hij zich verplaatst met bus 34. De MIVB bevestigt de storing van het computernetwerk en de toeslag wordt geannuleerd.

202312037 Mevrouw G. legt aan de ombudsdienst uit dat ze weigert de toeslag te betalen die haar werd opgelegd omdat ze geen vervoerbewijs bij zich had tijdens haar verplaatsing. Ze is in de bus

gestapt met een klein meisje dat onmiddellijk is gaan zitten. Mevrouw G. is het meisje gevolgd en heeft niet gevalideerd. De ombudsvrouw wijst haar er echter op dat de MIVB vraagt om onmiddellijk bij het instappen te betalen en dat ze had kunnen valideren nadat ze tot bij het kind was gegaan. Ze heeft geen argumenten om dit dossier te verdedigen en sluit het af met een negatief resultaat voor de betrokken persoon.

202312039 De heer M. heeft een verplaatsing gemaakt op maandag, terwijl zijn abonnement de vrijdag daarvoor was verstreken. Hij werd bekeurd en heeft zijn abonnement onmiddellijk vernieuwd; de ombudsvrouw vraagt aan de MIVB rekening te willen houden met het feit dat het om een trouwe abonnee gaat die zijn toestand onmiddellijk heeft geregulariseerd. De MIVB stemt er mee in om de toeslag tot € 10 te verminderen.

202312048 De dochter van de heer C. werd bekeurd toen ze het abonnement van haar moeder toonde. Dezelfde dag nog heeft de heer C. € 10 betaald op de rekening van de MIVB; hij is verbaasd wanneer hij later een herinnering van het incassobureau krijgt. Na verificatie blijkt dat dit dossier wel degelijk is geregeld; het wordt door de MIVB afgesloten. De ombudsvrouw brengt de heer C. daarvan op de hoogte.

#### 21350 – Vervoerbewijs: storing en defect

202312029 Voor de tweede keer werken de MoBIB-kaarten van de heer B. niet en hij richt zich in dit verband tot de ombudsvrouw; zij verstrekt hem de contactgegevens van de commerciële diensten.

#### 21360 – Vervoerbewijs: betalingsplan, inning

202308006 Mevrouw M. schrijft naar de ombudsdienst daar ze twee herinneringen heeft ontvangen voor de betaling van de toeslag die haar zoon, die zijn abonnement heeft verloren, dient te betalen. In dit geval bedraagt de toeslag € 10, maar de ombudsvrouw beschikt niet over de middelen om na te gaan of de betaling werd verricht binnen de door de MIVB vastgestelde termijn van 10 werkdagen. Ze vraagt aan de diensten van de MIVB om de nodige verificaties te verrichten en de klaagster verneemt dat alles in orde is.

**202309003 Mevrouw F. heeft de bekeuringen betaald die tegen haar werden uitgeschreven, beide op dezelfde dag, omdat ze zich verplaatste zonder vervoerbewijs. Beide bedragen van respectievelijk € 107 en € 214 werden met de nodige moeite betaald, het laatste op 8 augustus. Op 4 september stuurt het incassobureau echter een herinnering voor een bedrag van € 107. De ombudsdienst vraagt aan de MIVB om de rekeningen te controleren en daaruit blijkt dat beide bedragen werden betaald en dat er dus een vergissing is begaan bij het verzenden van de herinnering. De klaagster krijgt kennis van het feit dat ze geen schulden meer heeft aan de MIVB.**

202309004 Op 22 juni 2023 heeft mevrouw C. de toeslag betaald voor haar zoon die een abonnement heeft maar werd bekeurd op 6 juni 2023. Ze krijgt echter een herinnering van het incassobureau van de MIVB op datum van 22 augustus, dat ze pas aantreft wanneer ze terugkomt van vakantie. De MIVB vindt haar betaling terug en annuleert de vervolgingen.

202309006 De dochter van mevrouw L. werd op 2 mei gecontroleerd en had haar abonnement niet bij. Nadat ze kennis had gekregen van het feit dat ze € 10 moest betalen, heeft ze dat gedaan op 6 mei. Sindsdien krijgt ze regelmatig herinneringen om bedragen van € 107 en € 97 te betalen en ze beantwoordt die met toevoeging van haar bewijs van betaling. De ombudsvrouw vraagt aan de MIVB om dit te verifiëren en de betaling wordt teruggevonden. Het dossier wordt afgesloten bij Modero en bij de MIVB.

202309018 Mevrouw Q. vraagt faciliteiten om het bedrag van haar bekeuring te betalen. Daar ze al een maand geen antwoord krijgt van de MIVB, richt ze zich tot de ombudsdienst die echter niet bevoegd is om betalingsfaciliteiten toe te staan. De ombudsvrouw antwoordt in deze zin aan mevrouw Q. en brengt het incassobureau op de hoogte.

202309020 Mevrouw B. wil de toeslag betalen die haar werd opgelegd, maar vindt de mededeling niet terug die ze daarbij moet vermelden. De ombudsvrouw tot wie ze zich heeft gericht, stuurt haar bericht door naar de MIVB.

202309030 Mevrouw B. van het Leger des Heils schrijft voor een van haar beschermelingen die werd bekeurd en € 107 in plaats van € 10 heeft betaald; dit laatste bedrag is het verlaagd bedrag voor abonnees. Mevrouw B. heeft de terugbetaling van het verschil gevraagd op 16 augustus, maar een maand later heeft ze nog altijd niets gekregen. De ombudsvrouw antwoordt haar dat ze aan de MIVB zal vragen om het nodige te doen.

202310031 Mevrouw C. werd bekeurd met een hoog bedrag daar het om een tweede en een derde bekeuring gaat in minder dan twee jaar, na destijds een eerste bekeuring. Ze vraagt een betalingsplan. De ombudsvrouw stuurt haar bericht door naar de incassodienst van het MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is om betalingsplannen toe te staan.

202312045 De heer T. werd in november bekeurd en ontvangt een maand later het bericht om te betalen. Hij vraagt zich af hoe hij moet betalen daar de betalingstermijn is verstreken. De ombudsvrouw raadt hem aan zo snel mogelijk te betalen met vermelding van de referenties die in de brief staan.

#### 22100 – Net: uurroosters, lijnen en haltes

202301003 Mevrouw L. schrijft in eerste lijn naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de gebrekkige organisatie van de dienst TaxiBus op kerstdag. Haar ouders hadden een TaxiBus gereserveerd om tot bij haar te komen en hebben anderhalf uur moeten wachten tot de TaxiBus kwam opdagen, nadat ze vele keren hadden getelefoneerd. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt aan mevrouw L. de contactgegevens die ze nodig heeft om klacht in te dienen volgens de geijkte procedure. Later verneemt ze dat de MIVB twee gratis ritten heeft geschonken aan de ouders van mevrouw L.

202301013 Mevrouw V. heeft anderhalf uur moeten wachten op de TaxiBus die ze had besteld, hoewel de rit werd bevestigd. De ombudsvrouw beveelt haar aan zich te wenden tot de MIVB daar zij niet bevoegd is om klachten in eerste lijn te behandelen.

202301015 Ook mevrouw D. stelt het gebrek aan organisatie bij de dienst TaxiBus vast: toen hij naar buiten ging om tot aan de auto te lopen, heeft haar man de TaxiBus zien vertrekken: de chauffeur kon niet blijven staan omdat hij dubbel geparkeerd stond, zo legt de dienst TaxiBus uit aan mevrouw D. De auto die de dienst TaxiBus ter vervanging voorstelde, is te laat gekomen voor de openingsuren van het dagcentrum waar haar man heengaat. De klacht komt in eerste lijn aan bij de ombudsdienst, die mevrouw D. in deze fase enkel maar kan aanbevelen om contact op te nemen met de MIVB voor de schadevergoeding die zij vraagt daar ze een gewone taxi heeft moeten laten komen.

202302013 De heer D. schrijft naar de ombudsdienst in verband met de staat van de halte Beekant, waar de bussen van lijn 87 aankomen. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, bezorgt hem de contactgegevens van de MIVB.

202304021 Niet voor het eerst wacht mevrouw P. vergeefs op de bestelde TaxiBus. Blijkbaar vinden sommige gps-systemen haar adres in Brussel niet. Ditmaal schrijft ze naar de ombudsdienst die aan de

dienst TaxiBus vraagt om dit geval te onderzoeken. Het onderzoek wijst inderdaad uit dat sommige navigatiesystemen de taxichauffeurs naar een verkeerd adres sturen. Daar de diensten van de MIVB dit dossier hebben overgenomen om een oplossing te vinden voor de tekortkomingen van de gps-systemen, sluit de ombudsvrouw dit dossier af.

202306028 De heer W. heeft vaak een beroep gedaan op de dienst TaxiBus; zijn partner, mevrouw K., schrijft om het relaas te doen van de vele onaangename avonturen waarmee hij te maken heeft gekregen: vertragingen, de TaxiBus die niet komt ... mevrouw K. was hierover uiteindelijk bijzonder geërgerd. De MIVB zal contact opnemen met mevrouw K. op basis van de gedocumenteerde feiten waarvan de maatschappij kennis heeft.

202309001 Om 23.00 uur wacht mevrouw D. tot de deuren van bus 52 opengaan aan het eindstation Bervoets; ca. 15 personen staan ook te wachten. De bus rijdt echter weg en laat al deze personen achter op het perron. Mevrouw D. meldt dit incident aan de ombudsdienst die haar de contactgegevens van de MIVB verstrekt, die bevoegd is in eerste lijn.

202309011 Mevrouw V. schrijft naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de opeenvolging van problemen met de TaxiBussen die haar echtgenoot sinds enige tijd neemt. In januari bleef haar man achter in de hal van het ziekenhuis daar hij niet werd gezien door de chauffeur die hem kwam halen. In augustus is de chauffeur te vroeg aangekomen toen hij de heer V. kwam halen; hij heeft gewacht en 10 minuten na het afgesproken uur is de chauffeur weer vertrokken nadat hij inlichtingen had ingewonnen en de heer V. niet zag komen. Mevrouw V. beweert dat hij wel degelijk vóór het afgesproken uur is vertrokken. Ze wenst de terugbetaling van de gemaakte kosten. De MIVB is echter van mening dat de chauffeurs het reglement in beide gevallen hebben gevolgd en weigert de gevraagde schadeloosstelling.

202309026 Mevrouw G. zou graag hebben dat er meer bussen komen aan de halte waar haar kinderen instappen, want tijdens de spits zitten de bussen zodanig vol dat ze vaak meerdere bussen moeten laten passeren alvorens te kunnen opstappen; daardoor komen haar kinderen regelmatig te laat aan op school. De ombudsvrouw verstrekt de contactgegevens van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is voor de organisatie van het net.

202309033 Mevrouw K. schrijft in verband met een traject van lijn 59 dat veel langer heeft geduurd dan de tijd zoals bepaald in de dienstregeling. Daardoor was ze te laat voor haar medische afspraak die ze heeft moeten annuleren; ze vraagt een oplossing voor het probleem van bussen die vast komen te zitten in het verkeer. De ombudsvrouw die dit bericht ontvangt, is echter niet bevoegd in eerste lijn en geeft mevrouw K. kennis van de juiste contactgegevens van de MIVB.

202309036 Mevrouw D. verstuurt een klacht tegen de wijziging van de dienstregeling van bus 65, waardoor ze niet de trein kan nemen die ze gewoonlijk neemt om naar het werk te gaan. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor dit probleem dat ressorteert onder de interne organisatie van de onderneming; ze verstrekt aan mevrouw D. de contactgegevens om contact op te nemen met de MIVB.

202310013 Mevrouw V. schrijft naar de ombudsdienst in verband met meerdere incidenten bij vervoer met de dienst TaxiBus. Ze neemt echter contact op met de ombudsdienst zonder eerst aan de MIVB te hebben gevraagd om haar klacht te onderzoeken. De ombudsvrouw verstrekt haar de juiste contactgegevens.

202310024 Mevrouw W. miste bijna haar trein door de vertraging van de 65 die er veel langer over heeft gedaan dan vermeld in de dienstregeling om het Centraal Station te bereiken. De ombudsvrouw legt haar uit dat alle gebruikers van de openbare weg te maken krijgen met dezelfde verkeersproblemen en dat de bussen van de MIVB, in tegenstelling met trams en metrostellen, daar zeer gevoelig voor zijn daar ze niet in een eigen bedding rijden. Ze verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB waar ze verdere informatie kan verkrijgen.

202310033 Mevrouw C. heeft haar buik vol van de vertragingen en de onregelmatigheid van tram 8 die bovendien vaak overvol zit tijdens de ochtendlijke uren wanneer zij deze tram neemt. De ombudsvrouw legt haar uit dat deze tram slachtoffer is van zijn succes, daar heel veel mensen 's ochtends de metro nemen in het station Roodebeek. Zij is echter niet bevoegd voor deze materie die behoort tot de organisatie van de onderneming en ze beveelt mevrouw C. aan om contact op te nemen met de MIVB met behulp van het daartoe bestemde formulier. De oorzaken van deze gebrekkige organisatie zullen kunnen worden geanalyseerd en gecorrigeerd.

202310039 Mevrouw B. schrijft naar de ombudsdienst omdat de TaxiBus die ze had besteld, niet is komen opdagen. Ze wil graag weten hoe dat komt. De ombudsvrouw verneemt via de MIVB dat er zich een disfunctie heeft voorgedaan bij de indiening van haar aanvraag; de aanvraag werd niet geregistreerd en dus kon er ook geen gevolg aan worden gegeven. De dienst biedt zijn verontschuldigen voor deze disfunctie aan en de ombudsvrouw geeft ze door aan mevrouw B.

202311004 De heer L. wordt dagelijks geconfronteerd met de onregelmatige dienstverlening van bus 57, die vast komt te zitten in het verkeer door de vele werken op de lijn vanaf het centrum van de stad naar het Militair Hospitaal. De ombudsvrouw legt hem uit dat slechts weinig MIVB-bussen in een eigen bedding rijden en dus net als andere voertuigen te maken krijgen met verkeersproblemen. Ze verstrekt de contactgegevens van de MIVB waar hij verdere informatie kan verkrijgen.

202311032 De werken aan lijn 44 hebben als gevolg dat de lijn onderbroken is ter hoogte van het Vierarmenkruispunt en wordt vervangen door een bus die verder rijdt naar Tervuren. De heer V. schrijft omdat hij in enkele dagen viermaal heeft vastgesteld dat de pendelbus zo goed als leeg wegreed, zo beweert hij, op het ogenblik waarop zijn tram aankwam bij het kruispunt. Hij meldt dit aan de ombudsvrouw die hem antwoordt dat zij niet bevoegd is voor de interne organisatie, ook al heeft ze wel begrip voor de frustratie van de reizigers, wetende dat ze 20 minuten moeten wachten op de volgende pendelbus. Verder langs de lijn wachten er echter andere reizigers en de chauffeur moet zich aan de dienstregeling houden. Ze verstrekt de contactgegevens van de MIVB aan de klager in de hoop dat de MIVB de dienstregeling van trams en bussen op elkaar zal kunnen afstemmen op dit belangrijke knooppunt.

202312001 De heer C. was in gesprek met de MIVB betreffende de terugbetaling van de vervoerbewijzen die hij met zijn dochter heeft gebruikt. De dienst waarvoor hij had betaald, werd volgens hem immers niet geleverd: 500 meter na de tram te hebben genomen, moest hij samen met de andere reizigers uitstappen omdat er een incident was gebeurd op het spoor. De MIVB weigerde echter elke terugbetaling en wijst erop dat ze geen enkele terugbetaling verschuldigd is in geval van overmacht. Hij wendt zich tot de ombudsdienst die dit antwoord alleen maar kan bevestigen: een tramspoor was gebroken en alle verkeer was gedurende enige tijd onmogelijk. Er was nog geen alternatief vervoer georganiseerd daar het incident zich had voorgedaan kort voordat de heer C. zich met zijn dochter verplaatste. De heer C. was echter niet verplicht om 30 minuten te stappen, zoals hij zelf beweert, daar het aanbod aan openbaar vervoer in de betrokken wijk voldoende is om geldige alternatieven te vinden.

202312004 De heer H. heeft het openbaar vervoer genomen om naar het Zuidstation te gaan en daar de trein naar Parijs te nemen. Hij komt echter te laat aan in het station en zijn trein is al vertrokken. Hij meent nadeel te hebben geleden als gevolg van de vertraging van bus 29 en vraagt een terugbetaling van € 120. Daar de MIVB weigert hem te vergoeden, richt hij zich tot de ombudsdienst. Deze dienst legt hem uit dat er geen enkele schadevergoeding verschuldigd is in geval van technische problemen of onderbrekingen van de dienst. Deze onvoorzienbare omstandigheden kunnen zich voordoen bij verplaatsingen met eender welk middel. De heer H. neemt geen genoegen met dit antwoord en wenst bijkomende actie te ondernemen waarbij de ombudsdienst hem echter niet kan helpen.

202312012 Net als de heer V. in het geval 11032 schrijft de heer D. naar de ombudsdienst in verband met de pendeldienst die is georganiseerd tijdens de werken aan lijn 44. De ombudsvrouw verstrekt hem

de contactgegevens van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is voor klachten over de interne organisatie van de onderneming.

202312013 Mevrouw F. schrijft naar de ombudsdienst omdat ze bus 71 neemt die altijd overvol is, ongeacht het uur van de dag; soms vreest ze voor haar veiligheid. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB daar zij haar niet kan helpen met dit probleem op het vlak van organisatie. Ze stelt aan mevrouw F. voor om een ander traject te volgen, zoals een combinatie van metrolijnen 1 en 5, voor haar dagelijkse verplaatsing van Delta naar Naamsepoort.

#### 23100 – Beambte is niet gestopt

202304001 Twee keer in slechts enkele dagen heeft de chauffeur van bus 46 geen gevolg gegeven aan het verzoek van de heer F. om van de bus te stappen. De heer F. heeft dit aangekaart bij de klantendienst van de MIVB en neemt ditmaal ook contact met de ombudsdienst; deze laatste antwoordt dat hij zal pleiten voor iets meer aandacht vanwege de chauffeurs in verband met wie hij echter verklaart dat ze tijdens het rijden druk bevestigd zijn waardoor het kan gebeuren dat vragen om uit te stappen aan hun aandacht ontsnappen.

202304024 Bij wijze van uitzondering beklagt de heer D. zich niet over het feit dat de chauffeur niet is gestopt, wel dat hij is gestopt buiten de zone van de halte om iemand te laten uitstappen die vergat te bellen. De heer D. is van mening dat het reglement in acht moet worden genomen. De ombudsvrouw legt aan de heer D. uit dat ze niet bevoegd is in eerste lijn en dat dit probleem betrekking heeft op de interne bedrijfsorganisatie.

202308019 Mevrouw D. brengt bij de ombudsdienst verslag uit over het incident waarvan ze het slachtoffer was: een buschauffeur is niet gestopt hoewel ze had gevraagd om te stoppen, samen met een andere passagier. Daarop ontstond een incident dat mevrouw D. beschrijft in haar bericht, maar de ombudsdienst is niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt aan mevrouw D. de contactgegevens van de MIVB die een intern onderzoek zal kunnen voeren.

202309021 De heer B. heeft gevaarlijk gedrag geïdentificeerd door de chauffeur van de bus die naast hem reed. De MIVB heeft hem geantwoord dat ze het interne onderzoek zou voeren dat bijna altijd volgt op dit soort klacht, maar de heer B. wenst een onderhoud met de betrokken chauffeur om hem zijn standpunt duidelijk te maken; daar de MIVB dit weigert, neemt hij contact op met de ombudsvrouw. Deze laatste legt hem uit dat er steeds intern gevolg wordt gegeven aan dit soort klacht. Het is echter de onderneming die beslist welke gevolgen ze geeft aan dit soort gemelde incidenten; ze kan moeilijk ingaan op verzoeken om een ontmoeting te organiseren zoals voorgesteld door de heer B.

202309027 Mevrouw I. wilde bus 53 nemen. Ze beweert dat de bestuurder haar niet vooraan liet opstappen, terwijl hij de deur vooraan enkele haltes verder wel heeft geopend om reizigers te laten in- en uitstappen. De ombudsvrouw beveelt haar aan naar de MIVB te schrijven daar zij in eerste lijn niet bevoegd is.

202309029 Mevrouw D. heeft zeer lang moeten wachten op bus 47 naar het station van Vilvoorde. Er zijn meerdere bussen 47 voorbijgekomen, maar die reden niet verder dan het Militair Hospitaal. Ze wil graag weten of het om een nieuwe dienstregeling gaat en de ombudsvrouw beveelt haar aan naar de MIVB te schrijven daar zij zelf geen kennis heeft van de projecten van de MIVB in verband met een eventuele reorganisatie van deze lijn.

202309031 De heer S. schrijft naar de ombudsdienst omdat tram 7 niet is gestopt aan Boondaal. De ombudsvrouw legt uit dat de bestuurder wellicht afgeleid zal zijn geweest door het verkeer en raadt

hem aan contact op te nemen met de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is voor een klacht over de organisatie van het net.

202309037 Mevrouw A. legt uit dat de pendelbus 92 vijftig meter voor de halte is gestopt, reizigers heeft laten instappen en niet is gestopt voor haar terwijl ze bij de halte wachtte. De ombudsvrouw legt haar uit dat de chauffeur wellicht vroeger heeft moeten stoppen omdat meerdere passagiers naar voren waren gestapt en dat hij daardoor wellicht niet heeft gezien dat zij op de juiste plaats wachtte. Ze verstrekt de contactgegevens van de MIVB waar ze meer informatie zal kunnen krijgen, daar de ombudsdienst niet bevoegd is in eerste lijn.

202309042 De heer H. schrijft omdat zijn echtgenote, die in een rolstoel zit, 4 bussen heeft zien voorbijrijden die niet eens de moeite hebben gedaan, zo beweert hij, om de deur te openen opdat ze plaats zou kunnen nemen in de bus. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens zodat hij een klacht in eerste lijn kan indienen waarna een intern onderzoek kan worden gevoerd.

202310022 De tram waarop de heer C. geduldig wachtte, is niet gestopt. De heer C. bevestigt aan de ombudsdienst dat dit niet de eerste keer is en wenst klacht in te dienen. De ombudsdienst is echter niet bevoegd omdat er in eerste lijn met deze dienst contact wordt opgenomen. De dienst verstrekt de nodige contactgegevens.

202312026 De heer S. schrijft omdat de chauffeur van bus 63 niet is gestopt om 21.00 uur, terwijl een tiental reizigers stonden te wachten. De ombudsvrouw verstrekt hem de passende contactgegevens met het oog op een onderzoek van de klacht door de MIVB.

202312027 Mevrouw M. meldt dat de laatste bus 53 niet is gestopt aan de halte Versailles, hoewel het al na middernacht was en het misschien om de laatste rit van de dag ging. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens die ze nodig heeft opdat de MIVB rekening zou houden met haar klacht.

202312040 De chauffeur van de bus waarop mevrouw C. wachtte, is niet gestopt hoewel ze haar hand had opgestoken, zo beweert ze. De ombudsvrouw beveelt haar aan om klacht in te dienen bij de MIVB, waar deze klacht nog niet aanhangig werd gemaakt.

#### 23200 – Beambte: manier van rijden

202301026 Mevrouw P. meldt aan de ombudsdienst dat een bus schade heeft berokkend aan voorzieningen langs de openbare weg. De ombudsvrouw geeft haar uitleg bij de grenzen van haar bevoegdheden en verstrekt haar de contactgegevens zodat ze de bewuste feiten kan melden.

202303011 De heer V. schrijft naar de ombudsdienst om het relaas te doen van het gevaarlijke gedrag van een trambestuurder die bijna op hem is ingereden. De trambestuurder vertraagde en deed alsof hij hem liet passeren maar versnelde daarna en reed voorbij toen de heer V. was gestopt. De ombudsvrouw is enkel bevoegd voor reizigers op de lijnen van de MIVB en verstrekt hem de contactgegevens die hij nodig heeft om zijn klacht in te dienen bij de MIVB. Ze wijst hem er ook op dat de tram voorrang heeft, wat niet belet dat de tram kan vertragen wanneer de bestuurder anticipeert op een gevaarlijk manoeuvre van een andere weggebruiker.

202304013 Mevrouw M. wenst een klacht in te dienen bij de MIVB. Terwijl ze in de bus stapte, is de chauffeur plots weggereden waardoor ze op de grond is gevallen. Haar arts stuurde haar naar de spoeddienst in het ziekenhuis. Ze wil graag weten wat de MIVB denkt te doen aan dergelijk gedrag van de chauffeurs. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, bezorgt haar de contactgegevens van de MIVB.

202305017 Mevrouw M. schrijft om het gevaarlijke gedrag te beschrijven van een trambestuurder die door het rode licht is gereden terwijl zij weer in beweging kwam aan het kruispunt daar het licht voor haar op groen was gesprongen. De ombudsvrouw kan haar echter niet helpen daar haar bevoegdheid beperkt is tot de klachten van reizigers op het MIVB-net. Ze verstrekt de passende contactgegevens aan mevrouw M.

202305023 Mevrouw K. schrijft naar de ombudsdienst met het verzoek de trambestuurder te bestraffen die bruusk heeft geremd waardoor zijzelf en haar moeder zijn gevallen. De ombudsvrouw antwoordt dat ze niet bevoegd is in eerste lijn en dat de bestuurder waarschijnlijk heeft geremd om een onvoorzien obstakel te vermijden.

202306022 Mevrouw S. beklaagt zich over het rijgedrag van een buschauffeur: toen ze probeerde haar fiets los te maken, kwam de bus gevaarlijk dicht bij haar in de buurt. Daar deze klacht in eerste lijn wordt ingediend, verstrekt de ombudsdienst haar de passende contactgegevens.

202309019 Mevrouw L. vertelt aan de ombudsdienst dat de tram waarin ze zich bevond, steeds opnieuw hard remde. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt aan mevrouw L. de passende contactgegevens opdat de MIVB de betrokken bestuurder zou identificeren en hem zou uitleggen welke ongemakken hij heeft veroorzaakt.

202311022 De heer W. legt aan de ombudsdienst uit dat hij bijna werd omvergereden door een bus die te snel weer heeft ingevoegd na hem te hebben voorbijgestoken. De dienst verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB die een onderzoek zal kunnen instellen, daar de ombudsvrouw niet bevoegd is in eerste lijn en enkel optreedt voor reizigers die zich verplaatsen met de MIVB-lijnen.

202312025 De heer G. beklaagt zich over het rijgedrag van de chauffeur van bus 65. De ombudsvrouw kan zijn beweringen niet controleren en is niet bevoegd voor dit type klacht dat tot de interne organisatie van de MIVB behoort. Ze verstrekt aan de heer G. de passende contactgegevens.

#### 23300 – Beambte: optreden

202301005 De heer D. schrijft aan de ombudsvrouw om zich te beklagen over het verloop van de controle jegens hem en zijn vriend. Hij beweert dat de controleur de hele bus is doorgelopen om alleen hen te bekeuren. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd in eerste lijn en beveelt de heer D. aan zijn klacht naar de MIVB te sturen opdat er eventueel een intern onderzoek zou worden gevoerd.

202301028 De heer B. meldt het gedrag van de buschauffeur die niet heeft gewacht tot een reiziger met een handicap was ingestapt in de bus. Het platform waarmee de betrokken reiziger met zijn voertuig kon instappen, werkte niet en de chauffeur heeft de deuren gesloten en is zomaar weggereden. De ombudsvrouw is niet bevoegd in de eerste lijn en verstrekt aan de heer B. de contactgegevens van de MIVB waar hij klacht kan indienen; daarna kan de klacht worden doorgestuurd naar het betrokken busdepot.

202303018 De heer B. klaagt in eerste lijn over de manier waarop de controle is gebeurd in het station Sint-Guido, toen hij naar een voetbalwedstrijd ging kijken. Hij verklaart het slachtoffer te zijn geweest van geweld door de agent die langs achteren op hem is gesprongen daar hij, zo zegt hij, "de enige zwarte in de menigte was". Hij voegt een attest bij als bewijs van zijn verwondingen. Daar er in eerste lijn contact wordt opgenomen met de ombudsvrouw, verstrekt ze de contactgegevens van de MIVB opdat er een intern onderzoek zou worden gevoerd. Dit dossier komt enkele dagen later opnieuw terecht bij de ombudsdienst, terwijl de heer B. een negatief antwoord heeft gekregen van de MIVB op zijn verzoek om de inbreuk te herzien. De ombudsvrouw merkt op dat de politie is tussengekomen om de heer B. onder bedwang te houden daar deze laatste zich met geweld verzette tegen de controle. De



klager heeft geen enkel geldig rijbewijs overgelegd; daarom sluit de ombudsvrouw het dossier af en raadt ze de heer B. aan om het verschuldigde bedrag te betalen.

202303022 De heer B. schrijft in eerste lijn naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de volgens hem onbeleefde en dreigende houding van de agenten in het station Centraal Station. Toen ze hem beletten naar de lift te gaan, legde hij uit dat hij medische problemen had maar de agenten wezen hem een andere uitgang aan de andere kant van het station aan. De ombudsvrouw, met wie er in eerste lijn contact wordt opgenomen, is niet bevoegd en verstrekt aan de heer B. de contactgegevens van de MIVB opdat hij klacht zou kunnen indienen.

202303024 De dienst Openbare Rust van de Stad Brussel neemt contact op met de ombudsvrouw naar aanleiding van de klacht die de dienst heeft ontvangen in verband met de chauffeurs van lijn 89 die hun motor laten draaien aan het eindstation. De ombudsvrouw wijst erop dat haar bevoegdheden beperkt zijn tot de klachten die ze van reizigers op het MIVB-net ontvangt en legt uit dat de chauffeurs worden geacht de motor van hun voertuig stil te zetten aan een eindstation. Zo er in dit verband een herinnering moet worden gepubliceerd, moet er contact worden opgenomen met de klantendienst van de MIVB. In haar antwoord aan de Stad verstrekt ze de contactgegevens van de klantendienst opdat de klager zijn klacht zou kunnen indienen.

202306002 Mevrouw M. beklagt zich bij de ombudsdienst over het gedrag van een buschauffeur dat storend was voor de passagiers door het volume van de muziek waarnaar hij luisterde. Ze heeft hem gevraagd de muziek wat stiller te zetten maar werd uitgelachen. Daarop heeft een andere passagier het volume van zijn telefoon zeer luid gezet om mevrouw M. nog meer te storen. De ombudsvrouw is niet bevoegd om deze klacht te behandelen, daar ze die ontvangt in eerste lijn, en verstrekt aan de klaagster de contactgegevens van de klantendienst van de MIVB.

202306005 De bestuurder van bus 50 is enkele minuten blijven staan om te praten met een collega bij een van de eerste trajecten van de dag. De heer A. neemt deze bus elke ochtend om naar het werk te gaan en schrijft naar de ombudsdienst om de aandacht van de MIVB op dit gedrag te vestigen, daar elke minuut 's morgens kostbaar is voor hem. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is voor de interne organisatie van de MIVB.

202306023 De heer V. wacht samen met zijn zoon op de bus en doet teken wanneer hij de bus ziet naderen. Nog vóór de deuren opengaan, doet de chauffeur hem op onvriendelijke wijze teken. Hij opent de deuren en scheldt de heer V. uit; deze laatste begrijpt de redenen voor deze houding niet en brengt dit ter sprake bij de ombudsdienst. Deze dienst is echter niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt hem de contactgegevens van de bevoegde dienst bij de MIVB.

202308007 De heer K. schrijft naar de ombudsdienst omdat hij klacht wenst in te dienen tegen MIVB-controleurs wegens "racisme, poging tot discriminatie en misbruik van gezag jegens een persoon met een handicap en een alcoholprobleem evenals poging tot oplichting". De ombudsvrouw legt hem uit dat hij met dit type klacht naar de politie moet gaan. Zo hij aangifte wenst te doen van ongepast gedrag vanwege de controleurs, dient hij contact op te nemen met de MIVB; ze verstrekt de contactgegevens van de maatschappij.

202309022 Mevrouw Z. neemt aanstoot aan het feit dat de bestuurster van tram 54 haar niet vooraan liet uitstappen met de kinderwagen van haar kind. De ombudsvrouw legt haar uit dat de regel luidt dat reizigers vooraan instappen en achteraan uitstappen.

202309024 De heer V. beklagt zich in eerste lijn over het feit dat de trambestuurster niet toestond dat hij zijn fiets meenam in tram 92. De tijdvakken waarin fietsen mogen worden meegenomen, liggen vast, maar een bestuurder mag een fiets altijd weigeren zo hij dat noodzakelijk acht.

Daar zondag 17 september de autoloze zondag was en lijn 92 zeer intens wordt gebruikt in de stad, heeft de bestuurster wellicht gemeend dat er te veel mensen in de tram waren om ook nog een fiets toe te laten.

202309028 Mevrouw C. wil aan de MIVB melden dat de trambestuurder is vertrokken terwijl nog twee personen achteraan wilden opstappen. De ombudsvrouw bezorgt haar de contactgegevens zodat ze dit feit kan melden aan de MIVB die het nodige onderzoek zal kunnen voeren.

202310002 De heer R. beklagt zich bij de ombudsvrouw over het gedrag van de Bootik-medewerker aan wie hij heeft gevraagd om zijn abonnement te verlengen. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor dit type problemen, dat behoort tot de organisatie van de onderneming.

202310017 Mevrouw P. beklagt zich over het gedrag van de buschauffeurs die vaak haar verzoeken om hulp te bieden negeren wanneer ze wil uitstappen. Ze heeft immers een handicap en vaak stoppen de chauffeurs te ver van het voetpad; bovendien is de trede voor haar te hoog. De ombudsvrouw geeft haar de passende contactgegevens, daar er in eerste lijn contact met haar wordt opgenomen voor een intern probleem.

202311012 Mevrouw P. schrijft naar de ombudsdienst omdat de bestuurder van tram 55 niet had gezien dat haar echtgenoot nog niet was uitgestapt terwijl hun jonge zoon wel al op het voetpad stond en de deuren weer dicht gingen; de chauffeur zou ook onbeleefd zijn geweest tegenover haar man, die een handicap heeft. De ombudsvrouw verstrekt de contactgegevens om naar behoren klacht te kunnen indienen, daar de ombudsdienst bij de MIVB niet bevoegd is om klachten te behandelen betreffende het gedrag van het MIVB-personeel.

202311013 De heer C. schrijft om een ruzie te beschrijven die zich in de tram heeft voorgedaan en waarbij de bestuurder wilde tussenkomen terwijl hij de tram bleef besturen. De ombudsvrouw verstrekt hem de passende contactgegevens opdat er een intern onderzoek zou kunnen worden gevoerd; zij is zelf niet bevoegd voor een dergelijk onderzoek.

202311014 De heer R. bezorgt aan de ombudsdienst de e-mail die hij kort tevoren naar de MIVB heeft verstuurd met betrekking tot het gedrag van een agent van de MIVB bij de vernieuwing van het abonnement van zijn dochter wier voornaam slecht was geschreven. De ombudsvrouw raadt hem aan het antwoord van de MIVB af te wachten; indien dat antwoord hem niet bevalt, kan hij contact opnemen met de ombudsdienst.

202311018 Mevrouw B. legt aan de ombudsvrouw uit dat de chauffeur van bus 48 de achterdeuren van zijn voertuig heeft dichtgedaan zonder rekening te houden met het feit dat haar dochter, die haar volgde, nog niet was uitgestapt. De deuren zijn dichtgegaan en toen de chauffeur de andere passagiers hoorde roepen, heeft hij de deuren weer geopend. Ze wenst klacht in te dienen wegens dit gedrag, maar de ombudsvrouw is niet bevoegd voor dit type klacht dat ressorteert onder de interne bedrijfsorganisatie en verstrekt haar de contactgegevens om contact op te nemen met de MIVB; tegelijk legt ze uit dat de chauffeur misschien niet heeft gezien wat er gaande was achterin zijn voertuig.

202311019 Mevrouw T. doet bij de ombudsdienst het relaas van het incident waarvan ze het slachtoffer was. Bij het uitrijden van haar garage raakte ze de bus die ze niet had zien aankomen. Gelet op het gebrek aan reactie van de chauffeur dacht ze dat de zaak afgesloten was. Kort daarna nam de politie contact met haar op om af te spreken op een adres; daar kwam uiteindelijk een combi van de politie aan en vervolgens werd ze omsingeld door de agenten. Ze werd beschuldigd van vluchtmisdrijf, hoewel ze thuis was; ze moest ook in een ballon blazen. Ze geeft toe schuld te hebben aan de aanrijding en vult het proces-verbaal aan. Na meerdere onbegrijpelijke pesterijen mag ze eindelijk terugkeren naar huis. Ze wenst de MIVB op de hoogte te brengen van deze feiten en de ombudsvrouw verstrekt haar de passende contactgegevens.

202311023 Mevrouw O. was betrokken bij een ongeval met een tram en legt aan de ombudsdienst uit dat ze onheus werd behandeld door de bestuurder van het voertuig; hij zou haar hebben beledigd en bedreigd. De politie is tussenbeide gekomen en ze wil deze feiten melden aan de ombudsdienst. Deze dienst is echter enkel bevoegd om klachten te behandelen van reizigers die zich verplaatsen op het MIVB-net; de dienst verstrekt de contactgegevens van de MIVB voor eender welk nuttig gevolg.

202312005 De chauffeur van de bus die mevrouw Z. heeft genomen, weigerde haar vooraan te laten uitstappen hoewel er veel volk in de bus was. De ombudsvrouw kan haar in deze fase niet helpen. De deur vooraan dient immers enkel om in te stappen. Het gebeurt echter wel dat buschauffeurs de reizigers vooraan laten uitstappen om iemand in moeilijkheden te helpen of wanneer de bus overvol is. Mevrouw Z. dient zich tot de MIVB te wenden indien ze wil weten waarom de chauffeur heeft geweigerd haar vooraan te laten uitstappen.

202312028 De heer O. legt aan de ombudsdienst uit dat twee agenten van de MIVB hem hebben verboden in de tram te wachten tot de tram zou vertrekken. De ombudsvrouw bezorgt hem de contactgegevens van de bevoegde dienst van de MIVB.

202312043 Mevrouw D. maakt haar beklag over het agressieve gedrag van een buschauffeur toen ze hem een opmerking maakte over de inachtneming van de stopplaats Bordet in Evere. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens die ze nodig heeft om klacht in te dienen bij de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is in verband met het gedrag van de chauffeurs.

202312046 Mevrouw K. schrijft in verband met het gedrag van een buschauffeur jegens haar. Blijkbaar zou ze pas laat haar hand hebben opgestoken om te vragen om te stoppen en de chauffeur had haar daarover een opmerking gemaakt toen ze opstapte. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB die het passende onderzoek zal kunnen voeren.

#### 24000 – Voertuigen

202302019 Mevrouw V. heeft het moeilijk om zich te verplaatsen met haar rolstoel en schrijft naar de ombudsvrouw om uit te leggen dat de deuren van tram 51 die ze regelmatig neemt te smal zijn om plaats te nemen in het voertuig. Het klopt dat er op sommige lijnen trams van een oude generatie rijden, die accordeondeuren en smalle treden hebben. Die toestellen worden beetje bij beetje uit omloop genomen naargelang er trams met een lage vloer worden aangekocht, maar de oude toestellen blijven onmisbaar om de frequentie te verzekeren. De ombudsvrouw verstrekt haar deze informatie en sluit haar dossier af; ze beveelt mevrouw V. aan om contact op te nemen met de MIVB om meer uitleg te krijgen over de soorten trams die op de verschillende lijnen worden ingezet.

202312020 Mevrouw A. beklagt zich over het feit dat er nog regelmatig oude tramstellen rijden, waarin het moeilijk in- en uitstappen is, op de lijn die ze neemt met haar dochter en de kinderwagen. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens van de MIVB daar zij zelf niet bevoegd is voor deze materie.

#### 25100 – Netheid - Infrastructuur

202303019 Mevrouw G. beklagt zich in eerste lijn bij de ombudsvrouw over de staat en de snelheid van de roltrappen in het station Ribaucourt en over het feit dat er in dit station geen lift is. Daar ze niet bevoegd is in eerste lijn, verstrekt de ombudsvrouw haar de contactgegevens van de MIVB.

202309034 Mevrouw M. legt uit dat de roltrappen en de liften in het metrostation Coovi defect zijn en dat ze alle moeite van de wereld heeft om met haar zootje van twee en de kinderwagen tot op het

perron te geraken. De ombudsvrouw kan haar echter niet helpen en verstrekt aan mevrouw M. de contactgegevens van de MIVB die haar zal kunnen informeren over de tijd die nodig is om deze installaties te repareren.

202310001 Mevrouw I. maakt haar beklag over het gebrek aan netheid rond het bushokje nabij haar woning; ze stuurt daarvan een aantal foto's. De ombudsvrouw raadt haar aan klacht in te dienen bij de MIVB, daar zij enkel bevoegd is voor klachten van reizigers tijdens hun verplaatsing op het MIVB-net.

202310016 De heer C. schrijft naar de ombudsdienst in verband met het lawaai van de roltrap in de metro; het lawaai is al meerdere weken hoorbaar en ondanks zijn herhaalde vragen daartoe kan de MIVB het probleem niet oplossen. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor klachten van omwonenden en beveelt de heer C. aan om aan te dringen bij de MIVB opdat het probleem zou worden opgelost.

202312022 De heer A. bezorgt aan de ombudsvrouw een overzicht van de stations waar de liften defect zijn. Ze beveelt hem aan dit overzicht op te sturen naar de MIVB, daar zij hiervoor niet bevoegd is.

202312047 Mevrouw L. schrijft naar de ombudsdienst om de zelfklevers te laten weghalen bij de ingang van het station Beekant. De ombudsvrouw verstrekt haar de passende contactgegevens.

#### 25200 – Verloren voorwerpen, schade

202304020 De heer S. is verstrooid en laat zijn telefoon liggen in de Noctis-bus, aan een van de laatste stopplaatsen. Hij merkt zeer snel dat hij zijn telefoon heeft laten liggen en kan het toestel lokaliseren in de stelplaats te Haren. Hij gaat er de volgende dag heen; men vraagt hem om contact op te nemen met de dienst voor verloren voorwerpen. Daar krijgt hij echter te horen dat de telefoon niet is gevonden, terwijl de heer S. echter uitlegt dat het toestel zeker moet zijn gevonden daar het werd uitgeschakeld om 04.00 uur, nadat hij het zelf al had gelokaliseerd. Dit dossier werd ook aanhangig gemaakt bij de MIVB en de ombudsvrouw sluit zijn dossier af.

202305020 De heer B. heeft zijn telefoon laten vallen en die is gebroken toen de trambestuurder plots hard diende te remmen. De MIVB weigerde hem te vergoeden en de ombudsvrouw bevestigt deze beslissing daar de heer B. geen getuige heeft die zijn beweringen kan bevestigen. Bovendien meent de MIVB dat iedereen verantwoordelijk is voor de eigen veiligheid. Zonder bewijs of getuigenis betreffende de omstandigheden is het voor de MIVB niet mogelijk een schadevergoeding te betalen voor alle gevallen van schade aan voorwerpen die zich voordoen in de voertuigen van de MIVB.

202309013 De heer P. wenst te worden vergoed voor de kosten aan de rolstoel van zijn moeder ter gelegenheid van een verplaatsing in het station Beekant. De liften waren defect en hij heeft zijn moeder en de rolstoel gedragen met de hulp van andere reizigers. De rolstoel raakte echter beschadigd en hij wenst dat de MIVB de reparatiekosten zou terugbetalen. De ombudsvrouw geeft hem de contactgegevens van de MIVB, daar er in eerste lijn contact met haar wordt opgenomen.

#### 25310 – Valpartijen, ongevallen

202303003 Mevrouw R. ontvangt een factuur voor de ambulance die de trambestuurder heeft laten komen; als gevolg van een noodstop had mevrouw R. zich immers verwond. Ze is van mening dat haar val te wijten is aan de MIVB en dat de maatschappij moet tussenkomen in de kosten. De ombudsvrouw geeft haar de contactgegevens van de geschillendienst van de MIVB, daar er in eerste lijn contact met haar wordt opgenomen.

202303009 Op 31 januari 2023 rond 19.15 uur komt mevrouw E. zwaar ten val in de metro die bruusk afremde bij het naderen van het station Sint-Katelijne. Geholpen door sommige passagiers heeft ze haar spullen bijeengeraapt en is ze verdergegaan naar haar aansluiting; bij het verlaten van het station Simonis wenste ze klacht in te dienen. Ze kruiste vier werknemers van de MIVB die nota hebben genomen van het incident waarvan ze het relaas heeft gedaan en die haar een document en een dossiernummer hebben gegeven. Twee dagen later meldde ze de feiten aan de MIVB en liet ze weten ook arbeidsongeschikt te zijn. De MIVB heeft haar meerdere dagen later geantwoord en vroeg haar de informatie te verstrekken die ze al had verstrekt en stelde dezelfde vraag opnieuw enkele dagen later, hoewel ze die informatie al had verstrekt in haar eerste mail. Op 1 maart schreef de MIVB aan mevrouw E. om te laten weten dat ze weigerde tussen te komen bij gebrek aan bewijzen en getuigen. De ombudsvrouw legt aan de klaagster uit dat ze geen argumenten heeft om dit dossier te doen heropenen.

202304004 Mevrouw B. schrijft naar de ombudsdienst in verband met haar dossier dat bij de MIVB is geopend als gevolg van een verkeersongeval met een bus van de MIVB. De ombudsvrouw is echter niet bevoegd voor dit type gevallen en verstrekt haar de contactgegevens van de juridische dienst van de MIVB die haar dossier beheert.

202304012 De heer S. is gevallen toen hij van de bus stapte toen die opnieuw begon te rijden; hij verwondde zich aan zijn ribben. Hij heeft zijn weg voortgezet, maar is enkele dagen later naar de spoeddienst gegaan omdat de pijn niet meer te harden was. Vervolgens is gebleken dat hij zijn ribben had gebroken als gevolg van zijn val; hij wenst vergoed te worden voor de gemaakte kosten. Er wordt echter in eerste lijn contact opgenomen met de ombudsvrouw en zij verstrekt aan de heer S. de contactgegevens van de bevoegde diensten bij de MIVB.

202304027 Mevrouw D. is hard gevallen in de bus toen deze plots remde. Ze heeft geprobeerd contact op te nemen met de Geschillendienst om een dossier te laten openen, daar ze medische kosten heeft betaald, maar ze kreeg nog geen antwoord. De ombudsvrouw legt haar uit dat ze niet bevoegd is in eerste lijn en geeft haar bericht door aan de betrokken dienst; tegelijk legt ze uit dat haar klacht wellicht nog niet werd behandeld daar ze die minder dan een week geleden heeft ingediend.

202305011 De heer F. schrijft voor een vriendin die hem begeleidde bij een verplaatsing met de metro en die zwaar ten val is gekomen toen het metrostel hard in de remmen moest gaan. De ombudsvrouw verstrekt de passende contactgegevens.

202305026 Mevrouw R. legt uit dat bus 48 waarin ze zich op het einde van de vorige dag bevond bij het achteruitrijden een kolom op de stoep had geraakt, waardoor de achterraut was gebroken. Ze schrijft naar de ombudsdienst en vraagt welke documenten ze moet indienen, daar ze rugpijn heeft. De ombudsdienst is echter niet bevoegd in eerste lijn en verstrekt de passende contactgegevens.

202306007 De vader van de heer R. is zwaar gevallen toen de metro plots moest remmen. Hij raakte gewond en vraagt aan de MIVB om tussen te komen in de kosten voor zijn verzorging. De MIVB weigerde echter omdat ze meent dat elke reiziger verantwoordelijk is voor de eigen veiligheid. Er heeft geen bijzonder remmanoeuvre plaatsgevonden tijdens het traject van de heer R. en de ombudsvrouw brengt de heer R. op de hoogte van dit antwoord.

202306019 De heer G. was het slachtoffer van een zware val en verwondde zich toen hij de metro wilde nemen in het station De Brouckère terwijl hij zijn step droeg. Hij vraagt een schadeloosstelling. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de bevoegde dienst bij de MIVB die dit verzoek in eerste lijn moet analyseren.

202306035 Mevrouw H. verwondde zich toen ze zwaar ten val kwam in de metro. Ze vroeg de tussenkomst van de verzekering van de MIVB, die een onderzoek heeft gevoerd op basis van de onvolledige informatie die mevrouw H. heeft verstrekt; mevrouw H. is het lange wachten moe en belde

naar de diensten van de MIVB die haar hebben gevraagd de ontbrekende informatie te verstrekken. Na afloop van dit gesprek schrijft ze naar de ombudsdienst om zich te beklagen over de trage procedure. De ombudsvrouw wint de nodige inlichtingen in en antwoordt haar dat er een technisch onderzoek aan de gang is om te achterhalen waarom het metrostel had geremd. De ombudsvrouw sluit dit dossier af en legt aan mevrouw H. uit dat ze zal worden geïnformeerd zodra de resultaten van het onderzoek bekend zullen zijn.

202307001 De heer R. verplaatste zich met een TaxiBus van de MIVB en was het slachtoffer van een ongeval dat gelukkig geen al te zware gevolgen had. De deuren van de minibus waarmee hij werd vervoerd, gingen plots open en daar zijn rolstoel niet goed was vastgemaakt, rolde die naar buiten toen de minibus weer begon te rijden. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens van de dienst Customer Care daar zij niet bevoegd is om bij de MIVB een intern onderzoek te voeren.

202309040 De ombudsvrouw verstrekt aan mevrouw K. de contactgegevens van de juridische dienst daar zij zich verwondde toen tram 3 plots diende te remmen. Het is immers de taak van de MIVB om een onderzoek te voeren naar dit incident en naar het ongeval waarvan mevrouw K. het slachtoffer was met het oog op een eventuele terugbetaling van kosten.

202311020 De heer D. doet bij de ombudsdienst het relaas van het ongeluk waarvan hij diezelfde ochtend het slachtoffer was in tram 7 die plots hard moest remmen. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens voor een eventuele interventie van de MIVB, daar zij zelf niet bevoegd is om klachten in eerste lijn te behandelen.

202312034 Mevrouw L. doet bij de ombudsdienst het relaas van een ongeval waarvan ze het slachtoffer was toen ze in de bus wilde opstappen. Ze wenst de terugbetaling van de gemaakte kosten. De ombudsvrouw verstrekt haar de contactgegevens die ze nodig heeft om contact op te nemen met de bevoegde dienst van de MIVB.

202312035 Mevrouw F. schrijft voor mevrouw B. die slachtoffer was van een ongeval met een bus. Ze schrijft naar de ombudsdienst om de contactgegevens van de betrokken dienst bij de MIVB te krijgen. De ombudsvrouw verstrekt haar de gevraagde inlichtingen.

#### 25400 - Agressie

202309023 De heer P. doet bij de ombudsdienst het relaas van de feiten van geweld waarvan zijn zoon het slachtoffer was; hij werd geslagen en bestolen in het station Kruidtuin. De ombudsvrouw geeft hem de raad klacht in te dienen bij de politie.

202312043 De heer C. schrijft naar de ombudsdienst in verband met een incident: hij beweert dat een agent van de MIVB in het station Madou het mikpunt van agressie en beledigingen door een dakloze was. De ombudsvrouw verstrekt hem de contactgegevens opdat de MIVB een onderzoek zou kunnen instellen.

## Aanbevelingen

### **Mildheid**

In het kader van de behandeling van de klachten van haar klanten streeft de MIVB ernaar om iedereen op gelijke voet te behandelen. De reisomstandigheden zijn echter telkens verschillend, het publiek is verscheiden, niet iedereen ontvangt de informatie op dezelfde wijze, de antwoorden zijn niet altijd juist en de MIVB-medewerkers zijn meestal goedgehumd maar soms ook is dat niet het geval. De dialoog tussen de ombudsdienst en de MIVB maakt het mogelijk om, indien daar reden toe is, een situatie recht te zetten die misschien verkeerd werd geïnterpreteerd op het ogenblik van de bekeuring. De ombudsvrouw betreurt dat bekeuringen soms worden gehandhaafd in gevallen waarin de MIVB volgens haar blijk had moeten geven van mildheid, bijvoorbeeld in de volgende gevallen:

- Blz.30: 202304011 en blz.29: 202304003, daar het gaat om personen met gehoorproblemen en een handicap;
- Blz. 28: 202303029 en 202303030, blz. 37: 202308014: het gaat om personen die niet vertrouwd zijn met de procedures of het net van de MIVB, die proberen zich in regel te stellen en soms verkeerd worden geïnformeerd door MIVB-medewerkers zelf;
- Blz. 29: 202304002: een verstrooid persoon verliest zijn vervoerbewijs;
- Blz. 50: 202309003: een dame die met een tussentijd van 10 minuten tweemaal werd bekeurd in dezelfde bus en die bij de 1ste controle niet het bevel had gekregen om uit te stappen. Zij kon dus onmogelijk haar toestand regulariseren.

### **Het MIVB-personeel, een menselijke aanwezigheid op het net**

De MIVB-medewerkers zijn mensen die te maken krijgen met dezelfde stress en spanningen als alle andere mensen. Ze zijn het mikpunt van heel wat agressie in hun werk, als vertegenwoordigers van een gezag dat gemakkelijk herkenbaar is. Het beroep van buschauffeur in Brussel is niet gemakkelijk, in een stad met vele werven en met fietsers die rotsvast geloven dat ze voorrang hebben op oversteekplaatsen voor voetgangers. Mensen lijken niet te verdragen dat een tram voorrang heeft, voor zover ze die voorrangsregel niet gewoonweg negeren. De openbare weg behoort niemand toe; ze wordt gedeeld, indien mogelijk op harmonieuze wijze.

De ombudsdienst bij de MIVB is niet bevoegd om dergelijke klachten te behandelen wanneer ze in eerste lijn bij deze dienst aankomen of omdat ze behoren tot de interne organisatie van de onderneming; niettemin probeert de ombudsvrouw de gemoederen te bedaren door uit te leggen waarom een chauffeur niet is gestopt, waarom een reiziger niet vooraan mocht uitstappen, waarom de tram voorrang heeft genomen.

Toch is de ombudsvrouw zo vrij de aandacht van de MIVB te vestigen op de klachten waaruit blijkt dat een menselijke aanwezigheid op het net noodzakelijk is; ongetwijfeld is de onderneming van haar kant zich daarvan bewust:

Blz. 25: 202301011 - blz.25: 202301021 - blz. 28: 202303029 – blz.28: 202303030 -blz. 32: 202305014 - blz. 37: 202308014 – blz. 44 : 202310006.

### **Bankkaarten, een succes**

Het systeem wordt veel gebruikt, maar het is duidelijk dat sommige informatie niet tot bij de gebruikers komt. Die informatie staat nochtans duidelijk vermeld op de website van de MIVB en vaak blijkt dat de klagers niet eens op de hoogte zijn van het bestaan van die website.

Tot slot zijn er nog de gevallen waarin de zwakke punten van het systeem leiden tot onrechtvaardigheid:

- Blz. 38: 202308021, blz.39: 202309009, blz.43: 202310011, blz.43: 202310014: de tijd tussen een validatie en het ogenblik waarop het geld van de rekening gaat heeft als gevolg dat de controleur niet anders kan dan een bekeuring uit te schrijven daar hij geen spoor van een betaling ziet. Wanneer hij zijn proces-verbaal opstelt, is het belangrijk dat hij zorgvuldig noteert dat er werd betaald per kredietkaart. Zo hij dat niet doet, wordt de bekeuring gehandhaafd, daar de agent beëdigd is.

### **Passende betaalmiddelen voor iedereen**

De grote vermenigvuldiging van betaalmiddelen vereist nauwgezetheid van zowel de gebruiker als bij de omschrijving van de eventuele bekeuring.

Contactloos betalen per bankkaart, smartphone of smartwatch, waarbij de synchronisatie van de informatie soms vertraging oploopt, bemoeilijkt het werk van de controleurs die in sommige gevallen niet ter plaatse kunnen controleren of er wel degelijk is gevalideerd. Ze moeten dan heel nauwkeurig te werk gaan wanneer ze een proces-verbaal opstellen (cf. blz.43: 202310011).

Er zijn soms problemen met de validatie van Mobib-kaarten. De reiziger is zeker van zijn stuk: hij weet zeker dat hij zijn kaart heeft gevalideerd, want de poortjes gingen open. In dergelijke gevallen (blz.: 45: 202310040, blz. 40: 202309039, blz. 41: 202309051) is het nodig dat de MIVB erkent dat haar materieel niet onfeilbaar is.

### **Onberispelijk materieel**

De MIVB legt zware boetes op aan reizigers die niet over een geldig vervoerbewijs beschikken. Dat betekent dan wel dat ze er moet voor zorgen dat het materieel dat ze ter beschikking van de reizigers stelt, onberispelijk is. De ontwaarders in de metrostations zijn ca. 15 jaar oud en krijgen het regelmatig hard te verduren. Er werden aan de ombudsdienst gevallen gemeld waarin een reiziger zijn kaart meermaals voor de ontwaarder moest houden voordat het poortje opende; het gebeurt ook dat een ontwaarder de validatie niet registreert op de kaart, wat tot een sanctie leidt in geval van controle. De MIVB argumenteert dat de reiziger met eigen ogen moet zien dat het poortje open gaat en dat een groen licht gaat branden wanneer hij voorbijloopt, als bewijs van een geslaagde validatie. Hoe kan een reiziger echter aantonen dat hij het groene licht heeft gezien?

In dergelijke gevallen beveelt de ombudsvrouw aan, nadat alle nodige verificaties zijn verricht, de toeslag te verlagen of zelfs te annuleren, zodat de reiziger in geval van twijfel het voordeel krijgt.

Blz. 25: 202301012, blz. 38: 202309005, blz. 39: 202309007, blz. 40: 202309039, blz.22 : 202309043, blz. 22: 202309044, blz. 45: 202310040, blz. 45: 202311008, blz. 23: 202312002.



## Besluit

Wat moeten we onthouden van het jaar 2023? Conflicten, spanningen, barrières tussen mensen. Al te vaak gaan mensen liever de confrontatie aan dan naar elkaar te luisteren, want om te luisteren is er geduld nodig; dialoog lijkt wel een bekentenis van zwakte te worden, terwijl met elkaar praten intengendeel een enorme investering aan tijd, energie en onderscheidingsvermogen vergt.

Uit vele berichten die de ombudsdienst heeft ontvangen, blijkt een ondefinieerbaar onbehagen; mensen geven vandaag de voorkeur aan een krachtmeting in plaats van zelf hun slechte humeur onder controle te krijgen. Kleine spanningen zouden kunnen worden vermeden door een glimlach of een vriendelijk woordje, maar zo iets wordt gezien als een vorm van overgave en dus geven mensen er de voorkeur aan op hun rechten te staan. Krijgen ze daarmee dan het gevoel echt te bestaan?

De dialoog aangaan, dat betekent luisteren en zich openstellen voor een andere realiteit dan je eigen realiteit, zich verrijken met andermans mening en aanvaarden dat er andere meningen kunnen bestaan. Elke oorlog eindigt met vrede.

Kleine dagelijkse gebaren van wederzijdse hulp, de acties van humanitaire groepen, sommige beslissingen op kleine of grote schaal laten zien dat we niet alle hoop moeten opgeven.

Naast hulp bieden aan de klagers die zich tot de ombudsdienst richten, bestaat het werk van deze dienst er ook in om de aandacht te vestigen op wat niet werkt. Tevens moet de dienst uitleggen dat er voor ogenschijnlijk vergelijkbare gevallen verschillende oplossingen kunnen worden gevonden. In het domein van de bemiddeling bestaat er geen onbetwistbare "rechtspraak".

In 2023 is er een toename van het aantal klachten dat werd ingediend bij de ombudsdienst bij de MIVB. Er werden bijna 400 klachten ontvangen en geanalyseerd. Vele klachten hebben betrekking op bekeuringen, in vele andere is er sprake van onbehagen, onbegrip ten aanzien van technische evoluties, het gedrag van bepaalde MIVB-medewerkers of van andere reizigers. De toenemende digitalisering leidt tot een verarming op het vlak van menselijk contact.

Elke klacht is een persoonlijk verhaal, maar wanneer er steeds meer klachten komen, kan dat wijzen op een probleem en dan moet men aanvaarden dat men zichzelf in vraag dient te stellen. Het gaat er niet om schuldigen te vinden, wel op zoek te gaan naar technische of organisatorische oplossingen.

In een derde van de gevallen van bekeuring werd de ombudsdienst in deze logica gevolgd door de diensten van de MIVB. Sommige reizigers begaan een overtreding maar zijn te goeder trouw. In dergelijke gevallen dient men rekening te houden met de elementen die een verklaring kunnen bieden voor de bewuste situatie; een dergelijke analyse vraagt tijd en aandacht, maar laat toe onrechtvaardigheid te vermijden of uit te leggen waarom een sanctie uiteindelijk wordt gehandhaafd.

Op te merken valt echter dat er een maatschappelijk fenomeen is dat naar voren komt uit de getuigenissen die we ontvangen: meerdere correspondenten kampen duidelijk een gevoel van "onbehagen" dat ertoe kan leiden dat ze zich agressief opstellen en gezag of de gevestigde orde afwijzen.

Het gaat om de afspiegeling van een samenleving in crisis op het vlak van evolutie, die gebukt gaat onder de actualiteit; dit kan ertoe leiden dat menselijke relaties verharderen en dat de partijen nodeloze confrontaties aangaan. Enkel door de geduldige analyse van de omstandigheden van de verschillende gevallen die worden gemeld, kan de ombudsdienst een bescheiden bijdrage leveren tot het behoud van een duurzaam vertrouwen tussen de MIVB en een deel van haar klanten ...

Marie-Thérèse Fassin  
Maart 2024