

Jaarverslag 2016

Ombudsdienst
bij de MIVB



BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST

ombudsman

Jaarverslag 2016

Inhoudsopgave

VOORWOORD	3
WETTELIJK KADER	4
INLEIDING	5
STATISTIEKEN	7
<i>TOTAALAANTAL KLACHTEN IN 2016 EN EVOLUTIE VAN 1992 TOT 2016</i>	7
<i>KRIJGT DE KLAGER VOLDOENING?</i>	8
<i>WAAROVER KLAAGT MEN BIJ DE OMBUDSMAN?</i>	9
<u>TYOLOGIE VAN DE KLACHTEN</u>	
11200 - GELUID EN TRILLINGEN VAN VOERTUIGEN	11
12000 - WEGCODE	11
13000 - DIVERS	12
14000 - MET BETREKKING TOT EEN ANDERE OMBUDSMAN	20
15000 - SNELHEIDSOVERTREDING VAN DE TRAM	21
21110 - MOEILIKHEDEN OM EEN VERVOERBEWIJS TE VERKRIJGEN	21
21120 - MOEILIKHEDEN OM EEN VOORKEURTARIEF TE BEKOMEN	22
21210 – EEN SALDO TERUGBETALEN	23
21220 – TERUGBETALING ONTWAARDINGEN	24
21230 – DEFECT TOESTEL OF VERVOERBEWIJS	24
21310 - NIET GEVALIDEERD	25
21350 – BETWISTING VAN ADMINISTRATIEVE KOSTEN	44
21360 – VERZOEK OM BETALINGSPLAN	44
22100 – NET	45
22200 – HALTES	45
23100 – VOERTUIG IS NIET GESTOPT	46
23200 – MANIER VAN RIJDEN	47
23300 – ONGEPASTE UITLATINGEN	48
23400 – DEUREN	50
25100 - INFRASTRUCTUUR	50
25200 – SCHADE	50
25310 – VALPARTIJEN	51
25400 – AGRESSIES	52
26200 – INFORMATIE NET	53
AANBEVELINGEN	54
1. TECHNIEK EN DEFECTEN	54
2. HOUDING EN MENSELIJKER MAKEN VAN DE SITUATIES	55
BESLUIT	57

Voorwoord

Het jaarverslag dat u nu leest, op papier of op de MIVB-website, betreft het jaar 2016. Een complex en pijnlijk jaar voor Brussel in het algemeen en voor de MIVB in het bijzonder.

In 2015 steeg het aantal klachten en in de lente van 2012 merkten we een spectaculaire stijging van het aantal geopende dossiers bij de ombudsdienst ten gevolge van een tragische gebeurtenis (agressie met de dood van een MIVB-supervisor tot gevolg). We verwachtten ons daarom ook dit jaar aan een groot aantal dossiers, gestoeld op emoties tegen een achtergrond van “samenlevingsproblemen”, versterkt door een algemeen dreigingsgevoel. Niets bleek echter minder waar. Het leek wel alsof conflicten met het personeel of bepaalde werkingsproblemen futiliteiten werden in het licht van de gebeurtenissen in Brussel of elders in de wereld.

Meer dan de voorbije jaren werden terugkerende problemen in de loop van het jaar opgelost. De antwoorden van de MIVB aan de ombudsman en vervolgens van de ombudsman aan de klager bieden soms een structurele oplossing die het mogelijk maakt om het lopende dossier positief op te lossen.

Bovendien is het belangrijk te onderstrepen dat het ene geval niet het andere is. De bewust beknopt gehouden samenvatting maakt het niet altijd mogelijk zich een precies beeld van een dossier te vormen. Het is dus mogelijk dat dossiers in eenzelfde rubriek en voor een schijnbaar gelijkaardig punt verschillend worden afgesloten omwille van elementen in het voordeel of nadeel van een klager.

Tot slot merken we op dat dossiers over inbreuken vaak niet worden opgelost door bemiddeling, daar die gevallen vaak ultieme reddingspogingen zijn op basis van twijfelachtige bewijselementen. De algemene klachten die eerder ontsnapten aan de 'klantgerichte' houding van het departement Customer Care worden daarentegen wel vaak positief afgehandeld na de tussenkomst van de ombudsman.

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 vijftiendste verslag van de ombudsman bij de MIVB hier voor u.

Inleiding

Taakomschrijving van de ombudsdienst

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

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

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

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

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

De Executieve regelt zijn samenstelling en werking.

Ontvankelijkheid van de klachten

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

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

Artikel 11 introduceert vier voorwaarden voor ontvankelijkheid.

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

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

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

Korte geschiedenis van de ombudsdienst en zijn ombudsmannen

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

Antoine Lombart volgde hem op tot 30 juni 2007.

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

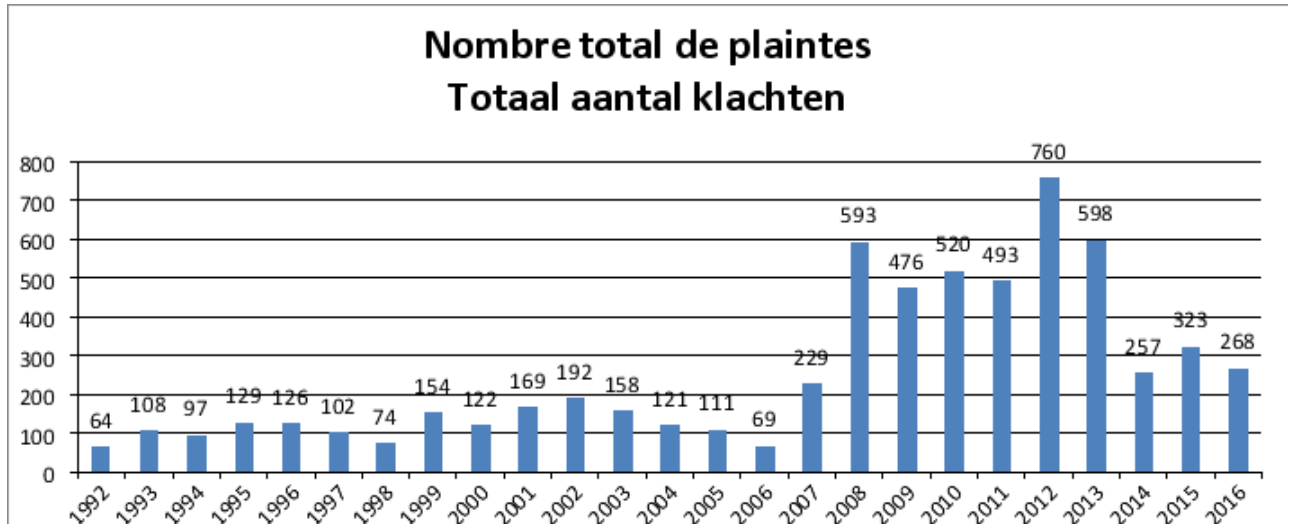
Sinds 1 juli 2014 is Jean-Pierre Alvin benoemd tot ombudsman (middels besluit van de Brusselse Regering van 8 mei 2014). Zijn mandaat van drie jaar loopt dus af op 30 juni 2017.

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

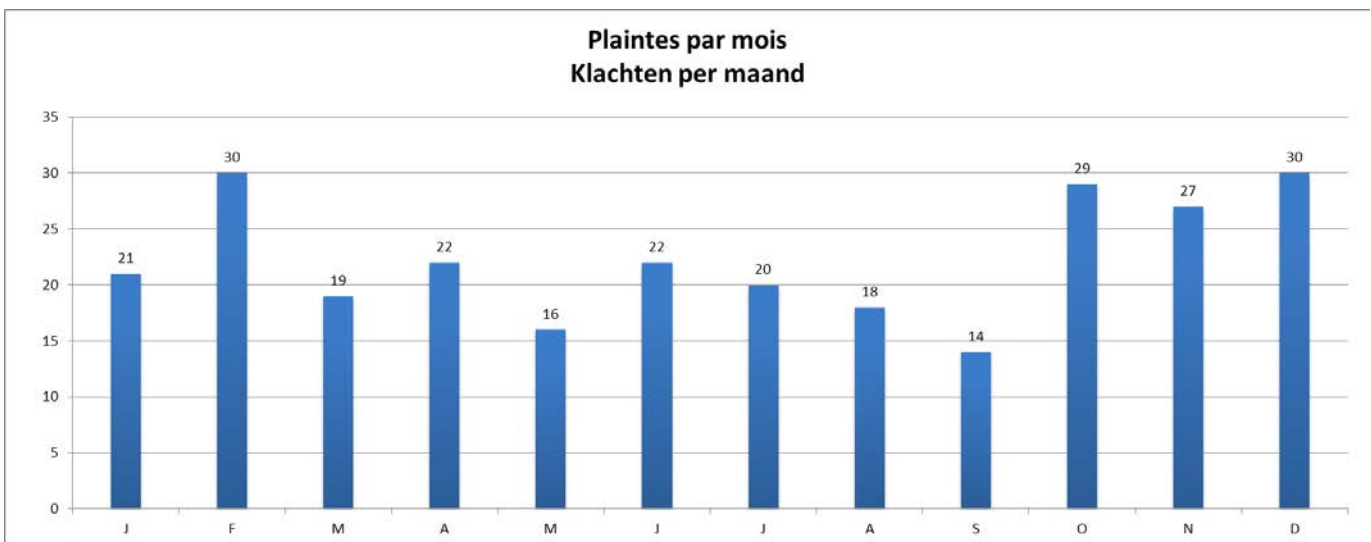
Het verslag 2016 is het derde verslag in de ambtsperiode van Jean-Pierre Alvin.

Statistieken

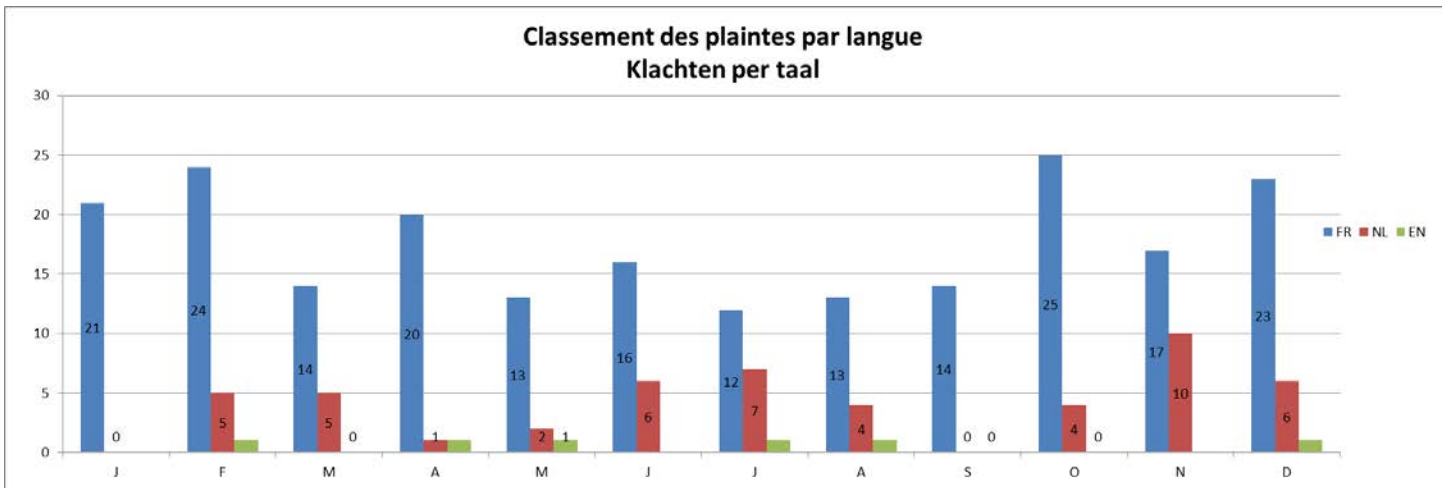
Totaalaantal klachten in 2016 en evolutie van 1992 tot 2016



Met uitzondering van de zes jaren waarin het totaal aantal klachten ontvangen door de ombudsman een 'boost' kreeg door de toegankelijkheid van de internetfunctie, lijkt het erop dat we sinds 2014 richting een zekere stabiliteit evolueren. Merk ook op dat - in tegenstelling tot het jaar 2012, waarin een enkel tragisch evenement in april een honderdtal klachten genereerde - er in het jaar 2016 met zijn funeste 22 maart geen stijgend aantal klachten werd opgetekend die verband hielden met de emotie onder de bevolking.



Met uitzondering van 3 maanden die een gemiddeld maandelijks cijfer van gevallen vertegenwoordigen, stellen we vast dat de gebeurtenissen die tussen maart en september een impact hadden op de MIVB indirect een invloed hadden op de gevallen bij de ombudsdienst. Mei en september breken in dat kader historische laagterecords maar dat kan worden verklaard door het gevoel van beveiliging, waarbij een verhoogde aanwezigheid in de stations een percentage reizigers ervan weerhouden heeft proberen te frauderen.



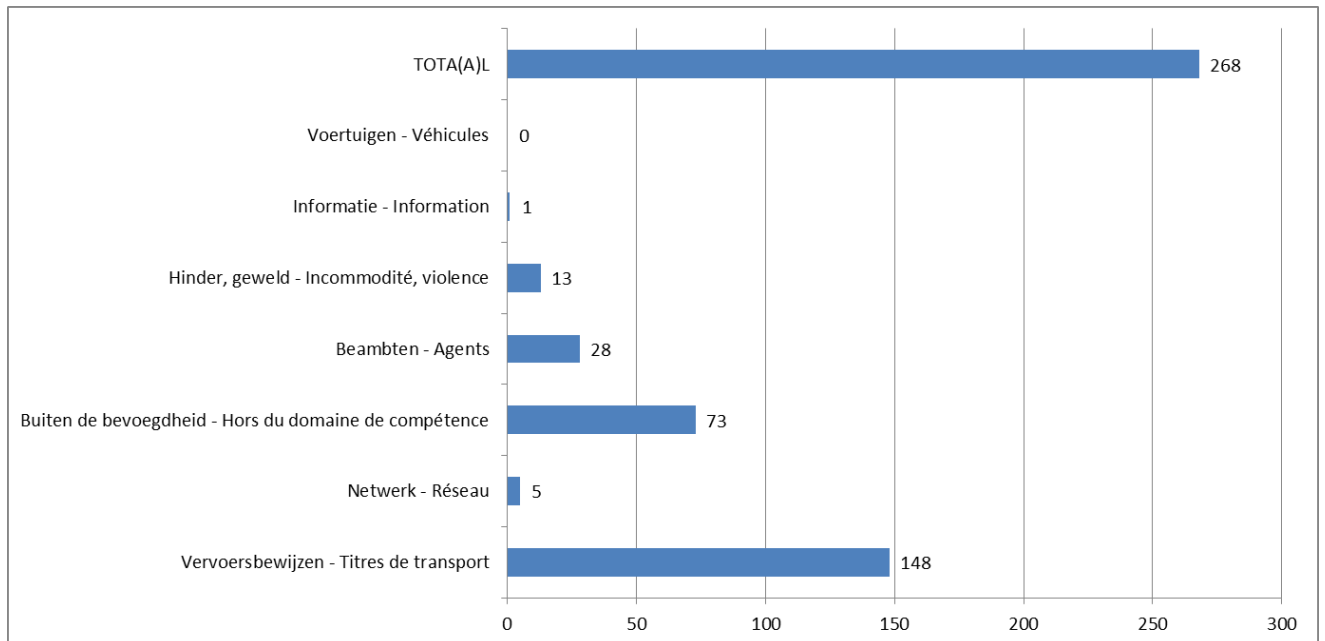
Wat de proportie klachten per taal betreft, is de verhouding in de loop van de jaren relatief stabiel met 79 % in het Frans, 19 % in het Nederlands en 2 % in het Engels.

Krijgt de klager voldoening?

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)l 2016
ja/oui	11	21	13	13	14	17	13	10	9	21	15	13	170
nee/non	10	9	6	9	2	5	7	8	5	8	12	17	98
ja % oui	52%	70%	68%	59%	88%	77%	65%	56%	64%	72%	56%	43%	63%
nee % non	48%	30%	32%	41%	13%	23%	35%	44%	36%	28%	44%	57%	37%

Na twee jaar waarin de mate van voldoening ongeveer gelijk verdeeld was tussen klagers die hun gelijk haalden en zij die een negatief antwoord kregen (degenen die de ombudsman niet kon helpen), komen we nu tot een meer gunstige situatie voor de klant. Indien men de behandelde gevallen in detail bekijkt, merkt men echter dat de dossiers betreffende de afwezigheid van een vervoersbewijs (gewilde fraude of gebrek aan kennis van de regels van het vervoer) maar zelden op clementie van de MIVB kunnen rekenen. De ombudsman wordt waarschijnlijk beschouwd als laatste redmiddel om een boete niet te betalen; die klanten richten zich tot de ombudsman, ook als het van tevoren een verloren zaak is. De eerder 'commerciële' dossiers kennen daarentegen veel vaker een positieve afloop voor de klant.

Waarover klaagt men bij de ombudsman?



Zeer grote stabiliteit op het niveau van de items gezien de rubriek 'vervoersbewijzen', waaronder de 'inningsincidenten' vallen, het grootste aandeel van de behandelde dossiers blijft uitmaken (57 %).

Proportioneel gezien steeg het aantal gevallen dat buiten de bevoegdheden van de ombudsman valt. Waarschijnlijk is dat te wijten aan de grotere visibiliteit, waardoor bepaalde klagers zich nu vaak al in 1e lijn tot de ombudsman richten. In die rubriek zitten onder meer de gevallen die de limieten overschrijden van het besluit dat de functie van de ombudsman vastlegt (wegcode, niet-gebruikers ...) maar ook heel wat diverse problemen. Bepaalde internetgebruikers denken misschien dat de oplossing voor al hun problemen achter het woord ombudsman verborgen zit.

Merk ook op dat de website 'ombudsman.be', die alle ombudsmannen van het land groepeerd, heel goed gestructureerd is per activiteitensector en per geografische zone. Dat zorgt ervoor dat er dit jaar slechts 3 klachten voor andere ombudsmannen bestemd waren.

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

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

	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Tota(a)		
11100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Law aai-trillingen-hinder van infrastructuur
11200	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	Law aai-trillingen van voertuigen
12000	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	3	3	Wegcode
13000	5	4	1	7	6	6	7	4	4	8	7	3	62	62	Overige
14000	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	Betreft een andere ombudsman
15000	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Snelheidsovertreding tram
21110	0	0	2	0	1	2	0	0	0	2	0	3	10	10	Vervoerbewijs : aankoop/wachtrijen, internet
21120	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2	Vervoerbewijs : aankoop/korting
21210	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	3	VB: terugbetaling van een saldo
21220	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	VB: terugbetaling afstempelingen
21230	2	3	1	0	0	0	0	2	0	2	0	0	10	10	VB: terugbetaling / defect
21240	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: terugbetaling ingeslikt vervoerbewijs
21310	10	5	9	7	6	9	9	5	6	12	16	19	113	113	VB: incident / vergissing of fout
21320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident / verlies, diefstal, vergeten
21330	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: incident : aanwezigheid in de installaties
21340	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	VB: betwisting van de herhaling
21350	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	VB: betwisting van de kosten
21360	0	0	1	1	0	1	2	2	0	0	0	1	8	8	VB: inning
22100	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	2	Netwerk: uurroosters en lijnen (incl. bewijs)
22200	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3	3	Netwerk: haltes
23100	1	4	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	7	Beambte: is niet gestopt
23200	1	2	0	0	0	0	1	0	2	0	2	1	9	9	Beambte: rijgedrag (incl. Gsm)
23300	0	1	2	2	0	2	1	1	0	0	0	1	10	10	Beambte: ongepaste taal / mishandeling
23400	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	Beambte: deuren
24000	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Voertuigen
25100	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	Hinder, geweld : netheid + infrastr.
25200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	Hinder, geweld : verlies + schade
25310	2	1	0	1	0	1	0	1	1	2	0	0	9	9	Hinder, geweld : valpartijen
25320	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : zelfmoord
25400	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	Hinder, geweld : agressie
25500	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Hinder, geweld : overige
26100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Statische informatie
26200	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	Dynamische informatie (incidenten)
	21	30	19	22	16	22	20	18	14	29	27	30	268	268	

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

Typologie en analyse van de klachten

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

11200 - Geluid en trillingen van voertuigen

201602012

Mevrouw V. heeft de ombudsman aangeschreven om te klagen over het lawaai veroorzaakt door tram 3 of 4 aan station Albert, dat tot in de woningen weerklinkt. De ombudsman verklaart zich onbevoegd daar mevrouw V. in dit geval geen gebruiker is. Hij geeft de klacht door aan de dienst in kwestie en brengt mevrouw V. daarvan op de hoogte.

201602019

Mevrouw D. klaagt zich bij de ombudsman over lawaai van de metro aan het station Kraainem. De ombudsman behandelt enkel klachten van gebruikers en stuurt het bericht dus door aan de dienst in kwestie. Die antwoordt snel dat de metrosporen tussen Kraainem en Stokkel binnenkort zullen worden geslepen. Zo wordt het rijoppervlak van de sporen gladder en de doorkomst van de konvooien stiller.

201604021

Mevrouw D. stuurt een petitie naar de ombudsman, getekend door omwonenden van de eindhalte van de 48 in Ukkel. De klacht betreft overlast veroorzaakt door lawaai, vervuiling, het aantal bussen die met draaiende motor blijven staan, diverse problemen te wijten aan reizigers die op de bus wachten. De ombudsman moet zich onbevoegd verklaren aangezien hij enkel klachten van reizigers kan behandelen. Hij geeft de klacht door aan de bevoegde diensten die een gedetailleerd antwoord zullen leveren en de buschauffeurs eraan herinneren dat ze bij het wachten aan de eindhalte hun motor moeten stilleggen.

201605003

Mevrouw W. stuurt een klacht naar de ombudsdienst over de trams 2000 die veel overlast veroorzaken. De ombudsman kan geen klachten van buurtbewoners behandelen. Hij stuurt de boodschap naar de klantendienst en brengt de klager daarvan op de hoogte.

12000 - Wegcode

201604008

De wagen van de heer M. werd beschadigd door een bus, waarvan hij de gegevens kon noteren. Hij signaleert dat aan de ombudsman, die hem het e-mailadres van de juridische dienst bezorgt.

201604013

De heer M. werkt bij de MIVB. Hij parkeerde zijn voertuig op een niet-toegestane plaats, maar hij stoorde de buscirculatie niet. De MIVB-agenten gaven hem toch een pv, die hij bij de ombudsman betwist, gestaafd met foto's die aantonen dat hij niet op de bushalte stond, zoals vermeld op het pv. Het dossier wordt zonder gevolg geklasseerd door de dienst.

201611018

De heer S. vond zijn voertuig terug met een afgereden achteruitkijkspiegel. Hij bevestigt dat die geraakt werd door een bus van de MIVB, waarvan hij de nummerplaat noteerde. De ombudsman kan niet tussenbeide komen in het geval, aangezien de klager geen gebruiker van de MIVB is. Hij geeft de boodschap door aan de dienst Geschillen.

13000 - Divers

201601004

De heer E. wenst de ombudsman te ontmoeten in verband met een probleem met de MIVB. Er wordt hem geantwoord dat de ombudsdienst enkel dossiers behandelt die per post of per e-mail worden verzonden nadat ze door de diensten van de MIVB werden behandeld. Zodra dat het geval is, kan de heer E. zich indien nodig terug tot de ombudsman richten.

201601012

De heer W. is muzikant en terwijl hij een moeder met een kinderwagen helpt af te stappen, sluit tram 81 zijn deuren en rijdt weg zonder hem. De rugzak van de heer W. met daarin zijn MacBook Pro en dus zijn harde schijf met zijn composities staat wel nog op de tram ... Hij richt zich tot de politie van het Zuidstation die zonder succes probeert het bureau verloren voorwerpen te bereiken. De volgende dag krijgt de heer W. van dat bureau een zeer ontwijkend antwoord. Er wordt hem gevraagd later terug te bellen omdat er te veel zakken moeten worden onderzocht. Hij richt zich tot de ombudsman die zijn klacht ontvankelijk verklaart. De ombudsman vraagt om een diepgaand onderzoek bij de dienst Customer Care van de MIVB. Na uitgebreid onderzoek kan de zak helaas niet worden teruggevonden. De MIVB antwoordt uitvoerig aan de belanghebbende dat het geen slechte wil van het bureau verloren voorwerpen betrof maar dat de zak eenvoudigweg niet aan de trambestuurder werd bezorgd, waardoor die de ad-hoc-procedure niet kon toepassen. De ombudsman sluit het dossier.

201601013

Mevrouw E. heeft per ongeluk tweemaal 107 euro overgeschreven aan de MIVB om een inbreuk te betalen. Ze richt zich tot de ombudsman om het ten onrechte betaalde bedrag te recupereren. De dienst Inbreuken, verwittigd door de ombudsman, stelt de klant gerust door haar te garanderen dat de MIVB systematisch terugbetalingen uitvoert voor dossiers met een saldo.

201601017

De heer G. is er niet in geslaagd de klantendienst van de MIVB te bereiken per mail. Hij richt zich daarom tot de ombudsman om een vertragingsattest te krijgen voor een belangrijke storing op de metrolijn 5. De ombudsman informeert hem over het bestaan van het Call center 070/232000 en geeft de vraag door aan het departement Customer Care van de MIVB.

201601018

De heer A. licht de ombudsman in over zijn intentie om klacht in te dienen tegen de MIVB betreffende de onregelmatigheden op lijn 92. Hij vult zijn schrijven aan met heel wat voorbeelden van problemen op de lijn. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is in eerste lijn maar geeft al uitleg bij de problemen op die lijn waarvan hij op de hoogte is (werf, wegverzakking ...). Hij draagt het dossier vervolgens over aan Customer Care en vraagt hen een completer antwoord te geven.

201602006

De heer B. komt uit Bergen en is op weg naar zijn dokter in Brussel. Hij legde de afspraak maanden geleden vast. Hij wil de metro nemen richting Montgomery maar het net is verstoord tussen het Centraal station en Montgomery omwille van een persoonsongeval. Er worden pendelbussen ingezet en men stelt de reizigers voor per trein te reizen tussen Centraal station en Schuman. De heer B. ziet af van die mogelijkheden en begeeft zich niet naar zijn afspraak. Hij vraagt vervolgens een vergoeding voor zijn transportkosten. De klantendienst van de MIVB antwoordt (de ombudsman verklaarde zich onbevoegd in eerste lijn) aan de heer B. dat het reglement geen schadevergoeding voorziet indien het openbaar vervoer niet kan worden gewaarborgd omwille van redenen buiten haar wil om.

201602018

Mevrouw L. richt zich tot de ombudsman met een reeks klachten over de algemene werking van de MIVB: gebruik van de website, verloren reizen door twee kaarten samen te scannen, onvoldoende kennis van het Nederlands, onvriendelijke bestuurders die geen dag zeggen. De ombudsman kan die

klachten niet in eerste lijn behandelen en stuurt het bericht door naar Customer Care, die binnen de twee weken antwoordt.

201602022

De heer F. stuurt een foto op waarop te zien is dat er een toegang tot de metro in het Noordstation is zonder langs de poortjes te gaan. De ombudsman bedankt en stuurt de informatie door naar de MIVB-dienst in kwestie.

201602029

Mevrouw B. vraagt aan de ombudsdienst om haar vertragingsattesten te verschaffen. De ombudsman verklaart zich onbevoegd en stuurt het verzoek door naar de klantendienst.

201603016

Volgend op de aanslagen in de metro en op de luchthaven daags voordien rijdt de MIVB met een beperkte dienstverlening, conform de instructies van de federale overheid. Mevrouw L. begrijpt dat niet alle lijnen circuleren maar verzet zich tegen het feit dat de lijnen 76 en 77 geen deel uitmaken van de bediende lijnen. De ombudsman kent de redenen van de keuzes van de MIVB en de overheid niet. Hij stuurt de klacht door naar de klantendienst en brengt mevrouw L. daarover op de hoogte. Die antwoordt nog dat ze op voorhand al weet dat de MIVB toch enkel leugenachtige, verkeerde of onvolledige informatie verschaft. De ombudsman sluit deze nutteloze en vooringenomen correspondentie af.

201604002

De ombudsman ontving verschillende klachten van in de metrostations gevestigde handelaren. Hun handel bevindt zich in een van de metrostations die sinds de aanslag in Maalbeek gesloten zijn en ze slagen er niet in om via hun contactpersoon bij de MIVB een attest te bemachtigen betreffende de sluiting van dat station. Dat attest moet echter worden toegevoegd aan hun officiële aanvraag voor werkloosheid om economische redenen door overmacht, in te dienen bij de FOD Economie. De MIVB levert een document dat niet precies genoeg is en niet aangepast aan hun geval. De ombudsman contacteert de dienst in kwestie, die uiteindelijk het probleem identificeert en een geschikt attest levert.

201604003

De heer P. is gehandicapt en richt zich tot de ombudsman omdat hij heel wat mobiliteitsproblemen ondervindt, vooral in de metro. De laatste keer, in station Madou op 27 januari 2016, stelde hij vast dat hij niet naar beneden kon en deed hij beroep op de dienst van het station voor hulp. Gezien het late uur (23 uur) en het gebrek aan reservering moest de heer P. wachten en geraakte hij niet op tijd bij de metro. De ombudsman legt uit dat er een dienst in het station bestaat maar dat die best gereserveerd wordt. De heer P. uit heel wat kritiek op de werking. De ombudsman wenst de precieze tekortkomingen te kennen om de nodige aanbevelingen te kunnen doen. Hij vraagt preciseringen aan de heer P. maar zijn bericht blijft onbeantwoord.

201604004

De heer P. schrijft de ombudsdienst aan om zijn kandidatuur voor te stellen voor een functie als arbeider. De ombudsman kan hem niet helpen en bezorgt hem de gegevens van de MIVB-website om op een geldige manier te solliciteren.

201604006

Mevrouw K. verbaast zich over het feit dat het station Sint-Guido gesloten is wanneer ze daar om 7.10 uur toekomt. Ter herinnering, na de aanslag in het station van Maalbeek werden de openingsuren van de stations gedurende enkele weken beperkt tot een uurrooster van 7 u. tot 18 u. De ombudsman bezorgt de klacht aan de klantendienst van de MIVB omdat hij niet bevoegd is. De dienst antwoordt dat het moeilijk is om alle poorten om 7 uur te openen. Er kunnen variaties van enkele minuten zijn omdat het teams zijn die van station naar station worden gestuurd.

201604009

Door het onverwachte remmen van de bus waarop hij zich bevond, is de heer R. gevallen en heeft hij zijn vest beschadigd. Hij signaleert dat aan de chauffeur die de informatie in een rapport noteert. Een week na de feiten signaleert de heer R. dat er ook schade is aan zijn fototoestel en aan een zak. De verzekering van de MIVB weigert die schade te vergoeden en dus richt de heer R. zich tot de ombudsman. Die laatste informeert zich bij de dienst verzekeringen, die hem preciseerd dat het moeilijk is om rekening te houden met schade die achteraf wordt aangegeven. De schade aan de vest werd vergoed maar meer kan de MIVB niet doen. De ombudsman neemt het op zich om dat uit te leggen aan de heer R., die dat standpunt niet begrijpt.

201604017

Mevrouw D. schrijft bijna jaarlijks over haar situatie aan de klantendienst, zonder dat er een oplossing komt. Zij en haar partner zijn mindervalide en reizen in een rolstoel met het openbaar vervoer. Een reglement van de MIVB preciseerd evenwel dat de dienst voor hulp in het station voor PBM'ers slechts één persoon in een rolstoel per metrostel toelaat. De ombudsman begrijpt dat mevrouw D. dat argument discriminerend vindt en doet navraag bij de bevoegde dienst van de MIVB ... hij wacht op antwoord.

201604018

De heer B. stelt dat hij het slachtoffer was van een poging tot moord door een buschauffeur van de MIVB. Die zou hem hebben proberen te overrijden met zijn bus door in volle snelheid op hem af te rijden terwijl hij zich op het zebrapad bevond. De ontvangen boodschap is redelijk laconiek en de ombudsman vraagt hem de informatie verder aan te vullen om een onderzoek te kunnen voeren. De ombudsman krijgt geen antwoord en sluit het dossier.

201605004

Mevrouw F. vraagt hulp aan de ombudsman. Ze zegt dat haar wagen beschadigd werd door een bus van de MIVB die niet gestopt is nadat hij haar zijspiegel eraf reed. De ombudsman is enkel bevoegd voor de behandeling van klachten van gebruikers. Hij brengt de dame daarvan op de hoogte en bezorgt haar de gegevens van de juridische dienst van de MIVB.

201605005

Twee maanden na de aanslagen in Brussel verbaast de heer B. zich erover dat nog niet alle toegangen tot de metro heropend zijn en wijst hij op de gevaren dat dat in geval van nood met zich kan meebrengen. De ombudsman is niet bevoegd en geeft de boodschap door aan de klantendienst van de MIVB, met de precisering dat de beslissing over die materie niet in handen van de MIVB ligt maar afhangt van de autoriteiten belast met de veiligheid. De klantendienst van de MIVB preciseerd dat antwoord aan de heer B.

201605007

De heer M. richt zich tot de ombudsman gezien de weigering van de diensten van de MIVB om rekening te houden met zijn premiedossier Bruxell'Air omdat hij zijn dossier te laat indiende. Ter herinnering, het betreft een premie uitgereikt door het Brussels Gewest voor iedereen die zijn wagen verkoopt en gebruikmaakt van alternatief vervoer om zich in het Gewest te verplaatsen. Een van de voorwaarden is het indienen van een aanvraag bij de bevoegde instanties binnen de 6 maanden na de schrapping van de nummerplaat van het voertuig. De heer M. geeft als reden voor de vertraging op dat hij een medisch getuigschrift had vanaf 21 april 2016. Zijn aanvraag moest echter ten laatste op 16 april ingediend zijn. Zijn medisch getuigschrift verklaart het overschrijden van de termijn dus niet. Aangezien hij geen andere argumenten heeft, legt de ombudsman aan de heer M. uit dat hij hem niet verder kan helpen in het dossier.

201605011

De heer D. richt zich tot de ombudsman voor een fiscaal attest. Hij doet sinds drie jaar de aanvraag via het onlineformulier maar ontvangt het nooit. Om te vermijden dat hij nogmaals naar een BOOTIK moet,

richt hij zich tot de ombudsman. Die geeft de boodschap door aan de klantendienst van de MIVB, aangezien hij zelf niet bevoegd is om die documenten af te leveren.

201605012

Mevrouw B. schrijft de ombudsman aan omdat de zijspiegel van haar wagen er volgens haar werd afgereden door een buschauffeur, die dat niet opmerkte. De ombudsman is in principe niet bevoegd aangezien de klager geen gebruiker is. Hij antwoordt haar evenwel dat de verzekeraar van de MIVB zal weigeren de schade te dekken indien er geen ongevalverklaring of getuigen zijn. De ontgoochelde mevrouw B. bedankt de ombudsman dat hij de tijd nam om haar te antwoorden.

201605016

De heer W., een Franstalige Brusselaar, is van mening dat de MIVB-signalisatie in het Nederlands aan Stokkel ongepast is. De ombudsman wijst hem erop dat Brussel tweetalig is en dat de MIVB aan al haar haltes tweetalige borden plaatst. In dit geval zou het Franstalige bord zich op de achterkant van het Nederlands bevinden. De heer W. zou enkel de kant in het Nederlands gefotografeerd hebben.

201606001

Mevrouw B. woont in Vilvoorde en wil weten of de MIVB zal meedoen met door de NMBS aangekondigde spoorwegstaking op 12 juni. De ombudsman antwoordt dat er tot op heden geen staking bij de MIVB voorzien is.

201606002

Op 6 juni, in het licht van de stakingen die de NMBS voor de volgende week heeft aangekondigd, vraagt mevrouw N. zich af hoe ze haar MOBIB-kaart, geldig t.e.m. 21 juni 2016, kan verlengen omdat ze naar Brussel wil. De commerciële dienst antwoordt haar dat ze haar kaart nu al kan verlengen.

201606008

De heer L. schrijft de ombudsman omdat hij de dag voordien opmerkte dat er zich op zijn bus een persoon bevond die volledig in een zwarte nikab gehuld was. Hij vindt dat de MIVB richtlijnen zou moeten geven aan haar chauffeurs opdat die de toegang ontzeggen aan personen die het verbod op een volledige sluier in het openbaar niet respecteren. De ombudsman kan de klacht alleen maar doorgeven aan de diensten van de MIVB. Het valt immers niet onder zijn bevoegdheden om voor te schrijven welke maatregelen de vervoersmaatschappij dient te nemen wanneer een passagier de wet overtreedt. Hij laat de heer L. weten dat hij de aandacht van de MIVB op de kwestie heeft gevestigd en sluit het dossier wat de bemiddeling betreft.

201606009

De heer B. schrijft drie rommelige e-mails naar de ombudsman waarin hij zich beklagt over racistisch en degoutant gedrag t.o.v. Belgen, beledigingen door het MIVB-personeel, veelvuldige onderbrekingen op zijn lijn, het feit dat hij de enige Belg aan een halte is, een gebrek aan veiligheid, agressie door de MIVB-medewerkers, dat hij door MIVB-medewerkers werd gegijzeld omdat hij zogenaamd dronken was. Hij wenst een schadevergoeding en excuses te ontvangen. De ombudsman bezorgt de klacht aan de klantendienst aangezien hij ze in eerste lijn ontving. De klantendienst wil meer weten en vraagt details over de reis maar de heer B. antwoordt niet. Het dossier wordt zonder gevolg geklasseerd.

201606016

In oktober 2015 bracht mevrouw M. de ombudsman al op de hoogte van problemen op de parking aan de metro Kraainem, die altijd vol is. Deze keer richt ze zich tot de ombudsman om hem te signaleren dat er een onderzoek loopt op de parking van Roodebeek. Daar stelt zich hetzelfde probleem: plaatsen bezet door een meerderheid van personen die de metro niet nemen. Ze laat weten dat er blijkbaar wordt gezocht naar een oplossing die eruit bestaat aan de ingang te badgen met de MOBIB-kaart. De ombudsman is niet bevoegd voor deze materie en bedankt mevrouw M. voor de informatie.

201606022

Mevrouw E. wil weten of een bekeuring van de MIVB geldt als vervoerbewijs. De ombudsman antwoordt dat, zover zijn kennis strekt en in afwachting van een meer compleet antwoord van de juridische diensten van de MIVB, een bekeuring van de MIVB de vaststelling vormt van een gebrek aan een vervoerbewijs en in geen geval een vervoerbewijs op zich is. De bekeuring getuigt van een frauduleus gebruik van het systeem en bestraft dat. Logischerwijs zou de reiziger ervoor zorgen dat hij aan de regelgeving voldoet om zijn rit verder te zetten. In de praktijk zijn er slechts weinig mensen die dat doen. Een andere controleur van het team zal in de praktijk ook niet enkele minuten later in hetzelfde voertuig dezelfde persoon sanctioneren hoewel hij daar waarschijnlijk het recht toe zou hebben. Hij verzoekt mevrouw E. hem te contacteren indien ze kennis zou hebben van een dossier waarin een gebruiker en de MIVB tegenover elkaar staan in verband met die problematiek.

201607001

Mevrouw V. vindt dat ze recht heeft op een compensatie ter waarde van een dag van het abonnement van haar zoon, die op 24 juni niet kon reizen omwille van een nationale staking. De ombudsman wordt in eerste lijn aangeschreven en bezorgt de klacht aan de klantendienst. Die antwoordt snel aan de klaagster dat er in het MIVB-reglement geen schadevergoeding voorzien is aangezien ze niet verantwoordelijk kan worden gehouden voor gebeurtenissen buiten haar wil om.

201607004

Mevrouw B. klaagt bij de ombudsman over diverse omstandigheden waarin ze zich onveilig voelt op het openbaar vervoer. De klantendienst legt haar in detail uit welke gedragingen ze dient te vermijden en welke houding ze dient aan te nemen indien ze opnieuw geconfronteerd wordt met onrustwekkende personen. Bovendien krijgt ze het advies bij de federale politie klacht in te dienen opdat de feiten worden geacteerd en geïnventariseerd.

201607008

Mevrouw P. vertelt over een reeks problemen die ze tegenkwam op tram 94. Door een persoonsongeval in de metro moet ze aan Herrmann Debroux de 94 nemen richting Louiza. Op de Terhulpansesteenweg hoort de trambestuurder het stopsignaal niet. De dronkenlap die wilde afstappen, scheldt hem uit, waarna de bestuurder zich niet meer in staat voelt om met de tram te rijden. Alle passagiers moeten vervolgens 20 minuten wachten in Bosvoorde. Er komt een andere bestuurder met een andere tram, die in panne valt aan het Stefaniaplein. Iedereen stapt van de tram om zich naar Louiza te begeven. De ombudsman kan niet tussenbeide komen in 1e lijn en geeft de klacht door aan de klantendienst van de MIVB die snel antwoordt.

201607016

Mevrouw C. vraagt om een verdragingsattest omwille van werken aan tram 97. De ombudsman stuurt de vraag door naar de klantendienst.

201607017

De heer M. wil de ombudsman en een hele reeks andere aanspreekpunten buiten de MIVB op de hoogte brengen van een negatieve ervaring die hij beleefde toen hij aan de Heizel de Harry Potter-tentoonstelling bezocht met zijn vrouw, zijn dochter en zijn kleinzoon. Hij kreeg geen uitleg over het gebruik van de tickets, heeft niet gevonden hoe hij van het Centraal Station naar de Heizel kon en had een lift nodig om op het perron te geraken ... De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is om die klacht te behandelen en laat het aan de klantendienst over om te antwoorden.

201607018

Mevrouw W. is bemiddelaar in het domein van administratieve sancties en wenst tussen te komen voor een jongere die werd bestraft voor het beschadigen van een bushokje. Ze zou willen dat de jongere zich ervan bewust wordt dat zijn gedrag ongepast is door een gemeenschapsdienst, eerder dan dat hij een boete krijgt. De ombudsman keurt die stap goed maar is evenwel niet bevoegd. In eerste instantie omdat hij enkel klachten van gebruikers behandelt en in tweede instantie omdat administratieve sancties niet door de MIVB worden opgelegd en tot slot omdat het stadsmeubilair geen eigendom van

de MIVB is. Hij bezorgt mevrouw W. de gegevens van de firma Decaux en communiceert (na haar akkoord) haar verzoek aan de diensten van de MIVB die verantwoordelijk zijn voor preventie. Hij is van mening dat die aanpak gericht op bewustmaking van jongeren van groot belang is voor de werking van de MIVB.

201607020

De heer D. ontvangt op zijn adres een brief van de deurwaarders van de MIVB die aan iemand anders gericht is. Hij signaleert de fout aan de diensten van de MIVB, aan de deurwaarders en aan de ombudsman.

201608001

De heer D. legt aan de ombudsman uit dat er recent een bushokje voor zijn huis werd geïnstalleerd. Daardoor is de woning niet meer zichtbaar, terwijl ze is opgenomen in het architectuurpatrimonium van Brussel dat deel uitmaakt van de georganiseerde bezoeken van het ARAU. Aangezien de heer D. geen gebruiker van de MIVB is, is de ombudsman niet bevoegd om te antwoorden. Hij verwittigt hem dat hij zijn vraag doorstuurt naar de MIVB-dienst in kwestie.

201608010

De zoon van de heer P. ging naar een Bootik om een verzamelbox van Kuifje te kopen. Die is echter enkel beschikbaar in het Trammuseum en de loketbediende verkoopt hem in plaats daarvan 5 Kuifje-MOBIB-kaarten aan 19 euro per stuk. De heer P. verzoekt om de terugbetaling van die aankoop aangezien hij niet de kaarten maar de verzamelbox wil geven aan een bevriend verzamelaar. De 50 ritten op de kaarten zullen verloren zijn. Hij stelt een gebrek aan informatie in de Bootik-verkooppunten vast. Die hadden immers geen 5 10-rittenkaarten aan 95 euro moeten verkopen, aangezien de koffer 69,90 euro kost. De MIVB weigert de heer P. terug te betalen, die daarom een beroep doet op de ombudsman. De klacht is niet ontvankelijk omdat de heer P. in feite zegt dat hij geen gebruik maakt van de diensten van de MIVB. Om hem een plezier te doen, neemt de ombudsman evenwel contact op met de MIVB om te zien of er een oplossing kan worden gevonden. Er wordt hem echter bevestigd dat de MOBIB Basic-kaarten omwille van evidente administratieve redenen nooit zullen worden terugbetaald, ongeacht de reden. Bovendien heeft de MIVB aangetoond dat de informatie correct en uitvoerig verspreid werd en dat ze niet verantwoordelijk kan worden gehouden indien de zoon van de heer P. zich bij zijn aankoop van product vergist heeft. De ombudsman brengt de heer P. daarover op de hoogte en sluit het dossier.

201608012

De heer V. legt aan de ombudsman uit dat een dakloze al sinds een maand in het station IJzer woont. Hij is van mening dat de MIVB haar verantwoordelijkheden niet neemt door die situatie de facto te aanvaarden en dat die vorm van tolerantie getuigt van een gebrek aan menselijkheid. De ombudsman bezorgt de klacht aan de klantendienst aangezien hij niet bevoegd is voor klachten die in eerste lijn aan hem worden gericht. De klantendienst antwoordt dat de MIVB, in samenwerking met de verenigingen actief op het terrein, een sociaal en duurzaam antwoord tracht te bieden op de problematiek van daklozen die in haar installaties verblijven.

201608015

Mevrouw M. is sociaal assistente bij een Brusselse mutualiteit. Ze komt tussenbeide voor de heer R., die bij hen aangesloten is. Hij krijgt binnen drie luttele weken op zijn verjaardag een gratis abonnement. Hij wenst in afwachting een abonnement van datum tot datum in plaats van tickets te moeten kopen. De MIVB probeerde zonder succes de heer R. te contacteren die evenwel aan zijn mutualiteit vraagt om een afspraak met de ombudsman omwille van 'immateriële en financiële schade'. De ombudsman antwoordt dat de behandeling van verzoeken en klachten enkel per brief of per e-mail gebeurt. Uit analyse van de correspondentie met de MIVB blijkt bovendien dat de behandeling van dit geval plaatsvond met het grootste respect voor de klant aangezien die, toen hij voor het eerst langsging bij een MIVB-loket, werd verzocht een formulier te tekenen om de startdatum van het abonnement te wijzigen, wat hij om een onbekende reden geweigerd heeft. De ombudsman kan in dit dossier dus niet in het voordeel van de heer R. pleiten en brengt de sociaal assistente daarvan op de hoogte.

201609001

De heer W. schrijft tezelfdertijd naar de ombudsman en de klantendienst om zich te beklagen over de geldigheidsduur van de MOBIB-kaarten en de vervoerbewijzen die erop worden opgeladen en de moeilijke opvolging van opeenvolgende valideringen van de tickets bij gebruik. Aangezien de ombudsman niet bevoegd is in eerste lijn laat hij de klantendienst de geschikte antwoorden voorbereiden en versturen.

201609012

De heer K. heeft verschillende keren gesolliciteerd bij de MIVB maar zijn profiel voldoet nooit. Hij klaagt erover bij de ombudsman die echter niet bevoegd is. Hij geeft de klacht daarom door aan de dienst Rekrutering van de MIVB opdat die een geschikt en onderbouwd antwoord kan geven.

201609013

Mevrouw B. beklagt zich uitvoerig over de manier waarop de MIVB haar subsidies gebruikt. Ze vindt dat de dienstverlening catastrofaal is, de inlichtingen op de website nogal vaag en de uurroosters leugenachtig. De gebruikers worden behandeld als vee ... kortom, de MIVB is verschrikkelijk. Bovendien krijgt ze geen antwoord op haar klachten bij de klantendienst. De ombudsman informeert zich bij die dienst. De klachten zijn daar de dag en twee dagen voordien goed toegekomen en de antwoorden zijn in de maak. De ombudsman sluit het dossier, dat in goede handen is.

201609014

De heer W. contacteert de ombudsman opnieuw over klachten die hij indiende bij de klantendienst waarop hij volgens hem geen antwoord heeft gekregen (zie geval 09001). Uit onderzoek blijkt dat de klachten behandeld werden en dat de heer W. een antwoord kreeg op zijn vragen. De ombudsman sluit het dossier, dat in goede handen blijkt te zijn.

201610003

Mevrouw G. wil na haar opleiding in bemiddeling een stage lopen bij de ombudsdienst van de MIVB. De ombudsman informeert haar over de structuur van de ombudsdienst van de MIVB en stelt voor de website www.ombudsman.be te bezoeken om een stage te vinden die aan haar verwachtingen voldoet.

201610009

De heer H. krijgt op zijn adres brieven van de dienst Inbreuken voor een persoon die er niet woont maar het adres opgaf tijdens een controle door de MIVB-agenten. De ombudsman informeert de heer H. over het feit dat het juiste adres van de overtreder gevonden is.

201610010

De heer A. heeft de ombudsman geschreven om te signaleren dat hij, zonder succes, de terugbetaling van een boete heeft gevraagd die hij per ongeluk twee keer heeft betaald. De ombudsman verzoekt de dienst Inningen om de nodige terugbetaling uit te voeren en brengt de heer A. daarvan op de hoogte.

201610012

De heer B. schrijft de ombudsman omdat hij niet werd aangeworven als MIVB-agent terwijl hij geslaagd was voor de testen en het medisch onderzoek met succes doorstond. Hij wenst te weten waarom. De ombudsman verwijst hem door naar de juiste dienst, daar hij zelf niet bevoegd is om klachten van niet-gebruikers te behandelen.

201610013

De metro moest bruusk remmen waardoor mevrouw H. tegen een handgreep botste. Ze werd verzorgd en verzoekt om de terugbetaling van haar kosten. De ombudsman raadt haar aan haar vraag te richten tot de dienst geschillen van de MIVB, die bevoegd is om dit geval in eerste lijn te behandelen.

201610014

Mevrouw D. betwist bij de ombudsman formeel de schadevergoeding die de MIVB haar vraagt omwille van het verstoren van de dienstverlening. De agenten waren van mening dat haar voertuig de

doorgang blokkeerde en lieten het wegslepen. De ombudsman is niet bevoegd voor de behandeling van vragen van niet-reizigers. Deze vraag houdt bovendien verband met een inbreuk tegen de wegcode. Hij stuurt het dossier door naar de juridische dienst voor de gewenste opvolging.

201610022

De heer B. volgde het aanwervingsprogramma voor preventieagent via Actiris; aan het einde van de goed verlopen procedure kondigt de MIVB aan dat hij niet wordt aangeworven. De moeder van de jonge werkzoekende kreeg geen antwoord van de MIVB over de reden van die weigering. Ze richt zich daarom tot de ombudsman in een poging om de beslissing van de MIVB te wijzigen of op zijn minst de redenen te kennen voor de negatieve afsluiting van het dossier. De ombudsman antwoordt onmiddellijk dat dat soort verzoeken niet onder zijn bevoegdheid valt en dat de MIVB zich inderdaad niet hoeft te verantwoorden over de verschillende criteria voor het aanvaarden of weigeren van een kandidaat. Hij raadpleegt de Directie Human Resources over het onderwerp en sluit vervolgens het dossier.

201610023

De heer M. is blij omdat de dienst gevonden voorwerpen hem zijn sleutels heeft terugbezorgd die hij in het metrostation Simonis vergeten was. Hij wil de MIVB-diensten daarvoor bedanken. De ombudsman geeft de dankwoorden door aan de MIVB.

201611003

De heer P. schrijft de ombudsman omdat hij op 1 november naar het Centraal Station van Brussel ging. Hij is PBM'er en probeerde op voorhand de assistentiedienst te bereiken om hulp te krijgen in het station. Hij kreeg echter geen antwoord. Eenmaal in het station aangekomen, ging hij naar het loket. Daar raadde de MIVB-agent hem aan 24 uur op voorhand de nodige stappen voor zijn verplaatsing te ondernemen, vooral wanneer hij zich op een feestdag verplaatst. De heer P. is geschokt door het gebrek aan begrip voor personen met een beperkte mobiliteit. De ombudsman is niet bevoegd om in eerste lijn te antwoorden en geeft het bericht door aan de klantendienst. Die legt aan de heer P. uit dat de voorziene procedure inderdaad vereist dat de gehandicapte persoon die zich wenst te verplaatsen de aangewezen dienst verwittigt ten minste één uur voor hij hulp nodig heeft. Zo kan de hulp zo goed mogelijk georganiseerd worden en vermijdt men wachttijden in het station. De klantendienst preciseert eveneens waar de openingsuren van de PBM-dienst te vinden zijn.

201611005

Nadat hij zijn beklag deed bij de klantendienst van de MIVB, klaagt de heer D. bij de ombudsman over de muziek in de metrostations, waardoor hij niet kan lezen. De ombudsman legt hem uit dat de muziek over het algemeen geapprecieerd wordt en dat achtergrondmuziek een positief effect heeft op de perceptie van de wachttijden.

201611008

Mevrouw H. informeert bij de ombudsman over de stagemogelijkheden voor studenten die in bemiddeling specialiseren. De ombudsman legt uit dat de bemiddelingsdienst bij de MIVB bestaat uit een microstructuur van 2 personen. Hij bezorgt mevrouw H. het adres van de website die alle ombudsmannen van België groepeert. Hij legt ook uit dat bepaalde bemiddelingsdiensten op federaal niveau soms tot 30 personen tewerkstellen en dus gemakkelijker stagiairs aanvaarden.

201611013

De heer L. richt zich tot de ombudsman om klacht in te dienen tegen een controleur van de MIVB. De ombudsman is niet bevoegd en geeft de vraag door aan de dienst Geschillen.

201611017

De heer L. vraagt dat de ombudsman hem belt over een personeelslid van de MIVB. De ombudsman kan niet handelen in eerste lijn en stuurt de vraag door naar de klantendienst voor opvolging.

201611022

De heer B., wiens moeder het geval 10022 bij de ombudsman opende, neemt opnieuw contact met de ombudsman op over het feit dat de MIVB hem niet heeft aangeworven. De ombudsman kan niet anders dan aan de heer B. bevestigen wat hij al aan diens moeder zei, namelijk dat dat soort verzoeken niet onder zijn bevoegdheden valt.

201611024

De heer V. contacteert de ombudsman met een rekening van meer dan 600 euro ten gevolge van onbetaalde boetes sinds 2013. De dienst Inbreuken raadt hem aan contact op te nemen met de deurwaarders, waar het dossier sinds verschillende maanden ligt.

201612001

Mevrouw V. is schooldirectrice. Ze stuurt een brief naar de ombudsman met 3 bijlagen. Het zijn brieven met excuses geschreven door kinderen die de dag voordien stenen gegooid hebben op bus nummer 45. De chauffeur was uitgestapt en had hen uitgelegd hoe gevaarlijk hun gedrag was. Als directrice heeft ze dat herhaald en de kinderen gevraagd hun excuses aan de chauffeur aan te bieden. De ombudsman bedankt mevrouw V. voor die stap en geeft de brieven door aan de betrokken MIVB-dienst.

201612017

De heer F. schrijft de ombudsman om de naam te kennen van de verantwoordelijke voor de klachten bij de MIVB. De ombudsman bezorgt hem de telefoon-, post-, mail- en internetgegevens van de Customer Care van de MIVB.

201612019

De heer B. van Promojeunes schrijft de ombudsman om de factuur te betwisten die hij van de MIVB kreeg. Het betreft een contractuele schadevergoeding omdat hij niet voldeed aan het bezoekersquotum voorzien voor een sensibiliseringscampagne rond stedelijke mobiliteit in de lokalen van de MIVB. De ombudsman kan niet tussenbeide komen. Hij is immers niet bevoegd omdat de klager geen gebruiker is. Hij geeft het dossier evenwel door aan de betrokken directeur van de MIVB aangezien het jaar 2016 ook voor de schoolsector moeilijk was. De sector zag zich genoodzaakt heel wat externe activiteiten te schrappen.

14000 - Met betrekking tot een andere ombudsman

201602001

De heer J. had een ongeluk met de tram in Antwerpen en richt zich tot de ombudsman van de MIVB om te weten hoe hij de zaak moet afhandelen. De ombudsman van de MIVB laat hem weten dat hij zich van operator vergist en geeft hem de gegevens van De Lijn door.

201602021

Mevrouw S. krijgt boetes van de NMBS terwijl ze de trein niet neemt. De ombudsman legt haar uit hoe ze de ombudsman van de NMBS kan contacteren.

201603008

De ombudsman voor de MIVB krijgt een klacht van de heer M. die werd beboet voor verkeerd parkeren op de busplaatsen aan het station van Roeselare. De ombudsman geeft hem de gegevens van de diensten in kwestie.

15000 - Snelheidsovertreding van de tram

201602009

De heer S. klaagt bij de ombudsman over het feit dat de tram meer dan 60 km/u reed op het stuk Lemonnier en Anneessens (premetro). Hij zegt dat de remmen werden weggenomen in de MIVB-werkplaatsen en dat de chauffeurs snelheidsovertredingen doen om hun pauze te verlengen. De ombudsman is onbevoegd in eerste lijn en geeft de klacht door aan de klantendienst. Die antwoordt binnen de week dat de snelheid van de trams wordt bepaald door een systeem voor snelheidscontrole in de premetro. Bovendien wordt aan de heer S. gepreciseerd dat zijn bericht wordt bezorgd aan de divisie Tram voor verder onderzoek.

21110 - Moeilijkheden om een vervoerbewijs te verkrijgen

201603014

De heer B. betaalde twee tickets aan een automaat zonder ze te ontvangen. De ombudsman ontvangt de klacht in eerste lijn en bezorgt ze aan de klantendienst van de MIVB. Die antwoordt enkele dagen later dat de klant zal worden vergoed in de vorm van twee tickets op een Mobib Basic-kaart.

201603019

De heer V. vraagt aan de ombudsman hoe hij de metro op kan met zijn verminderskaart. De ombudsman geeft zijn vraag door aan de klantendienst. Die legt de heer V. uit dat de kaart hem recht geeft op een verlaagd tarief op de MIVB-abonnementen maar dat de kaart op zich geen toegang tot de metro verschaft.

201605006

De heer K. richtte zich begin april tot de Customer Care van de MIVB omdat het bedrag van 14 euro tweemaal van zijn rekening werd afgehouden terwijl op zijn Mobib-kaart slechts 10 ritten werden opgeladen. Hij zegt dat hij geen antwoord kreeg en richt zich dus tot de ombudsman. Zijn vraag is ontvankelijk. De ombudsman leert van de Customer Care dat die dienst de klant sinds 14 april gecontacteerd heeft om hem het nummer van zijn Mobib Basic-kaart te vragen. Zonder dat nummer kan de dienst de nodige controle niet uitvoeren. Sinds toen staat het dossier on hold. De ombudsman antwoordt aan de klant dat de dienst Customer Care van de MIVB op de informatie wacht om hem te kunnen helpen. Hij stelt voor het nummer door te geven zodra hij het ontvangt. Hij krijgt echter evenmin een antwoord.

201606018

De heer V. probeerde een vervoerbewijs te kopen aan een verkoopautomaat van de MIVB maar heeft niets ontvangen. De machine gaf hem geen ticket en gaf hem evenmin de 2,10 euro terug die hij erin gestoken had. Hij vraagt om een terugbetaling. De ombudsman stuurt de e-mail door naar de klantendienst en brengt de klager daarvan op de hoogte.

201606021

De heer S. beklagt zich rechtstreeks bij de ombudsman omdat de 10 ritten op zijn MOBIB-kaart verdwenen zijn. De ombudsman is onbevoegd en stuurt het verzoek door naar de klantendienst. Hij brengt de heer S. daarover op de hoogte en bezorgt hem de onlinegegevens van de dienst in kwestie.

201610017

Mevrouw B. vindt dat de MIVB haar tekortdeed en richt zich tot de ombudsman. Ze heeft haar abonnement opgeladen op een oude, inactieve kaart en heeft dat pas na 7 dagen beseft. Ze liet haar abonnement op de juiste kaart opladen maar vindt dat ze benadeeld werd omdat de datum dezelfde is als die van de 1e oplading, op de oude kaart. Volgend op haar klacht heeft de klantendienst haar een commerciële geste voorgesteld in de vorm van 7 gratis ritten. Mevrouw B. vindt nog steeds dat de datum op haar abonnement met een week verlengd zou moeten worden. De ombudsman signaleert

haar dat ze heeft kunnen reizen met haar kaart tijdens de week dat haar abonnement op de 'inactieve' kaart stond en begrijpt haar argumenten dus niet. Ze legt uit dat ze gedurende die week haar 'goede kaart' gebruikt heeft en dat ze gebruik kon maken van de wagen van haar man. Ze verandert niet van mening en beslist pas meerdere weken later, op aanraden van de ombudsman, om de commerciële geste van de klantendienst van de MIVB te aanvaarden.

201610024

Mevrouw A. betaalde tickets aan de verkoopautomaat in het Zuidstation maar ontving ze niet. Ze vraagt een schadevergoeding. De ombudsman stuurt de vraag door naar de klantendienst.

201612002

Mevrouw V. heeft zich gericht tot de ombudsman van Wallonië, die haar verzoek heeft doorgestuurd naar de ombudsman van de MIVB. Mevrouw V. probeert te berekenen hoeveel ze zou moeten betalen voor een abonnement NMBS + MIVB en komt uit op een bedrag dat lager ligt dan wat men haar gevraagd heeft. Ze wil uitleg. De ombudsman stuurt de vraag door naar de commerciële dienst van de MIVB, die haar rechtstreeks antwoordt.

201612013

Mevrouw B. verloor 14 euro toen ze haar kaart wilde herladen aan een MIVB-zuil. Haar rekening werd gedebiteerd zonder dat het toestel haar kaart afleverde. Ze wil dat het gedebiteerde bedrag op haar kaart wordt opgeladen. De ombudsman geeft die vraag door aan de klantendienst die er positief gevolg aan geeft.

201612029

Juffrouw A. koopt midden oktober een schoolabonnement aan de Bootik Rogier. Ze levert daarvoor alle nodige documenten. De loketbediende geeft haar een MOBIB-kaart die na een maand niet meer werkt. Bij de controle blijkt dat haar een maandabonnement verkocht werd. Ze onderneemt meerdere stappen in verschillende verkooppunten en uiteindelijk krijgt ze te horen dat men haar een ongeschikt vervoerbewijs heeft verkocht maar dat het te laat is om het te vervangen, aangezien vervanging binnen de drie weken dient te gebeuren. In navolging van dat antwoord beslist ze begin december klacht in te dienen die, zo vertelt men haar eind december, zoek geraakte. De volgende dag krijgt ze een e-mail waarin de MIVB haar weigering tot het vervangen van het maandabonnement door een jaarlijks schoolabonnement bevestigt. Ze voegt daarbij nog een ander argument toe, namelijk dat "een foutief aangekocht abonnement kan enkel worden vervangen door een ander abonnement tijdens zijn geldigheidsduur". Juffrouw A. beslist zich tot de ombudsdienst te richten. De ombudsman argumenteert dat men pas kan weten dat de fout gebeurde wanneer het abonnement niet meer werkt. Bovendien betreft het geen 'foutief aangekocht vervoerbewijs' maar een 'foutief verkocht'. De schuld ligt bij de loketbediende. Op vraag van de ombudsman wordt het schoolattest teruggevonden. De MIVB beslist een schoolabonnement toe te kennen vanaf begin januari teneinde de periode te compenseren waarin de persoon niet meer over een geldig abonnement beschikte. De ombudsman brengt de klager op de hoogte.

21120 - Moeilijkheden om een voorkeurtarief te bekomen

201602016

De heer D. is student en legt aan de ombudsman uit dat het hem niet lukt zijn schoolabonnement te verlengen. De ombudsman, onbevoegd in eerste lijn, geeft de klacht door aan de dienst Customer Care van de MIVB, die aan de student antwoordt dat het 'schoolprofiel' wordt toegekend aan studenten van minder dan 25 jaar. Dat tarief houdt rekening met de startdatum van het abonnement. De heer D. is ouder dan 25 en kan dus geen aanspraak maken op dat voordeel.

201605013

De heer I. schrijft over zijn zoon, wiens schoolabonnement niet meer herkend wordt door de valideertoestellen. De chip moet worden vervangen, wat 10 euro kost. Bovendien verzet de heer I. zich tegen het feit dat de periode tussen de twee kaarten niet gedekt is door het abonnement en dat zijn zoon dus elk traject moet betalen in afwachting van zijn nieuwe abonnement. De ombudsman vindt dat laatste punt bizar, aangezien de MIVB onmiddellijk duplicata aanmaakt. Bovendien betaalt ze de eventuele tickets terug, indien de reisperiode binnen de limieten van het abonnement valt. Inderdaad, uit navraag bij de Customer Care van de MIVB blijkt dat de heer I. zich niet in de databank van de MIVB bevindt. De ombudsman vraagt daarom het abonnementsnummer en op dat moment beseft de heer I. dat hij zich van gesprekspartner heeft vergist. Hij excuseert zich uitvoerig omdat hij de ombudsman tijd gekost heeft.

21210 – Een saldo terugbetalen

201602007

De heer F. richt zich tot de ombudsman omdat hij geen antwoord kreeg op zijn verzoeken om terugbetaling van het saldo van een abonnement. In juli 2015 bracht hij zijn abonnement binnen in een Bootik, waar men hem beloofde dat de niet-gebruikte maanden zouden worden terugbetaald. Hij ontving niets en richtte zich daarom tot Customer Care, die na een maand nog niet geantwoord heeft. De ombudsman verklaart zich bevoegd voor het probleem. Hij richt zich tot de dienst in kwestie binnen de MIVB, die contact neemt met de heer F. om het probleem op te lossen.

201608003

Mevrouw R. richtte zich in eerste instantie tot de klantendienst van de MIVB om de terugbetaling te verkrijgen van het saldo op een abonnement dat ze sinds januari niet meer gebruikt wegens ziekte. De dienst heeft haar geantwoord dat retroactieve terugbetalingen niet mogelijk zijn. Ze richt zich daarom tot de ombudsman. Tijdens zijn onderzoek stelt die vast dat mevrouw R. al 38 jaar klant van de MIVB is. Hij bepleit eveneens het feit dat mevrouw R. plots ziek gevallen is enkele dagen nadat ze haar 39e jaarabonnement aanschafte en dat ze door haar ziekte het werk zeker niet meer zal hervatten in 2016. De verkoopdienst luistert naar die argumenten en aanvaardt, zeer uitzonderlijk, de terugbetaling van het abonnement pro rata het gebruik ervan. De klant bedankt de ombudsman.

201608016

In februari heeft de heer V. een abonnement opgeladen op de MOBIB-kaart van zijn zoon. Hij koos per ongeluk een maandabonnement voor een volwassene. In de maand juli vraagt de heer V. om het maandabonnement om te zetten in een schoolabonnement voor een jaar. Hij stelt dat hij zich inderdaad vergist heeft maar dat de schuld gedeeld is met de MIVB. Indien hij naar een Bootik was gegaan in plaats van de kaart aan een GO-automaat te kopen, zou men nooit een 'volwassen' abonnement op een MOBIB-schoolkaart opgeladen hebben. Het probleem is bekend bij de ombudsdienst die in 2015 twee gelijkaardige gevallen behandelde en bovendien een aanbeveling voor de MIVB formuleerde. Daarin werd gevraagd het technisch onmogelijk te maken om een abonnement voor volwassenen op een MOBIB-kaart van een kind op te laden. In dit nieuwe geval heeft de MIVB echter geweigerd het ongebruikte maandabonnement om te ruilen of terug te betalen omwille van de termijn die verstreken is vóór de heer V. of zijn zoon zich tot de MIVB heeft gericht. Er zijn inderdaad vijf maanden verstreken sinds de aankoop van het abonnement. Die termijn maakt het voor de MIVB waarschijnlijk onmogelijk om te controleren of het gekochte abonnement al dan niet gebruikt werd. De ombudsman argumenteert dat de wijziging van de software op de GO-automaten teneinde verwarring bij aankoop te voorkomen vertraging opgelopen heeft. De MIVB toont zich echter onvermurwbaar omwille van de termijn tussen de aankoop en de klacht. De ombudsman informeert de klant over die beslissing, die hij betreurt.

21220 – Terugbetaling ontwaardingen

201609003

Mevrouw H. heeft sinds enkele weken contact met de klantendienst omdat ze de draad van haar ontwaardingen kwijt is en omdat ze op haar MOBIB-kaart de plaats niet terugvindt die haar begin september werd terugbezorgd door de klantendienst. Ze stelt dat ze daar geen gehoor krijgt en richt zich daarom tot de ombudsman. Die onderzoekt de zaak vanaf het begin en dan blijkt dat de plaats teruggegeven door de klantendienst in feite niet verschuldigd was. De ombudsman antwoordt aan mevrouw H. dat het mogelijk is om de bewegingen op de MOBIB-kaart te bekijken aan een GO-automaat. Hij precificeert ook dat er een procedure bestaat om een gebruikshistoriek over de laatste zes maanden van de kaart te verkrijgen. Mevrouw H. bedankt de ombudsman voor zijn onderzoek.

21230 – Defect toestel of vervoerbewijs

201601005

Mevrouw D. richt zich tot de ombudsdienst omdat ze haar MOBIB-kaart eind november heeft opgeladen met een bedrag van 42 euro. Begin januari bleek dat alle trajecten gebruikt waren, terwijl ze maar 2 dagen per week werkt. De Bootik-medewerker heeft haar geantwoord dat hij niets kan doen dus mevrouw D. richt zich tot de ombudsman. Die contacteert Customer Care met de vraag de historiek te controleren van de ritten uitgevoerd met de kaart, tot en met de eventuele bug begin januari. De MIVB antwoordt rechtstreeks aan mevrouw D.

201601016

De heer V. richt zich rechtstreeks tot de ombudsman voor een probleem met zijn MOBIB-kaart. Hij heeft een abonnement en een 10-rittenkaart opgeladen. Hij merkt op dat vaak de Jump-ritten gedebiteerd worden en niet het abonnement. De ombudsman wordt in eerste lijn geraadpleegd en neemt contact op met de Customer Care opdat die de historiek van de MOBIB-kaart opstelt en contact neemt met de heer V.

201602013

De heer D. richt zich tot de ombudsman om de terugbetaling te vragen van het bedrag dat hij in een automaat stak zonder dat hij de gekochte tickets kreeg. De ombudsman kan hem in eerste lijn niet helpen. Hij bezorgt de boodschap aan de klantendienst en brengt de heer D. daarvan op de hoogte.

201602014

De heer V. heeft geen antwoord van de klantendienst van de MIVB, terwijl hij begin januari 2016 een brief stuurde. Op 11 februari 2016 richt hij zich tot de ombudsman die zijn klacht ontvangt. Als 65+-abonnee vroeg hij in een Bootik om op zijn MIVB-kaart het geschikte abonnement op te laden. Dat abonnement werd echter opgeladen op zijn kaart van De Lijn. Tegenwoordig bestaat immers de mogelijkheid om alle abonnementen van openbaar vervoer, zowel van de MIVB als van De Lijn en de andere operatoren in België, op te laden op dezelfde drager. De heer V. was van die finesse echter niet op de hoogte en hij probeerde zonder succes op de MIVB-lijnen te reizen met zijn MIVB-MOBIB. Nadat hij te voet van station Ribeaucourt naar De Brouckère stapt (hij denkt immers dat hij zijn MIVB-abonnement niet kan gebruiken), waar hij vaststelt dat de Bootik gesloten is, begeeft hij zich naar de Naamsepoort waar hij lang in de file staat. Uiteindelijk krijgt hij die uitleg en stelt hij vast dat hij de metropoortjes met zijn kaart van De Lijn kan openen. Hij apprecieert dat maar betreurt dat de informatie hem pas werd bezorgd na een lange tocht te voet door Brussel.

201602024

De heer W. betaalde 4,20 euro aan een automaat en kreeg slechts één ticket. Hij vraagt de terugbetaling van 2,10 euro. De ombudsman is onbevoegd en stuurt de vraag door naar de klantendienst.

201603010

Mevrouw B. zegt dat ze een defecte 10-rittenkaart, die ze van Actiris ontvangen had, heeft teruggestuurd naar de MIVB. De MIVB heeft haar een 5-rittenkaart teruggestuurd. Ze kaart dat aan bij de ombudsman, die haar probleem enkel aan de klantendienst van de MIVB kan doorgeven. Die zorgt voor de nodige opvolging.

201608014

Bij zijn validering van twee aansluitingen gingen er twee extra reizen af van de kaart van de heer D. Dat werd bevestigd door een loketbediende aan De Brouckère. Hij richt zich tot de ombudsman. Die kan in eerste lijn niets doen maar brengt de heer D. in contact met de dienst Klantenrelaties opdat hij snel een bevredigend antwoord krijgt.

201608017

Mevrouw B. heeft de klantendienst gecontacteerd omdat ze 7 ritten op haar MOBIB-kaart "kwijt" is. Ze kreeg geen antwoord en richt zich tot de ombudsman, die haar klacht ontvankelijk verklaart. Hij informeert zich bij de klantendienst die antwoordt dat het dossier snel zal worden behandeld.

201610004

De heer en mevrouw B. contacteren de ombudsman opnieuw na hun klacht van juli 2016 over de manier waarop de ritten op de MOBIB-kaart worden ingehouden. Ze verzetten zich tegen het feit dat er geen enkele visuele controle mogelijk is op het gebruik van de kaart en stellen dat er ritten verdwijnen. De ombudsman onderzoekt alle ritten afgelegd met de kaart van mevrouw B. Hij brengt heel precies alle trajecten in kaart en stuurt bij wijze van hoge uitzondering het overzicht ervan naar de heer en mevrouw B., die niet begrijpen dat de opgeladen vervoerbewijzen niet in volgorde van ouderdom worden gebruikt. De klantendienst van de MIVB is formeel: de reistickets worden gebruikt in volgorde van het tarief (de goedkoopste) en vervolgens in volgorde van anciënniteit (het oudste eerst). De heer B. ontkent dat met klem. De ombudsman kan, na verschillende weken van transacties en in het licht van de afdoende beweringen door de partijen, niet anders dan zijn missie afsluiten. Hij legt nog uit hoe controle aan de MIVB-zuilen mogelijk is en hoopt dat de heer en mevrouw B. geen twijfels meer zullen hebben over het gebruik van de ritten op hun kaart.

201610006

De heer C. laat de ombudsman weten hoe vreemd hij het vindt dat de data van zijn jaarabonnement variëren. In werkelijkheid liep zijn abonnement van 21/8/15 tot 20/8/16. Hij vernieuwde het op 30/8/2016 zonder te beseffen dat de 3 ritten die hij aflegde tussen 20 en 30 augustus gedebiteerd werden op zijn Jump-kaart die eveneens op zijn MOBIB-kaart opgeladen is. De ombudsman stelt hem gerust door hem te zeggen dat zijn nieuwe abonnement geldig zal zijn tot 29/8/2017.

21310 - Niet gevalideerd

201601001

De heer V. heeft een MOBIB-kaart met 10 ritten. Een vriend heeft hem gezegd dat een maandabonnement interessanter zou zijn gezien het aantal ritten dat hij aflegt. Hij probeert een maandabonnement op te laden op zijn MOBIB Basic-kaart. Hij begeeft zich naar de Kiosk van Rogier maar op dat traject wordt hij gecontroleerd. Omdat er recidive is, krijgt hij een boete van 214 euro. Aan het loket wordt hem uitgelegd dat hij een persoonlijke MOBIB-kaart (met foto) nodig heeft om een abonnement op te laden. De heer V. beslist zich er één aan te schaffen en vraagt om een herziening van de toeslag van 214 euro. Uit onderzoek blijkt echter dat de heer V. sinds 2011 elk jaar verschillende inbreuken pleegde. In die omstandigheden kan de ombudsman er niet voor zorgen dat het bedrag van de boete wordt herzien, wat hij aan de heer V. antwoordt.

201601002

De heer Q. wordt gecontroleerd met een 'niet-gepunte meerrittenkaart'. Hij betwist de inbreuk en beweert dat hij zijn kaart voor het valideertoestel heeft gehouden in het station Louiza. Er zijn werken in dat station en het is mogelijk dat de heer Q. het signaal van goede validatie niet gehoord heeft. Jammer genoeg wordt de heer Q. boos tijdens de controle aan Madou. Hij beledigt en bedreigt het team controleurs op een gewelddadige manier, waardoor hij twee extra pv's krijgt, één voor 'dreigende houding' en één voor 'weigering tot gevolggeving'. Gezien de context kan de ombudsman uiteraard niet tussenbeide komen ten voordele van de man. Hij sluit het dossier en verwittigt de heer Q. dat die twee administratieve boetes kunnen worden gevorderd door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

201601003

Mevrouw D. komt tussenbeide voor haar dochter van ongeveer dertig jaar die aan een mentale handicap lijdt. Ze kreeg wegens niet-betaling een toeslag van 214 euro omwille van verschillende recidiven in de voorbije jaren. Bewust van het feit dat die situatie zich kon herhalen, besloten haar ouders haar een RVV-abonnement aan te schaffen, waar de jonge vrouw recht op heeft. Ze raadplegen de ombudsman die aan de MIVB de historiek van het dossier vraagt. Rekening houdend met het feit dat de drie andere kinderen sinds verschillende jaren regelmatige abonnees zijn en met de goede wil van de ouders om de situatie op te lossen, aanvaardt de MIVB om de toeslag te verminderen tot een bedrag van 10 euro na aankoop van een jaarabonnement.

201601006

Deurwaarders vorderen van de heer O. veel geld in opdracht van de MIVB. Hij geniet OCMW-steun en richt zich op aanraden van dat organisme tot de ombudsman. Helaas, ongeacht de redenen voor het veelvuldig niet betalen, en gezien het dossier al verschillende maanden bij Modero ligt, kan de ombudsman niets meer doen. Hij raadt aan om via de schuldbemiddelingsdienst van het OCMW een gespreide betaling van de verschuldigde sommen te vragen.

201601007

Mevrouw B. heeft een ingebrekestelling ontvangen van het deurwaarderskantoor Modero betreffende een toeslag omdat ze haar rit niet betaald heeft; ze beweert dat ze nooit een brief van de MIVB heeft ontvangen. De ombudsman geeft de gegevens door aan de dienst Inbreuken voor onderzoek. Die antwoordt dat er geen enkel geldig contract staat op de aan de controleur voorgelegde kaart en dat de brieven en herinneringen werden opgestuurd naar het adres dat tijdens de controle werd opgegeven. De dame wordt ten zeerste aangeraden de toeslag zo snel mogelijk te betalen.

201601010

De heer P. beschikt over een gepersonaliseerde Mobib-kaart. Sinds 2010 laadt hij daarop evenwel enkel 10-rittencontracten op. Hij leent die kaart aan zijn zoon die ze om 7.15 u. valideert aan het Centraal Station, waar geen toegangspoortjes zijn. Hij wordt gecontroleerd aan Stokkel en krijgt een boete omdat hij reist zonder geldig vervoerbewijs. De heer P. betwist de boete van 107 euro en stelt dat een persoonlijke kaart kan worden gebruikt voor trajecten van verschillende personen en dat de MIVB anderzijds geen schade heeft geleden daar er wel degelijk een rit op de kaart gedebiteerd werd. De klacht is ontvankelijk. Rekening houdend met het feit dat de MIVB enkel haar reglement toepast, dat voorziet dat een kaart op naam altijd door de kaarthouder dient te worden gebruikt, vraagt de ombudsman om de historiek van de kaart te analyseren. Daaruit blijkt inderdaad dat de heer P. enkel 10-rittenkaarten heeft opgeladen. Dat is een belangrijke precisering. Immers, indien er ook een abonnement zou opstaan, zou er met dat contract rekening worden gehouden en betrof het 'gebruik van een vervoerbewijs door een derde', bestraft met een boete van meer dan 400 euro. In dit geval aanvaardt de MIVB rekening te houden met de argumenten in het voordeel van de klager. Ze aanvaardt, bij wijze van uitzondering, het dossier te klasseren zonder gevolg.

201601011

Mevrouw T. werd gecontroleerd op 1 januari om 7.41 u. Ze dacht dat het net nog gratis was voor Oudejaarsavond en presenteerde de controleur bovendien een abonnement op naam van haar moeder. De toeslag bedraagt dus 408 euro voor het gebruik van een vervoerbewijs van een derde.

Haar klacht is ontvankelijk bij de ombudsdienst maar die heeft geen argumenten om in haar voordeel te pleiten. Enerzijds diende ze de beperkingen van het gratis vervoer in het kader van Oudjaar te kennen en anderzijds had ze enkel het vervoerbewijs van haar moeder op zak. De ombudsman kan haar enkel aanraden om een gespreide betaling van die dure toeslag te vragen.

201601014

De heer D. krijgt een toeslag voor 'niet-gevalideerde meerrittenkaart'. Hij betwist de inbreuk en stelt dat de ontwaarder niet werkte. Het verzoek is niet ontvankelijk bij de ombudsdienst omdat de belanghebbende geen contact met de MIVB opnam. De ombudsman vraagt evenwel het volledige dossier op bij de MIVB. Daaruit blijkt dat de klager wel degelijk beschikt over een dossier met verschillende inbreuken in het verleden maar ook dat de controleur een probleem met het apparaat zou hebben vastgesteld. Als dat wordt bevestigd door een controle van de dienst Inbreuken kan de boete verlaagd worden.

201601019

De heer Z. werd gecontroleerd 'zonder vervoerbewijs'. Voor hij zich tot de ombudsdienst richt, schrijft hij naar de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij geeft toe dat hij dronken was en daarom zijn ticket niet kon tonen maar hij belooft het in de komende dagen op te sturen. De MIVB heeft hem geantwoord dat ze geen rekening houdt met vervoerbewijzen die na de controle worden opgestuurd. De heer Z. richt zich daarom tot de ombudsman. Die gaat over tot een onderzoek waaruit blijkt dat de heer Z. op Facebook op zoek ging naar een ticket, in ruil voor een drankje of een maaltijd. Dankzij haar observatie van de sociale media kon de MIVB een redelijk recente praktijk aan het licht brengen, die erin bestaat een ticket van iemand anders te kopen in de hoop zo te vermijden een toeslag te betalen door te stellen dat men het ticket op het moment van de controle niet kon vinden. De ombudsman wordt daarover geïnformeerd en kan het dossier alleen maar sluiten en de man opdragen het verschuldigde bedrag binnen de voorgeschreven termijnen te betalen.

201601020

De heer D. richt zich in november 2015 tot de ombudsman voor een gebrek aan validering in overstap, terwijl hij binnen het wettelijke uur bleef. Zijn 10-rittenkaart werd meegenomen door de controleur en zou hem per post worden terugbezorgd. Dankzij de interventie van de ombudsman kon de toeslag worden teruggebracht van 107 tot 10 euro, aangezien het basistraject wel degelijk betaald werd. De heer D. heeft echter gewacht met het betalen van die 10 euro tot zijn kaart hem werd terugbezorgd. Eenmaal de betaaltermijn overschreden, werd hem gevraagd om de volledige toeslag van 107 euro te betalen. Hij richt zich opnieuw tot de ombudsman om die praktijk aan te kaarten maar er wordt hem uitgelegd dat zijn niet-betaling wordt beschouwd als een weigering van de voorgestelde transactie; de initiële beslissing is terug van kracht zonder mogelijkheid tot beroep. Het bemiddelingsdossier wordt dus gesloten.

201602010

De heer M. betwist een boete die hij als ongegrond beschouwt. Hij is op tram 25 gestapt via de achterdeur. De controle vond plaats voor hij de tijd had om zich naar de chauffeur te begeven en zijn vervoerbewijs te kopen. De dienst Inbreuken heeft hem uitgelegd dat vooraan instappen verplicht is wanneer men een vervoerbewijs op het voertuig koopt. De ombudsman kan zich alleen maar naar dat principe voegen en raadt de heer M. aan de toeslag te betalen om kosten te vermijden.

201602015

Mevrouw V. reisde zonder vervoerbewijs en bekocht dat met een toeslag. Ze argumenteert dat ze in station Gribaumont vaststelde dat haar Mobib leeg was. Ze had geen bankkaart, geen kleingeld, enkel een filmticket. Ze nam toch de metro en werd tijdens een controle beboet. De ombudsman kan op die basis niet argumenteren bij de dienst Inbreuken en raadt mevrouw V. aan de boete snel te betalen.

201602023

Mevrouw F. reisde zonder vervoerbewijs en kreeg daarvoor een toeslag. Ze komt van Namen en wist niet hoe ze een ticket moest kopen. De poortjes stonden open dus ze kon erdoor en naar de metro. De

dienst Inbreuken is evenwel niet van mening dat haar goede wil een reden is om te reizen zonder betalen en behoudt de toeslag. De ombudsman brengt haar daarover op de hoogte en sluit het dossier.

201602028

Een buurthuis schrijft voor de heer C. Zijn dochter kreeg een pv omdat ze niet in orde was met haar abonnement. De heer C. stelt dat het de beambte is die zich vergist heeft toen hij de data van het abonnement noteerde. De MIVB aanvaardt die uitleg niet en is van mening dat ze had moeten merken dat er een probleem was bij het gebruiken van de kaart voor de aanvangsdatum van het abonnement. Bovendien is de historiek van de abonnementen van het gezin vrij onregelmatig en werden er sinds 2013 heel wat pv's opgesteld. De ombudsman brengt het buurthuis ervan op de hoogte dat hij de heer C. in die omstandigheden niet kan helpen.

201602030

De heer C. heeft een pv ontvangen. Hij betwist de aangeduide plaats en de halte alsook de taal waarin de pv is opgesteld. Hij is Nederlandstalig en kreeg de brief in het Frans. De dienst Inbreuken voegt zich naar die argumenten en vermindert de toeslag tot 10 euro.

201603001

Mevrouw K. schrijft voor haar echtgenoot die al meerdere brieven van Modero kreeg met betrekking tot pv's van de MIVB. Ze levert een reeks stukken aan om aan te tonen dat haar echtgenoot het slachtoffer van homonymie of van identiteitsfraude is. De adressen zijn inderdaad volledig anders, net als de geboortedata. De heer en mevrouw K. ontvingen geen antwoord op een brief daarover die ze via het OCMW van Schaarbeek verstuurd aan de MIVB en aan Modero. De ombudsman slaagt erin gehoor te krijgen voor die argumenten bij de dienst Inbreuken van de MIVB, die beslist de procedure tegen de heer K. te onderbreken.

201603002

De politie van het Liedtsplein belt de ombudsdienst op over de heer X. die zich in haar kantoren bevindt. De heer X kreeg de avond voordien een pv 'zonder vervoerbewijs' en begaf zich naar de kantoren van de MIVB, waar hij naar de politie werd doorverwezen. Het verhaal gaat als volgt: de heer X heeft per ongeluk de jas van zijn broer aangetrokken en had zijn abonnement niet op zak tijdens de controle van vervoerbewijzen waaraan hij onderworpen werd. Aangezien hij enkel de identiteitskaart van zijn broer kon voorleggen, die zich in diens jas bevond, werd de pv opgesteld op naam van de broer, die met de controle niets te maken had. De heer X. is bereid zijn abonnement voor te leggen zoals voorzien door het reglement en de 10 euro boete te betalen. De diensten van de MIVB worden door de ombudsman verwittigd dat het niet aangewezen is de toeslag van 107 euro op te leggen aan de broer van de gecontroleerde persoon.

201603003

Mevrouw F. reisde zonder vervoerbewijs en kreeg daarvoor een toeslag. De dienst Inbreuken heeft geweigerd zich tevreden te stellen met haar argumentatie dat het voertuig overvol was en dat ze niet de gelegenheid had haar abonnement te valideren. De ombudsman kan haar niet helpen aangezien de MIVB stelt dat reizigers dienen op te stappen via de deuren uitgerust met valideertoestellen zodat de ontwaarding van het vervoerbewijs onmiddellijk bij het opstappen kan gebeuren.

201603004

Mevrouw T. argumenteert dat ze geen geld meer had om haar vervoerbewijs te betalen omdat ze studente is en zelf haar studies betaalt. De ombudsman kan haar echter niet helpen aangezien de MIVB zich niet flexibel opstelt in het licht van haar verzoek om begrip voor haar financiële situatie. Hij raadt haar aan een betalingsplan voor de toeslag te aanvaarden.

201603005

De heer B. kreeg een toeslag van 408 euro omdat hij met het abonnement van zijn partner reisde. Hij bevestigt dat hij de kaarten bij het buitengaan verwisseld heeft. Hij beschikt evenwel over een

10-rittenkaart en niet over een abonnement. Volgens de MIVB is er geen verwarring mogelijk. De ombudsman kan de heer B. enkel aanraden de toeslag te betalen en een betaalplan te vragen.

201603011

Mevrouw D. stapte aan de halte Faider op tram 92 om naar het metrostation Louiza te gaan. Ze wordt gecontroleerd aan de volgende halte. De controleur vindt dat het uur van validering te dicht bij het uur van de controle ligt en beboet mevrouw D. Ze vindt geen gehoor bij de dienst Inbreuken en richt zich daarom tot de ombudsman. Die toont de incoherentie tussen het uur van validering aan de halte Faider - 17.56 u. - en het uur van de controle aan de volgende halte aan: 17.55 u. Bovendien worden de tickets van mevrouw D. terugbetaald door haar werkgever en maakt ze sinds 24 jaar gebruik van de MIVB zonder enige historiek. Bovendien had ze haar ticket aan Louiza sowieso moeten valideren om de metro te nemen. In het licht van die argumenten en gelet op de goede wil van mevrouw D. annuleert de dienst Inbreuken de opgelegde toeslag.

201603012

Eind 2015 kreeg mevrouw C. een pv van de MIVB die haar een boete van 214 euro oplegde omdat er recidive is. Ze beklagt zich bij de ombudsman over de onflexibele houding van de dienst Inbreuken. De zaak is op dat moment in handen van het deurwaarderskantoor omwille van niet-betaling. Gelet op het dossier dat hem bezorgd wordt, herinnert de ombudsman mevrouw C. eraan dat er recidive is en dat het niet volstaat in het bezit te zijn van een 10-rittenkaart. Die moet ook worden gevalideerd bij het opstappen op een MIVB-voertuig om op geldige wijze te reizen. Hij beschikt niet over omstandigheden die in haar voordeel pleiten en raadt haar ten slotte aan om het deurwaarderskantoor te contacteren om haar betaling uit te voeren of om een betaalplan te vragen.

201603013

De heer D. kreeg een boete aan het metrostation Louiza omdat zijn kaart niet gevalideerd werd. Hij stelt dat hij valideerde bij het betreden van het metrostation Madou aangezien de poortjes opengingen. De dienst Inbreuken wil echter niet terugkomen op zijn beslissing en bevestigt dat de jongeman op frauduleuze wijze de metro betrad door zijn kaart niet te ontwaarden of niet te wachten op het groene signaal om door het deurtje te stappen.

201603017

Mevrouw S. bezorgt de ombudsman een reeks documenten ter ondersteuning van haar standpunt betreffende een boete die ze opliep op 3 maart jongstleden. Ze voegt een kaart met 1 rit toe en bevestigt dat ze die valideerde bij het betreden van het metrostation. De dienst Inbreuken bevestigt evenwel dat de kaart op 7 januari 2016 al gebruikt werd. De ombudsman antwoordt mevrouw S., bij gebrek aan argumenten, dat hij haar niet kan helpen.

201604010

Mevrouw L. vraagt hulp aan de ombudsman voor het spreiden van de betaling van haar boete aan de MIVB. De ombudsman bezorgt haar vraag aan de dienst Inningen.

201604011

De heer D. kreeg een toeslag en rechtvaardigt het niet-valideren van zijn vervoerticket met medische argumenten. De ombudsman legt hem uit dat de MIVB geen rekening kan houden met zulke argumenten om de niet-validatie van een vervoerbewijs te rechtvaardigen.

201604012

De heer A. ontving een brief van het deurwaardersbureau over het niet-betalen van een toeslag. Hij herinnert eraan dat hij op het moment van de feiten over een abonnement beschikte en dat hij dus slechts 10 euro moet betalen. De ombudsman bevestigt dat maar zegt ook dat de heer A. blijkbaar nagelaten heeft te betalen binnen de opgelegde termijn van 15 dagen en dat de MIVB het dossier daarom aan de deurwaarders bezorgde. Hij raadt hem aan het deurwaarderskantoor te contacteren aangezien de MIVB in dit stadium niet meer tussenbeide kan komen.

201604014

Mevrouw N. schrijft de ombudsman om de toeslag te betwisten die ze kreeg op 18 april 2016. Ze had onvoldoende tijd om haar ticket terug te vinden toen de gehaaste controleur haar identiteitskaart vroeg om haar te beboeten. De ombudsman wint inlichtingen in bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Daar wordt hem uitgelegd dat het ticket dat ze bij haar bericht voegde al op 13 april gevalideerd werd. Het was 5 dagen later dus niet meer geldig.

201604015

Mevrouw D. richt zich tot de ombudsman om uit te leggen dat haar kaart niet gelezen werd door de machine en dat ze tijdens een controle een boete kreeg. De ombudsman legt haar uit dat ze contact moet opnemen met de dienst Inbreuken, vooraleer ze zich tot de ombudsman richt.

201604016

De heer H. kreeg een boete omdat hij zijn vervoerbewijs niet valideerde aan het station Schuman. Hij voert een hele reeks argumenten aan om zijn goede wil aan te tonen: zijn tickets worden terugbetaald door zijn werkgever, hij kocht het ticket net voor de reis. De ombudsman toont bovendien aan dat de deurtjes in station Schuman nog niet geactiveerd zijn en dus permanent openstaan. Het betreft ongetwijfeld een misverstand, waarbij de heer H. dacht dat hij valideerde en de poortjes zag opengaan terwijl die al openstonden. De dienst Inbreuken vermindert de toeslag tot 2,50 euro op basis van het argument dat het ticket dat de heer H. nog steeds in bezit heeft nog geldig is.

201604019

De heer D. heeft bij de MIVB een pv betwist. Hij is er zeker van dat hij zijn 10-rittenkaart gevalideerd heeft en is van mening dat het valideertoestel defect was en dat de MIVB haar materiaal zou moeten controleren. De ombudsman bepleit zijn zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij wijst erop dat de heer D. een regelmatige klant is die geen fraudehistoriek heeft. De dienst Inbreuken volgt die argumentering niet en herinnert eraan dat de passagier verantwoordelijk is voor de goede validering van zijn vervoerbewijs. Bovendien werden de valideertoestellen van het voertuig in kwestie gecontroleerd en kon er niets ongewoons worden vastgesteld.

201605001

Mevrouw V. werd gecontroleerd toen ze zich in tram 93 bevond. De controleur stapte op aan halte Thomas en vond dat het moment waarop mevrouw V. valideerde te dicht bij het moment van de controle lag. De ombudsman vraagt aan de dienst Inbreuken wat de minimale te respecteren termijn is. De dienst Inbreuken van de MIVB geeft het verslag van de beëdigd controleur door aan de ombudsman. Daaruit blijkt dat hij mevrouw V. zag afstempelen op het moment dat de tram toekwam aan de halte Thomas. In die omstandigheden kan de ombudsman niet tussenbeide komen, wat hij laat weten aan mevrouw V.

201605008

Sinds 7 maart 2016 wisselde de heer N. met de dienst Inbreuken van de MIVB al verschillende brieven uit over een pv die in januari 2016 werd opgesteld door de controleurs van de MIVB over rijden zonder vervoerbewijs. De heer N. betwist dat pv - te laat omdat hij verhuisd is en van adres veranderde - omdat hij in de metro in slaap viel en hem diverse identiteitsdocumenten werden ontfutseld. Hij diende klacht in bij de politie en legt aan de deurwaarders belast met de inning uit dat de controleur hem geen boete kon geven aangezien hij sliep en noch zijn vervoerbewijs, noch zijn identiteitskaart kon tonen. Hij bezorgt de verklaring van diefstal opgesteld door de politie maar het deurwaardersbureau is van mening dat die niet geldig is aangezien ze na het pv van toeslag werd opgesteld. De heer N. richt zich dus tot de ombudsman die erin slaagt voor de argumenten van de heer N. gehoor te krijgen bij de dienst Inbreuken van de MIVB. De toeslag wordt geannuleerd en de heer N. bedankt de ombudsman voor zijn succesvolle tussenkomst.

201605009

Mevrouw M., een Franse toeriste, kreeg een boete op de buslijn 38. Ze had een aantal tickets verwisseld en heeft een oud ticket aangeboden in plaats van een geldig ticket. Haar goede wil blijkt uit

de bewijzen van ritten op de lijnen van de MIVB, die ze heeft bijgehouden. Tijdens haar toeristisch verblijf in Brussel, van 5 t.e.m. 12 mei 2016, heeft ze inderdaad heel vaak gebruikgemaakt van het openbaar vervoer. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Een gebruikt en een geldig ticket kunnen inderdaad gemakkelijk verward worden aangezien er bij het afstempelen geen enkel zichtbaar teken op het ticket wordt aangebracht. De dienst Inbreuken luistert naar de argumenten van de ombudsman en gaat ermee akkoord het pv te annuleren.

201605010

Bij het opstappen op bus 71 merkte de heer W. niet op dat de ontwaarder niet werkte. Hij ging te goeder trouw zitten, tot het moment waarop een pv werd opgesteld wegens niet-validering van zijn vervoerbewijs. Blijkbaar was het valideertoestel defect. Hij was zich daar niet van bewust en bepleit zijn zaak bij de ombudsman. De dienst Inbreuken aanvaardt, bij wijze van uitzondering, de toeslag te verlagen tot 10 euro, gezien de omstandigheden van het incident.

201605014

De heer C. schrijft in naam van 3 personen die samen een boete kregen. Ze hadden de kans niet om hun vervoerbewijs te valideren aangezien het 1e valideertoestel niet werkte en ze nog voor ze bij een andere machine in het voertuig konden geraken, gecontroleerd werden. De ombudsman wordt evenwel aangesproken in eerste lijn en kan in deze fase niet tussenbeide komen. Hij brengt de heer C. daarvan op de hoogte en geeft de klacht door aan de dienst Inbreuken van de MIVB.

201605015

Mevrouw D. betaalde een boete van 2013 met 4 maanden vertraging. Het deurwaarderskantoor stuurt haar sinds meer dan twee jaar herinneringen opdat ze haar schuld zou aflossen. Ten einde raad richt ze zich op 31 mei 2016, na een laatste herinnering, tot de ombudsman om schot in de zaak te krijgen. Hij geeft de klacht door aan de dienst Inningen van de MIVB, die het dossier in handen neemt.

201606004

De heer R. betwist de boete die hij op 18 mei kreeg aan de halte Poelaert op lijn 93. Hij denkt dat hij zijn vervoerbewijs gevalideerd heeft. Om een of andere reden, die hij toeschrijft aan een defect aan het MIVB-materiaal, werd de validering niet uitgevoerd. De ombudsman kan hem echter niet helpen. De MIVB is immers van mening dat er verschillende signalen de gebruiker verwittigen indien een validering geldig wordt uitgevoerd: een geluids- en een visueel signaal. De passagier dient zich naar een ander valideertoestel te begeven.

201606007

Mevrouw D. heeft een MOBIB-kaart van de NMBS. Ze heeft geprobeerd om daarop een 10-rittenkaart van de MIVB op te laden. Dat verliep nogal moeizaam. Er werd 14 euro op haar rekening gedebiteerd zonder dat de kaart werd opgeladen. Uiteindelijk moest ze naar een BOOTIK om de actie te finaliseren. Daar kreeg ze de bevestiging dat alles in orde was. Ze legde een rit af op 29 maart en een tweede op 12 mei. Tot haar grote verbazing krijgt ze tijdens een controle op die 2e rit een boete. De controleur zegt dat er geen enkel vervoerbewijs op haar kaart staat. De dienst Inbreuken heeft niet naar haar argumenten geluisterd en houdt vast aan de toeslag van 107 euro. Mevrouw D. richt zich daarom tot de ombudsman, die haar klacht ontvankelijk verklaart. Uit onderzoek van de MOBIB-kaart blijkt dat er een probleem van compatibiliteit is tussen de MOBIB-kaart afgeleverd door de NMBS en het MOBIB-systeem. Het vervoerbewijs betaald door mevrouw D. is van de kaart verdwenen. De dienst Inbreuken aanvaardt daarop de toeslag te annuleren en de dienst Verkoop van de MIVB laadt opnieuw 10 ritten op de kaart van mevrouw D. op. Mevrouw D. bedankt.

201606010

Mevrouw V., schuldbemiddelaar, schrijft voor de heer B., wiens dossier ze opvolgt. Op 4 mei 2016 kwam de heer B. na een maand uit het ziekenhuis. Hij nam een MIVB-voertuig om naar huis te gaan. Hij kreeg een boete omdat hij reed zonder vervoerbewijs, zijn abonnement lag immers thuis. Hij gaat akkoord met de toeslag van 10 euro, hij meent immers te beschikken over een abonnement, dat hij niet kon verlengen aangezien hij sinds 4 april 2016 in het ziekenhuis lag. Uit een intern onderzoek van de

MIVB blijkt echter dat het abonnement al verlopen was lang voor hij in het ziekenhuis werd opgenomen, namelijk op 14 februari 2016. Mevrouw V. verzoekt om een commerciële geste, daar de heer B. niet over de nodige financiële middelen beschikt. De MIVB kan echter niet anders dan de Brusselse wetgeving toepassen en die voorziet geen commerciële gestes in geval van een boete. De ombudsman beschikt op zijn beurt niet over budget om commerciële gestes te doen. Hij stelt mevrouw V. voor een aanvraag voor gespreide betaling in te dienen om de heer B. te helpen.

201606011

De heer B. schrijft aan de ombudsman omdat hij een bekeuring van de MIVB kreeg. Hij legt uit dat hij die feiten niet pleegde en denkt dat de bekeuring werd opgesteld op basis van zijn studentenkaart die enkele weken eerder gestolen werd. De ombudsman bezorgt die informatie aan de dienst Inbreuken van de MIVB. Hij raadt de heer B. aan om bij de politie klacht voor identiteitsfraude in te dienen en een kopie van die klacht aan de dienst Inbreuken te bezorgen.

201606012

De heer E. is oorlogsinvaliden en kan daardoor gratis reizen op de lijnen van de MIVB. Zijn MOBIB-kaart is echter niet meer geldig en hij vernieuwt ze niet omdat hij ervan uitgaat dat het volstaat dat hij zijn invaliditeitskaart toont. Hij weigert de twee opgelopen verminderde toeslagen van 10 euro te betalen en richt zich tot de ombudsman. Die herinnert de man eraan dat alleen de MOBIB-kaart de metropoortjes kan openen en dat hij zijn trajecten met diezelfde kaart moet valideren. De twee toeslagen zijn verminderde bedragen en hij raadt hem aan ze snel te betalen. De ombudsman raadt hem stellig aan om alles snel in orde te brengen als hij zonder problemen op de voertuigen van de MIVB wil blijven circuleren.

201606013

Mevrouw L. verlaat het kinderziekenhuis met haar zoon en neemt de tram 93. Sinds twee jaar heeft ze een abonnement dat ze elke maand vernieuwt. Wanneer ze op de tram stapt, valideert ze haar abonnement. Ze merkt niet op dat de validering niet correct gebeurt. Tijdens een controle een paar minuten later krijgt ze een boete en stelt ze vast dat haar abonnement sinds een paar dagen niet meer geldig is. Gezien de uitzonderlijke omstandigheden vraagt ze aan de ombudsdienst om in haar voordeel te pleiten. De ombudsman bepleit haar zaak bij de dienst Inbreuken van de MIVB. Die aanvaardt, bij wijze van uitzondering en gezien de bijzondere situatie en haar getrouwheid als abonnee om de boete te verlagen naar 10 euro.

201606014

De heer I. haalt gezondheidsredenen aan om te verklaren dat hij zijn maandabonnement niet tijdig vernieuwd heeft. Hij stelt dat hij een regelmatige gebruiker is die over een abonnement beschikt en dat hij geen enkele reden heeft om te frauderen aangezien zijn abonnement door zijn werkgever wordt terugbetaald. Hij nam de metro en werd gecontroleerd zonder geldig vervoerbewijs. Omdat de dienst Inbreuken weigert zijn boete te annuleren, richt hij zich tot de ombudsman. Hij legt uit dat hij zijn abonnement niet kon vernieuwen omwille van gezondheidsredenen. De ombudsman informeert zich bij de dienst Inbreuken die vasthoudt aan zijn beslissing en preciseert dat de heer I. geen regelmatige abonenthouder is. Bovendien had de klager zonder geldig abonnement normaal gezien niet langs de metropoortjes kunnen geraken. De ombudsman legt ook aan de klager uit dat redenen zoals een slechte gezondheid of verstrooidheid geen toelating vormen om gratis te reizen op de lijnen van de MIVB. Hij raadt de heer I. aan om de toeslag te betalen. De heer I. aanvaardt dat door middel van een gespreide betaling.

201606017

Mevrouw G. schrijft de ombudsman omdat ze geen gehoor krijgt bij de dienst Inbreuken. Haar kleindochter en haar vriend kregen een boete voor reizen zonder vervoerbewijs terwijl ze hen een volle MOBIB-kaart had meegegeven voor hun geplande uitstap die avond. De eerste valideringen verliepen goed maar op de terugweg konden de jongeren hun kaart niet valideren in de Noctis-bus. Ze zetten hun reis verder maar werden een beetje later gecontroleerd zonder geldig vervoerbewijs. Ze moeten elk een boete van 107 euro betalen, maar voor het jonge meisje werd dat bedrag verdubbeld omdat ze

een paar maanden eerder al een boete kreeg. Mevrouw G. is van mening dat de jongeren niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden voor het niet-functioneren van het MIVB-materiaal. De ombudsman verzoekt de MIVB om de valideringen op de 10-rittenkaart te controleren. Die kloppen in het begin maar de laatste valideringen komen helemaal niet overeen met de beweringen van de jongeren. Die gebeurden volgens het rapport om 8 uur en om 14 uur, uren waarop ze niet onderweg waren. Die onduidelijkheden en het feit dat de gezinsleden trouwe gebruikers zijn van het openbaar vervoer (regelmatige abonnementen) leiden ertoe dat de MIVB de toeslagen annuleert. De MIVB preciseert evenwel dat de reiziger aan de chauffeur had moeten signaleren dat de valideertoestellen in de bus defect waren.

201606019

Mevrouw P. kreeg een boete omdat ze reisde zonder geldig vervoerbewijs. Ze vindt dat ze geen 107 euro maar 10 euro moet betalen omdat ze recht heeft op een RVV-abonnement, dat ze echter nog niet heeft kunnen aanvragen. De ombudsman legt uit dat de sanctie van 10 euro van toepassing is indien de reiziger zijn geldig abonnement vergeten is. Hij legt ook uit dat de MIVB geen rekening kan houden met alle mogelijke argumenten die worden aangehaald om een reis zonder geldig vervoerbewijs te rechtvaardigen: verstrooidheid, goede bedoelingen, geen intentie tot frauderen, gezondheidsredenen ... De MIVB herhaalt zonder ophouden dat elke reiziger moet beschikken over een geldig vervoerbewijs op het moment dat hij of zij op een voertuig stapt of zich in de gecontroleerde zone van het metrostation bevindt. De ombudsman raadt mevrouw P. aan de boete te betalen, eventueel om een gespreide betaling te vragen en zich het RVV-abonnement aan te schaffen waarop ze blijkbaar recht heeft.

201607003

Mevrouw D. betwist formeel de toeslag die haar op 22 juni werd opgelegd. Ze valideerde haar kaart op het moment dat de controle in het voertuig al begonnen was. Uit het verhaal van mevrouw D. maakt de ombudsman op dat de tram al aan de volgende halte toegekomen was en dat ze haar kaart nog niet gevalideerd had. Hij legt uit dat de MIVB onder die omstandigheden slechts heel zelden aanvaardt een toeslag te annuleren. Anders zouden de reizigers immers heel wat uitstekende redenen kunnen aanhalen om niet te valideren en zo 2 of 3 haltes reizen en vervolgens uitstappen zonder hun traject te betalen.

201607006

Mevrouw E. kreeg op 10 mei een boete voor reizen zonder vervoerbewijs en ze heeft haar boete betaald. Drie dagen later beging ze opnieuw een overtreding en werd ze opnieuw gesanctioneerd. Daar het recidive betreft, werd de toeslag verdubbeld. Ze denkt dat haar moeder met haar vervoerbewijs reed en dat het haar moeder is die gesanctioneerd werd. Haar moeder heeft echter een persoonlijk abonnement. Ze zou dus niet met de 10-rittenkaart van haar dochter reizen. De ombudsman raadt haar aan snel de tweede toeslag te betalen en voortaan de regels te respecteren tijdens het reizen.

201607007

Mevrouw S. verzoekt om de tussenkost van de ombudsman omdat ze niet akkoord is met de boete die ze kreeg omdat ze valideerde met het zicht op de naderende controle. Ze legt uit dat ze zich installeerde en haar paraplu dichtdeed en vervolgens naar het valideertoestel ging. Ondertussen was de tram aan de volgende halte toegekomen, waar de controle van start ging. De ombudsman herhaalt dat de validering moet gebeuren onmiddellijk na het opstappen en dat dat de reden is waarom de valideertoestellen aan de deuren van de voertuigen staan. Hij kan niet in het voordeel van mevrouw S. pleiten.

201607009

Mevrouw E. kreeg een boete van de MIVB-agenten. Er is sprake van recidive en ze moet 214 euro betalen. Ze wachtte op haar document van de ziekenkas om aanspraak te maken op het Omnio-abonnement en koopt een ticket voor één reis. Ze valideert het helaas niet en krijgt een boete. Ze argumenteert dat ze niet wist dat een ticket gevalideerd moet worden. De MIVB kan dat argument niet aanvaarden omdat er in alle voertuigen en op meerdere plaatsen, zoals in de metrostations,

gesignaleerd wordt dat de validering van het vervoerbewijs verplicht is. Toen het papieren ticket werd vervangen door de chipkaart werd die informatie in heel wat reclamecampagnes gecommuniceerd. De valideertoestellen zijn duidelijk geplaatst aan de ingang van de voertuigen, teneinde onmiddellijke validering bij het opstappen mogelijk te maken. De ombudsman sluit het dossier.

201607010

De heer D. kreeg een boete aan het metrostation Madou. Hij stelt dat hij niet gevonden heeft waar hij zijn ticket moest valideren. Daarom gebruikt hij op 2 juli een papieren ticket, dat sinds de dag voordien niet meer kan worden gebruikt. Bovendien beschikt het station IJzer, van waar hij de metro nam, over poortjes die hij niet kon openen zonder geldig vervoerbewijs. Sinds april 2015 vestigden meerdere campagnes in de media, in de voertuigen en in de metrostations de aandacht op het feit dat de papieren tickets zouden verdwijnen op 1 juli 2016. Toen hij zag dat hij zijn papieren ticket niet meer kon valideren en dat hij dus niet op geoorloofde wijze de metro kon nemen, had de heer D. het geschikte vervoerbewijs moeten aankopen aan de verkoopautomaten.

201607012

Mevrouw B. richt zich tot de ombudsman omdat ze een boete kreeg toen ze de metro nam aan station Schuman. Ze legt uit dat de poortjes openstonden, dat ze gevalideerd heeft maar dat de validering niet functioneerde. De ombudsman verzoekt de dienst Inbreuken om de poortjes te controleren. Daaruit blijkt dat een deel van de poortjes inderdaad buiten gebruik was. De dienst Inbreuken aanvaardt het dossier te klasseren en vraagt de betaling van 2,5 euro, hetzij de prijs van de reis. De ombudsman sluit het dossier.

201607014

Mevrouw M. richt zich tot de ombudsman. Na 4 dagen heeft ze nog geen nieuws van de dienst Inbreuken over haar verzoek betreffende de boete die haar dochter en een vriendin kregen. De dienst antwoordt na 6 dagen positief op het verzoek en de ombudsman sluit het dossier.

201607015

Mevrouw D. kreeg een boete terwijl ze in het bezit was van een niet-gevalideerde 10-rittenkaart. Hoewel ze een recidiviste is, vindt ze dat ze maar 10 euro moet betalen. De ombudsman kan alleen maar de elementaire regels van reizen op de MIVB-lijnen herhalen: geldig en gevalideerd vervoerbewijs. Er komt aan het licht dat er geen ritten meer op haar kaart stonden. Bovendien is de toeslag van 10 euro enkel bedoeld voor reizigers met een vervoerbewijs op naam dat niet werd gevalideerd of vergeten werd (maand- of jaarabonnementen). Tot slot wordt de boete verdubbeld in geval van recidive binnen de 24 maanden.

201607019

Mevrouw S. kreeg een boete voor reizen zonder vervoerbewijs. Ze contacteerde in maart zonder succes de ombudsdienst en richtte zich daarom tot de toezichthoudende minister van de MIVB opdat haar toeslag zou worden geannuleerd. De diensten van de Minister richten zich tot de MIVB en de ombudsman, die niet anders kunnen dan hun standpunt te handhaven. De klantendienst stuurt de beloofde tickets ter compensatie van de tickets die niet werden afgeleverd bij een aankoop aan een automaat.

201608004

De heer B. woont op het eiland Réunion en bracht een tweetal weken in Brussel door. Hij koopt een MOBIB Basic-kaart met 10 ritten (editie Kuifje) om de stad te bezoeken. Aan de ingang van het metrostation staan de poortjes open maar hij stelt dat hij zijn kaart toch voor het valideertoestel gehouden heeft zoals hij dat al 4 keer eerder deed in de voorbije dagen. Aan de uitgang wordt hij gecontroleerd. De controleurs stellen vast dat de kaart, waar nog zes trajecten opstaan, niet gevalideerd werd. Hij loopt een boete van 107 euro op die hij betwist op basis van zijn gebrek aan ervaring met de valideertoestellen, in het bijzonder met de geluids- en visuele signalen die duidelijk maken dat de validering niet gelukt is. De ombudsman neemt die argumentatie over en voegt eraan toe dat het aannemelijk is dat een eerlijke toerist de bijzonderheden van de MIVB-validering niet kent

(vooral wanneer de poortjes openstaan: is het een panne? Moet er nog wel gevalideerd worden?). Hij pleit voor een klassering zonder gevolg gezien de omstandigheden en het feit dat de toerist zo ver is. De MIVB houdt vast aan haar standpunt. Ze stelt dat de heer B. de werking van het systeem kent, wat blijkt uit de eerdere valideringen. De ombudsman betreurt die stugge houding t.o.v. buitenlandse bezoekers op een moment dat het Gewest enorme inspanningen levert om de toeristische sector in de hoofdstad te boosten. In de besluiten van het jaarrapport zal daarover een **aanbeveling** worden gedaan aan het adres van de MIVB.

201608006

De heer B. schrijft de ombudsman omdat hij net een dagvaarding kreeg om ter rechtzitting te verschijnen voor een onbetaalde toeslag van meer dan een jaar geleden. Hij werpt tegen dat hij enkel de dagvaarding ontving en een schrijven van de deurwaarders in augustus 2015. De ombudsman verklaart zich onbevoegd aangezien de zaak al op het niveau van justitie zit. Hij raadt de heer B. aan de bedragen te betalen teneinde de actie in justitie stop te zetten.

201608009

Mevrouw D. klaagt zich bij de ombudsman over het feit dat ze 10 euro moet betalen omdat ze reisde zonder vervoerbewijs. Ze legt uit dat ze haar abonnement vergeten is. Ze is van mening dat ze als abonnee niet zou moeten betalen. De dienst Inbreuken, die in eerste lijn wordt aangeschreven, antwoordt onmiddellijk aan de klager dat dat bedrag het verminderde bedrag is t.o.v. de toeslag van 107 euro.

201608011

De heer G. woont in Brussel met zijn partner. Zijn ouders komen uit China om hen in Brussel te bezoeken. Ze verplaatsen zich alle vier met de metro en kopen kaarten van één rit voor de ouders, aangezien ze zelf beschikken over een MOBIB-kaart met opgeladen vervoerbewijzen. Dolblij om elkaar terug te zien, lopen ze langs de poortjes van het metrostation Park (die openstaan) en ze worden gecontroleerd aan Schuman. De ouders zijn in orde maar de vervoerbewijzen op de MOBIB-kaart zijn blijkbaar vervallen. Ze begrijpen pas later dat het in werkelijkheid hun treinabonnement (eveneens opgeladen op de MOBIB-kaart en uitgereikt door de NMBS) is dat vervallen is en niet de vervoerbewijzen van de MIVB die op dezelfde kaart zijn opgeladen. Tijdens haar analyse heeft ook de MIVB dat beseft. Ze verlaagde de boetes daarom naar 10 euro nog voor de ombudsman tussenbeide diende te komen.

201608018

Mevrouw D. schrijft de ombudsman in eerste lijn aan over een boete die ze kreeg op 20 augustus. Ze had niet beseft dat ze zich in de gecontroleerde zone van de metro in het Centraal Station bevond en vindt dat die slecht is aangeduid. Ze kwam onmiddellijk op het perron terecht en nam zonder valideren de metro die toekwam. Vervolgens werd ze gecontroleerd. De dienst Inbreuken, die die klacht samen met de ombudsman ontvangt, kan die argumenten niet aanvaarden. Elke reiziger moet over een geldig vervoerbewijs beschikken zodra hij zich in een gecontroleerde zone bevindt en zeker wanneer hij op een voertuig stapt. De dienst Inbreuken brengt de gebruiker daar rechtstreeks van op de hoogte.

201609002

De heer E. kreeg een boete op 15 juli 2016. Hij is vergeten zijn abonnement te vernieuwen. Zijn mail is echter nogal laconiek en de ombudsman verzoekt hem om informatie over de lijn, het uur en de omstandigheden. Hij krijgt geen antwoord en klasseert het dossier.

201609004

Mevrouw L. schrijft voor haar zoon die werd gecontroleerd zonder vervoerbewijs. Aangezien die beschikt over een geldig abonnement bedraagt de toeslag 10 euro. Die werd ondanks herinneringen echter niet op tijd betaald en het bedrag werd herzien naar 107 euro. Bovendien blijkt dat de zoon van mevrouw L. in april 2016 al beboet werd en dat dat dossier momenteel bij de deurwaarders ligt. De ombudsman kan niet in het voordeel van mevrouw L. tussenbeide komen en stelt haar voor een betaalplan te vragen om haar schuld af te lossen.

201609005

De heer A. kreeg een boete. Volgens hem beschikt hij over een geldig abonnement, aangezien hij het twee dagen voordien online vernieuwde. Hij hield echter geen rekening met de termijn van 4 dagen die nodig is voor de activering van het abonnement in geval van onlinevernieuwing. Die termijn staat duidelijk vermeld op het document dat bij de onlineaankoop op Bootik wordt geleverd. Op de dag van zijn reis was het abonnement dat hij twee dagen eerder kocht nog niet geactiveerd. De ombudsman kan de heer A. helaas niet helpen en brengt hem daarover op de hoogte.

201609006

De heer L. schrijft voor zijn zoon die een boete kreeg zonder vervoerbewijs. Hij had geen geld om een ticket te kopen en nam de bus om naar de bankautomaat te gaan. De ombudsman kan hem niet helpen aangezien het niet toegelaten is om zonder vervoerbewijs te reizen, zelfs niet om geld af te halen voor de aanschaf van een vervoerbewijs. De heer L. bedankt de ombudsman en laat hem weten dat hij begrip heeft voor diens standpunt.

201609009

Mevrouw E. kreeg een boete zonder vervoerbewijs op 21 september. Aangezien haar argumenten bij de dienst Inbreuken niet gehoord werden, legt ze haar geval uit aan de ombudsman. Op 16 september wilde ze haar abonnement verlengen met twee weken. Dat vervoerbewijs bestaat echter niet dus de beambte herlaadt haar abonnement voor 72 uur. Omdat ze recht heeft op het voorkeurstarief RVV/OMNIO, voorbehouden aan kwetsbare personen, wilde ze dat abonnement veranderen. Ze ging daarom naar het Weststation op 21 september. Op die datum was het 72-urenticket vervallen en kreeg mevrouw E. een boete tijdens een controle. Ze kocht haar abonnement een kwartier na de controle aan. De ombudsman beschikt niet over argumenten om het standpunt van mevrouw E. te verdedigen en raadt haar aan om betaalfaciliteiten te vragen om haar schuld aan te zuiveren.

201609011

Mevrouw B. neemt contact op met de ombudsman om uit te leggen waarom ze de ontvangen toeslag betwist. Ze heeft getracht gehoor te krijgen bij de dienst Inbreuken maar die bleef bij zijn standpunt. Ze had ooit een slechte ervaring met een bus die bruusk vertrok terwijl ze net was opgestapt met een wandelwagentje (waarbij de wandelwagen op haar baby viel). Sinds toen brengt ze haar baby in veiligheid voor ze valideert. Op 26 augustus 2016 ging ze zo naar het centrale platform van de bus. Die kwam echter snel toe aan de volgende halte en mevrouw B. werd gecontroleerd zonder dat ze de tijd had haar vervoerbewijs te valideren. De ombudsman probeert haar zaak te bepleiten bij de dienst Inbreuken. De dienst blijft er echter bij dat de regel stelt dat men dient te valideren bij het opstappen en dat die niet kan variëren in functie van de problemen van de passagiers. De ombudsman argumenteert dat mevrouw B. sinds 10 jaar een abonnement heeft en dat de afstand tussen de haltes heel klein is (350 m). Zo overhaalt hij de dienst uiteindelijk de inbreuk te klasseren zonder gevolg.

201610002

De heer M. kreeg een boete zonder vervoerbewijs. Aangezien het een recidive betreft, bedraagt de toeslag 214 euro. De heer M. vraagt de interventie van de ombudsman. Die informeert zich bij de dienst Inbreuken waar hij leert dat de passagier reisde zonder vervoerbewijs, na een eerste inbreuk op 19 januari 2016. De ombudsman kan de heer M. niet helpen en informeert hem dat die boete betaald moet worden, eventueel in verschillende schijven indien hij dat aanvraagt.

201610007

Mevrouw S. heeft nog nooit op de lijnen van de MIVB gereisd en laat het aan een van haar collega's over om de vervoerbewijzen te kopen waarmee ze zich kan begeven naar de opleiding die ze in Brussel moet volgen. Het dagticket voor de 1e dag is een heen- en weerticket van € 4,20 en alles verloopt goed. Het ticket van de 2e dag is een enkel ticket. De collega die het ticket kocht, heeft ongetwijfeld per ongeluk twee tickets aan € 2,10 gekozen maar niet gewacht tot het tweede ticket uit de machine viel omdat ze dacht dat ze een heen- en weerticket had gekocht zoals de eerste keer. Daardoor loopt mevrouw S. bij een controle bij het verlaten van het voertuig een boete op. Haar

eerlijkheid wordt niet in twijfel getrokken. De dienst Inbreuken heeft de overtreding echter vastgesteld en is van mening dat de reiziger verantwoordelijk is voor zijn vervoerbewijs. De dienst komt dus niet terug op zijn beslissing.

201610008

De heer Z. legt aan de ombudsman uit dat hij een boete kreeg op de lijn 2/6 van de metro terwijl zijn abonnement de dag voordien afliep. De ombudsman wordt in eerste lijn aangeschreven maar legt onmiddellijk al uit dat de MIVB-regels strikt zijn: elke reiziger is verantwoordelijk voor zijn vervoerbewijs. Er worden verschillende faciliteiten aangeboden voor de aankoop van een vervoerbewijs. De ombudsman raadt de heer Z. aan de toeslag te betalen.

201610011

Mevrouw V. neemt telefonisch contact op met de ombudsman. Ze wenst een boete te betalen maar vindt het rekeningnummer niet waarop ze de overschrijving moet uitvoeren. De ombudsman geeft haar de nodige informatie door.

201610015

De heer M. bezoekt de ombudsdienst om zijn grieven kracht bij te zetten. Hij kreeg een boete voor reizen met het vervoerbewijs van een derde (dat van zijn vriendin). In werkelijkheid heeft hij echter gevalideerd via zijn portefeuille, waarin zowel zijn vervoerbewijs als dat van zijn vriendin zat. Hij was vergeten dat de geldigheidsdatum van zijn abonnement verstreken was. De ombudsman is gevoelig voor zijn argumenten en verzoekt de dienst Inbreuken zijn positie te herzien. Die dienst wijst er echter op dat het abonnement met het voordeeltarief dat de heer M. genoot al vervallen was sinds december 2015, hetzij meer dan 10 maanden. Hij schafte zich een nieuw abonnement aan op de dag dat hij de ombudsman verzocht om tussen te komen. Bovendien beledigde hij de MIVB-agent die hij had opgebeld om meer informatie te krijgen. In het licht van die bezwarende elementen behoudt de dienst Inbreuken de verhoogde toeslag en doet hij een voorstel voor een betaalplan.

201610016

Mevrouw K. genoot een vermindering van de toeslag die ze kreeg voor een overtreding. Ze blijft nu herinneringen ontvangen van de deurwaarders van de MIVB ondanks het feit dat ze betaald heeft. De ombudsman geeft het bericht door aan de dienst Inningen die de deurwaarders inlicht over de vermindering van de toeslag.

201610021

De heer B. kreeg een boete zonder vervoerbewijs en legt aan de ombudsman uit dat hij de kans niet had om er één te kopen. Aan de halte was er geen verkoopautomaat en de bestuurder wilde zijn biljet van 50 euro niet aannemen. Nog voor hij wisselgeld kon krijgen van welwillende passagiers, kreeg hij een boete van de controleurs die aan de volgende halte opstapten. De bestuurder wilde hem immers niet helpen. De MIVB blijft bij haar standpunt omdat ze van mening is dat elke persoon die op haar lijnen wenst te reizen zich moet organiseren om dat te doen. De ombudsman neemt het op zich die informatie door te geven.

201610025

De heer B. is formeel: hij valideerde zijn MOBIB Basic-kaart in Rogier en de poortjes gingen open. Tijdens een controle in het metrostation Thieffry een half uur later blijkt echter dat de reis niet gevalideerd werd. Nadat hij contact had met de dienst Inbreuken vraagt hij hulp aan de ombudsman. Op basis van zijn ervaring herinnert hij eraan dat de validering in twee fasen gebeurt: het openen van de poortjes en bijna tegelertijd het aftrekken van een plaats op de kaart. Hij vraagt aan de technische dienst of het mogelijk is dat er iets misgaat met die bijna-simultaneïteit en dat de poortjes opengaan zonder dat er een rit op de kaart gedebiteerd wordt. Hij krijgt het antwoord dat dat in het geval van de MOBIB Basic-kaart onmogelijk is. De ombudsman laat de heer B. tot zijn spijt weten dat de dienst Inbreuken beslist niet terug te komen op zijn beslissing in het dossier.

201610026

De heer M. en zijn vriendin reizen vaak met de TEC en zelden met de MIVB. Ze weten niet dat de kaart die ze op het MIVB-voertuig van de chauffeur kopen ook gevalideerd moet worden. Bij de TEC is dat niet het geval. Ze verzoeken de ombudsman om in hun voordeel te pleiten op basis van die argumenten omdat ze een boete kregen toen ze op 11 oktober met een voertuig van de MIVB reisden. De dienst Inbreuken aanvaardt die argumenten en gaat zeer uitzonderlijk akkoord met het annuleren van de twee toeslagen.

201610027

Eind oktober richt mevrouw C. zich tot de ombudsman omdat haar zoon in afwachting van zijn schoolabonnement twee boetes kreeg: op 16 september en op 4 oktober. Ze vindt dat ze niet in fout is en dat de school de documenten voor het verkrijgen van een schoolabonnement te laat bezorgd heeft. Ze zegt nog dat de vervoerbewijzen duur zijn en dat de boetes zeer hoog liggen. Ze vindt dat die in proportie met de abonnementen zouden moeten zijn. De MIVB antwoordt dat de trajecten per rit moeten worden betaald indien de reiziger geen abonnement heeft. De ombudsman is eveneens van mening dat de MIVB niet kan toestaan dat kinderen zonder schoolabonnement op haar lijnen reizen, ongeacht de reden daarvoor. Hij legt ook uit dat de 10-rittenkaarten minder duur zijn dan de 1-rittenkaarten en tot slot, dat het bedrag van de toeslagen bepaald wordt door het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Hij raadt mevrouw C. aan een betaalplan te vragen voor het betalen van die twee bedragen.

201610028

Het abonnement van mevrouw M. vervalt op zondag 2 oktober. Op maandag 3 oktober vertrekt ze naar haar les van 8 uur. Ze kan haar abonnement niet verlengen aan het loket dat pas om 10 u. opent (ze moet naar een loket omdat ze er een attest van het OCMW moet voorleggen om een voordeeltarief te verkrijgen). Tijdens dat traject wordt ze gecontroleerd. De MIVB hoort haar argumenten en accepteert een vermindering van de toeslag naar 10 euro.

201610029

De heer T. kreeg een boete omdat hij zijn abonnement thuis vergeten was. Omdat hij over een abonnement beschikt, bedraagt de boete normaal gezien 10 euro, die hij betaald heeft. De MIVB blijft echter 97 euro van hem eisen. Hij vraagt hulp aan de ombudsman. Na onderzoek stelt de dienst Inbreuken vast dat het MIVB-abonnement van de heer T. werd afgeleverd door de NMBS. Die abonnementen zijn niet onmiddellijk zichtbaar in de databank van de MIVB. De dienst Inbreuken verlaagt de boete daarom tot 10 euro en de ombudsman brengt de heer T. op de hoogte.

201611001

Mevrouw R. nam de metro aan station IJzer en wilde haar kaart valideren om binnen te gaan, zonder succes. Toen ze zag dat er een poortje openstond, ging ze ervan uit dat de poortjes defect waren en liep ze erlangs zonder te valideren. Ze werd gecontroleerd aan het Zuidstation en kreeg een boete voor "reizen zonder vervoerbewijs". Op verzoek van de ombudsman vraagt de dienst Inbreuken een onderzoek naar de systemen van het station IJzer. Daaruit blijkt dat er één poortje buiten gebruik was en dat de andere werkten. De MIVB is van mening dat mevrouw R. via het poortje ernaast had moeten binnengaan om haar kaart te valideren. De ombudsman heeft geen andere argumenten. Hij brengt mevrouw R. op de hoogte van het feit dat de MIVB niet op haar beslissing terugkomt.

201611002

De heer L. werd niet gehoord door de dienst Inbreuken en doet een beroep op de ombudsman. Hij kreeg een boete zonder vervoerbewijs op het tramtraject tussen de stations Boileau en Montgomery. Hij verwijst naar de korte duur van het traject om uit te leggen dat hij de tijd niet had om een vervoerbewijs te kopen op de tram. In het station Boileau staan er evenwel verkoopautomaten. Er zijn ook poortjes waar hij niet door kon zonder zijn vervoerbewijs te valideren. De ombudsman kan hem niet helpen en raadt hem aan de toeslag te betalen.

201611004

De heer Z. nam de tram op 18 oktober 2015. Toen hij zijn kaart valideerde, besepte hij dat daar geen ritten meer opstonden. Hij ging naar de chauffeur om een vervoerbewijs te kopen maar die vroeg hem te wachten tot de volgende halte. Eenmaal daar toegekomen ging er echter een controle van start en kreeg de heer Z. een boete voor rijden zonder vervoerbewijs. Hij richt zich tot de ombudsman, nadat hij de dienst Inbreuken van de MIVB gecontacteerd heeft, die onflexibel bleef. De ombudsman slaagt erin de dienst te overtuigen van de goede wil van de klager en de toeslag wordt verminderd tot 2,5 euro, de prijs van het traject. De heer Z. bedankt de ombudsman.

201611006

Mevrouw M. kreeg een boete omdat ze haar vervoerbewijs valideerde met het oog op een controle. De ombudsman komt voor haar tussenbeide bij de dienst Inbreuken van de MIVB: de haltes Baljuw en Vleurgat liggen op 450 meter van elkaar. Mevrouw M. kocht haar vervoerbewijs aan boord en valideerde het onmiddellijk. Dat nam de enkele seconden in beslag die de tram nodig had om die korte afstand af te leggen. Op basis van die argumenten aanvaardt de dienst Inbreuken om de toeslag te annuleren.

201611007

Mevrouw E. en haar zus stappen allebei met een wandelwagen de bus op. Mevrouw E. stelt in haar brief aan de ombudsman dat ze de kans en de tijd niet had om bij het valideertoestel te komen om de vervoerbewijzen te valideren. Eenmaal ze de wandelwagens had beveiligd, blokkeerden immers verschillende personen haar weg naar het valideertoestel. Onder die personen bevond zich een controleur in burger die in zijn proces-verbaal stelt dat mevrouw E. meer dan twee minuten nodig had om haar kaart te valideren terwijl het voertuig bijna leeg was. De ombudsman kan in dit geval niet verder tussenbeide komen en hij informeert de klager over de beslissing van de dienst Inbreuken om de toeslag niet te annuleren.

201611009

Mevrouw O. kreeg een boete terwijl ze net een ticket kocht en scande. Uit een onderzoek van de dienst Inbreuken blijkt dat de valideertoestellen van de tram niet werkten. Aangezien mevrouw O. haar ticket pas op het voertuig gekocht had, aanvaardt de dienst Inbreuken om het dossier zonder gevolg te klasseren.

201611010

Mevrouw H. kreeg een boete omdat ze reisde zonder vervoerbewijs, wat ze betwist bij de ombudsman. Uit een onderzoek bij de dienst Inbreuken blijkt dat de valideertoestellen van het station IJzer defect waren. De validatie van mevrouw H. heeft de poortjes geopend maar de reis werd niet geregistreerd op de kaart. De ombudsman kan haar dus laten weten dat de toeslag geannuleerd wordt.

201611012

Mevrouw V. en haar dochter stappen op de tram en willen een vervoerbewijs kopen. De chauffeur maakt hen duidelijk dat hij er geen heeft. Bij een controle in het station De Brouckère krijgen ze een pv, zonder dat de controleurs naar hun verhaal luisteren. Na ontvangst van de boete heeft mevrouw V. geprobeerd gehoor te krijgen bij de dienst Inbreuken, zonder succes. Ze richt zich tot de ombudsman die erin slaagt bij die dienst in haar voordeel te pleiten. De toeslag wordt teruggebracht van 107 naar 10 euro, een bedrag dat overigens normaal niet van toepassing is voor dit type gevallen.

201611014

De ombudsman krijgt een kopie van een verzoek om analyse van een inbreuk, gericht aan de dienst Inbreuken van de MIVB. De klager kreeg een boete voor rijden zonder vervoerbewijs. De ombudsman trekt de aandacht op het feit dat het een abonnee betreft. De toeslag wordt teruggebracht tot 10 euro, zoals voorzien in het reglement.

201611016

De heer K. schrijft voor zijn zoon die een boete kreeg aan de uitgang van het metrostation. Hij had zijn ticket niet meer op het moment van de controle. De ombudsman kan hem niet helpen omdat het reglement van alle openbare vervoersmaatschappijen in België voorziet dat men dient te beschikken over een geldig vervoerbewijs van het begin tot het einde van het traject.

201611019

Mevrouw E. stapte op de tram aan de halte Vanderstichelen. Aan de volgende halte controleren de controleurs haar kaart die ze valideerde om 11.48 u. Ze stellen een boete op om 11.50 u. met de boodschap dat haar kaart 'geldig' is maar dat ze niet snel genoeg na het opstappen valideerde, wat wordt gelijkgesteld aan 'valideren met het zicht op of tijdens een controle'. De vraag is ontvankelijk en de ombudsman toont aan dat de twee haltes erg dicht bij elkaar liggen en dat, rekening houdend met de tijd nodig voor het inbrengen van de inbreuk, het voor zich spreekt dat mevrouw E. haar kaart wel degelijk valideerde bij het opstappen aan de vorige halte. Bovendien stelt de klaagster dat de andere controleurs in haar bijzijn protesteerden tegen de strengheid van hun collega. Het onderzoek uitgevoerd door het departement Inbreuken toont de goede wil van de reiziger aan. De ombudsman informeert haar over het feit dat het dossier zonder gevolg geklasseerd wordt.

201611020

De heer M. raadpleegt de ombudsman. Hij kreeg een boete omdat hij niet over een vervoerbewijs beschikte. Hij liep langs de poortjes van Petillon zonder geldig vervoerbewijs. De ombudsman kan geen enkel argument aanhalen dat dat goedpraat en de dienst Inbreuken blijft bij zijn standpunt. De ombudsman raad de heer M. aan de toeslag te betalen.

201611021

Mevrouw S. stapte op een bus aan de halte Thym om een halte verder, aan Hoogbosch, terug af te stappen. Ze is beladen met medicamenten voor haar zieke kinderen. Wanneer een controleur haar wenkt om te zeggen dat ze haar vervoerbewijs niet gevalideerd heeft, zegt ze dat ze veel moeite had om haar MOBIB-kaart terug te vinden in haar zak. Ze vroeg hem haar de tijd te geven om haar MOBIB-kaart te zoeken, wat de controleur geweigerd heeft. Aan de volgende halte, waar de reiziger overigens moest afstappen, werd een boete opgesteld. Ze richt zich tot de ombudsman om te proberen de MIVB van gedachten te doen veranderen. Ze pleit dat ze de handen vol had met pakjes (aerosol en diverse middeltjes voor haar zieke baby's). De MIVB blijft bij haar standpunt. Het feit dat men dringend medicamenten moet gaan halen, vormt geen verzachtende omstandigheid voor het niet-valideren van de kaart, zelfs niet voor een enkele halte. De ombudsman kan niet helpen en raadt haar aan de toeslag te betalen.

201611023

Mevrouw R. woont in Henegouwen. Ze gaat naar de Heizel om de match van de Rode Duivels te zien en koopt een ticket wanneer ze op de bus stapt. Ze weet echter niet dat ze dat ticket ook moet valideren, bij de TEC is dat niet het geval. Tijdens haar traject voegt haar partner, die voor de Waalse openbare vervoersmaatschappij werkt, zich bij haar. Tijdens de controle zegt ze ook dat ze in principe recht heeft op gratis vervoer aangezien ze samenleeft met een agent van de SRWT. Ze betwist de ontvangen boete bij de ombudsman die er niet in slaagt de beslissing van de MIVB te beïnvloeden. Die toont zich legalistisch wat de twee aangehaalde punten betreft. Enerzijds kan men niet oneindig reizen omdat men een vervoerbewijs gekocht heeft en anderzijds, ondanks een gezinssamenstelling (later aangevraagd bij de gemeente), kan de partner van een personeelslid van de openbare vervoersmaatschappij die deel uitmaakt van de BVGSS enkel worden vrijgesteld van betaling indien die persoon in het bezit is van een MOBIB-kaart, die hem of haar werd toegekend door een van de vervoersmaatschappijen van het land. De ombudsman informeert mevrouw R. over de beslissing van de MIVB.

201611026

De heer T. verbaast zich over het feit dat hij een boete kreeg terwijl hij over een MOBIB-kaart beschikt. De ombudsman legt hem uit dat hij zijn kaart moet valideren telkens wanneer hij op een voertuig stapt of door de poortjes loopt om op geldige wijze te reizen.

201611027

Mevrouw B. kreeg een boete terwijl ze een dagticket kocht ter waarde van 7,50 euro. Ze veranderde in de loop van de dag van vest waarbij ze haar ticket vergat en het niet kon laten zien tijdens de controle. Na controle van de geldigheid van het ticket aanvaardt de dienst Inbreuken de toeslag te verminderen naar 10 euro.

201612003

De heer S. schrijft een eerder laconiek bericht in sms-stijl waarin hij uitlegt dat hij zijn ticket, dat hij kocht aan het Zuidstation, verloren is. Hij zal de boete echter niet ontvangen omdat de dienst Inbreuken hem niet kon terugvinden op basis van de informatie die hij aan de controleurs gaf. Het dossier wordt zonder gevolg geklasseerd. De ombudsman herinnert de heer S. evenwel aan het belang van de validering van het ticket, zelfs als men het net kocht.

201612005

Mevrouw B. legt de ombudsman uit dat haar broer een boete kreeg omdat hij samen met haar door de poortjes liep, terwijl hij in het bezit was van een vervoerbewijs in overstap. Zijn gedrag werd bestraft en hij kreeg een boete voor een niet-geldig vervoerbewijs. De ombudsman slaagt er niet in gehoor te krijgen voor die argumenten aangezien de broer van mevrouw B. in overstap was. Hij had zijn ticket moeten valideren voor de poortjes van het station in plaats van zijn zus te volgen en 'in duo' door te lopen. Na meerdere e-mails waarin ze blijft aandringen, sluit de ombudsman het dossier.

201612006

De heer S. kreeg een boete. Hij verzet zich tegen de beslissing van de dienst Inbreuken: het valideertoestel werkte niet. De dienst Inbreuken weigert echter de toeslag te annuleren. Immers, indien een valideertoestel niet werkt, dient de reiziger zich naar een ander valideertoestel in het voertuig te begeven. De ombudsman brengt de heer S. op de hoogte van die beslissing.

201612007

Tijdens hun zoektocht naar het NMBS-station komen de heer G. en mevrouw D. per ongeluk in het metrostation van Brussel Centraal terecht. Ze volgden de aanduidingen 'Centraal Station' en daalden af via de trappen aan de Loksumstraat. Ze realiseren zich dat ze zich vergist hebben en spreken een team controleurs aan om hen de weg te vragen. Die vragen hen hun identiteitskaart en stellen een proces-verbaal op omdat ze niet in het bezit zijn van een geldig vervoerbewijs. Nadat ze vruchteloos contact opnamen met de dienst Inbreuken richten ze zich tot de ombudsdienst. De ombudsman pleit in hun voordeel op basis van het feit dat ze absoluut niet de intentie hadden om met de metro te reizen en het feit dat de ingang via de Loksumstraat inderdaad verwarrend is. Men bevindt zich immers onmiddellijk op het metroperron. Als men daaraan toevoegt dat de heer G. en mevrouw D. helemaal niet op zoek zijn naar een valideertoestel, kan men begrijpen dat ze dat ook niet zagen op hun weg naar de controleurs om inlichtingen te vragen. Maar er valt niets aan te doen, de dienst Inbreuken bevestigt dat de gecontroleerde zones allemaal zijn afgebakend met een rode streep op de grond en dat er zich aan elke zone een valideertoestel bevindt. De ombudsman beschikt niet over de middelen om de dienst Inbreuken van mening te doen veranderen. Tot zijn spijt sluit hij het dossier zonder succes. Hij schrijft een **aanbeveling** voor een meer menselijke behandeling van het geval.

201612008

Mevrouw S. kreeg een boete zonder vervoerbewijs hoewel ze door de poortjes kon in het station Hallepoort. Uit het onderzoek van de dienst Inbreuken blijkt dat mevrouw S. inderdaad niet correct kon valideren omwille van een technisch probleem aan de poortjes. De toeslag wordt daarom teruggebracht tot 2,5 euro. De ombudsman brengt mevrouw S. daarover op de hoogte, die hem bedankt.

201612009

De heer R. schrijft voor zijn dochter die een boete kreeg. Ze nam de metro in het station Troon, waar werken plaatsvinden. Het is niet uitgerust met poortjes en ze besepte niet dat de validatie niet correct gebeurd was. De ombudsman, belast met het dossier, argumenteert ook dat de familie R. een grote gebruiker van het openbaar vervoer is aangezien ze beschikt over diverse kaarten en abonnementen van de NMBS, de TEC en de MIVB. Bij wijze van uitzondering aanvaardt de dienst Inbreuken de toeslag te beperken tot de prijs van het traject, hetzij 2,5 euro.

201612010

De heer A. aanvaardt de toeslag die hij kreeg niet. Hij stelt te beschikken over een geldig vervoerbewijs en richt zich tot de ombudsman. Het proces-verbaal is echter duidelijk op dit punt. Hij reisde terwijl zijn kaart niet gevalideerd was. De ombudsman kan niet tussenbeide komen in zijn voordeel en raadt hem aan de toeslag te betalen teneinde bijkomende kosten te vermijden.

201612011

De heer V. schrijft voor zijn vriendin die het Nederlands niet machtig is. Hij stelt dat ze tijdens een controle onterecht een boete kreeg. Ze beschikte immers over een MIVB-abonnement, opgeladen op haar MOBIB-kaart van de NMBS. Uit het onderzoek blijkt echter dat dat niet waar is. Haar MIVB-abonnement dateert van de dag na de controle waar ze aan onderworpen werd. Ze was dus in overtreding toen ze de boete kreeg en de ombudsman kan de beslissing van de dienst Inbreuken van de MIVB alleen maar bevestigen.

201612012

Mevrouw O. en haar vriendin nemen de bus 64 met hun baby in de wandelwagen. De chauffeur vraagt hen achteraan in te stappen om het hen makkelijker te maken. Ze blijft bij de baby's terwijl haar vriendin vooraan in de bus gaat valideren. Daarna is het haar beurt maar ondertussen is de bus toegekomen aan halte Troon (heel dichtbij) en krijgt ze een boete van een team controleurs. De ombudsman legt de bijzondere situatie van de twee moeders uit en de dienst Inbreuken aanvaardt, gezien de omstandigheden, om de toeslag te annuleren.

201612014

De heer M. stelt dat hij zijn kaart gevalideerd heeft op tram 7 zodra hij is opgestapt. Tijdens de controle die niet lang daarna volgt, stellen de controleurs vast dat zijn kaart niet gevalideerd is. Hij stelt dat het valideertoestel niet werkte. De MIVB kan de boete evenwel niet annuleren. Indien het valideertoestel niet werkt, is het de verantwoordelijkheid van de reiziger om zich naar een ander toestel te begeven. Hij is immers verantwoordelijk voor de degelijke validering van zijn vervoerbewijs.

201612015

Mevrouw M. realiseerde zich bij het opstappen op het voertuig dat er geen rit meer op haar kaart stond en dat ze geen kleingeld bij zich had. Ze kreeg een boete tijdens een controle en haar echtgenoot komt voor haar tussenbeide bij de dienst Inbreuken. Hij argumenteert dat ze sterke pijnstillers neemt die haar beoordelingsvermogen kunnen beïnvloeden en bekritiseert het feit dat het onmogelijk is om aan boord per bankkaart te betalen. Hij voegt eraan toe dat het door de onleesbaarheid vaak moeilijk tot zelfs onmogelijk is om het saldo van een chipkaart te lezen. De dienst Inbreuken verandert niet van mening en de heer M. richt zich daarom tot de ombudsman. Hij stelt een betaalplan van 10 x 10,7 euro voor. De MIVB weigert dat en legt 4 maandaflossingen op. De ombudsman krijgt ook geen voldoening bij de dienst Inbreuken die wenst vast te houden aan het principe van gelijkheid tussen de reizigers. De MIVB weigert te beoordelen wie de prijs van haar trajecten moet betalen en wie moet worden vrijgesteld omwille van gezondheidsredenen. In zijn antwoord somt de ombudsman de mogelijkheden op voor het kopen van vervoerbewijzen buiten de voertuigen. Hij stemt evenwel in met de heer M. wat betreft de duidelijkheid en leesbaarheid van de informatie over het rittensaldo op de kaart. Dat moet verbeterd worden. De MIVB antwoordt dat een applicatie het op korte termijn mogelijk zal maken om het resterende rittensaldo of de vervaldatum van een MOBIB-kaart online te raadplegen.

201612016

Mevrouw C. vergat haar kaart te valideren bij het opstappen op de tram. Ze legt uit dat ze verstrooid was en niet de intentie had om te frauderen. De dienst Inbreuken aanvaardt die reden niet en de ombudsman heeft geen enkel argument om in haar voordeel te pleiten. Hij legt aan mevrouw C. uit dat haar goede intenties niet in twijfel worden getrokken maar dat de MIVB niet anders kan dan het reglement naleven. Dat stelt dat elke reiziger zijn kaart hoort te valideren.

201612020

De heer V. schrijft de ombudsman omdat hij een aantal maanden geleden een sanctie kreeg en hij wenst dat de ombudsman in zijn voordeel tussenbeide komt. Op basis van de elementen uit het dossier had de ombudsman tussenbeide kunnen komen maar de verstreken termijn is te lang. Bovendien ontdekt de ombudsman dat de heer V., die verschillende kaarten in zijn portefeuille heeft zitten, blijkbaar de kaart van zijn vrouw heeft gebruikt. Hij legt uit dat de sanctie voor het gebruik van een vervoerbewijs van een derde 408 euro bedraagt. Hij legt ook uit dat de toeslag van 10 euro enkel kan worden toegepast indien men zijn maand- of jaarabonnement vergeten is. Hij geeft die informatie door en sluit het dossier.

201612022

De heer C. kreeg een boete en moet 107 euro betalen. Hij kocht rond de middag een ticket en dacht dat het de hele dag geldig zou zijn. Hij gebruikt het opnieuw om 15 u. De heer C. woont in Sint-Truiden en stelt dat hij niet de gewoonte heeft het openbaar vervoer te gebruiken. De ombudsman legt uit dat de regel 'één ticket per reis' redelijk algemeen is in het Europese openbaar vervoer en dat hij hem niet kan helpen.

201612023

De heer R. betwist het proces-verbaal dat hij kreeg omdat er reizen van zijn kaart verdwenen zijn. Hij wil het overzicht van zijn kaart krijgen. Daaruit blijkt dat hij niet meer met zijn kaart gereisd heeft sinds 29 februari 2016. Na 6 maanden kunnen de gegevens niet meer geraadpleegd worden. Zonder een bewijs van schade kan de ombudsman de heer R. niet helpen. Hij brengt hem daarover op de hoogte en sluit het dossier.

201612024

De ombudsman staat in kopie van de e-mail van de heer O. aan de dienst Inbreuken, waarin hij een pv betwist omdat hij zijn kaart gevalideerd had. De dienst Inbreuken voert een onderzoek waaruit blijkt dat de heer O. zijn kaart wel degelijk gevalideerd had maar dat hij ze niet toonde tijdens de controle, waaraan hij overigens probeerde te ontsnappen. Aangezien de kaart gevalideerd werd, klasseert de dienst Inbreuken het dossier.

201612025

De heer V. kon geen vervoerbewijs kopen omdat hij geen kleine briefjes of wisselgeld bij zich had. Hij werd gecontroleerd en kreeg een boete van 107 euro. Op basis van tarieven van 2015 die hij in het Staatsblad vond, schrijft hij aan de MIVB het bedrag van 4,5 euro over. Volgens hem is dat het bedrag voorzien voor reizigers "zonder geld". De MIVB weigert die regeling en stuurt de heer V. een betaalplan op. De heer V. weigert de toeslag te betalen, ook met gespreide betaling, en richt zich tot de ombudsdienst. Zijn vraag is ontvankelijk maar niet gegrond. De ombudsman kan immers enkel herhalen wat al in de brief van de MIVB stond, namelijk dat reizigers zonder geld dat moeten signaleren aan de bestuurder of de loketbediende van een station. Zo kan hij of zij een vervangend document bekomen waarin omschreven wordt hoe men binnen de drie dagen een beperkte toeslag kan betalen. Die vrijwillige aanmelding bij een agent (net als bij de NMBS overigens) is onontbeerlijk. Anders zou het immers te gemakkelijk zijn om te wachten tot er een controle plaatsvindt om te verklaren dat men geen geld heeft en 4,5 euro zal storten. De ombudsman geeft dezelfde argumenten en raadt de klager aan te starten met het storten van de maandelijks bedragen voorgesteld door de MIVB.

201612026

De heer S. schrijft voor zijn zoon van 15 jaar die reisde met een lege 10-rittenkaart. Hij werd tijdens een verplaatsing met zijn school gecontroleerd en beboet. De heer S. verzet zich tegen het standaardantwoord van de MIVB en het gebrek aan begrip in specifieke gevallen enerzijds en tegen het bedrag van 107 euro anderzijds dat hij onrechtvaardig vindt voor een uitzonderlijke situatie. Ondanks de argumentatie van de ombudsman in een poging de gevolgen van de overtreding af te zwakken, met name het feit dat de adolescent zijn schoolgroep niet kon verlaten om een geldig ticket te gaan kopen en dat hij bovendien in het bezit was van een te herladen MOBIB-kaart, blijft de MIVB onflexibel en behoudt ze de toeslag. De ombudsman brengt de heer S. daarvan op de hoogte. Hij preciseert eveneens de grenzen van zijn bevoegdheid waardoor hij niet in staat is, zelfs bij overduidelijk goede bedoelingen van de klager, om een sanctie van de MIVB te wijzigen indien die daar niet mee akkoord gaat.

201612027

De heer S. heeft zijn 10-rittenkaart gevalideerd terwijl de controle in de tram 93 reeds van start was gegaan. Omdat hij eerder al een boete kreeg, moet hij een toeslag van 214 euro betalen. Hij richt zich tot de ombudsman. Die kan niets voor hem doen, de regels van de MIVB zijn duidelijk: het vervoerbewijs moet gevalideerd worden bij het opstappen en niet enkele minuten later. De heer S. heeft overigens een afbetalingsplan gevraagd en gekregen.

21350 – Betwisting van administratieve kosten

201602008

De heer H. schrijft de ombudsman omdat hij de kost van 10 euro voor de vervanging van de MOBIB-kaart van zijn dochter ongegrond vindt. De kaart was 7 jaar oud, zegt hij, terwijl ze een geldigheid van 5 jaar heeft. Hij argumenteert dat de vervanging dus vroeger had moeten gebeuren en bovendien gratis. De ombudsman informeert zich bij de klantendienst die hem laat weten dat de kaart nog geen 5 jaar oud was en dat de agent die ze verving noteerde dat ze lichtjes beschadigd was. Dat was ongetwijfeld de oorzaak van de defecten waar de heer H. het over had. Er werd dus wel degelijk een duplicaat aangemaakt, wat 10 euro kost.

21360 – Verzoek om betalingsplan

201603015

De heer C. schrijft een zeer kort bericht dat de ombudsman interpreteert als een vraag over het aantal resterende betalingen om zijn schuld te zuiveren. De ombudsman bezorgt het bericht aan de dienst Inningen.

201604022

Mevrouw V. vraagt aan de ombudsman de gegevens van de dienst Inningen zodat ze een afbetalingsplan kan vragen voor de toeslag die ze 8 maanden eerder kreeg. De ombudsman geeft haar de gegevens door van het bureau Modero, aan wie de pv ondertussen werd doorgegeven voor inning.

201606003

De heer C. neemt contact op met de ombudsman en verzoekt om een gespreide betaling van zijn boete. De ombudsman bezorgt zijn vraag aan de dienst Inningen en brengt de heer C. daarover op de hoogte.

201607005

De heer V. richt zich opnieuw tot de ombudsman met dezelfde vraag als in april, namelijk een spreiding van de betaling van zijn boete. Er is blijkbaar een fout in het adres waarover de diensten van

de MIVB en de deurwaarders beschikken. De brieven blijven mekaar immers kruisen zonder dat ze op hun bestemming toekomen, wat nieuwe kosten voor de heer V. met zich meebrengt. De ombudsman bezorgt het dossier aan de dienst Inningen van de MIVB, die contact opneemt met de deurwaarders. Er zal een betaalplan worden voorgesteld aan de heer V. en zijn correct adres wordt genoteerd.

201607013

De heer T. kreeg een boete en verkreeg een betaalplan voor de aflossing van zijn toeslag. Hij deed echter slechts één afbetaling en wordt door de deurwaarders van de MIVB aangemaand om het saldo in een enkele keer af te betalen. Hij vraagt om begrip via de ombudsman. Die stelt aan de dienst Inningen van de MIVB voor om het voorstel van de heer T. te aanvaarden en hem het resterende bedrag in drie keer te laten afbetalen. Dat wordt aanvaard.

201608002

De heer D. kreeg een boete van 214 euro omdat hij recidivist is. Hij betwist de toeslag niet maar wenst hem in twee stukken te betalen. De ombudsman is niet bevoegd om dat verzoek te behandelen en stuurt de klacht door naar de dienst Inningen, die de gespreide betaling aanvaardt.

201608005

De heer S. schrijft om de gespreide betaling te vragen van een toeslag die zijn dochter kreeg. De ombudsman bezorgt het verzoek aan de MIVB-dienst in kwestie en brengt de heer S. daarover op de hoogte.

201612030

De heer R. schrijft een kort en laconiek bericht aan de ombudsman teneinde een betaalplan te vragen voor de aflossing van een toeslag die hij kreeg opgelegd. De ombudsman geeft de vraag door aan de dienst Inningen van de MIVB.

22100 – Net

201608008

De heer S. klaagt zich bij de ombudsman over het vroegtijdige vertrek van tram 3. Die vertrok 2 minuten voor zijn theoretische vertrektijd. De ombudsman wordt aangeschreven in eerste lijn. Hij geeft de klacht door aan de klantendienst en brengt de heer S. daarvan op de hoogte.

201610020

De heer C. signaleert incoherenties in de weergave van de uurroosters van de bussen 21 en 12. De ombudsman stuurt de vraag door naar de bevoegde dienst.

22200 – Haltes

201605002

Mevrouw V. richt een reeks problemen aan de ombudsman betreffende het schrappen van meerdere bushaltes en de inrichting van de eindhaltes. De ombudsman stelt vast dat de klacht in eerste lijn aan hem gericht is. Hij geeft ze door aan de klantendienst en brengt mevrouw V. daarvan op de hoogte. De klantendienst antwoordt de dame in de volgende dagen.

201606020

De heer M. schrijft de ombudsman om zich te beklagen over het compleet abnormale traject dat bus 60 aflegde op 26 juni. De ombudsman vraagt de klantendienst om te antwoorden aangezien hij niet bevoegd is. Blijkbaar werden er die ochtend inderdaad verschillende haltes verplaatst omwille van werken en een rommelmarkt in Ukkel. De informatie daaromtrent volstond blijkbaar niet en de MIVB excuseert zich bij de heer M.

201610019

De heer N. klaagt zich over de tijdelijke verplaatsing van verschillende haltes van de 63 omwille van werken. Hij vraagt om de toevoeging van een halte. De ombudsman stuurt de vraag door aan de klantendienst, bevoegd om in eerste lijn te handelen.

23100 – Voertuig is niet gestopt

201601021

De heer M. klaagt zich bij de ombudsdienst over de herhaalde onoplettendheid van de chauffeurs op lijn 72 die aan de halte Begraafplaats van Elsene bus 71 voorbijrijden zonder te stoppen aan de halte en dus zonder de wachtende reizigers op te pikken. In eerste instantie legt de ombudsman aan de klager uit dat de halte niet voldoende zichtbaar is wanneer er een gelede bus stilstaat. Hij bevestigt evenwel dat zijn grieven aan de directie bus en aan de dienst klantenrelaties zullen worden overgemaakt zodat ze bij de chauffeurs van de lijn in kwestie terechtkomen.

201602002

De chauffeur van bus 53 had niet gehoord dat mevrouw S. wilde uitstappen aan de halte Brugmann en heeft zijn weg verdergezet, ondanks het feit dat mevrouw S. hem bovendien verbaal verzocht om te stoppen. Ze kwam te laat op haar werk aan. Ze richt haar klacht tot de ombudsman die zich onbevoegd verklaart aangezien hij in eerste lijn wordt aangesproken. Hij geeft de klacht door aan de klantendienst en brengt mevrouw S. daarvan op de hoogte.

201602003

Mevrouw C. bevond zich eveneens op bus 53 met mevrouw S. en richt zich ook met een klacht over het niet-respecteren van de halte Brugmann tot de ombudsman. De ombudsman bezorgt haar een gelijkaardig antwoord als aan mevrouw S.

201602025

De heer M. is niet te spreken over het gedrag van de chauffeur van bus 72 die systematisch zijn halte aan de Begraafplaats van Elsene schijnt te negeren. Dat gebeurt regelmatig en hij neemt er contact over op met de ombudsman. Die is niet bevoegd in eerste lijn en stuurt de klacht door naar Customer Care.

201602026

Mevrouw V. klaagt over het feit dat de chauffeur van bus 71 niet aan de halte Triomf gestopt is, terwijl ze gebeld heeft om af te stappen. Bovendien blijkt dat een terugkerend probleem, ze stelt dat het haar nu al voor de 7e keer overkwam. De ombudsman is onbevoegd in 1e lijn. Hij geeft de klacht door aan Customer Care en brengt mevrouw V. daarover op de hoogte.

201603007

De problemen van het niet respecteren van de halte Begraafplaats door de 72 blijkt nog steeds niet opgelost te zijn, aangezien de heer M. zich met een zoveelste klacht tot de ombudsman wendt. De ombudsman verzoekt de BUB met aandrang de aandacht van hun chauffeurs op dat zwakke punt te vestigen.

201604001

Mevrouw B. richt zich tot de ombudsman om te signaleren dat de chauffeur van de tram niet gestopt is aan De Brouckère, terwijl ze normaal gezien al aan Anneessens afstapt. Dat station is gesloten en verschillende andere ondergrondse haltes worden niet bediend omwille van veiligheidsredenen volgend op de aanslag aan het station van Maalbeek. De volgende bediende halte was Lemonnier. Daar opende de chauffeur de deuren en kon mevrouw B. afstappen, ver van het station Anneessens,

haar normale halte. Ze wenst dat te signaleren omdat ze van mening is dat, ondanks de tragedie van een paar dagen eerder, de chauffeurs aandachtig zouden kunnen zijn om de open haltes te respecteren. De ombudsman communiceert zijn begrip en bezorgt de klacht aan de klantendienst van de MIVB, aangezien hij niet bevoegd is in eerste lijn.

23200 – Manier van rijden

201601009

Mevrouw H. klaagt over het vertraagde vertrek van tram 44 vanaf zijn eindhalte in Tervuren. Ze stelt dat de chauffeur aan boord lag te slapen. Bovendien reed de tram vervolgens op een obstakel in het bos, waardoor de reizigers verplicht waren op een ander voertuig over te stappen op de kruising met lijn 39. De klager richt zich rechtstreeks tot de ombudsman die de klacht doorgeeft aan de klantendienst aangezien hij niet bevoegd is in 1e lijn. De dienst neemt het op zich om aan de klant te antwoorden.

201602004

De heer D. rijdt op de Jetselaan op het fietspad wanneer hij door een bus van de MIVB wordt klemgezet. Hij onthoudt de nummerplaat en richt zich tot de ombudsman om zich te beklagen over het gebrek aan respect t.o.v. de fietsers. De ombudsman antwoordt dat de klacht niet ontvankelijk is aangezien ze niet van een MIVB-gebruiker afkomstig is. Hij laat de heer D. evenwel weten dat hij de klacht aan de klantendienst bezorgt. Die antwoordt de heer D. binnen de 10 dagen en zet de ombudsman in kopie van zijn bericht.

201602005

De heer F. richt een klacht tot de klantendienst betreffende het niet-naleven van de snelheidsbeperking van 30 km/u door de chauffeur van bus 64, waarin hij zich bevindt. Hij maakt een opmerking waarop de chauffeur hem agressief antwoordt. De klantendienst antwoordt snel aan de heer F., aangezien de ombudsman onbevoegd is in eerste lijn.

201607011

De ombudsman krijgt een klacht in eerste lijn die hij doorstuurt naar de klantendienst van de MIVB. Het betreft het gedrag van een chauffeur van de bus 29. Die gebruikt zijn smartphone aan het stuur en sluit de deuren van zijn voertuig te snel waardoor er iemand knel komt te zitten.

201609008

Mevrouw G. richt zich in eerste lijn tot de ombudsman om zich te beklagen over de sportieve rijstijl van een buschauffeur waardoor haar winkelwagentje stuk is. Aangezien er geen enkel document is (verslag van de bestuurder, briefwisseling met de juridische dienst van de MIVB enz.) vraagt de ombudsman die informatie aan mevrouw G. De juridische dienst van de MIVB heeft immers geen dossier over dat incident. De ombudsman krijgt geen antwoord van mevrouw G. en sluit het dossier bij gebrek aan informatie.

201609010

De heer D. schrijft in eerste lijn om zich te beklagen over het agressieve gedrag van een buschauffeur die hem bijna omverreed toen hij over de Kroonlaan wandelde. De ombudsman is niet bevoegd voor het behandelen van dossiers waarin de klager geen gebruiker is. Hij bezorgt het schrijven aan de klantendienst en verzekert de heer D. ervan dat hij snel een antwoord zal krijgen. De heer D. dankt hem voor zijn aandacht voor zijn klacht.

201611011

De heer B. schrijft rechtstreeks naar de ombudsman om zich te beklagen over het gedrag van een tramchauffeur die tijdens zijn traject op het voertuig zonder ophouden met zijn gsm bezig was. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn. Hij bezorgt de klacht aan de klantendienst voor verdere opvolging.

201611025

De heer K. richt zich tot de ombudsman om het gedrag van een chauffeur aan te kaarten. Die telefoneerde en at tijdens het rijden en miste daardoor bijna de halte voor mensen die vroegen om te stoppen. Hij noemt geen busnummer, geen lijnnummer en geen precies uur. In het licht van die gevaarlijke houding hoopt hij dat er in de maatschappij een bericht zal worden uitgestuurd. De ombudsman antwoordt dat hij niet bevoegd is voor het behandelen van die klacht aangezien hij in 2e lijn handelt. De klacht is onontvankelijk maar rekening houdend met de ernst ervan, geeft de ombudsman de boodschap door aan de klantendienst, die ze zonder fout zal doorgeven aan de dienst in kwestie.

201612028

Mevrouw G. is een fietser en ze vervoert haar baby van 6 maanden in een aanhangwagen achter haar fiets. Een bus sneed haar voorrang af en het ergste kon worden vermeden. Ze voegt eraan toe dat ze de chauffeur aan de volgende halte een opmerking wilde maken maar dat die vertrok en door het rood reed. In het licht van al die informatie vraagt ze dat er sancties worden genomen t.o.v. de chauffeur. De ombudsman erkent de ernst van dit avontuur maar kan de klacht echter niet ontvankelijk verklaren. De ombudsdienst handelt immers pas in 2e lijn en bovendien is de klacht niet afkomstig van een MIVB-gebruiker. Hij geeft het bericht van mevrouw G. dus door aan de klantendienst van de MIVB voor eventueel gevolg en brengt de klaagster daarvan op de hoogte.

23300 – Ongepaste uitlatingen

201602017

Mevrouw D. richt zich tot de ombudsman twee dagen nadat ze de Algemene Directie heeft aangeschreven. Ze klaagt over discriminerende uitspraken van 4 MIVB-agenten. Aangezien de brief aan de Algemene Directie gericht is, verklaart de ombudsman zich onbevoegd.

201603009

Mevrouw V. stuit op heel wat problemen tijdens haar trajecten met de MIVB. Ze koopt tickets om met haar dochter op geldige wijze te reizen op de lijnen 78 en 94. Tijdens de terugrit blijkt het onmogelijk om haar net gekochte ticket te valideren. Het ticket dat ze op hetzelfde moment voor haar dochter kocht, werkt zonder problemen. De chauffeur verwijst haar niet al te vriendelijk door naar de drie andere valideertoestellen, waarvan er geen enkel haar ticket kan afstempelen. Ze neemt vervolgens de metro, waarvan de deuren niet opengaan wanneer ze hetzelfde ticket presenteert. Ze moet uiteindelijk een nieuw ticket kopen om haar reis te voltooien. Ze is vooral onder de indruk van de stugge en ongeïnteresseerde houding van het personeel. Het valt haar ook op hoeveel reizigers rondrijden zonder te valideren. Tot slot staat ze erop te wijzen op de vriendelijkheid van de 2 chauffeurs van de 78 die ze in de loop van die dag ontmoette. Ze verzoekt om de terugbetaling van het onbruikbare ticket. De ombudsman geeft de boodschap door aan de klantendienst, die aan de klant antwoordt dat de aandacht van de leden van het personeel zal worden gevestigd op hun gebrek aan vriendelijkheid. Bovendien worden ter compensatie van haar kosten twee tickets opgestuurd naar mevrouw V.

201603018

De heer V. schrijft de ombudsman in sms-stijl over bus 8188. Hij beklagt zich over het feit dat "die gast" (de ombudsman leidt af dat het over de buschauffeur gaat) weigerde de deur te openen. Toen hij uiteindelijk opendeed, legde hij uit dat de heer V. aan het roken was en dat hij zijn deuren niet opent voor rokende mensen. De heer V. vraagt aan de ombudsman "wat dat voor zever is". De ombudsman kan hem in eerste lijn niet helpen en bezorgt de boodschap aan de klantendienst van de MIVB.

201604005

Mevrouw A. klaagt bij de ombudsman over het gedrag van een bestuurder die ze beticht van racisme omdat hij weigerde haar in te lichten terwijl ze verdwaald was. De ombudsman kan in dit stadium niet tussenbeide komen aangezien hij in eerste lijn gecontacteerd wordt. Dat deelt hij mee aan mevrouw A., evenals het feit dat hij haar klacht doorstuurt naar de betrokken dienst van de MIVB, die haar een antwoord zal bezorgen.

201604007

Mevrouw G. verplaatst zich in een rolstoel. Toen ze de 71 wilde nemen aan De Brouckère kwam het hellend vlak niet naar beneden. De chauffeur weigerde haar te helpen en sprak haar onbeleefd aan. Tot slot vertrok hij zonder haar. De ombudsman neemt snel contact op met de dienst in kwestie, die de chauffeur identificeert en de nodige opvolging verzekert.

201606006

De heer P. signaleert dat hij de dag voordien een bus 47 nam aan de eindhalte in Vilvoorde. Die bus werd vervolgens een 58, terwijl er verschillende passagiers opzaten en hij de eerste haltes wel degelijk aandeed. Verschillende gedesoriënteerde passagiers zagen zich verplicht te voet terug te gaan naar de kerk van Vilvoorde, waar er een halte van de 47 is. De heer P. is niet te spreken over het gebrek aan begrip waarvan de chauffeur blijk gaf ten overstaan van zijn passagiers. De ombudsman is in deze fase niet bevoegd en vraagt aan de klantendienst van de MIVB om de klager een antwoord te bezorgen, wat binnen de week gebeurt.

201606015

Mevrouw H. werkt in een boetiek in het centrum en beklagt zich bij de ombudsman over de anticommerciële houding van een agent in het station De Brouckère. Ze verloor haar MOBIB-kaart en wilde die vernieuwen. Ze kwam bij de BOOTIK aan met 2 minuten vertraging. De dame voor haar wordt weggestuurd omdat ze te laat is en tegen mevrouw H. zegt de loketbediende dat hij haar niet kan helpen omwille van een informaticaprobleem. Ze betaalt dus de volle prijs voor haar rit naar huis en keert de volgende dag terug om haar nieuwe MOBIB-kaart te vragen. De ombudsman antwoordt dat hij haar bericht moet doorsturen naar de commerciële dienst van de MIVB omdat hij zelf niet bevoegd is om dossiers in eerste lijn te behandelen.

201607002

De heer D. stuurt de ombudsman een brief waarin hij uitvoerig het gedrag van de chauffeur van bus 50 beschrijft. Die was volgens hem niet bepaald aangenaam en verplichtte zelfs verschillende passagiers om van zijn bus te stappen. De ombudsman wordt in eerste lijn aangeschreven en stuurt de klacht door naar de klantendienst opdat die kan onderzoeken welke feiten precies tot dit extreme geval geleid hebben.

201608007

De heer H., een automobilist, beklagt zich bij de ombudsman over de attitude van een controleteam dat voor zijn wagen overstak om op de bus 71 te stappen. Hij maakt hen duidelijk dat het zebrapad zich achter zijn wagen bevindt. Een van de controleurs dient hem van antwoord. Vervolgens zetten de bus en de wagen achter elkaar hun reis verder tot aan de halte op het Fernand Cocqplein, waar de bus 71 zijn halte heeft. Nog volgens de heer H. parkeert hij zijn wagen om met de controleurs te praten, waarop hij onderbroken en beledigd wordt. De heer H. voelt zich bedreigd door het team en vraagt de naam van de controleur. Hij heeft het over de politie bellen en trekt de aandacht van de voorbijgangers. Hij legt nog uit dat de controleurs hem de handboeien willen omdoen en vervolgens komt de politie aan. De politie vraagt aan de heer H. of hij klacht wenst in te dienen en de heer H. antwoordt dat hij daarover moet nadenken. Hij vraagt de aandacht van de ombudsman voor dat incident. Die verklaart zich onbevoegd aangezien de heer H. geen gebruiker is. Hij bezorgt het bericht aan de klantendienst die de heer H. antwoordt dat er een intern onderzoek zal worden gevoerd om de feiten uit te klaren.

201612018

De heer M. schrijft de ombudsman omdat hij werd beledigd door een chauffeur. De ombudsman, aangesproken in eerste lijn, stuurt de klacht door naar de Customer Care van de MIVB.

23400 – Deuren

201610001

De heer D. legt aan de ombudsman uit dat de buschauffeur van lijn 95 hem de tijd niet heeft gegeven op te stappen aan halte Wetenschap. De ombudsman bezorgt de klacht aan de klantendienst omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn.

201612004

De heer P. schrijft de ombudsman nadat hij contact had met de dienst Geschillen. Hij vroeg om de terugbetaling van het reinigen van zijn kleren, die vuil werden tijdens een avontuur dat wel eens heel slecht had kunnen aflopen. Toegekomen aan zijn halte stapte hij uit de bus. Dat lukte echter niet helemaal, want de deuren sloegen dicht op zijn been. De bus vertrok, ondanks het geroep van de heer P. Hij hinkte naast de bus tot de chauffeur het probleem doorkreeg. Hij had het hulpgeroep niet gehoord omdat hij oortjes in had. De heer P. richtte zich tot de klantendienst en vervolgens tot de dienst Geschillen teneinde een schadevergoeding te vragen. Die antwoordde negatief en is van mening dat de agent niet aansprakelijk is, ookal droeg hij oortjes. De ombudsman antwoordt op zijn beurt aan de heer P. dat zijn macht beperkt is en dat hij de beslissing van de MIVB niet kan veranderen. Hij verzoekt de MIVB evenwel haar medewerkers te herinneren aan de gevaren van het dragen van oortjes.

25100 - Infrastructuur

201602020

De heer M. klaagt bij de ombudsman over de gebrekkige beschikbaarheid van de roltrappen, in het bijzonder aan Merode en Kunst-Wet. Hij is 93 jaar oud en neemt regelmatig de metro. De ombudsman geeft de boodschap door aan Customer Care die de heer M. antwoordt door het onderhoud / de schoonmaak / deparnages / herstellingen beheerd door de MIVB uit te leggen.

201603006

Mevrouw V. beklagt zich bij de ombudsman over het langdurig niet-functioneren van een roltrap in het metrostation Clemenceau. De ombudsman is niet bevoegd in eerste lijn. Hij geeft de klacht door aan de diensten van de MIVB die mevrouw V. snel antwoorden.

25200 – Schade

201612021

De heer D. wenst dat de MIVB tussenbeide komt in de schade die zijn kinderwagen opliep bij het afstappen van de bus. Hij legt uit dat de bus bewoog en de wandelwagen klemde tussen de carrosserie en het voetpad. De dienst Geschillen heeft zijn vraag reeds ontvangen en weigert de schadevergoeding aangezien de bus aan de halte niet meer beweegt na het openen van de deuren. De ombudsman legt bovendien uit dat de bus misschien bewogen heeft ten gevolge van de bewegingen van de reizigers die zich in het voertuig verplaatsten. De MIVB is van mening dat ze niet aansprakelijk is en de ombudsman sluit het dossier zonder positief gevolg.

25310 – Valpartijen

201601008

De heer S. is gevallen in een tram; de MIVB weigert een schadevergoeding te betalen omdat de bestuurder geen incident heeft gerapporteerd. Een getuige herinnert zich enkel dat de bestuurder geremd heeft om een botsing te vermijden. Daarbij viel inderdaad een reiziger maar die was niet gewond en deed zijn zegje bij de trambestuurder. De ombudsman vraagt het dossier op bij de juridische dienst van de MIVB. Omwille van het gebrek aan bewijzen kan hij alleen maar besluiten dat het onmogelijk is om een oorzakelijk verband aan te tonen tussen een fout en een later vastgesteld lichamelijk letsel. De ombudsman herhaalt nogmaals een vaak gegeven advies: richt u in geval van een ongeval of een val altijd tot de chauffeur of tot een MIVB-agent die de dispatching kan opbellen om een vaststelling te doen. Hij sluit het dossier door de positie van de MIVB te bestendigen.

201601015

In september 2015 werd de heer B. omvergereden door de bus 71 in de buurt van het station van Etterbeek. De politie kwam in het ziekenhuis het pv opstellen terwijl het slachtoffer onder pijnstillers zat. Omwille van familiale redenen heeft de heer B. pas in januari 2016 stappen gezet. Zijn vraag is niet ontvankelijk bij de ombudsman omdat er nog geen enkel dossier werd ingediend bij de bevoegde diensten van de MIVB. De ombudsman geeft het dossier in zijn bezit door aan de dienst Geschillen en vraagt hen contact op te nemen met het slachtoffer.

201602011

In oktober 2014 is mevrouw W. gevallen op een van de roltrappen in het station Merode. Na diverse briefwisselingen met de dienst 'Claims & Insurances' van de MIVB contacteert ze de ombudsman. Ze zegt dat ze geen nieuws heeft over haar verzoeken om schadeloosstelling ingediend in het kader van de medische zorgen die ze kreeg en van de kosten voor de vervanging van kleren, haar bril ... die bij haar val vernietigd of beschadigd werden. Ze stelt dat de MIVB aansprakelijk is, daar de roltrap abrupt stopte en ze zich niet aan de leuning kon vasthouden. Als bewijs van het defect van de roltrap voert ze aan dat die, vanaf de volgende maand, wekenlang stillag. De ombudsman vraagt inlichtingen bij diverse diensten van de MIVB. Hij verkrijgt de volgende informatie: het veiligheidssysteem voorziet een noodstop, dat is een van de normale onderdelen van het toestel en vormt geen gebrek. Na dat incident, dat werd opgelost door de diensten van de MIVB, ging de roltrap opnieuw van start en functioneerde hij tot in november 2014, de maand waarin een groot onderhoud gepland was. De MIVB is van mening dat ze niet aansprakelijk is. Bovendien hebben de rechtbanken al meermaals geoordeeld dat het stoppen van een roltrap geen uitzonderlijke gebeurtenis is en dat de gebruiker over zijn eigen veiligheid dient te waken. De ombudsman vat die informatie samen voor de klaagster en legt haar uit dat hij haar niet kan helpen op basis van de informatie die ze hem gegeven heeft.

201604020

Mevrouw P. schrijft de ombudsman omdat ze zwaar ten val kwam en zich verwondde door een losliggend rooster aan de voet van een roltrap in het Zuidstation. Ze verzoekt om de terugbetaling van medische kosten en beschadigde schoenen. In eerste instantie heeft de MIVB geweigerd tussen te komen en stelde ze dat het om boos opzet ging en dat ze niet verantwoordelijk kon worden gehouden. Mevrouw P. richt zich tot de ombudsman, die ervoor pleit dat de MIVB minstens een deel van de kosten op zich neemt. De MIVB blijft bij haar principiële beslissing en stelt dat de reiziger tijdens zijn verplaatsing ook zelf verantwoordelijk is voor zijn veiligheid. De ombudsman brengt mevrouw P. ervan op de hoogte.

201606005

Mevrouw S. laat de ombudsman weten dat ze de dag voordien gevallen is op de bus. Ze wil anticiperen op eventuele complicaties. De ombudsman bezorgt de informatie aan de juridische dienst van de MIVB.

201608013

Mevrouw H. werd het slachtoffer van een val aan boord van een tram. Ze contacteert de ombudsman omdat ze geen enkel nieuws van de MIVB krijgt terwijl ze, aldus de vrouw, de echtgenote van een agent is. Haar verhaal is onvolledig en om niet vergeefs te zoeken, vraagt de ombudsdienst haar om bijkomende informatie te bezorgen, evenals eender welk document dat in het kader van dat incident werd opgesteld of opgestuurd. Mevrouw H. antwoordt niet dus de ombudsman gaat ervan uit dat het geval ondertussen door de MIVB werd opgelost.

201609007

Mevrouw L. schrijft de ombudsman omdat haar moeder gewond geraakte door de deur van tram 81. Ze wilde geen ziekenwagen laten komen zoals de trambestuurder voorstelde. Nadien had ze echter medische kosten omdat de dokter een breuk aan de pols vaststelde. Ze schrijft om de terugbetaling van de kosten te vragen. De ombudsman richt zich tot de juridische dienst die al contact had met mevrouw L. Er werd een intern onderzoek gevoerd maar er is geen enkele bestuurder die zich dat incident herinnert, dat niet geregistreerd werd. In afwezigheid van bewijzen slaagt de ombudsman erin de juridische dienst van de MIVB te overtuigen gedeeltelijk tussen te komen in de kosten opgelopen op basis van de voorgelegde facturen.

201610005

In juni 2016 is mevrouw S. gevallen in de bus 66. Ze contacteerde toen de ombudsman in eerste lijn, die het bericht daarom met haar medeweten doorstuurde naar de dienst Geschillen. Mevrouw S. richt zich in oktober opnieuw tot de ombudsman. Ze legt hem uit dat ze onlangs haar dokter gezien heeft die radiografieën heeft laten maken. Blijkbaar liep ze een paar verwondingen op. Mevrouw S. herhaalt in haar schrijven de verschillende tegenslagen die ze al tegenkwam op bus 66 bij valpartijen en klappen die ze ongelukkig opliep bij een gevecht tussen twee jongeren in de bus. De ombudsman legt uit dat de MIVB niet tussenbeide kan komen indien de bestuurder geen verslag opstelde of er geen getuige is. Hij raadt haar aan nog voorzichtiger te zijn en niet te aarzelen onmiddellijk een beroep op de bestuurder te doen in het geval van een val of een incident. Hij sluit het dossier en laat mevrouw S. weten dat hij het jammer vindt dat hij haar niet beter kan helpen.

201610018

Mevrouw A. contacteert de ombudsman via de Service d'Accompagnement de Bruxelles, wiens missie erin bestaat personen met een handicap te ondersteunen. In bus 41, in haar niet-bevestigde rolstoel en niet op een gehandicaptenplaats, is mevrouw A. gekanteld in een bocht en bezeerde ze haar hoofd. Ze werd in een ziekenwagen afgevoerd. Bovendien signaleert een getuige dat mevrouw A. en haar begeleider onder invloed van alcohol waren. Er loopt eveneens een gerechtelijk onderzoek. De ombudsman verklaart zich bijgevolg onbevoegd gelet op de Brusselse regelgeving die de beperkingen van zijn functie definieert. Hij brengt de Service d'Accompagnement daarvan op de hoogte.

25400 – Agressies

201602027

Mevrouw L. schrijft de ombudsman aan over lijn 14 die tijdens de spitsuren zo vol zit dat "bepaalde personen er agressief van worden en anderen dan weer gefrustreerd, waardoor ze hun handen niet kunnen thuishouden" (sic). De ombudsman geeft die problemen door aan de Customer Care van de MIVB en brengt mevrouw L. daarover op de hoogte.

26200 – Informatie net

201611015

De heer G. klaagt bij de ombudsman over de slechte informatie over de werken op lijn 51. De ombudsman bezorgt de klacht aan de klantendienst omdat hij niet bevoegd is in eerste lijn.

Aanbevelingen

In zijn dagelijkse werking komt de ombudsdienst tussenbeide in tweede lijn, nadat een bij de MIVB ingediende klacht onbeantwoord blijft of indien het antwoord van de MIVB niet voldoet aan de wensen van de klant.

Een andere taak van de ombudsdienst die duidelijk wordt vermeld in het besluit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestaat erin om, naast het statistische luik, een kwalitatieve aanpak met eventuele suggesties voor verbetering te voorzien.

Ondanks een almaar meer concrete en permanente terugkoppeling van ervaring van op het net kunnen zelfs kleine onvolkomenheden aanhouden en het imago van de onderneming en de belangen van de reiziger schaden. Die suggesties worden in het jaarverslag van de ombudsman 'aanbevelingen' genoemd.

Ze bestaan uit de compilatie van statistisch gezien redelijk frequente gevallen of gevallen waarvan zelfs de gedeeltelijke oplossing tevredenheid bij een groot aantal klanten zou teweegbrengen. Bovendien zouden schadelijke misverstanden, die de anders veeleer positieve gebruikersbalans naar de negatieve kant doen overhellen, vermeden kunnen worden.

Zoals gewoonlijk verdelen we die aanbevelingen in twee grote groepen:

- de gevallen die te maken hebben met de techniek of de werking van de systemen;
- de gevallen die te maken hebben met de attitude van het personeel of het menselijker maken van bepaalde situaties.

1. Techniek en defecten

Kost en garantie MOBIB-kaart (geval nr. 201602008 - p. 44)

In principe wordt de levensduur van een MOBIB-kaart geraamd op 5 jaar. Het kan gebeuren dat er binnen die 5 jaar een probleem met de werking is.

De MIVB vervangt de kaart dan gratis in geval van falende techniek.

Indien de kaart binnen de 5 jaar beschadigd wordt door toedoen van de klant (ongepaste bewaring) moet de klant 10 euro betalen voor het opmaken van een duplicaat.

Indien de kaart ouder dan 5 jaar is en technische problemen heeft, dan kost de vervanging 5 euro. Dat is de prijs van een nieuwe kaart, die opnieuw gedurende 5 jaar geldig is.

In het geval van beschadiging door de klant (geplooid, bekrast ...) is het toekennen van een duplicaat ter waarde van 10 euro van toepassing.

Dat veroorzaakt misverstanden. We bevelen aan de technische vervaldatum van de kaart te vermelden, onafhankelijk van de duur van het vervoerbewijs dat erop staat. Zoals we in ons verslag van 2014 al schreven, maakt dat het voor de kaarthouder mogelijk om op tijd maatregelen te nemen voor de vervanging en kunnen betwistingen in 1e lijn in het verkooppunt vermeden worden.

Compatibiliteitsproblemen tussen de MOBIB-kaarten geleverd door de verschillende netwerken (201606007) – p. 31)

Een persoon die probeerde een 10-rittenkaart op te laden op een NMBS-MOBIB betaalde daarvoor 14 euro en kreeg vervolgens een boete van 107 euro tijdens een controle waarbij geen enkel vervoerbewijs verscheen. De ombudsman kreeg van de technische diensten van de MIVB de informatie dat er een probleem van compatibiliteit was tussen de MOBIB-kaarten van de NMBS en het MOBIB-systeem. De inbreuk werd geannuleerd en er is een oplossing in de maak voor het geïdentificeerde probleem.

Leesbaarheid van het resterende aantal reizen op de MOBIB-kaart (201603009 – p. 48; 201608017 – p. 25; 201609001 – p. 18; 201609003 – p. 24).

De ombudsdienst ontving heel wat gevallen over dat probleem en we kunnen ons indenken dat de gevallen die aan de loketten worden behandeld vaak leiden tot onzekerheid, ontevredenheid en misverstanden. We raden aan te zorgen voor een systeem dat het mogelijk maakt om het resterende saldo thuis te raadplegen, naar het voorbeeld van het Edenred-restaurantticket.

Op het moment dat deze woorden worden neergepend, leren we dat de MIVB een applicatie heeft uitgewerkt die over die mogelijkheid beschikt. Bovendien kan de kaart van thuis opgeladen worden, iets waar we bijzonder enthousiast over zijn.

2. Houding en menselijker maken van de situaties

Versoepeling van de maatregelen in het geval van een menselijke fout bij de aankoop of de verkoop (201608016 – p. 23)

In het verslag 2015 hadden we het over een moeder die zich bij de aankoop van een schoolabonnement aan een GO-automaat vergiste. Ze was verstrooid en in de war door de bijna gelijke tarieven, waardoor ze een maandabonnement kocht, dat een maand later verviel. We uitten onze verbazing over het feit dat het mogelijk was om een 'volwassene' abonnement op een school-MOBIB op te laden. De MIVB heeft de verkoopsoftware sindsdien gewijzigd waardoor die verkeerde oplading onmogelijk geworden is.

In 2016 gebeurde het omgekeerde en verkocht een loketbediende een maandabonnement in plaats van een schoolabonnement voor een jaar. De studente beseftte dat pas weken later en de MIVB stelde in eerste instantie dat de termijn voor het indienen van een klacht verstreken was. Na onderzoek binnen de MIVB werden de schoolattesten teruggevonden en vergoedde de klantendienst de klagster. We bevelen aan die administratieve maatregelen te versoepelen die werden gecreëerd om fouten te vermijden en die het probleem, de fout en de schuld vaak bij de klant leggen.

Clementie voor toeristen of personen die weinig vertrouwd zijn met het net

We waren meermaals sterk verbaasd over de strenge houding t.o.v. personen die weinig vertrouwd zijn met de werking van het net of de logica van de Brusselse biljettiek. Zo is er het voorbeeld van een congresganger van Franse nationaliteit. Die kocht een reeks tickets voor zijn verblijf en presenteerde tijdens een controle een reeds gebruikt ticket in plaats van een geldig ticket. Zijn goede wil blijkt uit al zijn bewijzen van ritten op de lijnen van de MIVB. De ongebruikte chipkaarten zijn moeilijk te onderscheiden van de gebruikte, aangezien er geen enkele aanduiding op het ticket wordt aangebracht. De argumentatie van de ombudsman werd gehoord door de dienst Inbreuken, die heeft aanvaard het proces-verbaal te annuleren. Een ander geval liep helaas op een mislukking uit. Een toerist van het eiland La Réunion dacht dat hij zijn kaart gevalideerd had toen hij langs de poortjes liep maar die stonden al open wegens een defect. Die toerist kreeg een boete van 107 euro terwijl hij

probeerde uit te leggen dat hij moeite heeft met de geluids- en lichtsignalen die de validering aangeven. We hebben die argumentatie overgenomen en onderstreepten nog dat een toerist van goede wil de kneepjes van de validatie van vervoerbewijzen van de MIVB misschien niet kent. We hebben gepleit voor een klassering zonder gevolg gezien de omstandigheden en vooral gezien de fysieke afstand, die het innen van de boete op zijn minst onzeker maakt. De MIVB hield echter vast aan haar standpunt en was van mening dat de toerist, die al enkele dagen in Brussel verbleef, de Brusselse biljettiek uitstekend bleek te beheersen.

Validatie te dicht bij de controle

Wanneer een reiziger die aan halte Faider op tram 92 stapt aan de volgende halte wordt gecontroleerd en beboet door de controleurs omdat "het uur van validatie te dicht bij het uur van de controle ligt" ontdekte de ombudsman een probleem en argumenteerde hij in het voordeel van de klaagster. Haar werkgever betaalt haar verplaatsingen terug en ze is al 24 jaar lang een regelmatige gebruikster zonder negatieve historiek. In het licht van de goede bedoelingen van de klaagster, onderstreept door de ombudsman, aanvaardde de dienst Inbreuken de toeslag bij wijze van uitzondering te annuleren.

Wat onthouden van die verschillende gevallen?

Zowel in Belgische als in internationale rechtspraak is men onschuldig tot het tegendeel bewezen is. Ongeacht de feiten moeten eerst en vooral de omstandigheden van de vastgestelde inbreuk geanalyseerd worden. Als dat, zoals men ons zegt, niet de taak van het team van controleurs op het terrein is, dan is het op zijn minst de taak van de dienst die zich bezighoudt met het invorderen van de boetes.

Met wat afstand en in het licht van alle elementen van de dossiers, zijn sommige gevallen zodanig overduidelijk in het voordeel van de klager dat ze helemaal niet voor de ombudsdienst zouden moeten verschijnen. Toch blijven helaas bepaalde onrechtvaardigheden bestaan waartegen ook de interventiemogelijkheden van de ombudsman beperkt zijn.

Voor noties die zo vaag zijn als 'validering met het zicht op controle' bevelen we de grootste voorzichtigheid aan. Er zijn immers omstandigheden die de validatie kunnen vertragen (overvol voertuig, reiziger met kinderwagen, uitgestelde aankoop aan boord, zeer korte afstand tussen de haltes ...).

In 2015 bevelen we reeds aan dat de controleurs erop zouden worden gewezen dat ze een onderscheid dienen te maken tussen validering 'tijdens de controle' en 'met zicht op de controle' en dat ze zouden moeten worden aangespoord enkel een pv op te stellen indien ze aan boord vaststellen dat de laattijdige validering flagrant is en bijna in hun aanwezigheid plaatsvindt. We vinden nog steeds dat het opleggen van een boete omdat men iemand langs buiten ziet valideren of omdat er minder dan twee minuten verlopen zijn tussen de validering en de controle, kan leiden tot een willekeur die indruist tegen het principe van onschuld tot het tegendeel bewezen is, waarop iedereen aanspraak moet kunnen maken.

Wat het vermenschelijken van de gevallen betreft, bevelen we tot slot aan dat men de tijd neemt om de historiek van de klant te analyseren, vooral indien het een trouwe abonnee betreft. In verschillende dergelijke gevallen heeft de MIVB gelukkig de argumentering van de ombudsman gevolgd.

Besluit

Na een gevoelige stijging in 2015 daalden de absolute cijfers van het aantal geopende gevallen bij de ombudsdienst terug tot het niveau van 2014. De seizoensgebonden trends alsook de redenen om grieven in tweede lijn te laten analyseren, blijven redelijk stabiel. Zoals we eerder al signaleerden, had de context van dit moeilijke jaar 2016 geen erg sterke invloed op de relaties met de MIVB-klienten wat betreft het ondernemen van stappen in tweede lijn.

Uit een analyse van de meerderheid van de gevallen voorgelegd aan de ombudsdienst in verband met inbreuken (voornamelijk gebrek aan een geldig vervoerbewijs), kunnen we duidelijk twee types van gevallen onderscheiden. Enerzijds zijn er de reizigers die bewust hun reis niet betalen en anderzijds diegenen die schijnbaar wel van goede wil zijn maar niet voldoen aan de regelgeving omdat een deel van de werking van het systeem hun ontgaan is. Men zal ongetwijfeld tegenwerpen dat alle nuttige informatie op de website van de MIVB te vinden is. Aangezien bepaalde terugkerende gevallen geïdentificeerd zijn, denken we echter dat aangepaste informatie op het terrein heel wat ongenoegen bij de klienten zou kunnen voorkomen. We denken hier met name aan het visualiseren van een correct uitgevoerde validering of net van het detecteren van een gebrek aan validering, wat boze reacties in het geval van controle kan vermijden.

De eerste categorie krijgt van ons niet erg veel aandacht. In gevallen van extreme kwetsbaarheid kan de openbare dienst evenwel de sanctie verlichten door een spreiding van de betalingen, wat de ombudsman ten zeerste toejucht.

Wat de 'onvrijwillige fraudeurs' betreft, willen we tot slot het volgende benadrukken. Uiteraard moeten we erover waken dat de regels rond de betaling van een dienst mogelijk gemaakt door de gemeenschap correct nageleefd worden. Toch dient men ook in het achterhoofd te houden dat vergissen menselijk is en dat het verleden veel zegt over het heden. Het is dus raadzaam om het dossier van regelmatige gebruikers en trouwe klienten welwillend te behandelen. De MIVB-diensten volgden de ombudsman meermaals in die redenering. Ondanks de maatschappelijke problemen die we in ons werk tegenkomen, geven die gevallen onze taak al haar kleur en zin.

Jean-Pierre Alvin
Maart 2017



Ombudsdienst bij de Maatschappij voor het Intercommuniaal Vervoer te Brussel

Ombudsman
Jean-Pierre Alvin

Jonkerstraat, 3
1000 Brussel

© 02 515 21 10
E-mail: ombudsman@mivb.irisnet.be

ISSN 2032-9334
EISSN 2032-9350